

# การเรียนรู้เมื่อต้องใช้

## ถามมา-ตอบไป สไตส์คอนซัลต์

อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยา  
สลิงชอท กรุป

**ต**องยอมรับว่าโลกทุกวันนี้เป็นยุคแห่งการทำลายล้างวิธีการทำงาน และแนวคิดแบบเดิม ๆ (disruption) ซึ่งไม่เว้นแม้แต่การฝึกอบรมและการพัฒนา (training & development) บุคลากรในองค์กร

ส่วนหนึ่งคงเป็นเพราะเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในชีวิตประจำวัน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้ง่าย และสะดวกขึ้นกว่าเมื่อก่อนมาก ความสามารถในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น smartphone, tablet, notebook หรือ PC กลายเป็นทักษะพื้นฐานที่คนทำงานทุกคนต้องมี

อีกส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะพฤติกรรมของผู้เรียน (learner) เปลี่ยนไปจากเดิม ทุกวันนี้ไม่อยากรู้อะไร ไม่ต้องถามใคร อาจารย์ก็เฉลย เพราะในอินเทอร์เน็ตมีคำตอบให้ทุกอย่าง แต่จะถูกหรือผิดเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องที่ต้องใช้วิจารณญาณกันพอสมควร

ผมมีลูกน้องคนหนึ่ง ใหม่ ๆ ก็ไม่เข้าใจว่าเวลาพูดอะไร ทำไมดูเหมือนไม่ค่อยตั้งใจฟัง นั่งกดโทรศัพท์เล่นตลอดเวลา ที่ผ่านมามีพยายามทำใจคิดซะว่าเป็นพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ แต่มาเข้าใจมากขึ้น ตอนที่นั่งคุยกันสองต่อสอง แล้วยังมีพฤติกรรมเหมือนเดิมคือไม่มองหน้า ไม่สบตา เอาแต่กดโทรศัพท์ เลยนแอบเหลือบมองดูว่าพิมพ์อะไร ทำไมสนใจโทรศัพท์หนักหนาปรากฏว่าระหว่างที่กำลังคุยกัน เขาก็ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่เราพูดไปด้วย พอพูดจบ น้องเขายกโทรศัพท์ให้ดู

ถามว่าแบบนี้ใช่ไหมที่พี่หมายถึง... อึ่งไปกับการเรียนรู้ของเด็กยุคใหม่!

ทุกวันนี้วิธีการเรียนการสอน จำเป็นต้องปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่

เกิดขึ้น ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันจะเห็นได้ว่าเนื้อหาการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ถูกออกแบบมาให้ผู้เรียนได้ศึกษาเนื้อหาต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า เพื่อว่าในระหว่างการทำงานจริง หากเจอสถานการณ์อย่างที่เราเรียนมา จะได้รับมือได้ถูกต้อง เรียกว่าเป็นการเรียน **“เพื่อต้องใช้”**

ยกตัวอย่างเช่น องค์กรจัดการอบรมเรื่องทักษะการให้บริการลูกค้า (customer services) ซึ่งใช้เวลาเรียน 1-2 วัน เนื้อหาที่สอนประกอบไปด้วยหัวใจของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ การรับมือกับลูกค้าที่จัดการยาก การจัดการกับข้อโต้แย้ง วิธีการโน้มน้าวและจูงใจคน การบริหารอารมณ์ในการทำงาน เป็นต้น

ในระหว่างที่เรียนอาจมีการทำบทบาทสมมติ (role play) ประกอบบ้าง เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกฝนทักษะจริง ๆ เพื่อว่าเมื่อเจอสถานการณ์นั้น ๆ จะได้พอทำเป็น

การเรียนแบบนี้มีข้อดีคือเรียนทีเดียวครอบคลุมทุกเรื่อง ไม่ต้องเสียเวลาเรียนกันบ่อย ๆ แต่ข้อเสียคือเนื่องจากสถานการณ์จริงยังไม่เกิดขึ้น สิ่งที่เราเรียนอาจช่วยให้เข้าใจ และพอทำได้ แต่เวลาไปเจอสถานการณ์จริง อาจนึกไม่ทัน คิดไม่ออก หรือจำไม่ได้ สุดท้ายจึงใช้วิธีการเดิม ๆ แบบที่คุ้นชิน โดยไม่ได้ใช้ความรู้ที่เรียนมาในการช่วยแก้ปัญหาเลย และนี่คือสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารในหลาย ๆ องค์กร เริ่มลังเลที่จะจัดอบรมสัมมนาให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น เพราะไม่เห็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ภายหลังจากการฝึกอบรม

จากนี้เป็นต้นไป แนวทางการพัฒนาต้องปรับมาเป็นการเรียนแบบ **“เมื่อต้องใช้”** แทน ซึ่งการเรียนแบบนี้มีชื่อเรียกอย่างเป็นทางการว่า micro learning หรือแปลตรงตัวว่าการเรียนรู้เป็นชิ้นเล็ก ๆ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบวิดีโอคลิปสั้น ๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเห็นภาพได้ชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายขึ้น แต่ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะรูปแบบนี้เท่านั้น อาจใช้สื่อการสอนอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น

infographic, slide presentation หรือการ์ตูนแอนิเมชัน เป็นต้น

หัวใจของ **“micro learning”** มีองค์ประกอบสำคัญ 6 ประการ คือ **หนึ่ง เนื้อหาต้องสั้นกระชับ** : micro learning ที่ดีควรมีความยาวเต็มที่ไม่เกิน 7 นาที แต่ส่วนมากมักอยู่ที่ประมาณ 1-3 นาทีเท่านั้น เพราะความอดทนของคนมีน้อยลงมาก เมื่อก่อนวิดีโอสัก 15-20 นาที พอดูไหว แต่ปัจจุบันเห็นคลิปยาวสัก 10 นาที ไม่อยากดูเลย ทุกวันนี้จึงมีสโลแกนที่พูดกันเล่น ๆ ว่า **“ยาวไม่อ่าน นานไม่ดู”** ซึ่งบ่งบอกพฤติกรรมในการเสพสื่อของคนรุ่นใหม่ได้อย่างชัดเจน

**สอง ง่ายต่อความเข้าใจ** : ภาษาและสื่อที่ใช้ต้องไม่ยาก สลับซับซ้อน หรือใช้ศัพท์เทคนิคมากเกินไป จนทำให้เกิดความสับสนงงวยขึ้นได้ การออกแบบเนื้อหาที่ดี ต้องทำให้ผู้ที่ไม่มีความรู้หรือประสบการณ์โดยตรงในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน ฟังแล้วเข้าใจได้อย่างกระจ่างแจ้ง ใช้คำพูดง่าย ๆ ด้วยภาษาที่คนทั่วไปรับรู้ได้ ไม่เน้นวิชาการหรือความรู้ในเชิงทฤษฎีมากเกินไป

**สาม ให้แนวทางในการนำไปปฏิบัติ (how to) ที่ชัดเจน** : เนื่องจากการเรียนรู้เมื่อต้องใช้ ดังนั้น เนื้อหาจึงไม่ต้องมีการอรรถาธิบายมากเกินไป ควรเข้าสู่ประเด็นทันที ที่สำคัญต้องมีสเต็ป (step) หรือขั้นตอนที่สามารถนำไปปฏิบัติได้โดยไม่ต้องคิด วิเคราะห์หรือตีความมากนัก

**สี่ แฝงด้วยอารมณ์ขัน** : เนื้อหาเป็นเรื่องสำคัญ แต่การสอดแทรกอารมณ์ขัน

35

ต่อจากหน้า 36

การเรียนรู้

เข้าไปบ้าง จะทำให้บทเรียนน่าสนใจและน่าติดตามมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างวิดีโอสอนการใช้ iPad Pro ของแอปเปิลในเว็บไซต์ของเขา คลิปแต่ละตอนยาวประมาณ 1 นาที สอนเฉพาะเจาะจงในทักษะแต่ละอย่าง เช่น การ



# ประชาชาติ ธุรกิจ

Prachachart Turakij  
Circulation: 120,000  
Ad Rate: 1,350

Section: ดีไลฟ์/ซีเอสอาร์-เอชอาร์

วันที่: พฤหัสบดี 6 - อาทิตย์ 9 กันยายน 2561

ปีที่: 41

ฉบับที่: 5077

หน้า: 36(ขวา), 35

Col.Inch: 63.80

Ad Value: 86,130

PRValue (x3): 258,390

คลิป: ๗๕

คอลัมน์: ถามมา-ตอบไป สไตส์คอนซัลต์: การเรียนรู้เมื่อต้องใช้

ใช้ Apple Pencil กับ iPad Pro การทำงานแบบ multitasking เป็นต้น โดยทุก ๆ ตอนจะมีอารมณ์ขันแทรกอยู่ด้วยเสมอ ดูแล้วนอกจากจะได้รับความรู้แล้ว ยังอดอมยิ้มเล็ก ๆ ในมุขขำ ๆ แบบเนียน ๆ ไม่ได้

ห้า เข้าถึงได้ง่าย : การเรียนรู้แบบนี้ ผู้เรียนส่วนใหญ่อยู่หน้างาน และกำลังประสบปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือ เมื่อเข้าสู่ระบบ micro learning แล้ว ต้องสามารถดูเนื้อหาที่เกี่ยวข้องได้ทันที ภายในคลิกเดียว ไม่ใช่ต้อง log in ใส่ password รอ OTP เพื่อกรอกตัวเลขยืนยันอีกทีให้เสียเวลา เพราะกว่าถั่วจะสุก งาก็คงไหม้ไปหมดแล้ว

หก โฟกัสที่ mobile learning platform : ทุกวันนี้ โทรศัพท์มือถืออยู่ใกล้ชิดกับมนุษย์มากกว่ากระเป๋าต๋องเสียอีก ดังนั้น เนื้อหาที่อยู่ใน micro learning จึงต้องถูกออกแบบมาให้สามารถใช้งานได้บนโทรศัพท์มือถือเป็นหลัก ส่วนการใช้งานบน tablet, PC หรือช่องทางอื่น ต้องถือเป็นผลพลอยได้ที่ควรจัดให้มีเท่านั้น

เจ็ด โลกหมุนเร็วขึ้น การพัฒนาต้องรีบหมุนตามไป แม้การเรียนรู้จะเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นต่อความสำเร็จมานานอย่างไม่เคยเปลี่ยนแปลง แต่วิธีการเรียนรู้จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้เข้ากับยุคสมัยและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

ทั้งหมดนี้คือหัวใจของ “micro learning” ที่คนรุ่นใหม่กำลังให้ความสนใจ และเราในฐานะหัวหน้างานควรที่จะต้องเรียนรู้เรื่องราวเหล่านี้ไว้บ้าง