

บรรณานุกรม

- บัญชา ปะสีละเตสัง (2557) พัฒนาเว็บแอปพลิเคชันด้วย PHP ร่วมกับ MySQL และ jQuery กรุงเทพฯ ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ดร.วิรินทร์ เมฆประดิษฐสิน (2558) ผู้ความเป็นเลิศด้านการบริการงานไอทีด้วยมาตรฐาน ITIL V.3 กรุงเทพฯ ซีเอ็ดดูเคชั่น
- กิตติ ภักดีวัฒนกุล จำลอง ครัวตสาหะ (2547) คัมภีร์ระบบฐานข้อมูล กรุงเทพฯ ไทยเจริญการพิมพ์
- บัญชา ปะสีละเตสัง (2550) คู่มือการพัฒนาเว็บด้วย PHP5 และ MySQL 5 กรุงเทพฯ ซีเอ็ดดูเคชั่น
- สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2553) โครงการอบรมหลักสูตร ITIL V3 Foundation ความรู้พื้นฐานการบริหารงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 7-9 กรกฎาคม 2553
- สุดาพร อัมบุญสุ. (2557) .). ITIL (Information Technology Infrastructure Library [ออนไลน์/Online]. ได้จาก : <http://sudapornaimbunsuk.blogspot.com>
- นายภาสิต บุญเกียรติ (2551) กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นายขจรวุฒิ น้อยอนุสนธิกุล (2551) กระบวนการจัดการอินซิเด็นท์ และการจัดการปัญหาสำหรับการสนับสนุนบริการ ตามมาตรฐานไอทิล วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รองศาสตราจารย์ศิริศักดิ์ ศุภมนตรี (2554) "องค์กรธุรกิจ" ใน การเงินธุรกิจ และ กฎหมายธุรกิจ (Business Finance and Business Law) หน่วยที่ 8-15 30209 หน้า 40-65 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช บัญชีบัณฑิต
- Tomas Fraix (2009) **Implementation of ISO/IEC 20000 Standard in IBM Rational Method Composer** Diploma Thesis Department of Computer Science Masaryk University Faculty of Informatics.

MD. Golam Rabbany (2017) **Challenges in Implementations of ISO20000 in IT Service**

Management Organizations-A Case Study Master Degree Department of Industrial and Production Engineering Bangladesh University of Engineering and Technology.

Cots,Santi and Cassadesus,Marti (2016) **ISO20000 Service Management Standard : Motivations and Key Factors to Implement** Service Information and Department Organization Gestion Empresario and Developement de Product De Girona University.

Efraim Turband Linda Volonino Janice C. Sipior and Gregory R. Wood (2011) **Information Technology for Management Improving Strategic and Operational Performance 8** Canisius College and Villanova University United States of America.

TSO@Blackweel (2011) **ITIL Service Strategy 2** United Kingdom for The Stationery Office TSO Ireland

TSO@Blackweel (2011) **ITIL Service Design 2** United Kingdom for The Stationery Office TSO Ireland

TSO@Blackweel (2011) **ITIL Service Transition 2** United Kingdom for The Stationery Office TSO Ireland

TSO@Blackweel (2011) **ITIL Service Operation 2** United Kingdom for The Stationery Office TSO Ireland

TSO@Blackweel (2011) **ITIL Service Continual Service Improvement 2** United Kingdom for The Stationery Office TSO Ireland

27001 Academy (2015) **ISO27001:2013 vs. ISO20000-1:2011 matrix** Croatia,European Union EPPS Service Ltd.

Internal Quality Audit สัมภาษณ์โดย นางสาวจิรพรรณ ชาติรักษ์ บริษัท ควอลิตี้เชรามิก จำกัด
ภัทรวรรณ เฉยเจริญ (2551) "โครงการพัฒนาระบบการผลิตภัณฑ์เซรามิกในจังหวัดลำปาง" *เชรา*
มิกส์ 12, 28 (พฤษภาคม-สิงหาคม) : 39