

บรรณานุกรม

นลินี น้าเจ็อย. การศึกษาปัญหาการนา Incident Management บนมาตรฐาน ITIL V.3 มาใช้ภายในฝ่ายบริการลูกค้า Service Desk. การค้นคว้าด้วยตนเอง วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2552

เอกชัย บุญยาทิษฐาน.2553. คู่มือวิเคราะห์ SWOT อย่างมืออาชีพ. กรุงเทพฯ:ปัญญาชน

ไพฑูรย์ อ้อสงวศ์ . โครงการประยุกต์กระบวนการ ITIL กับการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท บริษัท ไอที ซิตีเซ็น จำกัด.สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, 2553.

Office of Government Commerce. **The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle.**

England: TSO (The Stationery Office), (2007).

Robert Perrine. **ITIL Study Guide.** [Online].

Available: http://www.robertperrine.biz/foundation/ITIL_Study_Guide_by_R_Perrine.html (18 May 2012)



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved