

หัวหน้างานประกัน (QMR) : ญญแจสำคัญแห่งความสำเร็จ

งานประกันคุณภาพเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร ระบบประกันคุณภาพจะสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพขององค์กรได้อย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ และบุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องตระหนักรู้และมีส่วนร่วมรับผิดชอบโดยบุคคลที่จะทำให้ระบบบริหารคุณภาพขององค์กรสามารถดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คือ หัวหน้างานประกัน

หัวหน้างานประกัน (QMR) ที่ดีควรมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ
2. มีความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพและการบริหารคุณภาพขององค์กรเป็นอย่างดี
3. มีความสามารถในการสื่อสารให้ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติได้รับทราบข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และตรงตามความเป็นจริง
4. มีความเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกัลยาณมิตรที่ดี
5. เป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กร
6. มีความสามารถในการกำกับดูแล และประสานงานในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพ
7. สามารถผลักดันให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรให้บรรลุผลได้ด้วยดี
8. สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรทุกระดับในองค์กรได้
9. สามารถนำข้อมูลผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กรได้ และ
10. มีความตั้งใจจริงและมีความอดทนต่อการปฏิบัติหน้าที่

สำหรับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพในสถานศึกษานั้น แต่ละระดับการศึกษาจะมีความคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ อาจมีบางประเด็นที่แตกต่างกัน เช่น ระดับอุดมศึกษาจะมีการเก็บข้อมูลทั้งจากฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ และใช้ทั้งวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ และการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับมานั้นจะต้องได้รับการยืนยันความถูกต้อง ตรงกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งการเก็บข้อมูลนั้น การที่จะได้มาซึ่งความจริงจะต้องใช้ความเข้าใจ ให้ความสำคัญและให้เกียรติแก่ผู้ให้ข้อมูลเป็นอย่างมาก สำหรับด้านการอาชีวศึกษาจะมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการสร้างคุณค่าของผู้เรียน โดยในการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี การกำหนดตัวชี้วัดสำหรับใช้ประเมินผล การดำเนินงานจะเน้นตัวชี้วัดด้านผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อสร้างความท้าทายในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร ส่วนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จะเน้นใช้หลักการบริหารคุณภาพ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ จะให้ความสำคัญทั้งด้านผู้เรียน ด้านการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร เน้นการบริหารที่เป็นระบบ และมีกลไกการควบคุมคุณภาพอย่างมีส่วนร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้เรียน บุคลากรทางการศึกษา ครู/อาจารย์ ผู้บริหาร คณะกรรมการสถานศึกษา และชุมชน

จึงกล่าวได้ว่า “หัวหน้างานประกัน (QMR) คือ ญญแจสำคัญในการขับเคลื่อนคุณภาพของคน และสถานศึกษา เพื่อนำไปสู่สังคมคุณภาพ” โดยเชื่อมั่นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่ดีต่อการจัดการศึกษาของประเทศไทย