

Navigating the Landscape of Informal Learning Management: Strategies, Technologies, and Impacts

Suntana Sutadarat¹ and Busara Niyomves^{2*}

Ramkhamhaeng University, Thailand¹

¹E-mail: ms.suntana@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-1534-0533>

²Corresponding author, E-mail: busara_09@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3434-9310>

Received 02/04/2024

Revised 17/04/2024

Accepted 29/04/2024

Abstract

Background and Aims: Navigating the landscape of informal learning is paramount if organizations want to maintain their competitive advantage and be successful according to the stated objectives. Since informal learning is dynamic, emphasizing the continuous learning that can be used, information about informal learning management is therefore necessary, giving the organizations information on informal learning. This will help not only organizations to create a culture of continuous improvement but also personnel to create innovations.

Methodology: Research on this subject was carried out through systematic collection and analysis of well-known literature to compile resources and significant keywords related to the strategies, technologies, and impacts of informal learning management comprehensively and in detail. This study will help to build an understanding of informal learning management from diverse perspectives and reliable sources.

Results: The key concepts in navigating the landscape of informal learning management encompass several dimensions. First, the components of informal learning management must be considered: social learning, work experience, and exchange of knowledge between people. Recognizing these elements allows organizations to strategically leverage and appropriately support informal learning initiatives. Second, the technology that facilitates informal learning plays an important role, including applications, social media platforms (Facebook, Twitter, and LinkedIn), and learning experience platforms. Effective use of these technologies can meet the diverse needs of students, especially in the modern landscape where the world is driven by technology. Third, organizing informal learning has an impact on organizational development, leading to more efficient personnel, initiation of an innovation culture, and adoption of technological changes and advances. Organizations, therefore, should establish informal learning in the organizational structure.

Conclusion: This study of the landscape of informal learning management highlights the importance of understanding diverse learning styles, strategic use of technology, and the need to integrate informal learning into an organizational structure to stay in line with technological advancements and increase the potential of personnel through their learning paths.

Keywords: Landscape; Informal Learning Management; Strategies; Technologies; Impacts

การสำรวจภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ: กลยุทธ์ เทคโนโลยีและผลกระทบ

สันทนา สุธาธารัตน์¹ และบุศรา นียมเวช^{2*}

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

บทคัดย่อ

ความเป็นมาและวัตถุประสงค์: ภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง หากองค์กรต้องการคงศักยภาพความได้เปรียบในการแข่งขันและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เนื่องจากการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการมีลักษณะเป็นพลวัต และเน้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่สามารถนำไปใช้ได้จริง ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการจึงเป็นสิ่งจำเป็น ทำให้องค์กรมีข้อมูลในการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ที่สามารถสร้างวัฒนธรรมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการสร้างสรรค์นวัตกรรม

ระเบียบวิธี: การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเอกสาร โดยการรวบรวมและวิเคราะห์วรรณกรรมที่มีชื่อเสียงอย่างเป็นระบบ เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงตลอดจนคำศัพท์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ เทคโนโลยี และผลกระทบของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ อย่างละเอียดและครอบคลุม การศึกษานี้จะช่วยสร้างความเข้าใจเรื่องการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ จากมุมมองที่หลากหลายและแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้

ผลการวิจัย: แนวคิดหลักในการสำรวจภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการครอบคลุมหลายมิติ ประการแรก เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ การเรียนรู้ทางสังคม ประสบการณ์จากการทำงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การรับรู้องค์ประกอบดังกล่าวช่วยให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์เชิงกลยุทธ์และสนับสนุนการริเริ่มการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการได้อย่างเหมาะสม ประการที่สอง เทคโนโลยีที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการมีบทบาทสำคัญ เป็นต้นว่า การใช้โปรแกรมประยุกต์ (Application) แพลตฟอร์มสื่อสังคม (Facebook, Twitter และ LinkedIn) และแพลตฟอร์มประสบการณ์การเรียนรู้ (Learning Experience Platform) สามารถสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในภูมิทัศน์สมัยใหม่ที่โลกถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ประการที่สาม การจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ มีผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กร ทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น เกิดมีวัฒนธรรมนวัตกรรม และองค์กรต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี องค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดให้มีการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการในโครงสร้างขององค์กร

สรุปผล: การสำรวจภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการนี้ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจกับรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างมีกลยุทธ์ และความจำเป็นที่จะต้องมีการบูรณาการการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการกับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการขับเคลื่อนเส้นทางการเรียนรู้

คำสำคัญ: ภูมิทัศน์; การจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ; กลยุทธ์; เทคโนโลยี; ผลกระทบ

บทนำ

การจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการเป็นการจัดการเรียนรู้ ที่มีรูปแบบและวิธีการต่างกับการจัดการเรียนรู้ในห้องเรียนแบบดั้งเดิม เพราะเป็นการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้อย่างหลากหลาย โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวัน ซึ่งมักจะไม่มีในหลักสูตร (Marsick & Watkins, 1990) การเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการเน้นการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การเรียนรู้จากประสบการณ์ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนและองค์กรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการเป็นการจัดการเรียนรู้ ที่ไม่ได้อยู่เฉพาะในสถานศึกษาที่เป็นการศึกษาในระบบ เพราะเป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เกิดจากการได้ทำกิจกรรมร่วมกันกับผู้เรียนคนอื่น ๆ (Cross, 2007) การเรียนรู้ดังกล่าวมีความสำคัญเพราะทำให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจพลวัตขององค์กรและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

การเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการมีที่มาจากทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) ของ Vygotsky (1978) และทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) ของ Bandura (1977) ทั้งสองทฤษฎีเน้นความสำคัญของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ที่เรียกว่า Situated Learning Theory หรือการเรียนรู้ที่เหมาะสมของ Lave and Wenger (1991) ที่เน้นว่าการเรียนรู้ควรสอดคล้องกับสภาพจริง เพราะสามารถนำไปใช้ได้จริง ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้เห็นความสำคัญของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะและเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งในโลกของการแข่งขัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา (Eraut, 2004; Siemens, 2005)

กระบวนการจัดการเรียนรู้ได้เปลี่ยนจากแนวทางแบบเดิมที่ผู้สอนเป็นศูนย์กลาง (Teacher-Centered) มาเป็นแบบที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-Centered) และมีการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ก่อนหน้านี้ การถ่ายทอดความรู้และการฝึกอบรมส่วนใหญ่ใช้วิธีการบรรยายเท่านั้น ไม่มีการถาม-ตอบ ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนหรือระหว่างผู้เรียนด้วยกัน หลังจากมีทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญา (Intellectual Development Theory) ของ Piaget (1970) และการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ทำให้กระบวนการจัดการศึกษาเป็นแบบเชิงรุกมากขึ้น (Bonk, 2006) วิวัฒนาการดังกล่าวช่วยให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ ทำให้ประสบการณ์การเรียนรู้มีความหมายแก่ผู้เรียนมากขึ้น เพราะมีกิจกรรมที่ส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การทำงานร่วมกัน และการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Directed Learning) ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามากขึ้น ภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้ก็เปลี่ยนไปตามเครื่องมือและแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform) เกิดแนวคิดการจัดการการเรียนรู้ที่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น การเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) (Clark & Mayer, 2016) เป็นต้น

การถือกำเนิดของระบบการจัดการการเรียนรู้ (Learning Management System หรือ LMS) ในตอนปลายศตวรรษที่ 20 ซึ่งเป็นระบบจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้สอนและ/หรือผู้เรียน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถจัดระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น ตั้งแต่การกำหนดรายวิชา การสร้างเครื่องมือวัดผลการเรียนรู้ การจัดการข้อมูลผู้เรียน การจัดระบบและเครื่องมือการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ ตลอดจนการติดตามและรายงานผลโดยใช้การสื่อสารทางแชต (Chat), ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail หรือ E-mail), กระดานเว็บ (Web board) เป็นต้น (Rosenberg, 2001) อย่างไรก็ตาม เมื่อระบบดังกล่าวมีข้อจำกัด จึงเกิดการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ทำให้มีการพัฒนาแพลตฟอร์มประสบการณ์การเรียนรู้ (Learning Experience Platform หรือ LXP) และนวัตกรรมอื่น

ๆ แพลตฟอร์ม LXP เป็นแพลตฟอร์มการเรียนรู้ที่ขับเคลื่อนด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ที่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องของระบบการจัดการเรียนรู้แบบ LMS ระบบ LXP สามารถจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษาและองค์กร (Nielsen, 2017)

ในปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ เห็นความสำคัญของการจัดการศึกษาแบบไม่เป็นทางการ เพราะสามารถปรับเปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้เรียนและลักษณะการทำงานในแต่ละวัน ทำให้สามารถพัฒนาทักษะได้อย่างต่อเนื่อง เกิดความคล่องตัว และสอดคล้องกับภูมิทัศน์ของธุรกิจสมัยใหม่ (Marsick & Volpe, 1999) อาจกล่าวได้ว่า การจัดการเรียนรู้แบบเดิมและเป็นทางการเพียงอย่างเดียว มักไม่สามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็นให้ทันต่อสภาวะการทำงานที่เป็นพลวัตในปัจจุบันได้ ในทางกลับกันการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ เป็นการจัดการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่น สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และช่วยให้อุบลารได้เรียนรู้อย่างทันเหตุการณ์ (Cross, 2007)

นอกจากนี้ รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ที่เน้นการทำงานเป็นทีมยังสอดคล้องกับลักษณะการทำงานในองค์กรที่ต้องทำงานเป็นทีมอีกด้วย เพราะเป็นการเรียนรู้เชิงสังคมที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ลักษณะดังกล่าวช่วยทำให้องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาภายในได้ (Wenger, McDermott, & Snyder, 2002) การทำงานร่วมกัน การปรึกษาหารือกัน และการใช้นวัตกรรมทำให้สามารถใช้ทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่มากมาย มาจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการได้ดียิ่งขึ้น ช่วยให้องค์กรสามารถสร้างวัฒนธรรมการพัฒนาศักยภาพได้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น การเปลี่ยนวิธีการเรียนรู้เป็นแบบไม่เป็นทางการ สามารถตอบสนองภูมิทัศน์ทางการศึกษาและลักษณะขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป การจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสม (Situated Learning) ที่สะท้อนบริบทของสภาพจริงควบคู่ไปกับความจำเป็นที่ต้องมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทำให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ บทความเรื่อง "การสำรวจภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ: กลยุทธ์ เทคโนโลยี และผลกระทบ" นี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายและเชื่อถือได้ ตลอดจนฐานข้อมูลต่าง ๆ และนำเสนอข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับขอบเขตของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ โดยมีวัตถุประสงค์ให้เป็นแหล่งข้อมูลที่สมบูรณ์สำหรับนักการศึกษา ผู้นำองค์กร นักวิจัย และผู้ที่สนใจเรื่องการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในองค์กรที่ต้องการความรู้แบบพลวัต ด้วยการสังเคราะห์กลยุทธ์ เทคโนโลยี และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาดังกล่าว ข้อมูลในบทความนี้จะแสดงให้เห็นถึงวิธีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่จะช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อสำรวจภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “การสำรวจภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ: กลยุทธ์ เทคโนโลยี และผลกระทบ” ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการศึกษา ดังนี้

ภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ

- องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ
- เทคโนโลยีที่เอื้อต่อการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ
- ผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กร

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การสำรวจภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ: กลยุทธ์ เทคโนโลยี และผลกระทบ" เป็นการวิจัยที่รวบรวม สังเคราะห์ และวิเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากบทความทางวิชาการ หนังสือ รายงาน และกรณีศึกษา ตลอดจนฐานข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ กลยุทธ์ การใช้เทคโนโลยี และผลกระทบ เพื่อให้ได้ภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการจากมุมมองและแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย

ผลการวิจัย

1. องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ

1.1 การเรียนรู้ทางสังคม

ความหมายและลักษณะของการเรียนรู้ทางสังคม: การเรียนรู้ทางสังคมหมายถึง กระบวนการที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการทำกิจกรรมกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Bandura, 1977) การเรียนรู้ทางสังคมจึงต่างจากการเรียนรู้แบบเป็นทางการ

บทบาทของปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการเรียนรู้: ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีบทบาทสำคัญในกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม แบนดูรา (Bandura, 1977) ผู้พัฒนาทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม ได้ระบุว่า ผู้เรียนจะได้ความรู้ ทักษะ และข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรม การรับฟังความเห็นของผู้อื่น และการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัว กล่าวคือ การเรียนรู้ทางสังคมจะได้ผลดี หากผู้เรียนได้ทำกิจกรรมกลุ่ม ได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ได้ช่วยกันแก้ปัญหา การทำกิจกรรมกันดังกล่าวไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้เรียนได้ความรู้มากขึ้นเท่านั้น แต่ยังช่วยให้ชุมชนได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันอีกด้วย

ตัวอย่างโครงการการเรียนรู้ทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ: มีโครงการการเรียนรู้ทางสังคมที่ประสบความสำเร็จหลายโครงการ แสดงให้เห็นว่าการเรียนรู้ทางสังคมมีประสิทธิภาพ เช่น แพลตฟอร์มการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กรข้ามชาติ/องค์กรระหว่างประเทศ ซึ่งช่วยให้มีการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการทางออนไลน์ เนื่องจากผู้เรียนหรือบุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ความเชี่ยวชาญจากการพูดคุยและการอภิปราย หรือการเสวนาออนไลน์ (Online Forum) หรือทางสื่อสังคม (Social Media) (Veletsianos & Navarrete, 2012)

โครงการการเรียนรู้ดังกล่าวแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การเรียนรู้ทางสังคมสามารถยกระดับกระบวนการถ่ายทอดความรู้ ทำให้มีวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาบุคลากรและองค์กรได้

โดยสรุป การเรียนรู้ทางสังคมตามแนวคิดของ Bandura (1977) เป็นการเรียนรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเน้นการสังเกต การทำกิจกรรมร่วมกันของคนในชุมชน การเลียนแบบพฤติกรรม การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการช่วยกันแก้ปัญหา ส่วนโครงการต่าง ๆ ก็เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงผลดีของการจัดการเรียนรู้ในองค์กร แสดงให้เห็นว่าแนวทางดังกล่าวช่วยให้เกิดการถ่ายทอดความรู้และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

1.2 ประสบการณ์จากการทำงาน

ประสบการณ์การเรียนรู้จากการทำงานและการทำโครงการ: ประสบการณ์การเรียนรู้และทักษะที่เกิดจากการทำงานและการทำโครงการต่าง ๆ จะช่วยให้สามารถนำความรู้ทางทฤษฎีไปใช้ในการลงมือจริงได้ (Eraut, 2004) นอกจากจะนำความรู้ ทักษะการแก้ปัญหา และหลักการคิดเชิงวิพากษ์ไปใช้ในหน้าที่การงานของตนแล้ว ยังสามารถนำไปเพิ่มพูนความรู้และทักษะของผู้อื่นได้อีกด้วย

การให้คำแนะนำและการเป็นผู้ฝึกอบรมในที่ทำงาน: การให้คำแนะนำและการเป็นผู้ฝึก เป็นองค์ประกอบสำคัญของการเรียนรู้ในที่ทำงาน คำแนะนำที่มีหลักการจะช่วยพัฒนาทักษะและความสามารถของทั้งผู้ให้และผู้รับ (Ragins & Kram, 2007) วิธีการคือให้ความรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมที่ช่วยเสริมการพัฒนาทักษะ หากผู้ฝึกและผู้เข้ารับการฝึกมีความสัมพันธ์ที่ดี การฝึกอบรมจะดำเนินไปได้ด้วยดี ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการทำงานได้

การบูรณาการประสบการณ์ในโลกแห่งความเป็นจริงกับกระบวนการเรียนรู้: การบูรณาการประสบการณ์ในโลกแห่งความเป็นจริงกับกระบวนการเรียนรู้ เป็นการนำประสบการณ์การเรียนรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงและในการปฏิบัติจริง (Billett, 2001) เนื่องจากการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นการเรียนรู้ในบริบทของการทำงานจริง องค์กรต่าง ๆ จึงควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนหรือบุคลากรได้พัฒนาทักษะ ได้แก้ปัญหา และได้ตัดสินใจ การเรียนรู้จากประสบการณ์ในรูปแบบดังกล่าวนี้ จะทำให้พนักงาน ผู้เรียน หรือบุคลากรเป็นตัวของตัวเองและสามารถพัฒนาวิชาชีพของตนได้อย่างดี

โดยสรุป การเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงาน รวมหมายถึงการมีส่วนร่วมในการทำงานและการทำโครงการ การให้คำแนะนำ และการเป็นผู้ฝึกอบรม ตลอดจนการบูรณาการประสบการณ์ในโลกแห่งความเป็นจริงกับกระบวนการเรียนรู้ องค์ประกอบเหล่านี้มีส่วนช่วยในการพัฒนาทักษะแบบองค์รวมและสามารถทำได้จริง เพื่อให้เกิดความเป็นเลิศทางวิชาชีพ เพราะได้นำความรู้ทางทฤษฎีไปประยุกต์กับการทำงานจริง

1.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

เครื่องมือและแพลตฟอร์มสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน: ในปัจจุบันมีเครื่องมือและแพลตฟอร์มที่หลากหลาย ที่ทำให้ผู้ใช้สามารถมีปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันง่ายขึ้น เช่น กระดานสนทนา (Web Board) แพลตฟอร์มการแก้ไขเอกสาร เป็นต้น (Dillenbourg, 1999) เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้ผู้เรียนเข้ามาคุยสดได้ (Real-Time Chat) และสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ช่วยให้ผู้ใช้ร่วมกิจกรรมได้ประโยชน์จากภูมิปัญญาของกลุ่ม

การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ: ชุมชนนักปฏิบัติหรือ CoP (Community of Practice) หมายถึง การที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน มารวมตัวกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ พร้อมกับมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อช่วยกันพัฒนาความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญให้ดียิ่งขึ้น

(Wenger, McDermott, & Snyder, 2002) กิจกรรมดังกล่าวจะช่วยให้สมาชิกมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ในขณะที่การมีส่วนร่วมอย่างจริงจังจะช่วยให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน

การใช้เชาว์ปัญญาร่วม (Collective Intelligence) เพื่อการเรียนรู้: การใช้เชาว์ปัญญาร่วมเพื่อการเรียนรู้ คือการที่คนหลาย ๆ คนร่วมกันทำความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่เกินความสามารถของคนคนเดียว จนสามารถสร้างสรรค์ผลงานหรือได้ข้อสรุปตามที่ต้องการได้ (Levy, 1997) อาจกล่าวได้ว่า กระบวนการนี้เป็นกระบวนการทางสังคมประการหนึ่ง ซึ่งจะสำเร็จได้ต้องมีการเรียนรู้ร่วมกัน ต้องช่วยกันศึกษาแนวคิดหรือมุมมองต่าง ๆ ต้องแลกเปลี่ยนทักษะและประสบการณ์ที่หลากหลาย จนสามารถแก้ไขปัญหาหรือสร้างนวัตกรรมตามวัตถุประสงค์ได้

โดยสรุป การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันทำได้หลายวิธี เป็นต้นว่า การใช้เครื่องมือและแพลตฟอร์มที่ส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ การสร้างชุมชนนักปฏิบัติเพื่อสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างยั่งยืน และการใช้เชาว์ปัญญาร่วมเพื่อยกระดับประสบการณ์การเรียนรู้ ให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำทฤษฎีไปปฏิบัติได้ ฉะนั้นปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เทคโนโลยี และการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในบริบททางการศึกษา

2. เทคโนโลยีที่เอื้อต่อการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ

2.1 ภาพรวมของเทคโนโลยีการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ

โปรแกรมประยุกต์ (Application) เพื่อการเรียนรู้ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่: โปรแกรมประยุกต์เพื่อการเรียนรู้ที่ใช้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่กลายเป็นเทคโนโลยีที่สำคัญในการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ เพราะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลทางการศึกษาได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตน (Sharpley et al., 2019) โปรแกรมประยุกต์เหล่านี้มีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น มอดูลแบบโต้ตอบ (Interactive Module) วิดีโอบรรยาย และแบบทดสอบ การเรียนรู้ผ่านอุปกรณ์พกพาดังกล่าว ไม่เพียงแต่สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้เรียนยุคใหม่ที่เน้นอุปกรณ์เคลื่อนที่เป็นหลัก แต่ยังช่วยให้ผู้ที่อยู่ระหว่างการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ได้ศึกษาหาความรู้ตามความสะดวกของตน จะเห็นได้ว่า ผู้ที่อยู่ในวัยทำงานนิยมใช้โปรแกรมประยุกต์ในการเรียนรู้ เพราะช่วยให้สามารถศึกษาหาความรู้หรือเพิ่มพูนทักษะได้ทันที จนเป็นที่มาของการเรียนรู้ที่เรียกว่า Microlearning (Crompton, 2013)

แพลตฟอร์มสื่อสังคม: แพลตฟอร์มสื่อสังคมได้ปฏิวัติการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญเครื่องมือหนึ่งในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างเครือข่าย และการจัดการเนื้อหา (Manca & Ranieri, 2016) แพลตฟอร์มที่เป็นที่รู้จักกันดีและมีผู้ใช้อย่างกว้างขวางได้แก่ Facebook, Twitter และ LinkedIn สื่อออนไลน์เหล่านี้ช่วยให้สามารถสื่อสารได้ง่ายขึ้นและรวดเร็วกว่าเดิม คือสามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้ทันที เช่น การพูดคุย การอภิปราย หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ สามารถใช้แพลตฟอร์มเหล่านี้ในการขยายขอบเขตของการเรียนรู้ ที่เคยทำได้เฉพาะในสถานศึกษาได้อย่างดี (Veletsianos, 2012)

แพลตฟอร์มประสบการณ์การเรียนรู้ (Learning Experience Platform หรือ LXP): แพลตฟอร์มประสบการณ์การเรียนรู้เป็นแพลตฟอร์มที่ออกแบบเพื่อการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ เพราะผู้เรียนได้เรียนตามความต้องการของตน จึงเป็นแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Richter & Adkins, 2020) แพลตฟอร์ม LXP ต่างจากระบบการจัดการเรียนรู้ ที่เรียกว่า Learning Management System หรือ LMS ที่เน้นการจัดการเนื้อหาการเรียนรู้ทางสังคม และรูปแบบการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่น แพลตฟอร์มเหล่านี้ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์

และปรับเปลี่ยนเนื้อหาการเรียนรู้ตามความต้องการของแต่ละคน มีแหล่งการเรียนรู้ที่หลากหลาย มีการทำกิจกรรมร่วมกันกับผู้อื่นและมีการบูรณาการการเรียนรู้ ทั้งแบบไม่เป็นทางการและเป็นทางการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นภูมิทัศน์ของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเรียนรู้

2.2 ความสำเร็จ ปัญหา และแนวทางแก้ไข

ความสำเร็จของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี: ตัวอย่างความสำเร็จของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีมีให้เห็นอยู่มากมาย แสดงให้เห็นว่าการใช้เครื่องมือและแพลตฟอร์มที่เป็นนวัตกรรมในการศึกษาหาความรู้ต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จ ตัวอย่างเช่น การใช้โปรแกรมประยุกต์ในการเรียนรู้ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ขององค์กรข้ามชาติ/องค์กรระหว่างประเทศ ที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า บุคลากรในองค์กรมีพัฒนาการในทางที่ดีขึ้นในหลาย ๆ ด้าน เช่น การให้ความร่วมมือ ความสามารถในการจัดการความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงาน (Traxler, 2009) นอกจากนี้ มีองค์กรที่ได้นำแพลตฟอร์มประสบการณ์การเรียนรู้ (LXP) ที่ออกแบบมาเฉพาะบุคคลมาใช้ในการพัฒนาทักษะบุคลากร ผลการประเมินพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในแพลตฟอร์มดังกล่าว (Richter & Adkins, 2020) ความสำเร็จเหล่านี้ทำให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การใช้เทคโนโลยีทำให้การเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการได้ผล สามารถตอบสนองความต้องการการเรียนรู้ที่หลากหลายของผู้เรียน และทำให้เกิดวัฒนธรรมการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในองค์กร

ปัญหาและแนวทางแก้ไข: แม้การจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีจะประสบความสำเร็จอย่างเห็นได้ชัด แต่ยังมีเผชิญกับปัญหาพอสมควร ตัวอย่างเช่น ปัญหาข้อมูลมากเกินไป ปัญหาสิ่งรบกวนจากโลกดิจิทัล (Digital Distractions) และการขาดความรู้ด้านดิจิทัล ปัญหาเหล่านี้ทำให้ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการลดลงได้ (Dabbagh & Kitsantas, 2012) ปัญหาดังกล่าวแก้ไขได้ด้วยการทำโปรแกรมต่อประสาน (Interface) ให้ง่ายขึ้น การให้ความรู้ด้านดิจิทัล การจัดเนื้อหาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร การส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง การสร้างแรงจูงใจ และการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี เป็นต้น

การบูรณาการกับการจัดการเรียนรู้แบบเป็นทางการ: การบูรณาการการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีกับการจัดการเรียนรู้แบบเป็นทางการ จะทำให้สามารถจัดการศึกษาได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม อาจมีปัญหาคือผู้เรียนทำงานร่วมกันไม่ได้ หรือผู้เรียนต้องการพัฒนาความรู้หรือทักษะที่ไม่ตรงกัน (Childress & Spurgin, 2009) มีการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า การบูรณาการจะประสบความสำเร็จ หากมีกลยุทธ์ที่จะผสมผสานจุดแข็งของการเรียนรู้ ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเข้าด้วยกัน (Graham, 2013) มิฉะนั้น องค์กรจะไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพประสบการณ์การเรียนรู้ ให้แก่บุคลากรได้

โดยสรุป การเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี สามารถทำให้บุคลากรทำงานร่วมกันและมีทักษะเพิ่มขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการมีข้อมูลที่มากเกินไปและมีสิ่งรบกวนจากโลกดิจิทัล ทำให้จำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา เช่น การใช้โปรแกรมต่อประสานที่ไม่ยากเกินไป การฝึกอบรมความรู้ด้านดิจิทัล และการบูรณาการกับการเรียนรู้แบบเป็นทางการ เป็นต้น

3. ผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กร

3.1 ประสิทธิภาพของพนักงาน

การวัดผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: การวัดผลกระทบของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เป็นการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้ที่ผ่านมาวิธีการประเมินไม่ได้เน้นเรื่องผลของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการเท่าที่ควร นักวิจัยจึงเสนอให้มีการ

ประเมินทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Phillips & Phillips, 2017) เช่น การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป การประเมินความสามารถในการทำงานหรือในการแก้ปัญหา เป็นต้น ผลการประเมินดังกล่าวจะบ่งบอกถึงอิทธิพลของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ที่มีต่อการทำงานของแต่ละคนได้ ทำให้องค์กรมีข้อมูลที่ต้องและชัดเจนมากขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพหลัก (Key Performance Indicator หรือ KPI): ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพหลัก จะช่วยบ่งชี้ว่าการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ เพราะ KPI แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่เป็นรูปธรรมของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (Horton, 2014) ในการวัดควรวัดประสิทธิภาพของการทำงาน นวัตกรรม และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ตัวอย่างเช่น ระยะเวลาของการทำงานให้สำเร็จ จำนวนชิ้นงานเชิงนวัตกรรมที่ทำได้ เป็นต้น ผลที่ได้จะทำให้องค์กรมีข้อมูลในการตัดสินใจว่า ควรจะกำหนดกลยุทธ์ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการหรือไม่ อย่างไร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

กรณีศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษาจะมีประโยชน์ต่อองค์กร เพราะให้ข้อมูลเชิงลึก ที่จะทำให้องค์กรเห็นความสำคัญของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ตัวอย่างเช่น กรณีบริษัททางเทคโนโลยี ซึ่งอาจใช้แพลตฟอร์มการเรียนรู้ทางสังคม เพื่อดูว่าพนักงานทำงานร่วมกันมากขึ้นหรือไม่ อย่างไร ผลที่ได้อาจจะทำให้สามารถส่งมอบโครงการได้เร็วขึ้น หรือทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น (Siemens, 2005) กรณีศึกษาอีกกรณีหนึ่งอาจแสดงให้เห็นว่า เมื่อองค์กรค่าปลักจัดให้มีการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการและมีโครงการให้คำปรึกษา องค์กรดังกล่าวสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการขายได้อย่างไร (Eraut, 2004) อาจกล่าวได้ว่า กรณีศึกษาเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการทำให้บุคลากรในองค์กรต่าง ๆ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

โดยสรุป การวัดผลกระทบของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรต้องประเมินทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพหลัก (KPI) อย่างมีกลยุทธ์จะช่วยให้มั่นใจได้ว่า การเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการช่วยทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือไม่ อย่างไร นอกจากนี้ องค์กรสามารถนำกรณีศึกษามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้วยการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ

3.2 นวัตกรรมและการปรับตัว

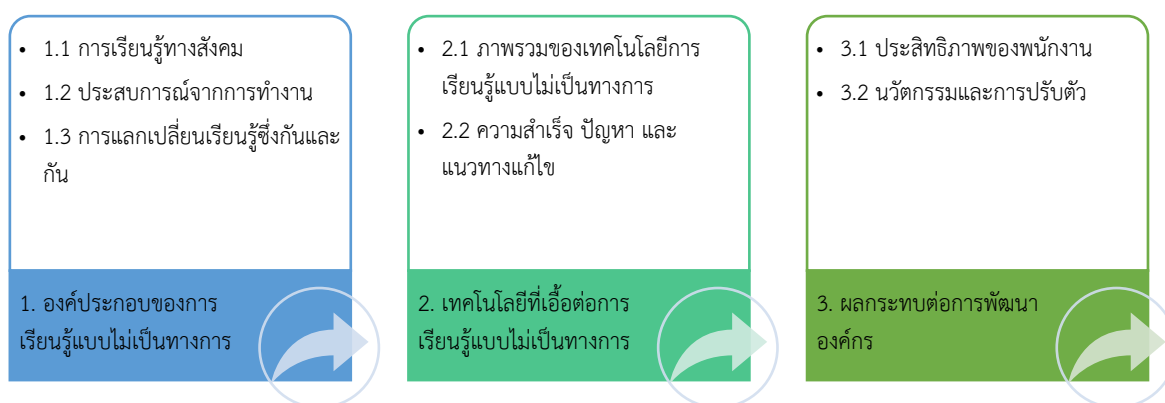
การส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม (Innovation Culture) ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ: องค์กรจำเป็นต้องส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรมด้วยการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ หากต้องการคงศักยภาพในการแข่งขันในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต ในการปลูกฝังวัฒนธรรมนวัตกรรมต้องฝึกให้ทำงานร่วมกัน ให้ทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ และต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Cross, 2007) วิธีการคือจัดให้มีเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้มีการทำงานร่วมกันข้ามสายงาน และการแก้ปัญหาย่างสร้างสรรค์ เป็นต้น เหล่านี้ นอกจากจะช่วยเหลือเพิ่มทักษะส่วนบุคคลแล้ว ยังมีส่วนช่วยให้บุคลากรเห็นความสำคัญของวัฒนธรรมนวัตกรรมว่าเป็นกระบวนการที่ต้องทำงานร่วมกันและต้องทำอย่างต่อเนื่อง

การปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี: ในยุคที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว องค์กรจะสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

ได้ หากจัดให้มีการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ เพราะเป็นการเรียนรู้ที่มีความยืดหยุ่น ช่วยให้บุคลากรได้ฝึกทักษะใหม่ ๆ อาจกล่าวได้ว่า องค์กรต่าง ๆ สามารถเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการปรับตัวให้เข้ากับภูมิทัศน์ที่กำลังเปลี่ยนแปลงได้ด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง การสร้างวัฒนธรรมแห่งความใส่ใจใคร่รู้ และการให้เข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้ที่หลากหลาย (Bingham & Conner, 2015)

ตัวอย่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จด้วยการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ: มีองค์กรหลายแห่งที่ประสบความสำเร็จเพราะมีการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ตัวอย่างเช่น Google มี "กฎเวลา 20%" ที่อนุญาตให้บุคลากรใช้เวลาสัปดาห์ละ 20% ของเวลางานทั้งหมด ไปคิดผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ (Google, n.d.) ผลงานที่ได้ คือ Gmail และ Google Maps เป็นต้น ในทำนองเดียวกัน 3M ก็มี "วัฒนธรรม 15%" ที่ให้บุคลากรใช้เวลาสัปดาห์ละ 15% ของเวลางานทั้งหมด เพื่อคิดสร้างผลิตภัณฑ์และจดสิทธิบัตรใหม่ ๆ (3M, n.d.) ตัวอย่างเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า องค์กรสามารถใช้การเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการมาพัฒนาบุคลากรได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป การจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการที่ทำอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดวัฒนธรรมนวัตกรรม มีการทำงานร่วมกัน และเกิดผลงานใหม่ ๆ ซึ่งทำให้องค์กรสามารถเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้ทันกับความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ตัวอย่างจาก Google และ 3M แสดงให้เห็นว่าองค์กรต่าง ๆ สามารถประสบความสำเร็จจากการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ



แผนภาพที่ 2 สรุปผลการสำรวจภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ:
กลยุทธ์ เทคโนโลยี และผลกระทบ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การสำรวจภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ: กลยุทธ์ เทคโนโลยี และผลกระทบ เป็นการวิจัยเอกสารที่ผู้วิจัยเริ่มจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ จากนั้นได้ดำเนินการสังเคราะห์เพื่อประมวลผลการสำรวจภูมิทัศน์ของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ตลอดจนกลยุทธ์ เทคโนโลยี และผลกระทบ ผลการศึกษาพบว่า (1) องค์ประกอบของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ 1.1) การเรียนรู้ทางสังคม 1.2) ประสพการณ์จากการทำงาน และ 1.3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน (2)

เทคโนโลยีที่เอื้อต่อการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ประกอบด้วย 2.1) ภาพรวมของเทคโนโลยีการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ และ 2.2) ความสำเร็จ ปัญหา และแนวทางแก้ไข และ (3) ผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กร ประกอบด้วย 3.1) ประสิทธิภาพของพนักงาน และ 3.2) นวัตกรรมและการปรับตัว ผลการวิจัยในรายละเอียดมีดังต่อไปนี้

(1) การจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การเรียนรู้ทางสังคม ประสบการณ์จากการทำงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การเรียนรู้ทางสังคมทำให้ผู้เรียนได้มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์โดยการสังเกตพฤติกรรม การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการช่วยกันแก้ปัญหาทั้งในทางตรงและทางแพลตฟอร์มต่าง ๆ การนำประสบการณ์จากการทำงานมาถ่ายทอดให้กัน จะช่วยพัฒนาความรู้และทักษะของผู้อื่นได้ ส่วนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การใช้เครื่องมือและแพลตฟอร์มที่ส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ และการใช้เขาวัวปัญญาร่วมเหล่านี้จะทำให้ผู้เรียนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างยั่งยืน เป็นการยกระดับประสบการณ์การเรียนรู้ และได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำทฤษฎีไปใช้ในทางปฏิบัติได้ (Dillenbourg, 1999; Levy, 1997; Wenger, McDermott, & Snyder, 2002)

(2) เทคโนโลยีที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ในภาพรวม การจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการสามารถขับเคลื่อนได้ด้วยเทคโนโลยีหลายรูปแบบ เป็นต้นว่า โปรแกรมประยุกต์ (Application) แพลตฟอร์มสื่อสังคม (Facebook, Twitter และ LinkedIn) และแพลตฟอร์มประสบการณ์การเรียนรู้ (Learning Experience Platform) ที่ออกแบบมาเพื่อสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้เรียน อย่างไรก็ตาม การใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ดังกล่าว มีทั้งที่ได้ผลและที่ยังมีปัญหา ที่ได้ผลคือ บุคลากรที่ผ่านการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ มีพัฒนาการในทางที่ดีขึ้น สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัญหาที่เกี่ยวกับโลกดิจิทัล ก็สามารถแก้ไขได้ด้วยการใช้โปรแกรมต่อประสานที่ 'ไม่' ยากเกินไป การฝึกอบรมความรู้ด้านดิจิทัล และการบูรณาการกับการเรียนรู้แบบเป็นทางการ กลยุทธ์ดังกล่าวจะผสมผสานจุดแข็งของการเรียนรู้ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเข้าด้วยกัน (Childress & Spurgin, 2009; Crompton, 2013; Dabbagh & Kitsantas, 2012; Graham, 2013; Manca & Ranieri, 2016; Richter & Adkins, 2013, 2020; Sharples et al., 2019; Traxler, 2009; Veletsianos, 2012)

(3) ผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กร การจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น เกิดมีวัฒนธรรมนวัตกรรม และองค์กรต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การวัดผลกระทบของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร จะต้องวัดทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และควรวัดโดยใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพหลัก (Key Performance Indicator หรือ KPI) ผลที่ได้จะบ่งบอกถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ผลกระทบของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการอีกด้านหนึ่งคือ ทำให้องค์กรมีวัฒนธรรมนวัตกรรมและมีการปรับตัวเพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี วัฒนธรรม

นวัตกรรมเกิดขึ้นจากการได้ทำงานร่วมกันและการทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ องค์กรที่บุคลากรมีศักยภาพจะช่วยให้ องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ (Eraut, 2004; Horton, 2014; Phillips & Phillips, 2017; Siemens, 2005)

อย่างไรก็ดี แม้ว่าการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการจะทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังคงเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ คือ (1) การขาดความตระหนักและไม่ได้ รับการสนับสนุนภายในองค์กร เนื่องจากการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการมักจะดำเนินการนอกโปรแกรมการ ฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ บุคลากรในองค์กรและผู้นำอาจไม่เข้าใจถึงประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเต็มที่ หากไม่เข้าใจอย่างชัดเจนว่า การเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการมีส่วนช่วยในการเติบโตของบุคลากรและองค์กร อย่างไร จึงไม่ได้รับการยอมรับหรือให้ทรัพยากรมาสนับสนุนอย่างเพียงพอ การขาดความตระหนักนี้ ทำให้ การบูรณาการจัดการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการกับกลยุทธ์การเรียนรู้ขององค์กรเกิดขึ้นได้ยาก (2) การ ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เช่น บุคลากรหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอาจกลัวกับสิ่งที่ตนเองไม่มีความรู้ หรือกังวลที่ต้องพักกิจกรรมของตนที่ได้กำหนดไว้ก่อนแล้ว หรือสงสัยเกี่ยวกับประโยชน์ของการจัดการเรียนรู้ แบบไม่เป็นทางการ เป็นต้น การทำความเข้าใจกับผู้ต่อต้านดังกล่าว ต้องใช้หลาย ๆ วิธี เช่น การใช้กลยุทธ์ การสื่อสารที่เหมาะสม การให้ข้อมูลที่รอบด้าน การให้มีส่วนร่วม การจัดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง การให้รางวัล หรือการนับเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น (3) การ บริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นขององค์กร โดยองค์กรจำเป็นต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบและมีกลไกที่ จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ เช่น การรักษาคุณภาพของประสบการณ์การ จัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ การอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการปรับตัวให้เข้ากับ ความต้องการการเรียนรู้ที่หลากหลาย การส่งเสริมวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบเพื่อนสู่เพื่อน (Peer-to-Peer) และการจัดเตรียมกลไกสำหรับการติดตามและวัดผลกระทบของการริเริ่มการจัดการเรียนรู้แบบไม่ เป็นทางการ (4) ปัญหาทางเทคโนโลยีและการเข้าถึง ปัญหานี้สามารถทำให้การจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็น ทางการไม่ประสบผลสำเร็จได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่มีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่จำกัด หรือใน กรณีที่บุคลากรในองค์กรมีปัญหาในการเข้าถึงทรัพยากรดิจิทัล องค์กรต่าง ๆ ต้องลงทุนในเทคโนโลยีที่ เหมาะสม (แพลตฟอร์มออนไลน์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือเครื่องมือการเรียนรู้ทางสังคมที่เอื้อต่อ การเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ) และให้ได้เข้าถึงอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ตลอดจนจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ทักษะความรู้ด้านดิจิทัล (6) ข้อจำกัดด้านเวลาและด้านภาระงาน ข้อจำกัดด้านเวลาและความกดดันด้าน ปริมาณงานเป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่งในการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ จึงจำเป็นต้องบูรณาการการ เรียนรู้แบบไม่เป็นทางการกับการทำงานในแต่ละวัน ส่งเสริมวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ เพราะ เป็นการลงทุนเชิงกลยุทธ์ และตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างสมดุลระหว่างความคิดริเริ่มในการเรียนรู้ กับความรับผิดชอบในการทำงาน (Chatti, Dyckhoff, & Schroeder, 2012; Cross, 2007; Ford, 2009; Marsick & Volpe, 1999; Marsick & Watkins, 1990) การแก้ปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ ต้องใช้วิธีการที่ หลากหลาย เป็นต้นว่า การสร้างผู้นำเชิงกลยุทธ์ในการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง การลงทุนทาง

เทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม ที่เห็นคุณค่าของการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการในองค์กร หรือหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ปัญหาและเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จนสามารถใช้กลยุทธ์ เพื่อให้การเรียนรู้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การเรียนรู้และการบูรณาการ: ควรมีนโยบายสนับสนุนและเสริมสร้างวัฒนธรรมการจัดการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เพราะสามารถช่วยให้ผู้เรียนหรือบุคลากรมีการเรียนรู้ที่ดียิ่งขึ้น

1.2 การจัดสรรทรัพยากร: ควรจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนาและใช้เทคโนโลยีที่ช่วยการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ อาจรวมถึงการลงทุนในแพลตฟอร์มที่ใช้งานง่าย โปรแกรมประยุกต์ที่ใช้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ และสิ่งที่จะช่วยให้มีการเรียนรู้ทางสังคมได้ง่ายขึ้น

1.3 รูปแบบการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่น: ควรจัดรูปแบบการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่นเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้และความต้องการที่หลากหลาย ผู้เรียนหรือบุคลากรสามารถเลือกแนวทางการเรียนรู้และกำหนดกรอบเวลาของการเรียนรู้ของตนเองได้

2. ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

2.1 ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้: ควรส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเรื่องความเป็นผู้นำและรูปแบบการสื่อสาร เป็นต้น

2.2 อำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: ควรอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนหรือบุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เช่น จัดเสวนา ให้คำปรึกษาและมีแพลตฟอร์มการทำงานร่วมกัน เพราะการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน

2.3 จัดหาทรัพยากรการเรียนรู้: ควรหาทางให้ผู้เรียนหรือบุคลากรสามารถเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น เช่น จัดให้มีเนื้อหาที่เหมาะสม จัดระบบทางเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้านดิจิทัล เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การศึกษาผลกระทบระยะยาว: ควรมีการศึกษาระยะยาวเพื่อประเมินผลกระทบระยะยาวของกลยุทธ์การเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ ที่มีต่อประสิทธิภาพของผู้เรียนหรือบุคลากร

3.2 การศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ: ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบกับองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ แนวทางปฏิบัติ และปัญหาในการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ

3.3 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี: ควรศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และผลกระทบที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ เช่น บทบาทของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ความเป็นจริงเสริม (Augmented Reality) หรือเทคโนโลยีที่ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ เป็นต้น

3.4 อิทธิพลทางวัฒนธรรม: ควรสำรวจผลกระทบทางวัฒนธรรมองค์กร ที่มีต่อความสำเร็จของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ รวมทั้งปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและประสิทธิผลของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ

3.5 การศึกษาประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี: ควรศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ของการใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ รวมถึงการประเมินการใช้งาน การเข้าถึง และความพึงพอใจของผู้เรียนหรือบุคลากรที่มีต่อเครื่องมือและแพลตฟอร์มที่นำมาใช้

เอกสารอ้างอิง

- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice-Hall.
- Billett, S. (2001). *Learning in the workplace: Strategies for effective practice*. Allen & Unwin.
- Bingham, T., & Conner, M.L. (2015). *The new social learning: Connect. Collaborate. Work* (2nd ed.). Berrett-Koehler Publishers.
- Bonk, C.J. (2006). Blended learning systems: Definition, current trends, and future directions. In C.J. Bonk & C.R. Graham (Eds.), *The Handbook of blended learning: Global perspectives, local designs* (pp. 3–21). Pfeiffer.
- Chatti, M.A., Dyckhoff, A.L., & Schroeder, U. (2012). Learning and knowledge building with wikis: A systematic review. *Educational Technology & Society*, 15(4), 32–47.
- Childress, M.D., & Spurgin, K.A. (2009). Learning from leadership: Investigating the links to improved student learning. *AASA Journal of Scholarship and Practice*, 6(4), 12–22.
- Clark, R.C., & Mayer, R.E. (2016). *E-learning and the science of instruction: Proven guidelines for consumers and designers of multimedia learning*. John Wiley & Sons.
- Crompton, H. (2013). A historical overview of mobile learning: Toward learner-centered education. In Z.L. Berge & L.Y. Muilenburg (Eds.), *Handbook of mobile learning* (pp. 3–14). Routledge.
- Cross, J. (2007). Informal learning: Rediscovering the natural pathways that inspire innovation and performance. Pfeiffer.
- Dabbagh, N., & Kitsantas, A. (2012). Personal learning environments, social media, and self-regulated learning: A natural formula for connecting formal and informal learning. *The Internet and Higher Education*, 15(1), 3–8.
- Dillenbourg, P. (1999). What do you mean by collaborative learning? In P. Dillenbourg (Ed.), *Collaborative learning: Cognitive and computational approaches* (pp. 1–19). Elsevier.

- Ellinger, A.D., & Bostrom, R.P. (2002). Managers' perceived benefits of and barriers to learning: An exploratory investigation. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2), 151–169.
- Eraut, M. (2004). Informal learning in the workplace. *Studies in Continuing Education*, 26(2), 247–273.
- Ford, J.D. (2009). Organizational change as shifting conversations. *Journal of Organizational Change Management*, 22(1), 26–50.
- Google. (n.d.). *The Google 20% project*. Retrieved December 15, 2023, from <https://20percentproject.withgoogle.com/>
- Graham, C.R. (2013). Emerging practice and research in blended learning. *The Internet and Higher Education*, 18, 38–50.
- Horton, W. (2014). *E-learning by design*. John Wiley & Sons.
- Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge University Press.
- Levy, P. (1997). *Collective intelligence: Mankind's emerging world in cyberspace*. Perseus Books.
- Manca, S., & Ranieri, M. (2016). Is Facebook still a suitable technology-enhanced learning environment? An updated critical review of the literature from 2012 to 2015. *Journal of Computer Assisted Learning*, 32(6), 503–528.
- Marsick, V.J., & Volpe, M. (1999). The nature and need for informal learning. *Advances in Developing Human Resources*, 1(3), 1-9.
- Marsick, V.J., & Watkins, K.E. (1990). *Informal and incidental learning in the workplace*. Routledge.
- Nielsen, M. (2017). *Reinventing discovery: The new era of networked science*. Princeton University Press.
- Phillips, J.J., & Phillips, P.P. (2017). *Measuring the success of learning through technology: A guide for measuring impact and calculating ROI on e-learning, blended learning, and mobile learning*. American Society for Training and Development.
- Piaget, J. (1970). Piaget's theory. In P. H. Mussen (Ed.), *Carmichael's manual of child psychology* (Vol. 1, pp. 703–732). Wiley.
- Ragins, B.R., & Kram, K.E. (2007). *The handbook of mentoring at work: Theory, research, and practice*. SAGE Publications.



- Richter, S., & Adkins, B. (2020). *The learning experience platform (LXP) market 2020*. Fosway Group.
- Rosenberg, M.J. (2001). *E-learning: Strategies for delivering knowledge in the digital age*. McGraw-Hill.
- Sharples, M., Adams, A., Alozie, N., Ferguson, R., FitzGerald, E., Gaved, M., & Whitelock, D. (2019). *Innovating pedagogy 2019: Open University innovation report 7*. The Open University.
- Siemens, G. (2005). Connectivism: A learning theory for the digital age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2(1), 3–10.
- 3M. (n.d.). *15% culture*. Retrieved December 15, 2023, from <https://www.3m.com/>
- Traxler, J. (2009). Learning in a mobile age. *International Journal of Mobile and Blended Learning*, 1(1), 1–12.
- Veletsianos, G. (2012). Higher education scholars' participation and practices on Twitter. *Journal of Computer Assisted Learning*, 28(4), 336–349.
- Veletsianos, G., & Navarrete, C.C. (2012). Online social networks as formal learning environments: Learner experiences and activities. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 13(1), 144-166.
- Vygotsky, L.S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.
- Wenger, E., McDermott, R., & Snyder, W.M. (2002). *Cultivating communities of practice: A guide to managing knowledge*. Harvard Business Review Press.