

บรรณานุกรม

1. Ed Holub. (2010) “Gartner Webinar ITIL and IT Operations Optimization”. Webinar USA. 2000, 7-14.
2. IT Process maps. 2553. “Roles within ITIL V3.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Roles_within_ITIL_V3 (12 เมษายน 2553).
3. IT Process maps. 2553. “About ITIL.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/About_ITIL (17 เมษายน 2553).
4. Jungpil Hahn, Mani R. Subramani. (2004) “A framework of knowledge management system issues and challengers for theory and practice.” USA, 302-312.
5. Krista Lewis and Lisa Schwartz. (2009) “A case for ITIL return on investment (ROI).” UK: ITSM Academy, 1-5.
6. Mirghani S. Mohamed et al. (2008) “There-structuring of the information technology infrastructure library (ITIL) implementation using knowledge management framework. Emerald Group Publishing Limited, VINE: The journal of information and knowledge management systems Vol. 38 No. 3, 2008.
7. Network Training Center. (2009) “ITIL Foundation V3.” กรุงเทพฯ : Network Training Center (NTC), 2009.
8. Syed Omar Sharifuddin bin Syed-Ikhsan et al.(2004). “Benchmarking knowledge management in a public organisation in Malaysia”.Loughborough University: An International Journal Vol. 11 No. 3, 2004, 238-254.
9. Walter Skok. (2000). “Knowledge Management: London Taxi Cabs Case Study.” UK:Kingston University,2000, 94-99.
10. WIKIPEDIA.2553. “Ontology (information science).” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://en.wikipedia.org/wiki/Ontology_\(information_science\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Ontology_(information_science)) (14 กันยายน 2553)

บรรณานุกรม (ต่อ)

11. WIKIPEDIA. 2553. “ระบบจัดการเนื้อหา.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
[http:// th.wikipedia.org/wiki/ระบบจัดการเนื้อหา](http://th.wikipedia.org/wiki/ระบบจัดการเนื้อหา) (14 มิถุนายน 2553)
12. Wisut Suwansukroj. (2551). “ITIL V2 : Achieving Foundation Certification.” กรุงเทพฯ:
NSTDA, 2551.
13. York Sure, Steffen Staab and Rudi Studer. (2002). “Methodology for Development and
Employment of Ontology based Knowledge Management Applications.”
Germany: SIGMOD Record, Vol. 31 No. 4, 2002.