

การบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน (Configuration Management) องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร พ.ศ. 2567

สารบัญ

บทที่ ๑ บททั่วไป	๑
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
บทที่ ๒ ขอบเขตและแนวทางในการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน	๓
คำศัพท์และความหมาย (Terms and Definitions)	๓
ขอบเขต (Scope)	๓
กระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน (Configuration Management)	๓
ขอบเขตการบริหารจัดการการตั้งค่าระบบ (System Configuration Management)	๓
ผังกระบวนการจัดการคอนฟิกูเรชัน	๔
บทที่ ๓ การจัดทำเอกสาร Minimum Baseline Standard	๕
วัตถุประสงค์	๕
เอกสาร Minimum Baseline Standard	๕
บทที่ ๔ การสอบทานการตั้งค่า	๖
วัตถุประสงค์	๖
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๖
กระบวนการสอบทาน	๖
บทที่ ๕ การวัดผล ติดตาม และประเมินผล การบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน	๗
วัตถุประสงค์	๗
ขั้นตอนการวัดผล และติดตาม	๗
หลักเกณฑ์การประเมิน	๗

บทที่ ๑ บททั่วไป

๑.๑ บทนำ

เพื่อให้การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร จึงนำกระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน (Configuration Management) มาใช้โดยการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชันคือการบริหารจัดการ IT Infrastructure สำหรับการให้บริการด้าน IT ทั้งที่เป็นฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ซึ่งจะต้องเก็บข้อมูลรายละเอียดของอุปกรณ์ทั้งหมดไว้เพื่อประกอบการใช้งาน และเรียกข้อมูลรายละเอียดของอุปกรณ์แต่ละตัวว่า Configuration Item โดย Configuration Item ของระบบ การให้บริการด้าน IT นั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการให้บริการโดยตรง กระบวนการนี้จึงมุ่งเน้นในการกำหนด และควบคุม Configuration Item และองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งหมดที่เก็บอยู่ในฐานข้อมูลที่เราเรียกว่า Configuration Management Database (CMDB) ให้มีความเหมาะสม ถูกต้อง และ ทันสมัยอยู่เสมอ

เนื่องจาก Configuration Item ของระบบให้บริการมีอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกลไกที่ใช้ในการกำหนด ควบคุม และตรวจสอบองค์ประกอบต่างๆ ของ Configuration Item โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกิดขึ้น ทั้งนี้ การคัดเลือกกลไกดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ปริมาณของ Configuration Items และความต้องการใช้งานของผู้ใช้งานด้วย

กลไกการควบคุมที่ดีจะต้องมีขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน มีระเบียบแบบแผน และสามารถตรวจสอบได้ว่า Configuration Item นั้น ได้รับการแก้ไข เพิ่มเติม ลบทิ้ง หรือเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง ดำเนินการโดยบุคคลใด เมื่อไร นอกจากนั้นยังต้องมีการบันทึกเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของ Configuration Item ทุกครั้ง และต้องจัดเก็บ Log นั้นไว้ในฐานข้อมูลที่มีการควบคุมการเข้าถึงอย่างเหมาะสม เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคตอีกด้วย

๑.๒ วัตถุประสงค์

- ๑.๒.๑ เพื่อวางแผนสำหรับการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๑.๒.๒ เพื่อจัดเก็บข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๑.๒.๓ เพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๑.๒.๔ เพื่อรายงานข้อมูลและสถานภาพขององค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๑.๒.๕ เพื่อทบทวนสถานภาพขององค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑.๓ คำจำกัดความ

“อ.ต.ก.” หมายความว่า องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

หน่วยงาน หมายความว่า ฝ่าย/สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่เป็นส่วนราชการตามโครงสร้างขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

หน่วยงานภายนอก หมายความว่า องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้มีสิทธิในการเข้าถึงและการทำงานข้อมูลหรือสินทรัพย์ต่าง ๆ ขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร โดยจะได้รับสิทธิในการใช้ระบบตามอำนาจหน้าที่และต้องรับผิดชอบในการรักษาความลับข้อมูล

ผู้บริหารระดับสูงสุด (Chief Executive Officer : CEO) หมายความว่า ผู้อำนวยการองค์การ ตลาดเพื่อเกษตรกร

ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง ระดับกรม (Department Chief Information Officer : DCIO) หมายความว่า บุคคลที่ผู้อำนวยการแต่งตั้งให้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในส่วนของการกำหนดนโยบายมาตรฐานการควบคุมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้มีอำนาจสั่งการตามโครงสร้างการบริหารขององค์กร

เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีและสารสนเทศ หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ทำหน้าที่ดูแลเซิร์ฟเวอร์ ระบบสารสนเทศ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า บุคลากรทุกประเภทขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

ระบบสารสนเทศ หมายความว่า ระบบงานขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร ที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย มาช่วยในการสร้างสารสนเทศในองค์กรสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผน การบริหาร การสนับสนุนให้การบริการการพัฒนาและควบคุม การติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีองค์ประกอบ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมประยุกต์ ข้อมูลสารสนเทศ ฯลฯ

ข้อมูล หมายความว่า สิ่งสื่อความหมายให้รู้เรื่องราว ข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั่นเอง หรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปแบบของเอกสาร รายงาน หนังสือ การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ วิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้และให้หมายความรวมถึง ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่า ด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

มาตรฐาน (Standard) หมายความว่า บรรทัดฐานที่บังคับใช้ในการปฏิบัติการจริง เพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย

แนวปฏิบัติ (Guideline) หมายความว่า แนวทางที่ไม่ได้บังคับให้ปฏิบัติแต่แนะนำให้ปฏิบัติตามเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น

Source code หมายความว่า ข้อความที่เป็นชุดที่ถูกเขียนขึ้น และสามารถอ่านและเข้าใจได้ ใช้สำหรับภาษาโปรแกรม ในการเขียนโปรแกรมแบบใหม่ รหัสต้นฉบับนิยมเก็บไว้ในไฟล์หลายไฟล์แยกจากกัน เพื่อให้ง่ายในการเรียกใช้ส่วนย่อยของคำสั่งนั้น

ระบบปฏิบัติการ (operating system) หมายความว่า ระบบซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่จัดการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และแหล่งซอฟต์แวร์และบริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์

Baesline หมายความว่า เอกสารหรือค่าพื้นฐานที่ใช้อ้างอิงหรือนำมาปรับปรุง แก้ไข เพื่อในระบบ โดยค่าพื้นฐานจะไม่มีมีการเปลี่ยนแปลงเปลี่ยนจากของเดิมที่ถูกจัดเก็บในครั้งแรก

บทที่ ๒

ขอบเขตและแนวทางในการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน

๒.๑ คำศัพท์และความหมาย (Terms and Definitions)

- ๒.๑.๑ Configuration Management : การวางแผนสำหรับการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๒.๑.๒ Configuration Item (CI) : ข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น ซอฟต์แวร์ (Software) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) เป็นต้น
- ๒.๑.๓ Configuration Baseline : CI ที่ผ่านการทบทวนและเห็นชอบแล้ว
- ๒.๑.๔ Configuration Management Database (CMDB) : ระบบข้อมูลสำหรับจัดเก็บข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๒.๑.๕ Request Change : การร้องขอการเปลี่ยนแปลง

๒.๒ ขอบเขต (Scope)

๒.๒.๑ ต้องรองรับการเก็บข้อมูลองค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วยระบบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Service) ซอฟต์แวร์ (Software) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) เอกสารที่เกี่ยวข้อง ระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง บุคลากรที่เกี่ยวข้อง กระบวนการทำงาน สถานที่จัดเก็บและทรัพยากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒.๒.๒ ต้องสามารถจัดเก็บและแสดงข้อมูลองค์ประกอบโดยมีรายละเอียดดังนี้ ชื่อ ประเภท รุ่น ยี่ห้อ เลขทะเบียน (Serial Number) วันที่ติดตั้งใช้งาน มูลค่า สถานที่ติดตั้ง ผู้ดูแล ข้อมูลสัญญา และการรับประกัน ใบอนุญาต การใช้งานซอฟต์แวร์ จำนวนลิขสิทธิ์ที่อนุญาตให้ใช้งาน จำนวนลิขสิทธิ์ที่ใช้งานแล้ว จำนวนลิขสิทธิ์ที่เหลืออยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลองค์ประกอบและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่างๆ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการซ่อมบำรุง ข้อมูลปัญหา หรือเหตุขัดข้องที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ปัญหาหรือเหตุขัดข้องมีความสัมพันธ์กับข้อมูลองค์ประกอบที่มีอยู่

๒.๓ กระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน (Configuration Management)

คือการบริหารจัดการ IT infrastructure สำหรับการให้บริการด้าน IT ทั้งที่เป็นซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ซึ่งจะต้องเก็บข้อมูลรายละเอียดของอุปกรณ์ทั้งหมดไว้เพื่อประกอบการใช้งาน และเรียกข้อมูลรายละเอียดของอุปกรณ์แต่ละตัวว่า Configuration Item

๒.๔ ขอบเขตการบริหารจัดการการตั้งค่าระบบ (System Configuration Management)

เพื่อให้มีกระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลงตั้งค่าระบบที่มีความรัดกุม ปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐาน จึงมีขอบเขตการบริหารจัดการการตั้งค่าระบบดังนี้

๒.๔.๑ จัดทำเอกสาร minimum baseline standard เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการตั้งค่าของระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล และระบบอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารต่างๆ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการทบทวน ปรับปรุงเอกสารให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

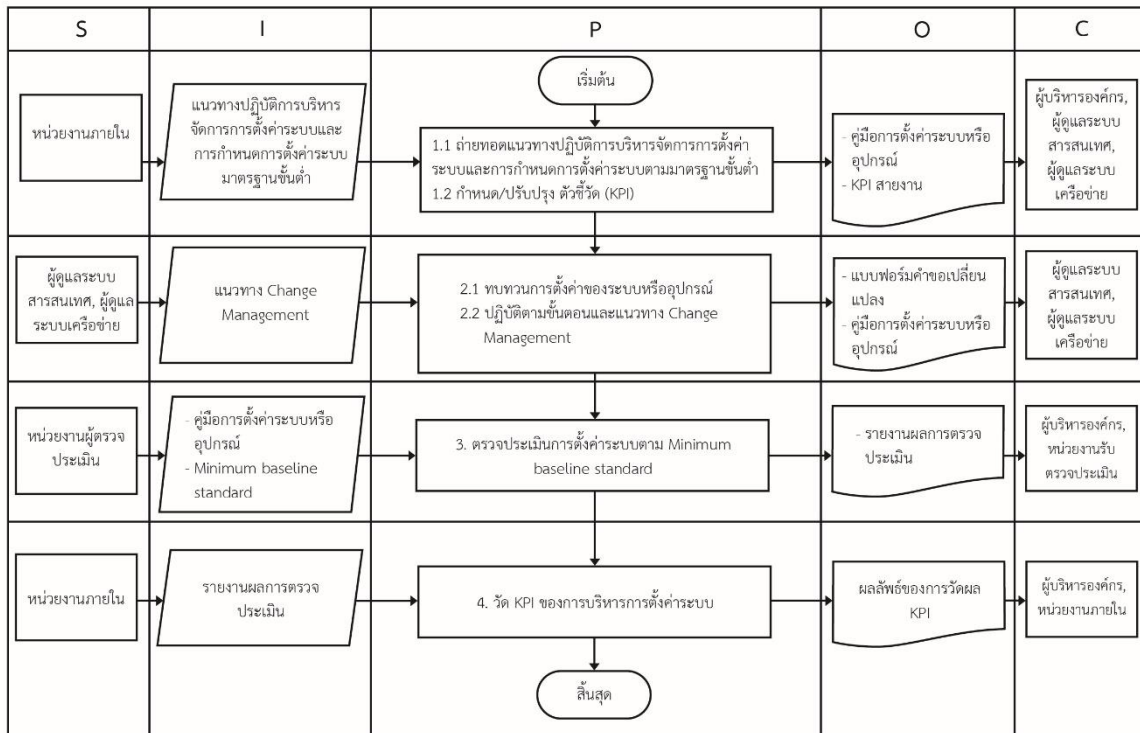
๒.๔.๒ การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าระบบที่ให้บริการจริงต้องผ่านกระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงที่กำหนด เพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

๒.๔.๓ มีการจัดเก็บการเปลี่ยนแปลงของการตั้งค่าระบบ ของทุกอุปกรณ์และระบบงาน (system configuration version control) โดยมีการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุมเพียงพอ

๒.๔.๔ การสอบทานการตั้งค่าจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลความปลอดภัยหรือความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องตามมาตรฐาน

๒.๔.๕ กรณีมีความจำเป็นต้องตั้งค่าที่ไม่เป็นไปตามเอกสาร minimum baseline standard ควรผ่านกระบวนการ ขออนุมัติ (exception) เพื่อประเมินความเสี่ยงและพิจารณาแนวทางควบคุมความเสี่ยงที่เพียงพอเหมาะสมก่อนดำเนินการ

๒.๕ กระบวนการบริหารจัดการคอนฟิกูเรชัน



ตัวชี้วัด

- ระดับความสำเร็จในการจัดทำ/ทบทวน Minimum baseline standard
- ร้อยละการจัดเก็บการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าของระบบสารสนเทศที่สำคัญ

การจัดทำเอกสาร Minimum Baseline Standard

๓.๑ วัตถุประสงค์

การจัดทำเอกสาร Minimum Baseline Standard เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการตั้งค่าของระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล และระบบอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารต่างๆ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการทบทวน ปรับปรุง เอกสารให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกรเป็นไปอย่างมีระบบ รัดกุม และมีประสิทธิภาพ

๓.๒ เอกสาร Minimum Baseline Standard

เอกสาร Minimum Baseline Standard หรือ คู่มือการตั้งค่าของระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล รวมถึงอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารต่างๆ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

บทที่ ๔

การสอบทานการตั้งค่า

๔.๑ วัตถุประสงค์

๔.๑.๑ เพื่อให้แน่ใจว่าการบริหารจัดการกระบวนการคอนฟิगरูชั่น เป็นไปตามระบบหรือคู่มือที่กำหนดไว้

๔.๑.๒ เพื่อให้ทราบถึงผลสำเร็จของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปใช้สนับสนุนการทำงานแบบบูรณาการ

๔.๑.๓ เพื่อให้เกิดกระบวนการบริหารจัดการด้านการคอนฟิगरูชั่นที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๔.๒ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๒.๑ มีแนวทางในการตรวจสอบหรือการสอบทานการบริหารจัดการกระบวนการคอนฟิगरูชั่น ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมถึงมาตรฐานแนวทางปฏิบัติ และกรอบวิธีปฏิบัติต่างๆ

๔.๒.๒ องค์กรสามารถสร้างระบบการควบคุมสารสนเทศที่ยังขาดแคลนอยู่ เพื่อลดความเสี่ยงของระบบสารสนเทศ

๔.๒.๓ การบริหารจัดการภายในองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๓ กระบวนการสอบทาน

๔.๓.๑ จัดตั้งทีมงานผู้ดูแลด้านการสอบทาน

๔.๓.๒ กำหนดหัวข้อเงื่อนไขในการสอบทาน

๔.๓.๓ กำหนดช่วงเวลาในการสอบทาน โดยต้องมีการสอบทานอย่างสม่ำเสมอ

๔.๓.๔ จัดบันทึกและทำรายงานการสอบทาน

บทที่ ๕

การวัดผล ติดตาม และประเมินผล การบริหารจัดการคอนฟิเจอร์ชัน

๕.๑ วัตถุประสงค์

๕.๑.๑ เพื่อให้การบริหารจัดการคอนฟิเจอร์ชันได้รับการดูแล และติดตาม อย่างต่อเนื่อง

๕.๑.๒ เพื่อวางแผนทบทวน ผลการดำเนินการบริหารจัดการคอนฟิเจอร์ชัน และหาแนวทางปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพ

๕.๒ ขั้นตอนการวัดผล และติดตาม

ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการกำหนดขั้นตอนการวัดผล ติดตาม และประเมินผล ของนโยบาย ทุกหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้องกับงานการบริหารจัดการคอนฟิเจอร์ชันดังนี้

๕.๒.๑ ด้านผู้ใช้งานระบบ

๕.๒.๑.๑ ผู้ใช้งานระบบขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร ร้องขอให้ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการ ในเรื่องต่างๆ

๕.๒.๑.๒ ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รับคำร้องขอตามข้อ ๕.๒.๑.๑ และดำเนินการตาม คำร้องขอในกรอบระยะเวลา และแนวทางการให้บริการที่วางไว้

๕.๒.๑.๓ เจ้าหน้าที่ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการทำรายงานสรุปปัญหาประจำเดือน ส่งให้หัวหน้ากอง รับทราบ เพื่อวิเคราะห์ปริมาณปัญหาหรือคำร้อง พร้อมวิเคราะห์ ผลการประเมิน

๕.๒.๒ ด้านผู้ดูแลระบบ

๕.๒.๒.๑ ติดตาม ตรวจสอบ ระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ รวมถึงระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หรือ ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้

๕.๒.๒.๒ กำหนดเป้าหมาย และประเมินผลงานด้านระบบตามกรอบระยะเวลา

๕.๓ หลักเกณฑ์การประเมิน

๕.๓.๑ จากผลคะแนนความพึงพอใจ โดยตั้งเป้าหมายสัมฤทธิ์ผลโดยรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ ทั้งนี้ แบ่งกรอบการประเมินความพึงพอใจเป็น ๔ หมวดหลัก ดังนี้

- ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ
- ด้านขั้นตอน / กระบวนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านคุณภาพ

ภายใต้หลักเกณฑ์ด้านนโยบายการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ซึ่งเล็งเห็นแล้วว่าทุกๆ หมวดของหัวข้อการประเมินความพึงพอใจจะเชื่อมโยงเกี่ยวกับการบริหารจัดการคอนฟิเจอร์ชันขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร ทั้งโดยทางตรงและโดยอ้อม โดยแบ่งวิธีการให้คะแนนสำหรับผู้ประเมินในแต่ละหัวข้อเป็น ๓ ระดับ (ตั้งแต่ระดับ ๑ ถึง ระดับ ๓) และเมื่อวิเคราะห์ผลการประเมินแล้ว นำมากำหนดกรอบเป้าหมายเป็นร้อยละดังนี้

ระดับความสำคัญของข้อมูล	การประเมินมูลค่าความเสียหายหากข้อมูลมีปัญหา หรือไม่สมบูรณ์
ความสำคัญมาก	มีผลกระทบรุนแรงต่อการดำรงอยู่ของหน่วยงาน หรือปิดหน่วยงาน
ความสำคัญปานกลาง	มีผลกระทบในระดับที่มีนัยสำคัญเล็กน้อย
ความสำคัญน้อย	ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการดำเนินการกิจ

๕.๓.๒ ทั้งนี้เนื่องจากองค์การตลาดเพื่อเกษตรกรได้นำระบบ ERP มาใช้ในการดำเนินการหลายๆ ส่วนงาน และหลากหลาย Module ซึ่งแต่ละ Module มีการคอนฟิกค่าระบบที่แตกต่างกันออกไป ดังกล่าวจึงกำหนดตัวชี้วัดโดย ตั้งเป้าหมายไปที่ระบบ ERP เป็นหลัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในหลายๆ ส่วนงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยตั้งเป้าหมายไว้ว่าปัญหา และการสอบถามข้อมูลทั่วไปด้านระบบ ERP ต้องลดลงอย่างต่ำร้อยละ ๓ ต่อไตรมาส

๕.๓.๓ จากการติดตามดูแลระบบจากกองเทคโนโลยีและสารสนเทศ

กองเทคโนโลยีสารสนเทศตั้งเป้าหมายเพื่อควบคุมการทำงานของทีมเป็นการภายใน โดยกำหนดเป้าหมายการสัมฤทธิ์ผลจากการดำเนินการปิดเคส ซึ่งพิจารณาวัดผลในภาพรวม หัวข้อที่เกี่ยวกับระบบ ERP เป็นหลัก เนื่องจากเป็นระบบที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานในหลายๆ ส่วนงาน โดยมีเป้าหมายต้องดำเนินการปิดเคสที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ทั้งหมด ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ จากจำนวนเคสทั้งหมด