

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพประกอบ.....	(7)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของการศึกษา	1
ปัญหาของการศึกษา	6
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2. แนวคิดและทฤษฎี.....	9
แนวคิดเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร (Organizational Communication)” ..	9
แนวคิดเกี่ยวกับ “การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)”	21
3. วิธีการศึกษา	37
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	37
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์.....	40

การนำเสนอผลการศึกษา	41
การวิเคราะห์และอภิปรายผล.....	41
4. ผลการศึกษา	42
ส่วนที่ 1 ประเด็นความขัดแย้งภายในองค์กรที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารกรุงไทยมีส่วนเข้าไปร่วมจัดการ.....	42
ส่วนที่ 2 รูปแบบและกระบวนการสื่อสารที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้ง ภายในองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย	51
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการใช้ การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารกรุงไทย	79
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการศึกษา	88
อภิปรายผลการศึกษา.....	93
ข้อเสนอแนะ	97
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป	97
รายการอ้างอิง.....	99
ภาคผนวก.....	101
ประวัติการศึกษา.....	125