

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	Business Goal แต่ละมุมมองของ CobiT Framework	30
2.2	IT Goal แต่ละมุมมองของ CobiT Framework	31
2.3	วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดระดับฝ่ายและกองในฝ่ายวิศวกรรม	46
3.1	จำนวนผู้ให้บริการแบบถ่วงน้ำหนัก	56
4.1	ช่องว่างในการให้บริการ จากผลการสอบถามผู้ให้บริการ	88
4.2	ตัวชี้วัดร่วม (Common KPIs) ของฝ่ายวิศวกรรม	89
4.3	ผลการเชื่อมโยง Business Goal และตัวชี้วัด ใน Balanced Scorecard (BSC/KPIs) ไปสู่ Business Goal ใน CobiT	91
4.4	Business Goal ส่วนที่มีความสัมพันธ์กับ BSC/KPIs ของฝ่ายวิศวกรรม	92
4.5	Business Goal ส่วนที่ไม่สัมพันธ์กับ BSC/KPIs ของฝ่ายวิศวกรรม	93
4.6	สิ่งที่ผู้ให้บริการเห็นว่าสำคัญและตรงกับ Business Goal ของ CobiT	94
4.7	Business Goal ส่วนที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ให้บริการ	96
4.8	Business Goal กับ IT Goal ที่มีความสัมพันธ์กัน	97
4.9	ความสัมพันธ์ระหว่าง IT Goal กับ Control Objective	98
4.10	หัวข้อของ Control Objective ทั้งหมด ที่มีความสัมพันธ์กับ IT Goal	99