

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| กิตติกรรมประกาศ | (1) |
| บทคัดย่อ ภาษาไทย | (2) |
| ภาษาอังกฤษ | (3) |
| สารบัญ | (4) |
| สารบัญตาราง | (6) |
| สารบัญภาพ | (7) |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 4 |
| ขอบเขตของโครงการวิจัย | 4 |
| สมมติฐานการวิจัย | 4 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 5 |
| นิยามศัพท์ | 5 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย | 6 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| แนวความคิดเรื่องขีดความสามารถ | 7 |
| ประเภทของขีดความสามารถ | 11 |
| การจัดการขีดความสามารถ | 13 |
| การพัฒนาขีดความสามารถ | 15 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 16 |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย | 20 |
| ประชากร | 20 |
| เครื่องมือที่ใช้ในรวบรวมข้อมูล | 20 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 22 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 22 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 23 |
| บทที่ 4 ผลของการวิจัย | 58 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 25 |

| | |
|--|-----------|
| ตอนที่ 2 ความเข้าใจเกี่ยวกับขีดความสามารถ | 26 |
| ตอนที่ 3 วิธีการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร | 27 |
| ตอนที่ 4 การพัฒนาขีดความสามารถด้านบริการที่ดีของบุคลากร | 28 |
| ตอนที่ 5 ระดับขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป | 31 |
| บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ | 34 |
| สรุปผลการวิจัย | 34 |
| อภิปรายผลการวิจัย | 35 |
| ข้อเสนอแนะ | 36 |
| เอกสารอ้างอิง | 37 |