

# วัฒนธรรมคุณภาพที่คาดหวัง

(เอกสารประกอบการประชุมปฏิบัติการเรื่อง “การจัดการเชิงคุณภาพ” วันที่ 21-22 พ.ค. 2541 และเรื่อง “การประกันคุณภาพการศึกษา” วันที่ 27-29 พ.ค. 2541 สำหรับคณาจารย์ของ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม)

โดย รองศาสตราจารย์ ประวิตร ชูศิลป์

อธิการบดีสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม



ในชีวิตประจำวันของเราทุกวันนี้ จะพบว่า ได้มีความคุ้นเคยเกี่ยวข้องกับคำว่า **คุณภาพ** อยู่แล้วไม่น้อย ทั้งในฐานะที่เป็น **ผู้บริโภค** สินค้าหรือการบริการทั้งหลาย ก็ล้วนมีความต้องการ ใครจะได้สินค้าหรือการบริการที่มีคุณภาพดี ได้มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับกันในสังคม หรือเป็นที่พึงพอใจของตนทั้งสิ้น และถ้าหากอยู่ในฐานะที่เป็น **ผู้ผลิต** ก็ย่อมจะต้องการผลิตสินค้าหรืองานบริการ ให้ได้คุณภาพดี มีมาตรฐานตรงกับความต้องการของผู้บริโภคเช่นเดียวกันจึงจะสามารถแข่งขันและร่วมมือกับผู้ผลิตรายอื่น ๆ หรือดำเนินกิจการดำรงอยู่ได้อย่างมีศักดิ์ศรีในยุคปัจจุบัน จึงกล่าวได้ว่า ถ้าหากเราสามารถเลือกได้แล้ว ไม่ว่าจะ เป็น **ผู้บริโภค** หรือเป็น **ผู้ผลิต** ก็ล้วนต้องการ ได้สินค้าหรืองานบริการที่มีคุณภาพดีทั้งสิ้น **“คุณภาพ”** จึงเป็นสิ่งที่ทุกคนให้ความสำคัญและคำนึงถึงในทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ในยุคปัจจุบัน เช่น คุณภาพ (ของ) สินค้า คุณภาพชีวิต คุณภาพคน คุณภาพอากาศ คุณภาพการให้บริการ เป็นต้น ที่คนส่วนใหญ่ล้วนต้องการมีหรือได้ของที่ดี ทั้งนั้น

**คุณภาพการศึกษา** ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ทุกคนให้ความสำคัญ และกล่าวถึงกันมากในขณะนี้ ถ้าอยู่ในฐานะที่เป็นประชาชน เป็นพ่อแม่ผู้ปกครองของนักเรียน นักศึกษา ก็ต้องการให้บุตรหลานของตนได้เข้าศึกษาเล่าเรียนในสถานศึกษาที่ดีจริง หรือไว้วางใจ และเชื่อมั่นได้ว่าสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพดี ได้มาตรฐานสากลหรือเป็นที่ยอมรับของสังคม และในส่วนของสถาบันการศึกษาทั้งหลายก็เริ่มมีกระแสแรงผลักดันทั้งจากภายนอกสถาบัน และภายในตนเอง ให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจัง **เสมือนเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค** ซึ่งจะเห็นได้จากแนวความคิดในการยกร่าง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ที่จะออกมาเป็นกฎหมายลูกตามบทบัญญัติใน **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540** (มาตรา 81) ที่กำลังดำเนินการอยู่ ก็มีแนวโน้มว่าจะมีการกำหนดให้มีการประเมินเพื่อประกันคุณภาพการศึกษาไว้ด้วย ถึงขนาดระบุไว้ให้มีสถาบันการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ ที่เป็นองค์กรอิสระขึ้นมาเหมือนในอารยประเทศ (ดังปรากฏในร่าง พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติของคณะกรรมการการศึกษา

สภาผู้แทนราษฎร และในเอกสารเกี่ยวกับการปฏิรูปการศึกษา) สถาบันอุดมศึกษาทั้งในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และกระทรวงศึกษาธิการก็ได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้อย่างยิ่ง เฉพาะ**สถาบันราชภัฏ** นั้น คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ หรือ คสส. ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา โดยได้มีประกาศเรื่อง **นโยบายและแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ** เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2539 และมีคณะทำงานดำเนินการพัฒนาระบบ กลไก กำหนดหลักการ และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษามาได้คู่มือสำหรับสถาบันราชภัฏนำไปใช้ดำเนินการในระดับสถาบันแล้ว

เพื่อให้สอดคล้องตรงกับชื่อเรื่องที่กำหนดไว้ข้างต้นยิ่งขึ้น ผู้เขียนใคร่ขออธิบายความหมายของคำว่า **วัฒนธรรมคุณภาพ** เพิ่มเติมดังนี้

ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน คำว่า **“วัฒนธรรม”** หมายถึง **สิ่งที่ทำให้เจริญงอกงามแก่หมู่คณะ** หรือ **วิถีชีวิตของหมู่คณะ** หรือ **พฤติกรรมและสิ่งที่คนในหมู่ผลิตสร้างขึ้นด้วยการเรียนรู้จากกันและกัน และร่วมใช้อยู่ในหมู่พวกของตน** ส่วนคำว่า **“คุณภาพ”** นั้น หมายถึง **ลักษณะความดี** หรือ **ลักษณะประจำบุคคลหรือสิ่งของ** ดังนั้นจึงอาจกล่าวโดยรวมได้ว่า เรื่อง **วัฒนธรรมคุณภาพ** หมายถึง **พฤติกรรมในการปฏิบัติงานหรือดำเนินชีวิตของบุคลากรทุกคนทุกหน่วยในสถาบัน ไม่ว่าจะรับผิดชอบงานหรือปฏิบัติงานหรือปฏิบัติภารกิจก็ตาม ทุกคนจะคำนึงถึงหรือต้องการทำให้ได้ผลงานที่ดีไว้ด้วยเสมอ** เช่น ถ้าเป็นพนักงานทำความสะอาด ก็จะทำความสะอาดพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างดีที่สุด ถ้าเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการคนอื่นในงานใดที่ตนรับผิดชอบก็จะตั้งใจทำอย่างดีให้เป็นที่พึงพอใจของคนที่รับบริการ (หรือ**ไม่เคยกลัวว่าผู้รับบริการจะรู้สึกประทับใจเกินไป**) หรือถ้าเป็นอาจารย์ผู้สอนก็จะทำหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด สมกับที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพครูที่ดี เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวนี้เกิดขึ้นจาก **ความสำนึกภายใน** จิตใจเสมือนว่าตนเองเป็นเจ้าของสถาบัน หรือเกิดจากการมีความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ของตน หรือการมีวินัยในตนเอง (Self Discipline) ของคนในสถาบัน แม้ว่าจะมี หรือไม่มีใครคอยเฝ้าประเมิน ตรวจสอบอยู่ก็ตาม

อย่างไรก็ตาม ด้วยเหตุที่คำว่า**คุณภาพ** เป็นคำรวม ๆ ที่พิจารณาจากองค์ประกอบย่อย ๆ หลายอย่าง ที่บางส่วนอาจวัดออกมาเป็นจำนวนนับไม่ได้ (Non-quantifiable) หรือเป็นนามธรรม และไม่ได้มีความหมายเฉพาะใดอย่างเดี๋ยวนั้น แต่อาจใช้บอกว่า**คุณภาพไม่ดี** คุณภาพต่ำ หรือคุณภาพน้อยก็ได้เช่นเดียวกับคำอีกหลายคำที่ทุกคนคุ้นเคย เช่น คุณธรรม สวยงาม ซื่อสัตย์ อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น จึงเป็นเรื่องค่อนข้างยากที่จะสร้างเกณฑ์ในการใช้วัด หรือกำหนดองค์ประกอบของ**คุณภาพ**ขึ้นให้เป็นที่ยอมรับของทุกคนได้ เป็นต้นว่าหากเรายึดถือเกณฑ์ที่มีผู้รู้ได้

ศึกษาไว้ และนำมาใช้พิจารณาคุณภาพ (ของบัณฑิต ของสินค้า หรือผลงานที่ผลิต) จากตัวแปร 3 ประการต่อไปนี้

- 1) คุณลักษณะที่ต้องการ (Required specifications)
- 2) ความคุ้มค่ากับการลงทุน และ
- 3) ความพึงพอใจของผู้บริโภค (Customer satisfaction)

ก็จะยังคงมีรายละเอียดที่ต้องวิพากษ์วิจารณ์ในแต่ละข้อได้อีกมาก ดังเช่น การที่สถาบันอุดมศึกษาบางแห่งสามารถผลิตบัณฑิตแต่ละปีออกไปรับใช้สังคมได้มากโดยลงทุนน้อยกว่าสถาบันอื่น (เช่น จำนวนอาจารย์ที่มี งบประมาณรายหัวที่ได้รับ) หากพิจารณาจากเกณฑ์ข้อ 2 แล้ว อาจถือว่า มี **ประสิทธิภาพ** ในการผลิต (ลงทุนน้อยได้บัณฑิตมาก) แต่ก็อาจจะถูกวิจารณ์จากผู้มองคู่อีกด้านหนึ่งว่า **ไม่มีประสิทธิผล** เพราะได้บัณฑิตที่มี **คุณลักษณะที่ต้องการ** บางข้อ **ไม่ครบถ้วน** หรือมีแต่ไม่ **ถึงขีด** หรือ **ระดับ** ที่ต้องการก็ได้ **ขีด** ที่ว่านี่ก็คือ **มาตรฐาน** นั่นเอง (ผู้ที่เคยทำวิจัย ทำข้อสอบมาตรฐาน หรือทำวิจัยทางวิทยาศาสตร์ คงจะเข้าใจวิธี Standardization) เพื่อใช้กำหนดว่า อย่างน้อยที่สุดจะต้องมีกี่ข้อ อะไรบ้าง และต้องมีอยู่อย่างละเท่าใด จึงจะถือว่ามีความพอดี ซึ่งก็จะต้องไปเกี่ยวข้องกับหรือขึ้นอยู่กับวิธีการวัด เครื่องมือวัด ผู้วัด และเพื่อใคร อีกด้วย ตัวอย่างอื่น ๆ ที่อาจนำมาพิจารณาเปรียบเทียบกันได้ในกาหนดมาตรฐานว่าจะต้องคำนึงถึงปัจจัย หรือตัวแปรอะไรบ้างนั้น ได้แก่ การที่จะบอกว่า **ระหว่างรถยนต์นั่ง กับรถบีคอป รถแบบใดจะดีกว่ากัน?** หรือ **ในพวกรถยนต์นั่งด้วยกัน รถยี่ห้อใด ดีที่สุด?** ในการตอบคำถามนี้จำเป็นจะต้องทราบข้อจำกัดหรือเงื่อนไขอื่น ๆ อีกหลายประการ จึงจะได้คำตอบที่เป็นประโยชน์และมีความหมายในเชิงเปรียบเทียบ เช่น ลักษณะของงานที่จะนำมาใช้ประโยชน์เป็นอย่างไร ใครเป็นผู้ใช้ มีงบประมาณอยู่เท่าใด เป็นต้น เพราะถึงแม้ว่าจะจะเป็นของ **ดีมาก** อย่างไร ถ้าหากเกินความจำเป็น หรือเกินฐานะเกินกำลังงบประมาณที่มี ก็อาจถือเป็นความฟุ่มเฟือย สูญเปล่าโดยไม่จำเป็นก็ได้ เช่นเดียวกับความพยายามในการกำหนดมาตรฐานน้ำมันเบนซินหรือแก๊สโซลีนในปัจจุบัน ที่ต้องการลดความสิ้นเปลือง สูญเปล่าเกินความจำเป็น และส่งผลเสียหายต่อบ้านเมืองส่วนรวมได้ โดยที่น้ำมันแต่ละชนิดเหล่านั้น ก็ยังคงเป็นน้ำมันที่มีคุณภาพดี เหมาะสมกับเครื่องยนต์ชนิดต่าง ๆ ดังนั้น การพูดถึงเรื่อง **คุณภาพ** จึงมีปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่ต้องคำนึงถึงหรือนำมาพิจารณาประกอบอยู่หลายประการ

สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏนั้น ขณะนี้ได้มีการกำหนดองค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ ระบบ กลไกการประกันคุณภาพ ไว้เป็นเอกสารแล้วโดยคณะทำงานที่สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏได้แต่งตั้งขึ้น และในโอกาสต่อไปก็อาจมีการให้ไปรับรองประกันคุณภาพในการผลิตบัณฑิตโปรแกรมวิชาต่าง ๆ ที่สถาบันทำได้ถึงเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้โดยหน่วยงานประกันคุณภาพภายนอกก็เป็นไปได้มากเช่นเดียวกับการที่บริษัทได้ ISO หรือการได้ อ.ย.นั่นเอง นอกจากคุณภาพของงานสอนหรือการผลิตบัณฑิตแล้ว ก็ยังมีงานด้านอื่น ๆ อีกที่เป็น

ภารกิจตามกฎหมายของสถาบันที่จะต้องทำให้ได้คุณภาพดีเช่นเดียวกัน คือ งานวิจัย งานให้บริการทางวิชาการ งานทำนุบำรุงส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งคุณภาพของการให้บริการแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกสถาบันที่มาติดต่อขอใช้บริการ ถ้าหากบุคลากรทุกฝ่ายของสถาบันได้ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ โดยคำนึงถึง หรือมีเป้าหมายให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพดีเป็นปกตินิสัยเสมือนตนเองก็เป็นหุ้นส่วนเจ้าของกิจการนั้นด้วย หรือเกิดจากความสำนึกรับผิดชอบในการประกอบวิชาชีพของตน และรวมทั้งการมีวินัยในตนเอง แม้จะไม่มีข้อบังคับว่า ต้องทำ แต่ถ้าได้พิจารณาไตร่ตรองโดยใช้สติปัญญาแล้วเห็นว่า เมื่อทำแล้วจะได้ของดีขึ้น ก็รู้จักทำเองโดยไม่ต้องรอให้ใครสั่ง หรือเกี่ยงให้คนอื่นทำ และงานหลายอย่างถ้าหากผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนงานหนึ่งได้รู้จักคิด ทำให้เกิดการประสานสัมพันธ์หรือเอื้อเพื่อแผ่ไปยังส่วนงานข้างเคียงอื่น ๆ ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องรับกัน ก็จะช่วยให้ได้ **ผลงานส่วนรวม**ที่ดี ประณีต หรือสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สรุปในตอนท้ายได้ว่า ในวิถีชีวิตของเราในปัจจุบันนี้ ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะที่เป็นฝ่ายผู้บริหารหรือเป็นฝ่ายผู้ผลิต ก็ล้วนต้องการได้ของดีมีคุณภาพสูงทั้งสิ้น ดังนั้นสถาบันราชภัฏซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ผลิตบัณฑิต ผลิตงานวิจัย ผลิตงานบริการทางวิชาการ และงานทำนุบำรุงส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมรวมถึงงานที่ให้บริการอำนวยความสะดวกสบายแก่นักศึกษา คณาจารย์และพนักงาน หากสมาชิกในสถาบันทุกคนได้ช่วยกันปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างดีและเต็มกำลังความสามารถโดยคำนึงถึงผลงานที่ดีและเกียรติยศชื่อเสียงของตนและสถาบันส่วนรวมจนเป็นปกตินิสัยของคนในองค์กรแล้ว ก็จะเป็นการเกิด **วัฒนธรรมคุณภาพ** ขึ้นในสถาบันแห่งนี้ได้ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงการจัดการศึกษาปัจจุบันที่จะมีการออกกฎหมาย ให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาอีกด้วยนั้น หากอาจารย์ผู้สอนหรือผู้บริหารท่านใดไม่คำนึงถึงเรื่องคุณภาพแล้วก็จะอาจจะกลายเป็นคนตกยุคไปได้

19 พฤษภาคม 2541