

3 แนวทางที่ธุรกิจสามารถนำ Gamification มาเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงาน



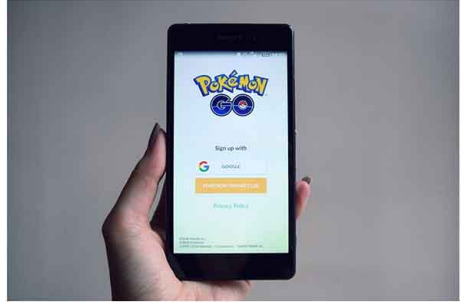
วันนี้ ธนาคาร บริษัทประกัน รวมทั้งบริษัทจัดการการลงทุน กำลังนำเทคนิค Gamification หรือกลไกแบบเกม เข้ามาใช้สร้างบรรยากาศ เข้ามาใช้สร้างบรรยากาศในธุรกิจและสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน...

เทคนิค Gamification กำลังเปลี่ยนธุรกิจการเงินและประกัน

ย้อนกลับไปช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา “เกมโปเกมอนโก” (Pokémon GO) ถือว่าเป็นเกมที่ได้สร้างปรากฏการณ์ที่ทำให้ผู้คนหลายล้านคนคลั่งไคล้ จนต้องพากันออกมาเล่นบนท้องถนนสวนหย่อม และที่สาธารณะในกรุงเทพฯ และที่ต่างๆ ทั่วโลก เพื่อตามจับเจ้าตัวมอนสเตอร์ของเกมนี้กันอย่างเพิลิตเพิลิน

และทำให้เกิดประสบการณ์ที่สนุกสนาน รวมถึงช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างได้ เพราะเหตุนี้จึงทำให้ นินเทนโด (Nintendo) ประสบผลสำเร็จอย่างมาก เพราะทำให้ทุกคนลุกขึ้นมายึดเส้นยึดสายกันมากขึ้น และทำตัวให้อีกทีฟออยู่เสมอ ซึ่งช่วยสร้างสุขภาพจิตที่ดีขึ้นอีกด้วย

จากปรากฏการณ์นี้เองทำให้ธุรกิจธนาคาร บริษัทประกัน รวมทั้งบริษัทจัดการการลงทุน เตรียมที่จะนำเทคนิคเกมมิฟิเคชัน (Gamification) หรือกลไกแบบเกม เข้ามาใช้สร้างบรรยากาศ ในธุรกิจหลายรูปแบบ เพื่อช่วยสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ช่วยการรับพนักงานใหม่และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรมากขึ้น



แม้ว่าแนวคิดที่ว่าองค์ประกอบของเกมจะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อที่ทำงานได้ ไม่ใช่เรื่องใหม่ เพราะทีมงานขายต่างๆ ได้นำสไลด์เตอร์บอร์ดหรือตารางเทียบคะแนน รวมทั้งกลไกอื่นในแบบเกม มาใช้กระตุ้นให้เกิดการแข่งขันฉันทมิตรภาพและเพิ่มยอดขายได้ แต่เรื่องทีถือว่าใหม่ ก็คือ มีพนักงานจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ ที่คุ้นเคย และสนุกกับการเล่นเกมบนมือถือ แท็บเล็ต หรือแล็ปท็อป และการที่คอนเซ็ปต์ของเกม และศัพท์เฉพาะต่างๆ ก็ได้รับความนิยมในหมู่พนักงานรุ่นใหม่ จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่บริษัทฯ ที่ต้องการดึงความสนใจสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดแรงกระตุ้น และมัดใจพนักงานรุ่นใหม่ที่คุ้นชินกับโลกดิจิทัล จะให้ความสำคัญกับเกมอย่างจริงจังและทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้จากเกม ซึ่งองค์กรเองก็จะสามารถทราบว่าจะอะไรคือสิ่งที่ดึงให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมหรือติดพัน และนำหลักการเหล่านั้นมาปรับใช้ให้เกิดผลที่จับต้องได้ภายใต้สภาพแวดล้อมของธุรกิจ ซึ่งแน่นอนว่าจะต้องมีอุปสรรคและประเด็นต่างๆ ในการพิจารณาว่าควรจะนำเกมมิฟิเคชันมาใช้หรือไม่หรือจะนำมาใช้กับกระบวนการทำงานภายในขององค์กรอย่างไร แนวทางนี้ไม่ใช่ยาสารพัดนึกสำหรับทุกๆ สถานการณ์ จึงควรเจาะจงวัตถุประสงค์ ผลที่ต้องการได้รับและเมตริกการประเมินผลความสำเร็จให้ชัดเจน ขณะเดียวกันก็ควรเข้าใจด้วยว่า ไม่ใช่ทุกคนที่จะถูกจูงใจได้จากเทคนิคของเกมแบบเดียวกัน



การมีส่วนร่วม + ความเข้าใจ + การยอมรับ + แรงจูงใจ + การปรับเปลี่ยนเชิงพฤติกรรม = แนวทางการประเมินผล

แม้ว่าจะการนำรูปแบบของเกมมาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมต่างๆ จะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นมาก แต่เรื่องที่น่าทำหายน่า คือ การรักษาระดับกิจกรรมที่เพิ่มขึ้นนี้ให้คงอยู่ต่อเนื่องในระยะยาว และสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นแก่องค์กร การประเมินตัวกิจกรรมและปฏิสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น เป็นเพียงยอดของภูเขาน้ำแข็ง

จึงควรพิจารณาที่ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม ความเข้าใจ การยอมรับ แรงจูงใจ และการปรับเปลี่ยนเชิงพฤติกรรมของพนักงาน อันจะเป็นแนวการประเมินผลกระทบของเกมมิฟิเคชั่นแบบองค์รวม ซึ่งองค์กรธุรกิจสามารถนำรูปแบบของเกมมาประยุกต์ใช้ปลูกฝังพฤติกรรมต่างๆ ที่ช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมที่มีความหมายต่อองค์กร

ในด้านการประสานร่วมมือและการแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน สิ่งเหล่านี้จะช่วยขับเคลื่อนให้เกิดผลิตภาพ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม การพัฒนาวิชาชีพ ความพอใจในงานที่สำคัญที่สุดคือ อัตราการลาออกจางานลดลงและความสามารถในการทำกำไรเพิ่มขึ้น



ทั้งนี้ มีหลายหลากวิธีที่บริษัทต่างๆ จะนำรูปแบบของเกมมาประยุกต์ใช้ได้อย่างสร้างสรรค์ เช่น แทนที่จะให้พนักงานทำแบบสำรวจทางออนไลน์ บริษัทน่าจะทำแอปฯ ที่พ่วงเกมมาด้วย ทำให้กิจกรรมสนุกและดึงดูดใจให้มีส่วนร่วมหรือแทนที่จะให้พนักงานดูวิดีโอยาวเหยียดเพื่อเรียนรู้ระเบียบใหม่ๆ เกี่ยวกับการกำกับดูแล

บริษัทที่อาจสร้างเกมออนไลน์ช่วยประเมินความรู้ของพนักงานและชี้แนะในเรื่องที่พวกเขาต้องพัฒนา พร้อมไปกับการสร้างแรงจูงใจโดยยกย่องชมเชย และให้รางวัลแก่ผู้ที่ทำคะแนนได้สูงกว่า ซึ่งการนำรูปแบบเกมมาใช้จะมีประโยชน์เป็นพิเศษตอนที่องค์กรต้องการให้พนักงานใส่ใจอยู่กับเมตริกประเมินผลงาน ซึ่งมีความสำคัญในช่วงหนึ่งๆ ตัวอย่างเช่น ในช่วงแคมเปญลดราคาวันหยุด หรือในช่วงก่อนครบกำหนดการตรวจสอบระบบงาน การทำให้คนทำงานจดจ่ออยู่กับเรื่องสำคัญได้ จะช่วยให้แต่ละคนบรรลุเป้าหมายส่วนตน ขณะที่บริษัทก็สามารถผลักดันให้เกิดพฤติกรรมและผลลัพธ์ที่ถูกต้องได้ทันที

3 กระบวนการที่จะได้รับประโยชน์จากกลไกแบบเกม

การสรรหาบุคลากร บริษัทให้บริการทางการเงินที่กำลังหาผู้เชี่ยวชาญด้านวิศวกรรม มารองรับบริการสินเชื่อใหม่บนมือถือ อาจจะโพสต์เกมด้านโค้ดดิ้งเอาไว้ในแอปฯ ด้านการธนาคาร เมื่อผู้ใช้งานล็อกอินเข้ามาเซ็คยอดบัญชี คนที่ได้คะแนนสูงเป็นพิเศษจะได้รับคำเชิญให้ส่งประวัติส่วนตัวมาสมัครงานด้านเทคโนโลยีกับบริษัท

นอกจากนี้ “แฮกกาธอน” (Hackathons) ซึ่งเป็นแหล่งรวมนักเขียนโปรแกรมและนักออกแบบกราฟิกมาทำงานร่วมกันในโครงการต่างๆ ก็อาจเป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยมในการค้นหาทาเลนต์หรือคนที่มีความสามารถโดดเด่น ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเหมาะกับสิ่งแวดล้อมแบบโลกของเกม

ในช่วงท้ายของงานแฮกกาธอน ได้จัดเวลาไว้ให้สปอนเซอร์สัมภาษณ์งานหรือพิจารณารับทีมที่น่าเสนอแนวคิดโครงการได้ถูกใจ เข้าทำงานได้ในเวลาเดียวกัน บริษัทก็ได้เรียนรู้เกี่ยวกับทักษะที่แท้จริงของทีมเหล่านั้นมากขึ้นและเห็นได้ว่าจะนำมาใช้ในการทำงานอย่างไร

การฝึกอบรม เมื่อมีการคุกคามความปลอดภัยทางไซเบอร์ และประเด็นปัญหาเรื่องการคุ้มครองข้อมูลมากขึ้น บริษัทประกันจึงต้องมั่นใจได้ว่า ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าที่คนทำงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานในวัยหนุ่มสาวผู้ซึ่งต้องรับมือกับประเด็นนี้ ตระหนักดีถึงนโยบายและแนวทางต่าง ๆ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

และปฏิบัติตามเรื่องดังกล่าวอย่างเคร่งครัด บริษัทสามารถนำเทคนิคต่างๆ มาใช้ เช่น การเล่นเกมในหน่วยงาน เกมออนไลน์ และการเล่นเกมจำลองด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มความสนใจให้อยู่กับโปรแกรม “ความปลอดภัยด้านข้อมูล” ไปตลอดจนจบโปรแกรม

โดยหนึ่งในเกมเหล่านั้น อาจเป็นเกมตอบปัญหาออนไลน์ในแนวปฏิบัติภารกิจที่มีระดับความยากหลายระดับ ให้ผู้เล่นเล่นได้ทั้งทางคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและอุปกรณ์เคลื่อนที่

การบริหารผลการปฏิบัติงาน เทคนิคเกมมิฟิเคชัน อาจนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์กับทั้งกระบวนการการบริหารผลการปฏิบัติงาน เพราะไม่เพียงแต่จะเป็นเครื่องมือที่แสดงให้เห็นความสำเร็จของงานและพฤติกรรมได้ดีขึ้น และชัดเจนขึ้น แต่ยังช่วยสร้างการมีส่วนร่วมในแง่ที่พนักงานสามารถชื่นชมเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผยขึ้น

เกิดปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้นในองค์กร ผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ก็สามารถให้รางวัลหรือเหรียญชมเชยในแต่ละครั้งที่พนักงานสามารถปฏิบัติภารกิจได้ลุล่วง หรือบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ เป็นการค่อยๆ สร้างเส้นทางสู่ความสำเร็จ และช่วยเสริมสร้างกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และการประเมินผลงานในช่วงสิ้นปี



การนำรูปแบบเกมมาใช้ในด้านทรัพยากรมนุษย์ได้พัฒนาขึ้นมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แต่ก็ยังคงเป็นช่วงเริ่มต้น เกมและการนำรูปแบบเกมมาประยุกต์ใช้ได้เข้ามาเปลี่ยนประสบการณ์ของคนทำงานในแวดวงทรัพยากรมนุษย์ และพนักงานที่ได้สัมผัสกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแนวทางใหม่ๆ

ซึ่งแน่นอนว่าจะมีการพัฒนาและเติบโตต่อเนื่องไปอีกในหลายปีข้างหน้า พร้อมกับมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้แพร่หลายมากขึ้น เช่น ความเป็นจริงเสมือน (VR) และความเป็นจริงเสริม (AR) และรวมถึงใช้อินเทลลิเจนซ์มากขึ้น เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากกระบวนการเกมมิฟิเคชันที่เป็นประโยชน์ต่อการคิดสรรค์หรือพัฒนาทรัพยากรบุคคลนั่นเอง

เขียน : ชลัมพ์ ศุภวาที

ที่มา : **LEADER** <https://www.theleader.com>