

## บรรณานุกรม

- กรมปศุสัตว์ (2549). **รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา  
<http://www.dld.go.th/ict/article/egov/e-gev.html> [18 เมษายน 2549].
- กรมสรรพากร (2549). **เว็บไซต์กรมสรรพากร** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา  
<http://www.rd.go.th> [20 มิถุนายน 2549].
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2530). **สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยประสานมิตร.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อุรุทยา. (2544). **การตลาดบริการ**. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นราขวัณ วงศ์อินทร์. (2547). “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน”. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บรรักษ์ ทุงแจ่ม. (2548). “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2548ก). **ก้าวใหม่ของอินเทอร์เน็ตกับการบริการของภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา  
<http://www.nectec.or.th/pld/Internet%20User%20Profile%202005.pdf> [18 เมษายน 2549].
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2548ข). **ความเชื่อมั่นในการชำระเงิน “ในระบบดิจิทัล”** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา  
<http://www.nectec.or.th/pub/books/confidencepaymentkeep.pdf> [18 เมษายน 2549].
- อรทัย เชิดชูธรรม. (2545). “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก”. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Alzola M. L. and Robaina P. V. (2005). **SERVQUAL: Its Applicability in Electronic Commerce B2C** [Online]. Available:  
[http://www.asq.org/pub/qmj/past/vol12\\_issue4/qmjv12i4alzola.pdf](http://www.asq.org/pub/qmj/past/vol12_issue4/qmjv12i4alzola.pdf) [2006, July 27].
- European Commission (2004). **User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services** [Online]. Available: [http://www.europa.eu.int/egovernment\\_research](http://www.europa.eu.int/egovernment_research) [2006, July 19].

Kotler, P. (2003). **Marketing Management**. Eleventh edition. Singapore: Prentice Hall.

The Survey System. (2006). **Sample Size Calculator** [Online]. Available:

<http://www.surveysystem.com/sscalc.htm> [2006, July 27].

Lee G. and Lin. H. (2005). “Customer perceptions of e-service quality in online shopping”.

**International Journal of Retail & Distribution Management**. 33, no. 2: 161-176.

Sukasame N. (2004). **The Development of e-Service in Thai Government** [Online]. Available:

[http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/jan\\_june2004/nittana.pdf](http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/jan_june2004/nittana.pdf) [2006, July 27].

Youssself, F.N., Johnes, R., & Hunt, A. 1996. “Health care quality in NHS Hospital”,

**International Journal of Health Care Quality Assurance**. 9(1): 15-28

Zhang X. and Tang Y. (2006). “Customer Perceived E-Service Quality in Online Shopping”.

Master’s thesis. Lulea University of Technology, Sweden.