
"It isn't that they can't see the solution. It's that they can't see the problem" – G. K. Chesterton

ปัญหาเกี่ยวกับทางออกจะเป็นของคู่กัน แต่บางครั้งการมองหาทางออกเท่าไรก็ไม่เจอ น่าจะเป็นเพราะยังอ่าน โจทย์ไม่แตกก็ได้ครับ

เมื่อหลายปีก่อน มีคนบอกว่าตลาดมือถือจะถึงจุดอิ่มตัวแล้ว อีกทั้งคู่แข่งในตลาดล้วนมีฝีมือระดับพระกาฬ ทั้งนั้น จึงลงความเห็นว่าเราคงจะสู้เขาไม่ได้ ทางที่ดีที่สุดคือพยายามรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ให้มัน เอาแค่นี้ เสียลูกค้าไปก็อาจจะพอพยุงตัวต่อไปได้

ผมฟังการวิเคราะห์นั้นและพยายามมองว่าปัญหาที่แท้จริงมันอยู่ตรงไหนกันแน่ ระหว่างตลาดอิ่มตัว กับ ความสามารถในการแข่งขันของเรา พุดแบบไม่เข้าข้างตัวเอง ผมไม่คิดว่าเรามีปัญหาด้านการแข่งขันนะครับ ถ้าอย่างนั้นปัญหาก็อยู่ที่การกลัวว่าตลาดจะหยุดโตมากกว่า

ผมเลยตั้งคำถามกลับว่าตลาดถึงจุดอิ่มตัวแล้วจริงหรือ ลูกค้ามือถือทั้งตลาดมีเท่าไรเมื่อเทียบกับจำนวน ประชากรทั้งหมด และส่วนมากอยู่ที่ไหน ในต่างจังหวัดมีมัย จากคำถามพื้น ๆ เหล่านี้ นำไปสู่ความเข้าใจว่า ตลาดยังมีโอกาสโตขึ้นได้อีก โดยเฉพาะในต่างจังหวัดและพื้นที่ห่างไกลที่สายโทรศัพท์พื้นฐานยังเข้าไปไม่ถึง

เพราะฉะนั้น ทางออกก็คือ ช่วยกระตุ้นตลาดให้เติบโตขึ้นไป ลงทุนมากขึ้นในการขยายเน็ตเวิร์ค ออกบริการ มากขึ้นเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่างจังหวัด ซึ่งผลที่ได้้นอกจากตลาดจะโตขึ้น ลูกค้าก็มี โอกาสได้รับบริการมากขึ้นด้วย

ผมว่าการแก้ปัญหาก็ที่ดีที่สุด คือต้องหัดเถาให้ถูกที่คัน ตั้งคำถามให้ถูกจุดว่าปัญหาที่แท้จริงคืออะไร และจาก ตรงนั้น เราน่าจะมองหาทางออกได้ไม่ยากครับ

ปัญหาบางปัญหาที่เราว่าใหญ่ อาจจะไม่แก้ได้ด้วยวิธีง่าย ๆ นิดเดียว เพียงแค่เราเข้าใจแก่นของปัญหาที่ แท้จริงก่อนเท่านั้น อย่าไปคิดว่าต้องหาทางออกที่สวยหรือลึกลับ บางครั้งมองอะไรชั้นเดียวบ้างก็ได้

เมื่อสองเดือนก่อนมีพนักงานส่งเรื่องมาให้ผม เล่าถึงเหตุการณ์ที่ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ ของการเอาแต่โฟกัสที่ปัญหากับการโฟกัสที่ทางออกได้น่าสนใจมาก เลยอยากเอามาแชร์ให้อ่านกันครับ (หลายคนคงเคยอ่านมาแล้ว ต้องขออภัยด้วยครับ)

เรื่องมีอยู่ว่า ตอนนซาเริ่มปล่อยจรวดเพื่อสำรวจอวกาศ พวกเขาพบว่านักบินอวกาศไม่สามารถใช้ปากกาได้ ที่แรงโน้มถ่วงของโลกเท่ากับ 0 (น้ำหนักไม่ไหล)

เพื่อแก้ปัญหานี้ เขาใช้เวลาราว 10 ปี และใช้เงินไป 12 ล้านดอลลาร์ เพื่อสร้างปากกาที่สามารถใช้งานได้ที่ แรงโน้มถ่วงเป็นศูนย์

แต่ด้วยปัญหาแบบเดียวกัน ทางรัสเซียหาทางออกง่าย ๆ ด้วยการใช้ดินสอแทนปากกา

ที่ผมชอบเรื่องนี้มากก็เพราะมันช่วยเตือนใจให้มองหาปัญหาที่แท้จริงก่อนที่จะเริ่มมองหาทางออก ในกรณี ของนซา ปัญหาไม่ได้อยู่ที่ปากกา แต่อยู่ที่จะทำอย่างไรให้นักบินอวกาศสามารถเขียนหนังสือได้ต่างหาก เพราะฉะนั้น โจทย์คือจะทำอย่างไรให้สามารถเขียนหนังสือได้บนแรงโน้มถ่วงที่เท่ากับศูนย์

ถ้าเมื่อไหร่ที่มีปัญหา ผมอยากให้คิดถึงเรื่องนี้กันนะครับ คนทำงานทุกคน ไม่มีใครไม่มีปัญหา ทางเดียวที่จะ ทำให้เราผ่านปัญหาเหล่านี้ไปได้ ก็คือมองมันอย่างเข้าใจ อย่าเสียเวลากับการปรี๊ดทกมากเกินไป เอาเวลานั้นมาหาทางออกดีกว่า

ปัญหาบางอย่างเหมือนเส้นผมบังภูเขา แต่หากเรากัดฟันตัวเองมากเกินไปหรือเอาเวลาส่วนใหญ่ไปจมอยู่กับปัญหา เราอาจมองข้ามทางออกที่อยู่แค่ปลายจมูกก็ได้

อาจจะเริ่มง่าย ๆ จากการตั้งคำถามก่อนก็ได้ครับว่า ปัญหาที่คุณพยายามแก้อยู่นั้นคืออะไรกันแน่.