

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 ความสำคัญของปัญหา	5
1.3 โจทย์วิจัย.....	9
1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	9
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	9
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	9
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเรื่องการสร้างภาพลักษณ์.....	14
2.2 แนวคิดเรื่องการพัฒนาด้านบุคลากร.....	33
2.3 แนวคิดเรื่องการสื่อสาร และเทคโนโลยี.....	37
2.4 แนวคิดเรื่องทัศนคติ.....	41
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ.....	46
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	56
2.7 แนวคิดเรื่องนโยบายสาธารณะและการประเมินนโยบาย.....	71
2.8 แนวคิดเรื่องประสิทธิผล.....	87
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	89
2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	103
2.11 สมมติฐานในการวิจัย.....	104

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ.....	106
3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	106
3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ.....	107
3.1.3 การสร้างมาตรวัด.....	107
3.1.4 คุณภาพของเครื่องมือวัด.....	108
3.1.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ.....	112
3.1.6 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ.....	112
3.1.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	113
3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	115
3.2.1 ประชากรเป้าหมาย.....	115
3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	115
3.2.3 แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก.....	115
3.2.4 คุณภาพของแบบสัมภาษณ์.....	115
3.2.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	116
3.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	116
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	119
4.2 ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืม ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา.....	121
4.3 ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืม ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา.....	130
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	141

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	150
5.2 อภิปรายผล	154
5.3 ข้อเสนอแนะ	158
บรรณานุกรม	160
ภาคผนวก	169
- ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	170
- ภาคผนวก ข ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้สัมภาษณ์เจาะลึก.....	180
ประวัติผู้วิจัย	184



สารบัญญัตราง

ตารางที่		หน้า
1.1	เงินเดือนเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	2
2.1	แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กร.....	17
3.1	รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจเครื่องมือ	110
3.2	ผลการทดสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหาและค่าความเที่ยง.....	110
3.3	ค่าสถิติที่เกี่ยวข้องในการประเมินความสอดคล้องของกรอบแนวความคิด กับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	114
4.1	ลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	119
4.2	การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม.....	121
4.3	การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน.....	122
4.4	ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ.....	124
4.5	ทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม.....	125
4.6	ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม.....	127
4.7	ความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้.....	128
4.8	ประสิทธิผลในการชำระหนี้.....	129
4.9	ความหมายของสัญลักษณ์ในตัวแปรสังเกตได้.....	130
4.10	ความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Construct reliability : ρ_c) และความ แปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (average variance extracted : ρ_v)	132
4.11	ผลการวิเคราะห์ปัญหา ภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ.....	133
4.12	แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของตัวแบบโดยรวม.....	135
4.13	แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของตัวแบบโดยรวมหลังจาก ปรับแก้ตัวแบบ.....	136
4.14	ประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืม ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา.....	137

สารบัญ ตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.15	ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักปัจจัยของตัวแปรแฝงภายนอก.....	138
4.16	ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักปัจจัยของตัวแปรแฝงภายใน.....	139
4.17	ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	140



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ความพึงพอใจในการบริการ.....	67
2.2 กระบวนการเกิดความพึงพอใจในการบริการ.....	69
2.3 กรอบกระบวนการนโยบายสาธารณะแบบเส้นตรงของ Howlett M. and Ramesh..	77
2.4 กระบวนการกำหนดนโยบายสาธารณะ.....	82
2.5 ความสัมพันธ์ของ 3 ปัจจัยในระบบนโยบาย (Policy System).....	83
2.6 กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย.....	103
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	117
4.1 ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตัวแบบก่อนปรับ.....	134
4.2 ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตัวแบบหลังปรับ.....	136
4.3 แนวทางและข้อเสนอแนะทางการจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำนโยบาย สาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	148