

ระเบียบปฏิบัติ: การจัดการการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ (Change Management Procedure)

ประกาศใช้เมื่อ	
ผู้รับผิดชอบ	แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (MIS Department)

1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อควบคุมกระบวนการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศหลัก (เช่น Oracle NetSuite, ระบบฐานข้อมูล และระบบปฏิบัติการ) ให้เป็นไปอย่างมีระบบ ลดความเสี่ยงจากการทำงานที่ผิดพลาด และมีหลักฐานในการตรวจสอบ

2. ขอบเขต

ครอบคลุมการนำโปรแกรมใหม่ขึ้นระบบจริง, การปรับปรุงแก้ไขโค้ด, การเปลี่ยนค่า Config ระบบที่สำคัญ และการแก้ไขข้อมูลโดยตรงในระดับฐานข้อมูล

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedures)

3.1 การเริ่มต้นขอการเปลี่ยนแปลง (Change Request)

- ผู้ใช้ระบบหรือเจ้าหน้าที่แผนกสารสนเทศ ที่ต้องการปรับปรุงแก้ไขระบบ ต้องทำการร้องขอผ่านช่องทางที่เป็นทางการ เช่น แบบฟอร์มคำขอการเปลี่ยนแปลง (Change Request - CR), ระบบ IT Helpdesk Ticket, หรืออีเมล
- ในคำขอต้องระบุถึง เหตุผลความจำเป็น, ระบบที่เกี่ยวข้อง หรือคำอธิบายเพิ่มเติม

3.2 การพิจารณาอนุมัติ (Approval & Planning)

- ผู้จัดการแผนกสารสนเทศ หรือผู้มีอำนาจต้องพิจารณาและอนุมัติคำขอ (ลงนามในเอกสาร หรืออนุมัติผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์) ก่อนเริ่มดำเนินการพัฒนาหรือตั้งค่า
- แผนกสารสนเทศ วางแผนการทำ UAT และแผนการถอยกลับ (Rollback Plan) กรณีพบปัญหาระหว่างอัปเดตระบบจริง

3.3 การทดสอบระบบ (Testing - UAT)

- ผู้ร้องขอ/เจ้าหน้าที่แผนกสารสนเทศ ต้องทำการทดสอบระบบที่แก้ไขแล้วในสภาพแวดล้อมจำลอง (Test/Dev Environment) ก่อนเสมอ
- หากผลการทดสอบสำเร็จ ผู้ใช้งาน (User) หรือหัวหน้างานต้องรับรองผลการทดสอบอย่างเป็นทางการ (เช่น ลงนามในเอกสาร, ยืนยันทางอีเมล, หรือผ่านระบบ Ticket)

3.4 การนำขึ้นระบบจริงและการสอบทาน (Deployment & Monitoring)

- ก่อนดำเนินการนำขึ้นระบบจริง (Deploy to Production) ต้องได้รับการ "อนุมัตินำขึ้นระบบจริง" จากผู้จัดการแผนกสารสนเทศ ผ่านช่องทางที่เป็นทางการก่อนทุกครั้ง
- การปรับปรุงขึ้นระบบจริง ให้ทำในช่วงเวลาที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้ให้น้อยที่สุด
- ภายหลังจากการปรับปรุงระบบ แผนกสารสนเทศ และ User ร่วมกันสอบทาน (Monitor) การทำงานของระบบบน Production หากพบปัญหาให้ดำเนินการแก้ไข หรือใช้แผน Rollback

ลงชื่อผู้อนุมัติ

(คุณรุ่งทิพย์ มีแม่แก้ว)

ตำแหน่ง: ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

วันที่:/...../.....