

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำงานวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าจากข้อร้องเรียนของธุรกิจสินเชื่อและบัตรเครดิต” กรณีศึกษาธนาคาร เอบีซี จำกัด ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี งานวิจัยฉบับนี้จะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงได้ หากปราศจากคำแนะนำ กำลังใจและความช่วยเหลือจากบุคคลต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณป้า ที่คอยให้กำลังใจและความเอาใจใส่ดูแลตลอดเวลา รวมทั้งพี่สาวและน้องที่คอยสนับสนุนและดูแลใส่ใจแก่ผู้เขียนมาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.สุทธิ ภาชีผล อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเป็นอย่างสูงที่สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์รวมทั้งให้กำลังใจและสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานวิจัยแก่ผู้เขียนอย่างดีมาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร. จิรวัฒน์ ธีระวาทฤกษ์ และ พท.ดร. สรรพชัย หุวะนันท์ ที่กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการสอบงานวิจัย รวมทั้งให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้เขียนจนสามารถนำความมาใช้ในการเกิดประโยชน์ในการทำงานวิจัยนี้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร หัวหน้างานที่ธนาคาร ที่ได้สละเวลาในการให้ข้อมูล รวมทั้งคำแนะนำในการทำงานวิจัย

ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ชาว MTT9 ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ทุกๆ ท่าน ที่ได้ให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือตลอดมา

นางสาว สุภาพร เลาหะคุณากร

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2549