



นโยบายการบริหารการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลมีพันธกิจหลักอย่างหนึ่งด้านการพัฒนาและส่งเสริมแอปพลิเคชันโซลูชันที่ตอบ
โจทย์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน มีระบบสารสนเทศในความดูแลของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นจำนวนมาก
จึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานในการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เพื่อตอบสนองตามความ
ต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งช่วยทำให้การควบคุมและ การติดตามการ
เปลี่ยนแปลงดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลกระทบต่อระบบโดยภาพรวมน้อยที่สุด โดยมีแนว
ทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ ดังนี้

ข้อ ๑ เอกสารนี้เรียกว่า “นโยบายการบริหารการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยี
ดิจิทัล”

ข้อ ๒ เอกสารนี้ประกาศใช้นับตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นต้นไป เรื่องใดที่มีได้กำหนดไว้
ในเอกสารฉบับนี้ ขัดหรือแย้งกับเอกสารนี้ ให้ยึดถือตามประกาศ ข้อบังคับและระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนด
และฉบับที่แก้ไข เพิ่มเติม (ถ้ามี)

ข้อ ๓ ในเอกสารนี้

“มหาวิทยาลัย”	หมายถึง	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
“ผู้บังคับบัญชา”	หมายถึง	ผู้มีอำนาจสั่งการตามโครงสร้างการบริหารของ มหาวิทยาลัย
“หัวหน้าหน่วยงาน”	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการศูนย์ หัวหน้า ส่วน หรือหัวหน้างานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มี ฐานะเทียบเท่า และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ ได้รับมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรจาก อธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ด้วย
“พนักงาน”	หมายถึง	พนักงาน และลูกจ้างของมหาวิทยาลัยวลัย ลักษณ์ และให้หมายความรวมถึงพนักงาน ตามสัญญาจ้างด้วย
“ผู้ร้องขอ”	หมายถึง	ผู้ที่มีความต้องการเปลี่ยนแปลงระบบ สารสนเทศ

“การบริหารการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ”	หมายถึง	การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบและการดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ
“คณะกรรมการบริหารการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ (Change Advisory Board หรือ CAB)”	หมายถึง	คณะกรรมการที่พิจารณาอนุมัติการทำการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ

ข้อ ๔ บทบาทและความรับผิดชอบ

๔.๑ กำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ (Change Advisory Board หรือ CAB) มีหน้าที่พิจารณาอนุมัติการเปลี่ยนแปลง โดยพิจารณาความคุ้มค่า ด้านงบประมาณ ด้านเวลา ด้านเทคนิค ในการเปลี่ยนแปงนั้น ๆ โดยอาจมีองค์ประกอบของคณะกรรมการอย่างน้อยดังนี้

- ๑) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ประธาน
- ๒) หัวหน้าหน่วยงานเจ้าของระบบสารสนเทศหรือผู้แทน กรรมการ
- ๓) หัวหน้างานในหน่วยงานเจ้าของระบบสารสนเทศ กรรมการ
- ๔) หัวหน้าฝ่ายแอปพลิเคชันโซลูชัน ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล กรรมการและเลขานุการ

และอาจมีผู้เข้าร่วมประชุมตามข้อ ๔.๒-๔.๕ ตามความจำเป็น ทั้งนี้ อาจมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศเฉพาะเจาะจงสำหรับโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศขนาดใหญ่ที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ

๔.๒ ผู้ร้องขอ มีหน้าที่แจ้งขอเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ ด้วยแบบฟอร์มขอเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ (Change Request Form) (ภาคผนวก ก) โดยต้องได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานที่ร้องขอ

๔.๓ หัวหน้าฝ่ายแอปพลิเคชันโซลูชัน ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มีหน้าที่อนุมัติกรณี Standard Change ตามรายละเอียดการจัดประเภทของความเปลี่ยนแปลง ในข้อ ๕.๒ ข้อย่อย ๑)

๔.๔ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่อนุมัติกรณี Critical Change (ตามรายละเอียดการจัดประเภทของความเปลี่ยนแปลง ข้อ ๕.๒ ข้อย่อย ๔)

๔.๕ ผู้เชี่ยวชาญ มีหน้าที่ให้ความรู้และข้อเสนอแนะ ทั้งนี้อาจมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกรณีต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะในการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศเป็นรายกรณี

ข้อ ๕ รายละเอียดการดำเนินการ

๕.๑ การร้องขอเพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลง ผู้ร้องขอแจ้งร้องขอผ่านแบบฟอร์มขอเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ (Change Request Form) (ภาคผนวก ก) โดยมีการอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานที่ร้องขอ

๕.๒ การจัดประเภทของการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ

๑) การเปลี่ยนแปลงแบบ Standard Change เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบในระดับต่ำ ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งาน ให้หัวหน้าฝ่ายแอปพลิเคชันโซลูชัน ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ทำการอนุมัติ โดยจะมีการรวบรวมรายงานผลการเปลี่ยนแปลงประเภทนี้ให้คณะกรรมการบริหารการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศรับทราบทุกเดือน

๒) การเปลี่ยนแปลงแบบ Normal Change เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบในระดับสูง แต่ไม่เร่งด่วน การเปลี่ยนแปลงประเภทนี้จะต้องได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการบริหารการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ

๓) การเปลี่ยนแปลงแบบ Emergency Change เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบระดับสูงในกรณีเร่งด่วน ซึ่งหากไม่รีบดำเนินการอย่างเร่งด่วนหรือทันทีจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพหรือข้อตกลงการให้บริการ สามารถอนุมัติการเปลี่ยนแปลงนั้นทางวาจาจากผู้มีอำนาจอนุมัติ เช่น หัวหน้าฝ่ายแอปพลิเคชันโซลูชันหรือผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล โดยที่ไม่ต้องรอวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ ทั้งนี้เมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้วจะต้องบันทึกข้อมูลและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศภายใน ๗ วัน

๔) การเปลี่ยนแปลงแบบ Critical Change เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบระดับสูงมีการใช้งบประมาณหรือกำลังคนเพิ่มเติม การเปลี่ยนแปลงประเภทนี้จะต้องได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการบริหารการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศและผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ การกำหนดผู้มีหน้าที่ในการดำเนินงาน การกำหนดหน้าที่ในการอนุมัติ เป็นไปตามรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ประเภทของความเปลี่ยนแปลง	ผู้อนุมัติ	รายงานต่อ Change Advisory Board
Standard Change	หัวหน้าฝ่ายแอปพลิเคชันโซลูชัน	รายงานประจำเดือน
Normal Change	Change Advisory Board	-
Emergency Change	หัวหน้าฝ่ายแอปพลิเคชันโซลูชันหรือผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล	หลังจากดำเนินการภายใน ๗ วัน
Critical Change	Change Advisory Board และผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	-

๕.๔ การดำเนินการ จะมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- ๑) Check out แยกส่วนการทำงานที่ต้องการเปลี่ยนแปลงออกมาจากระบบหลัก
- ๒) ทำการเปลี่ยนแปลงและทำการทดสอบ Unit Test
- ๓) ทำการทวนสอบการเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามที่ได้รับอนุมัติ
- ๔) Check in โดยมีการควบคุมเวอร์ชันของชิ้นงาน
- ๕) รวมส่วนที่เปลี่ยนแปลงเข้ากับระบบหลัก ทำการทดสอบ Integration Test และ

System Test

- ๖) นำไปใช้งานจริงโดยมีการควบคุมเวอร์ชันของซอฟต์แวร์

๕.๕ การนำระบบไปใช้งานในกรณีที่เป็นระบบใหม่หรือมีการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ มีทางเลือกดังนี้

- ๑) Big Bang Approach เป็นการหยุดใช้งานระบบเดิมและใช้งานระบบใหม่ทันที
- ๒) Parallel Approach เป็นการใช้งานระบบเดิมกับระบบใหม่คู่ขนานกันระยะเวลาหนึ่งตามที่กำหนดแล้วจึงเลิกใช้งานระบบเดิม

๓) Phase Approach เป็นการกำหนดช่วงเวลาการหยุดระบบเดิมและเริ่มใช้ระบบใหม่เป็นส่วนๆ

ทั้งนี้ ในการเลือกใช้ทางเลือกลงกล่าวจะพิจารณาจากความคุ้มค่าและความเหมาะสมของแต่ละระบบ

๕.๖ การร้องขอการเปลี่ยนแปลงสิทธิ์การใช้งาน เป็นการขอเปลี่ยนแปลงสิทธิ์การใช้งานของผู้ใช้งานในระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยผู้ร้องขอแจ้งขอเปลี่ยนแปลงสิทธิ์การใช้งานด้วยแบบฟอร์มการขอเปลี่ยนแปลงสิทธิ์ โดยต้องได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานที่ร้องขอ จากนั้นเมื่อได้รับการพิจารณาจากหัวหน้าฝ่ายแอปพลิเคชันไอทีแล้ว เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบที่ดูแลระบบสารสนเทศจะดำเนินการเปลี่ยนแปลงสิทธิ์การใช้งานให้ผู้ร้องขอ

ภาคผนวก ก
แบบฟอร์มขอเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ (Change Request Form)

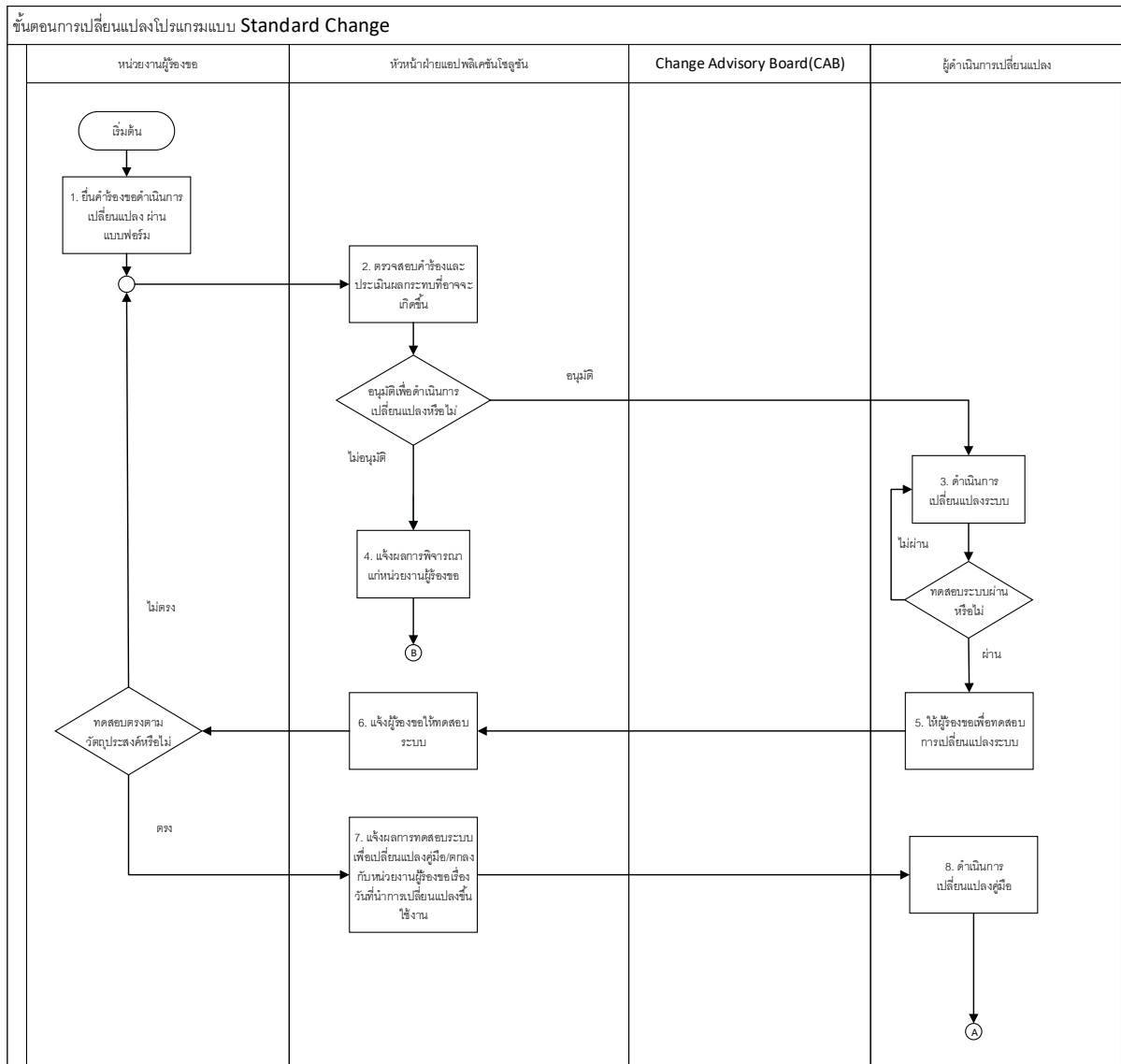
เรียน					
โมดูล (Module)					
เลขที่ DCR (CR Number)		เรื่องDCR (CR Title)			
ส่วนที่ 1 (Section 1) : รายละเอียดการร้องขอ (Request Section)					
ชื่อผู้ร้องขอ (Requester Name)		โทร (Tel.)		วันที่ร้องขอ (Requested Date)	
หน่วยงาน (Department)		อีเมล (E-Mail)			
ความเร่งด่วน (Urgent Change)		<input type="checkbox"/> ไม่ (No)	<input type="checkbox"/>	ใช่ (Yes)	
เหตุผลกรณีเร่งด่วน (Reason for Urgent Change)					
วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ(Expected Date)					
ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบ (Assigned Inspector)					
1. ผู้ตรวจสอบข้อกำหนด (Functional Specification)					
2. ผู้ทำการทดสอบ (User Acceptance Test)					
3. ผู้ตรวจสอบเอกสารส่งมอบ (Deliverable)					
<u>ความต้องการทางธุรกิจ (Business Requirements)</u>					

ส่วนที่ 3 (Section3) : การอนุมัติการเปลี่ยนแปลง (The proposal for change approval)	
เรียน	
<input type="checkbox"/> อนุมัติให้ดำเนินการ	<input type="checkbox"/> ไม่อนุมัติให้ดำเนินการ เนื่องจาก.....
กรณีอนุมัติให้ดำเนินการ ผู้รับผิดชอบดำเนินการ: กำหนดแล้วเสร็จ:	
หัวหน้าผู้ควบคุมงาน: ลงนาม (Sign):	วันที่ (Date):

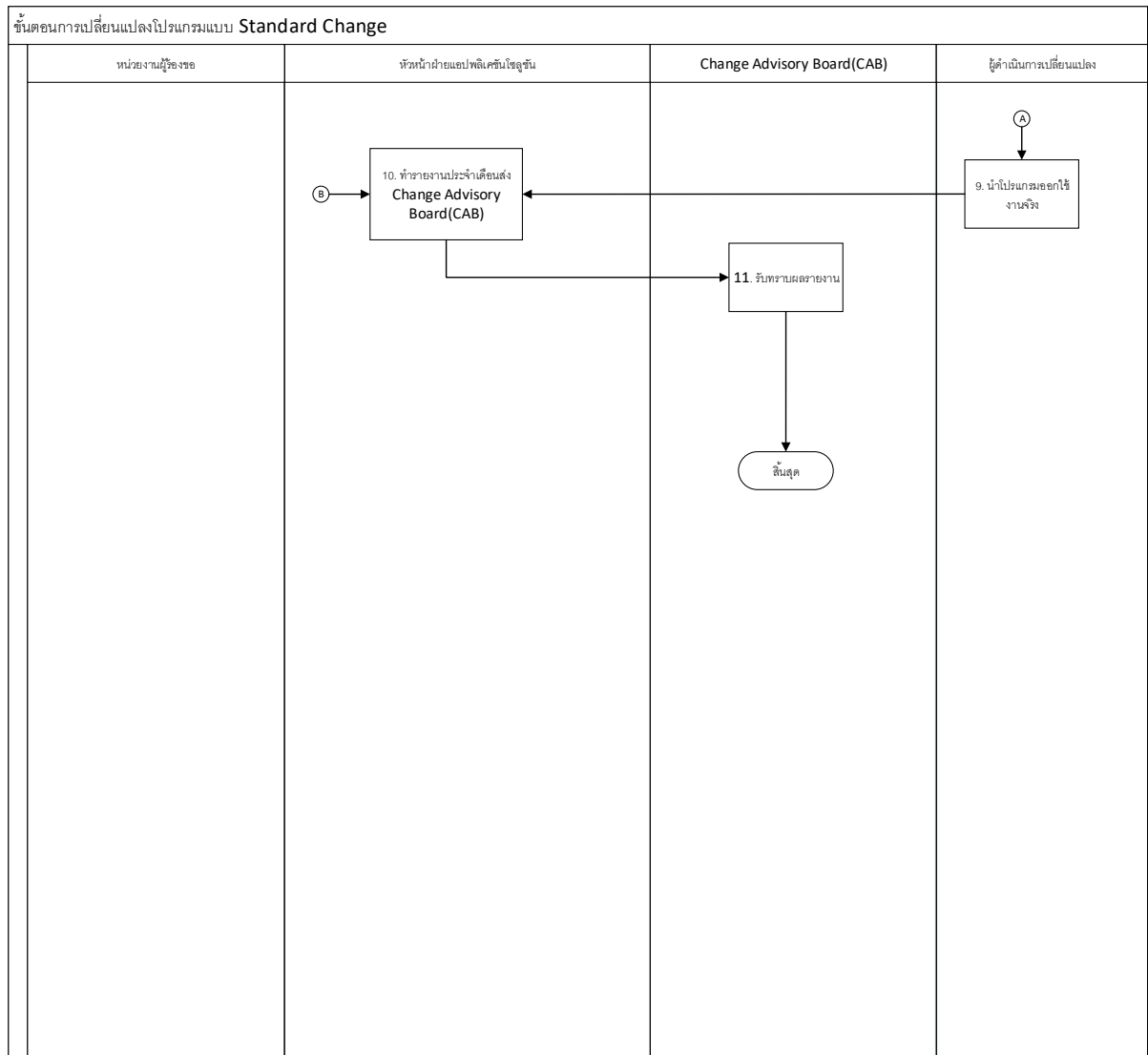
ส่วนที่ 4 (Section4) : เอกสารแนบท้าย

ภาคผนวก ข

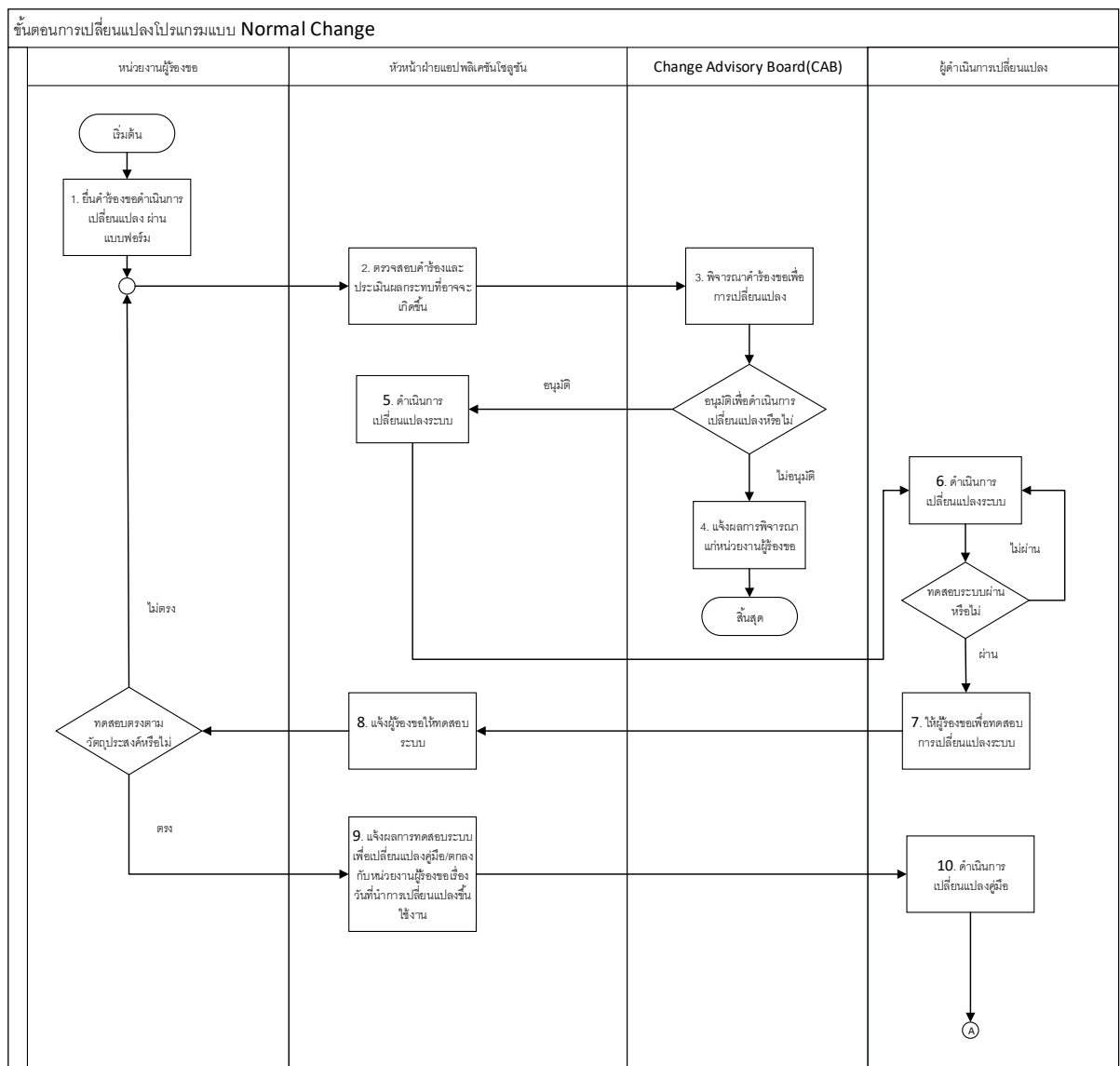
ขั้นตอนการขอเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ และขั้นตอนการขอเปลี่ยนแปลงสิทธิ์การใช้งาน



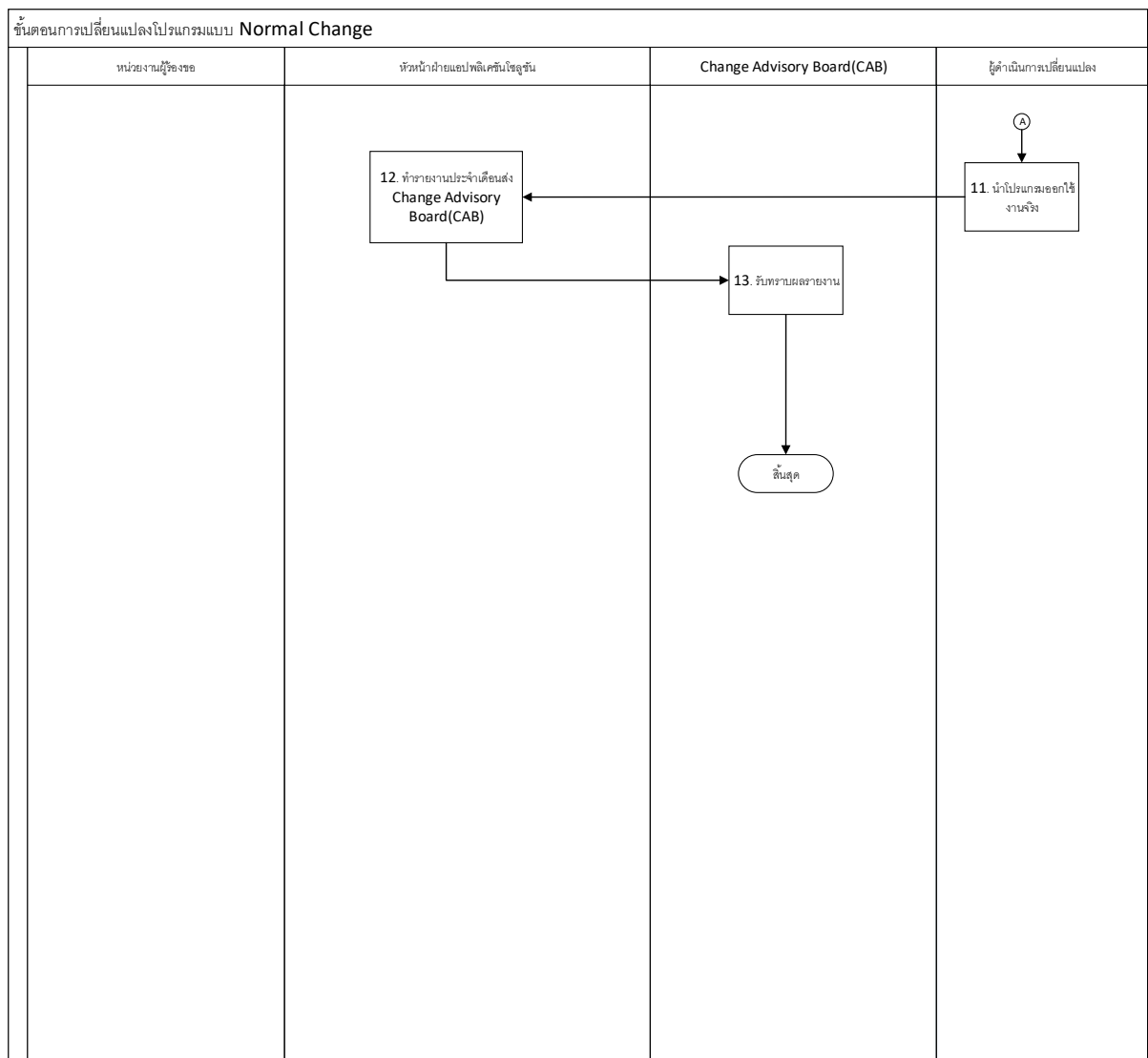
รูปที่ 1 ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงแบบ Standard Change



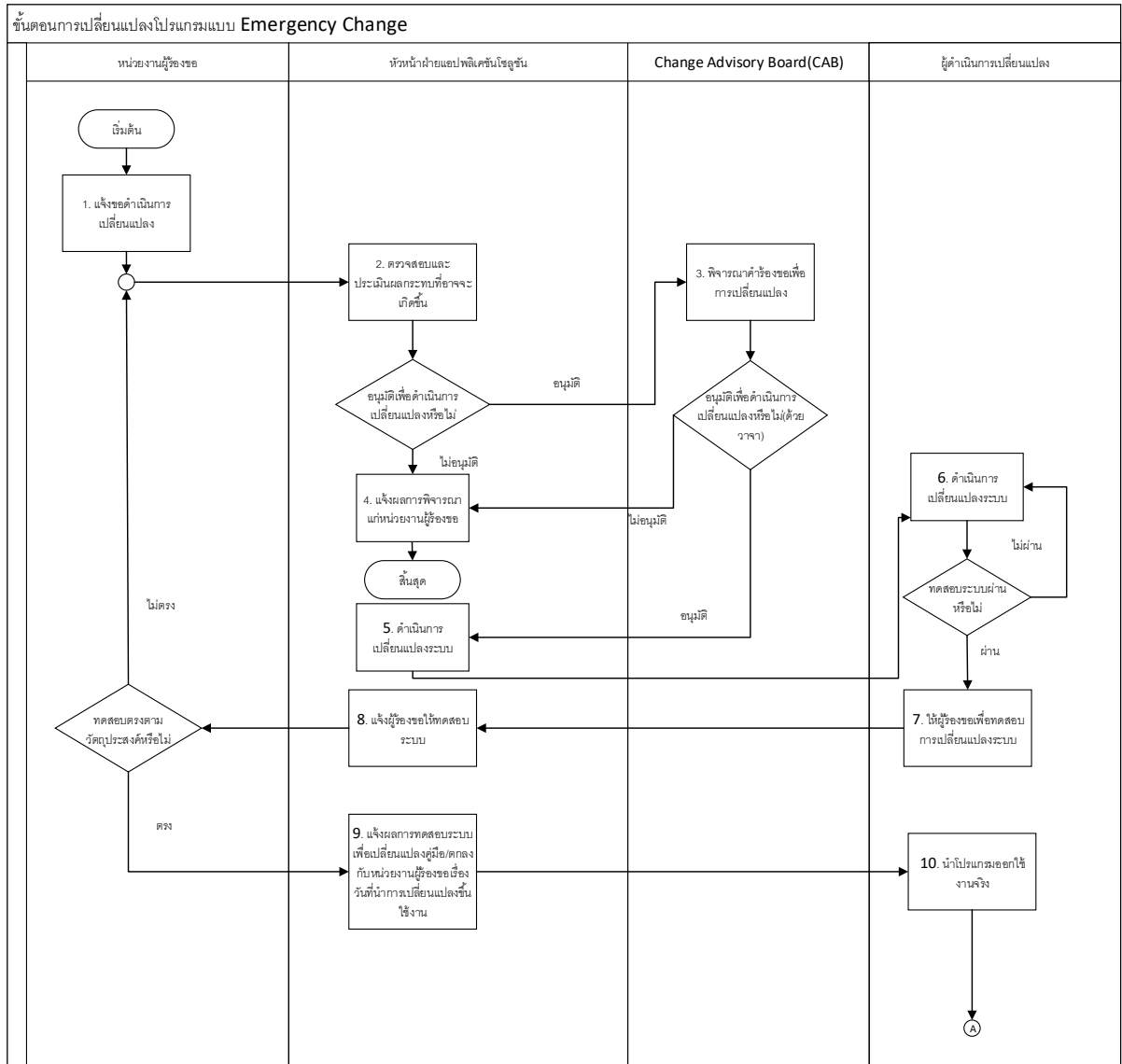
รูปที่ 1 (ต่อ) ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงแบบ Standard Change



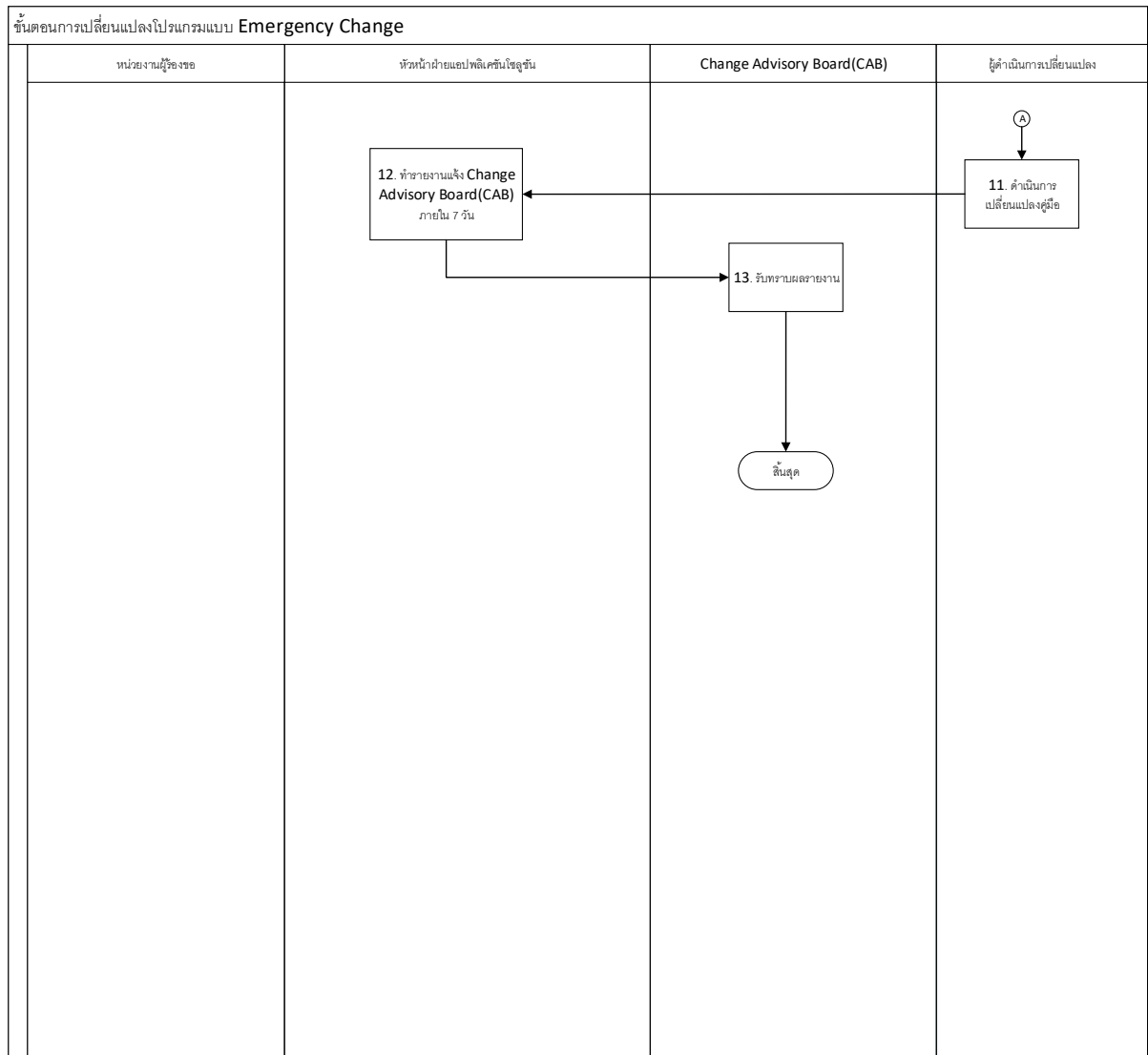
รูปที่ 2 ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงแบบ Normal Change



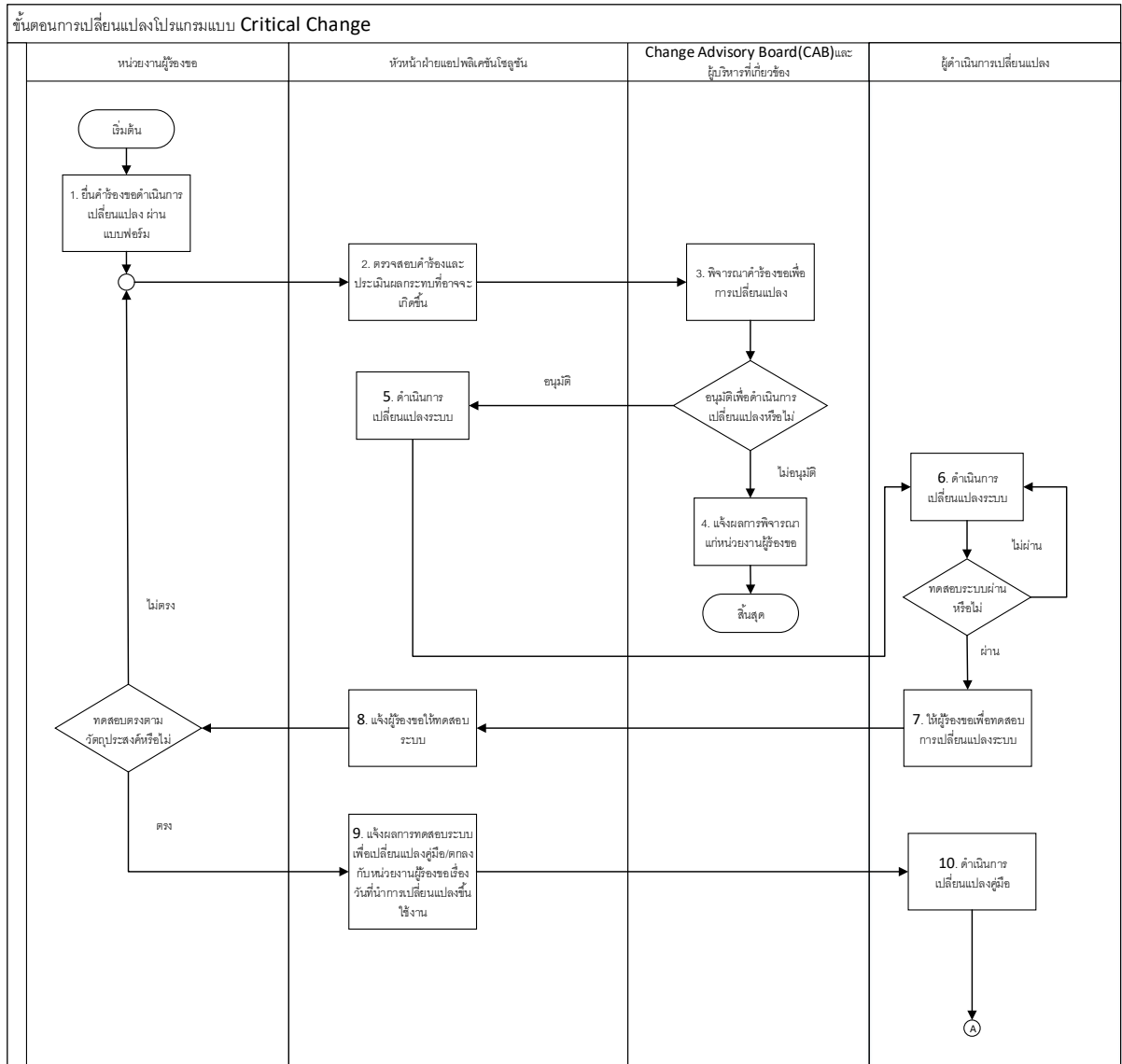
รูปที่ 2 (ต่อ) ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงแบบ Normal Change



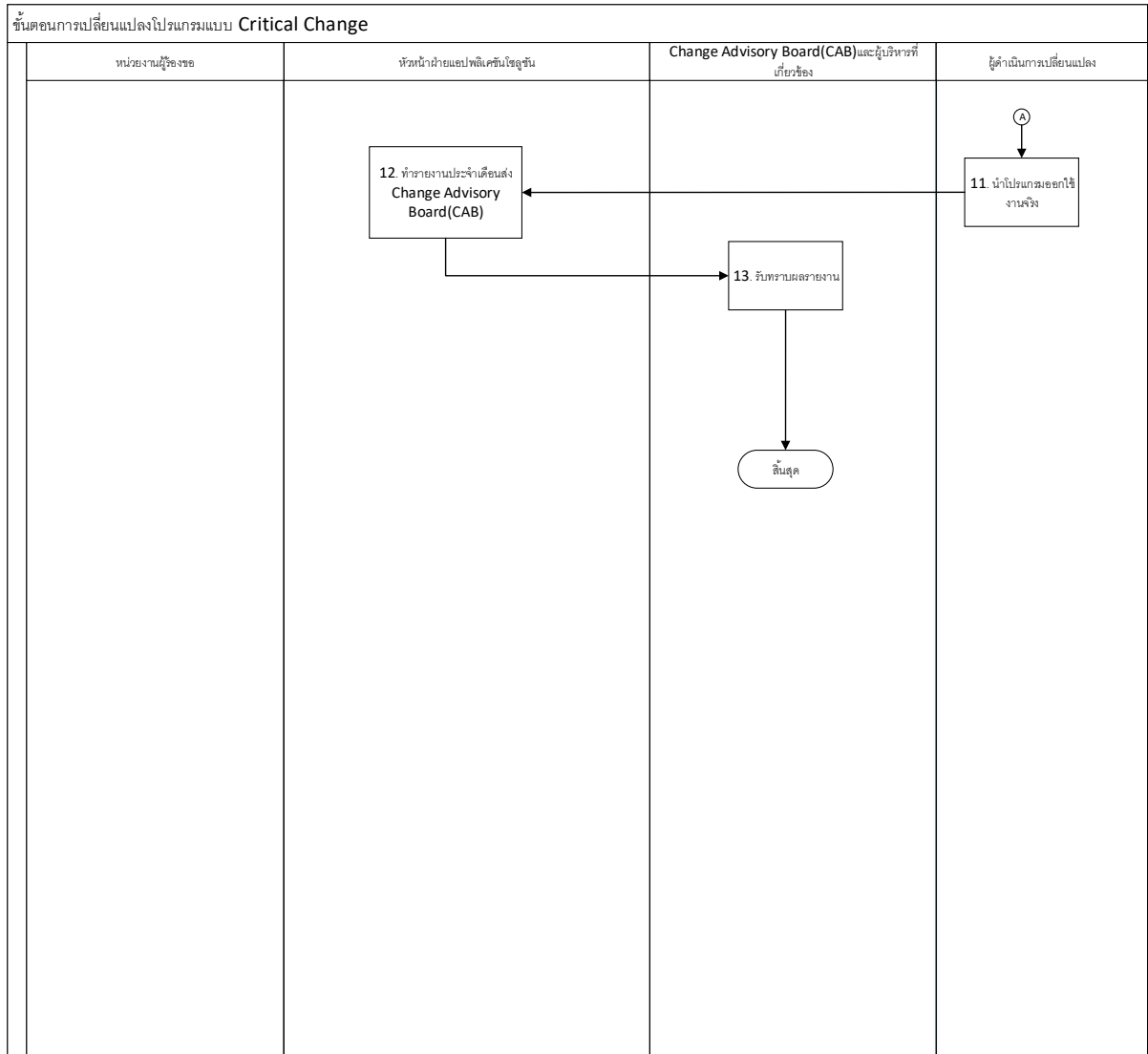
รูปที่ 3 ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงแบบ Emergency Change



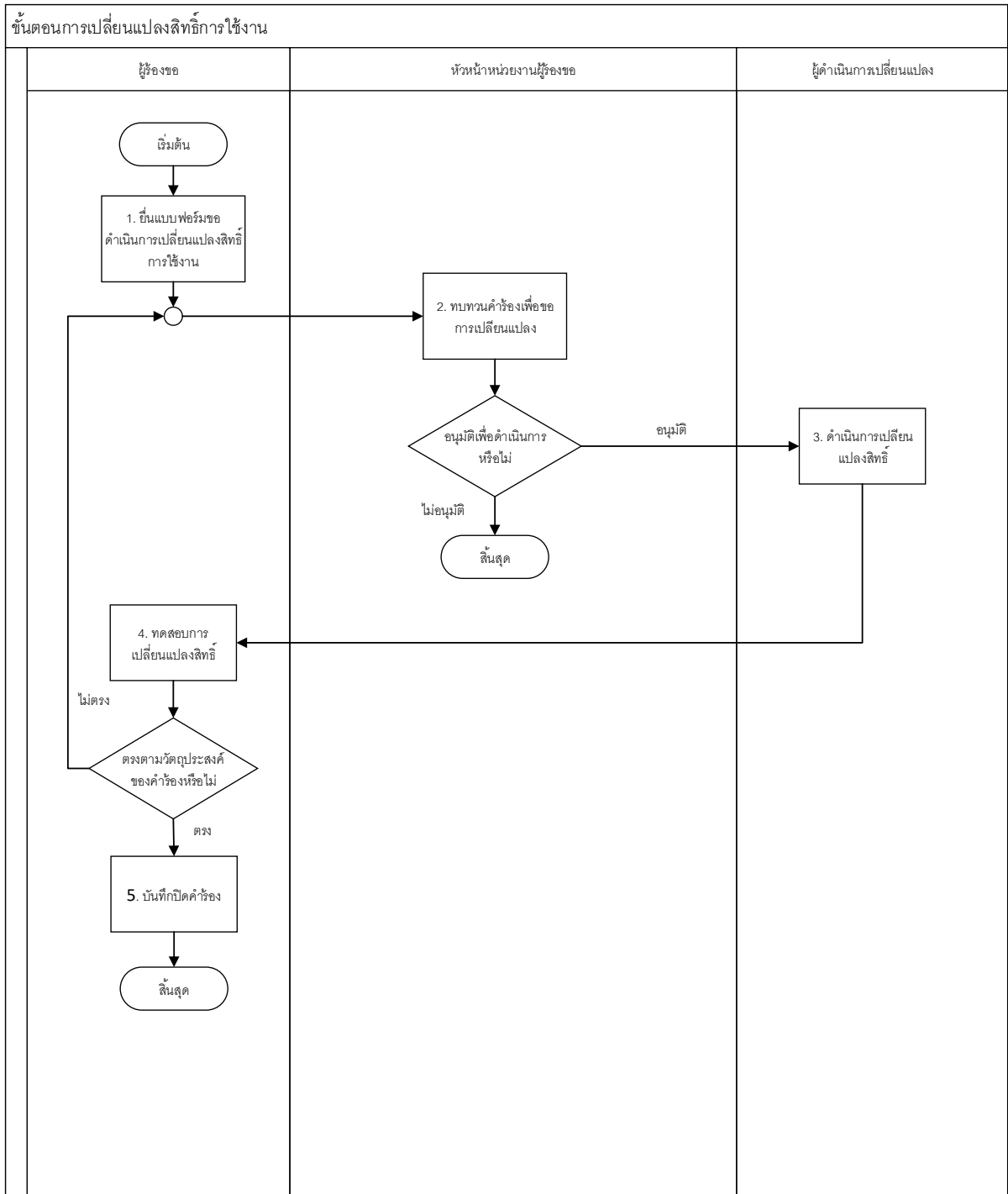
รูปที่ 3 (ต่อ) ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงแบบ Emergency Change



รูปที่ 4 ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงแบบ Critical Change



รูปที่ 4 (ต่อ) ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงแบบ Critical Change



รูปที่ 5 ขั้นตอนการขอเปลี่ยนแปลงสิทธิ์การใช้งานในระบบ