

# บทที่ 2

## บทบทบรรณกรรม





## ความหมาย “การบริหารและการจัดการ”

การบริหารและการจัดการองค์การด้านคนพิการตามโครงการการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพองค์กรด้านคนพิการเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้ศึกษาเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องดังนี้

**การบริหารและการจัดการ** มีกรนิยามความหมายทางวิชาการหลากหลาย ในที่นี้ขอสรุปบางนิยาม ดังนี้

**การบริหาร** คือกลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Leading/Directing) หรือการอำนวย และการควบคุม (Controlling) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) และการบริหาร (Management) หรือที่นิยมเรียกกันว่า 6M's เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลครบถ้วน

**“การจัดการ”** (Management) เน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่กำหนดไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business management) ส่วนคำว่า “ผู้จัดการ” (Manager) หมายถึง บุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร

**การบริหารจัดการ** (Management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่างๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-effective) ส่วนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้น หมายถึง การตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ควบคู่กัน (Griffin, 1997, p.4) ในอีกแนวหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ (Certo, 2000, p.555) หรือเป็นกระบวนการออกแบบ และรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำว่า “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (Management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจ และสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ดี ในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2543, น.3)

<http://www.kmitnbxmie8.com>

**เฟรดเดอริค ดับบลิว. เทเลอร์** (Frederick W. Taylor) ให้ความหมายการบริหารว่า งานบริหารทุกอย่างจำเป็นต้องกระทำโดยมีหลักเกณฑ์ ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษาโดยรอบคอบ ทั้งนี้ เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอนาคตที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Frederick W. Taylor อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2523), หน้า 27.)

**ปีเตอร์ เอฟ. ดรักเกอร์** (Peter F. Drucker) กล่าวว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่างๆให้ลุ่ล่งไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพองค์กรที่กล่าวมานั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์กร ที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์กร ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่นๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัสดุ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่างๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม (Peter F. Drucker อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2523), หน้า 6.)

**แฮร์โรลด์ คูนต์ซ์** (Harold Koontz) ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การจัดการ (Harold Koontz อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2523), หน้า 6.)

**วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึง หรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ





1) เป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ

2) มีกระบวนการบริหารงานที่ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating)

3) มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น

สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวก และการให้บริการแก่ประชาชน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2548), หน้า 5.)

### องค์ประกอบของการบริหาร (Management Component)

จากแนวความคิดการบริหารงานของนักวิชาการต่างๆ ที่ได้ให้ความหมายของการบริหารเอาไว้ จะเห็นว่าการบริหารนั้นมียุคประกอบ 3 ประการ คือ เป้าหมาย (Goal) ปัจจัยการบริหาร (Factor of Management) และลักษณะของการบริหาร (Management Style) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ณรงค์ นันทวรรณ, 2536 : 8)

1. มีเป้าหมาย (Goal) หรือวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการบริหารองค์การ ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดทิศทางหรือวัตถุประสงค์ของการทำงานไว้ชัดเจน

2. มีปัจจัยในการบริหาร (Factor of Management) โดยทั่วไปแล้วปัจจัยในการบริหารที่เป็นพื้นฐานมี 5 ประการ คือ

- คน (Men)
- เงิน (Money)
- วัสดุ (Material)
- เทคนิควิธี (Method)
- เครื่องจักร (Machine)

อย่างไรก็ตามปัจจัยพื้นฐานของการบริหาร 5 ประการ ที่กล่าวมานี้ อาจจะไม่เป็นการเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพสังคมปัจจุบันมีการแข่งขันกันรุนแรงทุกด้าน เช่น ธุรกิจการค้า ระบบการผลิต ตลอดทั้งทางการศึกษา ปัจจัยการบริหารอาจจะมีปัจจัยอื่นนอกเหนือจาก 5 ประการที่กล่าวมา เช่น การตลาด (Market) และอื่นๆ เป็นต้น

3. ลักษณะของการบริหาร (Management Style) การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และทั้งศิลป์ ที่ผู้บริหารจะต้องนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหาร ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรจนมีคำกล่าวที่ว่า “ที่ใดมีผู้นำที่ดี ที่นั่นก็จะมีความสำเร็จ”

<http://www.nsr.ac.th/e-learning/sonthaya/lesson%201/lesson1.html>

### การบริหารงานแบบบูรณาการ

ความหมายของการบูรณาการ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายว่า คือ การนำหน่วยที่แยกๆ กัน มารวมเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียว Longman Dictionary 1978 ให้ความหมาย Integrate ว่า to join to something else so as to form, to join in society as a whole

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) ให้ความหมายว่า การทำให้หน่วยงานย่อยๆ ทั้งหลายที่สัมพันธ์อิงอาศัยซึ่งกันและกัน เข้ามารวมทำหน้าที่ประสานกลมกลืนเป็นองค์กรรวมหนึ่งเดียวที่มีความความครบถ้วนสมบูรณ์ในตัว





“การบริหารงานแบบบูรณาการ” หมายถึง การบริหาร การจัดสรรทรัพยากร ความรู้ ความสามารถ เทคโนโลยี การประสานงานและวิธีการบริหารจัดการ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ โดยรวมกันทำหน้าที่อย่างกลมกลืนเป็นหนึ่งเดียว หรืออาจเรียกว่า เป็นการบริหารงานแบบ CEO การจัดระบบการบริหารต่างๆ รวมเข้าด้วยกันเป็นเนื้อเดียวกัน โดยทุกกระบวนการ ทุกหน่วยงาน ต้องทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การรวมเข้าด้วยกันเป็นเนื้อเดียวกัน เรียกว่า บูรณาการ (Integrated) เป็นสิ่งที่ควรทำ เพื่อรองรับการรวบรวมบริหารด้านอื่นๆ ที่มีประสิทธิภาพเข้ามาใช้ในองค์กรและมีประสิทธิผล เช่น TQM, Six Sigma, Supply Chain Management, Lean Manufacturing, Just in Time, Balance Scorecard, Benchmarking เป็นต้น.

การบริหารจัดการแบบบูรณาการมุ่งเน้นการให้ความรู้และความเข้าใจ เพื่อส่งผลสำเร็จแก่องค์กร โดยเน้นให้ครอบคลุมสำหรับมาตรฐานทางด้านคุณภาพ ISO 9001 มาตรฐานทางด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 Environment และมาตรฐานทางด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 ซึ่งนำมาใช้หลากหลายธุรกิจและเมืองครุจำนวน มากนำมาประยุกต์ใช้ และได้รับการรับรองโดยหน่วยงานออกใบรับรอง ซึ่งต่อไปก็สามารถที่จะนำมาตราฐานหรือข้อกำหนดอื่นๆ มาประยุกต์ใช้ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานระบบบริหารแบบบูรณาการทั้งหมดให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

## การสรุปผลจากนิยามการบริหารจัดการองค์กร

หมายถึง ศิลปะการดำเนินงาน เพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์กร โดยมีการวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Leading/Directing) หรือการอำนวย และการควบคุม (Controlling) เพื่อให้มีการใช้ปัจจัย การบริหาร ได้แก่ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุ (Material) เทคนิควิธี (Method) และ เครื่องจักร (Machine) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ซึ่งการบริหารเน้นการดำเนินงานให้มีความสำคัญกับนโยบายขององค์กร การจัดการจะเป็นการลงมือปฏิบัติ และแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย ตามนโยบายขององค์กร

## ภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ (Leadership) หรือความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการทำ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จ โดยมีองค์ประกอบตั้งแต่คุณสมบัติของผู้นำ อำนาจของผู้นำ พฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้โดยการศึกษาภาวะผู้นำเพื่อสร้างประสิทธิภาพในองค์กร

ความหมายของภาวะผู้นำ มีการนิยามได้แก่

ภาวะผู้นำ คือ ความคิดริเริ่มและอำนาจไว้ซึ่งโครงสร้างของความคาดหวัง และความสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกของกลุ่ม (Stogdill, 1979 : 411)

ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถที่จะชี้แนะ สั่งการ หรืออำนวยหรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่นเพื่อให้มุ่งไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้ (Mc Farland, 1979 : 303)

ภาวะผู้นำ คือ ศิลปะในการชี้แนะลูกน้อง หรือผู้ร่วมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ (Schwartz, 1980 : 491)

ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้นำ) ใช้อิทธิพลและอำนาจของตนกระตุ้นชี้แนะให้บุคคลอื่น (ผู้ตาม) มีความกระตือรือร้น เต็มใจทำในสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีเป้าหมายขององค์กรเป็นจุดหมายปลายทาง

ดังนั้น ภาวะผู้นำ เป็นเรื่องของการใช้อิทธิพล อำนาจของผู้นำ (Leader) ต่อผู้ตาม (Followers) ในกลุ่มหรือบุคคลอื่นแล้วให้มีทัศนคติ พฤติกรรม และอื่นๆ ไปในทิศทางที่ทำให้จุดมุ่งหมายของกลุ่มหรือองค์กรประสบผลสำเร็จ หรือภาวะผู้นำเน้นกระบวนการของบุคคล ที่พยายามใช้อิทธิพลต่อกลุ่มโดยกระตุ้น ชี้แนะ ผลักดัน ให้บุคคลหรือกลุ่มกระตือรือร้นเพื่อทำสิ่งต่างๆ โดยมีความสำเร็จของกลุ่มเป็นเป้าหมาย





## หลักการของผู้นำ

1. รู้จักตนเอง และปรับปรุงพัฒนาตนเอง การปรับปรุงตนเองหมายถึง การพัฒนาคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งของท่าน ซึ่งจะบรรลุผลได้ต้องปรับปรุงพัฒนาตลอดเวลา
2. มีเทคนิควิธี เช่น ในฐานะผู้นำ รู้งาน เข้าใจและคุ้นเคยงานเป็นอย่างดี
3. รับผิดชอบต่องาน คิดค้นหาวิธีการชี้นำ ผลักดันให้องค์กรเจริญก้าวหน้าด้วยวิธีการใหม่ๆ และเมื่อผิดพลาดอย่าโทษผู้อื่น ตัวเองต้องมาพิจารณาหาสาเหตุ และแนวทางแก้ไข
4. มีการตัดสินใจอย่างทันกาล เพราะมีการพัฒนาเครื่องมือเพื่อการตัดสินใจ เช่น แผนงาน แผนปฏิบัติงานงบประมาณ
5. ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี
6. รู้จักบุคลากร และเอาใจใส่ดูแลบุคลากรในองค์กร
7. ให้ข้อมูลบุคลากร รู้วิธีการที่จะสื่อสารกับบุคลากร หัวหน้าโดยตรงหรือผู้บังคับบัญชา
8. พัฒนาจิตสำนึก ความรับผิดชอบ
9. มีการนิเทศงาน สำนักงานให้งานต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จ
10. ฝึกบุคลากรเป็นทีมงานประสิทธิภาพ

## ผู้นำคนพิการ

มนุษย์ทุกคนมีความเป็นผู้นำอยู่ในตัวเอง ที่สำคัญ คือ การมีโอกาสได้ใช้ทักษะนี้หรือไม่ แรงมากน้อยเพียงใด แต่แต่ละคนมีลักษณะความเป็นผู้นำไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามแนวคิดภาวะผู้นำทั้งหมด ผู้นำบางคนอาจมีคุณสมบัติเฉพาะตัว ที่สามารถทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน โดยผู้นำคนนั้นไม่ต้องแสดงบทบาทใดๆ ก็ได้ ดังนั้น ผู้นำไม่ว่าจะเป็นใคร ต้องเข้าไปมีอิทธิต่อการกระทำใดๆ ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร พร้อมลงมือปฏิบัติอย่างตั้งใจไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรค

สำหรับผู้นำคนพิการ โดยมีความเชื่อว่าคนพิการ น่าจะทราบปัญหาและมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งต่อปัญหาคนพิการ การช่วยเหลือคนพิการซึ่งจำเป็นต้องมีคนพิการทำงาน และเป็นแบบมีอาชีพ

ในส่วนการช่วยเหลือคนพิการ สามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีการตั้งแต่การรวมกลุ่มคนพิการ การทำงานเป็นเครือข่ายระดับต่างๆ การส่งเสริมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การปรับเจตคติที่ดีต่อกัน และกัน

## กลุ่มทางสังคม

กลุ่ม หมายถึง คนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความสัมพันธ์ในการร่วมมือหรือพึ่งพาอาศัยกัน ความสัมพันธ์นั้นมีติดต่อกันไป จนเป็นความผูกพัน และผู้ที่สัมพันธ์เกิดความสำนึกว่า เป็นสมาชิกร่วมกันในกลุ่มเดียวกันแยกออกได้จากกลุ่มอื่นๆ (ปรีชา คุวันทร์พันธ์ 2541 : 162)

กลุ่มมีความสำคัญต่อบุคคล และสังคมเป็นอย่างมาก การที่เราอยู่ร่วมกันกับคนอื่นๆ อาจจะเป็นครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มอาชีพ กลุ่มคนพิการ กลุ่มศาสนาเดียวกัน

กลุ่มมีความสำคัญต่อบุคคล และสังคมเป็นอย่างมาก การที่เราอยู่ร่วมกันกับคนอื่นๆ อาจจะเป็นครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มอาชีพ กลุ่มศาสนาเดียวกัน กลุ่มจะทำหน้าที่รวบรวมบุคลิกภาพให้สมาชิกเป็นคนที่สังคมกำหนดพึงประสงค์ อิทธิพลของกลุ่มจะมีมากน้อย ขึ้นอยู่กับบุคคลได้รับการยอมรับ และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งหรือไม่

โดยทั่วไปกลุ่มต่างๆ มักประกอบด้วยบุคคลที่มีลักษณะเหมือนกัน เช่น กลุ่มอาชีพเดียวกัน กลุ่มคนพิการประเภทเดียวกัน อย่างน้อยที่สุดจะเป็นการแบ่งประเภททางสังคม (Social categories) และตัวกลุ่มนั้นมีความรู้สึกร่วมกัน จะจัดว่าเป็นกลุ่มสังคม





การแบ่งกลุ่มแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ กลุ่มปฐมภูมิ และกลุ่มทุติยภูมิ

**กลุ่มปฐมภูมิ (Primary group)** หมายถึง กลุ่มคนที่มีจำนวนไม่มากนัก คนเหล่านี้มีความสัมพันธ์ในลักษณะที่ใกล้ชิดสนิทสนม เป็นพวกเดียวกัน มีความผูกพันด้านจิตใจ มีความรู้สึกจงรักภักดี มีน้ำใจ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความสัมพันธ์ลึกซึ้งค่อนข้างถาวร การติดต่อสัมพันธ์เป็นไปด้วยความพึงพอใจ

**กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary group)** หมายถึงคนกลุ่มใหญ่ ซึ่งมีจำนวนสมาชิกมาก มีความซับซ้อน การติดต่อสัมพันธ์กันเป็นทางการ มีความผูกพันน้อย การปฏิบัติต่อกันเป็นตามระเบียบ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์

นอกจากนั้นแล้วยังมีการแบ่งกลุ่มเป็นแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

**กลุ่มไม่เป็นทางการ (Informal Organization)** เป็นกลุ่มที่ไม่มีการจัดระเบียบโครงสร้างที่ตายตัว จัดเป็นรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ไม่มีกฎเกณฑ์เป็นลายลักษณ์อักษร และมีความสัมพันธ์แบบปฐมภูมิ เป็นเรื่องส่วนตัวค่อนข้างมาก

**กลุ่มที่เป็นทางการ (Formal Organization)** เป็นกลุ่มที่มีการจัดระเบียบ มีนโยบาย วัตถุประสงค์ชัดเจนขององค์กร เช่น สมาคม มูลนิธิต่างๆ

## การจัดทำมาตรฐานตัวชี้วัดองค์กรด้านคนพิการ

มาตรฐานตัวชี้วัดองค์กรด้านคนพิการ เป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญงานส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ใช้กระตุ้นและส่งเสริมให้องค์กรด้านคนพิการยกระดับการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการตรวจประเมินเป็นประจำทุกปี มาตรฐานตัวชี้วัดขององค์กรด้านคนพิการประกอบด้วย 3 ดัชนี 13 องค์กรประกอบได้แก่

**ดัชนีที่ 1 ประสิทธิภาพในการบริหารงานองค์กร** มี 3 องค์กรประกอบ 44 ตัวชี้วัด

**องค์กรประกอบ**

1. องค์กรมีความโปร่งใส
2. คณะกรรมการมีการจัดโครงสร้างของคณะกรรมการ
  - มีกฎระเบียบ และข้อบังคับชัดเจน สามารถบังคับใช้ได้
3. ประสิทธิภาพในการบริหาร
  - การบริหารงบประมาณ
  - ระบบการเงินและบัญชี
  - การบริหารและพัฒนาบุคลากร
  - การรับสมาชิกใหม่ และเปิดให้สมาชิกมีส่วนร่วม
  - การแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิก
  - มีการประชาสัมพันธ์
  - มีการทำงานกับเครือข่าย
  - ความสามารถในการระดมทุน และทรัพยากร

**ดัชนีที่ 2 ลักษณะการให้บริการ** มี 5 องค์กรประกอบ 12 ตัวชี้วัด

**องค์กรประกอบ**

1. มีการให้บริการแก่คนพิการ
2. มีระบบการรับเข้าและการลงทะเบียนสมาชิกผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง
3. มีวัสดุอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก
4. มีการติดตามและประเมินผลการให้บริการ
5. มีบุคลากรหรืออาสาสมัครหรือที่ปรึกษาในการให้บริการ

**ดัชนีที่ 3 คุณภาพการให้บริการ** มี 5 องค์กรประกอบ 12 ตัวชี้วัด

**องค์กรประกอบ**

1. เป็นบริการที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกหรือเป็นประโยชน์ต่อสังคม
2. ผู้นำมีความสามารถในการนำองค์กร
3. มีกิจกรรมเพื่อคุ้มครองสิทธิคนพิการ
4. ไม่เก็บค่าบริการหรือเก็บในอัตราสมเหตุสมผล
5. มีระบบการประสานงาน และส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

