

## คู่มือแนวทางการดำเนินงาน

### การกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอทีระดับองค์กร ด้วย COBIT

ปัจจุบัน ICT มีบทบาทสำคัญในการบริหารมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาเป็นเครื่องมือสนับสนุนกิจกรรมและกระบวนการต่างๆ ทั้งในระดับปฏิบัติการ รวมถึงสนับสนุนการวางแผน และการตัดสินใจในระดับบริหาร ดังนั้นการลงทุนด้าน ICT ซึ่งประกอบด้วยการลงทุนด้านโครงสร้างระบบเครือข่าย ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ รวมถึงซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่ใช้ในการเรียนการสอนและการทำงาน จำเป็นต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และต้องมีการลงทุนอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร และระยะเวลา แต่อย่างไรก็ตาม การพัฒนายังประสบกับปัญหา อาทิ ปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ปัญหาการถูกรุกคามความปลอดภัย เป็นต้น ทำให้การลงทุนและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นไม่เต็มประสิทธิภาพ

ดังนั้นการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ICT จึงช่วยให้หน่วยงานสามารถลดผลกระทบจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงปัญหาต่างๆ ที่จะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้ ทั้งนี้แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมาตรฐานระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ที่มีการนำไปใช้อย่างแพร่หลาย ได้แก่ ISO / COBIT

มาตรฐาน ISO/IEC27001 เป็นข้อกำหนดสำหรับการพัฒนาระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อสร้างความมั่นใจถึงควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของความปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร รวมถึงการดำเนินการที่สอดคล้องตามข้อกำหนดด้านระบบความมั่นคงปลอดภัยทั้งของผู้รับบริการ ข้อกำหนด และระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

มาตรฐาน ISO/IEC17799 เป็นมาตรฐานที่ระบุถึงแนวปฏิบัติสำหรับการประเมินและจัดการความเสี่ยง รวมถึงแนวทางในการควบคุม ตามมาตรฐาน ISO/IEC27001

มาตรฐาน COSO เป็นหลักการวิเคราะห์ ประเมิน และการบริหารจัดการความเสี่ยง

COBIT เป็นแนวทางการบริหารจัดการ ICT โดยอ้างอิงถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยด้าน ICT พร้อมทั้งแนวทางการควบคุมภายใน ที่เป็นกรอบแนวสำหรับการบริหารจัดการโครงการ และการกำกับดูแลด้าน ICT

สำหรับคู่มือฉบับนี้ จะเป็นการสรุปแนวทางในการกำกับดูแลและบริหารจัดการไอทีระดับองค์กร ด้วย กรอบแนวทางของ COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) เพื่อเป็นแนวทางในการกำกับดูแลและบริหารจัดการไอทีระดับองค์กร

โดยมีปัจจัยขับเคลื่อนในการพัฒนา COBIT5 จาก

- 1) สิ่งคาดหวังจากสารสนเทศและเทคโนโลยี และลำดับความสำคัญ ของผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้น (ประโยชน์ที่ได้รับ ณ ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และด้วยต้นทุนที่เกิดขึ้น)
- 2) การพึ่งพากลุ่มธุรกิจและองค์กรด้านไอทีจากภายนอกมากขึ้น ระบุถึงความสำเร็จ ตลอดจนวิธีการและกลไกต่างๆ ที่ใช้เป็นการส่งมอบคุณค่าตามที่คาดหวัง
- 3) ปริมาณสารสนเทศที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สารสนเทศจึงจำเป็นต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) การบูรณาการ IT เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจมากขึ้น ทั้งในส่วนของการโครงการ โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง นโยบาย ทักษะหรือกระบวนการต่างๆ
- 5) การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี
- 6) ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ IT ระดับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพครบวงจร
- 7) การควบคุมกระบวนการแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ
- 8) การสร้างคุณค่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายที่เกี่ยวข้อง
- 9) การสร้างแนวปฏิบัติที่ดีและมาตรฐานต่างๆ

อ้างอิง [www.isaca.org/cobit](http://www.isaca.org/cobit)

## เนื้อหา

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| คู่มือแนวทางการดำเนินงาน.....                                           | 1  |
| การกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอทีระดับองค์กร ด้วย COBIT .....          | 1  |
| กรอบแนวทางการดำเนินงานของ COBIT5.....                                   | 4  |
| หลักการที่ 1 การตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย .....          | 7  |
| หลักการที่ 2 ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างครบวงจร.....                    | 12 |
| หลักการที่ 3 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานที่บูรณาการเป็นหนึ่งเดียว ..... | 14 |
| หลักการที่ 4 เชื้อให้วิธีการปฏิบัติแบบองค์รวมสัมฤทธิ์ผล.....            | 15 |
| หลักการที่ 5 ความแตกต่างระหว่างการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ .....     | 32 |
| แนวทางการนำ COBIT5 ไปใช้งาน .....                                       | 35 |
| ภาคผนวก.....                                                            | 53 |

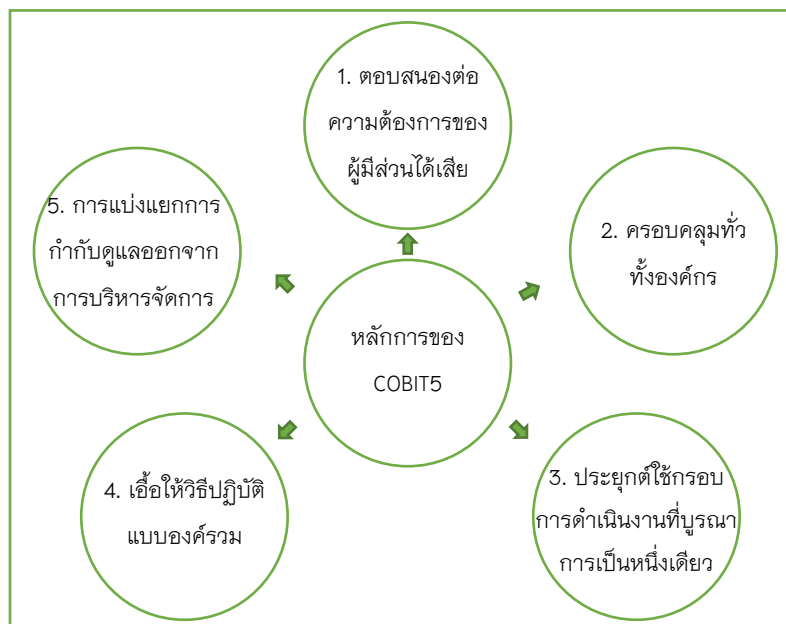
## กรอบแนวทางการดำเนินงานของ COBIT5

COBIT เป็นทั้งแนวคิดเป็นแนวทางการปฏิบัติ (Framework) ที่เป็นมาตรฐาน เพื่อการควบคุมภายในที่ดีด้านเทคโนโลยีสำหรับองค์กรต่างๆ ที่จะใช้อ้างอิงถึงแนวทางการทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ได้ในทุกองค์กร สำหรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันคณะผู้บริหารในทุกๆ องค์กร ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการใช้สารสนเทศเป็นทรัพยากรหลัก และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กร ดังนั้นการกำกับดูแลและบริหารจัดการด้าน IT ขององค์กร จึงจำเป็นต้องให้มี

- 1) การดูแลรักษาสารสนเทศให้ได้คุณภาพสูง เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจ
- 2) สร้างคุณค่าทางธุรกิจจากการลงทุนโดยมี IT เป็นปัจจัยเอื้อ ได้แก่การใช้งาน IT อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางกลยุทธ์และก่อให้เกิดประโยชน์ทางธุรกิจ
- 3) บรรลุการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ผ่านการใช้งานเทคโนโลยีที่เชื่อถือได้และมีประสิทธิภาพ
- 4) ดูแลความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ IT ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- 5) ดูแลต้นทุนการให้บริการทางไอทีและต้นทุนทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 6) ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ ข้อตกลงตามสัญญาและนโยบาย

กรอบแนวคิด COBIT5 เป็นกรอบแนวคิดที่ปรับปรุงล่าสุด ที่จัดทำขึ้นบนหลักการ 5 ประการ คือ



### หลักการที่ 1 การตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

มีวัตถุประสงค์ในการกำกับดูแล เพื่อการสร้างคุณค่า หมายถึง การได้รับผลประโยชน์ด้วยต้นทุนทรัพยากรที่ให้ประโยชน์สูงสุดและความเสี่ยงที่เหมาะสม ตามบริบทและวัตถุประสงค์ขององค์กร

### หลักการที่ 2 ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างครบวงจร

- ครอบคลุมทุกหน้าที่งานและกระบวนการภายในองค์กร ไม่เน้นเฉพาะงานด้าน IT โดยถือว่าสารสนเทศและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเป็นสินทรัพย์ที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องดูแล เช่นเดียวกับสินทรัพย์อื่นๆ
- พิจารณาการกำกับดูแลและการบริหารจัดการปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ IT ทั้งหมด ทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการสารสนเทศและ IT ที่เกี่ยวข้อง

**หลักการที่ 3 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานที่บูรณาการเป็นหนึ่งเดียว** โดยการนำกรอบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ มาจัดให้สอดคล้องกันในภาพรวม เพื่อให้สามารถกำกับดูแลและบริหารจัดการ IT ได้ในระดับองค์กร

**หลักการที่ 4 เชื้อให้วิธีการปฏิบัติแบบองค์รวมสัมฤทธิ์ผล** โดยการพิจารณาถึงองค์ประกอบหลายๆ อย่างซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่ง COBIT5 ได้นิยามปัจจัยเชื้อไว้ 7 ประเภท คือ

- หลักการ นโยบาย และกรอบการดำเนินงาน
- กระบวนการ
- โครงสร้าง การจัดองค์กร
- วัฒนธรรม จริยธรรม และพฤติกรรม
- สารสนเทศ
- บริการ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบงาน
- บุคลากร ทักษะ และศักยภาพ

### หลักการที่ 5 ความแตกต่างระหว่างการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ

ซึ่ง COBIT5 ได้ให้มุมมองและจุดประสงค์ที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน คือ

**การกำกับดูแล (Governance)** มีจุดประสงค์เพื่อให้มั่นใจได้ได้ว่าความต้องการ เงื่อนไข และทางเลือกของผู้มีส่วนได้เสียได้รับการประเมิน เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการให้บรรลุซึ่งมีความสมดุลและเห็นชอบร่วมกัน การกำหนดทิศทางผ่านการจัดลำดับความสำคัญและการตัดสินใจ และการเฝ้าติดตามผลการดำเนินงานและการปฏิบัติตาม เทียบกับทิศทางและวัตถุประสงค์ที่ได้ตกลงร่วมกัน

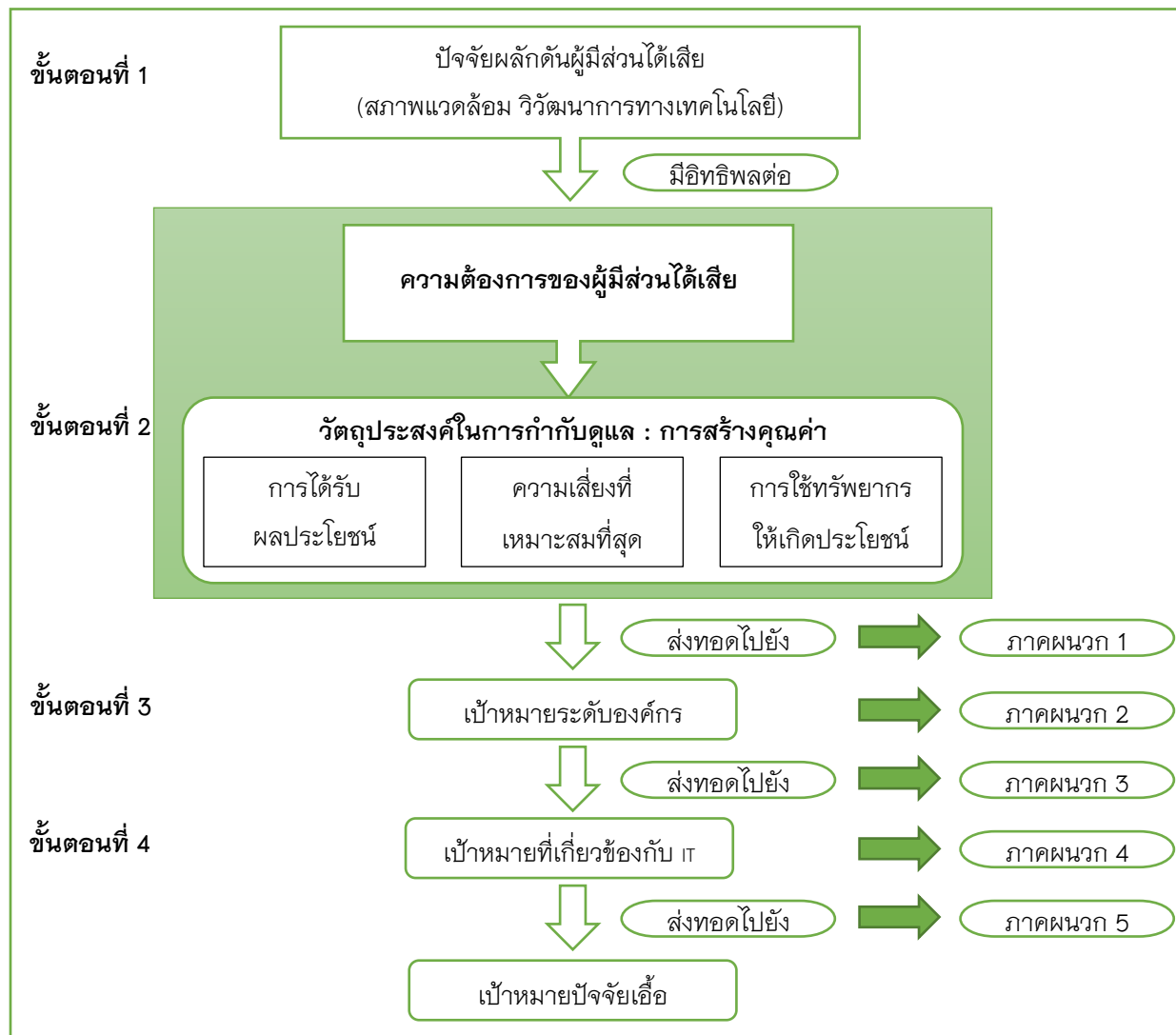
**การบริหารจัดการ (Management)** มีจุดประสงค์การวางแผน สร้าง ดำเนินงาน และเฝ้าติดตามกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับทิศทางที่กำหนดโดยหน่วยงานที่กำกับดูแล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

## หลักการที่ 1 การตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

การกำกับดูแล จึงควรพิจารณาถึงผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด โดยคำถามที่ใช้ในการตัดสินใจคือ ใครเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ ใครเป็นผู้รับความเสี่ยง และต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง

ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย จะต้องถูกแปลงมาเป็นกลยุทธ์ขององค์กรที่สามารถดำเนินการได้ และแปลงมาเป็นเป้าหมายขององค์กร เรียกว่าการส่งทอดเป้าหมาย ด้วยแนวคิด COBIT 5 นี้ ช่วยให้มีการกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงลงในแต่ละระดับ และในทุกด้านขององค์กร เพื่อสนับสนุนเป้าหมายและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวม และสนับสนุนให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการขององค์กรกับกระบวนการการแก้ไขปัญหาและการให้บริการด้าน IT

การส่งทอดเป้าหมายของ COBIT 5 4 ขั้นตอน ดังนี้



## ขั้นตอนที่ 1 ปัจจัยผลักดันผู้มีส่วนได้เสีย มีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยผลักดันหลายอย่าง อาทิ การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและกฎระเบียบในการควบคุมและเทคโนโลยีใหม่ๆ

## ขั้นตอนที่ 2 ส่งทอดความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียไปยังเป้าหมายระดับองค์กร

ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียสามารถเชื่อมโยงไปถึงเป้าหมายทั่วไปในระดับองค์กร (Generic Enterprise Goal) ซึ่งกำหนดขึ้นโดยใช้มิติต่างๆ ของการวัดผลแบบสมดุล (BSC) และเป็นการแสดงรายการเป้าหมายที่มักใช้กันโดยทั่วไป ซึ่งคู่มือได้นำคำถามด้าน IT ที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ ข้อจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับเป้าหมายระดับองค์กร COBIT5 กำหนดเป้าหมายทั่วไปไว้ 17 ข้อ (ภาคผนวก 1 เป้าหมายที่เกี่ยวกับ IT)

แนวคิดการส่งทอดความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียไปยังเป้าหมายระดับองค์กร ของ COBIT5 ประกอบด้วย

- 1) มิติของการวัดผลแบบสมดุล (BSC) ที่เหมาะสมกับเป้าหมายระดับองค์กร (ภาคผนวก 2 ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายระดับองค์กรของ COBIT5 กับคำถามของผู้บริหาร)
- 2) เป้าหมายระดับองค์กร (ภาคผนวก 3 เป้าหมายระดับองค์กรของ COBIT5)
- 3) ความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์หลักของการกำกับดูแล 3 ประการ คือ การได้รับผลประโยชน์ ความเสี่ยงในระดับที่เหมาะสม และการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด (P หมายถึง ความสัมพันธ์หลัก และ S หมายถึงความสัมพันธ์รอง หรือมีความสัมพันธ์กันน้อย)

## การส่งทอดเป้าหมายของ COBIT5

การส่งทอดเป้าหมาย เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยจัดลำดับความสำคัญในการนำไปใช้งาน การปรับปรุงให้ดีขึ้น และการให้ความเชื่อมั่นในการกำกับดูแล IT ระดับองค์กร บนพื้นฐานของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยกรอบฐานความรู้จาก COBIT5 เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายในระดับองค์กร เพื่อคัดเฉพาะแนวทางที่เกี่ยวข้องไปใช้ในโครงการหนึ่งๆ พร้อมทั้งระบุและสื่อสาร ในระดับปฏิบัติการอย่างชัดเจน ว่าปัจจัยเอื้อมีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายในระดับองค์กรอย่างไร

ซึ่งในทางปฏิบัติหน่วยงานสามารถใช้การส่งทอดเป้าหมายของ COBIT5 ดังนี้

- 1) หน่วยงานต้องจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย ที่แต่ละองค์กรจะมีความแตกต่างกัน รวมถึงเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา โดยตัดสินใจว่าจะให้ความสำคัญกับเป้าหมายระดับองค์กรเป็นลำดับต้น (ภาคผนวก 3)



หน่วยงานให้ความสำคัญกับเป้าหมายระดับองค์กร ในข้อต่อไปนี้ เป็นหลัก

- เป้าหมายด้านการเงิน (3) : ความเสี่ยงของธุรกิจที่ได้รับการจัดการ (การปกป้องคุ้มครองสินทรัพย์)
- เป้าหมายด้านลูกค้า (7) : การบริการที่มีความต่อเนื่องและความพร้อมในการให้บริการ
- เป้าหมายด้านกระบวนการภายใน (13) : ชุดโครงการเพื่อการเปลี่ยนแปลงพัฒนา มหาวิทยาลัยได้รับการบริหารจัดการ
- เป้าหมายด้านกระบวนการภายใน (14) : การปฏิบัติงานและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ
- เป้าหมายด้านการเรียนรู้และเติบโต (17) : วัฒนธรรมที่ส่งเสริมนวัตกรรม สำหรับการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย

หน่วยงานให้ความสำคัญกับเป้าหมายระดับองค์กรในข้อต่อไปนี้ เป็นอันดับรอง

- เป้าหมายด้านการเงิน (4) : การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับจากภายนอก
- เป้าหมายด้านการเงิน (5) : ความโปร่งใสทางการเงิน
- เป้าหมายด้านลูกค้า (8) : การตอบสนองอย่างฉับไวต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อม
- เป้าหมายด้านลูกค้า (10) : ต้นทุนในการส่งมอบบริการที่ให้ประโยชน์สูงสุด
- เป้าหมายด้านลูกค้า (9) : การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์บนพื้นฐานของสารสนเทศ

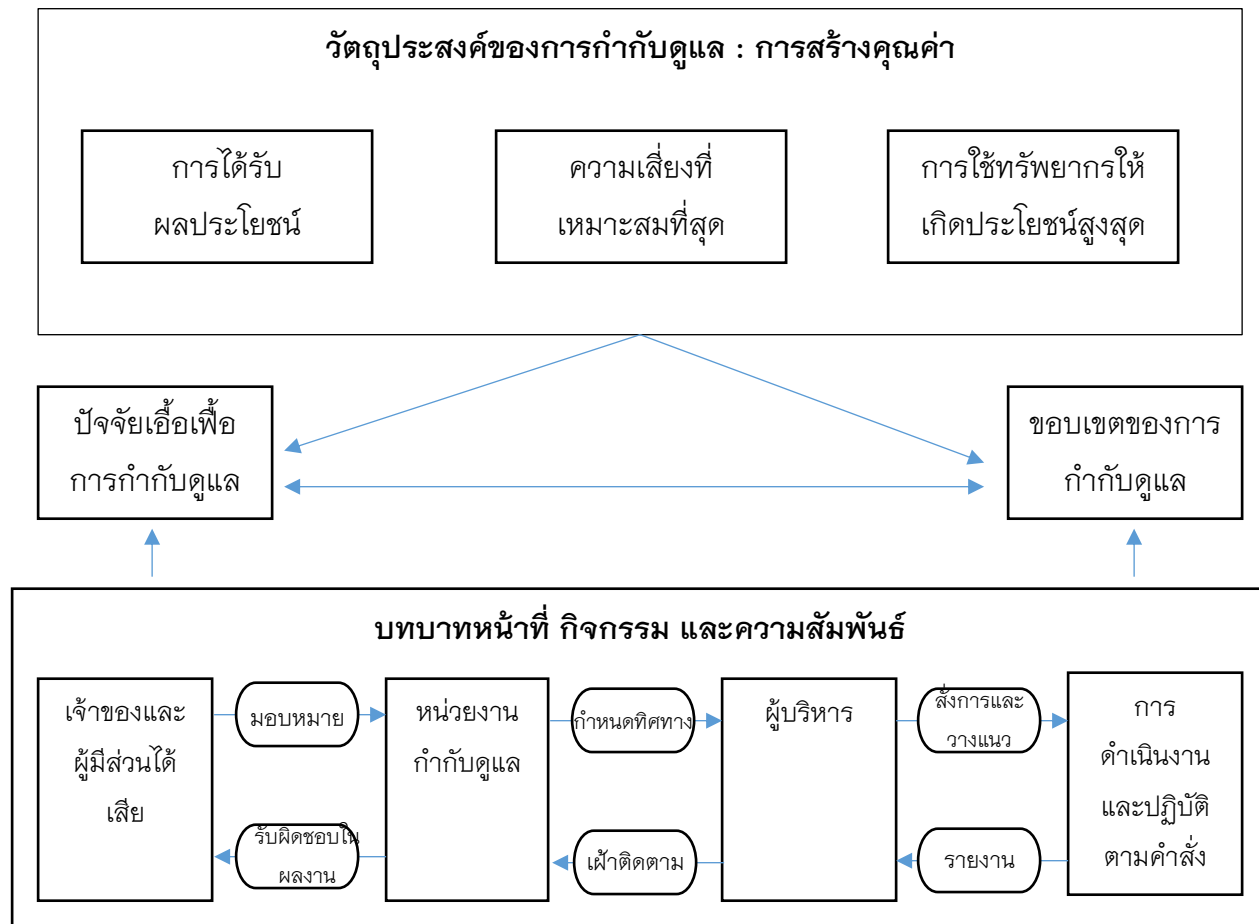
- 2) ในการส่งทอดเป้าหมาย ให้มีการวิเคราะห์ว่าเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT ข้อใด (ภาคผนวก 1) มีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายระดับองค์กร (ภาคผนวก 3) โดยใช้แนวทางจาก ภาคผนวก 4 โดยปรับแต่งตารางความสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับองค์กร กำหนดจัดลำดับความสำคัญให้เป็นหลัก “P” หรือความสำคัญรอง “S” พร้อมกับพิจารณาตรวจสอบความสมเหตุสมผลของรายการในตาราง
- 3) แนวทางการจัดลำดับความสำคัญให้กับเป้าหมายระดับองค์กรหรือเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT บนพื้นฐานความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย (ภาคผนวก 2) พิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายระดับองค์กรของ COBIT5 กับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย จากภาคผนวก 6

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT<br>(ในบริบทของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น)<br>อ้างอิงจากภาคผนวก 1 |                                                                                                       | ความเสี่ยงทางธุรกิจที่ได้รับจากการจัดการ (การปกป้อง<br>คุ้มครองทรัพย์สิน) | การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับจาก<br>ภายนอก | ความโปร่งใสทางการเงิน | บริการของธุรกิจมีความต่อเนื่องและความพร้อม<br>ให้บริการ | การตอบสนองอย่างฉับไวต่อการเปลี่ยนแปลงในภาพ<br>แวดล้อมทางธุรกิจ | การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์บนพื้นฐานของสารสนเทศ | ต้นทุนในการส่งมอบบริการที่ให้ประโยชน์สูงสุด | ชุดโครงการเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ได้รับการ<br>บริหารจัดการ | การปฏิบัติตามและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ | วัฒนธรรมที่ส่งเสริมนวัตกรรมสำหรับผลิตภัณฑ์และ<br>การดำเนินงานธุรกิจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                  |                                                                                                       | ด้านการเงิน                                                               |                                                       |                       | ด้านลูกค้า                                              |                                                                |                                            |                                             | ด้านกระบวนการภายใน                                                 |                                         | ด้านการเรียนรู้<br>และเติบโต                                        |
|                                                                                                  |                                                                                                       | 3                                                                         | 4                                                     | 5                     | 7                                                       | 8                                                              | 9                                          | 10                                          | 13                                                                 | 14                                      | 17                                                                  |
|                                                                                                  |                                                                                                       |                                                                           |                                                       |                       |                                                         |                                                                |                                            |                                             |                                                                    |                                         |                                                                     |
| ด้านการเงิน                                                                                      | 01. กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน<br>ธุรกิจ                                 | S                                                                         |                                                       |                       | S                                                       | P                                                              | P                                          | S                                           | P                                                                  |                                         | S                                                                   |
|                                                                                                  | 02. IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตาม<br>กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก | S                                                                         | P                                                     |                       |                                                         |                                                                |                                            |                                             |                                                                    |                                         |                                                                     |
|                                                                                                  | 03. ผู้บริหารระดับสูงให้คำมั่นในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ IT                                  | S                                                                         |                                                       |                       |                                                         | S                                                              | S                                          |                                             | P                                                                  |                                         | S                                                                   |
|                                                                                                  | 04. ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้                                      | P                                                                         | S                                                     |                       | P                                                       | S                                                              |                                            | P                                           | S                                                                  |                                         |                                                                     |
|                                                                                                  | 05. ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการ<br>ในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเอื้อ   |                                                                           |                                                       |                       |                                                         | S                                                              |                                            | S                                           |                                                                    | S                                       | S                                                                   |
|                                                                                                  | 06. ต้นทุน ประโยชน์และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส                                              | S                                                                         |                                                       | P                     |                                                         |                                                                | S                                          | P                                           |                                                                    |                                         |                                                                     |

|                          |                                                                                                                    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านลูกค้า               | 07. การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ                                                           | S | S |   | S | P | S |   | S |   | S |
|                          | 08. การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม                                                                 | S |   |   | S |   | S | S |   | P | S |
| ด้านกระบวนการภายใน       | 09. ความคล่องตัวของ IT                                                                                             | S |   | S | P |   |   | P | S | S | P |
|                          | 10. ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน                                          | P | P |   | P |   |   |   |   |   |   |
|                          | 11. การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ประโยชน์สูงสุด                                             |   |   |   |   | S |   | P | S | S | S |
|                          | 12. การใช้อำนาจและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทางธุรกิจโดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าป้ใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ | S |   |   |   | S |   | S | S | S | S |
|                          | 13. การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐานด้านคุณภาพ | S |   |   |   |   |   | S | P |   |   |
|                          | 14. ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้และมีประโยชน์ในการตัดสินใจ                                                | S | S |   | P |   | P |   |   |   |   |
|                          | 15. IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร                                                                           | S | S |   |   |   |   |   |   |   |   |
| ด้านการเรียนรู้และเติบโต | 16. บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมีแรงจูงใจ                                                | P |   |   |   | S |   |   |   | P | S |
|                          | 17. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรมทางธุรกิจ                                             |   |   |   |   | P | S |   | S |   | P |

## หลักการที่ 2 ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างครบวงจร

แนวความคิดการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ COBIT5



### ปัจจัยเอื้อเพื่อการกำกับดูแล

ปัจจัยเอื้อ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงาน โดยกรอบแนวคิดของ COBIT5 อธิบายถึงปัจจัยเอื้อไว้ 7 ประเภท คือ

- 1) หลักการ นโยบาย และกรอบการดำเนินงาน เป็นสิ่งที่นำไปสู่พฤติกรรมที่คาดหวังให้เป็นแนวทางปฏิบัติ
- 2) กระบวนการ เป็นกลุ่มของแนวปฏิบัติและกิจกรรมที่ใช้ดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับ IT โดยภาพรวม
- 3) โครงสร้างการจัดองค์กร ระบุถึงหน่วยงานที่เป็นหลักในการตัดสินใจในองค์กร
- 4) วัฒนธรรม จริยธรรม และพฤติกรรม ทั้งในส่วนบุคคลและขององค์กร

- 5) สารสนเทศ ทั้งที่เกิดจากและที่ใช้โดยองค์กร เพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรมและเพื่อการกำกับดูแล แต่สำหรับในระดับปฏิบัติการเท่านั้น
- 6) บริการ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบงาน รวมถึงโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยี และระบบงานที่ใช้สำหรับการประมวลผลและบริการอื่นๆ ด้านเทคโนโลยีแก่องค์กร
- 7) บุคลากร ทักษะ และศักยภาพ เชื่อมโยงกับตัวบุคคลและสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้กิจกรรมทั้งหมดสำเร็จลุล่วง และช่วยให้ตัดสินใจได้อย่างถูกต้องพร้อมทั้งดำเนินการแก้ไข

### **ขอบเขตของการกำกับดูแล**

การกำกับดูแลสามารถประยุกต์ใช้กับทั่วทั้งองค์กรกับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง กับสินทรัพย์ทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ และอื่นๆ กล่าวคือ เราสามารถกำหนดการนำการกำกับดูแลไปประยุกต์ใช้ในมุมมองที่แตกต่างกันไป ของแต่ละองค์กร

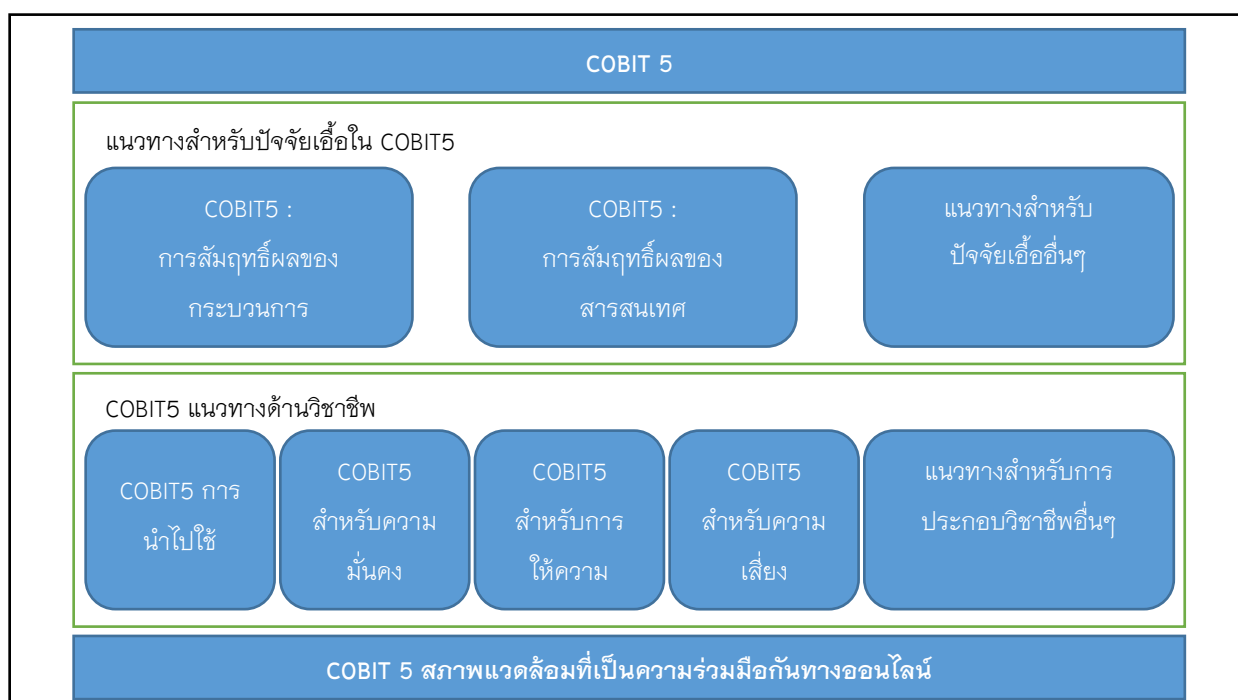
### **บทบาทกิจกรรมและความสัมพันธ์**

โดยระบุว่าใครมีส่วนร่วมในการกำกับดูแล มีส่วนร่วมอย่างไร และบุคคลเหล่านั้นทำอะไร และจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างไร ภายใต้ขอบเขตของระบบการกำกับดูแลใน COBIT5 จะแบ่งแยกกิจกรรมการกำกับดูแลออกจากกิจกรรมการบริหารจัดการอย่างชัดเจน

### หลักการที่ 3 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานที่บูรณาการเป็นหนึ่งเดียว

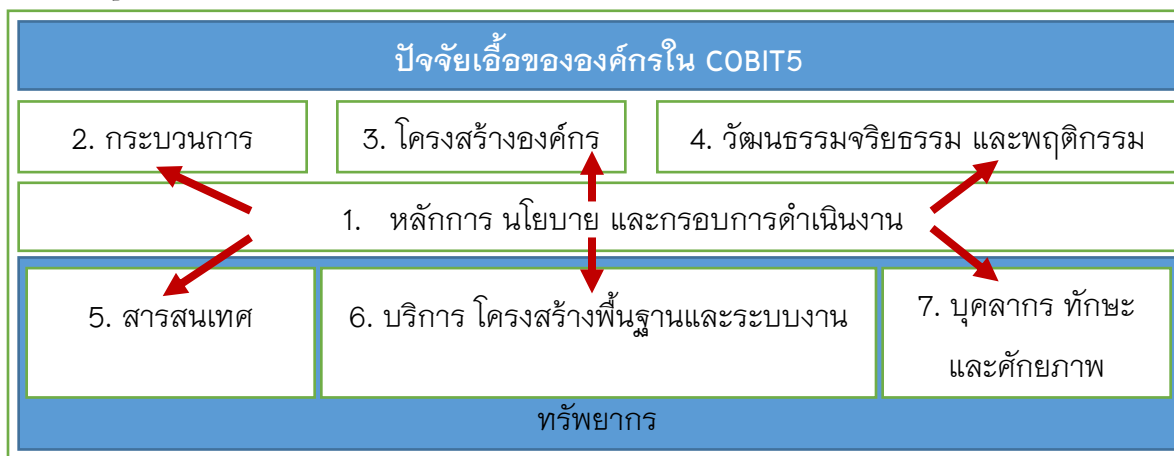
COBIT5 เป็นกรอบการดำเนินงานที่บูรณาการเป็นหนึ่งเดียว เนื่องจาก

- สอดคล้องกับมาตรฐานและกรอบการดำเนินงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถใช้ COBIT5 เสมือนกรอบการดำเนินงานที่ครอบคลุมเหนือการบูรณาการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ
- ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างสมบูรณ์ ซึ่งให้หลักในการบูรณาการ การใช้กรอบการดำเนินการ มาตรฐาน และแนวปฏิบัติอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ กรอบการดำเนินงานที่ครอบคลุมเป็นหนึ่งเดียวนี้ ทำให้การนำแนวทางจากแหล่งต่างๆ มาใช้สอดคล้องและบูรณาการเข้าด้วยกัน โดยไม่ภาษา เชิงเทคนิคหรือภาษาด้านเทคโนโลยี
- ให้สถาปัตยกรรมที่เรียบง่าย สำหรับจัดโครงสร้างของเอกสารประกอบแนวทางและการจัดทำ ชุดผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกัน
- บูรณาการองค์ความรู้ต่างๆ ที่กระจัดกระจายอยู่ตามกรอบการดำเนินงานต่างๆ ของ ISACA ทั้งหมด ISACA ได้วิจัยประเด็นสำคัญๆ เกี่ยวกับการกำกับดูแลระดับองค์กรมาหลายปี และ จัดทำกรอบการดำเนินงานออกมาใช้มากมาย ไม่ว่าจะเป็น COBIT, Val IT, Risk IT, BMIS เอกสารที่ชื่อว่าบทสรุปการกำกับดูแล IT สำหรับกรรมการบริหาร และ ITAF ซึ่งให้แนวทาง และการสนับสนุนแก่องค์กร COBIT5 ได้บูรณาการองค์ความรู้ทั้งหมดนี้เข้าไว้ด้วยกันดังภาพ ชุดผลิตภัณฑ์ของ COBIT5



## หลักการที่ 4 เชื้อให้วิธีการปฏิบัติแบบองค์รวมสัมฤทธิ์ผล

การกำกับดูแลและการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบด้วยปัจจัยเชื้อที่เชื่อมต่องันใน COBIT5



แต่ละปัจจัยเชื้อต้องการข้อมูลจากปัจจัยอื่นๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น กระบวนการต้องการสารสนเทศ โครงสร้างขององค์กรต้องการทักษะและพฤติกรรม เป็นต้น

การส่งมอบผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์แก่ปัจจัยเชื้ออื่นๆ ยกตัวอย่างเช่น กระบวนการส่งมอบสารสนเทศ ทักษะและพฤติกรรมช่วยให้กระบวนการมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นเมื่อต้องรับมือกับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอทีระดับองค์กร การตัดสินใจที่ดี จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการกำกับดูแลและการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ซึ่งย่อมาหมายความว่า เมื่อต้องรับมือกับความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปัจจัยเชื้อต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันนี้ต้องได้รับการวิเคราะห์ในเรื่องความเชื่อมโยงถึงกันและได้รับการจัดการเมื่อเกิดปัญหา ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะต้องผลักดันแนวคิดนี้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

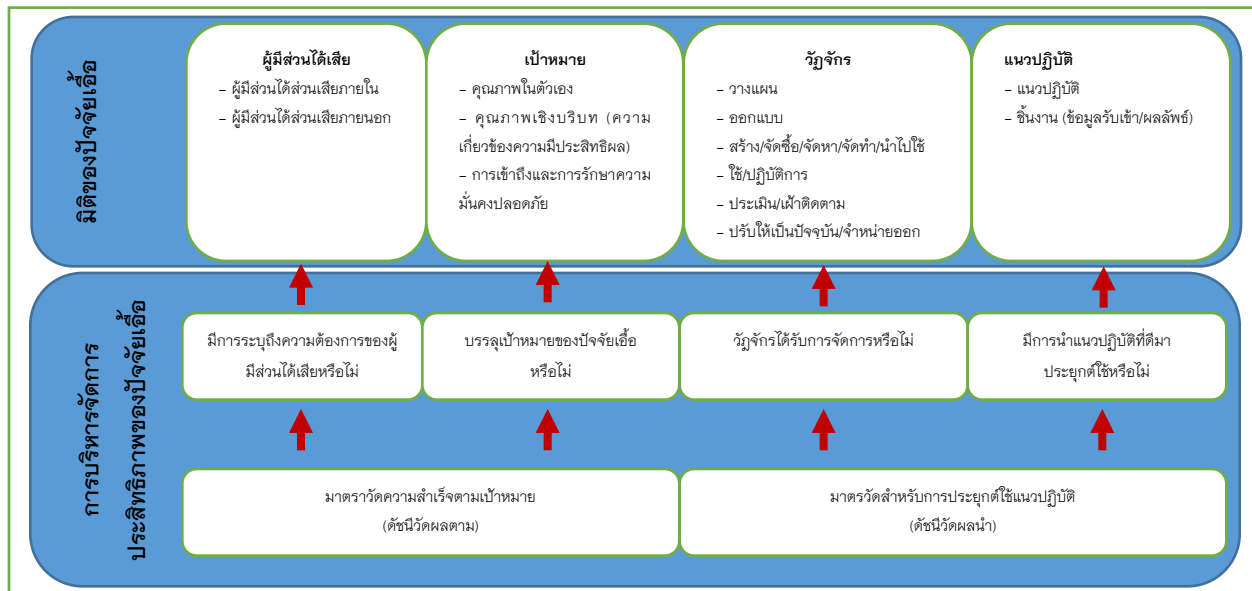
### ตัวอย่าง การกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอทีระดับองค์กร

1. การให้บริการด้านไอที แก่ผู้ใช้งานทุกคนจำเป็นต้องมีความสามารถในการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐาน ระบบงาน และบุคลากรที่มีทักษะและพฤติกรรมที่เหมาะสม ทั้งยังต้องมีกระบวนการทำงานเพื่อส่งมอบบริการต่างๆ ที่สนับสนุนด้วยโครงสร้างการจัดองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยเชื้อต่างๆ เหล่านี้มีความจำเป็นต่อความสำเร็จในการส่งมอบบริการ
2. ความจำเป็นที่จะต้องรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศทำให้องค์ต้องออกนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ มาบังคับใช้ อย่างไรก็ตาม หากวัฒนธรรมและจริยธรรมของบุคคลและองค์กรไม่เหมาะสม กระบวนการและขั้นตอนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศก็จะไร้ประสิทธิภาพ

## มิติต่างๆ ของปัจจัยเอื้อใน COBIT 5

ทุกปัจจัยเอื้อมีมิติที่เหมือนกันอยู่ชุดหนึ่ง ดังภาพ

- ช่วยให้มีวิธีที่เหมือนกัน เรียบง่าย และเป็นระบบในการจัดการกับปัจจัยเอื้อ
- ช่วยให้แต่ละหน่วยงานสามารถบริหารจัดการปฏิสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของตนได้
- ช่วยให้ปัจจัยเอื้อทำงานได้ผลสำเร็จ



## มิติต่างๆ ของปัจจัยเอื้อ

ปัจจัยเอื้อต่างมีมิติที่เหมือนกันอยู่ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) **ผู้มีส่วนได้เสีย** แต่ละปัจจัยเอื้อมีผู้มีส่วนได้เสีย (ผู้มีบทบาทสำคัญหรือมีผลประโยชน์ในปัจจัยเอื้อนั้น) ยกตัวอย่างเช่น กระบวนการมีหน่วยงานต่างๆ ที่ดำเนินกิจกรรมของกระบวนการและ/หรือที่ได้รับประโยชน์จากผลลัพธ์ของกระบวนการนั้นๆ โครงสร้างองค์กรมีผู้ที่มีส่วนได้เสียซึ่งแต่ละคนก็มีบทบาทหน้าที่และผลประโยชน์อันเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างผู้มีส่วนได้เสียอาจจะอยู่ภายในหรืออยู่ภายนอกองค์กรก็ได้ ผู้มีส่วนได้เสียต่างก็มีผลประโยชน์และความต้องการของตน ซึ่งในบางครั้งอาจจะขัดแย้งกันเอง ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแปลงมาเป็นเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป้าหมายนี้ก็จะถูกแปลงมาเป็นเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับไอทีสำหรับองค์กร
- 2) **เป้าหมาย** แต่ละปัจจัยเอื้อมีเป้าหมายจำนวนหนึ่งและปัจจัยเอื้อให้คุณค่าโดยการบรรลุเป้าหมายเหล่านั้น เป้าหมายเหล่านี้อาจจะระบุเป็นลักษณะของ
  - ผลลัพธ์ที่คาดหวังจากปัจจัยเอื้อ
  - ระบบงานหรือปฏิบัติการของปัจจัยเอื้อเอง



เป้าหมายของปัจจัยเอื้อเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการส่งทอดเป้าหมายใน COBIT5 เป้าหมายสามารถแยกออกเป็นกลุ่มต่างๆ ได้ ดังนี้

- คุณภาพในตัวเอง (Intrinsic quality) ครอบคลุมถึงการที่ปัจจัยเอื้อทำงานอย่างถูกต้องเที่ยงตรง และให้ผลลัพธ์ที่แม่นยำ เที่ยงตรง และเชื่อถือได้
  - คุณภาพเชิงบริบท (Contextual quality) ครอบคลุมถึงการที่ปัจจัยเอื้อและผลลัพธ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในบริบทที่ปัจจัยเอื้อนั้นดำเนินอยู่ ยกตัวอย่างเช่น ผลลัพธ์ควรจะเกี่ยวเนื่อง สมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน เหมาะสม สม่่าเสมอ เข้าใจได้ง่าย และใช้งานง่าย
  - การเข้าถึงและการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ครอบคลุมถึงการที่ปัจจัยเอื้อและผลลัพธ์สามารถเข้าถึงได้และความปลอดภัย ยกตัวอย่างเช่น
  - ปัจจัยเอื้อมีความพร้อมใช้เมื่อต้องการ
  - มีการรักษาความปลอดภัยให้กับผลลัพธ์ ได้แก่การเข้าถึงผลลัพธ์จำกัดให้เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุมัติและจำเป็นต้องใช้เท่านั้น
- 3) วัฏจักร แต่ละปัจจัยเอื้อมีวัฏจักรจากจุดเริ่มต้นผ่านช่วงเวลาของการดำเนินงาน/การใช้ประโยชน์ จนถึงการจำหน่ายออก วัฏจักรนี้ประยุกต์ใช้กับสารสนเทศ โครงสร้าง กระบวนการ นโยบาย และอื่นๆ วัฏจักรประกอบด้วยระยะต่างๆ ของการดำเนินงานดังนี้
- การวางแผน (รวมถึงการพัฒนาและการคัดเลือกแนวคิด)
  - การออกแบบ
  - การสร้าง/การจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดทำ/การนำไปใช้
  - ใช้/ดำเนินการ
  - ประเมิน/เฝ้าติดตาม
  - ปรับให้เป็นปัจจุบัน/จำหน่ายออก
- 4) แนวปฏิบัติที่ดี เราสามารถกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับปัจจัยเอื้อแต่ละรายการได้ แนวปฏิบัติที่ดีสนับสนุนปัจจัยเอื้อให้บรรลุเป้าหมาย แนวปฏิบัติที่ให้ตัวอย่างหรือข้อเสนอแนะว่าจะนำปัจจัยเอื้อไปใช้งานอย่างไรให้ได้ดีที่สุด และชิ้นงานหรือข้อมูลรับเข้าและผลลัพธ์อะไรบ้างที่ต้องการ COBIT5 ได้ให้ตัวอย่างของแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับปัจจัยเอื้อใน COBIT5 เฉพาะบางรายการ เช่นกระบวนการส่วนปัจจัย เอื้ออื่นๆ ที่เหลือสามารถใช้แนวทางจากมาตรฐาน และกรอบการดำเนินงานอื่นๆ ได้

## การบริหารจัดการประสิทธิภาพของปัจจัยเอื้อ

องค์กรคาดหวังที่จะได้ผลลัพธ์ในด้านดีจากระบบงานและการใช้ปัจจัยเอื้อต่างๆ ในการบริหารจัดการประสิทธิภาพของปัจจัยเอื้อจะต้องเฝ้าติดตามคำถามเหล่านี้และหาคำตอบจากมาตรวัดอย่างสม่ำเสมอ

1. มีการระบุความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เป็นคำถามเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น : ดัชนีตาม)
2. บรรลุเป้าหมายของปัจจัยเอื้อหรือไม่ (เป็นคำถามเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น : ดัชนีตาม)
3. วัฏจักรของปัจจัยเอื้อได้รับการจัดการหรือไม่ (เป็นคำถามเกี่ยวกับการทำงาน : ดัชนีนำ)
4. มีการประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่ดีหรือไม่ (เป็นคำถามเกี่ยวกับการทำงาน : ดัชนีนำ)

## แนวทางการดำเนินงาน

### 1. การพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

- 1) พิจารณปัจจัยเอื้อ ที่เกี่ยวข้องกับ ผู้มีส่วนได้เสีย ว่ามีใครบ้าง โดยใช้วิธีการจัดกลุ่มตามบทบาทหน้าที่ในการจัดการ ได้แก่
  - ผู้มีส่วนได้เสีย เกี่ยวกับหลักการและนโยบาย และกรอบการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งแยกเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย ได้แก่ คณะกรรมการบริการและผู้บริหารระดับสูง หน่วยงานกำกับดูแล และผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นผู้ปฏิบัติให้สอดคล้องและเป็นไปตามนโยบาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ด้านการปฏิบัติตาม (กฎระเบียบข้อบังคับ) ผู้จัดการความเสี่ยง ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายนอก ผู้ให้บริการ ลูกค้า
  - ผู้มีส่วนได้เสีย ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ได้รับอิทธิพลจากนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์กร โดยพิจารณาจากบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบของแต่ละคน ทั้งผู้มีส่วนได้เสียจากภายในองค์กร ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และอาสาสมัคร และผู้มีส่วนได้เสียจากองค์กรภายนอก ได้แก่ ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ถือหุ้น และหน่วยงานกำกับดูแล
  - ผู้มีส่วนได้เสีย ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งหมายถึงผู้กระทำในกระบวนการทั้งหมด ได้แก่ ทุกฝ่ายที่รับผิดชอบตามหน้าที่ ผู้รับผิดชอบผลงาน ผู้ให้คำปรึกษา หรือได้รับแจ้งให้ทราบ
  - ผู้มีส่วนได้เสีย ที่เกี่ยวข้องกับการโครงสร้างการจัดองค์กร ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงสมาชิกที่อยู่ในโครงสร้างองค์กรลูกค้า ผู้ขาย ผู้ให้บริการ และหน่วยงานกำกับดูแล
  - ผู้มีส่วนได้เสีย ที่เกี่ยวข้องกับ วัฒนธรรม จริยธรรม และพฤติกรรม ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ได้แก่เจ้าหน้าที่ด้านกฎหมาย ผู้จัดการด้านความเสี่ยง ผู้จัดการด้าน

ทรัพยากรบุคคล คณะกรรมการกำหนดค่าจ้าง และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีหน้าที่กำหนดนำไปใช้ และบังคับใช้ให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ และผู้มีส่วนได้เสีย ที่เป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติตามให้เป็นไปตามกฎและบรรทัดฐาน

- ผู้มีส่วนได้เสีย ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ โดยพิจารณาจากบทบาทหน้าที่ในการจัดการตาม วัฏจักร ของสารสนเทศ ได้แก่
  - ผู้วางแผนด้านสารสนเทศ
  - ผู้สร้างสารสนเทศ
  - ผู้จัดเก็บและดูแลสารสนเทศ
  - ผู้รับสารสนเทศ
  - ผู้ใช้สารสนเทศ
- ผู้มีส่วนได้เสีย ที่เกี่ยวข้องกับ บริการ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบงาน ได้แก่หน่วยงานด้านไอทีภายใน ผู้จัดการด้านปฏิบัติการ ผู้ให้บริการภายนอก ผู้ใช้บริการ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ค้า ผู้ขาย

**ต้นแบบอ้างอิงผู้มีส่วนได้เสียของกระบวนการใน COBIT5: บทบาทหน้าที่และโครงสร้างการจัดองค์กร**

| บทบาทหน้าที่/โครงสร้าง              | คำอธิบาย                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| คณะกรรมการบริหาร                    | กลุ่มของผู้บริการระดับสูงสุดและ/หรือกรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหารขององค์กร ที่รับผิดชอบในผลงานด้านการกำกับดูแลองค์กรและการควบคุมทรัพยากรขององค์กรโดยรวม                         |
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO)       | เจ้าหน้าที่ระดับสูงสุดที่รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการทั้งหมดขององค์กร                                                                                                       |
| ผู้บริหารสูงสุดด้านการเงิน (CFO)    | เจ้าหน้าที่อาวุโสสูงสุดขององค์กรที่รับผิดชอบในผลการบริหารจัดการด้านการเงินในทุกรูปแบบ ซึ่งรวมถึง ความเสี่ยงและการควบคุมด้านการเงิน และความเชื่อถือได้และความถูกต้องของบัญชี |
| ผู้บริหารสูงสุดด้านปฏิบัติการ (COO) | เจ้าหน้าที่อาวุโสสูงสุดขององค์กรที่รับผิดชอบในผลปฏิบัติการขององค์กร                                                                                                         |
| ผู้บริหารสูงสุดด้านความเสี่ยง (CRO) | เจ้าหน้าที่อาวุโสสูงสุดขององค์กรที่รับผิดชอบในผลการบริหารความเสี่ยงในทุกรูปแบบทั่วทั้งองค์กร อาจมีการจัดตั้งหน่วยงานสำหรับ                                                  |

| บทบาทหน้าที่/โครงสร้าง                              | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     | เจ้าหน้าที่ดูแลความเสี่ยงด้านไอทีขึ้นมาเพื่อดูแลความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับไอที                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ผู้บริหารสูงสุดด้านสารสนเทศ (CIO)                   | เจ้าหน้าที่อาวุโสสูงสุดขององค์กรที่รับผิดชอบให้ไอทีเป็นไปในแนวทางเดียวกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ และรับผิดชอบในผลงานด้านการวางแผนการจัดการทรัพยากร และการบริหารจัดการเพื่อการส่งมอบบริการและกระบวนการแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จด้านไอที เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์กร                                                                                                                                                                                                                |
| ผู้บริหารสูงสุดด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (CISO) | เจ้าหน้าที่อาวุโสสูงสุดขององค์กรที่รับผิดชอบในผลงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กรในทุกรูปแบบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ผู้บริหารทางธุรกิจ                                  | เจ้าหน้าที่อาวุโสขององค์กรที่รับผิดชอบในผลงานด้านปฏิบัติของหน่วยงานหนึ่งๆ หรือบริษัทในเครือ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| เจ้าของกระบวนการทางธุรกิจ                           | บุคคลที่รับผิดชอบในผลงานด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานของกระบวนการในการบรรลุวัตถุประสงค์ในการผลักดันให้เกิดการปรับปรุงและในการอนุมัติการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| คณะกรรมการ (ผู้บริหารด้านไอที) ด้านกลยุทธ์          | กลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่แต่งตั้งขึ้นโดยคณะกรรมการบริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการบริหารมีส่วนร่วมและได้รับทราบในเรื่องต่างๆ และการตัดสินใจที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับไอที คณะกรรมการรับผิดชอบในผลงานของการบริหารจัดการกลุ่ม (portfolio) ของการลงทุนที่มีไอทีเป็นปัจจัยเอื้อ บริการด้านไอที และสินทรัพย์ด้านไอที ทำให้มั่นใจได้ว่าการส่งมอบคุณค่าและบริหารจัดการความเสี่ยง โดยปกติแล้วคณะกรรมการจะมีสมาชิกของคณะกรรมการบริหารเป็นประธาน ไม่ใช่ผู้บริหารสูงสุดด้านสารสนเทศ (CIO) |
| คณะกรรมการอำนวยการ (โครงการและชุดโครงการ)           | กลุ่มของผู้มีส่วนได้เสียและผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบในผลงานของการให้แนวทาง (guidance) สำหรับชุดโครงการ และโครงการ ซึ่งรวมถึงการบริหารจัดการและการเฝ้าติดตามการวางแผนการจัดสรรทรัพยากร การส่งมอบผลประโยชน์และคุณค่า และการบริหารจัดการความเสี่ยงชุดโครงการและโครงการ                                                                                                                                                                                                             |

| บทบาทหน้าที่/โครงสร้าง                   | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| คณะกรรมการสถาปัตยกรรมระบบ                | กลุ่มของผู้มีส่วนได้เสียและผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบในผลงานของการให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องและการตัดสินใจด้านสถาปัตยกรรมระบบขององค์กร และการกำหนดนโยบายและมาตรฐานด้านสถาปัตยกรรมระบบ                                                                                                                                                               |
| คณะกรรมการความเสี่ยงระดับองค์กร          | กลุ่มของผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรที่รับผิดชอบในผลงานด้านความร่วมมือและความเห็นชอบร่วมกันในระดับองค์กรที่จะสนับสนุนกิจกรรมและการตัดสินใจต่างๆ ในเรื่องของการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร (ERM) สภาความเสี่ยงด้านไอที (IT risk Council) อาจจัดตั้งขึ้นเพื่อพิจารณาความเสี่ยงด้านไอทีในรายละเอียดและให้คำแนะนำแก่คณะกรรมการความเสี่ยงระดับองค์กร |
| หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคล             | เจ้าหน้าที่อาวุโสสูงสุดขององค์กรที่รับผิดชอบในผลงานด้านการวางแผนและนโยบายในเรื่องทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลในองค์กร                                                                                                                                                                                                                          |
| หน่วยงานกำกับดูแล                        | หน้าที่งานในองค์กรที่รับผิดชอบในการให้แนวทางที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและสัญญา                                                                                                                                                                                                                                             |
| หน่วยงานตรวจสอบ                          | หน้าที่งานในองค์กรที่รับผิดชอบในการจัดให้มีการตรวจสอบภายใน                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| หัวหน้าด้านสถาปัตยกรรมระบบ               | เจ้าหน้าที่อาวุโสที่รับผิดชอบในผลงานของกระบวนการด้านสถาปัตยกรรมระบบขององค์กร                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| หัวหน้าด้านพัฒนาระบบ                     | เจ้าหน้าที่อาวุโสที่รับผิดชอบในผลงานสำหรับกระบวนการพัฒนาการแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จด้านไอที                                                                                                                                                                                                                                                              |
| หัวหน้าด้านปฏิบัติการไอที                | เจ้าหน้าที่อาวุโสที่รับผิดชอบในผลงานด้านสภาพแวดล้อมและโครงการสร้างพื้นฐานของปฏิบัติการด้านไอที                                                                                                                                                                                                                                                         |
| หัวหน้าด้านการบริหารหน่วยงานไอที         | เจ้าหน้าที่อาวุโสที่รับผิดชอบในผลงานด้านระเบียบที่เกี่ยวข้องกับไอทีและรับผิดชอบในการสนับสนุนการบริหารกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับไอที                                                                                                                                                                                                                 |
| สำนักงานบริหารชุดโครงการและโครงการ (PMO) | หน้าที่งานที่รับผิดชอบในการสนับสนุนผู้จัดการชุดโครงการและโครงการและรวบรวม ประเมิน และรายงานสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชุดโครงการและโครงการที่อยู่ภายใต้ชุดโครงการ                                                                                                                                                                                |

| บทบาทหน้าที่/โครงสร้าง                      | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| สำนักงานบริหารคุณค่า (VMO)                  | หน้าที่งานที่เสมือนเลขานุการสำหรับการบริหารกลุ่ม (Portfolio) ของการลงทุนและการให้บริการซึ่งรวมถึงการประเมินและให้คำแนะนำเกี่ยวกับโอกาสและเหตุผลทางธุรกิจ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการกำกับดูแล/การบริหารจัดการคุณค่า และการรายงานความคืบหน้าของการสร้างและรักษาไว้ซึ่งคุณค่าจากการลงทุนและบริการ                                               |
| Service Manager ผู้จัดการงานบริการ (ไอที)   | บุคคลที่บริหารการพัฒนา การนำไปใช้งาน การประเมิน และการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่                                                                                                                                                                                                                                |
| ผู้จัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ      | บุคคลที่บริหาร ออกแบบ ดูแล และ/หรือประเมินความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศในองค์กร                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ผู้จัดการด้านความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ | บุคคลที่บริหาร ออกแบบ ดูแล และ/หรือประเมินความสามารถในการดำเนินธุรกิจต่อเนื่องขององค์กร เพื่อให้ความมั่นใจว่า องค์กรยังคงสามารถปฏิบัติหน้าที่งานที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องภายหลังเกิดเหตุการณ์หยุดชะงักของระบบ                                                                                                                                |
| เจ้าหน้าที่ด้านการรักษาความปลอดภัยส่วนบุคคล | บุคคลที่รับผิดชอบในการเฝ้าติดตามความเสี่ยงและผลกระทบต่อธุรกิจ จากกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล (privacy laws) และให้แนวทางและความร่วมมือในการนำนโยบายและกิจกรรมต่างๆ ไปใช้งาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ตำแหน่งนี้อาจจะเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูล (data protection officer) |

## 2. ระบุเป้าหมายความต้องการ

ปัจจัยเชื้อทุกปัจจัย มีเป้าหมายที่เป็นการระบุลักษณะของผลลัพธ์ที่คาดหวังจากปัจจัยเชื้อระบบงานหรือปฏิบัติการของปัจจัยเชื้อ โดยแบ่งออกเป็นกลุ่ม ได้ดังนี้

- คุณภาพในตัวเอง ครอบคลุมถึงการที่ปัจจัยเชื้อทำงานอย่างถูกต้อง เทียบตรง และให้ผลลัพธ์ที่แม่นยำ เชื่อถือได้

- คุณภาพเชิงบริบท ครอบคลุมถึงการที่ปัจจัยเอื้อและผลลัพธ์เป็นไปตามจุดประสงค์ในบริบทที่ปัจจัยเอื้อนั้นดำเนินงานอยู่ ยกตัวอย่างเช่น ผลลัพธ์ควรจะเกี่ยวเนื่อง สมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน เหมาะสม สม่่าเสมอ เข้าใจได้ง่าย และใช้งานง่าย
- การเข้าถึงและการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ครอบคลุมถึงการที่ปัจจัยเอื้อและผลลัพธ์สามารถเข้าถึงได้และความปลอดภัย เช่น ความพร้อมใช้เมื่อต้องการ มีการรักษาความปลอดภัยให้กับผลลัพธ์ ได้แก่การเข้าถึงผลลัพธ์จำกัดให้เฉพาะผู้ได้รับอนุมัติและจำเป็นต้องใช้เท่านั้น

### ตัวอย่างของเป้าหมายของปัจจัยเอื้อในทางปฏิบัติ

| ปัจจัยเอื้อ                        | เป้าหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หลักการ นโยบาย และกรอบการดำเนินงาน | <b>คุณภาพเชิงบริบท</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้</li> <li>- มีประสิทธิภาพ</li> <li>- ไม่ก้ำก่ายหรือรบกวน ซึ่งแสดงถึงความสมเหตุสมผลแก่ผู้ที่ปฏิบัติตาม จึงไม่ก่อให้เกิดการต่อต้านที่ไม่จำเป็น</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| กระบวนการ                          | <b>คุณภาพในตัวเอง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความถูกต้อง แม่นยำ สอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดี เป็นตามกฎระเบียบ</li> <li>- เฉพาะเจาะจง</li> <li>- วัดผลได้</li> <li>- มีความเกี่ยวเนื่อง</li> <li>- ทันเวลา</li> </ul> <b>คุณภาพเชิงบริบท</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เข้ากับสถานการณ์เฉพาะขององค์กร เข้าใจได้ และง่ายต่อการนำไปใช้</li> </ul> <b>คุณภาพด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเข้าถึง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รักษาความลับ สามารถรับรู้และเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่จำเป็นต้องใช้</li> </ul> |

| ปัจจัยเอื้อ                       | เป้าหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร         | <b>คุณภาพเชิงบริบท</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การมอบหมายอำนาจที่เหมาะสม หลักการดำเนินงานที่ระบุไว้อย่างชัดเจน และการประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่ดีอื่นๆ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ด้านวัฒนธรรม จริยธรรม และพฤติกรรม | <b>คุณภาพเชิงบริบท</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จริยธรรมองค์กร กำหนดโดยคุณค่าที่องค์กรต้องการ</li> <li>- จริยธรรมบุคคล กำหนดโดยค่านิยมของแต่ละบุคคลในองค์กร ซึ่งอยู่กับระดับความสำคัญของปัจจัยภายนอก เช่น ศาสนา เชื้อชาติ พื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม พื้นฐานทางภูมิศาสตร์ และประสบการณ์ส่วนบุคคล</li> <li>- พฤติกรรมบุคคล กำหนดโดยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร วัตถุประสงค์และความทะเยอทะยานของบุคคล ภายใต้บริบทการยอมรับความเสี่ยง การปฏิบัติตามนโยบาย ผลลัพธ์ที่เกิดจากการรับมือขององค์กรต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความสูญเสียหรือพลาดโอกาส ความผิดพลาดต่างๆ</li> </ul> |
| ด้านสารสนเทศ                      | <b>คุณภาพในตัวเอง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความถูกต้อง</li> <li>- ความเที่ยงตรง</li> <li>- ความน่าเชื่อถือ</li> <li>- ชื่อเสียง มาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้</li> </ul> <b>คุณภาพเชิงบริบท</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเกี่ยวเนื่อง</li> <li>- ความครบถ้วน</li> <li>- ความเป็นปัจจุบัน</li> <li>- ปริมาณสารสนเทศที่เหมาะสม</li> <li>- การนำเสนอที่สั้นกระชับ</li> <li>- การนำเสนอที่มีความสอดคล้องกัน</li> </ul>                                                                                                                               |



| ปัจจัยเอื้อ                            | เป้าหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสามารถในการตรึงความ ใช้ภาษา สัญลักษณ์ และ หน่วยงานที่เหมาะสม ด้วยนิยามที่ชัดเจน</li> <li>- ง่ายต่อความเข้าใจ</li> <li>- ง่ายต่อการดำเนินการ</li> </ul> <p><b>คุณภาพด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเข้าถึง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพร้อมใช้/และทันต่อเวลา</li> <li>- การจำกัดการเข้าถึง ได้เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาต</li> </ul> |
| ด้านบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบงาน | <p><b>คุณภาพเชิงบริบท</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสามารถในการให้บริการ และระดับการให้บริการที่ ประหยัดที่สุด และมีส่วนสนับสนุนให้กระบวนการทางธุรกิจประสบ ความสำเร็จ</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |
| ด้านบุคลากร ทักษะ และศักยภาพ           | <p><b>คุณภาพในตัวเอง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การศึกษาและคุณสมบัติต่างๆ ทักษะทางเทคนิค</li> </ul> <p><b>คุณภาพเชิงบริบท</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสิทธิภาพความรู้ทักษะด้านพฤติกรรม ความพร้อมในการ ทำงานงาน อัตราการลาออก</li> </ul>                                                                                                              |

### 3. การจัดการวัฏจักรของปัจจัยเอื้อ

ประกอบด้วยการดำเนินงานในระยะต่างๆ ดังนี้

- การวางแผน
- การออกแบบ
- การสร้าง การจัดซื้อจัดหา การจัดทำ การนำไปใช้
- การใช้ ดำเนินการ
- ประเมิน เฝ้าติดตาม
- ปรับให้เป็นปัจจุบัน จำหน่ายออก

## 4. แนวปฏิบัติที่ดี

## ตัวอย่างต้นแบบ การวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดี

| ปัจจัยเอื้อ                        | แนวปฏิบัติที่ดี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หลักการ นโยบาย และกรอบการดำเนินงาน | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องมีนโยบายที่เป็นส่วนหนึ่งของกรอบดำเนินงานด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ ซึ่งให้โครงสร้างเชิงลำดับชั้นที่ทำให้นโยบายทั้งหมดสอดคล้องและสามารถเชื่อมโยงกับหลักการที่เป็นพื้นฐานได้อย่างชัดเจน               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ขอบเขตและความสมเหตุสมผล</li> <li>○ ผลที่ตามมาจากการที่ไม่ปฏิบัติตามนโยบาย</li> <li>○ วิธีการรับมือกับข้อบกพร่อง</li> <li>○ วิธีตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติตามนโยบาย</li> </ul> </li> <li>- กรอบการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปนั้น ให้แนวทางที่เป็นประโยชน์ในการระบุถึงข้อควรระวังที่ควรระวังอยู่ในนโยบาย</li> <li>- นโยบายควรจะสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ นโยบายเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบควบคุมภายในขององค์กรซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อบริหารจัดการและควบคุมความเสี่ยง ส่วนหนึ่งในกิจกรรมด้านการกำกับดูแลความเสี่ยงรวมถึงการกำหนดระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้นี้ควรสะท้อนให้เห็นอยู่ในนโยบายด้วย องค์กรที่หลีกเลี่ยงการรับความเสี่ยง ย่อมมีนโยบายที่เข้มงวดกว่าองค์กรที่พร้อมจะยอมรับความเสี่ยง</li> <li>- นโยบายจำเป็นต้องได้รับการประเมินความสมเหตุสมผล และ/หรือปรับให้เป็นปัจจุบันตามช่วงเวลาที่เหมาะสม</li> </ul> |
| กระบวนการ                          | <p>การกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอทีระดับองค์กรที่มีประสิทธิผล ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คำแถลงการณ์กระทำ เพื่อส่งมอบผลประโยชน์เพื่อรักษาระดับความเสี่ยงในระดับที่เหมาะสมและเพื่อการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| ปัจจัยเอื้อ               | แนวปฏิบัติที่ดี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สอดคล้องกับมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป</li> <li>- มีลักษณะทั่วไป จึงจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมสำหรับแต่ละองค์กร</li> <li>- ครอบคลุมถึงผู้มีบทบาทหน้าที่ทั้งในภาคธุรกิจและภาคไอทีในกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ</li> <li>- หน่วยงานกำกับดูแลและผู้บริหารจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการโดย <ul style="list-style-type: none"> <li>○ เลือกสิ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ และตัดสินใจว่าสิ่งใดที่จะนำมาใช้</li> <li>○ เพิ่มเติมและ/หรือปรับใช้แนวปฏิบัติตามความจำเป็น</li> <li>○ กำหนดและเพิ่มเติมแนวปฏิบัติที่ไม่เกี่ยวข้องกับไอที เพื่อบูรณาการให้เข้ากับกระบวนการทางธุรกิจ</li> <li>○ เลือกว่าจะนำไปใช้อย่างไร ความถี่ ขอบเขต ความเป็นอัตโนมัติ และอื่นๆ</li> <li>○ ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่นำสิ่งที่อาจนำไปประยุกต์ใช้ได้ไปใช้</li> </ul> </li> </ul> |
| ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักการดำเนินงาน เช่นความถี่ของการประชุม การจัดทำเอกสารต่างๆ และกฎในการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย</li> <li>- ส่วนประกอบ โครงสร้างมีสมาชิกซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร</li> <li>- ขอบเขตของการควบคุม การจำกัดวงของอำนาจในการตัดสินใจตามโครงสร้างการจัดองค์กร</li> <li>- ระดับของอำนาจในการตัดสินใจ การตัดสินใจในตามที่โครงสร้างได้ให้อำนาจไว้</li> <li>- การมอบหมายอำนาจ โครงสร้างสามารถมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจไปให้โครงสร้างอื่นที่ขึ้นต่อโครงสร้างนั้น</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| ปัจจัยเอื้อ                       | แนวปฏิบัติที่ดี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนในการแจ้งเรื่องตามระดับ เส้นทางการแจ้งเรื่องตามระดับการสำหรับโครงสร้างหนึ่ง จะอธิบายถึงการกระทำที่จำเป็นในกรณีที่เกิดปัญหาในการตัดสินใจ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ด้านวัฒนธรรม จริยธรรม และพฤติกรรม | <p>การสนับสนุนผลักดันและการรักษาไว้ซึ่งพฤติกรรมที่พึงปรารถนาทั่วทั้งองค์กร ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสารทั่วไปองค์กร เกี่ยวกับพฤติกรรมที่พึงปรารถนาและพื้นฐานคุณค่าขององค์กร</li> <li>- การทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เสริมด้วยการที่ผู้บริหารระดับสูงและผู้ที่เป็นบุคลากรดีเด่นปฏิบัติเป็นแบบอย่าง</li> <li>- ผลตอบแทนที่สนับสนุนและยับยั้งเพื่อทำให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา โดยมีความเชื่อมโยงที่ชัดเจนระหว่างพฤติกรรมบุคคลกับแบบแผนการให้รางวัลตามที่หน่วยงานทรัพยากรบุคคลขององค์กรกำหนดขึ้นมา</li> <li>- กฎและบรรทัดฐาน ซึ่งให้แนวทางเพิ่มเติมสำหรับพฤติกรรมองค์กรที่พึงปรารถนา โดยเชื่อมโยงอย่างชัดเจนมากกับหลักการและนโยบายที่องค์กรกำหนดขึ้น</li> </ul> |
| ด้านสารสนเทศ                      | <p>แนวปฏิบัติที่ดี มีความหลากหลายตามระดับชั้นคุณลักษณะของสารสนเทศ 6 ระดับ ที่มีการออกแบบและรายละเอียดคุณสมบัติของระบบใหม่ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชั้นของกายภาพ กล่าวถึงพาหนะหรือสื่อทางกายภาพของสารสนเทศ เช่น กระดาษ สัญญาณไฟฟ้า คลื่นเสียง จะจัดเก็บสารสนเทศไว้ที่ไหน</li> <li>- ชั้นของประสบการณ์ กล่าวถึงช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศ จะเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างไร</li> <li>- ชั้นของไวยากรณ์ กล่าวถึงภาษาที่ใช้ในการเข้ารหัสสารสนเทศ และกฎในการรวบรวมสัญลักษณ์ต่างๆ จะมีโครงสร้างและการเข้ารหัสอย่างไร</li> </ul>                                                                                                                                                                |

| ปัจจัยเอื้อ                                   | แนวปฏิบัติที่ดี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชั้นของความหมาย กล่าวถึงประเภทของสารสนเทศ ความเป็นปัจจุบันของสารสนเทศ ระดับรายละเอียดของสารสนเทศ เช่น ข้อมูลรายปี รายไตรมาส</li> <li>- ชั้นของการปฏิบัติ กล่าวถึงระยะเวลาในการจัดเก็บ สถานะของสารสนเทศ ความใหม่ เงื่อนไขที่มาของข้อมูลก่อนเป็นสารสนเทศ ต้องการเก็บสารสนเทศไว้นานเท่าใด ยังมีสารสนเทศอื่นๆ อีกหรือไม่ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้สารสนเทศเป็นประโยชน์และสามารถทำงานได้</li> <li>- ชั้นของโลกทางสังคม กล่าวถึงบริบทที่ทำให้สารสนเทศมีความหมาย มีคุณค่า</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>ด้านบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบงาน</p> | <p>แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับความสามารถในการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การนำไปใช้อีก สถาปัตยกรรมที่ใช้ร่วมกัน ควรนำไปเป็นส่วนหนึ่งของสถาปัตยกรรมเป้าหมายหรือสถาปัตยกรรมที่อยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยน เพื่อใช้ในการออกแบบและนำกระบวนการแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จไปใช้งาน</li> <li>- ซื้อหรือสร้าง กระบวนการการแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ ควรจะซื้อ ยกเว้นแต่ถ้ามีการตัดสินใจที่สมเหตุสมผลที่จะพัฒนาขึ้นเองเป็นการภายใน</li> <li>- ความเรียบง่าย สถาปัตยกรรมขององค์กรควรมีความคล่องตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการของธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</li> <li>- การเปิดรับ สถาปัตยกรรมองค์กรควรใช้ประโยชน์จากมาตรฐานอุตสาหกรรมแบบเปิด</li> <li>- สถาปัตยกรรมที่เหมาะสม ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียที่มีความหลากหลาย มีรูปแบบ บัญชีรายชื่อ และมาตรวัดต่างๆ โดยใช้แผนภาพการเชื่อมต่อกันของระบบงาน</li> <li>- มีคลังเก็บสถาปัตยกรรม อย่างมีมาตรฐาน ได้แก่ระบบงาน โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี (ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย) และโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ</li> </ul> |

| ปัจจัยเชื้อ                  | แนวปฏิบัติที่ดี                                                      |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| ด้านบุคลากร ทักษะ และศักยภาพ | - ระบุทักษะที่ต้องการสำหรับบทบาทหน้าที่ ระดับของทักษะ ประเภทของทักษะ |

#### ตัวอย่างประเภททักษะที่เป็นไปได้

| กระบวนการในโดเมนต่างๆ               | ตัวอย่างประเภทของทักษะ                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเมิน สั่งการ และเฝ้าติดตาม (EDM) | - การกำกับดูแลไอทีระดับองค์กร                                                                                                                                                                                                  |
| จัดวางแผน จัดทำแผน และจัดระบบ (APO) | - การจัดทำนโยบายด้านไอที<br>- กลยุทธ์ด้านไอที<br>- สถาปัตยกรรมองค์กร<br>- นวัตกรรม<br>- การบริหารการเงิน<br>- การบริหารจัดการกลุ่ม (ของโครงการหรือเงินลงทุน)                                                                   |
| จัดสร้าง จัดหา และนำไปใช้ (BAI)     | - การวิเคราะห์ธุรกิจ<br>- การบริหารโครงการ<br>- การประเมินการใช้งาน (ใช้และเรียนรู้ได้ง่าย)<br>- การให้คำนิยามและการบริหารจัดการความต้องการ<br>- การจัดทำโปรแกรม<br>- การเลิกใช้งานซอฟต์แวร์<br>- การบริหารจัดการขีดความสามารถ |
| ส่งมอบ บริการ และสนับสนุน (DSS)     | - การบริหารจัดการความพร้อมใช้<br>- การบริหารจัดการปัญหา<br>- การบริหารจัดการหน่วยบริหาร และเหตุการณ์ที่ผิดปกติ<br>- การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย<br>- ปฏิบัติการด้านไอที<br>- การบริหารจัดการฐานข้อมูล                     |

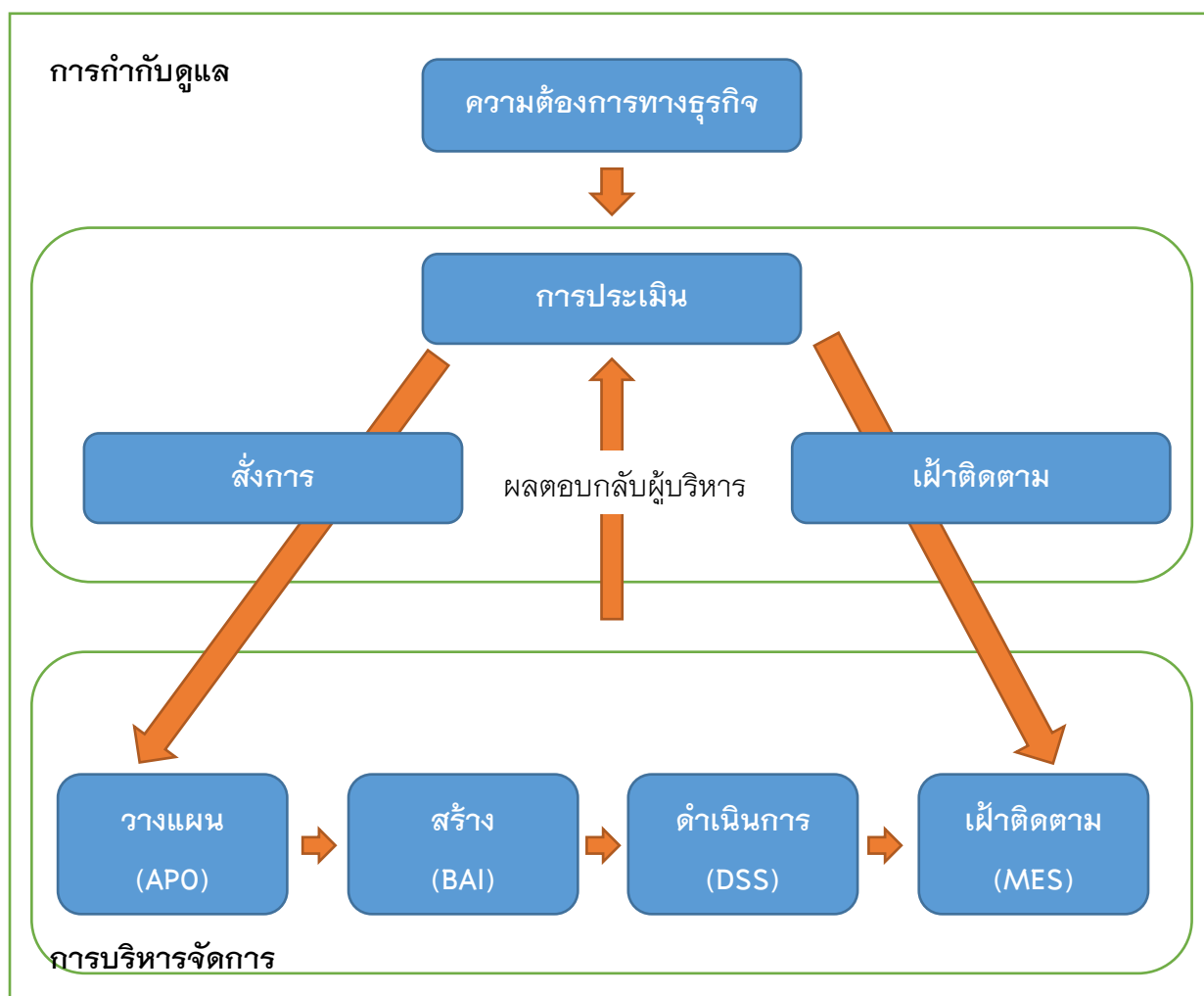
| กระบวนการในโดเมนต่างๆ             | ตัวอย่างประเภทของทักษะ                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เฝ้าติดตาม วัดผล และประเมิน (MEA) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอบทานปฏิบัติตาม (กฎหมายหรือกฎระเบียบข้อบังคับ)</li> <li>- การเฝ้าติดตามประสิทธิภาพในการดำเนินงาน</li> <li>- การตรวจสอบการควบคุม</li> </ul> |

## หลักการที่ 5 ความแตกต่างระหว่างการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ

COBIT5 ได้ให้มุมมองและจุดประสงค์ที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน คือ

**การกำกับดูแล (Governance)** มีจุดประสงค์เพื่อให้มั่นใจได้ได้ว่าความต้องการ เงื่อนไข และทางเลือกของผู้มีส่วนได้เสียได้รับการประเมิน เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการให้บรรลุซึ่งมีความสมดุลและเห็นชอบร่วมกัน การกำหนดทิศทางผ่านการจัดลำดับความสำคัญและการตัดสินใจ และการเฝ้าติดตามผลการดำเนินงานและการปฏิบัติตาม เทียบกับทิศทางและวัตถุประสงค์ที่ได้ตกลงร่วมกัน

**การบริหารจัดการ (Management)** มีจุดประสงค์การวางแผน สร้าง ดำเนินงาน และเฝ้าติดตาม กิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับทิศทางที่กำหนดโดยหน่วยงานที่กำกับดูแล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร





**การกำกับดูแล** ประกอบด้วยกระบวนการกำกับดูแล 5 กระบวนการ ในแต่ละกระบวนการได้มีการระบุแนวปฏิบัติสำหรับประเมิน สิ่งการ และเฝ้าติดตาม

**การบริหารจัดการ** ประกอบด้วย 4 โมเดล ที่สอดคล้องกับความรับผิดชอบในการวางแผน สร้าง ดำเนินการ และเฝ้าติดตาม และครอบคลุมไอทีอย่างครบวงจร ที่สอดคล้องกับงานหลักที่เกี่ยวข้องดังนี้

- จัดวางแผน จัดทำแผน และจัดระบบ
- จัดสร้าง จัดหา และนำไปใช้
- ส่งมอบ ให้บริการ และสนับสนุน
- เฝ้าติดตาม วัดผล และประเมิน

|                                                                                                |                                                                          |                                                                                       |                                                                   |                                                                              |                                                               |                                                                            |                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>กระบวนการต่างๆ สำหรับการควบคุมกำกับดูแลไอทีระดับองค์กร</b><br>ประเมิน สิ่งการ และเฝ้าติดตาม |                                                                          |                                                                                       |                                                                   |                                                                              |                                                               |                                                                            |                                                                                                  |
| จัดวางแผน จัดทำแผน และจัดระบบ                                                                  |                                                                          |                                                                                       |                                                                   |                                                                              |                                                               |                                                                            | เฝ้าติดตาม<br>วัดผล และ<br>ประเมิน                                                               |
| AP001 บริหาร<br>จัดการกรอบ<br>การดำเนินงาน<br>การบริหารงาน<br>ด้านไอที                         | AP002 บริหาร<br>บริหารจัดการ<br>กลยุทธ์                                  | AP003 บริหาร<br>จัดการ<br>สถาปัตยกรรม<br>องค์กร                                       | AP004 บริหาร<br>จัดการ<br>นวัตกรรม                                | AP005 บริหาร<br>จัดการกลุ่ม<br>ของชุด<br>โครงการ                             | AP006 บริหาร<br>จัดการ<br>งบประมาณ<br>และต้นทุน               | AP007 บริหาร<br>จัดการ<br>ทรัพยากร<br>บุคคล                                |                                                                                                  |
| AP008 บริหาร<br>จัดการ<br>ความสัมพันธ์                                                         | AP009 บริหาร<br>จัดการ<br>ข้อตกลงการ<br>ให้บริการ                        | AP010 บริหาร<br>จัดการผู้ขายหรือ<br>ผู้ให้บริการ                                      | AP011 บริหาร<br>จัดการ<br>คุณภาพ                                  | AP012 บริหาร<br>จัดการความ<br>เสี่ยง                                         | AP013 บริหาร<br>จัดการความ<br>มั่นคงปลอดภัย                   |                                                                            | MEA01 เฝ้า<br>ติดตาม วัดผล<br>และประเมิน<br>ประสิทธิภาพ<br>และความ<br>สอดคล้องใน<br>การดำเนินงาน |
| จัดสร้าง จัดหา และนำไปใช้                                                                      |                                                                          |                                                                                       |                                                                   |                                                                              |                                                               |                                                                            | MES02 เฝ้า<br>ติดตามวัดผล<br>และประเมิน<br>ระบบการ<br>ควบคุมภายใน                                |
| BAI01 บริหาร<br>จัดการ<br>โครงการและ<br>ชุดโครงการ                                             | BAI02 บริหาร<br>จัดการ<br>ข้อกำหนด<br>ความต้องการ                        | BAI03 บริหาร<br>จัดการการระบุ<br>และจัดสร้าง<br>กระบวนการ<br>แก้ปัญหาแบบ<br>เบ็ดเสร็จ | BAI04 บริหาร<br>จัดการความ<br>พร้อมใช้งาน<br>และขีด<br>ความสามารถ | BAI05 บริหาร<br>จัดการเพื่อให้<br>การ<br>เปลี่ยนแปลง<br>องค์กรสัมฤทธิ์<br>ผล | BAI06 บริหาร<br>จัดการการ<br>เปลี่ยนแปลง                      | BAI07 บริหาร<br>จัดการการ<br>ยอมรับการ<br>เปลี่ยนและ<br>การ<br>ปรับเปลี่ยน |                                                                                                  |
| BAI08 บริหาร<br>จัดความรู้                                                                     | BAI09 บริหาร<br>จัดการ<br>สินทรัพย์                                      | BAI10 บริหาร<br>จัดการ<br>องค์ประกอบของ<br>ระบบ                                       |                                                                   |                                                                              |                                                               |                                                                            |                                                                                                  |
| ส่งมอบ ให้บริการ และสนับสนุน                                                                   |                                                                          |                                                                                       |                                                                   |                                                                              |                                                               |                                                                            | MEA03 เฝ้า<br>ติดตามวัดผล<br>และประเมิน<br>การปฏิบัติตาม<br>ข้อกำหนดจาก<br>หน่วยงาน<br>ภายนอก    |
| DSS01 บริหาร<br>จัดการ<br>ปฏิบัติการ                                                           | BSS02 บริหาร<br>จัดการคำร้อง<br>ขอ บริการและ<br>เหตุการณ์ที่<br>เกิดขึ้น | DSS03 บริหาร<br>จัดการปัญหา                                                           | DSS04 บริหาร<br>จัดการความ<br>ต่อเนื่อง                           | DSS05<br>บริหารจัดการ<br>บริการด้าน<br>ความมั่นคง<br>ปลอดภัย                 | DSS06 บริหาร<br>จัดการการ<br>ควบคุม<br>กระบวนการ<br>ทางธุรกิจ |                                                                            |                                                                                                  |
| กระบวนการสำหรับการบริหารจัดการไอทีระดับองค์กร                                                  |                                                                          |                                                                                       |                                                                   |                                                                              |                                                               |                                                                            |                                                                                                  |

## แนวทางการนำ COBIT5 ไปใช้งาน

แนวปฏิบัตินี้ เป็นการสรุปแนวทางปฏิบัติจากชุดคู่มือพร้อมสำหรับการนำไปใช้งาน ซึ่งประกอบด้วย การประเมินตนเอง การวัดผล และเครื่องมือในการวิเคราะห์ และการนำเสนอที่พุ่งเป้าไปถึงผู้รับสารที่หลากหลาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาพิจารณาภาพรวมของการนำไปใช้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- การจัดทำเหตุผลทางธุรกิจเพื่อสนับสนุนการนำการกำกับดูแลและการบริหารจัดการด้านไอทีไปใช้และการปรับปรุงให้ดีขึ้น
- การรับรู้ถึงจุดที่มีปัญหา และเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการนำไปใช้งาน
- ใช้ประโยชน์จาก COBIT ในการระบุถึงช่องว่างและแนวทางการพัฒนาปัจจัยเอื้อ อาทิ เช่น นโยบาย กระบวนการหลัก การโครงสร้างองค์กร บทบาท และหน้าที่รับผิดชอบ

### การประเมินตนเอง การวัดผล และเครื่องมือในการวิเคราะห์

การกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอทีระดับองค์กร ข้อควรพิจารณาบริบทขององค์กร จะสอดคล้องกับปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมเฉพาะขององค์กรทั้งภายในและภายนอก ที่ทุกองค์กรต้องออกแบบแผนการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยสภาพแวดล้อมเฉพาะนั้น ยกตัวอย่างเช่น

- จริยธรรมและวัฒนธรรม
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบข้อบังคับ และนโยบาย
- ภารกิจ วิสัยทัศน์ และคุณค่า
- นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแล
- แผนธุรกิจและกลยุทธ์ที่ตั้งไว้
- ต้นแบบสำหรับปฏิบัติงานและระดับวุฒิภาวะ
- รูปแบบในการบริหารจัดการ
- ความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- ความสามารถและความพร้อมของทรัพยากร
- แนวปฏิบัติเฉพาะประเภทธุรกิจ

### ปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จที่จะช่วยให้การนำไปใช้งานประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย

- ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ให้ทิศทางและสั่งการสำหรับการริเริ่มดำเนินงานพร้อมกับให้คำมั่นและการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องอย่างชัดเจน
- ทุกภาคส่วนที่สนับสนุนกระบวนการกำกับดูแลและบริหารจัดการ มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ทั้งทางด้านธุรกิจและด้านไอที
- ทำให้แน่ใจได้ว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิผลและสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น
- ปรับใช้ COBIT และแนวปฏิบัติที่ดีและมาตรฐานที่สนับสนุนอื่นๆ ให้เหมาะสมกับบริบทเฉพาะขององค์กร
- มุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่ทำได้เร็ว และให้ความสำคัญในลำดับต้นสำหรับการปรับปรุงที่ให้ประโยชน์สูงสุด ซึ่งสามารถนำไปใช้ใช้งานจริงได้ง่าย

### การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

- ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้งานและผลประโยชน์ที่ต้องการอย่างชัดเจนในมุมมองเชิงธุรกิจ
- ควรมีการระบุถึงความต้องการที่มาจากจุดที่มีปัญหา และปัจจัยขับเคลื่อน ซึ่งฝ่ายบริหารยอมรับว่าเป็นจุดที่จำเป็นต้องจัดการ
- การตรวจสอบสถานะในภาพรวม การวินิจฉัย หรือการประเมินความสามารถตาม COBIT เป็นเครื่องมือที่ดีในการสร้างความตระหนัก นำไปสู่ความเห็นชอบร่วมกัน และก่อให้เกิดการให้คำมั่นที่จะดำเนินการ โดยผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องควรให้คำมั่นและเห็นชอบตั้งแต่เริ่มต้น
- เมื่อได้รับคำมั่นแล้ว ควรจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนโครงการ และควรกำหนดและมอบหมายบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่เป็นหลักสำหรับชุดโครงการ
- ควรให้ความใส่ใจอย่างต่อเนื่องที่จะรักษาความมั่นใจจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ
- ควรจัดทำและดูแลรักษาโครงสร้างและกระบวนการที่เหมาะสมในการควบคุมดูแลและกำหนดทิศทาง โครงสร้างและกระบวนการเหล่านี้ควรจะทำให้ความมั่นใจได้ว่า วิธีปฏิบัติในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกันอยู่เสมอ
- ผู้มีส่วนได้เสียหลัก ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร และผู้บริหารระดับสูง จะต้องให้การสนับสนุนและให้คำมั่นที่เห็นได้อย่างชัดเจน เพื่อกำหนดเป็นแนวทางจากผู้บริหารระดับสูง และเพื่อให้มั่นใจว่าจะได้คำมั่นจากเจ้าหน้าที่ในทุกระดับสำหรับการดำเนินงานตามชุดโครงการต่างๆ

## การรับรู้จุดที่มีปัญหาและเหตุการณ์จุดชนวน

การใช้จุดที่มีปัญหาและเหตุการณ์จุดชนวนให้เป็นจุดเริ่มต้นในการริเริ่มดำเนินการเพื่อการนำไปใช้ จะทำให้เหตุผลทางธุรกิจที่ใช้สนับสนุนการปรับปรุงการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอทีระดับองค์กร สามารถเชื่อมโยงได้กับประเด็นปัญหาที่ประสบอยู่จริงในการปฏิบัติงานประจำวัน เช่น

- ความไม่พอใจต่อการริเริ่มดำเนินการที่ล้มเหลว ต้นทุนด้านไอทีที่สูงขึ้น และความรู้สึกว่าคุณค่าของธุรกิจลดลง
- เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านไอที เช่น ข้อมูลสูญหาย หรือโครงการล้มเหลว
- ปัญหาการส่งมอบผลงานจากผู้ให้บริการภายนอก เช่น ความล้มเหลวในการให้บริการตามระดับที่ตกลงกันไว้อย่างต่อเนื่อง
- ความล้มเหลวที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎระเบียบข้อบังคับและสัญญา
- ไอทีจำกัดความคิดสร้างสรรค์และความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจขององค์กร
- มีประเด็นที่พบจากการตรวจสอบอยู่เป็นประจำ เกี่ยวกับปัญหาประสิทธิภาพด้านไอที หรือรายงานเกี่ยวกับปัญหาคุณภาพของการให้บริการด้านไอที
- มีค่าใช้จ่ายด้านไอทีที่ปิดบังไว้ หรือใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง
- มีการทับซ้อนหรือซ้ำซ้อนกันระหว่างการริเริ่มดำเนินการกับการสูญเสียทรัพยากร เช่น การยกเลิกโครงการก่อนกำหนด ทรัพยากรด้านไอทีไม่เพียงพอ บุคลากรขาดทักษะที่เหมาะสม หรือบุคลากรเหนื่อยล้า/ไม่พอใจ
- การเปลี่ยนแปลงที่มีไอทีเป็นปัจจัยเอื้อ ไม่สามารถบรรลุถึงความต้องการทางธุรกิจ และส่งมอบล่าช้า หรือเกินงบประมาณ
- กรรมการบริหาร ผู้บริหารระดับสูง หรือผู้จัดการอาวุโส ไม่เต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในไอทีหรือขาดผู้ให้การสนับสนุนจากภาคธุรกิจที่จะให้คำมั่น และมีความพอใจกับบริการ
- ต้นแบบสำหรับการปฏิบัติงานด้านไอทีที่มีความซับซ้อน

ตัวอย่างจุดที่มีปัญหาจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร อื่นๆ เช่น

- การควบรวมกิจการ การซื้อกิจการ และการขายกิจการ
- การเปลี่ยนแปลงในการตลาด เศรษฐกิจ และการแข่งขัน
- การเปลี่ยนแปลงในต้นแบบการปฏิบัติงานทางธุรกิจเป็นรูปแบบการดำเนินธุรกิจตลอดจนวิธีหรือแหล่งที่ใช้ในการจัดซื้อจัดหา
- กฎระเบียบข้อบังคับหรือข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติตามที่ออกมาใหม่
- การเปลี่ยนแปลงด้านไอทีที่มีนัยสำคัญ หรือการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์

- การให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์กรหรือโครงการด้านการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์กร
- การเปลี่ยนประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) ผู้บริหารสูงสุดด้านการเงิน (CFO) ผู้บริหารสูงสุดด้านสารสนเทศ (CIO) หรือผู้บริหารอื่นๆ
- การประเมินจากผู้ตรวจสอบภายนอก หรือที่ปรึกษา
- แผนกลยุทธ์หรือการจัดลำดับความสำคัญใหม่ของธุรกิจ

### การเอื้อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

การนำไปใช้จะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสีย โดยต้องเอาชนะอุปสรรคด้านบุคลากร พฤติกรรม และวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดความเห็นพ้องต้องกันในการรับการเปลี่ยนแปลงมาใช้อย่างเหมาะสม ปลุกฝังความพยายามที่จะรับการเปลี่ยนแปลง และให้แน่ใจถึงความสามารถในการรับการเปลี่ยนแปลง

### วิธีปฏิบัติแบบวัฏจักร

การนำไปใช้งาน มีองค์ประกอบของวงจรชีวิตที่สัมพันธ์กัน 3 ส่วน คือ

1. แก่นของวัฏจักรที่ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่แค่โครงการที่เกิดขึ้นแล้วจบ
2. เอื้อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เน้นที่มุมมองด้านพฤติกรรมและวัฒนธรรม
3. การบริหารจัดการชุดโครงการ

วัฏจักรการนำไปใช้ มี 7 ระยะ

**ระยะที่ 1** เริ่มต้นจากการตระหนักและเห็นพ้องต้องกันถึงความจำเป็นของการริเริ่มดำเนินการเพื่อการนำไปใช้หรือเพื่อการปรับปรุง ซึ่งระบุถึงจุดที่มีปัญหาและตัวจุดชนวน ในปัจจุบัน และการสร้างความปรารถนาที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกลุ่มผู้บริหารระดับสูง

**ระยะที่ 2** มุ่งไปที่การระบุถึงขอบเขตของการริเริ่มขอบเขตของการริเริ่มดำเนินการเพื่อการนำไปใช้หรือเพื่อการปรับปรุงจะประสบความสำเร็จ โดยใช้การเทียบเป้าหมายในองค์กร กับเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับไอที และกับกระบวนการทางไอทีที่เกี่ยวข้องของ COBIT5 และพิจารณาว่าความเสี่ยงในสถานการณ์ต่างๆ จะช่วยให้สามารถระบุถึงกระบวนการหลักที่ควรให้ความสนใจ การวินิจฉัยในภาพรวมยังมีประโยชน์ในการกำหนดขอบเขตและเข้าใจถึงเรื่องที่มีความสำคัญเร่งด่วนที่จะต้องให้ความสนใจ จากนั้นจะประเมินภาวะปัจจุบันและระบุถึงประเด็นปัญหาหรือข้อบกพร่องโดยกระบวนการประเมินความสามารถ การริเริ่มดำเนินการที่มีขนาดใหญ่ควรจัดเป็นโครงสร้างที่แบ่งออกเป็นการทำงานตามวัฏจักรหลายๆ รอบ เช่น การ

ริเริ่มดำเนินการที่นานเกินกว่า 6 เดือน ซึ่งมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียแรงกระตุ้น ความสนใจ และการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสียได้

COBIT ได้กำหนดวัตถุประสงค์การควบคุมไว้ 34 หัวข้อ ภายใต้ 4 โดเมน 318 หัวข้อย่อย ให้พิจารณากำหนดเป็นขอบเขตในการนำไปใช้ ดังนี้

อ้างอิง <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/it/0686/01TITLE.pdf>

วัตถุประสงค์การควบคุม 4 โดเมน ประกอบด้วย

1. การวางแผนและการจัดการองค์กร (PO – Planning and Organization)
  2. การจัดหาและนำระบบออกใช้งานจริง (AI – Acquisition and Implementation)
  3. การส่งมอบและการสนับสนุน (DS – Delivery and Support)
  4. การเฝ้าติดตาม (M – Monitoring)
- 1) การวางแผนและการจัดองค์กร (PO – Planning and Organization)
1. การจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
    - 1.1 เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานระยะสั้นและแผนงานระยะยาวขององค์กร
    - 1.2 แผนงานระยะยาวด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
    - 1.3 วิธีการและโครงสร้างของการจัดทำแผนงานระยะยาวด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
    - 1.4 การปรับเปลี่ยนแผนงานระยะยาวด้านเทคโนโลยี
    - 1.5 แผนงานระยะสั้นสำหรับหน่วยงานด้านเทคโนโลยี
    - 1.6 การสื่อสารแผนงานด้านเทคโนโลยี
    - 1.7 การเฝ้าติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
    - 1.8 การประเมินระบบที่มีอยู่
  2. การกำหนดสถาปัตยกรรมด้านสารสนเทศ
    - 2.1 ต้นแบบสถาปัตยกรรม
    - 2.2 พจนานุกรมและไวยากรณ์ข้อมูล
    - 2.3 แบบแผนการจัดประเภทข้อมูล
    - 2.4 ระดับการรักษาความปลอดภัย
  3. การกำหนดทิศทางด้านเทคโนโลยี
    - 3.1 การวางแผนโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี
    - 3.2 การติดตามแนวโน้มในอนาคตและกฎข้อบังคับต่างๆ
    - 3.3 การสำรวจในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี
    - 3.4 แผนการจัดซื้อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

- 3.5 มาตรการด้านเทคโนโลยี
4. การกำหนดโครงสร้างการจัดองค์กรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ
  - 4.1 คณะกรรมการกำกับดูแลหรือวางแผนด้านเทคโนโลยี
  - 4.2 การจัดสายการบังคับบัญชาสำหรับหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.3 การสอบทานความสำเร็จขององค์กร
  - 4.4 หน้าที่และความรับผิดชอบ
  - 4.5 ความรับผิดชอบด้านคุณภาพงาน
  - 4.6 ความรับผิดชอบด้านการรักษาความปลอดภัยทั้งทางด้านกายภาพและภายในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.7 ความเป็นเจ้าของและผู้จัดการเก็บรักษา
  - 4.8 ความเป็นเจ้าของข้อมูลและระบบ
  - 4.9 การควบคุมดูแลงาน
  - 4.10 การแบ่งแยกหน้าที่งาน
  - 4.11 การประเมินความต้องการด้านบุคลากรในหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.12 คำบรรยายลักษณะงานของบุคลากรในหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.13 บุคลากรหลักในหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.14 นโยบายและขั้นตอนการว่าจ้างบุคลากรภายนอก
  - 4.15 ความสัมพันธ์
5. การจัดการด้านการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 5.1 งบประมาณประจำปีของการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 5.2 การติดตามดูแลค่าใช้จ่ายและประโยชน์ที่ได้รับ
  - 5.3 ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายและประโยชน์ที่ได้รับ
6. การสื่อสารเป้าหมายและทิศทางการจัดการ
  - 6.1 สภาพแวดล้อมที่ดีด้านการควบคุมสารสนเทศ
  - 6.2 ความรับผิดชอบด้านนโยบายของผู้บริหาร
  - 6.3 การสื่อสารนโยบายขององค์กร
  - 6.4 ทรัพยากรที่ใช้ในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ
  - 6.5 การดูแลรักษานโยบาย
  - 6.6 การปฏิบัติตามนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมาตรฐาน
  - 6.7 การยึดมั่นในคุณภาพ



- 6.8 นโยบายด้านกรอบงานการรักษาความปลอดภัยและการควบคุมภายใน
- 6.9 สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา
- 6.10 การกำหนดนโยบายเฉพาะกิจ
- 6.11 การสื่อสารให้ตระหนักถึงการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 7. การจัดการทรัพยากรบุคคล
  - 7.1 การจ้างงานและการเลื่อนตำแหน่งบุคลากร
  - 7.2 คุณสมบัติของบุคลากร
  - 7.3 บทบาทและความรับผิดชอบ
  - 7.4 การฝึกอบรมบุคลากร
  - 7.5 การฝึกอบรมข้ามลักษณะงาน หรือการมีพนักงานทดแทน
  - 7.6 ระเบียบปฏิบัติการตรวจสอบพนักงาน
  - 7.7 การประเมินผลพนักงาน
  - 7.8 การเปลี่ยนหน้าทำงานและการเลิกจ้างงาน
- 8. การปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์กรภายนอก
  - 8.1 การสอบทานข้อกำหนดขององค์กรภายนอก
  - 8.2 วิธีการปฏิบัติและระเบียบปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดขององค์กรภายนอก
  - 8.3 การปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและสุขลักษณะในการทำงาน
  - 8.4 ความเป็นส่วนตัว ทรัพย์สินทางปัญญาและกระแสข้อมูล
  - 8.5 การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
  - 8.6 การปฏิบัติตามสัญญาประกันภัย
- 9. การประเมินความเสี่ยง
  - 9.1 การประเมินความเสี่ยงทางธุรกิจ
  - 9.2 วิธีการประเมินความเสี่ยง
  - 9.3 การระบุความเสี่ยง
  - 9.4 การวัดความเสี่ยง
  - 9.5 แผนปฏิบัติการเพื่อจัดการความเสี่ยง
  - 9.6 การยอมรับความเสี่ยง
  - 9.7 การเลือกมาตรการควบคุม
  - 9.8 การสนับสนุนของผู้บริหารในการประเมินความเสี่ยง
- 10. การจัดการโครงการ

- 10.1 กรอบงานการจัดการโครงการ
- 10.2 การมีส่วนร่วมในการริเริ่มโครงการโดยหน่วยงานผู้ใช้
- 10.3 ทีมงานของโครงการและความรับผิดชอบ
- 10.4 ข้อกำหนดของโครงการ
- 10.5 การอนุมัติโครงการ
- 10.6 การอนุมัติโครงการในแต่ละระยะ
- 10.7 แผนงานหลักของโครงการ
- 10.8 แผนงานรับรองคุณภาพระบบ
- 10.9 การวางแผนวิธีเพื่อการรับรองระบบ
- 10.10 การบริหารความเสี่ยงของโครงการอย่างเป็นทางการ
- 10.11 แผนการทดสอบ
- 10.12 แผนการฝึกอบรม
- 10.13 แผนการสอบทานระบบภายหลังการใช้งานจริง
- 11. การจัดการคุณภาพ
  - 11.1 แผนคุณภาพทั่วไป
  - 11.2 วิธีการรับรองคุณภาพ
  - 11.3 การวางแผนการรับรองคุณภาพ
  - 11.4 การสอบทานการรับรองคุณภาพในการยึดมั่นต่อมาตรฐาน และระเบียบปฏิบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 11.5 กรรณวิธีวงจรการพัฒนาระบบงาน
  - 11.6 กรรณวิธีวงจรการพัฒนาระบบงานสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อเทคโนโลยีที่มีอยู่
  - 11.7 การปรับปรุงกรรณวิธีวงจรการพัฒนาระบบงาน
  - 11.8 การประสานงานและการสื่อสาร
  - 11.9 กรอบงานของการจัดการและบำรุงรักษาสำหรับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี
  - 11.10 สัมพันธภาพกับผู้ติดตั้งระบบงานจากภายนอก
  - 11.11 มาตรฐานการสร้างเอกสารโปรแกรม
  - 11.12 มาตรฐานการทดสอบโปรแกรม
  - 11.13 มาตรฐานการทดสอบระบบงาน
  - 11.14 การทดสอบคู่ขนานหรือการทดสอบนำร่อง
  - 11.15 การจัดทำเอกสารการทดสอบระบบงาน

- 11.16 การประเมินเพื่อรับรองคุณภาพด้านการยึดมั่นต่อมาตรฐานการพัฒนา
- 11.17 การสอบทานเพื่อรับรองคุณภาพเกี่ยวกับการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 11.18 ตารางเทียบวัดคุณภาพ
- 11.19 รายงานการสอบทานการรับรองคุณภาพ

## 2) การจัดหาและนำระบบออกใช้งานจริง (AI – Acquisition and Implementation)

1. การเลือกเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน
  - 1.1 การกำหนดความต้องการสารสนเทศ
  - 1.2 การกำหนดทางเลือกในการดำเนินการ
  - 1.3 การกำหนดกลยุทธ์การจัดหา
  - 1.4 การกำหนดความต้องการใช้บริการจากบุคคลภายนอก
  - 1.5 การศึกษาความเป็นไปได้ด้านเทคโนโลยี
  - 1.6 การศึกษาความเป็นไปได้ด้านเทคโนโลยี
  - 1.7 สถาปัตยกรรมสารสนเทศ
  - 1.8 รายงานการวิเคราะห์ความเสี่ยง
  - 1.9 ความคุ้มค่าของการควบคุมด้านรักษาความปลอดภัย
  - 1.10 การออกแบบหลักฐานเพื่อการตรวจสอบ
  - 1.11 สุขลักษณะในการทำงาน
  - 1.12 การคัดเลือกซอฟต์แวร์ของระบบ
  - 1.13 การควบคุมการจัดซื้อ
  - 1.14 การจัดซื้อซอฟต์แวร์
  - 1.15 การบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ที่จัดซื้อจากบุคคลภายนอก
  - 1.16 สัญญาว่าจ้างพัฒนาโปรแกรมระบบงานประยุกต์
  - 1.17 การตรวจรับสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 1.18 การตรวจรับด้านเทคโนโลยี
2. การจัดการและบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ประยุกต์
  - 2.1 วิธีการออกแบบระบบ
  - 2.2 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญกับระบบงานที่มีอยู่
  - 2.3 การอนุมัติการออกแบบ
  - 2.4 การกำหนดความต้องการของแฟ้มข้อมูล และการจัดทำเอกสาร
  - 2.5 ข้อกำหนดของโปรแกรม

- 2.6 การออกแบบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต้นแบบ
- 2.7 การกำหนดความต้องการในการนำเข้าข้อมูลเข้าสู่ระบบและการจัดทำเอกสาร
- 2.8 การกำหนดเกี่ยวกับการต่อประสาน
- 2.9 การต่อประสานระหว่างเครื่องกับผู้ใช้งาน
- 2.10 การกำหนดความต้องการในการประมวลผลและการจัดทำเอกสาร
- 2.11 การกำหนดความต้องการของผลลัพธ์และการจัดทำเอกสาร
- 2.12 ความสามารถในการควบคุม
- 2.13 สภาพพร้อมใช้งานที่เป็นปัจจัยหลักในการออกแบบระบบงาน
- 2.14 ข้อกำหนดเกี่ยวกับความครบถ้วนถูกต้องของเทคโนโลยีสารสนเทศในซอฟต์แวร์ระบบงานประยุกต์
- 2.15 การทดสอบซอฟต์แวร์ระบบงานประยุกต์
- 2.16 คู่มือผู้ใช้งานระบบและคู่มือสนับสนุนการปฏิบัติงาน
- 2.17 การประเมินซ้ำสำหรับการออกแบบระบบ
3. การจัดหาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 3.1 การประเมินฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ใหม่
  - 3.2 การบำรุงรักษาเชิงป้องกันของฮาร์ดแวร์
  - 3.3 การรักษาความปลอดภัยในซอฟต์แวร์ระบบ
  - 3.4 การติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบ
  - 3.5 การบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ระบบ
  - 3.6 การควบคุมการแก้ไขเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ระบบ
  - 3.7 การใช้และการเฝ้าติดตามโปรแกรมอรรถประโยชน์
4. ระเบียบปฏิบัติในการพัฒนาและบำรุงรักษา
  - 4.1 ความต้องการในการปฏิบัติงานและระดับการให้บริการ
  - 4.2 คู่มือปฏิบัติงานของผู้ใช้
  - 4.3 คู่มือปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
  - 4.4 เอกสารประกอบการฝึกอบรม
5. การติดตั้งและรับรองระบบ
  - 5.1 การฝึกอบรม
  - 5.2 ชี้วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ระบบงานประยุกต์
  - 5.3 แผนการนำระบบออกใช้งานจริง

- 5.4 การโอนระบบเดิมเข้าสู่ระบบใหม่
- 5.5 การโอนข้อมูลเดิมเข้าสู่ระบบใหม่
- 5.6 กลยุทธ์และแผนการทดสอบระบบ
- 5.7 การทดสอบในส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลง
- 5.8 ขั้นตอนและเกณฑ์การทดสอบแบบคู่ขนานหรือแบบนำร่อง
- 5.9 การทดสอบครั้งสุดท้ายเพื่อตรวจรับระบบ
- 5.10 การทดสอบและรับรองความปลอดภัยของระบบ
- 5.11 การทดสอบการปฏิบัติงาน
- 5.12 การเริ่มใช้งานจริง
- 5.13 การประเมินด้านการรับรองความต้องการผู้ใช้งาน
- 5.14 การสอบทานโดยผู้บริหารหลังจากนำระบบออกใช้งานจริง
- 6. การจัดการการเปลี่ยนแปลง
  - 6.1 การขอเปลี่ยนแปลงและการควบคุม
  - 6.2 การประเมินผลกระทบ
  - 6.3 การควบคุมการเปลี่ยนแปลง
  - 6.4 การเปลี่ยนแปลงกรณีฉุกเฉิน
  - 6.5 การจัดทำเอกสารและระเบียบปฏิบัติ
  - 6.6 การอนุมัติการบำรุงรักษา
  - 6.7 นโยบายเกี่ยวกับฉบับ (Release) ของซอฟต์แวร์
  - 6.8 การกระจายติดตั้งซอฟต์แวร์
- 3) การส่งมอบและการสนับสนุน (DS-Delivery and Support)
  - 1. การกำหนดและการจัดการระดับการให้บริการ
    - 1.1 กรอบงานข้อตกลงเกี่ยวกับระดับการให้บริการ
    - 1.2 หลักเกณฑ์ของข้อตกลงเรื่องระดับการให้บริการ
    - 1.3 ระเบียบปฏิบัติในการดำเนินงาน
    - 1.4 การเฝ้าติดตามและการรายงาน
    - 1.5 การสอบทานข้อตกลงและสัญญาเรื่องระดับการให้บริการ
    - 1.6 รายการที่คิดค่าบริการ
    - 1.7 โปรแกรมการปรับปรุงการให้บริการ
  - 2. การจัดการการใช้บริการจากบุคคลภายนอก

- 2.1 การประสานงานกับผู้ให้บริการ
- 2.2 ความสัมพันธ์กับเจ้าของระบบ
- 2.3 สัญญากับบุคคลภายนอก
- 2.4 คุณสมบัติของผู้ให้บริการ
- 2.5 ข้อสัญญาการใช้บริการจากบุคคลภายนอก
- 2.6 ความต่อเนื่องของการบริการ
- 2.7 การตกลงร่วมมือในการรักษาความปลอดภัย
- 2.8 การเฝ้าติดตาม
3. การจัดการด้านสมรรถนะและความสามารถของระบบ
  - 3.1 ความต้องการด้านสภาพพร้อมใช้งานและสมรรถนะของระบบ
  - 3.2 แผนด้านสภาพพร้อมใช้งานของระบบ
  - 3.3 การเฝ้าติดตามและการรายงาน
  - 3.4 เครื่องมือในการจำลองระบบ
  - 3.5 การจัดการเชิงรุกด้านสมรรถนะของระบบ
  - 3.6 การจัดการเชิงรุกด้านสมรรถนะของระบบ
  - 3.7 การพยากรณ์ปริมาณงาน
  - 3.8 สภาพพร้อมใช้งานของทรัพยากรระบบ
  - 3.9 แผนการจัดหาทรัพยากร
4. ความต่อเนื่องในการให้บริการ
  - 4.1 กรอบงานของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.2 กลยุทธ์และปรัชญาในการจัดทำแผนการดำรงอยู่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.3 เนื้อหาของแผนการดำรงอยู่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.4 ความต้องการขั้นต่ำสำหรับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.5 การบำรุงรักษาแผนการดำรงอยู่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.6 การทดสอบแผนการดำรงอยู่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.7 การฝึกอบรมเกี่ยวกับแผนการดำรงอยู่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.8 การแจกจ่ายแผนการดำรงอยู่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.9 ระเบียบปฏิบัติสำรองที่เป็นทางเลือกในการปฏิบัติงานของผู้ใช้
  - 4.10 ทรัพยากรที่สำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4.11 ฮาร์ดแวร์และศูนย์สำรอง

- 4.12 การจัดเก็บสื่อข้อมูลสำรองไว้ในสถานที่
5. การรักษาความปลอดภัยระบบ
  - 5.1 การจัดการด้านมาตรการการรักษาความปลอดภัย
  - 5.2 การแสดงตน การพิสูจน์ตน และการเข้าถึง
  - 5.3 ความปลอดภัยในการเข้าถึงแบบออนไลน์
  - 5.4 การจัดการบัญชีผู้ใช้งาน
  - 5.5 การสอบทานบัญชีผู้ใช้งานโดยผู้บริหาร
  - 5.6 การควบคุมบัญชีผู้ใช้งานด้วยตนเอง
  - 5.7 การสอดส่องดูแลด้านความปลอดภัย
  - 5.8 การจำแนกประเภทข้อมูล
  - 5.9 การจัดการเกี่ยวกับการแสดงตนและสิทธิ์ในการเข้าถึงแบบรวมศูนย์
  - 5.10 รายงานการละเมิดและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย
  - 5.11 การจัดการเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
  - 5.12 การทบทวนการรับรองระบบรักษาความปลอดภัย
  - 5.13 ความน่าเชื่อถือได้ของคู่ค้า
  - 5.14 การอนุมัติรายการ
  - 5.15 การไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบ
  - 5.16 ช่องทางการรับส่งข้อมูลที่เชื่อถือได้
  - 5.17 การป้องกันฟังก์ชันที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย
  - 5.18 การจัดการกฎหมาย
  - 5.19 การป้องกัน การตรวจหา และการแก้ไขเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ที่เป็นอันตรายกับองค์กร
  - 5.20 สถาปัตยกรรมไฟร์วอลล์และการเชื่อมโยงกับเครือข่ายสาธารณะ
  - 5.21 การป้องกันค่าของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
6. การกำหนดและการจัดสรรต้นทุน
  - 6.1 รายการที่คิดค่าบริการได้
  - 6.2 ระเบียบปฏิบัติในเรื่องต้นทุน
  - 6.3 การเรียกเก็บค่าบริการและระเบียบปฏิบัติในการคิดค่าบริการกับผู้ใช้งาน
7. การให้ความรู้และการฝึกอบรมแก่ผู้ใช้งาน
  - 7.1 การกำหนดความต้องการการฝึกอบรม
  - 7.2 การบริหารจัดการการฝึกอบรม

- 7.3 การฝึกอบรมเรื่องหลักการและความตระหนักถึงการรักษาความปลอดภัย
8. การช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า
  - 8.1 ศูนย์ช่วยเหลือผู้ใช้งาน
  - 8.2 การลงทะเบียนปัญหาข้อซักถามของผู้ใช้งาน
  - 8.3 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาข้อซักถามของผู้ใช้งาน
  - 8.4 การเฝ้าติดตามการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
  - 8.5 การวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาและการรายงานผล
9. การจัดการรายละเอียดทรัพย์สิน
  - 9.1 การบันทึกรายการรายละเอียดทรัพย์สิน
  - 9.2 ข้อมูลพื้นฐานของรายละเอียดทรัพย์สิน
  - 9.3 การบันทึกสถานะภาพทรัพย์สิน
  - 9.4 การควบคุมรายละเอียดทรัพย์สิน
  - 9.5 ซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้งาน
  - 9.6 การจัดเก็บซอฟต์แวร์
  - 9.7 ระเบียบปฏิบัติในการจัดการรายละเอียดทรัพย์สิน
  - 9.8 การกำหนดความรับผิดชอบด้านซอฟต์แวร์
10. การจัดการปัญหาและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
  - 10.1 ระบบการจัดการปัญหา
  - 10.2 ขั้นตอนการแก้ปัญหา
  - 10.3 หลักฐานการตรวจสอบและการติดตามปัญหา
  - 10.4 การอนุมัติให้เข้าถึงระบบในกรณีฉุกเฉินและชั่วคราว
  - 10.5 การกำหนดลำดับการประมวลผลกรณีฉุกเฉิน
11. การจัดการข้อมูล
  - 11.1 ระเบียบปฏิบัติในการเตรียมข้อมูล
  - 11.2 ระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการอนุมัติเอกสารต้นทาง
  - 11.3 การรวบรวมข้อมูลของเอกสารต้นทาง
  - 11.4 การแก้ไขข้อผิดพลาดของเอกสารต้นทาง
  - 11.5 ระยะเวลาการจัดเก็บเอกสารต้นทาง
  - 11.6 ระเบียบปฏิบัติว่าด้วยสิทธิการบันทึกข้อมูล
  - 11.7 การตรวจสอบความแม่นยำ ความสมบูรณ์ และการอนุมัติรายการ



- 11.8 การแก้ไขข้อมูลที่บันทึกผิดพลาด
- 11.9 ความครบถ้วนถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล
- 11.10 การตรวจสอบความสมเหตุสมผลในการแก้ไขข้อผิดพลาดของการประมวลผลข้อมูล
- 11.11 การแก้ไขข้อผิดพลาดในการประมวลผลข้อมูล
- 11.12 การจัดการและการจัดเก็บรายงาน
- 11.13 การแจกจ่ายรายงาน
- 11.14 การสอบย้อนและกระหายยอรวมของรายงาน
- 11.15 การสอบทานและการแก้ไขข้อผิดพลาดของรายงาน
- 11.16 ข้อกำหนดในการรักษาความปลอดภัยของรายงาน
- 11.17 การป้องกันข้อมูลสำคัญในระหว่างการส่งผ่านและเคลื่อนย้ายข้อมูล
- 11.18 การป้องกันข้อมูลสำคัญที่ถูกจำหน่ายทิ้ง
- 11.19 การจัดการด้านการจัดเก็บข้อมูล
- 11.20 ระยะเวลาและเงื่อนไขการจัดเก็บข้อมูล
- 11.21 ระบบจัดการคลังสื่อบันทึกข้อมูล
- 11.22 ความรับผิดชอบในการจัดการคลังสื่อบันทึกข้อมูล
- 11.23 การสำรองและกู้ข้อมูล
- 11.24 งานด้านการสำรองข้อมูล
- 11.25 สื่อจัดเก็บข้อมูลสำรอง
- 11.26 การเก็บถาวร
- 11.27 การป้องกันข้อความที่สำคัญ
- 11.28 การพิสูจน์ตนและความครบถ้วนถูกต้อง
- 11.29 ความครบถ้วนถูกต้องของรายการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
- 11.30 การคงความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่เก็บไว้
- 12. การจัดการกับสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 12.1 การรักษาความปลอดภัยทางกายภาพ
  - 12.2 สถานที่ตั้งของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ไม่เป็นที่สังเกต
  - 12.3 การตามประกบผู้เข้าออกศูนย์คอมพิวเตอร์
  - 12.4 สุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร
  - 12.5 การป้องกันภัยจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อม
  - 12.6 เครื่องจ่ายกระแสไฟฟ้าสำรอง

### 13. การจัดการการปฏิบัติการ

- 13.1 ระเบียบปฏิบัติและคู่มือคำสั่งการประมวลผล
- 13.2 เอกสารขั้นตอนการเริ่มทำงานของระบบ และเอกสารการปฏิบัติการอื่นๆ
- 13.3 การจัดตารางเวลาของงานประมวลผล
- 13.4 การประมวลผลนอกเหนือจากตารางเวลามาตรฐาน
- 13.5 ความต่อเนื่องของการประมวลผล
- 13.6 การบันทึกเหตุการณ์ตามลำดับเวลาของการประมวลผล
- 13.7 การรักษาความปลอดภัยของเอกสาร แบบฟอร์มพิเศษ และอุปกรณ์ประมวลผลลัพท์
- 13.8 การประมวลผลทางไกล

### 4) การเฝ้าติดตาม (M-Monitoring)

- 1. การเฝ้าติดตามกระบวนการ
  - 1.1 การรวบรวมข้อมูล
  - 1.2 การประเมินผลการดำเนินงาน
  - 1.3 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
  - 1.4 การรายงานสำหรับผู้บริหาร
- 2. การประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายใน
  - 2.1 การเฝ้าติดตามการควบคุมภายใน
  - 2.2 การดำเนินการของการควบคุมภายใน
  - 2.3 การรายงานระดับการควบคุมภายใน
- 3. การรับรองอย่างเป็นอิสระ
  - 3.1 การออกใบรับรอง/การรับรองอย่างเป็นอิสระในด้านการรักษาความปลอดภัย และการควบคุมภายในของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 3.2 การออกใบรับรอง/การรับรองอย่างเป็นอิสระในด้านการรักษาความปลอดภัยและการควบคุมภายในของการให้บริการจากบุคคลภายนอก
  - 3.3 การประเมินประสิทธิผลอย่างเป็นอิสระของบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 3.4 การประเมินประสิทธิผลอย่างเป็นอิสระของการให้บริการจากบุคคลภายนอก
  - 3.5 การรับรองอย่างเป็นอิสระต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อผูกมัดในสัญญา
  - 3.6 การรับรองอย่างเป็นอิสระต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อผูกมัดในสัญญากับผู้ให้บริการภายนอก
  - 3.7 ความรู้ความสามารถในการทำหน้าที่รับรองอย่างเป็นอิสระ

- 3.8 การตรวจสอบเชิงรุก
- 4. การจัดให้มีผู้ตรวจสอบอิสระ
  - 4.1 กฎบัตรการตรวจสอบ
  - 4.2 ความเป็นอิสระ
  - 4.3 จรรยาบรรณและมาตรฐานของวิชาชีพ
  - 4.4 ความรู้ความสามารถ
  - 4.5 การวางแผน
  - 4.6 การดำเนินงานตรวจสอบ
  - 4.7 การรายงาน
  - 4.8 การติดตามผล

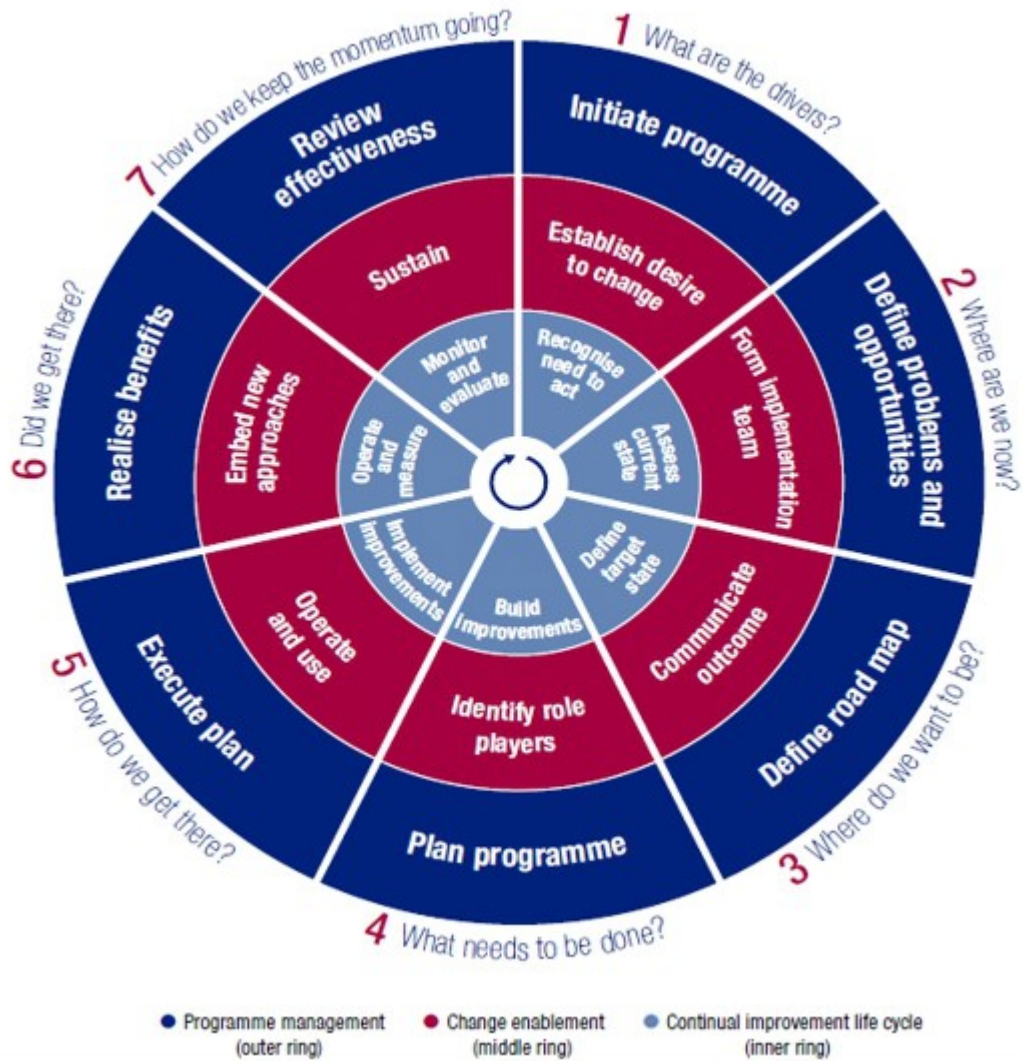
**ระยะที่ 3** มีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุง ตามมาด้วย การวิเคราะห์รายละเอียดที่ใช้แนวทางของ COBIT ในการระบุช่องว่างและกระบวนการแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จที่อาจเป็นไปได้ กระบวนการแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จบางอย่างอาจเป็นการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แต่บางอย่างก็อาจมีความท้าทายมากกว่าและดำเนินกิจกรรมที่ยาวนานกว่า เราควรให้ความสำคัญกับการริเริ่มดำเนินการที่สำเร็จได้ง่าย และน่าจะให้ผลที่เป็นประโยชน์สูงสุดก่อน

**ระยะที่ 4** วางแผนกระบวนการแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จที่นำไปปฏิบัติได้จริง โดยกำหนดโครงการที่มีเหตุผลทางธุรกิจที่สมเหตุสมผลรองรับขึ้นมาดำเนินการ มีการจัดทำแผนรองรับการเปลี่ยนสำหรับการนำไปใช้ เหตุผลทางธุรกิจที่จัดทำขึ้น มาอย่างดี จะช่วยให้มั่นใจว่า มีการระบุและเฝ้าติดตามผลประโยชน์ที่ต้องการได้จากโครงการ

**ระยะที่ 5** กระบวนการแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ ที่นำเสนอจะได้รับการนำไปใช้ในการดำเนินงานประจำวัน กำหนดให้มีการวัดผลและจัดให้มีการเฝ้าติดตาม โดยใช้เป้าหมายและมาตรวัดของ COBIT เพื่อให้มั่นใจถึงการมีและการรักษาไว้ซึ่งความสอดคล้องกันทางธุรกิจ และสามารถวัดประสิทธิภาพในการทำงานได้ ความสำเร็จต้องการการมีส่วนร่วมและการแสดงถึงคำมั่นจากผู้บริหารระดับสูง พร้อมทั้งจิตสำนึกในความเป็นเจ้าของจากผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางธุรกิจและด้านไอที

**ระยะที่ 6** มุ่งไปที่การดำเนินงานอย่างยั่งยืน ของปัจจัยเอื้อ ทั้งที่เกิดขึ้นใหม่และที่ได้รับการปรับปรุง และการเฝ้าติดตามการบรรลุถึงผลประโยชน์ที่คาดหวัง

**ระยะที่ 7** สอบทานความสำเร็จของการริเริ่มดำเนินการในภาพรวม ระบุถึงการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอทีระดับองค์กรที่ควรมีเพิ่มเติม และสนับสนุนให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



ที่มา : [http://www.tnetsecurity.com/content\\_audit/COBIT5-PracticeCycle/COBIT5-PracticeCycle.html](http://www.tnetsecurity.com/content_audit/COBIT5-PracticeCycle/COBIT5-PracticeCycle.html)

**ภาคผนวก**

## ภาคผนวก 1 เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT

| มิติการวัดผลแบบสมดุลด้าน IT | เป้าหมายของสารสนเทศและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง                                                                          |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านการเงิน                 | 01. กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้านธุรกิจ                                                     |
|                             | 02. IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก                     |
|                             | 03. ผู้บริหารระดับสูงให้คำมั่นในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                  |
|                             | 04. ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้                                                      |
|                             | 05. ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเอื้อ                       |
|                             | 06. ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส                                                             |
| ด้านลูกค้า                  | 07. การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ                                                              |
|                             | 08. การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม                                                                    |
| ด้านกระบวนการภายใน          | 09. ความคล่องตัวด้าน IT                                                                                               |
|                             | 10. ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน                                             |
|                             | 11. การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ประโยชน์สูงสุด                                                |
|                             | 12. การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทางธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ |
|                             | 13. การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐานด้านคุณภาพ   |
|                             | 14. ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการตัดสินใจ                                                  |
|                             | 15. IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร                                                                              |
| ด้านการเรียนรู้และเติบโต    | 16. บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมีแรงจูงใจ                                                   |
|                             | 17. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อก้าวทันนวัตกรรมทางธุรกิจ                                         |

**ภาคผนวก 2** คำถามเกี่ยวกับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ IT

| ผู้มีส่วนได้เสียภายใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | คำถามของผู้มีส่วนได้เสียภายใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการบริหาร</li> <li>- ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO)</li> <li>- ผู้บริหารสูงสุดด้านการเงิน (CFO)</li> <li>- ผู้บริหารสูงสุดด้านสารสนเทศ (CIO)</li> <li>- ผู้บริหารสูงสุดด้านความเสี่ยง (CRO)</li> <li>- ผู้บริหารด้านธุรกิจ</li> <li>- เจ้าของกระบวนการทางธุรกิจ</li> <li>- ผู้จัดการด้านธุรกิจ</li> <li>- ผู้จัดการด้านความเสี่ยง</li> <li>- ผู้จัดการด้านความมั่นคงปลอดภัย</li> <li>- ผู้จัดการด้านบริการ</li> <li>- ผู้จัดการด้านทรัพยากรบุคคล</li> <li>- ผู้ตรวจสอบภายใน</li> <li>- เจ้าหน้าที่ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคล</li> <li>- ผู้ใช้งาน IT</li> <li>- ผู้จัดการด้าน IT</li> <li>- อื่นๆ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เราจะได้รับคุณค่าจากการใช้ IT ได้อย่างไร ผู้ใช้งานมีความพอใจกับคุณภาพของบริการด้าน IT หรือไม่</li> <li>- เราจะจัดการกับประสิทธิภาพด้าน IT ได้อย่างไร</li> <li>- เราจะนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ให้ดีที่สุดเพื่อเปิดช่องทางกลยุทธ์ได้อย่างไร</li> <li>- เราจะจัดตั้งและจัดโครงสร้างหน่วยงานด้าน IT ให้ดีที่สุดได้อย่างไร</li> <li>- เราต้องพึ่งพาผู้ให้บริการภายนอกมากน้อยเพียงใด มีการจัดการกับสัญญาบริการด้าน IT กับบุคคลภายนอกได้ดีเพียงใด เราจะได้รับคำแนะนำจากผู้ให้บริการภายนอกได้อย่างไร</li> <li>- มีข้อกำหนด (ด้านการควบคุม) อะไรบ้างเกี่ยวกับสารสนเทศ</li> <li>- เราได้ระบุถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทั้งหมดแล้วหรือยัง</li> <li>- เรามีการดำเนินงานด้าน IT ที่มีประสิทธิภาพ และตามทันภัยต่างๆ ได้หรือไม่</li> <li>- เราจะควบคุมต้นทุนด้าน IT ได้อย่างไร เราจะใช้ทรัพยากรด้าน IT ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างไร ทางเลือกใดที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดในการจ้างหน่วยงานภายนอก</li> <li>- เรามีบุคลากรที่เพียงพอสำหรับงานด้าน IT หรือไม่ เราจะพัฒนาและรักษาทักษะของบุคลากรได้อย่างไร และจะจัดการประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างไร</li> <li>- เราจะได้รับคำแนะนำในเรื่องของ IT ได้อย่างไร</li> <li>- ข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลมีความปลอดภัยหรือไม่</li> <li>- เราจะเพิ่มความคล่องตัวให้กับธุรกิจด้วยการมีสภาพแวดล้อมด้าน IT ที่มีความยืดหยุ่นได้อย่างไร</li> </ul> |

| ผู้มีส่วนได้เสียภายใน | คำถามของผู้มีส่วนได้เสียภายใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการด้าน IT ประสบความล้มเหลวที่จะส่งมอบงานตามที่กำหนดหรือไม่ ถ้าใช้เป็นตัวช่วยสาเหตุใด IT เป็นอุปสรรคในการดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจหรือไม่</li> <li>- IT มีความสำคัญเพียงใดต่อความอยู่รอดขององค์กร จะทำอย่างไรหาก IT ไม่พร้อมใช้</li> <li>- กระบวนการทางธุรกิจที่เป็นหลักสำคัญในการดำเนินธุรกิจใดที่ต้องพึ่งพา IT และกระบวนการเหล่านั้นต้องการอะไรบ้าง</li> <li>- มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณสำหรับการปฏิบัติงานด้าน IT โดยเฉลี่ยเท่าไร โครงการด้าน IT มีการใช้จ่ายเงินเกินงบประมาณบ่อยครั้งหรือไม่และเป็นจำนวนเงินมากน้อยเพียงใด</li> <li>- มีการใช้ความพยายามไปในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามากกว่าการปรับปรุงทางธุรกิจมากน้อยเพียงใด</li> <li>- มีทรัพยากรทาง IT ที่เพียงพอและมีโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมใช้ในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ด้านกลยุทธ์ขององค์กรหรือไม่</li> <li>- การตัดสินใจในเรื่องสำคัญๆ ทางด้าน IT ใช้เวลานานมากน้อยเพียงใด</li> <li>- การใช้กำลังคนและการลงทุนทางด้าน IT มีความโปร่งใสหรือไม่</li> <li>- IT ใช้ในการสนับสนุนองค์กรในการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ และระดับของการให้บริการหรือไม่ จะทราบได้อย่างไรว่าเราได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่ใช้ทั้งหมดแล้ว</li> </ul> |



| ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                           | คำถามของผู้มีส่วนภายนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- พันธมิตรทางธุรกิจ</li> <li>- ผู้ขายหรือผู้ให้บริการ</li> <li>- ผู้ถือหุ้น</li> <li>- หน่วยงานกำกับดูแล / รัฐบาล</li> <li>- ผู้ใช้ภายนอก</li> <li>- ลูกค้า</li> <li>- องค์กรที่กำหนดมาตรฐาน</li> <li>- ผู้ตรวจสอบภายนอก</li> <li>- ที่ปรึกษา</li> <li>- อื่นๆ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จะทราบได้อย่างไรว่าการดำเนินงานของพันธมิตรทางธุรกิจมีความปลอดภัยและเชื่อถือได้</li> <li>- จะทราบได้อย่างไรว่าองค์กรปฏิบัติตามกฎและกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- จะทราบได้อย่างไรว่าองค์กรรักษาระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพหรือไม่</li> <li>- พันธมิตรทางธุรกิจสามารถจัดการให้สารสนเทศที่เชื่อมโยงระหว่างกันอยู่ภายใต้การควบคุมหรือไม่</li> </ul> |

**ภาคผนวก 3** เป้าหมายระดับองค์กรของ COBIT5

| มิติการวัดผล<br>แบบสมดุล | เป้าหมายระดับองค์กร                                                   | ความเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ในการกำกับดูแล<br>(ความสัมพันธ์) |                          |                                  |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|
|                          |                                                                       | การได้รับ<br>ผลประโยชน์                                      | ความเสี่ยง<br>ที่เหมาะสม | ทรัพยากรที่ให้<br>ประโยชน์สูงสุด |
| ด้านการเงิน              | 1. คุณค่าจากการลงทุนในธุรกิจของผู้มีส่วนได้เสีย                       | P                                                            |                          | S                                |
|                          | 2. กลุ่ม (Portfolio) ของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความสามารถในการแข่งขัน | P                                                            | P                        | S                                |
|                          | 3. ความเสี่ยงทางธุรกิจที่ได้รับการจัดการ (การปกป้องคุ้มครองสินทรัพย์) |                                                              | P                        | S                                |
|                          | 4. การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับจากภายนอก                  |                                                              | P                        |                                  |
|                          | 5. ความโปร่งใสทางการเงิน                                              | P                                                            | S                        | S                                |
| ด้านลูกค้า               | 6. วัฒนธรรมที่เน้นการบริการลูกค้า                                     | P                                                            |                          | S                                |
|                          | 7. บริการของธุรกิจมีความต่อเนื่องและความพร้อมให้การบริการ             |                                                              | P                        |                                  |
|                          | 8. การตอบสนองอย่างฉับไวต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ        | P                                                            |                          | S                                |
|                          | 9. การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์บนพื้นฐานของสารสนเทศ                         | P                                                            | P                        | P                                |
|                          | 10. ต้นทุนในการส่งมอบบริการที่ให้ประโยชน์สูงสุด                       | P                                                            |                          | P                                |
| ด้านกระบวนการ<br>ภายใน   | 11. หน้าที่งานในกระบวนการทางธุรกิจที่ให้ประโยชน์สูงสุด                | P                                                            |                          | P                                |
|                          | 12. ต้นทุนของกระบวนการทางธุรกิจที่ให้ประโยชน์สูงสุด                   | P                                                            |                          | P                                |
|                          | 13. ชุดโครงการเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ได้รับการบริหารจัดการ    | P                                                            | P                        | S                                |
|                          | 14. การปฏิบัติงานและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ                           | P                                                            |                          | P                                |
|                          | 15. การปฏิบัติตามนโยบายภายในองค์กร                                    |                                                              | P                        |                                  |
| ด้านการเรียนรู้          | 16. บุคลากรที่มีทักษะและแรงจูงใจ                                      | S                                                            | P                        | P                                |
|                          | 17. วัฒนธรรมที่ส่งเสริมนวัตกรรมสำหรับผลิตภัณฑ์และการดำเนินธุรกิจ      | P                                                            |                          |                                  |

**ภาคผนวก 4 ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายระดับองค์กรใน COBIT5 กับเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT**

[illegible]

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                                                                                 | คุณค่าจากการลงทุนในธุรกิจของผู้มีส่วนได้เสีย |                        |                                                                    |                                                   |                       |                                |                                                     |                                                            |                                               |                                                     |                                      |                                                   |                                                             |                                         |                                |                              |                                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                             |                                                                                                 | 1                                            | 2                      | 3                                                                  | 4                                                 | 5                     | 6                              | 7                                                   | 8                                                          | 9                                             | 10                                                  | 11                                   | 12                                                | 13                                                          | 14                                      | 15                             | 16                           | 17                                                  |
|                             |                                                                                                 | ด้านการเงิน                                  |                        |                                                                    |                                                   |                       | ด้านลูกค้า                     |                                                     |                                                            |                                               |                                                     | ด้านกระบวนการภายใน                   |                                                   |                                                             |                                         |                                | ด้านการเรียนรู้และเติบโต     |                                                     |
|                             |                                                                                                 | กลุ่มของผลิตภัณฑ์และบริการที่มี              | ความสามารถในการแข่งขัน | ความเสี่ยงทางธุรกิจที่ได้รับการจัดการ (การปกป้องคุ้มครองทรัพย์สิน) | การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับจากภายนอก | ความโปร่งใสทางการเงิน | วัฒนธรรมที่เน้นการบริการลูกค้า | บริการของธุรกิจมีความต่อเนื่องและความพร้อมให้บริการ | การตอบสนองอย่างฉับไวต่อการเปลี่ยนแปลงในภาพแวดล้อมทางธุรกิจ | การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์บนพื้นฐานของการตัดสินใจ | ต้นทุนในการส่งมอบบริการที่ให้บริการที่ประหยัดสูงสุด | หน้าที่งานในกระบวนการทางธุรกิจที่ให้ | ต้นทุนของกระบวนการทางธุรกิจที่ให้บริการที่ประหยัด | ชุดโครงการเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ได้รับมอบรับผิดชอบ | การปฏิบัติตามและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ | การปฏิบัติตามนโยบายภายในองค์กร | บุคลากรที่มีทักษะและแรงจูงใจ | วัฒนธรรมที่ส่งเสริมนวัตกรรมสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ |
|                             | 03. ผู้บริหารระดับสูงให้คำมั่นในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ IT                            | P                                            | S                      | S                                                                  |                                                   |                       |                                | S                                                   | S                                                          |                                               | S                                                   |                                      | P                                                 |                                                             |                                         | S                              | S                            |                                                     |
|                             | 04. ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้                                |                                              |                        | P                                                                  | S                                                 |                       | P                              | S                                                   |                                                            | P                                             |                                                     |                                      | S                                                 |                                                             | S                                       | S                              |                              |                                                     |
|                             | 05. ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเอื้อ | P                                            | P                      |                                                                    |                                                   |                       | S                              | S                                                   |                                                            | S                                             | S                                                   | P                                    |                                                   | S                                                           |                                         |                                | S                            |                                                     |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                                          | คุณค่าจากการลงทุนในธุรกิจของผู้มีส่วนได้เสีย |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                          |    |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|--------------------------|----|
|                             |                                                          | 1                                            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                       | 17 |
|                             |                                                          | ด้านการเงิน                                  |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้และเติบโต |    |
|                             | 06. ต้นทุน ประโยชน์และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส | S                                            |   | S |   | P |            |   |   | S | P  |                    | P  |    |    |    |                          |    |
| ด้านลูกค้า                  | 07. การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ | P                                            | P | S | S |   | P          | S | P | S |    | P                  | S  | S  |    |    | S                        | S  |
|                             | 08. การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม       | S                                            | S | S |   |   | S          | S |   | S | S  | P                  | S  |    | P  |    | S                        | S  |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                                                           | คุณค่าจากการลงทุนในธุรกิจของผู้มีส่วนได้เสีย |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                          |    |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|--------------------------|----|
|                             |                                                                           | 1                                            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                       | 17 |
|                             |                                                                           | ด้านการเงิน                                  |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้และเติบโต |    |
| ด้านกระบวนการภายใน          | 09. ความคล่องตัวของ IT                                                    | S                                            | P | S |   | S |            | P |   |   | P  |                    |    | S  | S  |    | S                        | P  |
|                             | 10. ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน |                                              |   | P | P |   |            | P |   |   |    |                    |    |    |    | P  |                          |    |
|                             | 11. การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ประโยชน์สูงสุด    | P                                            | S |   |   |   |            |   | S |   | P  | S                  | P  | S  | S  |    |                          | S  |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                                                                                                            | คุณค่าจากการลงทุนในธุรกิจของผู้มีส่วนได้เสีย              |                                                                        |                                                       |                       |                                |                                                         |                                                                |                                    |                                         |                                      |                                              |                                                                    |                                         |                                |                              |                                                                |    |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------|----|
|                             |                                                                                                                            | 1                                                         | 2                                                                      | 3                                                     | 4                     | 5                              | 6                                                       | 7                                                              | 8                                  | 9                                       | 10                                   | 11                                           | 12                                                                 | 13                                      | 14                             | 15                           | 16                                                             | 17 |
|                             |                                                                                                                            | ด้านการเงิน                                               |                                                                        |                                                       |                       |                                | ด้านลูกค้า                                              |                                                                |                                    |                                         |                                      | ด้านกระบวนการภายใน                           |                                                                    |                                         |                                |                              | ด้านการเรียนรู้และเติบโต                                       |    |
|                             |                                                                                                                            | กลุ่มของผลิตภัณฑ์และบริการที่มี<br>ความสามารถในการแข่งขัน | ความเสี่ยงทางธุรกิจที่ได้รับการจัดการ (การ<br>ปกป้องคุ้มครองทรัพย์สิน) | การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ<br>ข้อบังคับจากภายนอก | ความโปร่งใสทางการเงิน | วัฒนธรรมที่เน้นการบริการลูกค้า | บริการของธุรกิจมีความต่อเนื่องและความ<br>พร้อมให้บริการ | การตอบสนองอย่างฉับไวต่อการเปลี่ยนแปลง<br>ในภาพแวดล้อมทางธุรกิจ | การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์บนพื้นฐานของ | ต้นทุนในการส่งมอบบริการที่ประหยัดสูงสุด | หน้าที่งานในกระบวนการทางธุรกิจที่ให้ | ต้นทุนของการรวบรวมการทางธุรกิจที่ให้ประโยชน์ | ชุดโครงการเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่<br>ได้รับการบริหารจัดการ | การปฏิบัติตามและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ | การปฏิบัติตามนโยบายภายในองค์กร | บุคลากรที่มีทักษะและแรงจูงใจ | วัฒนธรรมที่ส่งเสริมนวัตกรรมสำหรับ<br>ผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัล |    |
|                             | 12. การใช้อำนาจและสนับสนุนการทำงาน<br>ของกระบวนการทางธุรกิจโดยบูรณาการระบบงานและ<br>เทคโนโลยีเข้าไปใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ | S                                                         | P                                                                      | S                                                     |                       |                                | S                                                       |                                                                | S                                  |                                         | S                                    | P                                            | S                                                                  | S                                       | S                              |                              |                                                                | S  |
|                             | 13. การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ<br>ก่อให้เกิดประโยชน์ตรงเวลา ตาม<br>งบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐานด้านคุณภาพ  | P                                                         | S                                                                      | S                                                     |                       |                                | S                                                       |                                                                |                                    |                                         | S                                    |                                              | S                                                                  | P                                       |                                |                              |                                                                |    |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                                                     | คุณค่าจากการลงทุนในธุรกิจของผู้มีส่วนได้เสีย |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                          |    |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|--------------------------|----|
|                             |                                                                     | 1                                            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                       | 17 |
|                             |                                                                     | ด้านการเงิน                                  |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้และเติบโต |    |
|                             | 14. ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้และมีประโยชน์ในการตัดสินใจ | S                                            | S | S | S |   |            | P |   | P |    | S                  |    |    |    |    |                          |    |
|                             | 15. IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร                            |                                              |   | S | S |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    | P  |                          |    |
| ด้านการเรียนรู้และเติบโต    | 16. บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมีแรงจูงใจ | S                                            | S | P |   |   | S          |   | S |   |    |                    |    |    | P  |    | P                        | S  |



| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                            |  | คุณค่าจากการลงทุนในธุรกิจของผู้มีส่วนได้เสีย | กลุ่มของผลิตภัณฑ์และบริการที่มี | ความเสี่ยงทางธุรกิจที่ได้รับการจัดการ (การ | การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ | ความโปร่งใสทางการเงิน | วัฒนธรรมที่เน้นการบริการลูกค้า | บริการของธุรกิจมีความต่อเนื่องและความ | การตอบสนองอย่างฉับไวต่อการเปลี่ยนแปลง | การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์บนพื้นฐานของ | ต้นทุนในการส่งมอบบริการที่ให้ประโยชน์สูงสุด | หน้าที่งานในกระบวนการทางธุรกิจที่ให้ | ต้นทุนของกระบวนการทางธุรกิจที่ให้ประโยชน์ | ชุดโครงการเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ | การปฏิบัติตามและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ | การปฏิบัติตามนโยบายภายในองค์กร | บุคลากรที่มีทักษะและแรงจูงใจ | วัฒนธรรมที่ส่งเสริมนวัตกรรมสำหรับ |
|------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
|                                                                        |  | 1                                            | 2                               | 3                                          | 4                               | 5                     | 6                              | 7                                     | 8                                     | 9                                  | 10                                          | 11                                   | 12                                        | 13                                        | 14                                      | 15                             | 16                           | 17                                |
|                                                                        |  | ด้านการเงิน                                  |                                 |                                            |                                 |                       | ด้านลูกค้า                     |                                       |                                       |                                    |                                             | ด้านกระบวนการภายใน                   |                                           |                                           |                                         |                                | ด้านการเรียนรู้และเติบโต     |                                   |
| 17. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรมทางธุรกิจ |  | S                                            | P                               |                                            |                                 |                       | S                              |                                       | P                                     | S                                  |                                             | S                                    |                                           | S                                         |                                         |                                | S                            | P                                 |



| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |  | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                             |                                                   |                                              |                                                                  |                                                              |                                                         |                                      |                                                       |                                                      |                                                |                     |                                                    |                     |                                                      |                                                    |                                                  |                                                     |                                                         |                                                          |                                      |                                                         |                                                           |           |
|-----------------------------|--|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------|
|                             |  | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน | IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตาม | กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก | ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ | ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ | ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการ | ในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเลือก | ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส | การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ | การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม | ความคล่องตัวด้าน IT | ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการ | ประมวลผล และระบบงาน | การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ | การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของการกระบวนการทาง | ธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ใน | การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา | ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและการและมาตรฐาน | ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ | IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร | บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี | ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรม | ทางธุรกิจ |
|                             |  | 1                                                       | 2                                                 | 3                                            | 4                                                                | 5                                                            | 6                                                       | 7                                    | 8                                                     | 9                                                    | 10                                             | 11                  | 12                                                 | 13                  | 14                                                   | 15                                                 | 16                                               | 17                                                  |                                                         |                                                          |                                      |                                                         |                                                           |           |
|                             |  | กระบวนการใน COBIT5                                      |                                                   |                                              |                                                                  |                                                              |                                                         |                                      |                                                       |                                                      |                                                |                     |                                                    |                     |                                                      |                                                    |                                                  |                                                     |                                                         |                                                          |                                      |                                                         |                                                           |           |
|                             |  | ด้านการเงิน                                             |                                                   |                                              |                                                                  |                                                              | ด้านลูกค้า                                              |                                      |                                                       |                                                      |                                                | ด้านกระบวนการภายใน  |                                                    |                     |                                                      |                                                    | ด้านการเรียนรู้ และเติบโต                        |                                                     |                                                         |                                                          |                                      |                                                         |                                                           |           |
|                             |  | EDM02 มั่นใจในการส่งมอบผลประโยชน์                       | P                                                 |                                              | S                                                                |                                                              | P                                                       | P                                    | P                                                     | S                                                    |                                                |                     | S                                                  | S                   | S                                                    | S                                                  |                                                  | S                                                   | P                                                       |                                                          |                                      |                                                         |                                                           |           |
|                             |  | EDM03 มั่นใจในความเสี่ยงที่เหมาะสม                      | S                                                 | S                                            | S                                                                | P                                                            |                                                         | P                                    | S                                                     | S                                                    |                                                |                     | P                                                  |                     |                                                      | S                                                  | S                                                | P                                                   | S                                                       | S                                                        |                                      |                                                         |                                                           |           |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |  | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                          |    |   |
|-----------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|--------------------------|----|---|
|                             |  | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเอื้อ ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ความคล่องตัวด้าน IT ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทางธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ในการส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรมทางธุรกิจ |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                          |    |   |
|                             |  | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                       | 17 |   |
|                             |  | กระบวนการใน COBIT5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                          |    |   |
|                             |  | ด้านการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้และเติบโต |    |   |
|                             |  | EDM04 มั่นใจในการใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | S |   | S | S | S          | S | S | S | P  |                    | P  |    | S  |    |                          | P  | S |
|                             |  | EDM05 มั่นใจในความโปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้เสีย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | S | S | P |   |            | P | P |   |    |                    |    |    | S  | S  | S                        |    | S |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                                       | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|---------------------------|----|
|                             |                                                       | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารระดับสูงให้คำมั่นในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการ ในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเลือก ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ความคล่องตัวด้าน IT ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทาง ธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ใน การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรม ทางธุรกิจ |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|                             |                                                       | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                        | 17 |
| กระบวนการใน COBIT5          |                                                       | ด้านการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้ และเติบโต |    |
| จัดวางแผน และจัดระบบ        | APO01 บริหารจัดการกรอบการดำเนินงานการบริหารงานด้าน IT | P                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | P | S | S |   |            | S |   | P | S  | P                  | S  | S  | S  | P  | P                         | P  |
|                             | APO02 บริหารจัดการกลยุทธ์                             | P                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   | S | S | S |            | P | S | S |    | S                  | S  | S  | S  | S  | S                         | P  |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                      | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|-----------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|---------------------------|----|
|                             |                                      | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารระดับสูงให้คำมั่นในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการ ในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเลือก ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ความคล่องตัวด้าน IT ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการ ประมวลผล และระบบงาน การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ การใช้อำนาจและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทาง ธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ใน การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรม ทางธุรกิจ |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|                             |                                      | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                        | 17 |
| กระบวนการใน COBIT5          |                                      | ด้านการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้ และเติบโต |    |
|                             | APO03 บริหารจัดการสถาปัตยกรรม องค์กร | P                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   | S | S | S | S          | S | S | P | S  | P                  | S  |    | S  |    |                           | S  |
|                             | APO04 บริหารจัดการนวัตกรรม           | S                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |   | S | P |            |   | P | P |    | P                  | S  |    | S  |    |                           | P  |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                      | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|-----------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|---------------------------|----|
|                             |                                      | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารระดับสูงให้คำมั่นในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการ ในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเลือก ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ความคล่องตัวด้าน IT ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ การใช้อำนวยความสะดวกสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทาง ธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ ใน การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรม ทางธุรกิจ |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|                             |                                      | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                        | 17 |
| กระบวนการใน COBIT5          |                                      | ด้านการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้ และเติบโต |    |
|                             | APO05 บริหารจัดการกลุ่มของชุดโครงการ | P                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   | S | S | P | S          | S | S | S |    | S                  |    | P  |    |    |                           | S  |
|                             | APO06 บริหารจัดการงบประมาณและต้นทุน  | S                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   | S | S | P | P          | S | S |   |    | S                  |    | S  |    |    |                           |    |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                 | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|-----------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|---------------------------|----|
|                             |                                 | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการ ในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเลือก ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ความคล่องตัวด้าน IT ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการ ประมวลผล และระบบงาน การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของการกระบวนการทาง ธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ใน การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรม ทางธุรกิจ |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|                             |                                 | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                        | 17 |
| กระบวนการใน COBIT5          |                                 | ด้านการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้ และเติบโต |    |
|                             | APO07 บริหารจัดการทรัพยากรบุคคล | P                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | S | S | S |   |            | S |   | S | S  | P                  |    | P  |    | S  | P                         | P  |
|                             | APO08 บริหารจัดการความสัมพันธ์  | P                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   | S | S | S | S          | P | S |   |    | S                  | P  | S  |    | S  | S                         | P  |



| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                        | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|---------------------------|----|
|                             |                                        | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการ ในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเลือก ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ความคล่องตัวด้าน IT ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการ ประมวลผล และระบบงาน การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทาง ธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ใน การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรม ทางธุรกิจ |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|                             |                                        | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                        | 17 |
| กระบวนการใน COBIT5          |                                        | ด้านการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้ และเติบโต |    |
|                             | APO09 บริหารจัดการข้อตกลงการ ให้บริการ | S                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |   | S | S | S          | P | S | S | S  | S                  |    | S  | P  | S  |                           |    |
|                             | APO10 บริหารจัดการข้อตกลงการ ให้บริการ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | S |   | P | S | S          | P | S | P | S  | S                  |    | S  | S  | S  |                           | S  |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                              | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                          |    |
|-----------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|--------------------------|----|
|                             |                              | <p>กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT</p> <p>IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก</p> <p>ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ</p> <p>ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้</p> <p>ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเอื้อ</p> <p>ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส</p> <p>การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ</p> <p>การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม</p> <p>ความคล่องตัวด้าน IT</p> <p>ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน</p> <p>การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้</p> <p>การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของการกระบวนการทางธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ใน</p> <p>การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน</p> <p>ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ</p> <p>IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร</p> <p>บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี</p> <p>ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรมทางธุรกิจ</p> |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                          |    |
|                             |                              | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                       | 17 |
| กระบวนการใน COBIT5          |                              | ด้านการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้และเติบโต |    |
|                             | APO11 บริหารจัดการคุณภาพ     | S                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | S |   | S | P |            | P | S | S |    | S                  |    | P  | S  | S  | S                        | S  |
|                             | APO12 บริหารจัดการความเสี่ยง |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | P |   | P |   | P          | S | S | S | P  |                    |    | P  | S  | S  | S                        | S  |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                        | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                          |    |
|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|--------------------------|----|
|                             |                                        | <p>กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT เพื่ออำนวยความสะดวกสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้</p> <p>ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเชื้อ</p> <p>ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส</p> <p>การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ</p> <p>การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม</p> <p>ความคล่องตัวด้าน IT</p> <p>ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน</p> <p>การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้</p> <p>การใช้อำนวยความสะดวกสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทางธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าใช้ใน</p> <p>การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน</p> <p>ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ</p> <p>IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร</p> <p>บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี</p> <p>ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรมทางธุรกิจ</p> |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                          |    |
|                             |                                        | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                       | 17 |
| กระบวนการใน COBIT5          |                                        | ด้านการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้และเติบโต |    |
|                             | APO13 บริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | P |   | P |   | P          | S | S |   | P  |                    |    |    | P  |    |                          |    |
| จัดสร้าง จัดทำ และนำไปใช้   | BAI01 บริหารจัดการโครงการและชุดโครงการ | P                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   | S | P | P | S          | S | S |   |    | S                  |    | P  |    |    | S                        | S  |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |  | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                       |                                                   |                                              |                                                                  |                                                              |                                                         |                                      |                                                       |                                                      |                                                |                     |                                                    |                     |                                                      |                                                    |                                                  |                                                     |                                                   |                                                          |                                      |                                                         |                                                           |           |
|-----------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------|
|                             |  | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน           | IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตาม | กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก | ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ | ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ | ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการ | ในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเอื้อ | ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส | การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ | การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม | ความคล่องตัวด้าน IT | ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการ | ประมวลผล และระบบงาน | การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ | การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของการกระบวนการทาง | ธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ใน | การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา | ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน | ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ | IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร | บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี | ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรม | ทางธุรกิจ |
|                             |  | 1                                                                 | 2                                                 | 3                                            | 4                                                                | 5                                                            | 6                                                       | 7                                    | 8                                                     | 9                                                    | 10                                             | 11                  | 12                                                 | 13                  | 14                                                   | 15                                                 | 16                                               | 17                                                  |                                                   |                                                          |                                      |                                                         |                                                           |           |
|                             |  | ด้านการเงิน                                                       |                                                   |                                              |                                                                  |                                                              | ด้านลูกค้า                                              |                                      |                                                       |                                                      |                                                | ด้านกระบวนการภายใน  |                                                    |                     |                                                      |                                                    | ด้านการเรียนรู้                                  |                                                     | และเติบโต                                         |                                                          |                                      |                                                         |                                                           |           |
|                             |  | BAIO2 บริหารจัดการข้อกำหนดความต้องการ                             | P                                                 | S                                            | S                                                                | S                                                            | S                                                       |                                      | P                                                     | S                                                    | S                                              | S                   | S                                                  | P                   | S                                                    | S                                                  |                                                  |                                                     | S                                                 |                                                          |                                      |                                                         |                                                           |           |
|                             |  | BAIO3 บริหารจัดการการระบุและจัดสร้างกระบวนการแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ | S                                                 |                                              |                                                                  | S                                                            | S                                                       |                                      | P                                                     | S                                                    |                                                |                     | S                                                  | S                   | S                                                    | S                                                  |                                                  |                                                     | S                                                 |                                                          |                                      |                                                         |                                                           |           |
|                             |  |                                                                   |                                                   |                                              |                                                                  |                                                              |                                                         |                                      |                                                       |                                                      |                                                |                     |                                                    |                     |                                                      |                                                    |                                                  |                                                     |                                                   |                                                          |                                      |                                                         |                                                           |           |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                                           | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|---------------------------|----|
|                             |                                                           | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารระดับสูงให้คำมั่นในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการ ในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเลือก ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ความคล่องตัวด้าน IT ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการ ประมวลผล และระบบงาน การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ การใช้อำนวยความสะดวกสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทาง ธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ ใน การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรม ทางธุรกิจ |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|                             |                                                           | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                        | 17 |
| กระบวนการใน COBIT5          |                                                           | ด้านการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้ และเติบโต |    |
|                             | BAIO4 บริหารจัดการความพร้อมใช้ งานและขีดความสามารถ        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |   | S | S |            | P | S | S |    | P                  |    | S  | P  |    |                           | S  |
|                             | BAIO5 บริหารจัดการเพื่อให้การ เปลี่ยนแปลงองค์กรสัมฤทธิ์ผล | S                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   | S |   | S |            | S | P | S |    | S                  | S  | P  |    |    |                           | P  |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                                            | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|---------------------------|----|
|                             |                                                            | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารระดับสูงให้คำมั่นในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการ ในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเลือก ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ความคล่องตัวด้าน IT ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการ ประมวลผล และระบบงาน การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ การใช้อำนวยความสะดวกสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทาง ธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ ใน การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรม ทางธุรกิจ |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|                             |                                                            | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                        | 17 |
| กระบวนการใน COBIT5          |                                                            | ด้านการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้ และเติบโต |    |
|                             | BAI06 บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   | S | P | S |            | P | S | S | P  | S                  | S  | S  | S  | S  |                           | S  |
|                             | BAI07 บริหารจัดการการยอมรับการเปลี่ยนแปลงและการปรับเปลี่ยน |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |   | S | S |            | S | P | S |    |                    | P  | S  | S  | S  |                           | S  |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                             | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |   |   |            |   |   |   |   |                    |    |    |    |    |                           |    |    |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|------------|---|---|---|---|--------------------|----|----|----|----|---------------------------|----|----|
|                             |                             | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารระดับสูงให้คำมั่นในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการ ในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเลือก ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ความคล่องตัวด้าน IT ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการ ประมวลผล และระบบงาน การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ การใช้อำนวยความสะดวกสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทาง ธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ใน การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรม ทางธุรกิจ |   |   |   |            |   |   |   |   |                    |    |    |    |    |                           |    |    |
|                             |                             | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2 | 3 | 4 | 5          | 6 | 7 | 8 | 9 | 10                 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15                        | 16 | 17 |
| กระบวนการใน COBIT5          |                             | ด้านการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |   | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้ และเติบโต |    |    |
|                             | BAI08 บริหารจัดการความรู้   | S                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |   |   | S          |   | S | S | P | S                  | S  |    |    | S  |                           | S  | P  |
|                             | BAI09 บริหารจัดการสินทรัพย์ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | S |   | S |            | P | S |   | S | S                  | P  |    |    | S  | S                         |    |    |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                 | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                         |                                     |                                                                                                                               |   |                                                                                             |   |                                                        |            |                                                      |    |                                                |    |                     |    |                                                                       |    |                                                      |                          |                                                                                             |  |                                                                                                       |   |                                                          |  |                                      |  |                                                         |  |                                                                    |  |
|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------|----|---------------------|----|-----------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------|--|--------------------------------------|--|---------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------|--|
| ส่งมอบ บริการ และสนับสนุน   | DSS01 บริหารจัดการการปฏิบัติการ | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT ใช้อำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก |                                     | ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ |   | ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเชื้อ |   | ต้นทุน ประโยชน์ และความเสียหายทางด้าน IT มีความโปร่งใส |            | การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ |    | การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม |    | ความคล่องตัวด้าน IT |    | ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน |    | การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ |                          | การใช้อำนวยและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทางธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าใช้ใน |  | การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน |   | ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ |  | IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร |  | บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี |  | ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรมทางธุรกิจ |  |
|                             |                                 | 1                                                                                                                                                   | 2                                   | 3                                                                                                                             | 4 | 5                                                                                           | 6 | 7                                                      | 8          | 9                                                    | 10 | 11                                             | 12 | 13                  | 14 | 15                                                                    | 16 | 17                                                   |                          |                                                                                             |  |                                                                                                       |   |                                                          |  |                                      |  |                                                         |  |                                                                    |  |
|                             |                                 | กระบวนการใน COBIT5                                                                                                                                  |                                     | ด้านการเงิน                                                                                                                   |   |                                                                                             |   |                                                        | ด้านลูกค้า |                                                      |    |                                                |    | ด้านกระบวนการภายใน  |    |                                                                       |    |                                                      | ด้านการเรียนรู้และเติบโต |                                                                                             |  |                                                                                                       |   |                                                          |  |                                      |  |                                                         |  |                                                                    |  |
|                             |                                 |                                                                                                                                                     | BAI10 บริหารจัดการองค์ประกอบของระบบ |                                                                                                                               | P |                                                                                             | S |                                                        | S          |                                                      | S  | S                                              | S  | P                   |    |                                                                       |    | P                                                    | S                        |                                                                                             |  | S                                                                                                     | S |                                                          |  |                                      |  |                                                         |  |                                                                    |  |



| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                   | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|-----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|---------------------------|----|
|                             |                                   | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารระดับสูงให้คำมั่นในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการ ในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเลือก ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ความคล่องตัวด้าน IT ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการ ประมวลผล และระบบงาน การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทาง ธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ใน การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรม ทางธุรกิจ |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|                             |                                   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                        | 17 |
| กระบวนการใน COBIT5          |                                   | ด้านการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้ และเติบโต |    |
|                             | DSS02 บริหารจัดการคำร้องขอ บริการ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |   | P |   |            | P | S |   | S  |                    |    |    | S  | S  |                           | S  |
|                             | DSS03 บริหารจัดการปัญหา           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | S |   | P | S |            | P | S | S |    | P                  | S  |    | P  | S  |                           | S  |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |                                            | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|-----------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|---------------------------|----|
|                             |                                            | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการ ในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเลือก ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ความคล่องตัวด้าน IT ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการ ประมวลผล และระบบงาน การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของการกระบวนการทาง ธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ใน การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรม ทางธุรกิจ |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                           |    |
|                             |                                            | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                        | 17 |
| กระบวนการใน COBIT5          |                                            | ด้านการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้ และเติบโต |    |
|                             | DSS04 บริหารจัดการความต่อเนื่อง            | S                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | S |   | P | S |            | P | S | S | S  | S                  | S  |    | P  | S  | S                         | S  |
|                             | DSS05 บริหารจัดการบริการด้าน มั่นคงปลอดภัย | S                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | P |   | P |   |            | S | S |   | P  | S                  | S  |    | S  | S  |                           |    |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT           |                                                                                          | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                              |    |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|--------------------|----|----|----|----|------------------------------|----|
|                                       |                                                                                          | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน<br>IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตาม<br>กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก<br>ผู้บริหารระดับสูงให้ค้ำประกันการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ<br>ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้<br>ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการ<br>ในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเลือก<br>ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส<br>การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ<br>การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม<br>ความคล่องตัวด้าน IT<br>ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการ<br>ประมวลผล และระบบงาน<br>การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้<br>การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทาง<br>ธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ใน<br>การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา<br>ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐาน<br>ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ<br>IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร<br>บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี<br>ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรม<br>ทางธุรกิจ |   |   |   |   |            |   |   |   |    |                    |    |    |    |    |                              |    |
|                                       |                                                                                          | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                           | 17 |
| กระบวนการใน COBIT5                    |                                                                                          | ด้านการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |   |   |   | ด้านลูกค้า |   |   |   |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |    |    | ด้านการเรียนรู้<br>และเติบโต |    |
|                                       | DSS06 บริหารจัดการการควบคุม<br>กระบวนการทางธุรกิจ                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | S |   | P |   |            | P | S |   | S  | S                  | S  |    | S  | S  | S                            | S  |
| เฝ้าติดตาม วัตถุประสงค์<br>และประเมิน | MEA01 เฝ้าติดตาม วัตถุประสงค์ และ<br>ประเมินประสิทธิภาพและความ<br>สอดคล้องในการดำเนินงาน | S                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | S | S | P | S | S          | P | S | S | S  | P                  |    | S  | S  | P  | S                            | S  |

| เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT |  | เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT                                                                                                                           |   |             |   |   |                                                                                                                              |   |            |   |    |                                                                                             |    |                    |    |    |                                                       |                                                      |                                                |                     |                                                                       |                                                      |                                                                                                    |                                                     |                                                         |                                                          |                                      |                                                         |                                                                    |
|-----------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------|----|----|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|                             |  | กลยุทธ์ด้าน IT สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้าน IT เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก |   |             |   |   | ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ IT สามารถบริหารจัดการได้ |   |            |   |    | ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการในด้านต่างๆ ที่มี IT เป็นปัจจัยเอื้อ |    |                    |    |    | ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้าน IT มีความโปร่งใส | การส่งมอบบริการด้าน IT เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ | การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม | ความคล่องตัวด้าน IT | ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน | การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้าน IT ให้ได้ | การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของการกระบวนการทางธุรกิจ โดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ใน | การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา | ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและการและมาตรฐาน | ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการ | IT ที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร | บุคลากรทั้งทางด้าน IT และด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมี | ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรมทางธุรกิจ |
|                             |  | 1                                                                                                                                                     | 2 | 3           | 4 | 5 | 6                                                                                                                            | 7 | 8          | 9 | 10 | 11                                                                                          | 12 | 13                 | 14 | 15 | 16                                                    | 17                                                   |                                                |                     |                                                                       |                                                      |                                                                                                    |                                                     |                                                         |                                                          |                                      |                                                         |                                                                    |
|                             |  | กระบวนการใน COBIT5                                                                                                                                    |   | ด้านการเงิน |   |   |                                                                                                                              |   | ด้านลูกค้า |   |    |                                                                                             |    | ด้านกระบวนการภายใน |    |    |                                                       |                                                      | ด้านการเรียนรู้และเติบโต                       |                     |                                                                       |                                                      |                                                                                                    |                                                     |                                                         |                                                          |                                      |                                                         |                                                                    |
|                             |  | MEA02 เฝ้าติดตาม วัดผล และประเมินระบบการควบคุมภายใน                                                                                                   |   | P           |   | P |                                                                                                                              | S | S          | S |    | S                                                                                           |    |                    |    | S  | P                                                     |                                                      | S                                              |                     |                                                                       |                                                      |                                                                                                    |                                                     |                                                         |                                                          |                                      |                                                         |                                                                    |
|                             |  | MEA03 เฝ้าติดตาม วัดผล และประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดจากหน่วยงานภายนอก                                                                               |   | P           |   | P | S                                                                                                                            |   | S          |   |    | S                                                                                           |    |                    |    |    | S                                                     |                                                      | S                                              |                     |                                                                       |                                                      |                                                                                                    |                                                     |                                                         |                                                          |                                      |                                                         |                                                                    |

**ภาคผนวก 6 ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายระดับองค์กรของ COBIT5 กับคำถามของผู้บริหาร**

ตารางนี้ช่วยกำหนดและจัดลำดับความสำคัญให้กับเป้าหมายระดับองค์กรหรือเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT บนพื้นฐานของความต้องการผู้มีส่วนได้เสีย โดยการนำไปใช้ ต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมและเป้าหมายขององค์กร (เป็นงานวิจัยของมหาวิทยาลัย Antwerp Management School IT Alignment และ Governance Research Institute)

[illegible]













| ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย                                                                                                                                                         |                                              |                                                       |                                                                    |                                                   |                       |                                |                                            |                                                              |                                            |                                             |                                              |                                           |                                                          |                                         |                                |                              |                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                        | 1                                            | 2                                                     | 3                                                                  | 4                                                 | 5                     | 6                              | 7                                          | 8                                                            | 9                                          | 10                                          | 11                                           | 12                                        | 13                                                       | 14                                      | 15                             | 16                           | 17                                                        |
| 22. IT ใช้ในการสนับสนุนองค์กรในการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ และระดับของการให้บริการหรือไม่ จะทราบได้อย่างไรว่า เราได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่ใช้บังคับทั้งหมดแล้ว |                                              |                                                       |                                                                    |                                                   |                       |                                |                                            |                                                              |                                            |                                             |                                              |                                           |                                                          |                                         |                                |                              |                                                           |
|                                                                                                                                                                                        | คุณค่าจากการลงทุนในธุรกิจของผู้มีส่วนได้เสีย | กลุ่มของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความสามารถในการแข่งขัน | ความเสี่ยงทางธุรกิจที่ได้รับการจัดการ (การปกป้องคุ้มครองทรัพย์สิน) | การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับจากภายนอก | ความโปร่งใสทางการเงิน | วัฒนธรรมที่เน้นการบริการลูกค้า | บริการของธุรกิจมีความต่อเนื่องและความพร้อม | การตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงในภาพแวดล้อมทางธุรกิจ | การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์บนพื้นฐานของสารสนเทศ | ต้นทุนในการส่งมอบบริการที่ให้ประโยชน์สูงสุด | หน้าที่งานในกระบวนการทางธุรกิจที่ให้ประโยชน์ | ต้นทุนของกระบวนการทางธุรกิจที่ให้ประโยชน์ | ชุดโครงการเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ได้รับการจัดการ | การปฏิบัติตามและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ | การปฏิบัติตามนโยบายภายในองค์กร | บุคลากรที่มีทักษะและแรงจูงใจ | วัฒนธรรมที่ส่งเสริมนวัตกรรมสำหรับผลิตภัณฑ์และการดำเนินงาน |