



โรงพยาบาลนครพนม

ระดับเอกสาร : แผนการบริหาร

เลขที่ :

ฉบับที่ :

เรื่อง : การจัดการเปลี่ยนแปลง change management

วันที่ :

หน่วยงาน : ศูนย์คอมพิวเตอร์ – สารสนเทศ

ผู้จัดทำ :

(นางพิณทิพย์ ช้ายกลาง)

หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์ – สารสนเทศ

ผู้ทบทวน :

(นายจรุงธรรม ชันตี)

รอง ฯ ด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพรอง

ผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

ผู้อนุมัติ :

(นายยุทธชัย ตรีสกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพนม

แผนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลง

การจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เป็นกระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน หรืองานบริการต่างๆ เพื่อควบคุมและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่ได้รับการอนุมัติ (Approve) ให้ระบบเกิดการหยุดชะงักน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการและมาตรฐานต่างๆถูกนำมาใช้จัดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อควบคุมให้มีการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง ก่อนการเปลี่ยนแปลงระบบงาน
- เพื่อลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มี ต่อความพร้อมใช้ของระบบอย่างถูกต้อง
- เพื่อเฝ้าระวัง ติดตาม และรายงานสภาพของการเปลี่ยนแปลงให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
- เพื่อประเมินผลกระทบ ของการเปลี่ยนแปลงต่อโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและระบบงาน เพื่อลดความผิดพลาดในการดำเนินการ

ขอบเขต

- มีการบันทึกการเปลี่ยนแปลง
- มีการจัดหมวดหมู่ของการเปลี่ยนแปลง ว่าเป็นเพราะแอปพลิเคชันหรือการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐาน
- ควบคุมและประสานงานการกระทำการเปลี่ยนแปลง
- ประเมินผลกระทบ ต้นทุน กำไรและความเสี่ยง ที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงการอนุมัติเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลง
- สรุปผลการตรวจสอบ ติดตามและรายงานผลของการเปลี่ยนแปลง

ดัชนีตัวชี้วัด

- จำนวนครั้งของการแก้ไขงานซ้ำอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงไม่สำเร็จ
- ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงที่ถูกต้อง ตามขั้นตอนรูปแบบที่ได้วางแผนไว้
- ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงที่เสร็จตามกำหนดเวลา

ผู้รับผิดชอบ

- หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์
- เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
ผู้บริหารเทคโนโลยีระดับสูง	<ol style="list-style-type: none">อนุมัติเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลงตรวจสอบและประเมินผลการเปลี่ยนแปลง
หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์	<ol style="list-style-type: none">พิจารณาเอกสารคำร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลง ที่มีผลกระทบสูงและมีความเร่งจัดลำดับความสำคัญของการอนุมัติการเปลี่ยนแปลงจัดทำรายงานผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงได้ทราบผลการเปลี่ยนแปลง

<p>เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์</p>	<ol style="list-style-type: none"> ๑. กรอกแบบฟอร์มเพื่อขออนุมัติการเปลี่ยนแปลง ๒. จัดหมวดหมู่ของการอนุมัติเปลี่ยนแปลง ๓. ประเมินผลกระทบของการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง ๔. พิจารณาเอกสารคำร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลงที่ระดับผลการกระทำต่ำ กลาง และมีความเร่งด่วนปกติ ๕. ดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามแผนการทำงาน ๖. ตรวจสอบ ติดตาม และรายงานผลการเปลี่ยนแปลง
------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

กระบวนการดำเนินการ

- เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จัดทำเอกสารขอเปลี่ยนแปลงโดยทำการประเมินผลกระทบและความเร่งด่วน
- เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ แยกหมวดหมู่ของการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนแปลงต่อบริการระบบสารสนเทศ
- หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์ ประเมินระดับความสำคัญของเอกสารขอเปลี่ยนแปลง โดยพิจารณาจากผลกระทบและความเร่งด่วน ในกรณีที่ระดับความสำคัญสูง จะเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบเร่งด่วน ให้ทำการเปลี่ยนแปลงทันที
- การขอเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารเทคโนโลยีระดับสูง จะพิจารณาอนุมัติเอกสารขอเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม ถ้าอนุมัติเอกสารสามารถดำเนินการต่อได้ แต่ถ้าปฏิเสธจะส่งเอกสารกลับหัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ ให้ตรวจสอบอีกครั้ง
- ดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามเอกสารขอให้ทำการเปลี่ยนแปลง
- หลังจากดำเนินการเปลี่ยนแปลง จะต้องมีการตรวจสอบว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นสำเร็จหรือไม่ ถ้าทำสำเร็จให้ปิดเอกสารขอเปลี่ยนแปลงนั้นได้

ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลง

๑.กรณีเปลี่ยนแปลงแบบปกติ

- เมื่อต้องการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือปรับปรุงระบบงาน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน ตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตของการควบคุมการเปลี่ยนแปลง ให้กรอกแบบฟอร์มเอกสารคำร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลง

- จัดหมวดหมู่ของการอนุมัติการเปลี่ยนแปลงนั้นว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงชนิดใด ซึ่งประกอบด้วย

๑. การเปลี่ยนแปลงระบบงาน เช่น จัดทำรายงานเพิ่มเติม เพิ่มฟังก์ชันใหม่ เป็นต้น

๒. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานของระบบงาน เช่น ระบบปฏิบัติการ ระบบบริหารจัดการฐานข้อมูล ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ เป็นต้น

- ประเมินผลกระทบของการขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงนั้น ว่ามีผลกระทบมากหรือน้อย และประเมินระดับความเร่งด่วน ว่ามีความเร่งด่วนหรือปกติ

- ในกรณีที่มีการขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงเข้ามาพร้อมกัน ให้จัดลำดับความสำคัญว่าการเปลี่ยนแปลงใดที่ต้องทำก่อนหลัง เรียงลำดับ

- อนุมัติการเปลี่ยนแปลง

- วางแผนดำเนินการเปลี่ยนแปลง

- ประกาศให้ทราบ ถึงวันที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลง

- การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบมาก ให้จัดทำแผนการถอยหลังกลับ (ในกรณีที่ไม่สำเร็จจะได้กลับไปใช้เวอร์ชันก่อนการเปลี่ยนแปลงได้) อย่างน้อยให้ทำการสำรองข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้นไว้ ในสื่อบันทึกที่แยกต่างหาก

- ดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามแผนที่ได้วางไว้

- ทดสอบการใช้งานว่าสามารถใช้งานได้ตามปกติหรือไม่

- ในกรณีที่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน ได้แก่ การเปลี่ยนระบบ

ปฏิบัติงานใหม่ของระบบงาน จะต้องกำหนดให้ผู้ใช้งานมาร่วมดำเนินการทดสอบระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้นด้วย

- ภายหลังการเปลี่ยนแปลงเสร็จสิ้น ให้แจ้งผู้บริหารทราบถึงผลการเปลี่ยนแปลงนั้น

๒. กรณีการเปลี่ยนแปลงแบบเร่งด่วน

- กรณีการเปลี่ยนแปลงแบบเร่งด่วน ให้ผู้มีอำนาจ เช่น หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ เป็นผู้มอบหมายผู้ที่จะเข้าไปแก้ไข หลังจากนั้นจึงทำเอกสารคำร้องขอให้ทำการเปลี่ยนเข้ามาภายหลัง

๓. แบบประเมินความเร่งด่วน

การกำหนดระดับของผลกระทบ จะพิจารณาจากขอบเขต หรือบริการ หรือ จำนวนผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบในการดำเนินการเปลี่ยนแปลง

ตารางประเมินผลกระทบ

ผลกระทบ	รายละเอียด
สูง	กระทบต่อผู้ใช้งานมากกว่า ๒๐ คน และมีผลให้ผู้ใช้หยุดทำงานเกิน ๓ ชั่วโมง
กลาง	กระทบต่อผู้ใช้งาน ๑๐ ถึง ๒๐ คน และมีผลให้ผู้ใช้หยุดทำงาน ๑-๓ ชั่วโมง
ต่ำ	กระทบต่อผู้ใช้งานไม่เกิน ๑๐ คน และมีผลให้ผู้ใช้หยุดทำงานไม่เกิน ๑ ชั่วโมง

การกำหนดความเร่งด่วนของการเปลี่ยนแปลง ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ยอมรับได้ก่อนการดำเนินการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

ตารางประเมินความเร่งด่วน

ผลกระทบ	รายละเอียด
เร่งด่วน	สำหรับการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบในระดับสูง ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน
ปกติ	สำหรับการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการ ในช่วงเวลาที่ได้กำหนดข้อตกลงไว้

ตารางประเมินการจัดการเปลี่ยนแปลง

ลำดับความสำคัญ	ความเร่งด่วน		
	เร่งด่วน	ปกติ	
ผลกระทบ	สูง	P๑	P๓
	กลาง	P๒	P๔
	ต่ำ	P๔	P๕