

การศึกษาวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรสตรี, ศึกษาแนวทางการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มสถาบันหรือหน่วยงานผู้สนับสนุนขององค์กรสตรี, ศึกษาถึงปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายภายในที่เกี่ยวข้องขององค์กรสตรีและการแก้ปัญหา, และเพื่อศึกษาบทบาทของการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายภายในที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรสตรี โดยมีกรณีศึกษาคือ มูลนิธิผู้หญิง มูลนิธิเพื่อนหญิง และสมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีในพระอุปถัมภ์ พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหาร บุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ และผู้ปฏิบัติงานขององค์กรสตรี รวมทั้งผู้ประสานงานจากกลุ่มสถาบันผู้สนับสนุนขององค์กรสตรี จำนวนทั้งสิ้น 16 คน และศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยพบว่า (1) องค์กรสตรีใช้การสื่อสารสองทางและสื่อแบบผสมผสานในการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (2) องค์กรสตรีใช้การสื่อสารสองทางและสื่อแบบผสมผสานในการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มสถาบันผู้สนับสนุน โดยให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานขององค์กรและความซื่อสัตย์ ความเคารพต่อเงื่อนไขต่างๆ ของสถาบันผู้สนับสนุนควบคู่ไปด้วย (3) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัญหาด้านงบประมาณ แก้ไขได้ด้วยกรหาแหล่งทุนใหม่ๆ มาสนับสนุนเพิ่มเติม รวมทั้งใช้การตลาด การประชาสัมพันธ์ และสื่อมวลชนเป็นเครื่องมือในการระดมทุน, ปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคคล แก้ไขได้ด้วยการย้ายเดือนด้วยวาจาและสื่อรูปแบบต่างๆ รวมทั้งการใช้กิจกรรมเชิงอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากร, ปัญหาการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานย่อยขององค์กร แก้ไขได้ด้วยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารระหว่างกัน และปัญหาอันเกิดจากหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่มาก ทำให้ไม่สามารถทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันได้ แก้ไขได้ด้วยการใช้สื่อประเภทต่างๆ ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน (4) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มสถาบันผู้สนับสนุน ได้แก่ ปัญหาการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มสถาบันผู้สนับสนุนที่เป็นองค์กรต่างประเทศ, ปัญหาการวางแผนการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มสถาบันผู้สนับสนุน โดยทั้งสองปัญหานี้แก้ไขได้ด้วยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ เป็นช่องทางในการสื่อสารกับกลุ่มสถาบันผู้สนับสนุน และปัญหาความไม่เข้าใจกันระหว่างองค์กรสตรีกับกลุ่มสถาบันผู้สนับสนุน แก้ไขได้โดยเน้นการทำงานร่วมกันและติดต่อสื่อสารกันมากขึ้น รวมทั้งใช้การประชุมเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน (5) บทบาทของการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรสตรี ได้แก่ บทบาทในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร, บทบาทในการสื่อสารและเผยแพร่แนวคิดขององค์กร และบทบาทในการประสานงานภายในองค์กร (6) บทบาทของการจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มสถาบันผู้สนับสนุนที่มีผลต่อการดำเนินงานองค์กรสตรีนั้น ได้แก่ บทบาทในการสร้างความน่าเชื่อถือและความรู้สึกที่ดีทำให้เกิดการสนับสนุนในระยะยาว และบทบาทในการสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน

This study was a qualitative research. The purposes of this research were to study 1) the internal relationship management of the women organizations with their officers; 2) relationship management of the women organizations with funding organizations; 3) problems on the relations management and with their stakeholders and how to solve them; and 4) the roles of relationship management to the operation of the women organizations. The samples under study were three women organizations : the Friends of Women Foundation, Foundation of Women, and Association for the Promotion of Status of Women. To collect the data, in-depth interviews were made with the organization executives and administrators, public relations officers, officers working in the women organizations and coordinators of funding organizations. A documentary research was also used.

The findings were as the followings:

1) two way communication and integrated media were used to manage the relation with officers and their funding organizations with respect to the conditions of the funding organizations;

2) the problems and obstacles on relationship management with officers were : a) budgeting problems, to solve the problems by searching for new funding organizations and using of marketing, public relations, and mass media for fund raising; b) interpersonal communication problems, to solve the problem was by warning orally and by using of other media, and a training to improve of communication skills of the officers; c) the management of front-line staff relations in branch offices, to solve the problem was the use of electronic media and d) the problems due to the too much responsibilities of working resulting in an inability to join the activities together, to solve the problem was by using of various types of media to build the relationship among the officers.

3) The problems and obstacles on relationship management with funding organizations were the problem on relation management with international funding organizations, relations management planning with funding organizations, to solve the problems was through the use of internet, websites, as channels of communication. However, to solve a misunderstanding was by an increasing using often communication as well as a meeting.

4) The roles of the relationship management to the officers were the roles on creating good relation within the organizations, communicating and disseminating of organization information, and coordinating in the organization.

5) The roles of the relationship management to the funding organizations were the roles on building credibility, good attitudes towards organization and good understanding for further cooperation.