

參考書目

- 方繼德(2004)，《政府網站評估準則之建構—以記者資訊尋求的觀點探究》，中國文化大學新聞研究所。
- 石宜昌(2002)，《台灣電子化政府：縣市政府網站屬性研究》，南華大學亞洲太平洋研究所碩士論文。
- 江能右(2001)，《顧客關係管理之研究—企業運用資訊科技增進顧客價值》，國立台北大學企業管理學系碩士論文。
- 行政院研究發展考核委員會編(2004)，《電子化政府》。台北：行政院研考會。
- 李世鴻(2001)，《索引式網頁對網站顧客關係之影響研究》，中原大學資訊管理研究所碩士論文。
- 李仲彬、黃朝盟(2001)，〈電子化政府的網站設計：台灣省二十一縣市政府 WWW 網站內容評估〉，《中國行政》，第 69 期，頁 47-74。
- 李明章、鄭義熙與陳榮方(2001)，〈運用網際挖掘進行顧客關係管理之研究—以高雄市國稅局為例〉，《高雄應用科技大學學報》，第 31 期，頁 273-285。
- 李振昌譯，C. K. Prahalad 等原著(2003)，《顧客關係管理》。台北：天下文化。
- 周韻采(2003)，〈電子化政府績效的比較研究：以政府入口網站為例〉，《公共行政學報》，第 9 期，頁 35-58。
- 林育生(2003)，《針對匿名訪客之適性化商品推薦系統》，中華大學資訊管理學系碩士論文。
- 林明童(2003)，《我國政府整合型入口網站資訊服務功能與民眾使用現況之研究》，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 邱冠憲(2001)，《政府網站使用研究》，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 施淑雯(2001)，《電信事業導入顧客關係管理之個案研究》，國立台北大學會計學系碩士論文。
- 柯淑貞(2002)，《資料挖掘應用於入口網站之顧客關係管理—以國內某網站為例》，國立政治大學資訊管理學系碩士論文。
- 洪偉釗(2001)，《網站可用性之研究-兼論我國政府網站管理者對於網站可用性的重視情形》，東海大學公共行政學系碩士論文。

- 張晉綸譯，Ray McKenzie 原著(2001)，《究極 CRM—以顧客關係管理強化企業獲利潛力》。台北：美商麥格羅·希爾國際股份有限公司。
- 許嘉文(2003)，《電子化政府入口網站服務功能之研究—從民眾使用觀點出發》，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 陳文華(1999)，〈應用資料倉儲系統建立 CRM〉，《資訊與電腦》，第 226 期，頁 122-127。
- 陳文華(2000)，〈運用資料倉儲技術於顧客關係管理〉，《能力雜誌》，第 527 期，頁 132-138。
- 陳正芬、林宜萱譯，James G. Barnes 原著(2002)，《跟顧客搏感情》。台北：美商麥格羅·希爾國際股份有限公司。
- 陳和興(2001)，《企業顧客關係管理之應用—整合式智慧型企業網站之研究》，輔仁大學資訊管理學系碩士論文。
- 陳怡君(1998)，《顧客導向理念應用於公共官僚體制之研究》，國立政治大學公共行政學系碩士論文。
- 陳怡婷(2004)，《應用資料採礦技術於拍賣網站購買行為之研究》，實踐大學貿易經營研究所碩士論文。
- 陳帝仰(2003)，《旅遊網站前端功能與電子化顧客關係管理績效之關係研究》，長庚大學企業管理研究所碩士論文。
- 陳國輝(2003)，《公務人員終身學習入口網站之研究》，世新大學行政管理學系碩士論文。
- 陳祥麟(2001)，《警察機關全球資訊網(WWW)網站運用之探索性研究》，中央警察大學資訊管理研究所碩士論文。
- 陳敦源、黃東益與蕭乃沂(2004)，〈電子化參與：公共政策過程中的網路公民參與〉，《研考雙月刊》，第 28 卷，第 4 期，頁 36-66。
- 陳瑞峰(2001)，《顧客關係管理運用於旅遊網站之研究》，中國文化大學觀光管理研究所碩士論文。
- 陳慶瑜(2004)，《電子化政府線上資訊系統服務品質衡量指標-以稅務訊息即時通為例》，國立中正大學資訊管理學系碩士論文。
- 陳錦泰(2002)，《政府入口網使用者介面之研究與實現-以中華民國電子化政府入口網為例》，中原大學電子工程研究所碩士論文。
- 童啓晟(2001)，〈我國 CRM 市場發展現況與趨勢〉，《軟體與應用》，第 101 期，

頁 2-12。

項靖(2000)，〈線上政府：我國地方政府 WWW 網站之內涵與演變〉，《行政暨政策學報》，第 2 期，頁 41-96。

黃士銘、洪育忠譯，F. R. Jerry 和 J. J. Bernard 原著(2002)，《電子商務 E-Commerce》。台北：美商麥格羅·希爾國際股份有限公司。

黃心怡(2003)，《顧客關係導向的電子化政府流程管理》，國立東華大學企業管理系所碩士論文。

黃文昇(1998)，《在網際網路的旅遊業經營型態》，國立台北大學商學研究所碩士論文。

黃志華(2004)，《顧客關係管理之多重服務通路對顧客滿意度影響之研究-以行動通訊產業為例》，世新大學資訊管理學系碩士論文。

黃東益、蕭乃沂與陳敦源(2003)，〈網際網路時代公民直接參與的機會與挑戰—台北市「市長電子信箱」的個案研究〉，《東吳政治學報》，第 17 期，頁 121-151。

黃朝盟(2001)，《電子化政府的網站設計與評估：行政院直屬機關網站的實證研究》。台北：韋伯文化事業出版社。

黃朝盟、趙美慧(2000)，〈公共網站管理應避免的十大錯誤〉，《研考雙月刊》，第 24 卷，第 3 期，頁 41-47。

黃寶慧(2001)，《網站政府與網路公民—以市府一級機關網站之網頁建置功能為例》，國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文。

楊永恆(2002)，《顧客關係管理—價值導向及使能技術》。大連：東北財經大學出版社。

詹淑文(2002)，《我國電子化政府民眾滿意度之研究—以台北市政府網站為例》，國立台北大學企業管理學系碩士論文。

詹智仁(2003)，《政府資訊入口網站之建置研究—以教育部僑民教育委員會為例》，中原大學資訊管理研究所碩士論文。

路蓮婷(2002)，《我國網站政府建制與功能之研究》，暨南國際大學公共行政與政策學系碩士論文。

遠擎管理顧問股份有限公司編(2001)，《顧客關係管理深度解析》。台北：遠擎管理顧問股份有限公司。

劉真如譯，Peter F. Drucker 原著(2002)，《下一個社會》。台北：商周出版。

- 劉復苓、邱天欣譯，John G. Freeland 原編(2003)，《**CRM 關鍵 32 堂課：Accenture 管理大師開講、教你做好顧客關係管理**》。台北：美商麥格羅·希爾國際股份有限公司。
- 蔡順百(2002)，《**政府整合型入口網站之發展與經營模式之研究**》，元智大學資訊傳播學系碩士論文。
- 鄭政雄(2002)，《**政府網站考核項目之評估**》，銘傳大學資訊管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 蕭乃沂(2001)，〈電子化政府便民應用服務的評估架構〉，《**研考雙月刊**》，第 25 卷，第 1 期，頁 75-81。
- 蕭乃沂(2003)，〈各國推動電子化政府之比較：整體資訊建設指標的觀點〉，《**中國行政評論**》，第 13 卷，第 1 期，頁 1-28。
- 蕭乃沂(2004)，〈公民關係管理與政策問題建構：以民意電子信箱為起點〉，《**國家政策季刊**》，第 3 卷，第 1 期，頁 155-174。
- 賴士培、項靖、宋餘俠、曾章瑞、馮震宇、吳秀光與詹中原合著(2003)，《**數位化政府**》。台北：空大用書。
- 羅仰萍(2003)，《**電子商務對直銷產業之顧客關係管理的影響與應用**》，元智大學資訊管理研究所碩士論文。
- 蘇秀芬、詹芳霖(2002)，〈顧客關係管理於健保承保業務之應用—以健保局南區分局為例〉，《**研考雙月刊**》，第 26 卷，第 5 期，頁 102-113。
- Aldrich, D., J. C. Bertot, and C. R. McClure (2002) "E-Government: Initiatives, Developments, and Issues". *Government Information Quarterly*. 19. 349-355.
- Bekkers, Victor J. J. M. and Stavros Zouridis (1999) "Electronic Service Delivery in Public Administration: Some Trends and Issues". *International Review of Administrative Sciences*. 65(2). 183-195.
- Greenberg, Paul (2001) *CRM at the Speed of Light: Capturing and Keeping Customers in Internet Real Time*. 2nd ed.. Berkeley. CA: McGraw-Hill/Osborne.
- Heilbroner, Robert L. (1993) *The Making of Economic Society*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice Hall.
- Hughes, Owen E. (2003) *Public Management and Administration: An Introduction*.

- 3rd ed.. New York: Palgrave Macmillan.
- Kalakota, R. and M. Robinson (1999) *e-Business: Roadmap for Success*. MA: Addison Wesley.
- Kettle, Donald F. (2000) *The Global Public Management Revolution*. Washington, D.C.: Brookings Institution Press.
- Margretts, Helen. (1999) *Information Technology in Government: Britain and America*. London: LSE/Routledge Research on Information Technology and Society.
- Pang, Leslie M. G. and Robert Norris (2002) "Applying Customer Relationship Management(CRM) to Government". *Journal of Government Financial Management*. Spring. 40-45.
- Peppers, D. and M. Rogers (1999) "Don't Put Customer Relationships on Hold". *Sales and Marketing Management*. 151(10). 26-28.
- Peppers, D., M. Rogers and B. Dorf (1999) "Is Your Company Ready for One-to-One Marketing? ". *Harvard Business Review*. 77(1). 151-160.
- Ragin, Edna Johnson and Alan J.Greco (2003). "Customer Relationship Management and E-Business: More Than a Software Solution". *Review of Business*. 24(1). 25-30.
- Sager, I. (1994) "The Few, The True, The Blue". *Business Week*. New York: May 30. 124-126.
- Scavo, Carmine and Yuhang Shi (1999). "World Wide Web Site Design and Use in Public Management." In G. David Garson (ed.). *Information Technology and Computer Applications in Public Administration: Issue & Trends*. Hersey. PA: IDEA Group.
- Shaw, Robert. (1999) "Measuring and Valuing Customer Relationships". *Business Intelligence*. 64. 24-29.
- Sowalskie, R. (2001) "The Five CRM Essentials for Insurance". *National Underwriter*, 105(28). 24-25.
- Stone, M., N. Woodcock, and M. Wilson (1996) "Managing the Change from Marketing Planning to Customer Relationship Management". *Long Range Planning*. 29. 675-684.

- Tzokas, N. and M. Saren (1997). "Building Relationship Platform in Consumer Market: A Value China Approach". *Journal of Strategic Marketing*. 5(2). 105-120.
- Weiss, T. J. (1999) "Cyber-Relations and Brand Building". *Integrated Marketing Communications Research Journal*. 5(Spring). 19-22.