

## เอกสารอ้างอิง

กฤษดา สุรชาติชัยกุล ปัจจัยทางด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชนใน  
จังหวัดเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ 2543

นัตยาพร เสมอใจ และจิตินันท์ วาริวนิช หลักการตลาด กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น 2551

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุชยา การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์  
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2547

ณัฐ์ เตชะพงศากิจ การตลาดธุรกิจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบ  
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2539

พิบูล ทีปะปาล กลยุทธ์การตลาด: การตลาดสมัยใหม่ กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์ 2547

มานิต รัตนสุวรรณ กลยุทธ์การตลาด กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า 2545

วัชรวิ พุกกษิถานนท์ หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2549

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ คุณภาพในงานบริการ กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 2539

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, งามอาจ เสรีรัตน์, และศุภกร เสรีรัตน์ การบริหารการตลาด  
ยุคใหม่ กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด 2546

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภกร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา, และอรทัย เลิศวรรณวิทย์ กลยุทธ์การตลาดและ  
การบริหารเชิงกลยุทธ์โดยมุ่งที่ตลาด กรุงเทพฯ: บริษัทชนชั้นการพิมพ์ จำกัด  
2550

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ หลักการตลาด กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ทอป จำกัด 2547

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิช, เดือนเด่น นิคมบริรักษ์ *สภาพการแข่งขันและราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย* กรุงเทพฯ: ฝ่ายการวิจัยแผนงานเศรษฐกิจรายสาขา สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) 2540

สิริกุล หอสถิตย์กุล *ความต้องการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เชียงใหม่* 2542

สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ *รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย* กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ 2542

เสวี วงษ์มณฑา *กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด* กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ 2542

อดุลย์ จาตุรงค์กุล *พฤติกรรมผู้บริโภค* กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2539

Buttle, Francis A “*SERVQUAL: review, critique, research agenda*” *European Journal of Marketing* 30, 1 January 1996 Page No. 8 - 32

Kotler, Philip *Marketing Management*. 11th ed. Northwestern University:Prentice-Hall 2003

Parasuraman A., Zeithaml; Valarie A. and Berry, Leonard L “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*” *Journal of Marketing*.49 4 (Autumn) 1985 Page No. 41 - 50

\_\_\_\_\_. 1988. “*Servqual: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*” *Journal of Retailing*. 64, 1 (Spring) Page No. 12 - 40

Wong Ooi Mei, Amy; Dean, Alison M. and White, Christopher J. “*Analyzing Service Quality in the Hospitality Industry*” *Managing Service Quality* 9, 2 (March) 1999 Page No. 136 - 143