



ประกาศโรงพยาบาลปราสาท
เรื่อง ระเบียบปฏิบัติมาตรฐานการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง
(Change Management Standard Operating Procedure - SOP)

โรงพยาบาลปราสาท สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการทางการแพทย์เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ลดความเสี่ยงต่อความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ และสอดคล้องกับหลักการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management) และมาตรฐานสากลด้านการบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

โรงพยาบาลปราสาท จึงกำหนดระเบียบปฏิบัติมาตรฐานการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง ดังต่อไปนี้

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดกระบวนการขออนุมัติ การประเมินผลกระทบ การทดสอบ การดำเนินการ และการบันทึกการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อลดผลกระทบต่อการให้บริการทางการแพทย์ ป้องกันความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัย และรักษาความต่อเนื่องของระบบงาน (Business Continuity)

๒. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัตินี้ครอบคลุมการเปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดของโรงพยาบาล
ได้แก่

- ๒.๑ ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล (Hospital Information System: HIS)
- ๒.๒ ระบบฐานข้อมูล (Database Systems)
- ๒.๓ อุปกรณ์เครือข่าย เช่น Firewall, Switch, Router
- ๒.๔ ระบบแม่ข่าย (Server Systems) และระบบปฏิบัติการ
- ๒.๕ การอัปเดตซอฟต์แวร์ (Software Update / Patch Management)
- ๒.๖ การแก้ไขค่าการกำหนดค่า (Configuration Changes)
- ๒.๗ ระบบความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

๓. ประเภทของการเปลี่ยนแปลง (Types of Change)

เพื่อให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง กำหนดประเภทการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

๓.๑ Standard Change การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นประจำมีขั้นตอนชัดเจน ได้รับการประเมินความเสี่ยงไว้ล่วงหน้าและมีผลกระทบต่ำ ตัวอย่าง: การติดตั้ง Security Patch รายเดือนของระบบปฏิบัติการ

๓.๒ Normal Change การเปลี่ยนแปลงทั่วไปที่ต้องผ่านกระบวนการประเมินผลกระทบ และการอนุมัติก่อนดำเนินการ ตัวอย่าง: การอัปเดตระบบ HIS เป็นเวอร์ชันใหม่

๓.๓ Emergency Change การเปลี่ยนแปลงเร่งด่วนเพื่อแก้ไขเหตุขัดข้องร้ายแรงหรือช่องโหว่ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่อาจส่งผลกระทบต่อบริการ ตัวอย่าง: การปรับแก้ Firewall ภายหลังพบการโจมตีทางไซเบอร์

๔. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Change Management Workflow)

๔.๑ ขั้นตอนที่ ๑ การร้องขอ (Change Request: CR)

ผู้ประสงค์จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงต้องจัดทำ “แบบฟอร์มคำขอเปลี่ยนแปลงระบบ” โดยระบุรายละเอียดอย่างครบถ้วน ได้แก่

- ๑) ระบบหรือองค์ประกอบที่ต้องการเปลี่ยนแปลง
- ๒) เหตุผลและวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลง
- ๓) แผนการดำเนินงาน (Implementation Plan)
- ๔) แผนการทดสอบ (Test Plan)
- ๕) แผนการกู้คืนระบบ (Back-out / Rollback Plan)
- ๖) การประเมินความเสี่ยงเบื้องต้น (Risk Assessment)

๔.๒ ขั้นตอนที่ ๒ การประเมินและอนุมัติ (Assessment & Approval)

คณะทำงานด้านสารสนเทศหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทำการประเมินผลกระทบ (Impact Analysis) ต่อระบบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงระยะเวลาหยุดให้บริการ (Downtime) พิจารณาความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องทางธุรกิจ ต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้ากลุ่มภารกิจ หรือผู้มีอำนาจที่ได้รับมอบหมายก่อนดำเนินการ

๔.๓ ขั้นตอนที่ ๓ การทดสอบ (Testing)

ห้ามดำเนินการเปลี่ยนแปลงบนระบบใช้งานจริง (Production Environment) โดยไม่ได้ทดสอบในระบบจำลอง (Staging / UAT Environment) ก่อนต้องมีการทดสอบด้านการทำงาน (Functional Testing) และการทดสอบด้านความมั่นคงปลอดภัยพื้นฐาน (Security Testing)

๔.๔ ขั้นตอนที่ ๔ การดำเนินการ (Implementation)

- ๑) ดำเนินการตามแผนที่ได้รับอนุมัติ
- ๒) ควรดำเนินการในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้งานน้อย หรือประกาศแจ้งล่วงหน้า
- ๓) ต้องดำเนินการสำรองข้อมูล (Full Backup) ก่อนเริ่มดำเนินการทุกครั้ง
- ๔) บันทึกเหตุการณ์สำคัญระหว่างดำเนินการ

๔.๕ ขั้นตอนที่ ๕ การตรวจสอบภายหลังและปิดงาน (Post-Implementation Review)

- ๑) ตรวจสอบความถูกต้องและเสถียรภาพของระบบ
- ๒) ประเมินว่าการเปลี่ยนแปลงบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด
- ๓) บันทึกผลการดำเนินการและข้อสังเกตลงใน Change Log
- ๔) ปิดคำขอเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นทางการ

๕. บันทึกประวัติการเปลี่ยนแปลง (Change Log Sample)

โรงพยาบาลต้องจัดให้มีทะเบียนบันทึกการเปลี่ยนแปลง เพื่อใช้ในการตรวจสอบย้อนหลัง (Audit Trail) และสนับสนุนการประเมินความเสี่ยงในอนาคต ตัวอย่างดังนี้

วันที่ดำเนินการ	ระบบ	ผู้ขอเปลี่ยน	ผู้อนุมัติ	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
๑๐ ม.ค. ๖๙	ระบบ HIS	นายไอที ใจดี	ผอ.รพ.	สำเร็จ	อัปเดตเวอร์ชันฐานข้อมูล
๑๕ ก.พ. ๖๙	Firewall	บ.ชีพพอร์ต	หน.ไอที	สำเร็จ	ปิด Port ช่องโหว่ ความเสี่ยงสูง
๒๐ ก.พ. ๖๙	Windows Server	นายไอที ใจดี	หน.ไอที	สำเร็จ	ติดตั้ง Security Patch ประจำเดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙



(นางสาวชูหงส์ มหรรทัศน์พงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปราสาท