

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1.1 เป้าหมาย 4 ประการของการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ	5
2.1.2 กรอบงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ	6
3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	18
4.5.1 แสดงคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในบริการต่างๆของสายเทคโนโลยีของ หน่วยงานธุรกิจปีพ.ศ. 2550 พ.ศ. 2551 และ พ.ศ. 2552 (คะแนนเต็ม 4.00 คะแนน).....	61
5.1.1 สรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร	63
5.1.2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร และการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี	63
5.1.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยด้านความรู้ความเข้าใจของ พนักงานและการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี	64
5.1.4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ และการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี ..	64
6.1 The Service Support Process Model	78
6.2 The Service Delivery Process Model	79