

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีไอ
24-IP-20-GE-TRC-A
Training Course on Gamification and Game Design
for Customers and Employee Engagement
(Online, 18–21 June 2024)

จัดทำโดย นางสาวพรพิชชา สิงหเดโช
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
สำนักงาน ก.พ.
25 กรกฎาคม 2567

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

(ควรมีความยาวเพียงพอกับเนื้อหาสาระ องค์ความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับ โดยเฉพาะใจความสำคัญจากการบรรยาย เอกสารประกอบการบรรยาย และการศึกษาดูงาน)

- 1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ (สรุปจากเอกสาร Project Notification หรือสไลด์การบรรยาย)
- 1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมต่างๆ พร้อมแสดงความคิดเห็นหรือยกตัวอย่างประเด็นที่สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรหรือประเทศไทย (สามารถจำแนกตามหัวข้อและระบุชื่อวิทยากรบรรยาย) ได้แก่
 - การบรรยาย
 - การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Discussion)

ที่มาของโครงการ

Gamification กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว และผลกระทบของ Gamification ต่อการมีส่วนร่วมและแรงจูงใจของผู้ใช้งานก็เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง การนำองค์ประกอบของการออกแบบเกมไปใช้ในกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวกับเกมสามารถช่วยให้องค์กรเพิ่มความมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ปรับปรุงความภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

Gamification หมายถึงการนำหลักการและพีเจอร์ของการออกแบบเกมไปใช้ในบริบทที่ไม่ใช่เกม เช่น การศึกษา การบริการลูกค้า หรือการตลาด เพื่อเพิ่มความมีส่วนร่วมและแรงจูงใจของผู้ใช้ มันครอบคลุมถึงการสร้างและพัฒนาเกม การรวมกลไกต่าง ๆ การออกแบบด้านความสวยงาม และการเล่าเรื่องเพื่อสร้างประสบการณ์ที่น่าสนใจและเต็มไปด้วยการมีส่วนร่วม การผสมผสานของ Gamification และหลักการการออกแบบเกมในบริบทของการมีส่วนร่วมของลูกค้าและพนักงานสามารถนำไปสู่การเพิ่มแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และประสิทธิภาพการทำงาน

Harvard Business Review รายงานว่า 89% ของพนักงานเชื่อว่าพวกเขาจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีการนำ Gamification มาใช้มากขึ้น การบรรลุเป้าหมายนี้สามารถทำได้โดยการสร้างประสบการณ์ที่น่าสนใจและสนุกสนาน ซึ่งกระตุ้นให้ลูกค้าและพนักงานมีส่วนร่วมและบรรลุเป้าหมายของตนเอง โดยในปัจจุบันได้มีเทคโนโลยี เครื่องมือและแพลตฟอร์มใหม่ ๆ ทำให้ธุรกิจและองค์กรสามารถสร้างประสบการณ์ที่มีการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจสำหรับลูกค้าและพนักงานได้ง่ายขึ้น

วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อให้เข้าใจแนวคิดและการประยุกต์ใช้ Gamification ในการเพิ่มการมีส่วนร่วมของลูกค้าและพนักงาน เรียนรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบการออกแบบเกม เครื่องมือ และเทคนิคสำหรับการออกแบบและการนำกลยุทธ์ Gamification ที่มีประสิทธิภาพไปใช้ และได้รับภาพรวมของบทบาทของเทคโนโลยีในการส่งเสริมและสนับสนุน Gamification รวมถึงการแนะนำแพลตฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

สรุปเนื้อหา

Gamification คือ การประยุกต์ใช้การออกแบบเกม และส่วนประกอบของเกมในบริบทอื่นๆ ที่ไม่ใช่เกม

คุณลักษณะของเกมและลักษณะการศึกษา (Game Attributes and Education Features)

สามารถแจกแจงได้ดังนี้

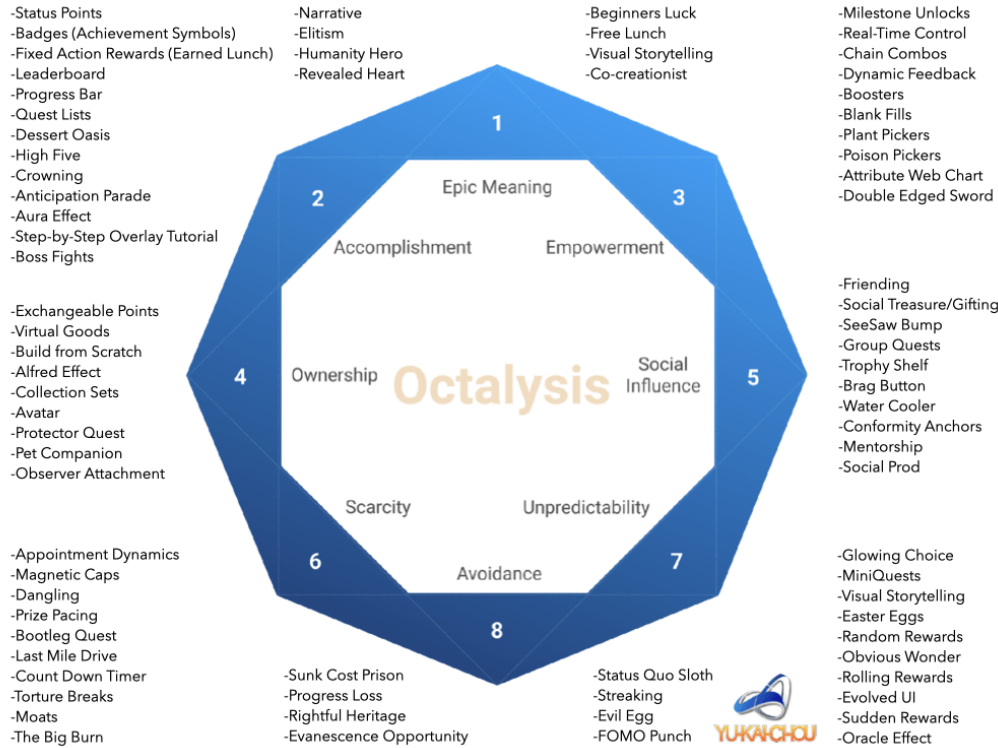
1. Creativity การใช้ความคิดสร้างสรรค์
2. Survivor การเอาชีวิตรอด
3. Engineering ด้านวิศวกรรม
4. Resource Management การจัดการทรัพยากร
5. Memorizing การจดจำ
6. Role Playing การสวมบทบาท
7. Planning การวางแผน
8. Cooperation ความร่วมมือ
9. Adventure การผจญภัย
10. Fantasy การจินตนาการ
11. Challenge ความท้าทาย
12. Competition การแข่งขัน
13. Simulation การจำลองสถานการณ์

ตัวอย่างการนำเกมมาประยุกต์ใช้ประกอบการบรรยายหรือการอบรม

- Readalong
การใช้แอปพลิเคชัน ช่วยอ่าน หรือพูดบรรยาย
- Kahoot (Interactive Platform)
การใช้แบบทดสอบหรือเกมถามตอบในรูปแบบของคำถามหลายตัวเลือก แล้วให้นักเรียนตอบผ่านอุปกรณ์ของตนเอง เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ Kahoot ช่วยเพิ่มความสุขสนุกสนานในการเรียนรู้และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของนักเรียนในห้องเรียน
- Archy Learning (Interactive Platform)
การใช้เทคโนโลยีและการออกแบบเกมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ โดย Archy Learning นำเสนอเนื้อหาการศึกษาในรูปแบบที่มีความสนุกสนานและน่าสนใจ ทำให้นักเรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้มากขึ้น แพลตฟอร์มนี้อาจรวมถึงการใช้แบบฝึกหัดแบบอินเทอร์แอคทีฟ การทำแบบทดสอบที่มีการให้คะแนนทันที และการสร้างสรรค์กิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านการเล่นเกม นอกจากนี้ Archy Learning ยังมีฟีเจอร์ที่ช่วยผู้สอนในการติดตามความก้าวหน้าของนักเรียนและปรับปรุงวิธีการสอนให้เหมาะสมกับความต้องการของนักเรียนแต่ละคน
- Elucidat
แอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มสำหรับการสร้างและจัดการเนื้อหาการเรียนรู้ออนไลน์ (e-learning)

ทฤษฎี Octalysis โดย Yu-kai Chou

ทฤษฎี Octalysis เป็นกรอบการวิเคราะห์ที่ออกแบบมาเพื่อทำความเข้าใจและปรับปรุงการมีส่วนร่วมของผู้ใช้หรือผู้เล่นในเกมและการประยุกต์ใช้เกมในบริบทต่าง ๆ (gamification) โดยใช้หลักการของแรงจูงใจในการออกแบบและวิเคราะห์ที่ประสบการณ์ของผู้ใช้ ทำให้การใช้งานมีความสนุกสนานและน่าสนใจมากขึ้น ทฤษฎีนี้มีประโยชน์มากและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้หลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การทำงาน หรือการตลาด



ทฤษฎีนี้แบ่งเป็น 8 แรงจูงใจหลักที่กระตุ้นผู้ใช้ ดังนี้:

1. Epic Meaning & Calling (ความหมายและการเรียกร้อง): การปูเรื่องราว หรือสร้างความรู้สึกว่าผู้ใช้เป็นบุคคลสำคัญ กำลังอยู่ในภารกิจ หรือการทำบางสิ่งที่มีความหมายที่ใหญ่กว่าตนเอง
2. Development & Accomplishment (การพัฒนาและความสำเร็จ): แรงจูงใจที่มาจากความรู้สึกถึงการพัฒนาและความก้าวหน้า เช่น การได้รับรางวัลหรือการบรรลุเป้าหมาย ในส่วนนี้อาจนำ เหรียญรางวัล (Badge) และถ้วยรางวัล (Trophy) มาเป็นองค์ประกอบที่ใช้ในการสร้างแรงจูงใจและการรับรู้ถึงความสำเร็จ
3. Empowerment of Creativity & Feedback (การใช้ความคิดสร้างสรรค์และการตอบรับ): การมีอิสระในการสร้างสรรค์และการได้รับข้อเสนอแนะอย่างทันท่วงที ช่วยให้ผู้ใช้รู้สึกว่าตนเองมีอำนาจในการควบคุมและสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ
4. Ownership & Possession (การครอบครองและการเป็นเจ้าของ): แรงจูงใจที่เกิดจากการรู้สึกว่าเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สินในเกมหรือข้อมูลส่วนตัว
5. Social Influence & Relatedness (อิทธิพลทางสังคมและความสัมพันธ์): แรงจูงใจที่มาจากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การเชื่อมต่อกับผู้อื่น และการได้รับการยอมรับจากสังคม
6. Scarcity & Impatience (ความหายากและความอดทน): สร้างความต้องการที่จะได้สิ่งที่ยากหรือสิ่งที่ต้องรอคอย ทำให้ผู้ใช้รู้สึกอยากได้ในสิ่งที่ยังไม่ได้ครอบครอง
7. Unpredictability & Curiosity (ความไม่แน่นอนและความอยากรู้อยากเห็น): แรงจูงใจที่มาจากความไม่แน่นอนและการคาดหวังในสิ่งที่ไม่สามารถคาดเดาได้ ทำให้ผู้ใช้รู้สึกตื่นเต้นและอยากรู้อยากเห็น
8. Loss & Avoidance (การสูญเสียและการหลีกเลี่ยง): ความกลัวที่จะสูญเสียสิ่งต่าง ๆ หรือการพยายามหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

ทั้งนี้ ทฤษฎี Octalysis ยังสามารถเชื่อมโยงกับแรงจูงใจภายในและภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Motivation) ได้อีกด้วย โดยในส่วนของ (3) Empowerment of Creativity & Feedback, (5) Social Influence & Relatedness และ (7) Unpredictability & Curiosity ของ ทฤษฎี Octalysis จะสอดคล้องกับแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) กล่าวคือแรงจูงใจที่มาจากความพอใจและความสนใจภายในตัวบุคคลเอง และในส่วนของ (2) Development & Accomplishment, (4) Ownership & Possession และ (6) Scarcity & Impatience จัดเป็นการกระตุ้นด้วยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หรือแรงจูงใจที่มาจาก การได้รับรางวัลหรือการหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ คล้ายคลึงกับหลักการ Carrot and Stick ที่หากผู้ใช้ทำตามกำหนดก็จะได้รับรางวัลหรือคำชมเชย (Carrot) แต่หากทำผิดพลาดหรือไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็จะได้รับบทลงโทษหรือการสูญเสียสิ่งที่ตนครอบครองอยู่ (Stick)

นอกจากนี้ ในส่วนของ (1) Epic Meaning and Calling ของทฤษฎี Octalysis ก็ยังสามารถเชื่อมโยงกับทฤษฎี White Hat Core Drives หรือการใช้แรงจูงใจเชิงบวกที่ช่วยสร้างความรู้สึที่ดี กำหนดเป้าหมายสูงสุด การสร้างความรู้สึดีกว่าผู้ใช้กำลังทำสิ่งที่มีความหมายและสำคัญยิ่ง ในทางตรงกันข้าม Black Hat Core Drives หรือแรงจูงใจเชิงลบที่สร้างความรู้สึกรังเกี้ยวใน ระยะสั้นและทำให้ผู้ใช้รู้สึกกังวล ก็สอดคล้องกับ (8) Loss & Avoidance (การสูญเสียและการหลีกเลี่ยง) คือ การใช้กลยุทธ์ที่ทำให้ผู้ใช้กลัวการสูญเสียหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้ทำกิจกรรมต่อไป

การเชื่อมโยงเหล่านี้จะช่วยให้เห็นภาพรวมของการใช้แรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกในบริบทของทฤษฎี Octalysis และวิธีที่ใช้แรงจูงใจเชิงบวกและเชิงลบเพื่อสร้างประสบการณ์ที่มีประสิทธิภาพในการออกแบบเกมและระบบการเรียนรู้

การประยุกต์ใช้ Gamification สายงาน Human Resource Management and Development

Gamification สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรและในการทำงานได้ โดยจะนำหลักการของเกมมาประยุกต์ใช้เพื่อ กระตุ้นและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (Employee Productivity) วิธีการเหล่านี้สามารถช่วยเพิ่มความมีส่วนร่วม กระตุ้นแรงจูงใจ ปรับปรุงผลลัพธ์ในที่ทำงาน สร้างประสบการณ์ที่สนุกสนานและท้าทายให้กับพนักงาน ดังนี้

1. การตั้งเป้าหมายและการติดตามความก้าวหน้า (Setting KPIs and Goals)
 - ใช้ระบบการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนและสามารถติดตามได้ง่าย เช่น การตั้งเป้าหมายที่มีลำดับความสำคัญและระยะเวลา
 - ใช้ระบบแผนที่ความก้าวหน้า (Progress Tracking) ที่ให้พนักงานเห็นความก้าวหน้าในการบรรลุเป้าหมาย เช่น แผนที่ความสำเร็จในรูปแบบ Dashboard
2. การออกแบบการให้รางวัล (Designing Incentive Systems)
 - สร้างระบบการให้รางวัล เช่น คะแนน, เหรียญตรา (badges), หรือถ้วยรางวัล (trophies) เพื่อยกย่องความสำเร็จและการทำงานที่ดี
 - ให้การยอมรับในที่สาธารณะ เช่น การประกาศความสำเร็จในประชุมทีม หรือการสร้างบอร์ดแสดงความสำเร็จ
3. การนำส่วนประกอบของเกมมาประยุกต์ใช้ (Incorporating Game Elements)
 - การสร้างความท้าทายและการแข่งขันที่เป็นมิตร สร้างภารกิจหรือกิจกรรมที่เป็นการท้าทาย เช่น โครงการพิเศษ, การแข่งขันในทีม, หรือกิจกรรมการแก้ปัญหาที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์
 - ใช้ตารางคะแนน (leaderboards) เพื่อแสดงอันดับของพนักงานในกิจกรรมหรือเป้าหมายที่กำหนด
4. การออกแบบผ่าน 5 ขั้นตอนของ Octalysis (Using Octalysis 5 Step Design Process)
 - 1) Understanding Players Types, Needs and Motivations การทำความเข้าใจลักษณะและประเภทของผู้เล่น โดยสามารถเชื่อมโยงกับทฤษฎีของ Richard Bartle แบ่งผู้เล่นออกเป็น 4 ประเภท: Achievers, Socializers, Killers, and Explorers เพราะลักษณะผู้เล่นที่แตกต่างกันก็สะท้อนถึงแรงจูงใจที่ต่างกัน
 - 2) Define the Core Drives กำหนดแรงจูงใจหลัก ใช้หลักการของ Octalysis เพื่อระบุและวิเคราะห์แรงจูงใจหลัก 8 ประการที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้
 - 3) Design the Experience and Outlining the Desired Actions การออกแบบประสบการณ์และพฤติกรรมที่คาดหวังให้ผู้ใช้ปฏิบัติตาม รวมไปถึงการระบุรางวัลและผลลัพธ์ที่จะได้รับ (identifying the rewards, incentives, Feedback Mechanics, and Triggers)

- 4) Implement and Test นำการออกแบบไปใช้งานจริงและติดตามผล
- 5) Analyze and Optimize (วิเคราะห์และปรับปรุง) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้และผลลัพธ์ของการออกแบบ ปรับปรุงและปรับเปลี่ยนการออกแบบตามข้อมูลที่ได้รับและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้

ประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ Gamification ในองค์กร

- 1) Increase Employee Engagement การใช้กลไกเกมในการทำงานช่วยสร้างความสนุกสนานและกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมมากขึ้น
- 2) Enhanced Productivity การตั้งเป้าหมายและการให้รางวัลช่วยกระตุ้นพนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการสร้างความท้าทายและการแข่งขันที่มีสุขภาพดีสามารถเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 3) Improved employee retention การสร้างประสบการณ์ที่ดีในการทำงานและการให้รางวัลช่วยให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจและมีความผูกพันกับองค์กร ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะอยู่ในองค์กรนานขึ้น
- 4) Better Team building ช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในทีม การใช้กิจกรรมที่ต้องทำงานร่วมกันและการแข่งขันที่เป็นมิตร

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ โปรแกรมประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ โดยแบ่งเป็น

1. ประโยชน์ต่อตนเอง

- 1.1. ได้รู้จักหลากหลายทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำ Gamification
- 1.2. ได้รู้จักเครื่องมือใหม่ๆ วิธีการใช้งาน และประโยชน์ของเครื่องมือในการนำมาประยุกต์ใช้กับกิจกรรมที่ต้องการให้ความร่วมมือจากพนักงาน (Employee Engagement) เช่น Vidnoz, Kahoot! และ Cospaces
- 1.3. ได้เปลี่ยนมุมมอง ปรับแนวความคิดเชื่อมโยงและมองเห็นประโยชน์ของเกม ที่มากกว่าการให้ความบันเทิง แต่สามารถใช้เป็นสื่อในการเรียนรู้ การสอน และการอบรมได้
- 1.4. เป็นการอบรมที่กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ และเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ ตั้งโจทย์และแก้ปัญหา

2. ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

- 2.1. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากพนักงาน (Employee Engagement) ผ่านการนำเครื่องมือที่ถูกสอนในการอบรมมาประยุกต์ใช้ในการจัดการกิจกรรมในที่ทำงานได้
- 2.2. สามารถประยุกต์ใช้ Gamification มาดึงดูดความสนใจของผู้ฟัง รวมไปถึงช่วยเสริมสร้างประสบการณ์และบรรยากาศที่สนุกสนานระหว่างการอบรมหรือบรรยาย
- 2.3. ได้เรียนรู้ในแนวโน้มของการประยุกต์ใช้ Gamification ในสถานที่ทำงาน

3. ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการวิชาชีพในหัวข้อนั้นๆ

- 3.1. สำหรับสายงาน Human Resources Development นั้น Gamification มีบทบาทอย่างยิ่งในการทำให้การฝึกอบรมมีความน่าสนใจและเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.2. การนำ Gamification มาประยุกต์ใช้ จะสร้างบรรยากาศที่ดีและสนุกสนานในการทำงาน พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและจะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
- 3.3. Gamification สามารถส่งเสริมความภูมิใจ สร้างวัฒนธรรมการชมเชยและตระหนักรู้ (Reward and Recognition) การให้ความเห็นสะท้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback) และเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) ได้

4. กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ

หลังจากการอบรมเสร็จสิ้น ข้าพเจ้าได้มีการบรรยายโดยสรุปให้กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ สำนักเลขาธิการ สำนักงาน ก.พ. ฟังถึงสิ่งที่ได้รับการอบรม พร้อมแนบสรุปเนื้อหาให้เป็นที่เอกสารประกอบการบรรยาย

5. กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ

การประยุกต์ใช้ Gamification ในการอบรม/บรรยาย/การสัมมนา หรือกิจกรรมที่จัดโดยฝ่ายพัฒนาและยุทธศาสตร์ กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ สำนักเลขาธิการ สำนักงาน ก.พ. เพื่อเสริมสร้างความสนุกสนาน บรรยากาศเชิงบวก และกระตุ้นการมีส่วนร่วมของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมนั้นๆ