

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา สภาพ ปัญหาและประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาประกอบการวิจัย ดังนี้

1. องค์กรด้านคนพิการ
 - 1.1 ความหมายของคนพิการ
 - 1.2 ประเภทความพิการ
 - 1.3 องค์กรด้านคนพิการ
 - 1.4 การดำเนินงานด้านองค์กรคนพิการ
 - 1.5 มาตรฐานด้านองค์กรคนพิการ
2. ประสิทธิภาพ
 - 2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
 - 2.2 การวัดประสิทธิภาพ
3. บริบทขององค์กรคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2
 - 3.1 องค์กรคนพิการในสกลนคร
 - 3.2 องค์กรคนพิการในนครพนม
 - 3.3 องค์กรคนพิการในมุกดาหาร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

องค์การด้านคนพิการ

1. ความหมายของคนพิการ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคนพิการไว้ ดังนี้

องค์การอนามัยโลก (2541, หน้า 25) ได้ให้คำจำกัดความของความพิการไว้ 3 ระดับ ดังนี้

1. ความบกพร่อง (Impairment) การสูญเสียหรือความผิดปกติทางจิตใจ และทางร่างกาย หรือสูญเสียอวัยวะ รูปร่างผิดปกติหรือสูญเสียการทำงานของอวัยวะ

2. ความพิการ (Disability) หมายถึง การหย่อนสมรรถภาพ อันเป็นผลต่อเนื่องมาจากความบกพร่องที่ทำให้การใช้ชีวิตผิดปกติไปจากธรรมดาของคนทั่วไป

3. ความเสียเปรียบของแต่ละบุคคล (Handicap) อันเนื่องมาจากความบกพร่องหรือความพิการ อันเป็นการจำกัดและกีดกันการมีชีวิตอยู่อย่างปกติสุข ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอายุ เพศ และปัจจัยทางสังคม และวัฒนธรรมของบุคคลนั้น ๆ

ศรัณยา เชื้อหอม (2548, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคนพิการว่าเป็นผู้ซึ่งมีความบกพร่อง ทางร่างกาย สมอง และจิตใจ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันและดำเนินชีวิตเช่นเดียวกับคนปกติได้

ศิริธร โฆษคุณวุฒิ (2548, หน้า 11) ได้ให้ความหมาย “คนพิการ” ว่า คือ บุคคลผู้มีความพิการตลอดไป และพิสูจน์ได้ชัดเจน จะพิการในลักษณะใดก็ตามทำให้ไม่สามารถทำงานได้หรือสูญเสียความสามารถในการทำงาน

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ แห่งชาติ, 2550, หน้า 15) ให้ความหมายว่า “คนพิการ” หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือ ความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการ

พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด

สุเวช ทรงอยู่สุข (2550, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของคนพิการว่าเป็นคนที่มีความบกพร่อง มีความผิดปกติทางร่างกาย ทางสติปัญญา หรือทางจิตใจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจที่จำเป็นหรือใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างปกติเหมือนคนทั่วไป

สรูปโตวา คนพิการ หมายความว่า ผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ทางกายหรือการเคลื่อนไหว ด้านจิตใจหรือพฤติกรรม รวมถึงสติปัญญาและการเรียนรู้ ทำให้เสียโอกาสในการทำหน้าที่ บทบาทเดิม ได้ตั้งปกติ และขาดความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การประกอบอาชีพ เป็นผลให้ความต้องการดูแลเอาใจใส่ ความเข้าใจ จากครอบครัว การช่วยเหลือจากชุมชนและสังคม

2. ประเภทของความพิการ

กระทรวงศึกษาธิการ (2545, หน้า 20) ได้กำหนดประเภทของนักเรียนพิการ หรือนักเรียนที่มีความบกพร่องไว 9 ประเภท ดังนี้

1. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น
2. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน
3. บุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา
4. บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือสุขภาพ
5. บุคคลที่มีปัญหาทางการเรียนรู้
6. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการพูดและภาษา
7. บุคคลที่มีปัญหาทางพฤติกรรมหรืออารมณ์
8. บุคคลออทิสติก
9. บุคคลพิการซ้ำซ้อน

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2556 (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2556, หน้า 3) ได้ระบุประเภทความพิการ ไว้ 7 ประเภท ดังนี้

1. ความพิการทางการเห็น ได้แก่ ตาบอด และตาเห็นเลือนราง
2. ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ได้แก่ หูหนวก หูตึงและทางสื่อความหมาย
3. ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย

4. ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม
5. ความพิการทางสติปัญญา
6. ความพิการทางการเรียนรู้
7. ความพิการออทิสติก

โดยผู้วิจัยได้นำความพิการ จำนวน 7 ประเภท ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2556 (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2556, หน้า 3) โดยในแต่ละประเภทมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ความพิการทางการมองเห็น

คนพิการทางการมองเห็น หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมเนื่องมาจากความบกพร่องทางการเห็น จำแนกเป็น ตาบอด ตาเลือนราง

2.2 ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมเนื่องมาจากความบกพร่องทางการได้ยิน จำแนกเป็น หูหนวก หูตึง

2.3 ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย

ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมเนื่องมาจากความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว จำแนกเป็นความพิการทางการเคลื่อนไหว ความพิการทางร่างกาย

2.4 ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม

ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม ได้แก่ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือความผิดปกติทางจิตใจหรือสมองในส่วนของการรับรู้ อารมณ์ หรือความคิด

2.5 ความพิการทางสติปัญญา

ความพิการทางสติปัญญา ได้แก่ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมซึ่งเป็นผลมาจากการมีพัฒนาการช้ากว่าปกติ หรือมีระดับเชาวน์ปัญญาต่ำกว่าบุคคลทั่วไปโดยความผิดปกตินั้นแสดงก่อน

อายุ 18 ปี

2.6 ความพิการทางการเรียนรู้

ความพิการทางการเรียนรู้ ได้แก่ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม โดยเฉพาะด้านการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางสมองทำให้เกิดการบกพร่องในการอ่านการเขียน การคิดคำนวณ หรือกระบวนการเรียนรู้พื้นฐานอื่นในระดับความสามารถที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานช่วงอายุและระดับสติปัญญา

2.7 ความพิการทางออทิสติก

ความพิการทางออทิสติก ได้แก่ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม โดยเฉพาะด้านการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางพัฒนาการด้านสังคมภาษาและการสื่อความหมาย พฤติกรรมและอารมณ์ โดยมีสาเหตุมาจากความผิดปกติของสมอง และความผิดปกติที่นั่นแสดงก่อนอายุ 2 ปีครึ่ง ทั้งนี้ให้รวมถึงการวินิจฉัยกลุ่มออทิสติกสเปกตรัมอื่น ๆ

สรุป ประเภทของความพิการ คือ บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมเนื่องมาจากความบกพร่องในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกันตามประเภทความพิการ เช่น ทางการได้ยิน มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว มีความบกพร่องหรือความผิดปกติทางจิตใจ การมีพัฒนาการช้ากว่าปกติหรือมีระดับเชาวน์ปัญญาต่ำกว่าบุคคลทั่วไป มีความบกพร่องทางสมองและมีความบกพร่องทางพัฒนาการด้านสังคมภาษาและการสื่อความหมาย พฤติกรรมและอารมณ์

3. องค์การด้านคนพิการ

3.1 ความหมายขององค์การด้านคนพิการ

องค์การด้านคนพิการ หมายถึง องค์การของคนพิการและองค์การเพื่อคนพิการ

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2559, หน้า 5) ได้ระบุว่า องค์การของพิการ หมายถึง องค์การที่มีคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการเป็นสมาชิกและเป็นกรรมการบริหารองค์การไม่น้อยกว่าสองในสามของกรรมการทั้งหมด ตลอดจนมีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินงานเพื่อคุ้มครองสิทธิคนพิการด้วย

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2559, หน้า 5) ได้ระบุว่า

คนองค์กรเพื่อคนพิการ หมายถึง องค์กรที่มีวัตถุประสงค์หรือกิจกรรมหลักเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและมีใช้หน่วยงานของรัฐและให้บริการเฉพาะคนพิการเท่านั้น โดยส่วนมากไม่มีคนพิการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่จะเป็นผู้ให้บริการผู้บริหาร องค์กรจะเป็นคนพิการหรือคนปกติที่บริหารงานร่วมกัน

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2556, หน้า 5) องค์กรคนพิการแต่ละประเภท หมายความว่า องค์กรสมาชิกระดับชาติตามประเภทความพิการที่ได้ชื่อไว้กับสำนักงานตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

3.2 รูปแบบองค์กรด้านคนพิการ รูปแบบองค์กรคนพิการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2555, หน้า 5)

3.2.1 ตามกฎหมาย แบ่งเป็น

3.2.1.1 องค์กรนิติบุคคล ได้แก่ สมาคม มูลนิธิ

3.2.1.2 องค์กรที่ไม่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ ชมรม กลุ่ม

3.3 ตามโครงสร้างความสัมพันธ์คนในองค์กรแบ่งเป็น

3.3.1 โครงสร้างสาขาหรือแนวตั้งความสัมพันธ์จะเป็นไปตามตำแหน่งหน้าที่และมีกฎระเบียบ หรือข้อบังคับเป็นแนวปฏิบัติ

3.3.2 โครงสร้างแนวตั้งผสมกับเครือข่ายในพื้นที่ ความสัมพันธ์จะเป็นแนวตั้งกับสมาคมหลักเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการและองค์กรเอกชนอื่น ๆ

3.3.3 โครงสร้างที่เป็นอิสระของตนเอง เช่น องค์กรเพื่อคนพิการ ความสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องภายในองค์กรและเชื่อมโยงกับภายนอกองค์กรตามภารกิจงานต่าง ๆ

สรุป องค์กรคนพิการ คือ องค์กรที่มีคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการเป็นสมาชิกและเป็นกรรมการบริหารองค์กรไม่น้อยกว่าสองในสามของกรรมการทั้งหมดทั้งที่เป็นนิติบุคคลและไม่เป็นนิติบุคคลและให้บริการแก่คนพิการ

4. การดำเนินงานด้านองค์กรคนพิการ

การดำเนินงานด้านคนพิการขององค์กรคนพิการในประเทศไทยนั้นมียุหลายประเภทด้วยกัน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์บริการคนพิการจังหวัด องค์กรภาคเอกชน เช่น สมาคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย สมาคม มูลนิธิ ชมรมคนพิการต่าง ๆ เช่น สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย

สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยและเป็นที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษาเพราะในแต่ละองค์กรนั้นล้วนมีลักษณะเฉพาะขององค์กรที่แตกต่างกันไป และมีการทำงานกับกลุ่มคนพิการที่หลากหลายประเภท ขึ้นอยู่กับแนวคิดและวัตถุประสงค์หลักในการก่อตั้งองค์กรนั้น ๆ นอกจากนี้องค์กรคนพิการยังก่อตั้งขึ้นจากการรวมตัวของคนพิการเพื่อช่วยเหลือคนพิการด้วยกันเองและการดำเนินงานขององค์กรด้านคนพิการนั้น เพื่อพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งยกระดับองค์กรไปสู่มาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ โดยในการดำเนินงานขององค์กรคนพิการ มีนักวิชาการหลายคนท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้

สุภภรณ์ ขาวชานาญ (2554, หน้า 21) กล่าวว่า iver การดำเนินงานองค์กรคนพิการ คือ การทำงานที่เป็นระบบ ประกอบไปด้วย กระบวนการในการนำเอาทรัพยากรทางการจัดการทั้งทางวัตถุและคนมาดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

เสริมพงษ์ ลิบลับ (2552, หน้า 20) ให้ความหมายของการดำเนินงานขององค์กรคนพิการไว้ ดังนี้

1. เป็นการทำงานของคณะบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน
2. การดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามหรือระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ คน เงิน วัสดุต่าง ๆ
3. เป็นการวางแผน การจัดองค์กร การอำนวยความสะดวกและการควบคุมกิจการที่เกี่ยวกับการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างประหยัดละมีประสิทธิภาพ
4. กลุ่มคนที่ร่วมกันประกอบกิจกรรมโดยมีความรับผิดชอบร่วมกัน และปฏิบัติตามระเบียบแผนที่ได้กำหนดขึ้น

เมฆนิทร เมธาวิกุล (2557, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการดำเนินงานขององค์กรด้านคนพิการ คือ การดำเนินงานที่ยึดหลักคล้ายกับการดำเนินงานของราชการ ซึ่งจะประกอบไปด้วย การดำเนินงานตามหลักตามกฎหมาย การดำเนินงานโดยการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และการดำเนินงานตามความชำนาญ โดยในการดำเนินงานนั้นจะต้องไม่มีเรื่องของผลประโยชน์ใด ๆ โดยการดำเนินงานนั้น ๆ จะต้องเป็นเรื่องของงบประมาณในการสนับสนุนบุคคลกร ทรัพยากร อาคารสถานที่ เหล่านี้จะทำให้การดำเนินงานในองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จ

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การดำเนินงานขององค์กรคนพิการ หมายถึง กระบวนการจัดการกระทำที่เกี่ยวกับระบบคน ระบบงานและระบบการใช้ทรัพยากร โดยการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการและการควบคุมตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานเต็มศักยภาพและยกระดับการเพิ่มผลผลิตในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยในการดำเนินงานนั้นจะต้องไม่มีเรื่องของผลประโยชน์ใด ๆ โดยการดำเนินงานนั้น ๆ จะต้องมีเรื่องของงบประมาณในการสนับสนุน บุคลากร ทรัพยากร อาคารสถานที่เหล่านี้จะทำให้การดำเนินงานในองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จ

5. มาตรฐานด้านองค์กรคนพิการ

การดำเนินงานขององค์กรคนพิการมีแนวปฏิบัติที่เป็นไปตามการรับรองมาตรฐานองค์กรคนพิการโดยกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2559, หน้า 7 - 12) ได้มีแนวทางการประเมินมาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการโดย คณะอนุกรรมการพัฒนามาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการและคณะอนุกรรมการรับรองมาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการส่งเสริมให้มีการประเมินองค์กร ด้านคนพิการเพื่อให้การรับรองมาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการตามองค์ประกอบการทำมาตรฐานองค์กรคนพิการ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

5.1 ขอบข่ายในการบริหารงานองค์กร หมายถึง องค์กรที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยเป็นองค์กรที่มีการจัดตั้งที่ถูกต้องที่เป็นทั้งนิติบุคคลและชมรมมีผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เป็นที่ยอมรับและมีการบริหารอย่างโปร่งใสถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล ไม่มีเรื่องร้องเรียน

5.1.1 องค์กรที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ หมายถึง องค์กรคนพิการจัดตั้งองค์กรอย่างถูกต้อง องค์กรหรือผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารในชุดปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับและมีการบริหารงานอย่างโปร่งใสสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

5.1.2 ระเบียบหรือข้อบังคับขององค์กร หมายถึง องค์กร มีการจัดทำระเบียบข้อบังคับเป็นลายลักษณ์อักษร มีการเผยแพร่ระเบียบข้อบังคับรวมทั้งมีการทบทวนและปรับปรุงระเบียบข้อบังคับให้มีความเหมาะสม

5.1.3 คณะกรรมการ มีการดำเนินการเลือกคณะกรรมการที่ สอดคล้องตามระเบียบข้อบังคับและมีการประชุมคณะกรรมการให้เป็นไปตามข้อบังคับ

ขององค์กรและมีการรายงานการประชุมคณะกรรมการเป็นลายลักษณ์อักษร

5.1.4 ผู้นำองค์กร หมายถึง ผู้นำที่มีความรู้ความสามารถ
น่าเชื่อถือและมีวิสัยทัศน์ในการนำองค์กร ผู้นำมีการกำหนดนโยบายและแผนงานการ
บริหารขององค์กรและสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

5.1.5 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ หมายถึง การประชาสัมพันธ์ให้กับ
สมาชิกได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิผลรวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์
สร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรหลายช่องทาง

5.1.6 การบริหารทรัพยากร หมายถึง การดำเนินการสรรหา
บุคคลากรมีคุณสมบัติและมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมมาปฏิบัติงานในองค์กร
รวมทั้งมีการจัดให้บุคคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

5.1.6.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง
เครื่องมืออุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการองค์กรและมีความ
พร้อมในการใช้งานนั้น ๆ

5.1.6.2 เงินทุน หมายถึง งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรอาจจะ
เพียงพอหรือไม่เพียงพอในการบริหารและการได้มาซึ่งเงินทุน หรืองบประมาณต้อง
สอดคล้องกับแผนการบริหารองค์กร รวมทั้งมีการระดมทุนหรือจัดหางบประมาณของ
องค์กร

5.1.7 การเงินการบัญชี หมายถึง รายรับรายจ่ายขององค์กรโดยมี
ผู้ที่รับผิดชอบในด้านการเงินการบัญชีรวมทั้งในการสรรหาคนที่มาทำบัญชีจะต้องมีการ
กำหนดคุณสมบัติของผู้รับผิดชอบทางการเงินและบัญชีชัดเจน มีการจัดทำบัญชีรายรับ
รายจ่ายประจำปี ตามระบบบัญชีที่ถูกต้องมีการจัดทำงบประมาณประจำปี

5.1.8 การทำงานร่วมกับเครือข่าย หมายถึง การเข้าร่วมกิจกรรม
กับหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีผู้แทนองค์กรเข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งการทำงานกับองค์กร
ที่เกี่ยวข้องและเครือข่ายต่าง ๆ

5.2 ด้านลักษณะการให้บริการ หมายถึง รูปแบบการให้บริการในเรื่อง
ต่าง ๆ ที่องค์กรได้ให้บริการ เช่น บริการด้านอาชีพ บริการล่ามภาษามือ โดยประกอบด้วย

5.2.1 การวางแผนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์กรมีการจัดทำ
แผนการในการให้บริการรวมทั้งการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ มีรายละเอียดของ
ข้อกำหนดงานบริการ เช่น เงื่อนไขการให้บริการ ค่าใช้จ่าย

5.2.2 กระบวนการให้บริการ หมายถึง วิธีการ ขั้นตอนในการ ดำเนินการให้บริการในเรื่องที่เราได้จัดทำแผนการให้บริการไว้ งานสมาชิกภาพ การทำงาน ในด้านข้อมูลของสมาชิก มีการจัดเก็บข้อมูลของสมาชิกและมีวิธีการในการรับสมัคร สมาชิกที่สอดคล้องตามข้อบังคับและหลักเกณฑ์ที่กำหนดและจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ การจัดระบบรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับ

5.2.3 การติดตามประเมินผลการให้บริการหรือการคุ้มครองสิทธิ การติดตามประเมินผลการให้บริการ หมายถึง การสรุปการรายงานการติดตาม ประเมินผลของการให้บริการและการติดตามการคุ้มครองสิทธิรวมทั้งการสรุป ข้อเสนอแนะของการให้บริการนั้น

5.2.4 การคุ้มครองสิทธิ หมายถึง การทำหน้าที่ในการปกป้องสิทธิ แทนคนพิการในกรณีที่มีคนอื่นใดมาแอบอ้างในการใช้สิทธิคนพิการ

5.3 คุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน หมายถึง การดำเนินงานและ การให้บริการเป็นที่ยอมรับของสมาชิกรวมทั้งทำให้การบริการนั้น ๆ ประสบความสำเร็จ

5.3.1 การคุ้มครองสิทธิของสมาชิก หมายถึง องค์การคนพิการทำ หน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์และการป้องกันการแสวงหาประโยชน์จากสมาชิกของ องค์การ เช่น การป้องกันการแอบอ้างชื่อคนพิการเพื่อประโยชน์ของตนเอง

5.3.2 ผลตอบกลับจากผู้รับบริการ หมายถึง ข้อเสนอของการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการและจัดทำสรุปเป็นลายลักษณ์อักษร มีการรับฟังความ คิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์การจากสมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้อง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่า องค์ประกอบของมาตรฐานเป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานขององค์กรคนพิการเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานองค์กร และองค์กร คนพิการจะต้องมีการดำเนินงานที่เป็นไปตามองค์ประกอบของการทำมาตรฐาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขอบข่ายการบริหารงานองค์กร ด้านลักษณะการให้บริการและด้านคุณภาพการ ให้บริการที่ได้มาตรฐานซึ่งในแต่ละด้านนั้น จะบ่งบอกถึงลักษณะการปฏิบัติงานขององค์กร ได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามข้อกำหนดในการทำมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ

ประสิทธิผล

ประสิทธิผล เป็นเครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ในการตัดสินใจว่าการบริหารของ หน่วยงานหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมาย

หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องเกี่ยวผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน มีความเกี่ยวพันกับผลงานที่องค์การพึงประสงค์

1. ความหมายของประสิทธิผล

ปัจจุบันมีการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพ (effectiveness) กันอย่างแพร่หลายและมีการนิยามความหมายก็แตกต่างกัน โดยมีการใช้หลักเกณฑ์มาประกอบกัน โดยมีนักวิชาการให้ความหมายประสิทธิผล ดังนี้

วรัท พุทธกษากุลนันท์ (2550, หน้า 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Effectiveness is to do right things) หรือความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จุดสำคัญของประสิทธิผลอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ถูกคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และผลผลิตจริง

อนันท์ งามสะอาด (2551, หน้า 1) ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะ (Target) ได้แก่ 1) เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิต สุดท้ายต้องการที่ได้รับ เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง 2) เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้น ๆ 3) มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่และที่สำคัญต้องมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน

ปาจารย์ วงศ์ศิริรัตน์ (2552, หน้า 29) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง เรื่องเกี่ยวกับผลที่ได้รับหรือผลสำเร็จของงาน ซึ่งองค์กรสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรได้กำหนดไว้และองค์กรจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อองค์กรสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับงานจนได้ผลเป็นที่น่าพอใจผลลัพธ์ขององค์กรใกล้เคียงกับเป้าหมายขององค์กรหรือสูงกว่า

อรุณ รักรธรรม (2555, หน้า 12) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ (integration) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (adaptability) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสังคม (social relevance) และผลผลิตขององค์การ (productivity)

สุพจน์ เสือขำ (2558, หน้า 25) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลผลิตหรือผลการดำเนินงานขององค์การที่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

Georgopoulos and Tanenbaum (1986, p. 38) ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการผลิตขององค์การ ความยืดหยุ่นขององค์การในรูปของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การและความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์การและการปราศจากความกดดันหรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การระหว่างหน่วยงานในองค์การ

Katz & Kahn (2009, p. 24) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ของระบบต่าง ๆ ดังนี้

1. ระบบย่อยที่เกี่ยวข้องกับการผลิต
2. ระบบย่อยที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุน
3. ระบบย่อยที่ผดุงการทำงาน
4. ระบบย่อยสำหรับการปรับปรุง
5. ระบบย่อยสำหรับการบริหาร

โดยความสัมพันธ์ของระบบย่อยทั้งหมดนี้จะนำมาซึ่งความสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดของการกระทำร่วมกัน

Reid & Others (2010, p. 14) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ขั้นที่ผู้บริหารประสบความสำเร็จในการทำงานทำให้ความต้องการด้านผลงานของผู้บริหารบรรลุเป้าหมาย

Georgopoulos & Tannenbaum (2010, p. 98) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจะต้องอยู่บนวิธีการและเป้าหมายขององค์การมากกว่าที่จะใช้เกณฑ์การวัดอยู่นอกองค์การซึ่งพบว่า

1. ความสามารถในการผลิต (Productivity)
2. ความยืดหยุ่น (Flexibility) ขององค์การในรูปแบบของความสำเร็จในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกองค์การ
3. ความปราศจากความตึงเครียด (Strian) หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การ

จากที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย

2. การวัดประสิทธิผล

ในการวัดประสิทธิผลขององค์การไว้เป็นมีหลากหลายหลายวิธี โดยเฉพาะในสาขาวิชาที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญแก่เกณฑ์การวัดประสิทธิผลที่แตกต่างกันด้วย กล่าวคือ นักวิทยาศาสตร์เห็นว่าควรมีประสิทธิผลขององค์การพิจารณาได้จากสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่สามารถคิดค้นให้นักเศรษฐศาสตร์เสนอให้วัดประสิทธิผลขององค์การจากผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน นักสังคมวิทยาเห็นควรให้พิจารณา จากความพึงพอใจของพนักงานและสภาพแวดล้อม หรือบรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น

พิชาย รัตนดิลล ก ฎ ก่อต (2552, หน้า 50) การวัดประสิทธิผล หมายถึง ประสิทธิภาพจากการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานจริง กับเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลาการดำเนินงานรวมทั้งค่าใช้จ่าย โดยมีการนำเสนอแนวคิดต่าง ๆ ในการวัดหรือประเมินประสิทธิผลขององค์การเช่นแนวคิด ระบบแนวคิดค่านิยมที่แตกต่างกัน

วีรยุทธ ชาตะกาญจน์ (2555, หน้า 15) การวัดประสิทธิผล หมายถึง รูปแบบการประเมินหรือวัดประสิทธิผลขององค์การ หรือชุดของเกณฑ์ที่ใช้ในการ ประเมินผลขององค์การ เทคนิคที่ใช้ในการได้มาซึ่งเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผล ได้แก่

1. รูปแบบอนุมาน เป็นรูปแบบที่ได้จากการพิจารณาหลักการทั่วไปที่ประกอบด้วย เกณฑ์การประเมินผลซึ่งได้จากการตีความตามทฤษฎีแล้วก็นำเกณฑ์ดังกล่าวมาทำการศึกษาวิเคราะห์ทั่วไป
2. รูปแบบอุปมาน เป็นรูปแบบที่ได้จากการพิสูจน์จากกรณีเฉพาะ โดยผู้ทำการศึกษาพยายามสร้างเกณฑ์การประเมินผลที่มีความหมาย อันเป็นผลจากการค้นคว้าวิจัยในรูปแบบต่าง ๆ หลายรูปแบบ ซึ่งได้จากการสำรวจการค้นคว้ามาจากหลาย ๆ แหล่งและผสมผสานกันเข้าให้เป็นรูปแบบรวม

Talcott Parsons (1964, p. 44) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ระบบขององค์การเป็นเครื่องมือวัด ความมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยใช้ชื่อว่า AGIL ซึ่งระบุกิจกรรม 4 ประเภท ซึ่งทุกองค์การจำเป็นจะต้องกระทำ ซึ่งประกอบไปด้วย 1) การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม 2) การบรรลุถึงเป้าหมาย 3) การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม 4) สิ่งที่ยอมรับอยู่ภายในซึ่ง หมายถึง การรักษารูปแบบหรือการดำรงไว้ด้วยเอกลักษณ์

Lawrence and Lorsch (1967, pp. 133 – 134) พบว่า องค์การที่

ปฏิบัติงานได้ผลสูง สามารถปฏิบัติงานสนองตอบข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อมมากกว่าองค์การคู่แข่ง จึงทำให้องค์กรคู่แข่งนั้นมีประสิทธิผลน้อยกว่าทั้งองค์การที่ประสบความสำเร็จที่สุด มีแนวโน้มที่จะสามารถรักษาสภาวะแห่งความแตกต่างของโครงสร้างให้สอดคล้องกับความแตกต่างกันของส่วนต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อม ซึ่งองค์การต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งยังมีความสามารถในการประสานความแตกต่าง ให้สามารถทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ ด้วยทั้งองค์การ

Edgar H. Schein (1970, pp. 18 – 19) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การอยู่ที่ความสามารถในการผสมผสาน ส่วนย่อยขององค์การเข้าด้วยกันทั้งหมด เพื่อไม่ให้งานของแต่ละส่วนซึ่งแตกต่างกันภายในองค์การเดียวกันขัดแย้งกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การ

Seldin (1988, p. 24) ให้ความเห็นว่า การวัดและประเมินประสิทธิผลโดยทั่วไปเป็นการวัดเพื่อดูความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและผลการปฏิบัติ ถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมีประสิทธิผลมาก แต่ถ้ามีความแตกต่างมากจะมีประสิทธิผลน้อยหรืออาจจะดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิต กับเป้าหมายที่ได้ระบุไว้การประเมินประสิทธิผลขององค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Single criterion measures of effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมาย ขององค์การหรือไม่หรือการใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักการอันใดอันหนึ่งในการประเมินผลขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ เช่น วัดจากความสามารถในการผลิตวัดจากผลกำไร ฯลฯ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ – ทรัพยากร (The system resource model of organization effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์การในแสวงหาประโยชน์ จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นการเน้นที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าผลผลิต (Output)

3. ประเมินประสิทธิผลโดยหลายเกณฑ์ (The multiple criteria of effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิผลองค์การโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผล ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์การ และพยายาม

แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ผู้ที่ให้แนวคิดในการประเมินองค์การโดยวิธีนี้ จากข้างต้นกล่าวโดยสรุป คือ ผู้ศึกษาที่ต้องการใช้วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยคำนวณจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องใช้วิธีวัดนี้ด้วยความระมัดระวัง อย่างไรก็ตามวิธีวัดที่นิยมใช้กันมานาน และก็คงยังมีประโยชน์อยู่บ้าง แต่ผู้ใช้จำเป็นต้องตระหนักถึงปัญหาและความสลับซับซ้อนต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในวิธีวัดนี้ ซึ่งถ้าคุณพิจารณาแล้วถ้าจะเป็นวิธีที่ง่าย

การวัดประสิทธิผลขององค์การในรูปแบบต่าง ๆ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ความคิดระบบ (The system approach) การใช้หลักการวัดประสิทธิผลขององค์การจากเป้าหมายขององค์การนั้นทำให้นักวิชาการมุ่งความสนใจไปที่ปัจจัย นำออก (Outputs) ขององค์การการนำเอาความคิดระบบมาอธิบายองค์การทำให้เราตระหนักว่ายังมีส่วนอื่น ขององค์การนอกจากปัจจัยนำออกที่มีความสำคัญต่อองค์การ และถ้าเราหันมาวัดประสิทธิผลขององค์การจากส่วนอื่น ๆ ขององค์การ เช่น ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรปัจจัยนำเข้ามาปัจจัยนำออกแล้ว จะทำให้เราสามารถสร้างเกณฑ์การวัดประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้น

2. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การโดยดูจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (The strategic-constituencies approach) ข้อสมมติฐานมีว่าองค์การได้รับความกดดันและข้อเรียกร้อง จากกลุ่มผลประโยชน์บุคคลต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลาในจำนวนบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ เหล่านี้มีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์การ เพราะเป็นบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลสามารถ กำหนดความเป็นความตายขององค์การได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลและกลุ่มดังกล่าวสามารถควบคุมทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์การ ดังนั้นนักวิชาการจึงถือหลักว่า องค์การที่มีประสิทธิผล ได้แก่ องค์การที่มีสายตาแหลมคมสามารถมองออกว่า บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดมีความสำคัญต่อองค์การและยังต้องเป็นองค์การที่สามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญทั้งหลายเหล่านี้ ทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์การ องค์การที่เอาตัวรอดอยู่ได้จะเป็นองค์การที่กำหนดเป้าหมายขององค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ ซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การ

3. การวัดประสิทธิผลขององค์การจากค่านิยมที่แตกต่างกันของ

สมาชิกองค์การ (The computing – values approach) นักวิชาการเชื่อว่าประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องของนามาจิตตัง เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การที่จะใช้ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นใครมีตำแหน่งอะไร และมีผลประโยชน์อย่างไรนั้น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องธรรมดาที่องค์การจะมีเป้าหมายหลายเป้าหมายซึ่งขัดแย้งกัน เพราะบุคคลทั้งหลายที่กำหนดเป้าหมายขององค์การนั้นต่างมีค่านิยมที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้การวัดประสิทธิผลขององค์การจึงต้องพิจารณาค่านิยมต่าง ๆ ของผู้ประเมินผล องค์การซึ่งจะเป็นผู้เลือกที่จะใช้มาตรวัดประสิทธิผลขององค์การ แบบไหน ตัวอย่างเช่น สมาชิกองค์การสาธารณะที่อยู่ในฝ่ายต่างกัน (ฝ่ายนักบริหารงานระดับสูง ฝ่ายนักบริหารงานระดับกลาง ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก ฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายเสนาธิการ) จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับการใช้เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การ

บริบทองค์กรคนพิการในจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 มีองค์กรคนพิการในระดับจังหวัด 16 องค์กร และองค์กรคนพิการในระดับอำเภอ 14 องค์กร ทั้งนี้องค์กรที่อยู่ในระดับจังหวัด จำนวน 16 องค์กร นั้นมีการพัฒนาศักยภาพองค์กรได้เป็นอย่างดีและทำให้มีความเข้มแข็งเป็นบางองค์กรเป็นที่รู้จักกันบ้าง แต่บางองค์กรก็ไม่มีคนรู้จักและการที่จะพัฒนาองค์กรคนพิการในกลุ่มจังหวัดสนุกให้มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพนั้นเป็นเรื่องที่ยากอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นทางกายภาพ การบริหารงาน การบริหารงบประมาณหรือแม้แต่เรื่องของการบริหารงานบุคคล จะต้องมีการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมมาเกี่ยวข้อง ทั้งสิ้นและองค์กรคนพิการที่อยู่ในระดับอำเภอทั้ง 14 องค์กร ได้มีการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องแต่ไม่สามารถที่จะทำให้องค์กรคนพิการเหล่านั้นพัฒนาหรือมีความเข้มแข็งได้ ถึงแม้หน่วยงานภาครัฐจะให้การสนับสนุนทั้งเรื่ององค์ความรู้เรื่องของงบประมาณก็ตาม ในระยะเวลาที่ผ่านมาไม่สามารถที่จะทำให้องค์กรคนพิการในระดับอำเภอมีการพัฒนาแต่อย่างใดปัญหาในการดำเนินงานขององค์กรคนพิการมีมาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่สามารถที่จะแก้ไขหรือหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรคนพิการเหล่านั้นได้และจากการสำรวจองค์กรคนพิการที่ผ่านมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการทำให้ทราบว่าจาก จำนวน 30 องค์กร มีองค์กรผ่านมาตรฐานจำนวน 10 องค์กร เท่านั้น คือ จังหวัดสกลนคร 3 องค์กร จังหวัดนครพนม 5 องค์กร และจังหวัดมุกดาหาร 2 องค์กร เมื่อเทียบกับจำนวน

องค์กรคนพิการที่มีอยู่ถือว่าน้อยมากจึงจำเป็นต้องพัฒนาองค์กรด้านคนพิการเพื่อให้ได้มาตรฐานองค์กรด้านคนพิการเพื่อให้องค์กรคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ได้มีการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ และองค์กรคนพิการที่อยู่ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 มีการดำเนินงานและการจัดตั้งองค์กรคนพิการแต่ละจังหวัด ดังนี้

1. องค์กรคนพิการจังหวัดสกลนคร

1.1 ข้อมูลทั่วไปองค์กรคนพิการจังหวัดสกลนคร

องค์กรคนพิการในจังหวัดสกลนคร มี 2 ประเภท ได้แก่ ที่เป็นองค์กรตามกฎหมาย คือ องค์กรที่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ สมาคม มูลนิธิ และองค์กรที่ไม่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ ชมรม กลุ่มซึ่งได้มีการจัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 2552 โดยมีองค์กรที่เป็นนิติบุคคล คือ สมาคม 2 องค์กร ได้แก่ สมาคมคนพิการจังหวัดสกลนคร สมาคมคนตาบอดจังหวัดสกลนคร และองค์กรที่ไม่เป็นนิติบุคคล คือ ชมรมต่าง ๆ มีจำนวน 6 องค์กร ซึ่งได้แก่ ชมรมผู้ปกครองคนพิการทางสติปัญญาจังหวัดสกลนคร ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกจังหวัดสกลนคร ชมรมคนคนหูหนวกจังหวัดสกลนคร ชมรมทูตอารยสถาปัตย์จังหวัดสกลนคร สภาคนพิการจังหวัดสกลนคร ซึ่งองค์กรคนพิการทั้ง 6 องค์กร มีเพียงแค่ 2 องค์กรเท่านั้นที่ได้รับการรับรองมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ ส่วนอีก 3 องค์กร นั้นถึงแม้จะมีการบริหารจัดการมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องแต่ก็ยังไม่สามารถที่จะได้รับการรับรองมาตรฐานยังพบปัญหาในการดำเนินงานไม่ว่าเรื่องงบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ในเรื่องการบริหารงาน

1.2 ข้อมูลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการจังหวัดสกลนคร

จังหวัดสกลนครมีองค์กรคนพิการทั้งสิ้น จำนวน 8 องค์กร เป็นนิติบุคคล จำนวน 2 องค์กร และไม่เป็นนิติบุคคล จำนวน 6 องค์กร ทั้งนี้มีองค์กรที่ดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการและได้รับการรับรองมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ จำนวน 2 องค์กร (สมาคมคนพิการจังหวัดสกลนคร, 2561, หน้า 1)

2. องค์กรคนพิการจังหวัดนครพนม

2.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรคนพิการจังหวัดนครพนม

องค์กรคนพิการในจังหวัดนครพนม มี 2 ประเภท ได้แก่ ที่เป็นองค์กร

ตามกฎหมาย คือ องค์การที่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ สมาคม มูลนิธิ และองค์การที่ไม่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ ชมรม กลุ่มซึ่งได้มีการจัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 2549 โดยมีองค์การที่เป็นนิติบุคคล คือ สมาคม 4 องค์การ ได้แก่ สมาคมคนพิการจังหวัดนครพนม สมาคมคนหูหนวกจังหวัดนครพนม สมาคมคนตาบอดจังหวัดนครพนม สมาคมส่งเสริมอาชีพคนตาบอดและคนพิการจังหวัดนครพนมและองค์การที่ไม่เป็นนิติบุคคล คือ ชมรมต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ 13 องค์การ ชมรมผู้ปกครองคนพิการทางสติปัญญาจังหวัดนครพนม ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกจังหวัดนครพนม ชมรมคนพิการอำเภอบ้านแพง ชมรมคนพิการอำเภอนาทม ชมรมคนพิการอำเภอนาหว้า ชมรมคนพิการอำเภอศรีสงคราม ชมรมคนพิการอำเภอโพนสวรรค์ ชมรมคนพิการอำเภอท่าอุเทน ชมรมคนพิการอำเภอปลาปาก ชมรมคนพิการอำเภอเรณู ชมรมคนพิการอำเภอธาตุพนม ชมรมคนพิการอำเภอนาแก ชมรมคนพิการอำเภอวังยาง รวมทั้งสิ้น 15 องค์การ โดยองค์การคนพิการในจังหวัดนครพนม มี 2 ประเภท (สมาคมคนพิการจังหวัดนครพนม, 2550, หน้า 2)

2.2 ข้อมูลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์การด้านคนพิการจังหวัดนครพนม

องค์การคนพิการในจังหวัดนครพนม มี 2 ประเภท ได้แก่ ที่เป็นองค์การตามกฎหมาย คือ องค์การที่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ สมาคม มูลนิธิ และองค์การที่ไม่เป็นนิติบุคคลโดยองค์การที่เป็นนิติบุคคล จำนวน 4 องค์การ และองค์การที่ไม่เป็นนิติบุคคล จำนวน 11 องค์การ ทั้งนี้องค์การคนพิการจังหวัดนครพนมดำเนินงานตามมาตรฐานองค์การด้านคนพิการและได้รับการรับรองมาตรฐานทั้งสิ้น จำนวน 5 องค์การ คือ องค์การที่เป็นนิติบุคคล 4 องค์การและองค์การที่ไม่เป็นนิติบุคคล 1 องค์การ

3. องค์การคนพิการจังหวัดมุกดาหาร

3.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์การคนพิการจังหวัดมุกดาหาร

องค์การคนพิการในจังหวัดมุกดาหาร มี 2 ประเภท ได้แก่ ที่เป็นองค์การตามกฎหมาย คือ องค์การที่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ สมาคม มูลนิธิ และองค์การที่ไม่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ ชมรม กลุ่มซึ่งได้มีการจัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 2550 โดยมีองค์การที่เป็นนิติบุคคล คือ สมาคม 2 องค์การ ได้แก่ สมาคมคนพิการจังหวัดมุกดาหาร สมาคมคนตาบอดจังหวัดมุกดาหาร และองค์การที่ไม่เป็นนิติบุคคล คือ ชมรมต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ 3 องค์การ ชมรมผู้ปกครองคนพิการทางสติปัญญาจังหวัดมุกดาหาร ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติก

จังหวัดมุกดาหาร ชมรมคนคนहुหนวกจังหวัดมุกดาหาร ซึ่งองค์กรคนพิการ ทั้ง 5 องค์กร มีเพียงแค่ 2 องค์กรเท่านั้นที่ได้รับการรับรองมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ ส่วนอีก 3 องค์กรนั้นถึงแม้จะมีการบริหารจัดการมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องแต่ก็ยังไม่สามารถที่จะได้รับการรับรองมาตรฐานยังพบปัญหาในการดำเนินงานไม่ว่าเรื่องงบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ในเรื่องการบริหารงาน (สมาคมคนพิการจังหวัดมุกดาหาร, 2561, หน้า 2)

3.2 ข้อมูลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการจังหวัดมุกดาหาร

องค์กรคนพิการในจังหวัดนครพนม มี 2 ประเภท ได้แก่ ที่เป็นองค์กรตามกฎหมาย คือ องค์กรที่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ สมาคม มูลนิธิ และองค์กรที่ไม่เป็นนิติบุคคลโดยองค์กรที่เป็นนิติบุคคล จำนวน 2 องค์กร และองค์กรที่ไม่เป็นนิติบุคคล จำนวน 3 องค์กร ทั้งนี้องค์กรคนพิการจังหวัดนครพนมดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการและได้รับการรับรองมาตรฐานทั้งสิ้น จำนวน 2 องค์กร คือ องค์กรที่เป็นนิติบุคคล ส่วนองค์กรที่ไม่เป็นนิติบุคคลนั้นยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน

จากข้อมูลทั่วไปขององค์กรคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าองค์กรคนพิการมีการจัดตั้งมานานแต่ศักยภาพในการบริหารงานนั้นน้อยมากโดยเฉพาะองค์กรที่ไม่เป็นนิติบุคคลการบริหารงานในองค์กรไม่ชัดเจนการดำเนินโครงการต่าง ๆ อยู่ภายใต้องค์กรที่เข้มแข็งกว่าอย่างองค์กรที่เป็นนิติบุคคลและจะเห็นได้ชัดเจนว่าองค์กรคนพิการที่เป็นนิติบุคคลจะมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจนและสามารถที่จะดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าองค์กรคนพิการที่ไม่เป็นนิติบุคคล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

พิชาติ ดลเฉลิมยุทธนา และ ปิยนุช บุญกอง (2550, บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหว ของสถานบริการเครือข่ายสุขภาพ โรงพยาบาลสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาคุณภาพและศักยภาพการดูแลสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวของสถานบริการสุขภาพเครือข่ายโรงพยาบาลสกลนคร

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยเน้นปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมวิเคราะห์สถานการณ์, ประเมินความต้องการของผู้รับบริการและหน่วยงาน, พัฒนาบุคลากร, วางแผนจัดการระบบ, การดำเนินการตามแผน และร่วมประเมินผลการดำเนินงาน รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาระบบโดย 1) จัดบริการสำหรับคนพิการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) 2) กระบวนการดูแลสุขภาพครอบคลุมองค์รวมและต่อเนื่อง ทั้ง 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเตรียมความพร้อม ระยะฝึกทักษะ และระยะให้บริการดูแลสุขภาพที่บ้าน 3) จัดบริการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพทางโทรศัพท์ ตลอด 24 ชั่วโมง มีการประยุกต์กายอุปกรณ์ที่สามารถผลิตเองได้จากวัสดุในท้องถิ่น ราคาประหยัด คุณภาพเทียบเท่าอุปกรณ์นำเข้าจากต่างประเทศ ได้แก่ เฝือกอกกำลังกาย แขน ขา เฝียงนอนขจัดแผลกดทับ Handgrip การบริหารนิ้วมือ และรถบริหารข้อไหล่ ผลลัพธ์การดูแล พบว่า ผู้มารับบริการ จำนวน 58 ราย ทุกคนได้รับการดูแลจากสถานบริการใกล้บ้าน ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ไม่พบภาวะแทรกซ้อน ภายหลังจากจำหน่ายไม่มีการกลับมารักษาซ้ำ ภายใน 28 วัน หลังจำหน่ายและระดับคุณภาพชีวิตพัฒนาเพิ่มขึ้นทุกราย

ศรีสมพร พวงแก้ว (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรแบบบูรณาการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาสภาพการดำเนินงานและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานแบบบูรณาการของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ของวิทยาลัย ร้อยละ 65.2 มีขวัญและกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 43.5 และต้องการพัฒนาตนเองในการอบรมระยะสั้นภาษาอังกฤษมากที่สุด รองลงมา คือ การศึกษาต่อในระดับปริญญาเอกและเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน อยู่ในระดับร้อยละ 67.4 ซึ่งนับได้ว่าเป็นจุดแข็งของวิทยาลัย นอกจากนี้การศึกษาค้นคว้าข้อมูลคุณภาพ พบว่า การดำเนินงานวิทยาลัยมีจุดแข็ง 6 ประเด็นรวมทั้งหมดเป็น 9 ประเด็น จำแนกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับทีมงานและระบบโดยประเด็นที่เป็นจุดแข็ง 6 ประเด็น ประกอบด้วย ระดับบุคคล 2 ประเด็น ได้แก่ อาจารย์ส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จและอาจารย์มีศักยภาพในการทำงานที่หลากหลาย ระดับทีมงานประกอบด้วย 2 ประเด็น ได้แก่ วิทยาลัยมีศักยภาพที่สามารถเปิดหลักสูตรปริญญาโทเฉพาะสาขาได้และมีการให้ความ

ช่วยเหลือเอื้ออาทร ระบบ ประกอบด้วย 2 ประเด็น ได้แก่ วิทยาลัยให้โอกาสบุคลากรในการพัฒนาตนเองและอาคารสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนพร้อมโดยเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ จากข้อค้นพบทั้งหมดในแต่ละประเด็นที่ควรพัฒนาให้มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันและสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการที่จะพัฒนาองค์กรเพื่อให้องค์กรได้รับการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม และได้มาซึ่งรูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานแบบบูรณาการ ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง ที่เรียกว่า รูปแบบความสำเร็จขององค์กรจากเงื่อนไขหลัก 5 ประการ ประกอบด้วย 1) ระดับบริหารองค์กร 2) บุคลากร 3) การพัฒนาศักยภาพความเป็นวิชาการ 4) วัฒนธรรมองค์กร และ 5) ระดับบุคลากรที่รับประกันความสำเร็จโดยบุคลากรทุกคนต้องทำงานบนพื้นฐานการสร้างคุณค่าร่วมกันทุกคนมีความรับผิดชอบในการดำเนินงานขององค์กรร่วมกันและพร้อมที่จะเปิดรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น

วีระชัย วีระนันทะชาติ (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง การบริหารจัดการของศูนย์บริการคนพิการในชุมชนระดับตำบล ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการดำเนินงานและต้นแบบศูนย์บริการคนพิการในชุมชนระดับตำบลสรุปได้เป็น 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบศูนย์บริการคนพิการในชุมชนระดับตำบลที่เป็นงานส่วนหนึ่งใน อปท. 2) รูปแบบศูนย์บริการคนพิการในชุมชนระดับตำบลที่พัฒนามาจากศูนย์การเรียนรู้ การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ โดย อปท. รพ.สต. เป็นผู้กำกับดูแล ซึ่งทั้งสองรูปแบบมีบริการให้สำหรับคนพิการและครอบครัวคนพิการโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริการพื้นฐาน และกลุ่มงานตามความต้องการเฉพาะพื้นที่ ซึ่งได้แก่ กลุ่มงานบริการพื้นฐาน 6 งาน ได้แก่ 1) การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิคนพิการ 2) การประสานส่งต่อด้านต่าง ๆ และกายอุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการ 3) การส่งเสริมอาชีพและการจ้างงานคนพิการ 4) การเยี่ยมบ้าน และการดูแลสุขอนามัยส่วนบุคคล 5) ข้อมูลข่าวสารและ 6) ผู้ช่วยคนพิการ กลุ่มงานตามความต้องการเฉพาะพื้นที่ ประกอบด้วย 1) การให้คำปรึกษา 2) การส่งเสริมการรวมกลุ่ม 3) การเสริมพลังคนพิการและครอบครัว 4) บริการที่เกี่ยวข้องกับ พรบ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ที่มีการประสานร่วมกับพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดและหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การซ่อมแซมหรือจัดปรับสภาพแวดล้อมในบ้าน การฝึกอบรมผู้ดูแลตามหลักสูตรพื้นฐานแต่ละประเภทความพิการ เป็นต้น ดังนั้น 6 บริการพื้นฐานและ 4 บริการตามความต้องการเฉพาะพื้นที่จะเป็นปัจจัยที่กำหนดให้มีการจัดโครงสร้างของศูนย์บริการคนพิการในชุมชนระดับตำบล และกำหนด

ตำแหน่งงานในการศึกษารูปแบบและโครงสร้างการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการ โดยที่โครงสร้างองค์กร ระบบบทบาทหน้าที่ชัดเจน เพื่อช่วยเลือกคนทำงานให้เหมาะกับ ตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งงาน

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2555, หน้า 33)

ได้ศึกษาแนวคิดและความเป็นมาในการดำเนินงานด้านคนพิการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและได้ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อผลสำเร็จในการดำเนินงาน การจัดบริการสมาชิกและแนวทางการพัฒนาศักยภาพองค์กรด้านคนพิการโดยผล การศึกษา พบว่า รูปแบบขององค์กรคนพิการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) องค์กรตามกฎหมายซึ่งแบ่งออกเป็นองค์กรที่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ สมาคม มูลนิธิ
- 2) องค์กรที่ไม่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ ชมรม กลุ่ม 2 ตามโครงสร้างหรือความสัมพันธ์คน ในองค์กรก่อนแบ่งเป็น 1) โครงสร้างสาขาหรือแนวตั้ง ความสัมพันธ์จะเป็นไปตามตำแหน่ง หน้าที่ และมีกฎระเบียบหรือข้อบังคับเป็นแนวปฏิบัติ 2) โครงสร้างตามแนวผสมกับ เครือข่ายในพื้นที่ความสัมพันธ์จะเป็นแนวตั้งกับสมาคมหลักเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชนอื่น ๆ 3) โครงสร้างที่เป็นอิสระของตนเอง เช่น องค์กร เพื่อคนพิการ ความสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องกับภายในองค์กรและเชื่อมโยงกับภายนอกองค์กรตามภารกิจงาน ต่าง ๆ 2) ปัจจัยความสำเร็จ ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ คุณสมบัติช่วงอายุส่วนใหญ่ 41 – 45 ปี ผ่านการฝึกอบรมเรื่องคนพิการและอื่น ๆ มากกว่า 3 หลักสูตรและดำรงตำแหน่งไม่น้อย กว่า 5 ปี ดังนั้น จึงเป็นความรู้จากประสบการณ์ทำงาน มีแรงบันดาลใจ มีวิสัยทัศน์ เพื่อให้ คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นความสามารถในการนำองค์กรโดยสามารถรวมกลุ่มคน พิการเพื่อไปสู่เป้าหมายหรือทิศทางเดียวกัน 2) การบริหารจัดการองค์กรคนพิการ ได้แก่ การวางแผน การจัดตั้งโครงสร้างองค์กร ตำแหน่ง บทบาท หน้าที่ การจัดบุคลากรที่เป็น คณะกรรมการ เจ้าหน้าที่ การทำงานแบบมีส่วนร่วมและการประสานงานทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร ความสามารถในการระดมทุนทรัพยากรเพื่อการบริหารองค์กร ระบบ บัญชีการเงินที่ถูกต้อง ตรวจสอบได้และการติดตามประเมินผล 3) ทิศทางการพัฒนา องค์กรด้านคนพิการ เป็นองค์กรที่เข้มแข็งเป็นมาตรฐานกระจายทั่วถึง ครอบคลุม สามารถบริการด้านต่าง ๆ เพื่อคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำงานร่วมกับภาคี เครือข่ายภาครัฐ เอกชน โดยการบริหารงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบประเมินผลได้แนว ทิศทางการพัฒนาองค์กรด้านคนพิการ 1) การช่วยเหลือสนับสนุนงานวิชาการ 2) ส่งเสริมการ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ 3) จัดตั้งองค์กรคนพิการให้กระจายทั่วถึงและ

พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้เข้มแข็งเป็นมาตรฐาน 4) ส่งเสริมการประสานงานร่วมกับ อปท. และหน่วยงานราชการตลอดจนเครือข่ายเอกชน 5) พัฒนาคนรุ่นกลางและคนรุ่นใหม่เพิ่มมากขึ้น 6) ส่งเสริมการถอดบทเรียนการทำงานจากรุ่นสู่รุ่น 7) สนับสนุนงบประมาณและการเข้าถึงแหล่งงบประมาณต่าง ๆ 8) พัฒนาระบบการติดตามประเมินผล สนับสนุนการสร้างสรรคันวัตกรรมเพื่อการพัฒนาคนพิการ

ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเปรียบเทียบ ศูนย์บริการนักศึกษาพิการของวิทยาลัยธรรมศาสตร์และศูนย์บริการนักศึกษาพิการของมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกา ตามที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีปรัชญา วิสัยทัศน์ และหลักการที่จะเสริมสร้างความเสมอภาคให้แก่คนทุกกลุ่มและทุกภาคในสังคม โดยได้ก่อตั้งโครงการต่าง ๆ เพื่อปิดช่องว่าง แห่งความเหลื่อมล้ำในทางสังคม ได้แก่ โครงการนักศึกษาเรียนดีจากชนบท นักศึกษาเรียนดีในเขตเมือง นักศึกษาผู้มีความสามารถดีเด่นทางการกีฬา และโครงการนักศึกษาที่มีความพิการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกที่เปิดโอกาสให้แก่ผู้พิการเข้าศึกษาโดยระบบการให้โควต้าและเพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาที่มีความพิการได้มีโอกาสเข้าถึงการศึกษามากที่สุด โดยพยายามให้ความบกพร่องของร่างกายเป็นอุปสรรคน้อยให้ที่สุด อธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศาสตราจารย์ ดร.สุรพล นิติไกรพจน์ จึงจัดตั้งศูนย์บริการนักศึกษาพิการ เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2548 โดยมอบหมายความรับผิดชอบให้มีหน้าที่สนับสนุนการจัดการศึกษา สำหรับนักศึกษาที่มีความพิการอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า ศูนย์บริการนักศึกษาพิการของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ไม่ได้ด้อยกว่า ศูนย์บริการนักศึกษาพิการของมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 8 แห่ง

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ร่วมกับมูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการและศูนย์ศึกษาความพิการเชิงสังคม (2557, บทคัดย่อ) การศึกษารูปแบบและแนวทางการส่งเสริมกลุ่มอาชีพหรือสวัสดิการสำหรับคนพิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการรวมกลุ่มอาชีพหรือสวัสดิการสำหรับคนพิการ และเพื่อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการรวมกลุ่มอาชีพหรือสวัสดิการสำหรับคนพิการ ขอบเขตของการศึกษามุ่งเน้นการศึกษารูปแบบการรวมกลุ่มในการประกอบอาชีพหรือสวัสดิการสำหรับคนพิการ ทั้งในชุมชนและเครือข่าย ศึกษาและประเมินผลแนวทางวิธีการขั้นตอนในการดำเนินการรวมกลุ่มอาชีพหรือสวัสดิการสำหรับคนพิการของชุมชนที่มี

ศักยภาพในการกระจายทุน ประกอบอาชีพ รวมทั้งให้ความรู้เสริมพลังและเตรียมความพร้อมให้กลุ่มและองค์กรที่สามารถดำเนินการกระจายทุนประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบไปด้วย กลุ่มอาชีพคนพิการ จำนวน 10 กลุ่ม ใน 4 ภูมิภาค ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบและแนวทางส่งเสริมอาชีพคนพิการ การส่งเสริมอาชีพคนพิการจะต้องมีแนวคิดที่ว่า คนพิการมีศักยภาพจึงควรดึงศักยภาพของคนพิการที่ซ่อนอยู่ออกมา พร้อมกับเปลี่ยนแปลงปัจจัยภายนอกที่เป็นข้อจำกัดหรือปัจจัยที่หนุนเสริมการประกอบอาชีพของคนพิการ ภายใต้แนวคิดดังกล่าว โดยรูปแบบและแนวทางการส่งเสริมอาชีพคนพิการ มี 3 ทางเลือก คือ 1) รูปแบบที่ 1 การส่งเสริมให้คนพิการที่ยังไม่มีอาชีพ รวมกลุ่มกันประกอบอาชีพ ควรจะมีแนวทางการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน 2) รูปแบบที่ 2 การฟื้นฟูและส่งเสริมให้คนพิการที่ประกอบอาชีพ ประสบความสำเร็จมากขึ้นแนวทางเน้นไปยังกลุ่มอาชีพคนพิการที่ยังไม่เข้มแข็งให้สามารถขยายธุรกิจต่อไปได้ กระบวนการฟื้นฟูและพัฒนาควรเน้นการเสริมความรู้เสริมพลัง เพื่อให้เกิดความมั่นใจ การสนับสนุนทุนประกอบอาชีพกลไกที่จะเข้าไปฟื้นฟูและพัฒนา 3) รูปแบบที่ 3 การส่งเสริมให้คนพิการที่ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพค่อนข้างดี แนวทางมุ่งเน้นไปยังกลุ่มอาชีพคนพิการที่ค่อนข้างเข้มแข็งใหม่ ความสามารถในการขยายธุรกิจของกลุ่มให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

วันดี นันชนะ (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม 2) เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ซึ่งจำแนกตามประเภท รายได้และที่ตั้ง 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นายก รองนายก เลขานายก สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้าราชการ/พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชน (กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 408 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐาน t-test และค่า F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย รายคู่โดยวิธีของเชฟเพ

(Scheffe) ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการเมืองการบริหารยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคมและยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า การเปรียบเทียบระดับผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ที่มีประเภทรายได้และที่ตั้งองค์กร มีความแตกต่างกัน พบว่า ผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรต้องกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ชัดเจน รองลงมาคือ ควรให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษาและควรมียุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษาให้สอดคล้องกับท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ประชาชนได้ทราบและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร

สุธิดา จุฑามาต (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบและแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการคนพิการทั่วไป เป็นการศึกษาเพื่อศึกษารูปแบบและจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ทั้งส่วนที่จัดตั้งโดยองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และองค์กรด้านคนพิการให้จัดบริการสำหรับคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ กระจายไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ที่คนพิการสามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้น การศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาทบทวนเอกสารวิชาการและการศึกษาภาคสนาม โดยการจัดเก็บข้อมูลแบบยืดหยุ่น ด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group) สัมภาษณ์เจาะลึก (indepth Interview) และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมด้วยประเด็นคำถามที่กำหนดไว้แล้ว กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 แห่ง ใน 4 ผลการศึกษา

แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างใน 8 องค์กร/หน่วยงาน และผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน สรุปผลเป็นรายพื้นที่ พบว่า 1) ทั้ง 8 องค์กร/หน่วยงาน มีข้อมูลสถานการณ์ ปัญหาความต้องการของคนพิการกลุ่มเป้าหมายชัดเจน ทั้งในเชิงจำนวนและ ปัญหาความต้องการ ระดับบุคคล 2) ทั้ง 8 องค์กร/หน่วยงานมีการจัดบริการของ ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปตามความต้องการของคนพิการในพื้นที่ ภายใต้สิทธิตาม กฎหมายของคนพิการแต่ส่วนใหญ่เป็นการเข้าถึงบริการระดับพื้นฐาน 3) โครงสร้างการบริหาร สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบได้ 4) งบประมาณ 5) การติดตาม ประเมินผลเป็นการประเมินภายในเป็นหลัก และต้องการให้มีการติดตามประเมินผลจาก ภายนอก 6) ปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่เป็นเรื่องของบุคลากรที่ไม่เพียงพอ และความไม่ ชัดเจนในการสนับสนุนงบประมาณ ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ พบว่า การจัดบริการของ 8 หน่วยงานที่สามารถจัดบริการให้คนพิการได้ทุกหน่วย ได้แก่ 1) บริการการฟื้นฟู สมรรถภาพทางการแพทย์เบื้องต้น 2) บริการข้อมูลข่าวสาร 3) บริการจดทะเบียน คนพิการ ต่ออายุบัตรคนพิการ 4) การดำเนินการเพื่อขอเบี้ยความพิการ ตลอดจนการ ค้ำครองสิทธิให้ได้รับเบี้ยคนพิการ 5) การช่วยเหลือคนพิการและครอบครัวที่ประสบ ปัญหาภาวะวิกฤติ 6) การส่งเสริมการรวมกลุ่มคนพิการ 7) การประสานส่งต่อด้าน การศึกษารวมถึง กศน. การกระตุ้นพัฒนาการและการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียน 8) การจัดหาพาหนะรับ-ส่งคนพิการไปรับบริการหรือนำส่งโรงพยาบาล 9) การประสาน เพื่อการปรับสภาพแวดล้อมในบ้านคนพิการ

ฐิติรัตน์ วิชัยดิษฐ (2560, หน้า 293) ได้ศึกษาบทบาทขององค์กรเพื่อคนพิการ ในการส่งเสริมอาชีพคนพิการในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิง คุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาบทบาทขององค์กรเพื่อคนพิการในการส่งเสริม อาชีพคนพิการในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง ได้แก่ ประเทศลาว ประเทศพม่า ประเทศ กัมพูชา ประเทศเวียดนามและประเทศไทย โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรคนพิการและคน พิการที่ได้รับการส่งเสริมอาชีพ จำนวนทั้งสิ้น 20 ราย ซึ่งภายในบทความชิ้นนี้จะนำเสนอ กระบวนการจัดการและปัญหาอุปสรรคในการส่งเสริมอาชีพคนพิการของประเทศต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยนำมาเปรียบเทียบจุดต่างและจุดที่คล้ายคลึงกัน มุ่งหวังเพื่อนำมาใช้ พัฒนาต่อยอดให้แก่คนพิการทั่วไปในอนาคต ผลการวิจัย พบว่า บทบาทขององค์กร คนพิการเพื่อคนพิการในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงนั้นมีความคล้ายคลึงในส่วนของแนวคิด เพื่อที่จะให้คนพิการได้พึ่งพาตนเองโดยการสร้างอาชีพอิสระให้แก่ผู้พิการโดยมุ่งเน้นการ

เสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ตัวผู้พิการ เช่น ประเทศไทย เวียดนาม และพม่า มีผู้พิการที่สามารถสร้างงานสร้างอาชีพให้แก่ตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนที่คล้ายคลึงกันในอีกประการ คือ องค์กรเพื่อคนพิการได้ผลักดันภาครัฐให้ความสำคัญในการบังคับการกฎหมายให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้พิการและยังเรียกร้องให้ภาคสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดจ้างแรงงานจากผู้พิการด้วย ในด้านปัญหาอุปสรรคขององค์กรเพื่อคนพิการที่ดำเนินตามบทบาทและหน้าที่ของแต่ละประเทศนั้น ได้ประสบปัญหาที่มีลักษณะแตกต่างกัน เช่น ในประเทศกัมพูชา องค์กรเพื่อคนพิการไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและภาคเอกชน การดำเนินการนั้นต้องการอาศัยการระดมทุนจากต่างประเทศเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ จึงทำให้ปัญหาอุปสรรคในเรื่องของเงินทุนประกอบกับสาธารณูปโภคไม่ได้เอื้ออำนวยให้แก่ผู้พิการในการเดินทางจากสถานที่พักอาศัยไปทำงานในสถานประกอบการ ปัญหานี้ถูกพบในประเทศกัมพูชา เวียดนาม พม่า และลาว ฉะนั้นแม้ว่าองค์กรเพื่อคนพิการจะพยายามขับเคลื่อนเพื่อให้คนพิการช่วยตนเองให้ได้มากที่สุด แต่ต้องพบปัญหาอุปสรรคที่นอกเหนือจากที่องค์กรจะช่วยให้ สำหรับประเทศไทย องค์กรเพื่อคนพิการได้ต่อสู้และทุ่มเท มากกว่า 20 ปี จึงทำให้สภาพการณ์ต่าง ๆ มีความพร้อมในระดับหนึ่ง ซึ่งผู้ศึกษามองว่ามีระดับความน่าพอใจว่า ทั้งนี้องค์กรคนเพื่อคนพิการทุก ๆ ประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงนั้นก็ยังคงแสวงหาโอกาสและแนวทางที่จะนำบทบาทของตนให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาคนพิการให้มีความพร้อมในการเตรียมตัวเข้าสู่ทศวรรษ อาเซียนด้านคนพิการ ปี ค.ศ. 2011-2020 รวมถึงการหาแนวทางในการเพิ่มสมรรถนะคนพิการด้านอาชีพและรายได้ที่สำคัญ คือ การผลักดันให้องค์กรเพื่อคนพิการให้เข้มแข็งโดดเด่นเพื่อหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจาก ภาครัฐ เอกชน และการระดมทุนจากต่างชาติในด้านของผู้พิการนั้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะพัฒนาอาชีพของตนเองเพื่อต้องการลดปัญหาและภาระของครอบครัว มีบางส่วนที่องค์กรเพื่อคนพิการรับรู้ได้ว่าคนพิการยังคงขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เพราะมีความเชื่อว่าสังคมส่วนใหญ่ไม่เปิดโอกาสให้แก่ตน คงมีเฉพาะผู้พิการของประเทศไทยและกัมพูชา เท่านั้นที่มีปรากฏการณ์ทางความคิดเหนือกว่าประเทศทั้งสาม กล่าวคือ ผู้พิการมองเห็นศักยภาพของตนเองที่จะได้รับการพัฒนาจากองค์กร

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Haney, Debra (อ้างใน วลีรัตน์ ตันจุลเศรษฐ์, 2552) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การจัดการความรู้ในองค์กรที่เป็นเลิศ ได้มีการศึกษาเรื่องระดับการเรียนรู้แต่ไม่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัวชีวิตองค์กรซึ่งการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาแบบการรับรู้ของ

สังคมและเทคโนโลยี กรณีศึกษาการก่อตั้งบริษัทที่ปรึกษาขนาดใหญ่โดยใช้วิธีการสำรวจในเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับความรู้ การใช้เทคโนโลยี กระบวนการทำงานขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรและผลกระทบระหว่างกระบวนการทำงานและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จากการศึกษา พบว่า รูปแบบความสัมพันธ์กับการทำงานกับความรู้จะทำให้เกิดการพัฒนา และก่อเกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเทคโนโลยี 3 ชนิด ที่มีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ คือ อีเมล การเจรจาผ่านทางอินเทอร์เน็ตและระบบข้อมูลสำหรับกระบวนการทำงานมีทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในเรื่องวัฒนธรรมองค์กรจะเป็นตัวในการสนับสนุนการจัดการความรู้ ซึ่งการจัดการความรู้ไม่มีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร และสำหรับในการศึกษาขั้นสูงจะพบว่าปัจจัยการทำงานขององค์กรและผลกระทบในการประยุกต์ใช้ให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพ

Fakhredin Hamze Alipour (2011, Abstract) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศองค์กรและทักษะการสื่อสารของผู้จัดการในองค์กร การศึกษาทางด้านกายภาพของอิหร่าน เพื่อเปรียบเทียบ 3 ทักษะการสื่อสารของผู้จัดการและผู้บริหารต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถาม 2 ส่วน คือ คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรและทักษะการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับผู้จัดการทั้งชายและหญิง จำนวน 135 คน สรุปได้ว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างบรรยากาศองค์กรและทักษะการสื่อสารของผู้จัดการในองค์กรการศึกษาทางด้านกายภาพของอิหร่าน ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานของผู้จัดการทั้งหลายไม่ได้มีนัยสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศองค์กรและทักษะการสื่อสาร

Fouseca, Ana Flavia (2012, Abstract) ได้ศึกษา เรื่อง การนำความรู้ไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กร กรณีศึกษาธนาคารโลกโดยงานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษารับรู้ซึ่งนำไปสู่การดำเนินงานขององค์กร โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การจดบันทึก การวิเคราะห์และการสัมภาษณ์ การจัดการความรู้ของธนาคารโลกได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ปรับปรุงการแบ่งปันข้อมูลความรู้ภายในองค์กรและส่งเสริมการออกแบบและประยุกต์ใช้กลยุทธ์การจัดการความรู้ อย่างมีส่วนร่วมผลผลิตของความรู้การมีส่วนร่วมและการเป็นเจ้าของโครงการมีผลต่อการจัดการความรู้อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของการจัดการความรู้ กระบวนการทำงานและผลลัพธ์ของการทำงานอย่างมีนัยสำคัญผลกระทบที่มีอิทธิพลใน

การทำให้การจัดการความรู้ครบถ้วน คือ กระบวนการจัดการความรู้และผลผลิตซึ่งจะต้องผลิตความรู้และการบริการควบคู่กันไปและสำหรับสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแนวราบเพื่อให้สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลากรในแง่บวกแม้ว่าหลักการจัดการความรู้เป็นเรื่องสำคัญแต่การนำผลของความรู้ไปปฏิบัติยังมีความแตกต่างระหว่างประเทศต่าง ๆ

Budd and Velasquez (2014, Abstract) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปราบปรามการฉ้อโกง การสื่อสารภายในองค์กร เพื่อศึกษาวิธีการปัจจุบันที่ผู้จัดการจะได้ประสบความสำเร็จต่อปราบปรามการฉ้อโกงด้านทัศนคติและบรรลุถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กรซึ่งเป็นการความท้าทายที่ยาก วรรณกรรมทางธุรกิจเสนอข้อแนะนำต่าง ๆ แต่ก็อยู่ในระยะสั้นการปรับใช้วิธีการเกี่ยวกับแนวทางของผู้จัดการสามารถช่วยในเรื่องของความท้าทายและนำบุคลากรไปสู่การสื่อสารที่ตรงกันวิธีการวิจัย คือ การเห็นความสำคัญสูงสุดของการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพว่าเป็นสิ่งที่เหนือกว่าเรียกว่าปราบปรามการฉ้อโกงด้านทัศนคติตามธรรมชาติ ซึ่งต้องได้รับการยอมรับจากผู้จัดการในเรื่องของความสัมพันธ์ที่เป็นส่วนตนและของผู้อื่น การวิจัยพบว่า วิธีการทางปราบปรามการฉ้อโกงด้านทัศนคติของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยในการสร้างความผูกพันและทำให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมโดยสามารถเข้าใจอย่างสมบูรณ์ในเรื่องที่ว่าอะไร ถูกสื่อสารไปและอะไรที่ถูกทำให้สำเร็จ

Al-Hedaithy (2016, Abstract) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การใช้หลักวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ในองค์กรขนาดเล็กและเปรียบเทียบกระบวนการพัฒนาตัววัดผลแบบ BSC ระหว่างองค์กรขนาดเล็กของรัฐและของเอกชนที่รัฐฟลอริดา จากการศึกษาพบว่า เทคนิค BSC ช่วยให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในมุมมองที่กว้างและครอบคลุมในการคัดเลือกตัวชี้วัดดัชนีผลการดำเนินงานและยังพบอีกว่าในหน่วยงานของเอกชนจะให้ความสำคัญในมุมมองการเงินมากที่สุด ในขณะที่หน่วยงานรัฐบาลจะให้ความสำคัญด้านกระบวนการภายในมากที่สุด และทั้งสองหน่วยงานไม่เห็นความสำคัญกับลูกค้าไม่ให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการวางกลยุทธ์หรือสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน อีกทั้งหน่วยงานของรัฐบาลขนาดเล็กจะให้วิธีการวัดผลของการปฏิบัติงานจากปริมาณงานที่ทำซึ่งแตกต่างจากหน่วยงานของเอกชนที่จะใช้การทำการกำไรสูงสุดและการควบคุมต้นทุนเป็นตัววัดผล

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการบริหารแหล่งเรียนรู้ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพบว่าการบริหารเป็นที่น่าจำเป็นในทุก ๆ หน่วยงานและองค์การใน

ภาครัฐบาล ภาคเอกชนและรัฐวิสาหกิจ งานทุกชนิดและกิจกรรมทุกกิจกรรมจะไม่ว่าจะเป็นงานส่วนตัวหรืองานส่วนรวม องค์กรคนพิการเช่นกันเป็นหน่วยงานที่มีความหลากหลายทั้งผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับคนพิการรูปแบบองค์กรและประเภทความพิการเหล่านี้จำเป็นต้องใช้ขบวนการบริหารมาบริหารองค์กรเพื่อให้องค์กรดำเนินไปอย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามตัวชี้วัดและองค์ประกอบการทำมาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการ ทั้ง 3 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพในการบริหารงานองค์กร ด้านการให้บริการและคุณภาพการให้บริการและในการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรคนพิการนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้ องค์กรคนพิการมีความเข้มแข็ง ทั้งนี้องค์กรคนพิการจะต้องมีการดำเนินงานที่เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับขององค์กรนั้น ๆ อีกทั้งยังจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพองค์กรอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้องค์กรคนพิการได้รับการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพรวมทั้งจะต้องมีการให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นและนำมาปรับปรุงในการให้บริการขององค์กรนั้น