

การเรียนรู้การสอนสู่ความเป็นเลิศในยุคดิจิทัล Teaching and Learning Towards Excellence in the Digital Age

มานิช หัตถยามาดย์¹ สมศักดิ์ บุญปู้² สีน งามประโคน³

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย¹

รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาพุทธบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย^{2, 3}

Manot Hutthayamad¹ Somsak Boonpoo² Sin Ngamprakhon³

Ph.D. Student for Ph.D. Curriculum Educational Major, Post Graduate

Mahachulalongkornrajavidyalaya University¹

Assoc. Prof. Dr. Educational Major Post Graduate

Mahachulalongkornrajavidyalaya University^{2, 3}

E-mail: chaibie2529@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้การสอนสู่ความเป็นเลิศในยุคดิจิทัล ซึ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในการศึกษา 1/2564 มีผลกระทบให้เกิดการปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ทั่วประเทศส่งผลให้ครู อาจารย์ทุกคนต้องศึกษาเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการเรียนการสอนได้หลากหลายวิธีการ สถานการณ์นี้แสดงให้เห็นศักยภาพของครูในการจัดการเรียนการสอนคือ 1) ครู อาจารย์มีสมรรถนะในการเปลี่ยนแปลงตนเองด้านการใช้สื่อดิจิทัล 2) นักเรียนต้องปรับตัวในการเรียนเป็นอย่างดี 3) ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน 4) ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชนให้การสนับสนุนแหล่งเรียนรู้เป็นอย่างดี ถ้าทำได้อย่างนี้เชื่อว่าการศึกษาของชาติจะถูกขับเคลื่อนการศึกษาได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ : การเรียนการสอน, สู่ความเป็นเลิศ, ยุคดิจิทัล

Abstract

The objective of this article was to present the concept of teaching and learning towards excellence in the digital age in the situation of the COVID-19 in the first semester of the 1/2564. There has been an impact on the change in online teaching and learning all over the country, resulting in All teachers must learn to use technology to manage teaching in a variety of ways. This situation shows the potential of teachers in teaching and learning

as 1) Teachers have the ability to change themselves in the use of digital media. 2) Students have to adjust their learning well. 3) Parents are involved in teaching and learning management. 4) All sectors, both public and private, provide good support to learning resources. If we can do this, we believe that the nation's education will drive education very well.

Keywords: teaching and learning, towards excellence, the digital age

1. บทนำ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบัน ท่านได้พระราชทานพระราชดำริเกี่ยวกับครูไว้น่าสนใจมาก “ครูเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาสติปัญญาของเยาวชนในชาติครูเป็นบุคคลที่สำคัญและมีความหมายอย่างมากต่อกระบวนการให้การศึกษาเพราะถ้าปราศจากครูซึ่งเป็นผู้สอนการศึกษาหาความรู้ของเยาวชนจะมีความยากลำบากขึ้นต้องใช้เวลานานมากในการเรียนรู้แต่ถ้าได้ครูผู้สอนที่ดีมีความตั้งใจสอนและมีความรู้ดี มีวิธีการถ่ายทอดที่เหมาะสมย่อมจะช่วยให้การศึกษาบรรลุเป้าหมายได้สะดวกรวดเร็วและง่ายขึ้นซึ่งแนวพระราชดำรินี้สอดคล้องกับมาตรา 4 ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ให้ความหมายของครูว่า “ครูเป็นบุคลากรวิชาชีพ ซึ่งทำหน้าที่หลักทางการศึกษา ด้านการเรียนการสอนการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถานศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน

ครูมีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่งในฐานะเป็นผู้ให้การศึกษาของชาติ ครูคือผู้ที่กำหนดอนาคตของคนในชาติ ชาติใดก็ตามที่ได้ครูเป็นคนมีความรู้ เป็นคนเก่ง เป็นคนเสียสละ ตั้งใจทำงาน เพื่อประโยชน์ของนักเรียนชาตินั้นจะได้พลเมืองที่เก่งและฉลาด มีศักยภาพ และมีความสามารถที่จะแข่งขันกับทุกประเทศในโลกได้ การพัฒนาการศึกษาจะขาดครูเสียไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการศึกษาในระบบโรงเรียนหรือนอกโรงเรียน และไม่ว่าจะมีเทคโนโลยีทันสมัยเพียงใดก็ตาม ครูยังต้องมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการเรียนการสอนเรายังต้องการ “ครูที่เป็นแบบอย่างที่ดีของนักเรียนในเรื่องคุณธรรมจริยธรรม และบุคลิกภาพ ครูที่สามารถยกระดับสติปัญญาหรือวิญญาณของมนุษย์ให้สูงขึ้นได้” (รุ่ง แก้วแดง, 2553 : 20)

ดังนั้นการพัฒนาครูให้มีการเพิ่มศักยภาพทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนโดยเฉพาะการเทคโนโลยี การสื่อสาร การจัดการกิจกรรม และพัฒนางานวิจัย ซึ่งบทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดการจัดการเรียนการสอนสู่ความเป็นเลิศของครูยุคใหม่ประเด็นของการใช้สื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัย และสะดวกต่อการเรียนการสอน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนสู่ความเป็นเลิศ

1) ความหมายของการเรียนการสอนสู่ความเป็นเลิศ

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้ให้ความหมายของ Best Practices คือ การปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรืออาจกล่าวได้ว่า การปฏิบัติที่ทำให้องค์กรสู่ความเป็นเลิศ อันที่จริงแล้วคำว่าดีที่สุด

คือ(Best)ของคำว่า Best Practices นี้เป็นคำที่ให้ความหมายในเชิงเทียบเคียง คือ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และเป้าหมายเป็นหลัก คำว่าดีที่สุดอาจจะไม่ได้หมายถึงดีที่สุดจริง ๆ ขององค์กรทั้งหมด แต่อาจจะเฉพาะสำหรับองค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น เพราะแต่ละองค์กรมีวัฒนธรรม วิสัยทัศน์ สภาพธุรกิจ และปัจจัยภายในขององค์กรที่แตกต่างกันไป ดังนั้น Best Practices จึงไม่ได้จำกัดอยู่เพียงเรื่องๆ เดียวหรือกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งเพียงอย่างเดียวแต่ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ดีที่สุดของแต่ละองค์กรมองหา และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้กล่าวถึงความหมายของ Best Practices อีกว่า เป็นแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล Best Practices ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถลดเวลาในการ ปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กรได้โดยการศึกษาจาก Best Practices ขององค์กรต่าง ๆ แล้วนำไป ประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547 : 51) ในขณะที่นักวิชาการหลายคนให้ความเห็นคล้าย ๆ กันดังนี้

พสุ เดชะรินทร์ (2549 : 27) ให้ความหมายความเป็นเลิศ (excellence) ว่าหมายถึง องค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง มีผลงานโดดเด่นเป็นที่ยอมรับในกลุ่มธุรกิจเดียวกันสร้างผลตอบแทนทางธุรกิจและสร้างผลตอบแทนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน และมีความสามารถอย่างเด่นชัดในการสร้างมาตรฐานการทำงานที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างและธำรงไว้ในความสามารถทางการแข่งขันที่เหนือกว่า วีระพงษ์ ลือประสิทธิ์กุล (2545 : 42) สรุปว่า การจัดการที่เป็นเลิศ (best practices) ขององค์กรหนึ่งไม่จำเป็นต้องเหมาะสมกับองค์กรอื่นเสมอไป สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา สภาพแวดล้อมและเงื่อนไขที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่จำเป็นต้องเป็นของใหม่ เมื่อปฏิบัติแล้วควรเกิดประสิทธิภาพที่วัดได้เป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ต้องมีลักษณะที่เป็นระบบและอธิบายถึงเหตุผลได้อย่างชัดเจน การจัดการที่เป็นเลิศ จึงเป็นวิธีการหรือแนวทางปฏิบัติที่ทำให้องค์กรหรือหน่วยงาน ทั้งของภาครัฐและเอกชนประสบความสำเร็จ บรรลุตามจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล Best Practices ของแต่ละองค์กร อาจเหมือนหรือแตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ บริบทและภาระงานขององค์กรนั้น ๆ และสมพร เพชรสงค์ (2548 : 27-34) ได้ให้ความหมายของแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ไว้ว่า หมายถึงวิธีการทำงานที่ดีที่สุดในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นระบบบริหาร เทคนิควิธีการต่าง ๆ ทำให้ผลงานบรรลุเป้าหมายระดับสูงสุด ดังนั้น แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) จึงไม่ใช่เป็นแค่เพียงวิธีการทำงานที่ดี แต่เป็นการทำงานที่ดีกว่าหรือที่ดีที่สุด ซึ่งมีการทำงานในเชิงระบบ บริหารและเทคนิควิธีการต่าง ๆ ทำให้ผลงานนั้นบรรลุเป้าหมายสูงสุดองค์กร

สำหรับนักวิชาการต่างประเทศได้แก่ Sentell และ Webster ให้ความหมายความเป็นเลิศขององค์กรว่า หมายถึง องค์กรที่มีสมรรถนะ ในการเรียนการสอนจัดการ มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจบริการและผลผลิตขององค์กรมีคุณภาพและมาตรฐาน สนองความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคมีเกณฑ์ (Sentell, G.D., 1994 : 67) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความเป็นเลิศ

(Excellence) หมายถึง สิ่งที่ดีที่สุด สมบูรณ์ที่สุด หรือ การกระทำซึ่งประกอบด้วยคุณภาพสูงสุดจนเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป (Webster, N., 1968: 34)

สรุปความหมายของการเรียนการสอนสู่ความเป็นเลิศ ก็คือองค์การที่มีสมรรถนะในการเรียนการสอนให้สำเร็จอย่างต่อเนื่องมีผลงานโดดเด่นเป็นที่ยอมรับ เกิดผลสัมฤทธิ์ไม่ต่ำกว่ามาตรฐาน มุ่งสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยวิธีการทำงานที่ทำให้ผลงานบรรลุเป้าหมายระดับสูงสุด ดีที่สุด สมบูรณ์ที่สุด

2 องค์ประกอบของการเรียนการสอนสู่ความเป็นเลิศ

พสุ เดชะรินทร์ (2546 : 18) กล่าวไว้ว่า องค์การที่เป็นเลิศนั้น ประกอบด้วย

1. กลยุทธ์ ซึ่งอาจให้ความสำคัญกับกลยุทธ์น้อยลง ส่วนใหญ่จะเป็นแผนปฏิบัติการ มุ่งทำทุกอย่างให้ได้เงิน ไม่มีความมุ่งมั่นที่ชัดเจน
2. การปฏิบัติให้เห็นผล ซึ่งการปฏิบัติตามพื้นฐานทางการจัดการที่ได้ผล
 - 2.1 โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมและเกื้อหนุนต่อการเติบโตขององค์กร
 - 2.2 ผู้นำจะต้องมาทำงานมากขึ้นไม่ใช่สั่งการเพียงอย่างเดียว
 - 2.3 ทุกคนเข้าใจในความรับผิดชอบและพร้อมปฏิบัติตามสิ่งที่รับผิดชอบ
 - 2.4 มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน
 - 2.5 มีระบบการจูงใจสำหรับบุคลากรที่ทำงานบรรลุเป้าหมาย
 - 2.6 พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรให้เน้นการปฏิบัติ
 - 2.7 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม
3. นวัตกรรม ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กรที่ต้องการเป็นผู้นำ
4. วัฒนธรรมองค์กร เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กรโดยการปรับเปลี่ยน ต้องอาศัยเวลาและเริ่มต้นจากตัวผู้บริหาร
5. ความร่วมมือของเครือข่าย
6. บุคลากร เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ทั้งนี้เทคโนโลยีไม่สามารถที่จะทดแทนคนได้ ทั้งนี้ นวัตกรรมความรู้ก็เกิดจากคนเป็นสำคัญ
7. ผู้นำ ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงทุกสิ่งภายในองค์กร

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551 : 21) เสนอแนะแนวทาง ในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงไว้ว่า ประกอบด้วยหลักการสำคัญ ได้แก่ (1) การนำองค์กร (2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (6) การจัดกระบวนการ และ (7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

Baldrige National Quality Program (2007: 56) เสนอกรอบแนวคิดเกณฑ์รางวัลคุณภาพ MBNQA (MBNQA Criteria for Performance Excellence) ปี 2007 มี องค์ประกอบดังนี้

1. การนำองค์การ (Leadership) ประกอบด้วย 1) การนำองค์การโดย ผู้บริหารระดับสูง (Senior Leadership) ซึ่งมีประเด็นย่อยในการพิจารณา 2 ประเด็น คือ วิสัยทัศน์ และค่านิยม (Vision and Values) และการสื่อสารและผลการดำเนินการ (Communication and Organization Performance) 2) ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม (Good Governance and Social Responsibilities) ซึ่งมีประเด็นย่อยในการพิจารณา 3 ประเด็น คือ ธรรมาภิบาลขององค์การ (Organizational Governance) ทางจริยธรรมและความถูกต้องด้วยกฎหมาย (Legal and Ethical Behavior) และการสนับสนุนของชุมชนที่มีบทบาทสำคัญ (Support of Key Communities)
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) ประกอบด้วย 1) การพัฒนากลยุทธ์ (Strategy Development) และ 2) การแปรกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ (Strategy Deployment)
3. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด (Customer and Market Focus) ประกอบด้วย 1) การมีความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด (Customer and Market Knowledge) และ 2) ความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships and Satisfaction)
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) ประกอบด้วย 1) การวัด การวิเคราะห์และทบทวนผล การดำเนินงานขององค์การ (Measurement, Analysis, and Review of Organizational Performance) และ 2) การจัดการด้านข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการความรู้ในองค์การ (Information and Knowledge Management)
5. การมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focus) ประกอบด้วย 1) การผูกพันของบุคลากร (Workforce Focus Engagement) และ 2) สภาพแวดล้อมการทำงานของ บุคลากร (Workforce Environment)
6. การจัดการกระบวนการ (Process Management) ประกอบด้วย 1) กระบวนการสร้างคุณค่า (Value Creation Process) และ 2) กระบวนการที่สนับสนุนและการวางแผนการดำเนินงาน (Support Processes and Operational Planning)
7. ผลการดำเนินงาน (Results) ประกอบด้วย 1) ผลลัพธ์ด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service Outcomes) 2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer - Focused Outcomes) 3) ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด (Financial and Market Outcomes) 4) ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล (Human Resource Outcomes) 5) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลองค์กร (Organizational Effectiveness Outcomes) และ 6) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและด้านการรับผิดชอบต่อสังคม (Leadership and Social Responsibility Outcomes)

Education Criteria for Performance Excellence Framework (2009-2010) ได้เสนอประเด็นสำคัญในการพิจารณาเกณฑ์ความเป็นเลิศ 7 ด้าน สำหรับประเด็นสำคัญในการพิจารณาเกณฑ์ความเป็นเลิศ หรือองค์ประกอบหลักในการตรวจสอบความเป็นเลิศในการดำเนินงานด้านการศึกษา ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 7 ด้าน (Baldrige National Quality Program: 43) ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)
3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด (Student, Stakeholder and Market Focus)
4. สารสนเทศและการวิเคราะห์ (Information and Analysis)
5. การให้ความสำคัญแก่บุคคลและหน่วยงานย่อย (Faculty and Staff Focus)
6. การเรียนการสอนกระบวนการ (Process Management)
7. ผลการดำเนินงาน (Organizational Performance Result)

Kotter, John. p. (1990: 34) กล่าวว่า Change Management ประกอบด้วย 1) การจัดการความขัดแย้ง (Managing Conflict) 2) ทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) 3) ทักษะการจัดการโครงการ (Project Management Skills) 4) ภาวะผู้นำ (Leadership) และความยืดหยุ่น (Flexibility) 5) การเรียนการสอนจัดกระบวนการ (Managing Process) 6) การจัดการ กลยุทธ์ (Managing Strategy) 7) การจัดการการพัฒนาตนเอง (Managing Their Own Development)

สรุปองค์ประกอบของการเรียนการสอนสู่ความเป็นเลิศได้ว่า มี 7 องค์ประกอบ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ (Leadership) การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ สารสนเทศและการจัดการความรู้ การให้ความสำคัญแก่บุคลากร การเรียนการสอนกระบวนการ (Process Management) และผลการดำเนินงาน (Results) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือมากกว่า พยายามใช้อิทธิพลของตนหรือกลุ่มตน กระตุ้น ชี้นำ ผลักดัน ให้บุคคลอื่น หรือกลุ่ม บุคคลอื่น มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์การเป็นเป้าหมาย
2. การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) หมายถึง การกำหนดแนวทางที่จะบรรลุสภาพการณ์ในอนาคตที่ต้องการให้เกิดจะต้องเป็นระบบ คือ แนวทางที่กำหนดขึ้น จะต้องดำเนินไปอย่างเป็นขั้นเป็นตอน
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ หมายถึง เป็นการตรวจประเมินความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

4. สารสนเทศและการจัดการความรู้ หมายถึง ระบบการวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันและทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อใช้ติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและ ผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงนำข้อมูลและสารสนเทศมาเรียนรู้เพื่อให้เกิดนวัตกรรม เพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร

5. การให้ความสำคัญแก่บุคลากร หมายถึง การจูงใจ และทำให้บุคลากรพัฒนา และใช้ศักยภาพเต็มที่ในการทำงาน รวมทั้งวิธีการสร้างเสริมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเติบโตของบุคลากร

6. การเรียนการสอนกระบวนการ (Process Management) หมายถึง ให้ความสำคัญกับการออกแบบกระบวนการให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้ผลการดำเนินการที่ดีขึ้น

7. ผลการดำเนินงาน (Results) หมายถึง สิ่งสะท้อนความสำเร็จขององค์กรในมุมมองด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านงบประมาณ การเงินและตลาด ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผลการจัดการกระบวนการ เป็นต้น

3. ขั้นตอนวิธีการเรียนการสอนสู่ความเป็นเลิศ

พัฒนชัย กุลศิริสวัสดิ์ (2551 : 41) ได้กล่าวถึงการนำองค์กรไว้ดังต่อไปนี้ ผู้บริหารองค์กรเป็นผู้ชี้แนะและกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยมและความคาดหวังในผลการดำเนินการขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรสื่อสารกับบุคลากรและการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ดีในการดำเนินงานที่มีจริยธรรม และผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการสนับสนุนชุมชน โดยมี รายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดทิศทางองค์กร ผู้บริหารจะมีบทบาทในการกำหนดทิศทางองค์กรใน 4 ประเด็น คือ 1) วิสัยทัศน์ 2) เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว 3) ค่านิยมองค์กร 4) ผลการดำเนินการที่คาดหวัง

2. การสื่อสารความเข้าใจ หมายถึง การสื่อสารด้วยวาจา เอกสาร กริยาท่าทาง และการประพาดิตน เป็นตัวอย่างที่ดีการสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้รับข้อมูลจะสามารถสื่อสารโต้ตอบกับผู้ให้ข้อมูลได้ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับข้อมูลมีโอกาสสอบถามข้อสงสัย การแสดงความคิดเห็นก่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกับทั้งผู้ส่งและผู้รับ เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จสูงสุด

3. การสร้างบรรยากาศ เครื่องมือสำคัญที่นำมาใช้เพื่อสร้างบรรยากาศ การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน การเรียนรู้ ทั้งในระดับองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายและหลักจริยธรรม คือ การปรับ/สร้างวัฒนธรรมองค์กร (Culture Development)

4. การเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model) ในการกำกับดูแลตนเองที่ดี

5. การทบทวนผลการดำเนินการ การที่องค์กรได้ดำเนินงานตามแผนงานโครงการที่กำหนดไว้ไปช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้วได้มีการวิเคราะห์ติดตามผลการดำเนินการว่าบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการ และบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรหรือไม่ โดยอาจพิจารณาผลการดำเนินการจากตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) ที่จะสะท้อนถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมา หากตัวชี้วัดใดไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้จะได้ดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงและปรับเปลี่ยนการดำเนินการให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร โดยอาจเรียกกระบวนการดังกล่าวว่าเป็นการประเมินผล การดำเนินการ (Implementation Evaluation) หรือการประเมินผลความก้าวหน้าการดำเนินงาน (Progress Evaluation)

Linder, J. c, & Brooks, J. D. (2004 : 26-35) ได้เสนอวิธีการที่จะนำองค์กรไปสู่องค์กรสมรรถนะสูงไว้ดังนี้

1. การวางยุทธศาสตร์และนโยบาย (Strategic and Policy Making)
2. การออกแบบองค์กรและกระบวนการทำงาน (Organization and Process Design)
3. การเรียนการสอนผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)
4. การมีพันธมิตรและเครือข่าย (Partnering)
5. การดำเนินงานที่ดี (Operations)
6. การตลาดและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Marketing and CRM)
7. การจัดหาและการขนส่ง (Procurement and Logistics)
8. การเรียนการสอนทุนมนุษย์ (Human Capital Management)
9. การเรียนการสอนข้อมูลสารสนเทศ (Information Management)

สรุปขั้นตอนวิธีการเรียนการสอนสู่ความเป็นเลิศได้ว่า มี 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์องค์กร 2) การวางแผน 3) การสื่อสารสร้างความเข้าใจ 4) การปฏิบัติการ 5) การควบคุม กำกับติดตาม 6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์กร หมายถึง การนำเทคนิคการประเมินที่ได้รับความนิยมใช้ในวงการธุรกิจและองค์กรที่มีใช้ธุรกิจปัจจุบัน คือ การวิเคราะห์ SWOT คำว่า SWOT เป็นคำย่อมาจากคำเต็มว่า Strength, Weakness, Opportunity และ Threat การวิเคราะห์นี้มีประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะเป็นการประเมินว่าองค์กรอยู่ในสถานะอย่างไร

2. การวางแผน หมายถึง ผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่าบริษัทมีวัตถุประสงค์อะไรในอนาคต และจะต้องดำเนินการอย่างไร การวางแผน ประกอบด้วย การดำเนินการตรวจสอบตัวเอง การกำหนดวัตถุประสงค์ การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร การประเมินแนวทางปฏิบัติงานที่วางไว้ การทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง

และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด การติดต่อสื่อสารในกระบวนการ ของการวางแผน เป็นไปอย่างทั่วถึง

3. การสื่อสารความเข้าใจ หมายถึง การสื่อสารด้วยวาจา เอกสาร กริยาท่าทาง และการ ประพฤติตน เป็นตัวอย่างที่ดีการสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ ผู้รับ ข้อมูลจะสามารถสื่อสารโต้ตอบกับผู้ให้ข้อมูลได้ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับข้อมูลมีโอกาส สอบถาม ข้อสงสัย การแสดงความคิดเห็นก่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกับทั้งผู้ส่งและผู้รับ เพื่อให้การปฏิบัติงาน ประสบความสำเร็จสูงสุด

4. การปฏิบัติการ หมายถึง กระบวนการภายในองค์การซึ่งใช้ปัจจัยนำเข้า (คน เงินทุน วัสดุ อุปกรณ์) และแปรรูปปัจจัยนำเข้าให้ออกมาเป็นปัจจัยนำออก (สินค้าและบริการ)

5. การควบคุม กำกับติดตาม หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ติดตาม ตรวจสอบ การ ดำเนินงานทั้งหมดตามแผนกลยุทธ์ และผู้ปฏิบัติงานขององค์การอย่างสม่ำเสมอ

6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ และความคิด สร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงานเพื่อ ตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานอย่างไม่หยุดยั้ง โดยมี จุดหมายมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

4 คุณลักษณะของครูในยุคดิจิทัล

การศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาต่อไปตามยุคสมัย ทำให้ครูยุคปัจจุบันต้อง มีความรู้ ความสามารถ และทักษะ มีคุณธรรมให้ทันต่อความเจริญก้าวหน้าเปลี่ยนแปลงไป ตัวอย่างเช่นในปัจจุบัน ในสถานศึกษา แทบทุกแห่ง ครูหรืออาจารย์ได้ให้นักเรียน นักศึกษาส่งรายงานหรือการบ้านผ่านทาง website หรือมีการ อัปเดตข้อมูลข่าวสารการศึกษาผ่านทาง social network หรือ Facebook ซึ่งกำลังได้รับความนิยม และ การเรียนแบบ e-learning หรือการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เริ่มมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะ สามารถทำให้ เกิดการเรียนรู้ได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ ไม่จำกัดอยู่แต่ในห้องเรียน หรือในโรงเรียนเท่านั้น

ชี้ให้เห็นว่าครูยุคไอที การเรียนรู้ของนักเรียนในปัจจุบันจึงมีความจำเป็นอย่างสูงที่จะต้องนำ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ขงจื๊อ จิตศิลป์ ได้กล่าวว่า การเป็นครู ในยุคดิจิทัล ในยุคดิจิทัล เนื้อหา ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ มีมากขึ้น และได้รับการแทนด้วยดิจิทัล มีอยู่ รอบ ๆ ตัวเป็น Cloud Knowledge ผู้เรียนมีขีดความสามารถเข้าถึงเนื้อหา Accessible ได้ง่ายและเร็ว ทำให้มีขีดความสามารถในการมองเห็นเนื้อหา Visibility ได้ประหนึ่งเสมือนจดจำไว้ในสมอง ครูยุคดิจิทัลจึง ไม่เน้นการสอนตามเนื้อหาในหลักสูตร แต่จะเน้นการนำเนื้อหามาประยุกต์ใช้ หรือต่อยอดทางความคิด และต้องจัดการเรียนรู้ทักษะและความรู้ที่จำเป็นให้นักเรียน ครูยุคดิจิทัล ต้องเน้นให้นักเรียนแสวงหา ความรู้ได้เอง ครูจะไม่ใช้วิธี Transfer knowledge แต่จะให้นักเรียน สามารถ Infer Knowledge หรือ สังเคราะห์ความรู้ จากข้อมูลข่าวสารที่แสวงหามาได้ ครูยุคดิจิทัลต้องเป็นนักจัดการที่ดี จัดการให้นักเรียน ได้เรียนรู้โดยลงมือปฏิบัติ (Action Learning) และต้องเปลี่ยนการสอบเป็นการประเมินเพื่อการพัฒนา

ปรับปรุง ครูยุคดิจิทัลต้องมีเทคนิคในการทำให้นักเรียนเรียนรู้อย่างสนุก Gamification in learning รู้วิธีการใช้และประยุกต์เทคโนโลยีอุบัติใหม่ เน้นให้ผู้เรียนมีความสุขกับการทำกิจกรรม เพื่อการเรียนรู้ มีแรงจูงใจให้คิด สร้างสรรค์ นำเสนอ ความรู้สนุกสนาน (ชญาพร จิตศิลป์, ออนไลน์)

มาตรฐานของครูในยุคดิจิทัล ISTE.NETS.T advancing digital age teaching ครูผู้สอนในยุคนี้ ต้องมีมาตรฐาน องค์กรในสหรัฐอเมริกาได้วางมาตรฐานของครูผู้สอนไว้ดังต่อไปนี้

1. ครูต้องเป็นผู้แนะนำ ช่วยเหลือ สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ เพื่อสร้างสรรค์งานให้เด็ก คุณครูจะต้องใช้ความรู้ที่มีอยู่ในการสอน ในการพัฒนาเรียนรู้ และนำ Technology มาช่วยให้เด็กเกิดการ เรียนรู้ในระดับขั้นที่สูงขึ้น สร้างสรรค์ขึ้น รวมถึงการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆตามความสามารถในการเรียนรู้ ของแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็นแบบตัวต่อตัวหรือแบบใช้สื่ออื่น ๆ

1.1 ครูต้องมีความสามารถในการสนับสนุน ส่งเสริม สร้างสรรค์ ในการสร้างชิ้นงาน และ พัฒนาสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ

1.2 ครูต้องกระตุ้นให้เด็กสำรวจในหัวข้อที่สำคัญ และ แก้ไขปัญหาโดยใช้เครื่องมือและ แหล่งข้อมูลในยุค Digital

1.3 ครูต้องแสดงให้เห็นถึงผลดีในการทำงานร่วมกันเป็นทีม และต้องพยายามอธิบายให้ เด็ก ๆ เข้าใจถึงรูปแบบการคิด การวางแผน และการคิดเชิงสร้างสรรค์

1.4 ครูผู้สอนต้องกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันให้กับเด็ก เพื่อนในชั้นเรียน รวมถึงบุคคล อื่น โดยการกระตุ้นเด็กแบบใกล้ชิด หรือว่าต้องใช้สถานการณ์จำลองขึ้น

2. ครูต้องพัฒนาและออกแบบ กระบวนการการเรียนรู้และการประเมินผล ครูผู้สอนต้อง ออกแบบและพัฒนา และ การประเมินผล ประสิทธิภาพการเรียนรู้โดยตรงไปตรงมา

3. ครูต้องส่งเสริม ต้นแบบการเป็นพลเมืองทาง Digital รวม ถึงความรับผิดชอบด้วยครูต้อง เข้าใจถึงสังคมที่อยู่และสังคมโลกที่ต้องรับผิดชอบต่อวัฒนธรรมที่เปลี่ยนไปทางเทคโนโลยีและต้องแสดง เป็นตัวอย่างที่ดีในการประพฤติปฏิบัติอย่าง เป็นมืออาชีพในเรื่องของกฎหมายลิขสิทธิ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ (วิษุตา ปราบภัย, ออนไลน์)

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของครูในยุคดิจิทัล หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และทักษะเป็นนักจัดการ ที่ดีซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานสำคัญ 3 มาตรฐาน คือ 1. ครูต้องเป็นผู้แนะนำ ช่วยเหลือ สร้าง แรงจูงใจใน การเรียนรู้ 2. ครูต้องพัฒนาและออกแบบ 3. ครูต้องส่งเสริมต้นแบบการเป็นพลเมืองทาง Digital

5 ลักษณะของครูที่ดีจากผลการวิจัยต่าง ๆ

ฝ่ายโครงการของวิทยาลัยครูบ้านเจ้าพระยา ได้ทำการวิจัยเรื่องลักษณะของครูที่สังคมต้องการ โดยนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ในเขตกรุงเทพฯ เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้สรุปผล ดังนี้

1. ด้านความประพฤติควรมีความประพฤติที่ดีเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่เด็ก ๆ และสังคม

2. ด้านความรู้ทางด้านวิชาการ ควรมีความรู้กว้างขวางนอกเหนือไปจากความรู้เฉพาะ

3. ด้านการสอนต้องรู้จักพัฒนาปรับปรุงการสอนของตนให้ได้ผลดี
4. ด้านการปกครองนักเรียน ควรฝึกนักเรียนให้มีวินัยควบคู่ไปกับการอบรมทางศีลธรรม
5. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของครู ครูควรสร้างความเข้าใจและคุณความดีของสังคม
6. ด้านบุคลิกภาพของครู ครูควรแต่งกายเหมาะสม มีอารมณ์มั่นคง มีเสียงพูดชัดเจน และมีลักษณะของความเป็นผู้นำ
7. ด้านการทำงานนอกเวลา และงานอดิเรกของครู เห็นว่าครูควรทำได้ไม่กฎหมาย หรือขัดต่อขนบธรรมเนียม ประเพณีอันดีงาม (จิราวุธ กักใหญ่, ออนไลน์)

6.สรุป

สรุปการพัฒนาครูสู่ความเป็นเลิศในการจัดการเรียนการสอนในสถานการณ์ปัจจุบันพบว่า การเรียนการสอนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในปีการศึกษา1/2564 ครู อาจารย์มีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ด้วยหลากหลายช่องทางเพื่อพัฒนานักเรียนซึ่งสถานการณ์นี้ครู อาจารย์ทั่วโลกได้เรียนรู้ วิธีการสอน การสื่อการสอน การทำวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนเป็นอย่างดี ในสถานการณ์โควิด-19 พิสูจน์ให้เห็นศักยภาพ ครู อาจารย์ยุคดิจิทัลที่แท้จริง ถ้าครู อาจารย์ท่านใดไม่ได้เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีในโอกาสนี้ท่านหมดโอกาสแล้วที่จะพัฒนาตนเองด้านการใช้สื่อสมัยใหม่ เพราะปัจจุบันการสอนที่ใช้สื่อสมัยใหม่จำเป็นอย่างมาก และนักเรียนในยุคปัจจุบันนี้มีความรู้ รอบรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมาก ดังนั้นครู อาจารย์ ผู้สอนจึงต้องจำเป็นที่จะต้องศึกษา และพัฒนาการสอนโดยใช้สื่อให้ง่าย และสะดวกแก่นักเรียนที่จะเข้ามาศึกษา

7. เอกสารอ้างอิง

- ชญาพร จิตศิลป์. ครู “ยุคไอที” . สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2563. จาก :<https://www.gotoknow.org/posts/490852>.
- วิษสุดา ปราบภัย. บทบาทของครูในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและยุคดิจิทัล. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2564. จาก <https://vichsuda.wordpress.com/>
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.
- . (2549). การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง. เอกสารการวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์. (2551). ชุดเครื่องมือการพัฒนาองค์การ (Organization Improvement Toolkits) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- รุ่ง แก้วแดง. (2553). ปฏิวัติการศึกษาไทย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- จิราวุธ กักใหญ่. ลักษณะของครูที่ดี. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2564. จาก<https://sites.google.com/site/krutubtib/khru/laksana-khxng-khru-thi-di>.

- วีระพจน์ ลือประสิทธิ์กุล. (2545). *Management best practices*. กรุงเทพฯ: ปิพ-อาร์ที คิวเอ็มคอนซิล แทนต์.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2547). *กรณีศึกษา Best Practices TQA Winner 2002 Thai Acrylic Fiber Co., Ltd.* กรุงเทพฯ: เรดเพิร์น ครีเอชั่น.
- สมพร เพชรสงค์. (2548). “Best Practice”. *วารสารดำรงราชานุภาพ*. ฉบับที่ 15.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). *รายงานผลการศึกษารูปแบบ เบื้องต้นของ หน่วยงานภาครัฐ: องค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ.
- Baldrige National Quality Program. (2007). *Malcolm Baldrige National Quality: Education Criteria for Performance Excellence*. Gaithersburg: National Institute of Standard and Technology.
- Kotter. John. p. (1990). *A force for change: how leadership differs from management*. New York: The Free Press. A Division of MacMillan.
- Linder. J. c. & Brooks. J. D. (2004). *Transforming the public sector*. (Outlook Journo/ (3).
- National institute of standards and Technology (NIST). *The Baldrige Process. Baldrige National Quality Program*. Retrieved January 14. 2005. From http://www.baldrige.nist.gov/site_Map.htm.
- Sentell. G.D. (1994). *Fast, focused & flexible: bold new imperatives for the high performance organization*. Michigan: Pressmark International.
- Webster. N. (1968). *Webster's twentieth century dictionary of the English language unabridged (2nd ed.)*. New York: World Publishing.