

บรรณานุกรม

หนังสือ

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2538. คู่มือพนักงานส่วนตำบล. กรุงเทพฯ: กองราชการส่วนตำบล.
- กฤษดา สุรชาติชัยกุล. 2543. ปัจจัยทางด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐ์ เตชะพงศาภิต. 2539. การตลาดธุรกิจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุชยา. 2547. การตลาดสำหรับบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพมาศ ชีรเวคิน. 2542. จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). 2547. รายงานประจำปี 2546. กรุงเทพฯ: บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).
- _____. 2547. “ก้าวไกลในโลกอินเทอร์เน็ตกับ ทศท” รอบรู้ ทศท (1-10 ธ.ค. 47: 4) ประกอง กรรณสูต, 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาศรี ศรีโน. 2543. การใช้อินเทอร์เน็ตของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อการศึกษาค้นคว้า. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประสิทธิ์ ทิมพูลิ. 2547. การจัดการเทคโนโลยีโทรคมนาคม. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์, วิศิษฐ์ศักดิ์ ไทยทอง, พรพิมล วรวุฒิพุทธิพงษ์. 2525. จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย. เชียงใหม่: ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัลปสร สุนทรสิงห์. 2542. ความต้องการสารสนเทศของเกษตรกรอำเภอในเขตภาคเหนือผ่านทางส่งเสริมเน็ต. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วาสนา สุขกระสานติ. 2541. **โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศรีไพโร ศักดิ์รุ่งพงศากุล. 2547. **เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ จำรัส คิ้วสุวรรณ และฐิติพงษ์ ธรรมมานุสรณ์. 2522. **ทฤษฎีจิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. 2542. **สถานภาพของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

สิริกุล หอสถิตย์กุล. 2543. **ความต้องการซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุนทร พวงสุวรรณ. 2545. **การใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนม่งฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยม จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. 2538. **ไอที 2000 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

สำนักงานข้าราชการพลเรือน. 2543. **วิวัฒนาการการปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมการบริหารจัดการ โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น สำนักงานข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2540. **การศึกษารูปแบบและแนวทางการส่งเสริมความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

Abby Ghobadian, Simon Speller and Matthew Jones. 1993. "Service Quality: Concepts and Models", **Journal of Quality & Research Management** Vol.11, No.9: 43-66

Charles Berger, Robert Blauth, David Boger, Christopher Bolster. 1993. "Special issue on Kano's methods for understanding customer-defined quality", **Center of Quality Management Journal** Vol 2, No 4, Fall 1993

Christopher H. Lovelock and Lauren K. Wright. 1999. **Principles of Service Marketing and Management**. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Gronroos, C. 2000. **Service Management and Marketing: A Customer Relation Management Approach**, 2 nd Edition, Chichester: Wiley

- Higgins, L. 1999. "Applying Principles of Creativity Management to Marketing Research Efforts in High-technology Markets," **Industrial Marketing Management** Vol. 28, Number 3 (May), 305-317.
- Parasuraman A., Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," **Journal of Marketing** (Fall 1985): 44.
- Sanjay S. Mehta, Subhash C. Mehta and Balasunderam Maniam. 1998. **Students' Perceptions of University Library: N. America vs. Asia**. M.S. Thesis University of Southern Queensland, Sam Houston State University.
- Weathersby, G.B. (1999). "The Buyer's Point of View," **Management Review** Vol. 88, Number 5 (May), 5.
- Zeithaml, Valerie A. and Mary Jo Bitner. 2003. **Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm**. Third Edition. New York: McGraw-Hill.

ฐานข้อมูลออนไลน์จากอินเทอร์เน็ต (World Wide Web)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น. 2547. “ข้อมูลทั่วไปของกรมส่งเสริมการปกครอง/องค์การบริหารส่วนตำบล.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.thailocaladmin.go.th/5info/districtlocal.jsp> (22 กรกฎาคม 2547)

ข่าวทางวิชาการเกี่ยวกับ อบต. 2545. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://tambon.khonthai.com/New/new1.htm> (26 กรกฎาคม 2547)

ทักษิณ ชินวัตร. 2545. “คำกล่าวเปิดการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ครั้งที่ 1.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.thaigov.go.th/news/speech/thaksin/sp04feb45.htm> (20 กรกฎาคม 2547).

โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล. 2547. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://tambon.khonthai.com/New/new1.htm> (20 กรกฎาคม 2547)

บิสิเนสไทย. 2546. “OTOP บุกตลาดต่างประเทศชุกกลยุทธ้อกร้าน-เปิดเว็บไซต์.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.businessthai.co.th/content.php?data=406812_Media (21 กรกฎาคม 2547)

สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย. 2547. “อบต. คืออะไร.” [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา http://www.grassrootsthai.net/tambon/About_tao.htm (22 กรกฎาคม 2547)

สำนักนายกรัฐมนตรี. 2544. “นโยบายรัฐบาล” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.thaigov.go.th/general/policy/pt-1.htm> (20 กรกฎาคม 2547).

Association of Research Libraries. 1997. “SERVQUAL: Measuring Service Quality in

Academic Libraries” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.arl.org/newsitr/191/servqual.htm> (15 พฤศจิกายน 2547).

Aleks de Gromoboy. 2000. “Effective Customer Service.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.degromoboy.com/cs/index.htm> (15 พฤศจิกายน 2547).

Bangkok Post. 1998. “Long-awaited free Internet access now a reality” [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา http://www.school.net.th/articles/080498_Database16.html (3 กันยายน 2547).

University of Virginia. 2001. “Spring 1998 SERVQUAL Survey” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://staff.lib.virginia.edu/management-information/sq981.html> (15 พฤศจิกายน 2547).

World Bank Institute. 2544. “Human Capacity Building for The New Economy” [ระบบ

ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www1.worldbank.org/devoutreach/fall01/article.asp?id=124> (20 กรกฎาคม 2547).