

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดภาพลักษณ์.....	8
แนวคิดภาวะผู้นำ.....	15
แนวคิดการพัฒนาตนเอง.....	21
แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยองค์กรร่วม.....	26
ประวัติจังหวัดชุมพร.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การรวบรวมข้อมูล.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัด ชุมพร ต่อการบริหารคุณภาพโดยองค์กรร่วม.....	51
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของบุคลากรของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัด ชุมพรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดี.....	55
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	58
5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปผลการวิจัย.....	64
อภิปรายผลการวิจัย.....	66
ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	77
ประวัติผู้วิจัย.....	83

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... 44
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกเพศ..... 49
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกอายุ..... 49
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 49
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน..... 50
4.5	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต่อ ระดับการบริหารงานคุณภาพ โดยองค์กรร่วมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร..... 51
4.6	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต่อ ระดับการบริหารงานคุณภาพ โดยองค์กรร่วมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร ด้านการมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ..... 51
4.7	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต่อ ระดับการบริหารงานคุณภาพ โดยองค์กรร่วมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร ด้านการปรับปรุงกระบวนการ..... 52
4.8	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต่อ ระดับการบริหารงานคุณภาพ โดยองค์กรร่วมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร ด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน..... 53
4.9	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการบริหารคุณภาพ โดยองค์กรร่วมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ด้านการบูรณาการ เพื่อผลสัมฤทธิ์..... 54
4.10	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต่อ ระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร..... 55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.11	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต่อระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ด้านภาพลักษณ์ของผู้บริหาร.....	55
4.12	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต่อระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ด้านภาพลักษณ์ของพนักงาน.....	56
4.13	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต่อระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ด้านภาพลักษณ์ของบริการ.....	57
4.14	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานต่อระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร.....	57
4.15	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร จำแนกตาม เพศ.....	58
4.16	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร จำแนกตาม อายุ.....	59
4.17	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร จำแนกตาม การศึกษา.....	60
4.18	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน.....	61
4.19	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆในตัวแบบการวิจัย.....	62
4.20	แสดงความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวม.....	62

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
1.2	เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	28