

# TOP 11 LEARNING TRENDS FOR FUTURE

(สุดยอด 11 อันดับเทรนด์การเรียนรู้ในอนาคต)



**Rebecca Skilbeck**

Head of Customer Insights and Market Research, Product Strategy, at PageUp



**Sylvia Johnson**

Head of Learning at Learnlight.

ก่อนการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน  
ทุกท่านลองมาตั้งคำถามและทบทวนกันค่ะว่า :

- การฝึกอบรมหลักสูตรใดมีผลกระทบมากที่สุดต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในปีที่แล้ว
- รูปแบบการเรียนรู้หรือวิธีการฝึกอบรมใดที่นำมาสู่การสร้าง ความผูกพันแก่พนักงานสูงสุด
- การฝึกอบรมหลักสูตรใดที่ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการเติบโตทางสายอาชีพ
- การฝึกอบรมหลักสูตรใดที่ไม่สำคัญ แล้วคาดว่าจะไม่จัดอีก

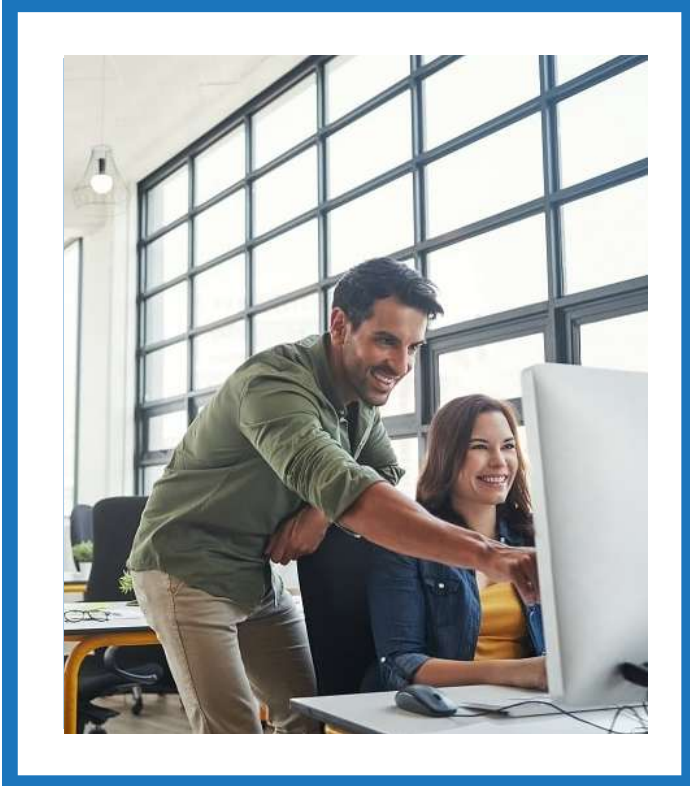
สวัสดิ์ค่าชาว HR ทุกท่าน ยินดีต้อนรับเข้าสู่ งานเสวนาประจำปี "Future Training & Development 2020" ทาง Strategic Center ได้ศึกษาและวิเคราะห์ 2 บทความ ตีพิมพ์มาจากบริษัทให้คำปรึกษาและการพัฒนา ด้านทรัพยากรมนุษย์ชั้นนำของโลก ที่เกี่ยวข้องกับเทรนด์ในการเรียนรู้ในอนาคตมา แชรให้กับทุกท่านเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาขีดความสามารถของ พนักงานว่า ควรทำทิศทางไหน หัวข้ออะไร รูปแบบการเรียนรู้อะไรที่ตอบโจทย์ หา Pain Point สำคัญที่จะบริหารทรัพยากรบุคคลหรือ พัฒนาพนักงานภายในองค์กรให้มีคุณภาพ มากยิ่งขึ้น



จากการตั้งคำถามในการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน แน่นอนค่ะ พนักงานเป็นพันธมิตรในการขับเคลื่อน การทำงาน สร้างผลงาน สร้างคุณค่า สร้างผลกำไร ให้แก่องค์กร ในฐานะชาว HR จะต้องวิเคราะห์สภาพ แวดล้อมทั้งปัจจัยภายใน-ปัจจัยภายนอกให้ได้ว่า อะไรคือสิ่งที่องค์กรต้องการจริงๆจากการฝึกอบรมให้ กับพนักงาน

เชื่อว่าชาว HR อยากจะรู้เทคนิค วิธีการแนวทางที่จะพัฒนา ขีดความสามารถของพนักงานแล้ว เราไปเรียนรู้พร้อมๆกันเลยคะ.....

## 1. Embracing the Modern Learner (เข้าใจผู้เข้าอบรมยุคใหม่)



ชาว HR ต้องศึกษาโปรไฟล์ของพนักงานว่า Lifestyle เป็นคนยังไง กิจกรรมยามว่างชอบทำอะไร ความคาดหวังในการเติบโตทางสายงานว่าอยากไปในทิศทางไหน รวมถึงต้องวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อนพร้อมผลักดันจุดแข็งของพนักงานยุคใหม่ให้พร้อมรับทุกสถานการณ์การทำงาน จะเห็นได้ว่าการตอบสนองความต้องการเรียนรู้ของพนักงานยุคใหม่ในการจัดฝึกอบรมแบบ (Real-Time) จะช่วยดึงดูดพนักงานหรือผู้เข้าอบรมให้เข้าร่วมการฝึกอบรมตามแผนหรือหลักสูตรนั้นๆ ได้ พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเชี่ยวชาญมากขึ้น เกิดผลงานที่ดี และที่สำคัญช่วยสร้างความผูกพันให้แก่พนักงานอีกด้วย

## 2. Focusing on "Training Program" that changes behavior (มุ่งการเรียนรู้แบบ Program นำมาสู่การเปลี่ยนพฤติกรรม)

เป็นที่ทราบกันดีค่ะว่า การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องสามารถนำพามาซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานได้ด้วยการฝึกอบรมระยะยาว (Training Program) ตั้งแต่การปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Mindset) หรือเจตคติในการทำงานที่เป็นการเรียนรู้เชิงจิตวิทยา



การสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานให้แข็งแกร่งจะส่งผลให้พนักงานหรือผู้เข้าอบรมสามารถมีทัศนคติที่ดี เปิดรับสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ ฉะนั้นชาว HR ควรออกแบบโปรแกรมและวางแผนการฝึกอบรมระยะยาว (Design programs & Plan long-term training) มีวิธีการประเมิน (Evaluation) การติดตามผล (Follow-up) และการวัดผล (Measurement) ให้ครอบคลุมการเรียนรู้ยุคใหม่

### 3. Ensuring C-Suite through collaboration between HR and Leadership (กลุ่มผู้บริหาร (C-Suite) ผลักดันการฝึกอบรมภายในองค์กร)

C-Suite หรือระดับ C เป็นกลุ่มผู้บริหาร ประกอบด้วย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO), หัวหน้าฝ่ายการเงิน (CFO), หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ (COO) และหัวหน้าเจ้าหน้าที่สารสนเทศ (CIO) ที่สำคัญในองค์กร เป็นผู้มีประสบการณ์ มีทักษะความเป็นผู้นำ ทำหน้าที่วางแผนเชิงกลยุทธ์ กำหนดแบบแผน และนโยบายต่างๆในองค์กร

โดยกลุ่มผู้บริหารนี้ต้องทำงานร่วมกันเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภายในองค์กร ส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม มีวิธีการสื่อสารให้เห็นคุณค่าของการฝึกอบรม และทำให้เห็นถึงการฝึกอบรมนั้นเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (Key Performance Indicators:KPIs) ของแต่ละตำแหน่ง และการเติบโตทางสายอาชีพ (Career Path) ยกตัวอย่างเช่น แผนก HRD ควรสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ให้ น่าสนใจ ให้ต่อเนื่อง ด้วยการวางแผนจัดฝึกอบรมประจำปี (Training Road Map) ซึ่งกลุ่มผู้บริหาร C-Suite จะเป็นผู้นำในการประกาศข่าวสาร และสื่อสารให้รับทราบทั่วทั้งองค์กร



### 4. Continuous learning culture (สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร)

จากการศึกษา ผู้บริหารหลายองค์กรมีความเห็นว่าหากพนักงานขาดทักษะที่เกี่ยวข้องจากการทำงานจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงส่งผลต่อศักยภาพของพนักงาน และการเติบโตขององค์กร อย่างที่ทุกคนทราบกันดีว่า "การเรียนรู้เปรียบเสมือนการเปิดใจ" ชาว HR เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ดูแลพนักงานโดยตรง ตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้าสู่การทำงานในองค์กรโดยเฉพาะแผนก HRD หรือ L & D ควรมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง สร้างสรรค์ความสุขในการเรียนรู้ เน้นการมีส่วนร่วมภายในองค์กร สร้างบรรยากาศการเรียนรู้แบบครบวงจร รวมถึงพัฒนาหลักสูตรใหม่ๆ และสร้างความพึงพอใจในการเรียนรู้ของพนักงาน นำมาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และสามารถทำให้การทำงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น



## 5. Making learning accessible with mobile learning (ทำให้การเรียนรู้เข้าถึงง่ายขึ้นผ่าน Mobile Learning)

แนวโน้มของรูปแบบการเรียนรู้ผ่าน Mobile Learning ไม่ใช่เรื่องใหม่มากนัก แต่เป็นช่องทางการเรียนรู้ที่แต่ละองค์กรต้องผลักดันให้เกิดขึ้นในอนาคต จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมพนักงานยุคใหม่ล้วนใช้มือถือ (Mobile) พวกเขาไปทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งใช้ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรอบตัว อยากรู้อะไรก็สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว โดยในอนาคตการเรียนรู้จะถูกขึ้นผ่านระบบออนไลน์ (Online Learning) มากยิ่งขึ้น

ยกตัวอย่างเช่น แผนการอบรมประจำปี ขึ้นผ่านระบบออนไลน์ ที่สามารถให้พนักงานเข้าไปลงทะเบียนเรียนหรือเลือกเรียนได้ตามวัน-เวลาที่ต้องการแต่ละหลักสูตร เป็นต้น ซึ่งเป็นตัวช่วยในการเข้าถึงการเรียนรู้ที่ง่ายสะดวก อีกทั้งเกิดประโยชน์ต่อชาว HR ในการเก็บข้อมูลพนักงาน (Database) ในการเข้าร่วมฝึกอบรมได้อีกด้วย

## 6. Microlearning (สร้างการเรียนรู้แบบทีละเล็กทีละน้อย)

Micro – Learning เป็นเทรนด์การเรียนรู้ที่มาแรงอย่างต่อเนื่องสำหรับพนักงานหรือผู้เข้าอบรมยุคใหม่ที่ไม่สามารถจดจ่ออยู่กับการเรียนหลักสูตรต่างๆ ได้นาน ซึ่งในปัจจุบันมีหลากหลายองค์กรที่นำ Micro – Learning มาใช้ให้เกิดประโยชน์แล้ว ดังนั้นชาว HR ยุคใหม่ควรมานำ Micro – Learning มาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร สร้างการเรียนรู้แบบทีละเล็กทีละน้อยด้วยเทคนิคการทำเนื้อหาให้สั้นลง กระชับ ได้ใจความสำคัญ สร้างการเรียนรู้นอกห้องเรียน เช่น หลักสูตร การเจรจาต่อรองผ่านช่องทางดังนี้

- Podcasts
- Blogs

นอกจากนี้ประโยชน์ของ Micro – Learning จะสามารถทำให้พนักงานหรือผู้เข้าอบรมเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก ง่าย รวดเร็ว ทันที ช่วยทำให้ HR สามารถเก็บองค์ความรู้ต่างๆ (Content) ไว้ใช้ในระยะเวลาได้ สามารถโอนย้ายข้อมูลหรือส่งต่อข้อมูลได้ง่าย รวมถึงตรงตามความต้องการของพนักงานได้อย่างสูงสุด



## 7. Harnessing AI (การนำ AI เข้ามาใช้ในการเรียนรู้)

AI (Artificial Intelligence) หรือปัญญาประดิษฐ์ เป็นเทรนด์ที่ทุกองค์กรต่างสนใจในการนำมาเป็นตัวช่วยในการฝึกอบรม ด้วยวิธีการสร้างเครื่องจักรที่มีความซับซ้อน มีคุณลักษณะทางด้านสติปัญญาและความฉลาดคล้ายคลึงกับมนุษย์ หรือมีความสามารถมากกว่ามนุษย์ทั้งในแง่ สติปัญญา ความสามารถที่มนุษย์สามารถทำได้ ความคิดเชิงเหตุและผล รวมทั้งความคิดเชิงสร้างสรรค์ และทักษะทางสังคม เป็นต้น ด้วยแนวคิดนี้เราจึงเรียกว่า "General AI"

ฉะนั้น HR ควรปรับเนื้อหาการเรียนรู้ หลักสูตรต่างๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย สถานการณ์ในอนาคต นโยบายและเป้าหมายขององค์กร เช่น การนำ AI มาพัฒนาหลักสูตรที่มีอยู่แล้ว มาตั้งค่าโค้ด (Code) ไว้ในระบบการเรียนรู้แบบอัตโนมัติไม่ต้องเสียเวลาสร้างหรือป้อนข้อมูลทุกครั้งระบบจะช่วยในการค้นหาหลักสูตรต่างๆ ให้เหมาะสมกับพนักงานหรือกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น



## 8. Gamification, Augmented and Virtual Reality (การนำ Gamification, Augmented and Virtual Reality มาเป็นส่วนหนึ่งในการฝึกอบรม)

แม้ว่าการเรียนรู้ผ่านการเล่นเกมจะมีการนำมาใช้ในหลักสูตรต่างๆ บ้างแล้ว แต่ถือว่าเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ สร้างความท้าทายในการฝึกอบรมยุคใหม่ มีการแข่งขันภายในหลักสูตร จากการวิจัยโดย HR Technologist ระบุว่า "พนักงานยุคใหม่ในทุกวันนี้มีความคุ้นเคยกับแนวคิดของการเรียนรู้ด้วยเกม (Gamification) อย่างมาก พวกเขาส่วนใหญ่เติบโตมากับวิดีโอเกมและสมาร์ทโฟน"

สำหรับเครื่องมือที่น่าจับตามองในอนาคตที่นำมาใช้เรียนรู้และพัฒนา คือ การเรียนรู้เสมือนจริง (Augmented and Virtual Reality) เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้ผู้คนได้สัมผัสกับสถานการณ์ในชีวิตจริงด้วยรูปแบบเสมือนจริง และบรรลุตามเป้าหมายของตนเองในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย "ด้วย AR และ VR"

ในฐานะผู้รับผิดชอบพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรมีการออกแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสานเนื้อหากิจกรรมต่างๆ ควบคู่ไปกับ Gamification, Augmented and Virtual Reality จะทำให้องค์กรของคุณทรงพลัง มีความน่าสนใจในการเข้าร่วมหลักสูตร พนักงานเกิดแรงบันดาลใจหรือทัศนคติที่ดีในการฝึกอบรม เกิดความคิดสร้างสรรค์ต่อยอดแนวความคิดนำมาสู่แนวคิดใหม่ๆ ที่พัฒนาให้กับองค์กรได้

## 9. Video-based learning (การเรียนรู้ผ่านวิดีโอ)



การเรียนรู้ผ่านวิดีโอเป็นอีกเทรนด์ที่มีความต่อเนื่องสำหรับการเรียนรู้ในอนาคต เสมือนเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการเรียนรู้ภายในห้องเรียน สามารถศึกษาข้อมูลย้อนหลังหรือศึกษาข้อมูลแบบเจาะลึกเพิ่มเติมอีกทั้งเป็นเครื่องมือพื้นฐานการสร้างประสบการณ์และความรู้ใหม่ๆ แก่พนักงานผ่านระบบ E-Learning ได้

ชาว HR ควรพิจารณาวิธีการดึงดูดพนักงานหรือผู้เข้าอบรมให้เกิดการเรียนรู้แบบผสมผสานเพื่อตอบสนองความต้องการทุกประเภท มีการออกแบบเนื้อหาหลักสูตรด้วยคลิปวิดีโอสั้นๆ 2-3 นาที โดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ นำมาสู่หลักสูตรที่ทำให้พนักงานหรือผู้เข้าอบรมอยากมาเรียนรู้และเกิดความประทับใจ

## 10. Soft Skills : confidence boosting training (เพิ่มหลักสูตรทางด้าน Soft Skill)

ในอนาคตการทำงานเกิดการแข่งขันมากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความเครียดมากยิ่งขึ้นเช่นกัน การทำงานให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในอนาคตนั้น พนักงานทุกคนจะต้องมีพื้นฐานทางด้าน Soft Skill ไม่ว่าจะเป็นทักษะการสื่อสาร (Communication), ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Public Collaboration), ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership), ทักษะการทำงานเป็นทีมกับผู้อื่น (Teamwork), ทักษะการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา (Critical Thinking & Problem Solving) และทักษะความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

ซึ่งทักษะเหล่านี้ นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจในตนเอง มีวิธีการจัดการตนเอง เกิดทักษะการฝึกฝนผ่านการเรียนรู้ภายในองค์กรนำมาสู่ความสุขในการทำงานของพนักงาน และเป็นองค์กรแห่งคุณภาพในอนาคตได้



## 11. Learning Experience Platform (LXP) (แพลตฟอร์มประสบการณ์การเรียนรู้)



ระบบการจัดการเรียนรู้แบบดั้งเดิม (Learning Management System : LMS) ไม่เพียงพอต่อความคาดหวังของพนักงาน องค์กรต่างๆกำลังเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่ม ระบบการจัดการเรียนรู้แบบดั้งเดิม (Learning Management System : LMS) ด้วยแพลตฟอร์มประสบการณ์การเรียนรู้ (Learning Experience Platform : LXP) การใช้งานเป็นกุญแจสำคัญในการผลักดันการมีส่วนร่วมและการใช้เทคโนโลยี หลายองค์กรรับรู้สิ่งนี้และกำลังวางแผนการฝึกอบรมของพนักงานไว้เป็นความสำคัญอันดับแรก

แม้ว่าตลาดแพลตฟอร์มประสบการณ์การเรียนรู้ (Learning Experience Platform : LXP) ในปัจจุบันจะเล็กกว่าตลาดระบบการจัดการเรียนรู้แบบดั้งเดิม (Learning Management System : LMS) แต่มันก็เป็นประเด็นที่ขาดไปไม่ได้



# Conclude



จากการวิเคราะห์บทความดังกล่าว Strategic Center คาดว่าทิศทางการเรียนรู้ในอนาคตจะมีการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย ตอบสนองพฤติกรรมของพนักงานยุคใหม่ที่มีพฤติกรรมรักความสนุกสนาน รักความอิสระ ชอบความท้าทายสรุปประเด็นสำคัญดังนี้]-

**ประเด็นแรก** การพัฒนาบุคลากรจำเป็นจะต้องนำเทคโนโลยียุคใหม่เข้ามาเป็นเครื่องมือการเรียนรู้ เช่น การนำ Micro – Learning มาใช้ในการฝึกอบรมด้วยวิธีการให้เรียนรู้ผ่านคลิปวิดีโอหรือหนังสือไม่เกิน 5 นาที หรือการนำ AR และ VR มาใช้ประกอบการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเจอกับสถานการณ์จำลองแบบเสมือนจริงนำมาสู่การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

**ประเด็นต่อมา** การปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้หรือฝึกอบรมให้เป็นยุคใหม่ด้วยเนื้อหาที่ตอบสนองความต้องการ ความสนใจ ทักษะของพนักงานที่แท้จริงผ่านแพลตฟอร์มประสบการณ์การเรียนรู้ (Learning Experience Platform : LXP) ที่เป็นเทรนด์การเรียนรู้ที่น่าจับตามองในอนาคต

**ประเด็นสุดท้ายนี้** การเรียนรู้จะต้องพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีการออกแบบหลักสูตรให้สอดคล้องกับ Core Value หรือนโยบายขององค์กรให้เกิดคุณค่าแห่งการเรียนรู้แบบ Culture Learning ดังนั้นโลกของการเรียนรู้ไม่เคยหยุดนิ่ง! แต่ละองค์กรควรคิดและพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นตามเทรนด์การเรียนรู้อยู่เสมอ รวมถึงสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้แก่พนักงานให้เข้าถึงง่าย สะดวก ตอบสนอง Lifestyle ของพนักงานให้มากที่สุด

ดังนั้นชาว HR ควรมีการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้สำหรับพนักงานให้เป็นเส้นทางในการเรียนรู้ได้ดังนี้

- มีการจัดฝึกอบรมตามบทบาทหน้าที่ของพนักงาน (Soft Skill & Hard Skill)
- เมื่อพนักงานเข้าร่วมฝึกอบรมแล้ว สามารถนำความรู้ ประสบการณ์ที่ได้รับมาเผยแพร่ให้กับพนักงานภายในองค์กรได้
- สามารถใช้ข้อมูลพนักงานมาวิเคราะห์เพื่อระบุ Gap Competency และความต้องการในการเรียนรู้