

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อ..... | (1) |
| กิตติกรรมประกาศ..... | (3) |
| สารบัญตาราง..... | (7) |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| มูลเหตุจูงใจในการศึกษา..... | 5 |
| วัตถุประสงค์ในการศึกษา..... | 6 |
| นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา..... | 6 |
| ขอบเขตของการศึกษา..... | 7 |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา..... | 7 |
| 2. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 8 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร..... | 8 |
| แนวคิดคุณภาพในการบริการ..... | 16 |
| มาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานประกันสังคม..... | 19 |
| นโยบายสำนักงานประกันสังคม..... | 22 |
| โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9..... | 27 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 31 |
| กรอบแนวคิดในการศึกษา..... | 39 |

| | |
|---|-----|
| 3. ระเบียบและวิธีการวิจัย..... | 40 |
| วิธีการศึกษา..... | 40 |
| ประชากรที่ใช้ในการศึกษา..... | 40 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... | 41 |
| การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ..... | 43 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 43 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 43 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 45 |
| การนำเสนอผลการศึกษา..... | 46 |
| 4. ผลการศึกษา..... | 47 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการศึกษา..... | 47 |
| ตอนที่ 2 ลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมเขต พื้นที่ 9..... | 49 |
| ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของบุคลากรต่อแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน คุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 | 61 |
| ตอนที่ 4 การศึกษาความสัมพันธ์และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูล ทั่วไปกับลักษณะการปฏิบัติงานและความคิดเห็นของบุคลากรต่อ แนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมของ บุคลากรสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9..... | 72 |
| ตอนที่ 5 การสัมภาษณ์เชิงลึก..... | 115 |
| ตอนที่ 6 การอภิปรายผลการศึกษา..... | 129 |
| 5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ..... | 136 |
| สรุปผลการศึกษา..... | 136 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 140 |

| | |
|----------------------|-----|
| ภาคผนวก..... | 143 |
| บรรณานุกรม..... | 153 |
| ประวัติการศึกษา..... | 158 |

