

Gamification เกมวิทยา สู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

March 15, 2018 [administratorQuality care](#)

Views : 495

รัตติกกร วุฒิกร (บ.คลับ ครีเอทีฟ จำกัด), จุฑาธิป อินทรเรืองศรี (สรพ.)

เชื่อว่าทุกท่านที่ทำงานในระบบสุขภาพ เคยประสบปัญหา การพยายามจัดกิจกรรม สอน ให้ความรู้ เพื่อมุ่งหวังให้กลุ่มเป้าหมายมีทัศนคติที่ดีขึ้น หรือมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่าง แต่เมื่อจัดกิจกรรมเสร็จ การเปลี่ยนแปลงก็จบวนซ้ำกลับสู่พฤติกรรมแบบเดิม บทความนี้อาจเป็นทางออกในการออกแบบกิจกรรม ให้เข้มแข็งขึ้น ทรงพลังมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยโน้มน้าว กลุ่มเป้าหมายและเหนี่ยวรั้งให้เกิดทัศนคติใหม่ หรือพฤติกรรมใหม่ที่แข็งแกร่งมากขึ้น



Nike...เปลี่ยนคนธรรมดาให้กลายเป็นนักวิ่งมืออาชีพ โดย Gamification

Nike ตั้งเป้าหมายหลักคือการสร้างนักวิ่งมืออาชีพ โจทย์หลักคือจะเชิญชวนให้คนธรรมดา หันมาสนใจการวิ่งได้อย่างไร Nike จึงใช้เกมเป็นเครื่องมือสำคัญ โดยอาศัยข้อมูลต่างๆของผู้เล่น ออกแบบการนำเสนอข้อมูล เพื่อแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการในแต่ละวัน เช่น ระยะทาง ความเร็ว ระยะเวลา พลังงานที่เผาผลาญ กระตุ้นให้ผู้เล่น “สนุก” กับการพิชิต

เป้าหมายและพัฒนาตัวเองขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้ยังออกแบบให้เกิดการสื่อสารข้อมูลในกลุ่มเพื่อน หรือใน “สังคมนักวิ่ง” สามารถแลกเปลี่ยน เปรียบเทียบข้อมูลได้ ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองสู่การเป็นนักวิ่งมืออาชีพต่อไป

Gamification คืออะไร

Gamification เป็นการนำเอาหลักการและแนวคิดของเกมมาผนวกรวมเข้ากันกับการใช้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความสุขในการใช้ เกิดความรู้สึกผูกพัน และสร้างชุมชนเสมือนของสาวกผู้ใช้ขึ้นมาเพื่อให้เกิดการแข่งขันกันเป็นที่สุดของอะไรก็ตาม โดยเริ่มจากการเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย หรือเข้าใจผู้เล่น เข้าใจลักษณะเนื้อหาหรือองค์ความรู้ที่เราต้องการจะสื่อสารหรือย่อยให้ผู้เล่นว่าเป็นลักษณะใด เพื่อนำมาออกแบบรูปแบบ หรือวิธีการเล่น เพิ่มการเรียนรู้ทั้งองค์ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ยกตัวอย่างเช่น การจัดกิจกรรมการเรียนรู้การเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติให้แก่เด็กนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา

ผู้เล่นเป็นนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา เราต้องเรียนรู้และเข้าใจก่อนว่าเด็กมีข้อจำกัดอะไร ฟังแต่เนื้อหาความรู้อย่างเดียวไม่ได้ ต้องทำให้เห็นภาพชัดเจน เนื้อหาและทักษะที่เหมาะสมกับเด็กคืออะไร เป็นต้น

ส่วนการเข้าใจลักษณะเนื้อหาหรือองค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติ ลักษณะองค์ความรู้เป็นแบบส่วนๆ หลายๆ ส่วนประกอบกันถึงจะทำให้เด็กรับมือกับภัยพิบัติได้ เมื่อได้ลักษณะดังนี้แล้ว ก็จะนำไปสู่การออกแบบต่อไป

ปัจจัยความสำเร็จของ Gamification

1. เป้าหมายชัดเจน (Doable goals)

ตั้งจุดมุ่งหมายให้ชัดว่าเกมต้องการอะไร โดยแบ่งเป้าหมายที่ไกล หรือยากเกินไป เป็นเป้าหมายระยะสั้น หรือเป็นขั้นๆ เพื่อให้ผู้เล่นไม่รู้สึกท้อที่ยากเกินไป มีแรงมุ่งมั่นที่จะพิชิต และไม่เบื่อหน่ายไปก่อนที่จะถึงเป้าหมายใหญ่ของเกม

2. ตั้งกฎให้ชัด (Clear rules)

ระบุว่าต้องเล่นอย่างไร ต้องทำอะไรให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถถึงเป้าหมายได้ไม่ยากหรือง่ายจนเกินไป มีอิสระในการสร้างสรรค์วิธีการที่เหมาะสม

3. สะท้อนผลทันที (Immediate Feedback)

มีการตอบสนองทันทีเมื่อมีการบรรลุผลบางอย่างที่ตั้งไว้

4. สร้างแรงจูงใจ ด้วยรางวัลที่ผู้เล่นอยากได้ (Desired Rewards)

เราจำเป็นต้องเข้าใจผู้เล่นว่าต้องการสิ่งใด เพื่อจูงใจให้ผูกพันกับเกม และมุ่งมั่นในการเล่นต่อเนื่องจนพิชิตเป้าหมายใหญ่

แล้วเราจะนำ **Gamification** มาประยุกต์กับระบบสุขภาพของเราได้อย่างไร

หลายครั้งที่เราออกแบบกิจกรรมโดยคำนึงถึง “ตัวเรา” เป็นหลัก งบประมาณ? ระยะเวลา? ระบบงานที่มีอยู่? และมองสิ่งเหล่านี้เป็นข้อจำกัด แต่หากมองให้กว้างถึง “ผู้เล่น” หรือกลุ่มเป้าหมายของเรามากขึ้น กิจกรรมของเราก็จะ “เข้าถึง” ได้มากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ถ้าจะออกแบบกิจกรรม หรือเกมให้ผู้เล่นสูงอายุที่เป็นเบาหวานสามารถควบคุมระดับน้ำตาลได้ เราก็ต้องเข้าใจบริบทของผู้สูงอายุ เข้าใจครอบครัว/ชุมชน วัฒนธรรมท้องถิ่นต่างๆ เข้าใจปัจจัยที่ทำให้ผู้เล่นสูงอายุควบคุมระดับน้ำตาลไม่ได้ รวมถึงเข้าใจความต้องการ หรือแรงจูงใจที่จะจูงใจให้ผู้เล่นสูงอายุอยากที่จะเล่น “เกมควบคุมระดับน้ำตาล” ไปจนสำเร็จ เป็นต้น นอกจากเข้าใจผู้เล่นแล้ว เรายังต้องเข้าใจองค์ประกอบ หรือองค์ความรู้ที่เราต้องการสื่อสาร เพื่อนำมาออกแบบเกมต่อไป

ประเด็นท้าทายสำคัญในการออกแบบเกมในระบบสุขภาพ คือผลลัพธ์ที่มองไม่เห็น ในระยะเวลาอันสั้น อีกทั้งยังอาจทำได้ยาก จนผู้เล่นพร้อมจะเลิกเล่น การกำหนดเป้าหมายที่เห็นภาพชัดเป็นลำดับขั้น และใกล้ตัวมากขึ้นจึงเป็นความท้าทาย ยกตัวอย่างเช่น เป้าหมายใหญ่คือเด็กฟันไม่ผุ แต่ต้องปรับทั้งพฤติกรรม การแปรงฟัน การรับประทานอาหารหวาน แล้วเราจะสามารถแบ่งเป็นขั้นๆ ความสำเร็จไม่ให้ยากจนเกินไป และให้ผู้เล่นยอมเล่นเกมได้อย่างไร

