

## Innovation & Failure Mode

นพ.อหุวัฒน์ ศุภชุติกุล

การใช้ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เป็น core values & concepts สำหรับการพัฒนาคุณภาพที่มีความจำเป็นเพื่อให้คุณค่าแก่ผู้รับผลงาน การสังเกตสิ่งรอบตัวจะนำมาสู่ความคิดใหม่ๆ ในการออกแบบวิธีทำงาน การสังเกตนวัตกรรมที่คนอื่นนำมาใช้ ก็สามารถนำมาคิดต่อยอดได้

บริการโรงแรมเป็นบริการที่พยายามจะใช้นวัตกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความแปลกใหม่ให้กับผู้รับบริการ เช่น การใช้กระบอกไม้ไผ่แทนแก้วน้ำในการเสิร์ฟน้ำให้แขกที่เดินเข้ามาถึงโรงแรม การพับปลายกระดาษชำระที่ม้วนอยู่ให้เป็นเหมือนพัดจับ ล่าสุดที่พบคือการพับผ้าเช็ดตัวและผ้าเช็ดหน้าเป็นรูปดอกไม้วางไว้บนเตียง ซึ่งเมื่อแขกผู้พักเดินเข้ามา ก็สร้างความรู้สึกที่ดีว่าผ้าคลุมเตียงถูกเก็บไปเรียบร้อยแล้ว แถมมีสิ่งสวยงามวางอยู่บนเตียงแทน

นั่งเล่น นอนเล่น ทำงานจริง จนดึก จึงเข้าไปอาบน้ำ การอาบน้ำในช่วงสลิ้มสลีนั้นนับเป็นความสุขที่ช่วยสร้างความกระชุ่มกระชวยเมื่อยามสัมผัสน้ำ หากน้ำนั้นมีอุณหภูมิที่พอเหมาะ แต่สายตาที่ไม่ดีในยามดึกก็อาจจะมองไม่ออกว่าควรจะหมุนก๊อกน้ำไปทางไหนจะเพื่อเพิ่มหรือลดอุณหภูมิ

ทั้งหมดนั้นไม่ร้ายเท่ากับว่าเมื่ออาบน้ำเสร็จแล้ว ด้วยความเคยชิน ก็จะเอามือไปคว้าผ้าเช็ดตัวที่อยู่ที่ราว อ้าว มีแต่ความว่างเปล่า โรงแรมลืมนัดผ้าเช็ดตัวให้เราหรือนี่ อึ้งไปขณะหนึ่งจึงนึกได้ว่าผ้าเช็ดตัวถูกนำไปประดับความงามอยู่บนเตียง ด้วยตัวที่เปียกโชกอย่างนั้น แม้จะมีเสื้อผ้าที่ใช้แล้วแขวนอยู่ในห้องน้ำ ก็ใช้ประโยชน์ได้น้อยเต็มที จำเป็นต้องวิ่งออกมาเอาผ้าเช็ดตัวที่พับสวยงามไว้บนเตียง โชคดีที่มีได้เปิดมานานไว้จนการเป็นการประเจิดประเจ้อ

ครั้งนี้ก็ได้ว่าจะพยายามหาภาพประกอบเรื่องราว ก็ปรากฏรอยแสบแสบอันแยบยลของผ้าเช็ดตัวบนเตียงนอน คล้ายจะบอกวาก็เมื่อคืนนี้ผู้เจ้าเอาเท้ามาป่ายเปะปะ ขำน้อยก็และทะเลไปดังที่เป็นอยู่นี้แล

ข้อคิดที่ได้จากเหตุการณ์นี้ก็คือ

1) ในการสร้างสรรค์นวัตกรรม ถ้าเป็นการเปลี่ยนแปลงไปจากความเคยชินเดิมของผู้คน สิ่งที่ตั้งใจให้เป็นความประทับใจ อาจจะกลายเป็นการตอกย้ำความไม่เอาไหนของผู้ใช้ เพราะฉะนั้นในการสร้างสรรค์นวัตกรรม จะต้องพิจารณา failure mode ที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการใช้นวัตกรรมเหล่านั้นด้วย

2) การจัดหาสิ่งของเพื่อการใช้สอย ควรจะคำนึงถึงผู้ใช้ วางไว้ให้ใกล้มือผู้ใช้ในเวลาที่จะต้องใช้ให้มากที่สุด ดังเช่น การจัดทำ guideline ควรจะให้ผู้ใช้ใกล้จุดที่จะใช้ สามารถหยิบใช้หรือเลือกใช้ได้ทันที มิใช่อยู่ในแฟ้มหรืออยู่บนหิ้งซึ่งต้องพยายามหา ขอให้ท่านทั้งหลาย

พิจารณาว่าขณะนี้ guideline ของท่าน เป็นเสมือนผ้าเช็ดตัวที่พับไว้อย่างสวยงามดังเช่น ผ้าเช็ดตัวรูปดอกไม้บนเตียงนอน หรือเป็นเสมือนผ้าเช็ดตัวที่แขวนไว้ในห้องน้ำ

3) พนักงานของโรงแรมของคงจะแยกได้ยากว่าผ้าเช็ดตัวผืนไหนถูกใช้ไปแล้ว ผืนไหนยังไม่ถูกใช้ ลงท้ายด้วยต้องนำทั้งหมดไปซักฟอกใหม่ เป็นการสิ้นเปลืองโดยใช่เหตุและไม่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของโลก เรื่องเหล่านี้เจ้าของโรงแรมที่เป็นผู้ลงทุนคงจะ 모르 หากมีระบบที่ให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ คงจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายให้โรงแรมได้อีกมาก

7 พฤศจิกายน 2549

มณีจันทร์ resort & sport club ห้อง 203