

## คุณภาพกลวง ๆ<sup>1</sup>

พรทิพย์ กาญจนนิตย์<sup>2</sup>

“คุณครับ ขออนุญาตตรวจกระเป๋าด้วยครับ” เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยขอตรวจกระเป๋าถือของคุณ ขณะใช้ไฟฉายส่องพร้อมกวาดตามองข้างในอย่างรวดเร็ว

“ไม่ทราบว่าตรวจดูอะไรหรือคะ” ดินันเป็นฝ่ายถามกลับบ้าง

“เอ่อ หัวหน้าสั่งให้ผมเช็คกระเป๋าทุกคนนะครับ”

คำตอบนี้ทำให้ดินันค่อนข้างตกใจ เลยทำให้ต้องลองถามคำถามเดียวกันนี้ กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคนอื่น ๆ ในที่อื่น ๆ ดูบ้าง แม้ว่าปัจจุบัน เราจะมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดรอบคอบขึ้นมาก แต่ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหลายคนยังไม่รู้ว่าพวกเขา กำลังมองหาอะไรกันแน่ และยังไม่รู้หนักเข้าไปอีกว่า วิธีตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร

ภารกิจก็แค่ เปิดกระเป๋า โบกไฟฉายไปมา และผาน! แค่นั้นเอง เป็นการเสริมเส้นการปฏิบัติภารกิจที่ไม่บรรลุพันธกิจตามวัตถุประสงค์ที่แท้จริง!

สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งก็ทำงานคล้ายกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพราะไม่รู้ว่าจะตัวเองกำลังทำอะไรอยู่กันแน่ เพียงทำแค่ตาม “คำสั่ง” ปัจจุบันนี้ สถาบันอุดมศึกษาไทยทุกแห่งมีอิสระในการเลือกใช้ระบบประกันคุณภาพเองได้ ไม่ว่าจะเป็น IQA (Internal Quality Assurance) ที่พัฒนาโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) หรือ EdPEX (Education Criteria for Performance Excellence) แต่ความเคยชินเก่า ๆ ที่ถูกหล่อหลอมมาเกือบ 2 ทศวรรษอันเป็นผลจากการบังคับใช้ IQA ก็ทำให้ความคิดและพฤติกรรมเสมือนได้ถูกตั้งโปรแกรมไว้เรียบร้อยแล้ว เกิดเป็นคุณภาพกลวง ๆ ดังเช่น เมื่อถูกถามถึงข้อกำหนดต่างๆ สถาบันจำนวนมากยังคงตอบว่า “มี! เราก็กทำแล้วเหมือนกัน!”

เอาละ เราคงต้องย้อนกลับไปจุดเริ่มต้น อะไรคือความหมายที่แท้จริงของ “คุณภาพ”

ในวงการการศึกษา “คุณภาพ” แปลว่าอะไรได้บ้าง

หมายถึงการที่นักศึกษาและบัณฑิตของเรา

สามารถจะพัฒนาให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการอยู่รอดในศตวรรษที่ 21 และชีวิตนี้สามารถทำงานได้มากกว่าหนึ่งประเภทใช่หรือไม่

คือการที่อาจารย์มีความสามารถในการถ่ายทอดบทเรียนที่เหมาะสม และนักศึกษาก็ได้รับการพัฒนาทักษะที่ถูกต้องใช่หรือไม่

เป้าหมายที่เราต้องการไปให้ถึงนั้นชัดเจนหรือยัง

<sup>1</sup> บทความเพื่อลงใน SCL Thailand.org มกราคม 2016

<sup>2</sup> Special Advisor, ศูนย์ภูมิภาคว่าด้วยว่าด้วยการอุดมศึกษาและการพัฒนาขององค์การซีมีโอ และขอขอบคุณคุณคุณโชติมา ไร่เทียมวงศ์ Outreach Officer ของมูลนิธิการศึกษาไทย-อเมริกัน (ฟูลไบรท์) ที่ช่วยแปลบทความนี้

ตัวชี้วัดที่กำหนดมาให้เรานั้นคุ้มค่าแก่การลงทุนลงแรงหรือไม่ เพราะอะไร

กระบวนการใดสำคัญที่สุดที่ต้องมีต้องนำมาใช้

มีอะไรที่ต้องปรับปรุงหรือไม่ เพราะอะไร

มีวิธีอะไรที่จะทำให้เรามั่นใจว่า ผู้บริหารระดับสูงและอาจารย์รู้ซึ่งว่าอะไรคือหน้าที่ความรับผิดชอบของตัวเอง และจะทำหน้าที่นั้นให้ได้ดีได้อย่างไร

ยังคงมีคำถามเกิดขึ้นมากมายน่าเสียดายที่หลายคำถามยังไม่มีคำตอบ ในบางกรณี คำตอบที่ได้ยิ่งทำให้เกิดความสับสน สร้างความเครียด และเพิ่มงานเอกสารหนักเข้าไปอีก

โดยส่วนตัวแล้ว ดิฉันอยากเห็นสิ่งต่อไปนี้

- **ถอยไปก้าวหนึ่งเพื่อคิดวิเคราะห์ถึงความหมายที่แท้จริงของ “คุณภาพ”** –  
สร้างความเข้าใจกันอีกรอบว่าอะไรจะเหมาะกับประเทศ สถาบัน และบริบทท้องถิ่นของเรามากที่สุด โดยคำนึงถึงบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา
- **ถามตนเองว่า “ทำไม” เราถึงต้องมีระบบประกันคุณภาพ** –  
เพื่อให้แน่ใจว่าระบบอะไรก็แล้วแต่ที่ถูกเสนอ/บังคับใช้ จะช่วยให้เราตรวจสอบตัวเองว่าพัฒนาไปได้ถึงระดับใดแล้ว ซึ่งคำถามประเภท “ทำไม” นี้จะต้องครอบคลุมเรื่องหลัก ๆ เช่น “ทำไมเราต้องมี IQA และ EQA” “ทำไมการแข่งขันเพื่อจัดอันดับถึงสำคัญ” “ทำไมเราต้องแข่งเพื่อให้ติดอันดับ” “ทำไมเราถึงจะไม่รอดและไม่รุ่งถ้ามี/ไม่มีการจัดอันดับ”
- **มีความเชื่อเรื่องอิสระในการบริหารจัดการและเสรีภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา** –  
การมีระยะห่างที่เหมาะสมระหว่างสถาบันการศึกษาและหน่วยงานรัฐ โดยหน่วยงานรัฐควรจะเป็นผู้ให้นโยบาย คำแนะนำ และทรัพยากร การที่สถาบันมีอิสระในการเลือกสิ่งที่ดีที่สุดน่าจะกระตุ้นให้เกิดคิดเพื่อพัฒนาตนเอง กำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการดำเนินการโดยไม่ไปเสียเวลา เสียพลังงานตอบจดหมายตัวชี้วัดที่ถูกกำหนดโดยคนอื่น ซึ่งอาจแทบจะไม่มีประโยชน์ต่อการเติบโตของสถาบันของตนเลย  
  
หน่วยงานรัฐ ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ/สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ)  
รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงของสถาบันทั้งระดับอุดมศึกษาและระดับพื้นฐาน ต้องร่วมกันกำหนดประเด็นสำคัญและทางเลือกในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดคุณภาพการศึกษาในภาพรวมทุกระดับและทุกประเภท
- **เอาจริงเรื่องคุณภาพโดยไม่เทน้ำหนักให้กับตัวชี้วัดที่ถูกกำหนดมา** –  
สถาบัน/คณะ/สาขาสวนใหญ่ต้องมีอิสระในการคิดหากลยุทธ์ของตัวเอง มีแผนปฏิบัติการที่ตอบสนองสอดคล้องกับบริบทของตัวเองที่สุด ...อันเป็นสิ่งที่หน่วยงานรัฐรู้น้อยกว่าสถาบันแต่ละแห่งอย่างมาก
- **ชื่นชมกระบวนการที่ทำและยอมรับผลที่ได้เพื่อการเรียนรู้สูงสุด** –  
ทุกคนจะต้องเข้าใจว่าผลที่ได้ล้วนเกิดจากสิ่งที่เราได้ทำลงไป ไม่ว่าจะผลจะออกมาที่น่าพอใจหรือไม่

สถาบันจะต้องซื่อสัตย์กับตัวเอง  
เพราะการยอมรับเช่นนี้จะช่วยให้เราเจาะลึกถึงต้นตอปัญหาเพื่อการพัฒนา  
โดยอาจเปลี่ยนแปลงกระบวนการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการ

ยอมรับผลที่ลงแรงไว้

- **ดิงนักศึกษาที่มีส่วนร่วม** – จำไว้ว่าท้ายสุดแล้วคุณภาพของนักศึกษาและบัณฑิตไทยสำคัญที่สุด  
ไม่ว่าจะเป็น IQA หรือ EQA ก็มักจะเป็นการกำหนดจากบนลงล่าง คล้ายกับพ่อแม่ที่ฉลาดและแสนดี  
ที่อาจจะคิดว่าตนเองรู้และทำในสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับลูก  
แต่นักศึกษาเติบโตมาในสิ่งแวดล้อมแบบของพวกเขา และมีชีวิตที่แตกต่างจากพวกเรา  
ความสำเร็จของเราที่จริงคือการเห็นพวกเขาสามารถรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ ได้  
และมีชีวิตที่มีความสุขอย่างมีความหมาย

การประกันคุณภาพเป็นการเดินทางที่ไม่มีวันจบสิ้น เพราะเรามุ่งมั่นสู่สิ่งที่ดีกว่าอยู่ตลอดเวลา  
ตัวชี้วัดก็เป็นผลมาจากความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทของเราและทิศทางกลยุทธ์ที่เราตั้งไว้  
เมื่อเป็นเช่นนี้เราจะหาตัวชี้วัดที่เหมาะสมสามารถวัดผลลัพธ์และผลกระทบที่ต้องการได้  
ทุกขั้นตอนจะต้องเป็นระบบและดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมทั้งระดับใหญ่และระดับย่อย  
ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าความพยายามทั้งหลาย จะสอดคล้องเป็นหนึ่งเดียวกันตามแนวทางวิสัยทัศน์ของสถาบัน

ในโลกที่ซับซ้อนขึ้นเรื่อย ๆ นี้ เราไม่อาจหลบหลีกหนีตา ทำตามตัวชี้วัดโดยไม่ไตร่ตรองอย่างรอบคอบ

ในโลกที่ซับซ้อนขึ้นเรื่อย ๆ นี้ คุณภาพกลวง ๆ จะต้องถูกขจัดให้สิ้นซาก

*“คุณครับ ขออนุญาตตรวจกระเป๋าด้วยครับ”  
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยขอให้ดิฉันเปิดกระเป๋าตรวจขณะใช้ไฟฉายส่องพร้อมกวาดตามองข้างในอย่างรวดเร็ว*

*“ไม่ทราบว่าตรวจอะไรหรือคะ” ดิฉันเป็นฝ่ายถามกลับบ้าง*

*“อาวุธครับ ขอภัยที่ต้องให้เสียเวลานะครับ เราต้องมั่นใจว่าทุกคนจะปลอดภัย ขอให้เที่ยวให้สนุกนะครับ”*

จริงอย่างที่อริสโตเติลเคยกล่าวไว้ **“คุณภาพไม่ใช่การกระทำ แต่เป็นนิสัย”**  
มาปลูกฝังนิสัยรักคุณภาพให้ทุกคนทุกที่กันเถอะค่ะ!