

# ความคิดนอกกรอบ

## ที่สร้างสรรค์

ต่อ ภาควิชาที่แล้ว

ณิชา ลัษณกุล

**หาก** จะพูดถึงความเสี่ยงแล้ว ความคิดที่จะกระทำการใด ๆ ก็มีความเสี่ยงอยู่ด้วยไม่มากก็น้อย แต่เมื่อกล่าวถึงความคิดนอกกรอบ ซึ่งเป็นความคิดที่ฉีกแนวออกไป ไม่มี ความคุ้นเคย คนส่วนมากก็ย่อมจะลงความเห็นว่า มีความเสี่ยง

### ความหมายของความเสี่ยง

คำว่า “เสี่ยง” มีความหมายชัดเจนอยู่ในตัวอยู่แล้ว ว่าหมายถึงลองทำดูในสิ่งที่ยังอาจให้ผลได้ 2 ทาง คือ ดี หรือไม่ดี แต่หวังว่าจะได้ผลทางดี หรือหมายถึงมีโอกาสจะได้รับทุกข์ หรืออันตราย

ความเสี่ยงในการทำความคิดอย่างใด อย่างหนึ่ง จึงเป็นการลองทำดูไม่ว่าจะจะเป็นความคิดในกรอบ หรือความคิดนอกกรอบ

### ความคิดนอกกรอบที่อาจมีในด้านต่างๆ

หลายคิดว่าการทำอะไรอยู่ในกรอบย่อมจะมีความปลอดภัยจึงคิดติดกรอบด้วยความเคยชินที่ประพฤติปฏิบัติติดต่อกันมานาน จนเกิดความมั่นใจว่า ถ้าคิดอยู่ในกรอบไม่มีความเสี่ยงใดๆ ทั้งๆ ที่ความเสี่ยงอยู่รอบด้าน ทั้งที่เป็นความเสี่ยงในชีวิตและความเสี่ยงในการทำงาน

ความเสี่ยงจากความคิดของคนใดคนหนึ่ง อาจมีผลต่อคนนั้นเพียงคนเดียว แต่ถ้าบุคคลนั้นเป็นผู้นำกลุ่มคน ความคิด และการตัดสินใจทำตามความคิดของบุคคลนั้นย่อมจะส่งผลกระทบต่อกลุ่มคน ซึ่งเป็นผู้ตามด้วย

ความเสี่ยงมีได้หลายด้าน สุดแต่จะพิจารณาไปในทางใด ดังนั้น สาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงมากน้อยจึงต้องพิจารณาเป็นแต่ละกรณี โดยทั่วไปสิ่งที่นำไปสู่ความเสี่ยงจะเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ และตัดสินใจ ซึ่งต้องอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาและประสบการณ์ที่มีต่อความคิดและการกระทำตามความคิด การค้นหาและระบุว่ามีความเสี่ยงอะไรบ้างจึงเป็นการเริ่มต้นที่สำคัญ การคาดเดาที่ปราศจากข้อมูล จึงนำไปสู่ความเสี่ยงอย่างมาก

การนำความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความคิดนอกกรอบมาระบุไว้ให้ชัดเจน จะช่วยมองเห็นว่ามีสาเหตุที่จะทำให้เกิดความเสี่ยงได้ในกรณีใดบ้างและจะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ด้วยการเปรียบเทียบกันระหว่างข้อมูลของการเกิดความเสี่ยงที่มีอยู่ในปัจจุบันกับสิ่งที่คาดการณ์เพื่อพิจารณาถึงโอกาสของความเป็นไปได้

ความคิดนอกกรอบที่จะนำไปสู่ความเสี่ยงอาจพิจารณาในมุมมองของ Balanced Scorecard 4 มุมมอง เพื่อการวิเคราะห์ที่คำนึงถึงผลของการปฏิบัติงานเป็นหลัก ได้แก่

1. มุมมองด้านลูกค้า
2. มุมมองด้านการเงิน
3. มุมมองด้านกระบวนการบริหาร



#### 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

##### ความเสี่ยงในมุมมองด้านลูกค้า อาจพิจารณาที่มีความเสี่ยง

อะไรบ้าง เช่น

- ส่วนแบ่งตลาด
- การรักษาลูกค้าเดิม
- การเพิ่มลูกค้าใหม่
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- กำไรต่อลูกค้า
- ฯลฯ

##### ความเสี่ยงในมุมมองด้านการเงิน อาจพิจารณาที่มีความเสี่ยง

อะไรบ้าง เช่น

- การลดลงของรายได้
- การเพิ่มขึ้นของต้นทุน
- การลดลงของผลผลิต
- ฯลฯ

##### ความเสี่ยงในมุมมองด้านกระบวนการบริหาร อาจ

พิจารณาที่มีความเสี่ยงอะไรบ้าง เช่น

- การได้รับการขนส่ง การจัดเก็บและการแจกจ่าย
- การเปลี่ยน หรือแปรรูปวัตถุดิบต่างๆ
- การรวบรวมจัดจำหน่ายสินค้า

- การชักจูงให้ซื้อสินค้า
- การจัดหา หรือจัดซื้อ
- การบริหารทรัพยากรบุคคล
- การบริหารจัดการทั่วไป
- ฯลฯ

##### ความเสี่ยงในมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อาจ

พิจารณาที่มีความเสี่ยงอะไรบ้าง เช่น

- การพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากร
- ทักษะของพนักงาน
- ความพึงพอใจของพนักงาน
- อัตราการเข้าออกของพนักงาน
- แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน
- ฯลฯ

#### การป้องกันความเสี่ยงจากการคิดนอกกรอบ

เมื่อเราได้ไตร่ตรองถึงความเสี่ยงว่าจะเกิดในเรื่องใด ก็จะต้องพิจารณาสาเหตุที่จะทำให้เกิดความเสี่ยงในเรื่องนั้นๆ ให้ครอบคลุม ครบถ้วนเท่าที่จะทำได้และกำหนดมาตรการป้องกันไว้ อย่างถูกต้องเหมาะสม บางกรณีไม่อาจจะป้องกันได้ทั้งหมดก็จะต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยที่สุด

ในความเป็นจริงไม่มีมาตรการใดที่สามารถป้องกันความเสี่ยงได้ 100% แต่จะต้องแสวงหาและกำหนดมาตรการให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ สิ่งสำคัญคือต้องจัดทำและดำเนินมาตรการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

อ่าน ต่อฉบับหน้า

