

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดนุพันธ์ วิสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาในการให้คำปรึกษา ชี้แนะ และตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบซึ่งประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จารุมนต์ จาตุรนต์นที และ รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย สุรพันธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการร่วมให้ความ คิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ทำให้งานวิจัยนี้มีความถูกต้องและ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ ภาควิชาวิศวกรรม อุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินการ ในครั้งนี้ เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณพนักงานบริษัทกรณีศึกษา ผู้ให้ความอนุเคราะห์ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถาม และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำงานวิจัยนี้ รวมทั้งขอขอบคุณผู้สนับสนุนและ ผู้มีส่วนสำเร็จการดำเนินงานในครั้งนี้ทุกท่าน

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการศึกษาจน สามารถจัดทำงานวิจัยนี้ให้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเองฉบับนี้ จะพึงมีประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องการพัฒนาใน เรื่องของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่อง ประการใด ผู้จัดทำของน้อมรับไว้แก้ไขปรับปรุงในโอกาสต่อไป

นางสาวชุติมา ภู่มะลิ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553