

องค์ความรู้ เรื่อง การบริหารการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ

โดย อ.รุ่งทิพย์ ไชโยยิ่งยงค์ และคณะ
กลุ่มยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ

การบริหารคุณภาพเป็นเรื่องของการบริหารงานประเภทหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการงานในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพตามที่กำหนดไว้ในนโยบายคุณภาพขององค์กร ทั้งนี้การบริหารคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการแสวงหาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ โดยการทำให้องค์กรมีระบบการบริหารที่มีคุณภาพ เพิ่มความเข้มแข็งให้กับองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ด้านผู้บริหาร หรือภาวะผู้นำ (Leadership)

คุณลักษณะของภาวะผู้นำ (Leadership) ของผู้บริหาร ซึ่งต้องเป็นผู้นำในการบริหารจัดการคุณภาพ ส่งเสริมสนับสนุนการประสานงานและการทำงาน มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม (Teamwork) โดยการเชื่อมโยงระบบการทำงาน ร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมาย ช่วยกันทำงาน พัฒนาปรับปรุงระบบและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรึกษาหารือ พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เป็นผู้ที่ปฏิบัติตามพันธกิจของผู้นำ มีวิสัยทัศน์และแปลงไปสู่ นโยบายที่ชัดเจน ผู้นำเป็นผู้ที่มีบทบาทในการริเริ่มการสร้างเป้าหมายและยุทธศาสตร์คุณภาพ รวมทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมคุณภาพได้

ลักษณะผู้นำด้านคุณภาพในองค์กร ดังนี้

1) มีวิสัยทัศน์ ความมุ่งมั่น และความรู้ มีความสามารถในการพัฒนาวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและการสื่อสารไปยังผู้ร่วมงาน เลือกกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ ผู้บริหารควรระบุกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารให้ชัดเจนว่าใครจะเป็นเป้าหมายหลักที่จะรับทราบข้อมูล ซึ่งจะเป็นตัวกลางดำเนินการจูงใจบุคลากรคนอื่น ๆ ให้รับทราบในวิสัยทัศน์อีกทอดหนึ่ง

2) การคำนึงถึงแต่เรื่องคุณภาพ บุคลากรทุกระดับในองค์กรต้องมีทัศนคติที่ดีในเรื่องคุณภาพโดยได้รับการสนับสนุนการสร้างจิตสำนึกอย่างต่อเนื่องจากผู้นำในองค์กร ส่งผลให้บุคลากรทุกคนในองค์กรปฏิบัติตามในเรื่องคุณภาพเพื่อให้ตรงตามความคาดหวังและเป้าหมายขององค์กร

3) มีเป้าหมายเชิงรุก การบรรลุเป้าหมายโดยการเพิ่มการปรับปรุงและแสวงหาการขยายผลให้มากขึ้นเท่าที่เป็นไปได้ ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรต้องมีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงและมีวิสัยทัศน์ร่วมในการกำหนดแผนอนาคตร่วมกันเพื่อตอบสนองต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยส่งเสริมให้บุคลากรใช้มุมมองเชิงรุก (Proactive) และส่งเสริมการนำนวัตกรรมการบริหารจัดการมาใช้ในกระบวนการบริหารคุณภาพ (Innovation Built-in Process)

4) การขับเคลื่อนที่เข้มแข็ง มีเป้าหมายในการขับเคลื่อนคุณภาพ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงคุณภาพที่ชัดเจน ในการที่จะขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างเข้มแข็ง จะต้องมีการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม วิสัยทัศน์จะช่วยปรับและส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการบริหารคุณภาพ และเกิดความยั่งยืน ถ้ายทอดกลยุทธ์องค์กรไปสู่บุคลากรในองค์กร เพราะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนแผน

บริหารคุณภาพไปสู่การปฏิบัติ โดยประยุกต์ใช้หลักการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายจากระดับหน่วยงาน สู่ระดับบุคคล (Cascading) ภายใต้หลักการมีส่วนร่วม

5) มีการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับคุณค่าของคุณภาพที่มีความชัดเจนและมีการทำให้บุคลากรมีความเข้าใจที่ตรงกัน การรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนมีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพตลอดเวลา และแสดงออกถึงความรับผิดชอบในเรื่องคุณภาพ

6) ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติตามพันธกิจ ผู้นำจะต้องมีความพยายามในการทำให้บรรลุผลด้านต่างๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงที่จะเป็นไปได้ในความร่วมมือกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่สนับสนุนให้เกิดคุณภาพ รวมทั้งมีความคล่องตัวในการสนับสนุนให้คุณภาพภายในส่งผลไปยังภายนอกองค์กร

7) การเน้นทีมงาน การเน้นให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่าการทำงานโดยลำพัง

8) การศึกษาและอบรมอย่างต่อเนื่อง ผู้นำจึงต้องเน้นการสร้างโอกาสในการให้บุคลากรทุกระดับได้รับการศึกษา อบรม และพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องและระยะยาวโดยเฉพาะในเรื่องการจัดการคุณภาพ เนื่องจากในการพัฒนาคุณภาพ บุคลากรจะมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและการพัฒนาคุณภาพงาน และทุกคนต้องมีความกระจำใจ และเข้าใจในระบบการบริหารคุณภาพ ดังนั้นจึงควรส่งเสริมกระบวนการให้ความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

2. ด้านผู้ปฏิบัติ

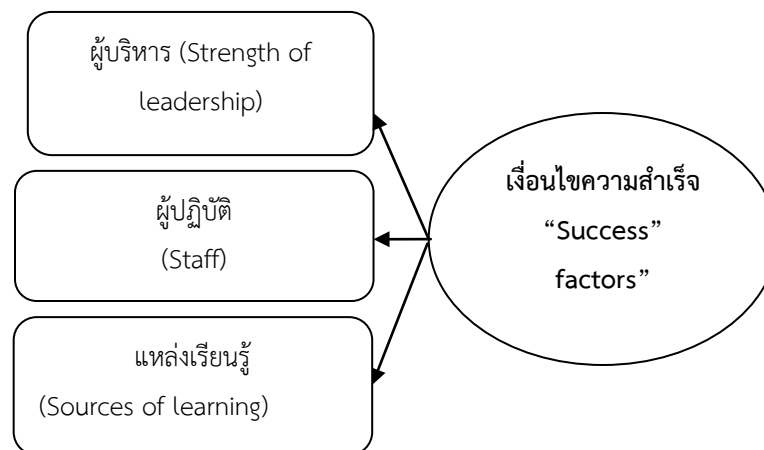
ในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันของผู้บริหาร และบุคลากรในองค์กร จะต้องเริ่มต้นด้วยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคลากร เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และการสร้างควมมี ส่วนร่วมรับผิดชอบในผลลัพธ์คุณภาพองค์กร (Accountability) โดยการกำหนดแนวปฏิบัติและให้ทุกคนมีโอกาในการเลือกรับผิดชอบโดยบุคลากรได้รับการถ่ายทอดความรู้ใหม่ๆ การมองเห็นคุณประโยชน์ที่ได้รับจากแนวทางคุณภาพ การพัฒนาการบริหารงานคุณภาพให้หน่วยงานได้มาตรฐานคุณภาพ ต้องทำให้ทุกคนในองค์กรเกิดความตระหนัก มีความเข้าใจ และ มีส่วนร่วม ในการดำเนินงานคุณภาพการศึกษา ให้โอกาสทุกคนได้มีส่วนเลือกในการรับผิดชอบตัวบ่งชี้คุณภาพ เป็นการสร้างความรับผิดชอบผลลัพธ์คุณภาพขององค์กร และมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามกระบวนการและพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้บุคลากรควรได้รับการอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพในรูปแบบต่างๆ ทั้งการอบรม สัมมนา และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เป็นการพัฒนาศักยภาพบนพื้นฐานของคุณภาพเพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ

3. ด้านแหล่งเรียนรู้

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารเป็นพื้นฐานขององค์กรที่จะค้นคว้าและสนับสนุนการทำงานของผู้บริหาร ช่วยในการจัดระบบสารสนเทศให้ถูกต้อง ใช้ในการกำกับติดตามและควบคุมระบบสนับสนุน สร้างความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เป็นองค์ความรู้เพื่อการบริหารจัดการ สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ การเปลี่ยนระบบความคิดของบุคลากรให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการ พัฒนาบุคลากรให้ทำงานในลักษณะประสานความร่วมมือ มีการประชาสัมพันธ์อย่าง

กว้างขวางและต่อเนื่อง นอกจากนี้การแสวงหาเครือข่ายความร่วมมือด้านคุณภาพ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีแหล่งข้อมูลที่ทำให้เกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีความชำนาญในฝ่ายต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพ ในการแสวงหาเครือข่ายความร่วมมือ

จากแนวคิดปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานคุณภาพ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ด้านผู้ปฏิบัติ และด้านแหล่งเรียนรู้ ล้วนมีความสำคัญต่อการบริหารงานคุณภาพ เนื่องจากผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะนำการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านคุณภาพ เพราะผู้นำเป็นผู้ที่มีบทบาทในการริเริ่มการสร้างเป้าหมายและยุทธศาสตร์คุณภาพ รวมทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมคุณภาพได้ ในส่วนของผู้ปฏิบัติต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลา และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เคารพในข้อตกลงขององค์กรร่วมกัน และมีการปฏิบัติงานที่มุ่งการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้การตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการแสวงหาและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือและปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในด้านการจัดการศึกษาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยสรุป เป็นเงื่อนไขความสำเร็จในการบริหารงานคุณภาพ ดังแผนภาพ



แผนภาพ เงื่อนไขความสำเร็จในการบริหารงานคุณภาพ