

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพประกอบ	(11)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	6
2. แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior)	10
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ	21
ความสำคัญของพฤติกรรมบริการต่อธุรกิจประกันภัย	27
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเหตุผลในการตั้งสมมติฐานในการวิจัย	30
กรอบแนวคิดในการวิจัย	40

3. วิธีการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
แนวทางการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4. ผลการวิจัย	61
ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา	62
ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	67
5. อภิปรายผล สรุป และข้อเสนอแนะ	77
สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย	78
ข้อเสนอแนะ.....	94
ภาคผนวก.....	97
ก. แบบสำรวจความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE)	98
ข. แสดงความเชื่อเด่นชัดเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE)	105
ค. แสดงความเชื่อเด่นชัดเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรม การให้บริการ(กิจกรรม CARE).....	107
ง. แสดงความเชื่อเด่นชัดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถใน การควบคุมพฤติกรรมบริการ(กิจกรรม CARE)	108

จ. แสดงคำคุณศัพท์ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)	110
ฉ. แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรให้บริการและความตั้งใจ เชิงพฤติกรรมกรให้บริการตามแนวทางเคร์คุณทุกอย่างก้าว	111
ช. แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการตามแนวทาง เคร์คุณทุกอย่างก้าว ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา.....	121
บรรณานุกรม	123
ประวัติการศึกษา	133