



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- โหมยิต บุญจันดา. สัมภาษณ์, 10 สิงหาคม 2546.
- จรรยา จุริกานนท์. สัมภาษณ์, 10 สิงหาคม 2546.
- จันทนีย์ เอี่ยมวสันต์. สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2546.
- จรัส มาศวรรณ. 2538. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเกษตร และสหกรณ์ สาขาโยธธร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ใจรัก เอื้อชูเกียรติ. 2528. ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายแพ่งและพาณิชย์. บทคัดย่อจาก: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. 2536. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ คณะสังคมพัฒนา สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. การตลาดโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- \_\_\_\_\_. 2540. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนบัตร ATM. 2540. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพฯ (1984) จำกัด. (อัดสำเนา).
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2537. 50 ปีบัวหลวง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรุงเทพฯ.
- \_\_\_\_\_. 2544. BBL เตรียมก้าวสู่ยุคอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรุงเทพฯ.
- ธีระวุฒิ ธีระเรืองศิริ. สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2542.
- นที ศรีสวัสดิ์. สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2546.
- นาวิ ธีระชาญณรงค์. 2522. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร พาณิชย์ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิต วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรยงค์ สุวรรณส่อง. 2543. กลยุทธ์สื่อสารการตลาดปี 2000. อีคอนนิวส์. 10 (366): 57.
- บริการบัตร ATM คุญแจสู่บริการธนาคาร. 2541. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพฯ (1984). จำกัด (อัดสำเนา).
- ประไพพรรณ บุตรตัน. 2533. ความรับผิดชอบอันเกี่ยวกับบัตรฝากและถอนเงินอัตโนมัติ วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายแพ่ง และพาณิชย์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ภักดี ดนัยพงศกร. 2539. พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ  
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองจิก จังหวัดปทุมธานี. ปรินญา  
นิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยคดีศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชาได้.
- มูจลินท์ ชเนสานนท์. สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2546.
- ไมตรี วิไลกิจ. 2539. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) :  
ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.  
รวันต์ ก้อนพรหม. สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2546.
- วิชาญ ฤทธิรงค์. 2528. เทคนิคการหาเงินฝาก. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. 7(3): 52 – 56.
- แวมณี สังข์แดง. สัมภาษณ์, 2 สิงหาคม 2546.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2518. การบริหารบุคคล. กรุงเทพมหานคร:12-15.
- สายบัว หุ่นจันทร์. 2538. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการการให้บริการจัดหางานของ  
สำนักงานจัดหางานจังหวัด : ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนา  
สังคม สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและ  
กระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต/ กรุงเทพฯ :  
สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร.