

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของการประชาสัมพันธ์ที่ดี คือ ปรัชญาสังคมแห่งการจัดการ (Social Philosophy of Management) (Moore & Canfield, 1977 อ้างถึงใน วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546) ซึ่งการจัดการ (Management) ตามแนวความคิดของวิชาการบริหารนั้น หมายถึง กิจกรรมที่กำหนดแบ่งสรรการใช้ทรัพยากร เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร (Wren & Voich, 1968 อ้างถึงใน วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546) โดยที่การประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ในการประเมินท่าทีและความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งกำหนดและดำเนินนโยบายขององค์กรโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้ ความเข้าใจ และยอมรับในตัวองค์กร การดำเนินงานขององค์กรหรือสถาบันใดๆ จึงไม่ควรคำนึงถึงผลประโยชน์หรือผลกำไรของตนเพียงฝ่ายเดียว จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) คำนึงถึงกลุ่มประชาชนภายในและกลุ่มประชาชนภายนอกองค์กรด้วย (Internal & External Public) (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546) เพราะผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องสามารถมีอิทธิพลต่อองค์กรด้านคุณค่าขององค์กร ความเชื่อ นโยบาย และการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีวิธีในการบริหารจัดการการสื่อสารระหว่างกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กรแต่ละกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กรแต่ละกลุ่มต่างมีอำนาจ และข้อเรียกร้องที่แตกต่างกัน จึงทำให้องค์กรจำเป็นต้องหาแนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กร (Scholes & Clutterbuck, 1998)

คำว่า “กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กร” หรือ “Stakeholders” หรือ “Constituencies” ต่างมีความหมายที่เหมือนกัน แต่มีความแตกต่างในการนำไปใช้ในงานวิชาการ กล่าวคือ Stakeholders จะปรากฏในงานเขียนทางด้านการตลาดและการสื่อสารการตลาด ส่วน Constituencies มักจะปรากฏในงานที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ (Argenti, 2003) และบางทีอาจควบคู่กับคำว่า “สาธารณชน” (Public) ซึ่งหมายถึง กลุ่มบุคคลที่อยู่ภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะมีความหมายที่แคบกว่า เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กรจะหมายรวมถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายนอกองค์กรและบุคลากรภายในองค์กร (External Stakeholders and Internal Stakeholders) ดังนั้น กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กร คือ บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขององค์กร นโยบายขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กรมีจำนวนมากและมีความต้องการที่หลากหลาย

จากความสำคัญของกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กรดังที่กล่าวข้างต้นนั้น องค์กรหรือสถาบันทุกประเภทจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กร

ทั้งองค์กรภาครัฐ (Government Sector) องค์กรธุรกิจ (Private Sector) และองค์กรไม่แสวงกำไร (Non-profit Organization หรือ Non-government Organization) เพื่อให้เกิดการสนับสนุนและร่วมมือในการดำเนินงานใดๆ ขององค์กร ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กรไม่แสวงกำไร เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีความสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน เพราะเป็นองค์กรที่ช่วยรัฐบาลในการให้บริการสังคมด้านต่างๆ อาทิ การศึกษา ศาสนา เยาวชน ผู้หญิง เป็นต้น ตลอดจนช่วยเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมของคนในสังคมให้ดีขึ้น ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศโดยรวมพัฒนามากยิ่งขึ้น

ข้อมูลจาก “ศักยภาพและและบทบาทขององค์การสาธารณประโยชน์ในประเทศไทย” (สังคม คุณคนณากรสกุล, 2548) พบว่า องค์การสาธารณประโยชน์หรือองค์กรไม่แสวงกำไรหลายแห่งประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในทุกระดับ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ขององค์กรไม่แสวงกำไรใหม่ๆ ที่ก้าวเข้าสู่วงการมีจำนวนน้อย เนื่องจากภาพลักษณ์ขององค์กรไม่แสวงกำไร ในระยะปัจจุบันเป็นไปในทางลบ (พ.ศ. 2545-2547)

ด้านความมั่นคงในการทำงานขององค์กรไม่แสวงกำไร พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ขององค์กรไม่แสวงกำไรเกือบทุกระดับ และเกือบทุกองค์กรไม่มีความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากต้องขึ้นอยู่กับการสนับสนุนของแหล่งทุน ในกรณีที่แหล่งทุนเลิกสนับสนุนก็มักจะปิดโครงการ และเจ้าหน้าที่ต้องตกงาน ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ต้องกระตือรือร้นและตื่นตัวอยู่เสมอ

ด้านสวัสดิการการทำงาน พบว่า ระบบสวัสดิการขององค์กรไม่แสวงกำไร ไม่มีความชัดเจนมากนัก และแต่ละองค์กรจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับผู้บริหารขององค์กรที่จะให้ความสำคัญ ดังนั้นจึงพบว่า มีองค์กรไม่แสวงกำไรเพียงจำนวนน้อยที่สามารถจัดสวัสดิการการทำงานให้เจ้าหน้าที่ได้ เช่น สิทธิในการลาคลอดหรือการลาเพื่อศึกษาต่อโดยรับเงินเดือนเต็มจำนวน

ด้านการเติบโตในสายอาชีพ พบว่า เจ้าหน้าที่ขององค์กรไม่แสวงกำไรไม่มีการเติบโตในสายอาชีพที่ชัดเจนเหมือนภาคราชการและหน่วยงานธุรกิจ รวมทั้งไม่มีสถานะตำแหน่งด้านการบริหารที่ชัดเจน เช่น แต่ละหน่วยงานเรียกผู้บริหารองค์กรแตกต่างกัน เช่น ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ ผู้ประสานงาน เลขานุการ เป็นต้น และในระดับเจ้าหน้าที่ก็แบ่งฝ่ายไปตามกิจกรรม ไม่พบว่ามีกำหนดเรื่องการเติบโตในสายอาชีพและอัตราเพิ่มของผลตอบแทน

ด้านความมั่นคงของหน่วยงาน พบว่า ในอดีตมีความพยายามจะทำให้องค์กรไม่แสวงกำไรมีความมั่นคงโดยกำหนดเป็นเงื่อนไขในการจดทะเบียนเป็น มูลนิธิ หรือ สมาคม ซึ่งจะต้องมีเงินกองทุนสำหรับหน่วยงาน แต่ไม่พบว่ามีกรณีการมีแหล่งทุนที่ต่อเนื่องขององค์กร ซึ่งผลงานขององค์กรมักขึ้นอยู่กับ

ความสามารถของผู้บริหารขององค์กรในการประสานงานกับแหล่งทุนรวมถึงความสามารถในการรักษาคุณภาพของกิจกรรมที่ดำเนินการ ประกอบกับแหล่งทุนในการดำเนินงานส่วนหนึ่งมาจากผู้มีจิตศรัทธาจากต่างประเทศ ซึ่งได้มีการโยกย้ายการสนับสนุนไปยังกลุ่มประเทศที่ด้อยกว่า เช่น กัมพูชา ลาว เวียดนาม และพม่า ทำให้แหล่งทุนในประเทศไทยลดลง

จากข้อมูลทั้งหมดข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายภายในที่เกี่ยวข้องขององค์กรไม่แสวงกำไร ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร และ 2) กลุ่มสถาบันหรือหน่วยงานผู้สนับสนุนทุน เพราะเป็นกลุ่มเป้าหมายภายในที่เกี่ยวข้องที่มีบทบาทและมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์กรไม่แสวงกำไร เนื่องจากองค์กรไม่แสวงกำไรเป็นองค์กรที่ทำงานเพื่อสังคมในด้านต่างๆ ผู้ที่จะมาปฏิบัติงานในองค์กรนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีอุดมการณ์ มีความเสียสละ อดทน และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อสังคมด้วยเช่นกัน สำหรับกลุ่มสถาบันหรือหน่วยงานผู้สนับสนุนทุนนั้นมีบทบาทในการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรม ทรัพยากร และเผยแพร่แนวคิดขององค์กร การจัดการความสัมพันธ์จะเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายทั้งสองกลุ่มเกิดความพึงพอใจและให้การสนับสนุนร่วมมือเป็นอย่างดีในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

โดยประเภทขององค์กรไม่แสวงกำไรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา คือ องค์กรสตรี ซึ่งมีบทบาทมากในสังคมไทยปัจจุบัน เนื่องจากปัญหาความรุนแรงต่อสตรีเป็นปัญหาที่ดำรงอยู่แทบทุกสังคมและยังคงมีปรากฏให้เห็นอยู่ในปัจจุบัน ถึงแม้จะได้รับความพยายามที่จะป้องกันและแก้ไขปัญหาความรุนแรงที่เกิดแก่สตรีจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนก็ตาม แต่จำนวนของสตรีผู้ถูกกระทำก็ยังคงเพิ่มขึ้นทุกปี จากสถิติของศูนย์พิทักษ์สิทธิสตรี มูลนิธิเพื่อนหญิง ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนตุลาคม 2549 พบว่า มีผู้หญิงเข้ามาขอคำปรึกษาทั้งด้านสังคมสงเคราะห์และด้านกฎหมายรวมแล้ว 771 กรณี (ด้านกฎหมาย 417 ราย และด้านสังคมสงเคราะห์ 254 ราย) แบ่งเป็นสภาพปัญหา 1,244 กรณี (ปัญหาด้านสังคมสงเคราะห์ 631 กรณี ด้านกฎหมาย 613 กรณี) ขณะที่ข้อมูลความรุนแรงที่สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรี (สค.) รวบรวมจากโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรี และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนตุลาคม 2549 มีจำนวน 2,929 ราย ขณะที่ปี 2548 มีจำนวน 2,456 ราย

องค์กรสตรี คือ องค์กรพัฒนาเอกชนหรือองค์กรไม่แสวงกำไรประเภทหนึ่งที่เกิดจากการรวมตัวกันของกลุ่มบุคคลที่ทำงานเพื่อสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาและยกระดับสถานภาพของสตรีในหลายลักษณะ มีการก่อตั้งในรูปแบบมูลนิธิ สมาคม ศูนย์ ชมรม และกลุ่มโครงการ ซึ่งในอดีตลักษณะงานจะเป็นการสงเคราะห์เฉพาะหน้าค่อนข้างมาก และค่อยๆ ปรับลักษณะกิจกรรมไปในเชิงพัฒนา เช่น มุ่งให้ความรู้ด้านต่างๆ ที่จำเป็นแก่การดำรงชีพ เช่น การอบรมครอบครัว การฝึกทักษะอาชีพให้มีรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัว ฯลฯ และได้ขยายเนื้อหาไปสู่ความรู้เรื่องกฎหมายในชีวิตประจำวัน การปกครองในระบอบ

ประชาธิปไตย โดยพัฒนารูปแบบวิธีการไปที่ละเล็กละน้อย ภาพการทำงานขององค์กรสตรีมีลักษณะกว้างขวางมากขึ้น มีการทำงานร่วมกับสตรี ชาวบ้าน เยาวชน และกลุ่มด้อยโอกาส เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน (มูลนิธิผู้หญิง, 2543) โดยกลวิธีต่างๆ เช่น

- การรวมกลุ่ม เพื่อแลกเปลี่ยน ร่วมคิดหาทางเลือก ทางแก้ไข และป้องกันปัญหา ร่วมกัน โดยมีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิคอยเสริมช่วยให้เกิดกระบวนการคิดตัดสินใจที่ถูกต้อง
- การให้บริการในรูปแบบต่างๆ เช่น บริการที่ปรึกษา แนะนำ บริการบ้านพักฉุกเฉิน บริการช่วยเหลือทางกฎหมาย การแนะนำวิธีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแหล่งให้ความช่วยเหลือต่างๆ การฝึกอบรมทักษะอาชีพ การจัดตั้งกองทุนเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ
- การเปิดเวทีให้ชาวบ้านได้มาพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อให้เกิดแนวคิดที่จะมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับเงื่อนไขปัจจัยของงาน
- การสร้างเครือข่ายระบบประสานงาน ระบบอาสาสมัคร เพื่อให้ขอบเขตการทำงานกว้างขวาง มีพลังเพิ่มขึ้น ทำงานได้ครบวงจร และสามารถตอบสนองประโยชน์กลุ่มเป้าหมายได้เร็วและทันเหตุการณ์ขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนนั้นๆ ไปด้วยในตัว
- การรวบรวมข้อมูลจากประสบการณ์ตรงที่ทำงานกับกลุ่มเป้าหมาย หรือทำงานในลักษณะวิจัยเชิงปฏิบัติการ ทำให้การรณรงค์เผยแพร่ต่อสาธารณชนสามารถสะท้อนปัญหา เหตุแห่งปัญหา และทางเลือกทางออกของการแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าการรณรงค์ที่เพียงแต่สะท้อนปัญหา ทำให้เกิดภาพพจน์ทางบวกแก่องค์กรพัฒนาเอกชนมากขึ้น และสามารถสร้างการยอมรับและการมีส่วนร่วมเพิ่มขึ้น ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาชน

องค์กรสตรีในประเทศไทยได้เริ่มก่อตั้งขึ้นภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 ได้มีการรวมกลุ่มของสตรี และจดทะเบียนเป็นสมาคมแรก คือ สมาคมสตรีไทย โดยมีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการอนามัยและการเลี้ยงดูบุตร ต่อมาจึงได้มีการก่อตั้งองค์กรเอกชนอื่นๆ ตามมา ความตื่นตัวขององค์กรสตรีในประเทศไทยได้เริ่มขึ้นเนื่องจากอิทธิพลขององค์การสหประชาชาติ ที่ได้กระตุ้นให้เกิดความสนใจในปัญหาความไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้หญิงกับผู้ชายในสังคม องค์การสหประชาชาติจึงได้ประกาศให้ปี พ.ศ.2518 (ค.ศ.1975) เป็นปีสตรีสากล และ พ.ศ.2518 – 2527 เป็นทศวรรษสตรี ในช่วงนี้องค์กรสตรีภาคเอกชนให้ความสนใจกับการจัดกิจกรรมเพื่อสตรีในวงกว้างมากขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของกิจกรรมจากเดิมที่เป็นการสงเคราะห์ให้เป็นการพัฒนา นอกจากจะเป็นการกระตุ้นให้บรรดานักวิชาการ นักปฏิบัติ และผู้ทำงานด้านสตรีได้หันมาสนใจประเด็นปัญหาดังกล่าวมากขึ้นแล้ว ยังทำให้เกิดการค้นคว้า รวบรวม และศึกษา

อย่างขนานใหญ่ในประเด็นอันเกี่ยวกับผู้หญิง กระแสความคิดด้านสตรีศึกษาจึงมีมากขึ้นเป็นลำดับ (ระวีวรรณ ประกอบผล, 2531) ต่อมา ได้มีการก่อตั้ง "กลุ่มส่งเสริมสถานภาพสตรี" ครั้งแรกในปี พ.ศ.2517 โดยมุ่งเน้นงานด้านสังคมสงเคราะห์กับงานส่งเสริมสถานภาพสตรี หลังจากนั้นเกิดการก่อตั้งองค์กรสตรีขึ้นอีกหลายแห่ง เพื่อประสานงานให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนศักยภาพของสตรี

ปัจจุบันหน่วยงานและองค์กรที่ทำงานด้านสตรีในประเทศไทยมีจำนวนมาก ทั้งที่มีบทบาทในการวิจัยและมีบทบาทในด้านการบริการให้ความช่วยเหลือโดยเฉพาะ จากรายงานการวิจัยเรื่อง "การวิจัยด้านสตรีศึกษาในประเทศไทย" ได้จำแนกหน่วยงานและองค์กรที่มีบทบาทในงานพัฒนาสตรีในประเทศไทย ดังนี้ (สุมนา อินทรค้ำน้อย และคณะ, 2543)

1. องค์กรที่มีบทบาทเด่นในด้านการประสานงานความร่วมมือระหว่างองค์กรภายในประเทศและนอกประเทศ จัดหาทุนเพื่อสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้นำสตรี ด้วยการจัดสัมมนาสร้างเครือข่ายผู้นำสตรี พร้อมทั้งติดตามผลการทำงานของภาครัฐ ได้แก่ คณะทำงานติดตามการพัฒนาสตรีในประเทศไทย (ค.พ.ส.)
2. องค์กรที่มีบทบาทเด่นในด้านการผลักดันกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับสตรี โดยการศึกษาวิจัยและนำข้อมูลมาสนับสนุนผลักดันนโยบาย รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสตรีในสังคม ได้แก่ สถาบันวิจัยบทบาทหญิงชายและการพัฒนา เป็นต้น
3. องค์กรที่มีบทบาทเด่นในด้านการรณรงค์ และเผยแพร่ให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ ได้แก่ เครือข่ายผู้หญิงกับรัฐธรรมนูญ เป็นต้น
4. องค์กรที่มีบทบาทเด่นในการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรทั่วประเทศ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างองค์กร ร่วมทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในสังคม ได้แก่ สภาสตรีแห่งชาติ สมาคมสตรีอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย เป็นต้น
5. องค์กรที่มีบทบาทเด่นในด้านการสังคมสงเคราะห์ ให้บริการคำปรึกษาปัญหาพัฒนาคุณภาพชีวิต ฝึกอบรมให้ความรู้ในการประกอบอาชีพ จัดกิจกรรมรณรงค์ สร้างเครือข่าย ได้แก่ มูลนิธิผู้หญิง มูลนิธิเพื่อนหญิง มูลนิธิศูนย์ฮอทไลน์ สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีฯ องค์กรพิทักษ์สตรีในประเทศไทย มูลนิธิไทยเพื่อการพัฒนา เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีองค์กรที่ร่วมกันส่งเสริมสนับสนุนให้การช่วยเหลือสตรีด้านต่างๆ อาทิ สมาคมแพทย์สตรีแห่งประเทศไทย สมาคมสตรีนักธุรกิจและวิชาชีพแห่งประเทศไทย สมาคมบัณฑิตสตรีทางกฎหมายแห่งประเทศไทย สมาคมสตรีเพื่อสตรี กลุ่มเพื่อแรงงานหญิงไทยในเอเชีย เป็นต้น องค์กรเหล่านี้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายเฉพาะช่วยเหลือสตรีตามสาขานั้นๆ ทั้งนี้ ยังมีสมาคม ชมรม คณะทำงาน กลุ่มผู้สนใจ และอาสาสมัครอีกมากมายกระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย เพื่อคอยร่วมประสานงาน

และให้ความช่วยเหลือแก่สตรีเมื่อมีกิจกรรมเกี่ยวกับสตรี องค์กรเหล่านี้ก็จะมารวมตัวกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเผยแพร่ความรู้ซึ่งกันและกัน

สำหรับแผนพัฒนาสตรีในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) มีเป้าประสงค์ คือ สังคมไทยเป็นสังคมที่มีความเสมอภาคระหว่างหญิงและชาย คนในสังคมมีการดำเนินชีวิตบนพื้นฐานของการเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์ มีเจตคติที่เชื่อต่อการส่งเสริมบทบาทของหญิงชายในการร่วมพัฒนาประเทศ ทั้งหญิงและชายได้รับความเป็นธรรม อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข สตรีได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มพลังในตน และมีส่วนร่วมทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง การบริหาร และการปกครองอย่างเต็มที่และเต็มศักยภาพ โดยกำหนดยุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างเจตคติด้านความเสมอภาคระหว่างหญิงและชาย
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการเมืองและการบริหาร
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมสุขภาพและสิทธิอนามัยการเจริญพันธุ์สตรี
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิตและร่างกาย
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสตรี

องค์กรสตรีจะสามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาสตรีข้างต้นนั้น จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กรทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชน พันธมิตรทั้งภาครัฐ ธุรกิจเอกชน ประชาชนทั่วไป และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนและความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายภายในที่เกี่ยวข้องขององค์กร ทั้งการสนับสนุนทางด้านเงินทุนจากหน่วยงานผู้สนับสนุนทุนต่างๆ และความร่วมมือ ความทุ่มเทของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร ที่จะพลังสำคัญในการขับเคลื่อนให้ภารกิจขององค์กรเป็นไปในทิศทางที่ต้องการ

เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญขององค์กรสตรีที่มีบทบาทในการช่วยพัฒนาสังคม และความสำคัญของการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กร ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายภายในที่เกี่ยวข้องขององค์กรสตรี ได้แก่ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และกลุ่มสถาบันหรือหน่วยงานผู้สนับสนุนทุน ที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงาน ความมั่นคงและความอยู่รอดขององค์กร และศึกษาถึงบทบาทของการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายภายในที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรสตรี รวมทั้งศึกษาถึงกระบวนการ สื่อ และกิจกรรมที่ใช้ในการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายภายใน ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กรประเภทเดียวกันและใกล้เคียง และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ขององค์กรต่างๆ ในอนาคต

## วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรสตรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มสถาบันหรือหน่วยงานผู้สนับสนุนทุนขององค์กรสตรี
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายภายในที่เกี่ยวข้องขององค์กรสตรี และการแก้ปัญหา
4. เพื่อศึกษาบทบาทของการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายภายในที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรสตรี

## ปัญหานำการวิจัย

1. องค์กรสตรีมีแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรอย่างไร
2. องค์กรสตรีมีแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มสถาบันหรือหน่วยงานผู้สนับสนุนทุนอย่างไร
3. องค์กรสตรีประสบปัญหาใดบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายภายในที่เกี่ยวข้อง และแก้ปัญหาได้ด้วยวิธีใด
4. การจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายภายในที่เกี่ยวข้องมีบทบาทอย่างไรต่อการดำเนินงานขององค์กรสตรี

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งศึกษาถึงแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายภายในที่เกี่ยวข้องขององค์กรสตรี โดยองค์กรสตรีที่นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ เป็นองค์กรสตรีในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ก่อตั้งโดยกลุ่มบุคคลในประเทศไทย มีบทบาทเด่นในด้านการสังคมสงเคราะห์ มีการเคลื่อนไหวด้านการให้ความช่วยเหลือแก่สตรีอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เป็นที่ยอมรับและรู้จักกันดีในสังคม องค์กรดำเนินการมาเป็นระยะเวลาช้านาน และมีหน่วยงานหรือสถาบันที่ให้การสนับสนุนทุนในการดำเนินงานขององค์กรเป็นประจำ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ มูลนิธิผู้หญิง มูลนิธิเพื่อนหญิง และสมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรี ในพระอุปถัมภ์ พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ

## นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

**การจัดการความสัมพันธ์** หมายถึง การวางแผนและดำเนินงานในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กรสตรีด้วยวิธีการต่างๆ ควบคู่กับการใช้สื่อหลากหลายรูปแบบ เช่น วารสาร จดหมายข่าว ป้ายประกาศ รายงานประจำปี เว็บไซต์ เป็นต้น และการจัดกิจกรรม เช่น การอบรม การสัมมนา เป็นต้น โดยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์เชิงบวก สร้างความพึงพอใจกับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรสตรี

**กลุ่มเป้าหมายภายในที่เกี่ยวข้องขององค์กร** หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรสตรี มีความเกี่ยวข้องกับองค์กรสตรีอย่างใกล้ชิด ได้แก่ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสตรี และกลุ่มสถาบันหรือหน่วยงานผู้สนับสนุนทุนที่เป็นผู้สนับสนุนประจำ

**องค์กรสตรี** หมายถึง องค์กรที่รณรงค์ในการใดๆ โดยมุ่งเน้นประเด็นเกี่ยวกับผู้หญิง พัฒนามาจากกลุ่มที่ทำงานร่วมกันทางสังคม งานด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนา จนถึงกลุ่มที่เน้นการเท่าเทียมกันทางเพศ องค์กรสตรีมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาและยกระดับสถานภาพของสตรีในหลายลักษณะ เช่น ให้คำปรึกษา การฝึกอบรม การให้ความช่วยเหลือจากเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดเหตุร้ายแรงต่อสตรี การผลิตสื่อเพื่อการส่งเสริมความรู้ในเรื่องต่างๆ แก่สตรี การวิจัยเชิงปฏิบัติการ การสร้างเครือข่ายและการรณรงค์ร่วมกัน เพื่อให้จุดมุ่งหมายขององค์กรสตรีได้บรรลุเป้าหมายสูงสุดเพื่อสตรี ซึ่งองค์กรสตรีในที่นี้ ได้แก่ มูลนิธิผู้หญิง มูลนิธิเพื่อนหญิง และสมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรี ในพระอุปถัมภ์ พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ

**กลุ่มสถาบันหรือหน่วยงานผู้สนับสนุนทุนขององค์กรสตรี** หมายถึง สถาบัน หน่วยงาน หรือองค์กรภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศที่ให้ทุนสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรสตรีเป็นประจำ เช่น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, สำนักกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, อนเนสแวด (Anesvad) เป็นต้น

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง สำหรับองค์กรประเภทเดียวกันหรือใกล้เคียง

2. เพื่อเป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการ และเป็นแนวทางสำหรับนักวิจัย ได้ศึกษาเพิ่มเติมและพัฒนาแนวความคิดการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป