

บทที่ 9

ความเสี่ยงและแนวทางป้องกันความเสี่ยง

ปัจจัยความเสี่ยง

ปัจจัยความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการขาดทุนจากโครงการหรือไม่ได้รับผลตามที่คาดไว้มีดังนี้

- ความเสี่ยงจากทางตลาด (Market risk) เช่น ความต้องการของผู้บริโภคลดลง ส่วนแบ่งตลาดลดลง
- ความเสี่ยงทางการดำเนินการ (Operation risk) เช่น ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ล้าสมัย ระบบข้อมูลเสีย หรือสูญหาย อุปกรณ์เสีย ต้นทุนการดำเนินงานสูงขึ้น
- ความเสี่ยงทางการจัดการ (Management risk) เช่น ค่าใช้จ่ายเกินงบประมาณ ค่าใช้จ่ายสูงขึ้น การใช้ทรัพยากรไม่มีประสิทธิภาพ
- ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial risk) เช่น อัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น งบการลงทุนเกินงบประมาณ อัตราภาษีสูงขึ้น

แนวทางป้องกันความเสี่ยง

ความเสี่ยง	แผนสำรอง
▪ ความต้องการของผู้บริโภคลดลง ส่วนแบ่งตลาดลดลง	▪ การรักษาตลาดเดิม โดยบริษัทฯ อาจปรับลดอัตราค่าบริการลง หรือกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคโดยการเพิ่มค่าใช้จ่ายทางการตลาดให้มากขึ้น
▪ ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ล้าสมัย	▪ มีจัดสรรงบประมาณเพื่อไว้สำหรับการลงทุนในฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งการเลือกติดตั้งระบบ Call Center จะต้องรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้อย่างน้อยภายในระยะเวลา 5 ปี
▪ ระบบฐานข้อมูลลูกค้าเสียหรือสูญหาย	▪ มีการลงทุนในระบบ Disaster Recovery plan เช่น มี Back up site สำหรับเก็บข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น

ความเสี่ยง	แผนสำรอง
▪ ต้นทุนการดำเนินงานสูงขึ้นเนื่องจากการใช้ทรัพยากรที่ไม่มีประสิทธิภาพ	▪ มีโปรแกรมการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน การรักษ้อัตราการหมุนเวียนของพนักงานให้อยู่ระดับต่ำ เพื่อให้ Learning Curve เพิ่มมากขึ้น ตลอดจน การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานเพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน
▪ งบลงทุนเกินงบประมาณ	▪ มีการติดต่อแหล่งเงินทุนสำรองหรือกำหนดงบลงทุนเผื่อไว้ประมาณ 10-20%