

## รายการอ้างอิง

### หนังสือและบทความในหนังสือ

สุทธิมา ชำนาญเวช. (2552). การวิเคราะห์เชิงปริมาณ: การวางแผนและควบคุมโครงการด้วยเทคนิค PERT และ CPM. กรุงเทพมหานคร: บริษัทวิทย์พัฒน์ จำกัด

วัชรินทร์ สิทธิเจริญ. (2547). การศึกษางาน. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

วิสูตร จิระดำเกิง. (2548). การบริหารโครงการสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วรรณกวี

### วิทยานิพนธ์

ญานี แก้วประสิทธิ์. (2551). แนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ: กรณีศึกษาฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตพระนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา.

นงลักษณ์ กอศรีลบุตร. (2549). การนำมาตรฐาน COBIT มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา: ผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงินแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา.

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

จินตนา ศิริวัฒน์โชค. (2549). เทคนิคการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2552, จาก <http://km.wu.ac.th>

ประเสริฐ อัครประถมพงษ์. (2548). การลดความสูญเปล่าด้วยหลักการ ECRS. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2552, จาก <http://www.ismed.or.th>

พิภพ ลลิตาภรณ์. (2544). *ประเด็นสนใจสำหรับ ISO 9000:2000*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2552, จาก <http://library.dip.go.th/multim/edoc/07012.pdf>

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2552). *การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2552, จาก <http://www2.ftpi.or.th>

### Electronic Media

Adler, S. P., Mandelbaum, A., Nguyen, V., & Schwerer, E. (1995). From Project to Process Management: An Empirically-Based Framework for Analyzing Product Development Time. Retrieved March 30, 2009, from [www.jstor.org/stable/2632976](http://www.jstor.org/stable/2632976)

Chang, B. Y., Hong, D. W., & Chung, B. D. (2008). *Analysis of Network Operations Management Processes*. Retrieved April 10, 2009, from <http://www.knom.or.kr/knom-review/v11n1/1.pdf>

Evans, H. M. (2009). *Process Improvement*. Retrieved August 10, 2009, from [www.exinfm.com/training/pdfiles/course17.pdf](http://www.exinfm.com/training/pdfiles/course17.pdf)

Hart, P., Katz, B., & Coffey, J. (2006). *No Process Support, Try eTOM*. Retrieved February 10, 2009, from <http://www.tmforum.org/NoprocessSupport/36918/article.html>

International Telecommunication Union. (2004). *ITU-T Recommendation M.3050.0: Enhanced Telecom Operations Map (eTOM)*. Retrieved January 21, 2009, from <http://www.itu.int/rec/T-REC-M.3050.0-200407-S/en>

International Telecommunication Union. (2004). *ITU-T Recommendation M.3050.1: Enhanced Telecom Operations Map (eTOM)*. Retrieved January 21, 2009, from <http://www.itu.int/rec/T-REC-M.3050.1-200406-S/en>

International Telecommunication Union. (2004). *ITU-T Recommendation M.3050.2: Enhanced Telecom Operations Map (eTOM)*. Retrieved January 21, 2009, from <http://www.itu.int/rec/T-REC-M.3050.2-200406-S/en>

Samudrala, S. (2006). *The OSS through Java API Roadmap*. Retrieved February 15, 2009, from [www.ossj.org/downloads/docs/wp\\_ossj\\_api\\_roadmap.pdf](http://www.ossj.org/downloads/docs/wp_ossj_api_roadmap.pdf)

Schonberger, J. R. (1981). Why Project Are “Always” Late: A Rationale Based on Manual Simulation of a PERT/CPM Network. Retrieved March 30, 2009, from [www.jstor.org/stable/25060146](http://www.jstor.org/stable/25060146)