

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. หลักสถิติ. กรุงเทพฯ ฯ : ธรรมสาร, 2551.
- กุลธรน ธนาพงศธร. ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล.  
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544.
- เจมมารี รักษ์ชูชีพ. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ ฯ : ทริปเปิ้ลเอ็ดดูเคชั่น, 2553.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2553.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology). กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น,  
2551.
- จิรพร สุขเมธีประสิทธิ์. กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพฯ ฯ : พัฒนาวิชาการ, 2547.
- เจนพนากรณ์ พูแสง. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตใน  
เขตเทศบาลเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2550.
- ฉล่องศรี พิมพ์สมพงษ์. การวางแผนและการพัฒนาการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ ฯ :  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- ฉัตยาพร เสมอใจ และจิตติพันธ์ วารินทร์. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น,  
2551.
- \_\_\_\_\_ . พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น, 2550.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมพ์สิทธิ์. การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. ปรับปรุงครั้งที่ 5. สงขลา :  
มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2548.
- ชาลินี ฉายริน. ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตใน  
เขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
กาฬสินธุ์ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์, 2554.
- ชัยพร ธรรมโยธิน. นานาสาระ สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2555 จาก  
<http://www.freewebs.com/chai99/index.htm>, 2555.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551.
- ชูชัย สมิตทไกร. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. การจัดการเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2552.

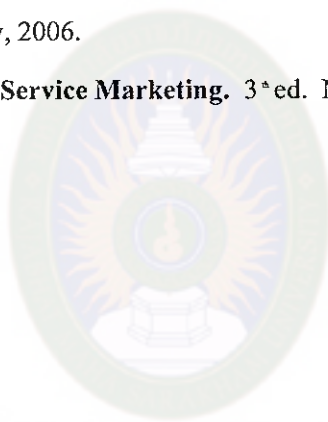
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์และคณะ. TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพฯ ฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2546.
- ณัฐปภัทร์ ศิระบุญญะพัฒน์. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้  
บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านกาแฟในศูนย์การค้า เซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่แอร์  
พอร์ต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,  
2553.
- ณัฐสินี กนกหิรัญ. ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.  
กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2547.
- คุณฐิติ อายุวัฒน์ และคณะ. วนศาสตร์ชุมชน:ทางเลือกในการพัฒนาป่าไม้. เอกสาร  
ประกอบการประชุมสัมมนาวิชาการ. ขอนแก่น : โครงการวิจัยวนศาสตร์ชุมชนคณะ  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2535.
- ธรวรรณ แลงสุวรรณ. การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ ฯ : เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า,  
2550.
- นคร ธนเสรีชัย. อินเทอร์เน็ตกับโลกยุคปัจจุบัน สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2555 จาก  
[http://nakhon019.blogspot.com/p/blog-page\\_7776.html](http://nakhon019.blogspot.com/p/blog-page_7776.html), 2555
- นฤชิต แววศรีพ่อง และรุ่งทิวา ศิรินารัตน์. คอมพิวเตอร์เบื้องต้น (เล่ม 5). กรุงเทพฯ ฯ :  
ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2543.
- บุญชม ศรีสะอาด. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ ฯ : สุวีริยาสาส์น,  
2547.
- \_\_\_\_\_. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ ฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ ฯ :  
จามจุรีโปรดักท์, 2549.
- ปณิศา ลัญชานนท์. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล, 2548.
- ประสพชัย พสุนนท์. สถิติธุรกิจ. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์ท็อป, 2553.
- พงศกร พินิจชอบ. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิล โมเด็ม ของ  
บริษัท ทูอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

- พักตร์วิมล กลสรวร. ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของ  
 ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์  
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2551.
- พิชญ จงสถิตวัฒนา. การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. การบริหารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ ฯ :  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2554.
- มินตรา ชาญวินิจกิจ. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต  
 ความเร็วสูงในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.  
 พิชญ โลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553.
- มณฑา พันธุมะโอภาส. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้าน  
 อินเทอร์เน็ต คาเฟ่ ของผู้ใช้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี.  
 วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,  
 2552.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2554.  
 รุจน์ ดอกกุหลาบ. การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัด  
 อ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. พระนครศรีอยุธยา :  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2552.
- วรพจน์ ประสานพานิช. ธุรกิจสถานบริการอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพฯ ฯ : ไอเอฟซีทีรีวิว, 2544.
- วริศรา ปลื้มฤดี. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2552.
- วีรวัชรณ โปรรุ่งโรจน์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ ฯ : โอเคียนส์โตร์, 2551.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ ฯ : Diamong in Business Word,  
 2552.
- \_\_\_\_\_. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ ฯ : Diamong in Business Word, 2550.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ ฯ : พัฒนาศึกษา, 2550.
- ศุภักดา บุญจิมพลี. การเปิดรับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะ  
 ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ :  
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553.

- ศุภนารี สุธารส. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ไม้สัก ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.
- สกถวรรณ สุทธาโรจนา. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้อินเทอร์เน็ต เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.
- สมิต สัจฉกร. ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ ฯ : สายส่งวิญญูชน, 2553.
- สรชัย พิศาลบุตร. สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ: ทำได้ง่ายนิดเดียว. กรุงเทพฯ ฯ : วิทยพัฒน์ จำกัด, 2549.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. การใช้สถิติในงานวิจัยอย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน. กรุงเทพฯ ฯ : เพื่อฟ้า ปรี้นดิ่ง, 2546.
- สุดาพร กุลชลบุตร. หลักการตลาดสมัยใหม่. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- สุนนา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ ฯ : ชวนพิมพ์, 2540.
- สุวิสา สุรังสีมันต์กุล. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- สุวรรณ เทพเต็ม. ความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง จังหวัดชุมพร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.
- สัมพันธุ์ พันธุ์พุกษ์. สถิติประยุกต์เพื่อการวิจัย. ขอนแก่น : ขอนแก่นการพิมพ์, 2542.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมหาสารคาม. ข้อมูลจำนวนร้านอินเทอร์เน็ต. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2555 จาก <http://province.m-culture-go.th/maharakham/home.php>, 2555.
- เสาวนีย์ เกษศิริ. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2551.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุลและคณะ. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- อนุเทพ เบื้องบน. การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.

- เอนก สุวรรณบัณฑิต. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ ฯ : เพรสแอนด์ดีไซน์, 2548.
- Cronbach, L.J., **Essential of Psychological Testing**. 5<sup>th</sup> ed. New York : Harper Collins, 1990.
- Good, V, Ed. **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill, 1973
- Gundlach, M. and Nelson, R. **Using Client Satisfaction to Improve Case Management Services**. Chicago : California State University, 1983.
- Hornby, A. F. **Advanced Learner's Dictionary**. 6<sup>th</sup> ed. London : Oxford University, 2000.
- Kaur, Amritpal, and Manhas Rajeev. **Use of Internet Service and Resources in the Engineering Colleges of Punjab and Haryana**. Amritsar : Science Duru Narak Dev University, 2008.
- Kotler, Phillip and Gray Armstrong. **Marketing Management**. New York : Prentice Hall, 2003.
- \_\_\_\_\_. **Marketing Management**. the millinium edition. New Jersey : Prentice Hall, 2000.
- Majed, Al Qurneh and Ayed, Al Muala. **Assessing the Relationship between Marketing Mix and Loyalty through Tourists Satisfaction in Jordan Curative Tourism**. Malaysia : University Utara Malaysia, 2009.
- Munusary Jayaraman. **The Relationship between Strategic Marketing Mix with Consumer Motivations: A Case Study of Tesco Malaysia**. Malaysia : Masterskill University College, 2008.
- Mullins, Luarie J. **Management and Organization Behavior**. London : Pitman Company, 1985
- Millet, J.D. **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Vroom, V. H. **Manage People not Personnel : Motivation and Performance Appraisal**. Boston : Harvard Business School, 1990.
- Quirk, R. **Longman Dictionary of Contemporary English**. 2<sup>nd</sup> ed. London : Richard Clay, 1987.
- Rezky, Purna Satit. **The Relationship Between Marketing Mix and Customer Decision Marking Over Travel Agent**. Iskandar : Universiti Teknologi, 2008.

- Schermerhorn, John R. **Management**. 5<sup>th</sup> ed. New York : John Wiley, 1996.
- Shelly, M.W. **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Down Hutchinson, 1995.
- Verma, B. M. **The Theory of Social and Economic Organization**. 4<sup>th</sup> ed. New York :  
the Free Press, 2001.
- Weber, M. **The Theory of Social and Economic Organization**. New York :  
The Free Press, 1996.
- Yamane, T. **Statistic: An Introductory Analysis**. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper and Row,  
1973.
- Yen, David C. **Demographics and Behavior of Internet User in China**. Miami : MIS  
RTF SBA Miami University, 2006.
- Ziethaml, Valarie A., Bitner., Mary Jo. **Service Marketing**. 3<sup>rd</sup> ed. New York :  
McGraw- Hill, 2003.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY