

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพประกอบ.....	(8)
บทที่	
1.บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	11
คำถามของงานวิจัย.....	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
ขอบเขตของงานวิจัย.....	12
นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย.....	12
2.ข้อมูลทั่วไปบริษัทซีเคียว สเตเชียลการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด (SSG).....	14
3.การทบทวนบทวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์.....	23
แนวคิดเรื่องการบริหารความสัมพันธ์ภายในองค์กร.....	37
แนวคิดเรื่องผู้นำ.....	41
แนวคิดเรื่องการสื่อสาร.....	50
แนวคิดเรื่องความขัดแย้ง.....	62
แนวคิดเรื่องบรรยากาศองค์การ.....	70
แนวคิดเรื่องการแข่งขัน.....	76
แนวคิดเรื่องการรักษาความปลอดภัย.....	82
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความสัมพันธ์.....	94

4.ระเบียบวิธีการวิจัย.....	103
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	103
วิธีการวิจัย.....	104
การวิจัยเชิงปริมาณ.....	104
สมมติฐานการวิจัย.....	104
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	106
กลุ่มตัวอย่าง.....	107
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	107
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	109
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	109
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	109
การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	112
วิธีการศึกษา.....	112
กลุ่มตัวอย่าง.....	112
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	114
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	114
ระยะเวลาในการศึกษา.....	115
5.การอภิปรายผลการวิจัย.....	122
การวิจัยเชิงปริมาณ.....	123
การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	147
การสรุปผลงานวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ.....	169
6.สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	175
สรุปแนวคิดและประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้.....	176
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	180
ข้อเสนอแนะ.....	181

ภาคผนวก ก.....	182
ภาคผนวก ข.....	185
ภาคผนวก ค.....	199
ภาคผนวก ง.....	205
ภาคผนวก จ.....	223
ภาคผนวก ฉ.....	227
บรรณานุกรม.....	229