

แผนการบริหารจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ (Incident Management) (ฉบับเผยแพร่)

Incident หมายถึง เหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากมาตรฐานที่เป็นอยู่

Incident management หมายถึง การบริหารและจัดการกับสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น โดยจะเน้นไปในส่วนของการทำงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าจะสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร ให้สามารถกลับคืนสู่สภาวะปกติให้ได้เร็วที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วที่สุด
2. เพื่อลดผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน และส่งผลกระทบต่อองค์กรน้อยที่สุด
3. เพื่อให้ระบบมีความพร้อมใช้งานและการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่ตกลงไว้กับผู้ใช้งาน
4. เพื่อให้มีการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง
5. ให้มีขั้นตอนในการรับเรื่องการแจ้ง Incident และจัดเก็บข้อมูลได้

ขอบเขตการทำงาน

1. รับ Incident ที่ผู้ใช้งานแจ้ง และบันทึกข้อมูลของ Incident ที่ได้รับการแก้ไข เข้าสู่ระบบฐานข้อมูล เพื่อเป็นฐานความรู้
2. ทำการแก้ไข Incident ให้ผู้ใช้ ให้สามารถกลับไปใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อตกลง
3. จัดกลุ่มระดับความสำคัญของ Incident ตามผลกระทบและส่งต่อไปยังงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตัวชี้วัด

1. ร้อยละของเหตุการณ์ต่างๆ ที่ได้รับการแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรฐาน
2. จำนวนของเหตุการณ์ที่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

ผู้รับผิดชอบ

1. หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ
3. ผู้ขอรับบริการ

บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์ - สารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจผู้รับบริการ วิเคราะห์แนวโน้มของ Incident เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขหรือป้องกัน ควบคุมและดูแลการทำงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ สรุปรายงาน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบ
ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง	<ol style="list-style-type: none"> ส่งต่องานไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา
เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ - สารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> รับแจ้งและบันทึกจัดเก็บ Incident จากผู้ใช้ จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการจัดการ Incident ที่ได้รับแจ้งเข้ามา พร้อมแยกหมวดหมู่ตามชนิดของ Incident ที่ได้รับแจ้ง ตรวจสอบติดตามการแก้ปัญหา Incident ของผู้ใช้ที่แจ้งเข้ามาและบันทึกผลการแก้ปัญหา แบ่งกลุ่มระดับของ Incident ที่ได้รับแจ้ง เพื่อวิเคราะห์และประเมิน Incident ที่เกิดขึ้นและการแก้ปัญหา
ผู้ขอรับบริการ	<ol style="list-style-type: none"> แจ้ง Incident ที่เกิดขึ้นในการใช้งานระบบให้ทางเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ - สารสนเทศ

กระบวนการดำเนินงาน

การรับเรื่อง เกี่ยวกับเหตุการณ์ผิดปกติ ของการใช้บริการระบบสารสนเทศ และการลงบันทึก รายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยผู้ใช้งานเป็นผู้แจ้ง Incident ที่พบให้เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ - สารสนเทศ ทราบผ่านช่องทางต่างๆ ที่จัดเตรียมไว้ จากนั้นเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ บันทึกรายละเอียดเบื้องต้นลงในระบบการจัดเก็บ Incident

ตัวอย่างหน้าบันทึกข้อมูล

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ - สารสนเทศ จะเก็บรวบรวม ข้อมูล เหตุการณ์ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข กรณีไม่สามารถแก้ไขแนวทางนั้นได้ จะแจ้งหัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์ - สารสนเทศ เพื่อหาวิธีการดำเนินการแก้ไขต่อไป

หลักการบันทึกการจัดเก็บ Incident ศูนย์คอมพิวเตอร์ - สารสนเทศ

การได้รับการแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้งานบริการ แบ่งออกดังนี้

1. Software เป็นการแจ้งเหตุระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมต่างๆ ขัดข้อง
2. Hardware เป็นการแจ้งเหตุอุปกรณ์ขัดข้อง เช่น คอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน เครื่องพิมพ์ไม่ทำงาน เป็นต้น
3. User เป็นการแจ้งเหตุการณ์ใช้งาน เมื่อไม่สามารถงานระบบงานได้เต็มประสิทธิภาพ เช่น อินเทอร์เน็ตช้า เครื่องคอมพิวเตอร์มีอาการดับเองบ่อย เป็นต้น
4. Electric เป็นการแจ้งเหตุการณ์เกิดไฟฟ้าขัดข้องไฟดับ

แนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา ทบทวนระดับความสำคัญ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อย และผลกระทบของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรวมถึงข้อตกลงระดับบริการที่ได้ตกลงไว้กับฝ่ายผู้ใช้งาน ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเช่น

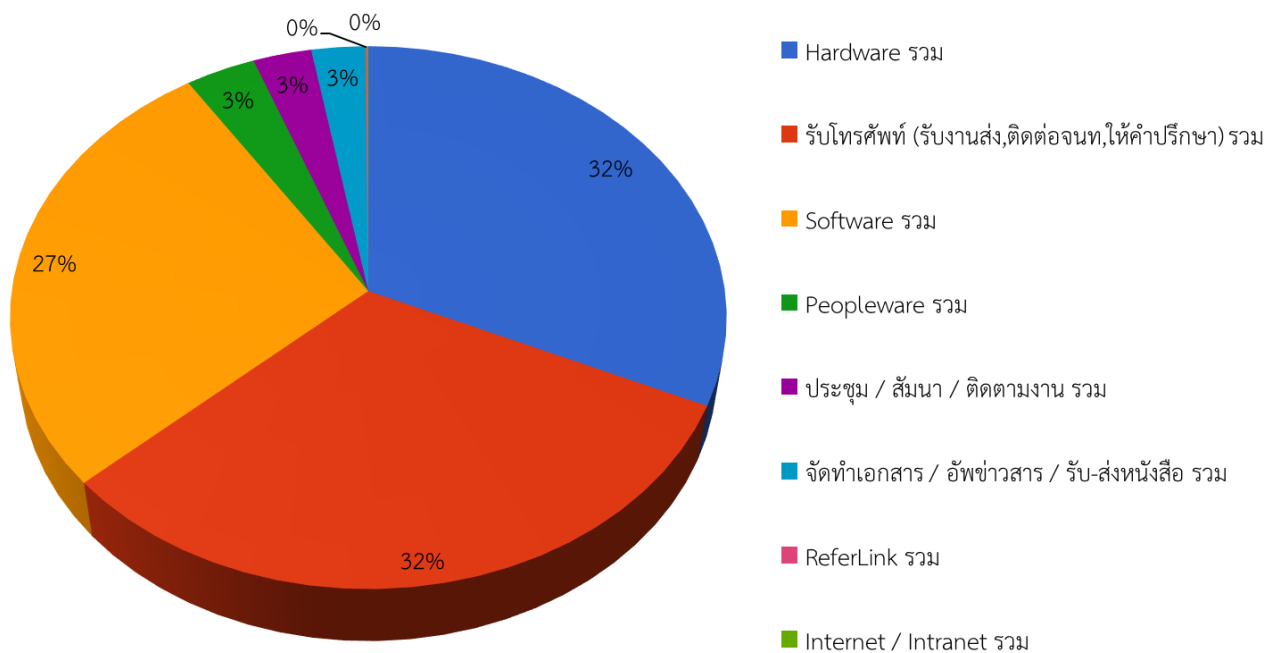
- ระยะเวลาในการตอบสนองต่อปัญหาที่ได้รับและแก้ไขปัญหา
- เวลาทำการที่ต้องใช้ในการแก้ไขปัญหา

แนวทางปฏิบัติในการส่งต่อปัญหา

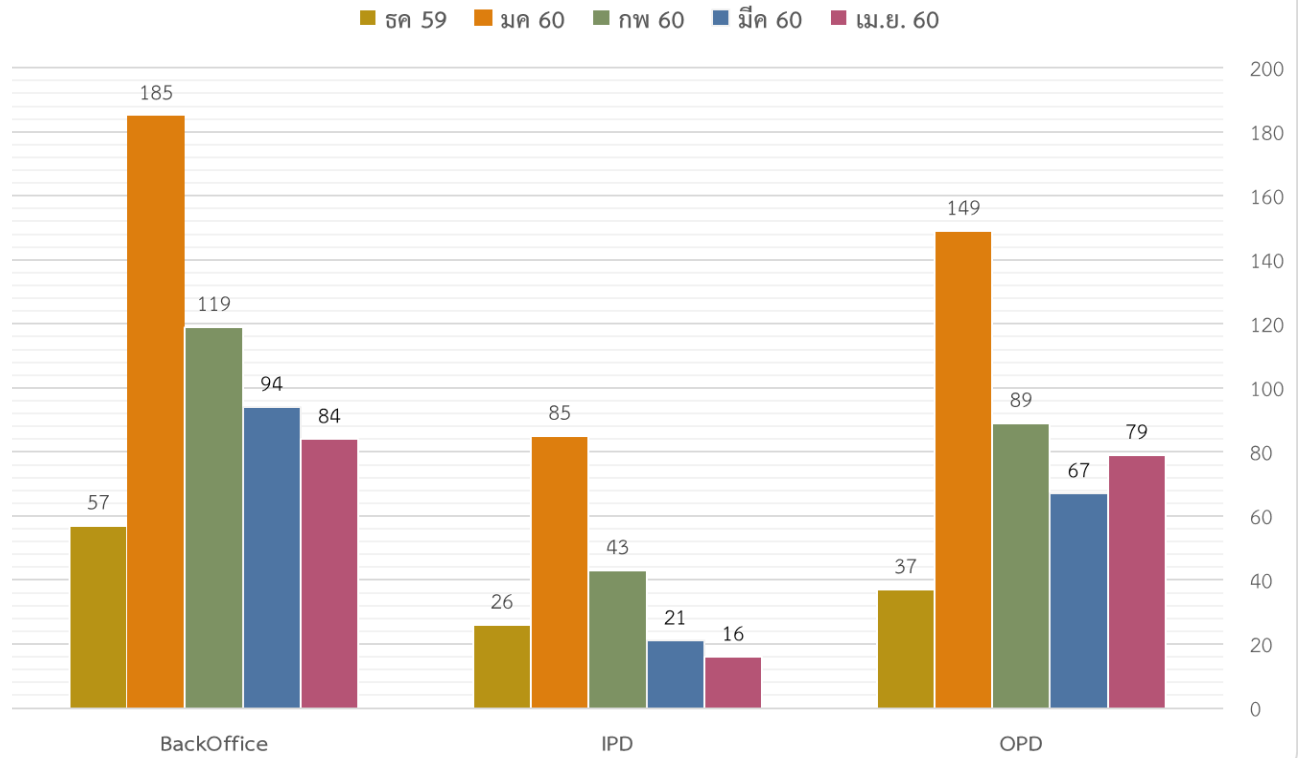
- แจ้งหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อทำความเข้าใจปัญหาและอธิบายวิธีการแก้ปัญหาที่ดำเนินการไปแล้วให้ทีมที่รับช่วงต่อทราบ
- การส่งต่อปัญหา เมื่อผู้รับช่วงต่อได้รับรู้ถึงปัญหาและแสดงความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาต่างๆ

การประกาศหรือแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้ เพื่อให้รับทราบสถานะของปัญหา หากปัญหาซับซ้อนควรแจ้งเป็นระยะๆ

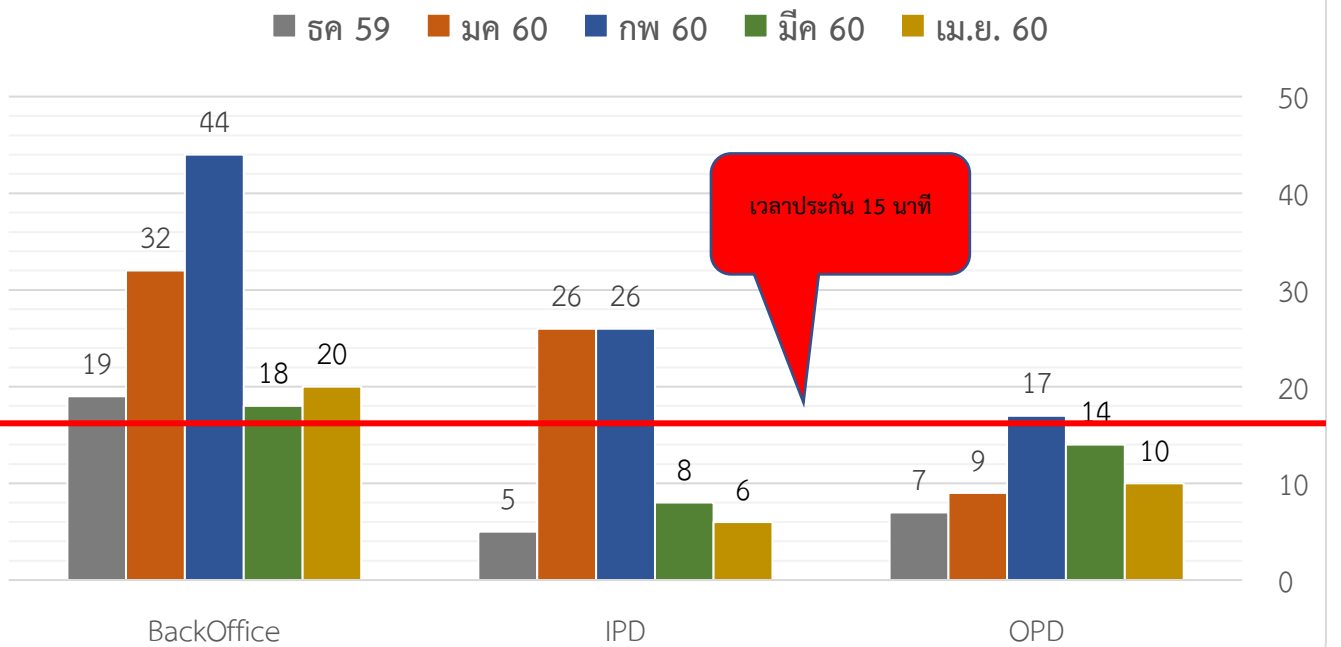
รายงานสรุปการบันทึกกิจกรรม ระหว่างเดือน ธันวาคม 2559 - พฤษภาคม 2560

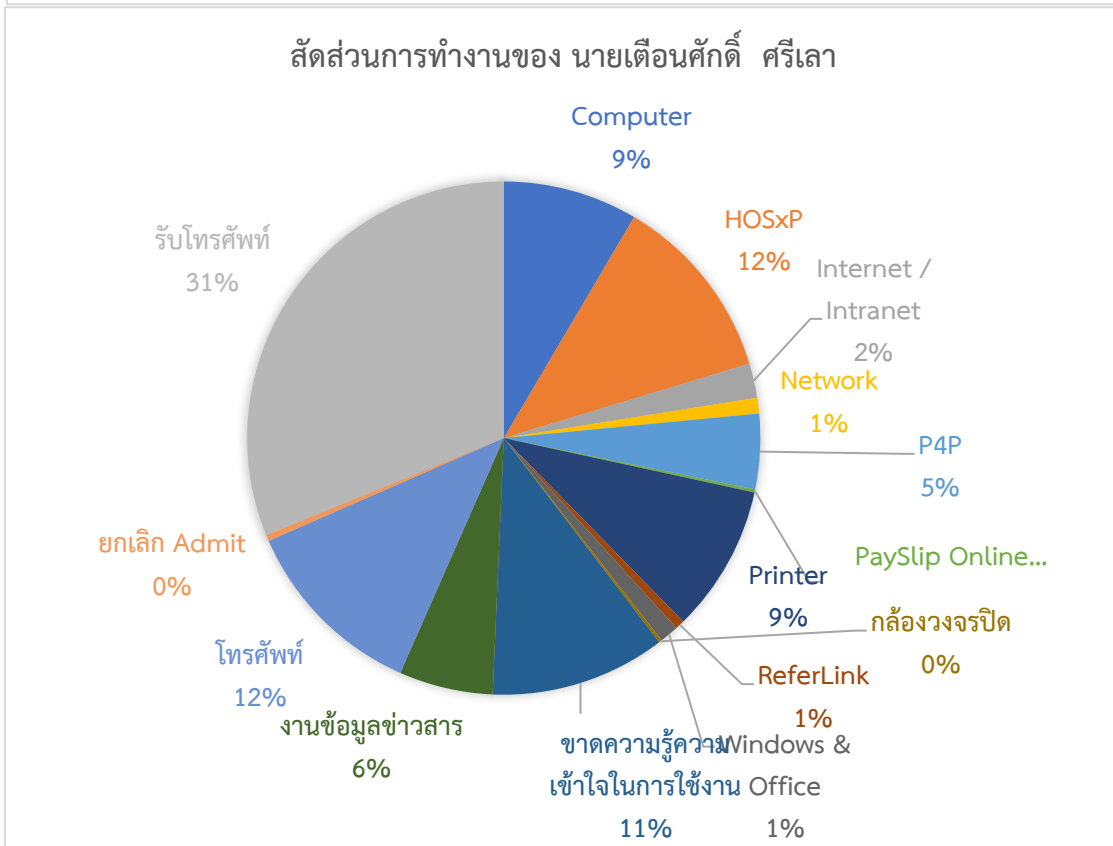
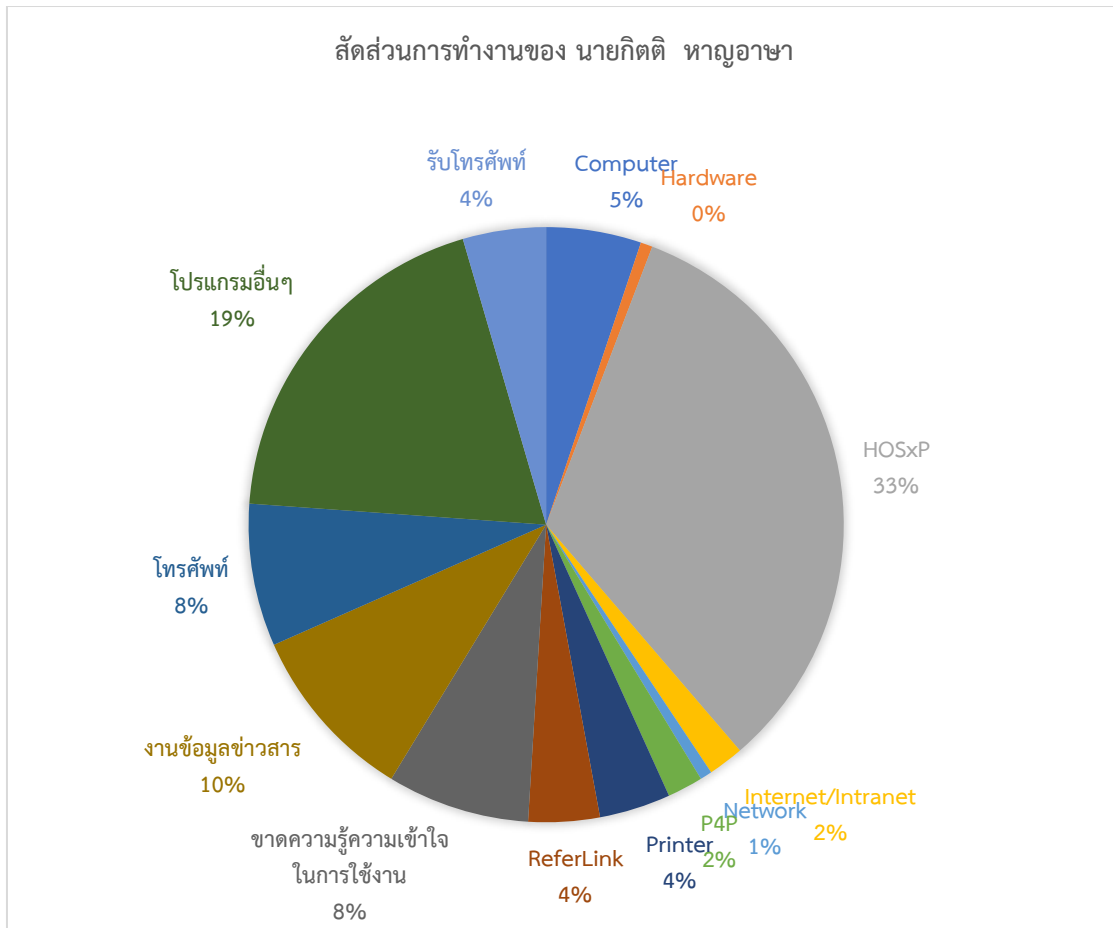


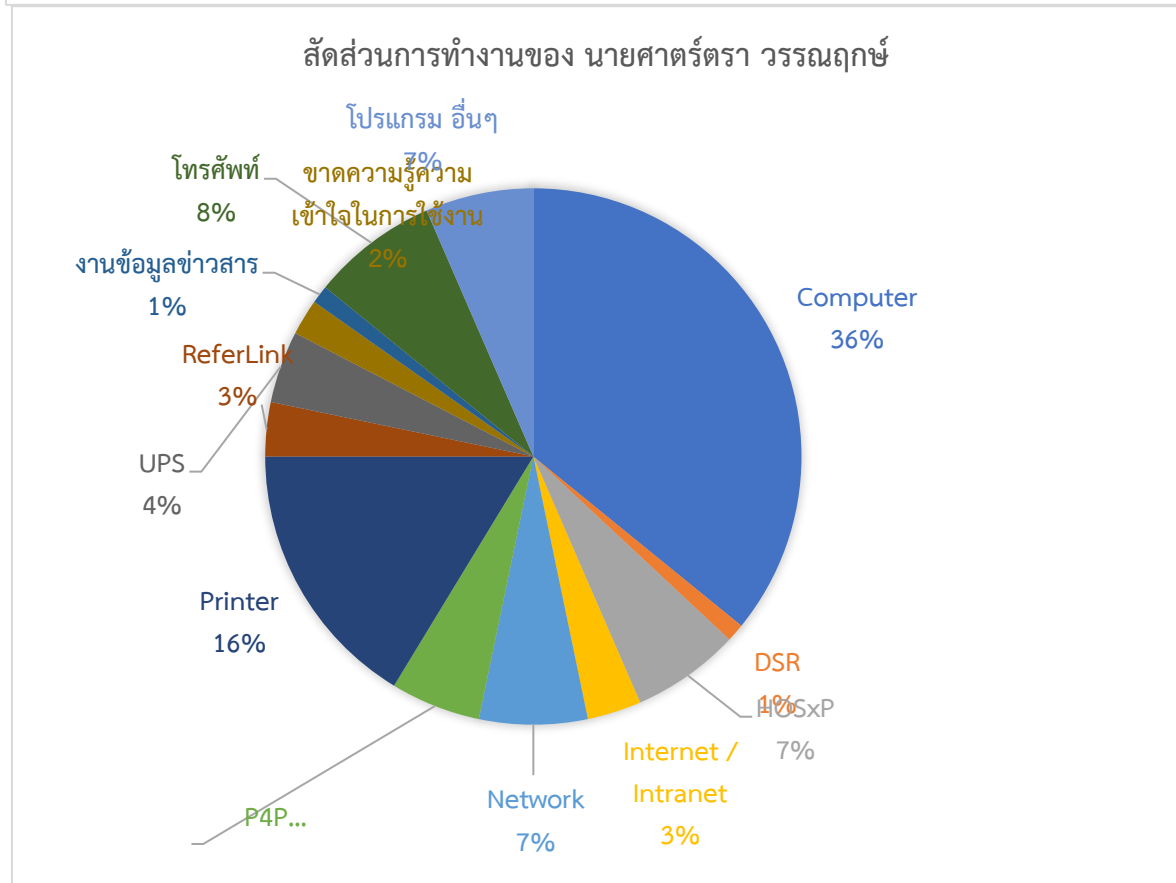
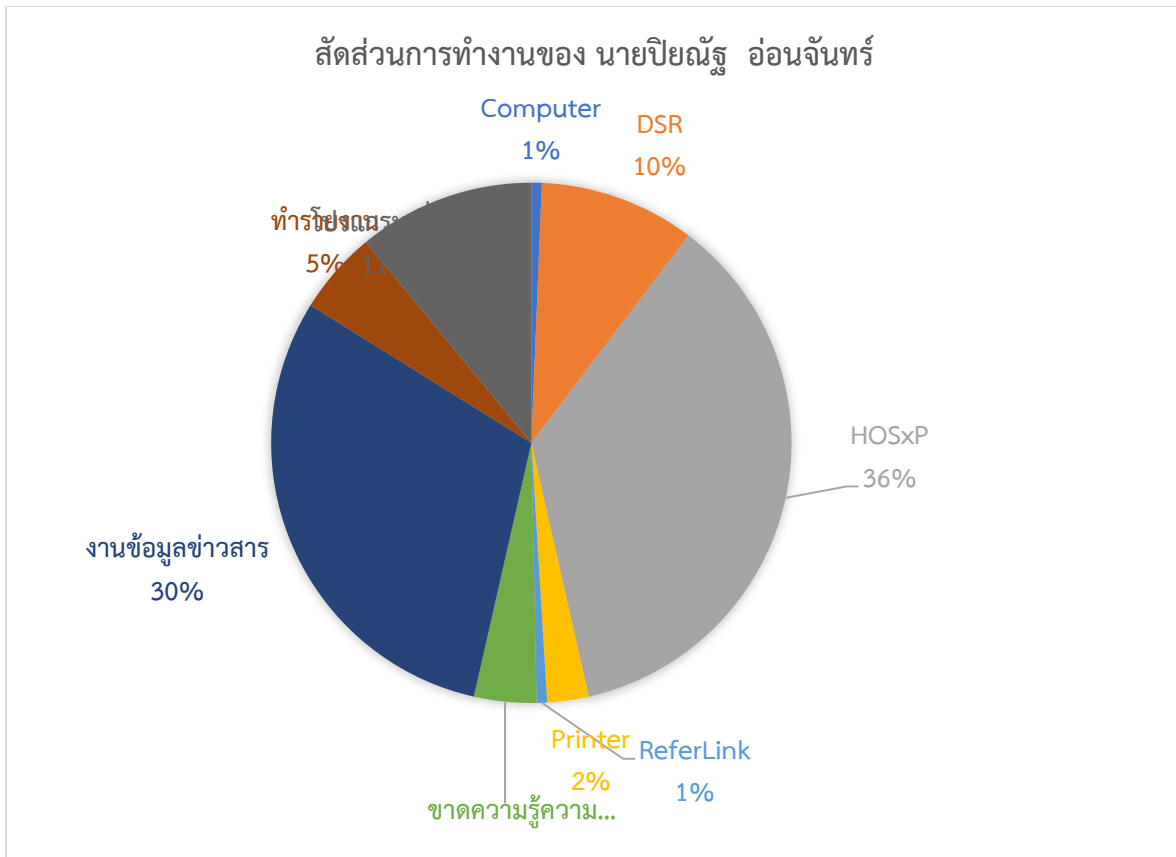
จำนวนการให้บริการในแต่ละเดือน เทียบตามกลุ่มบริการ

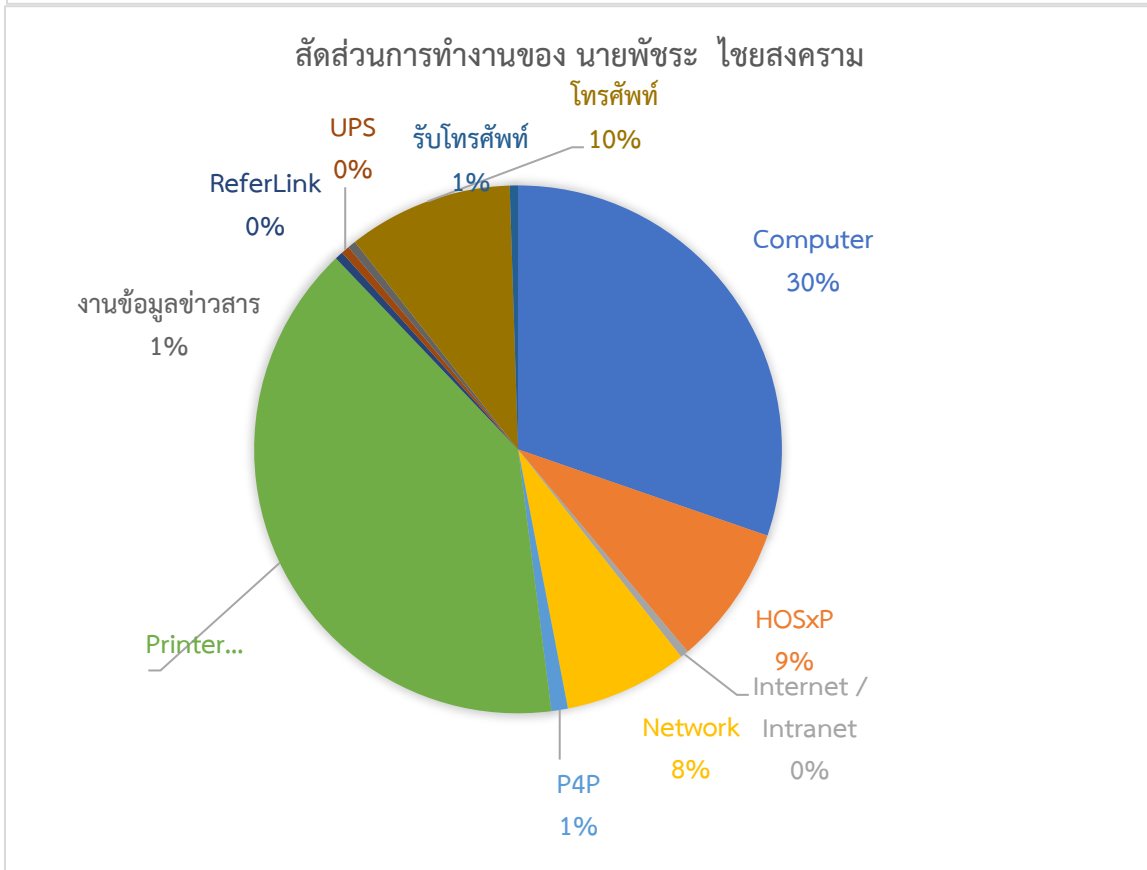
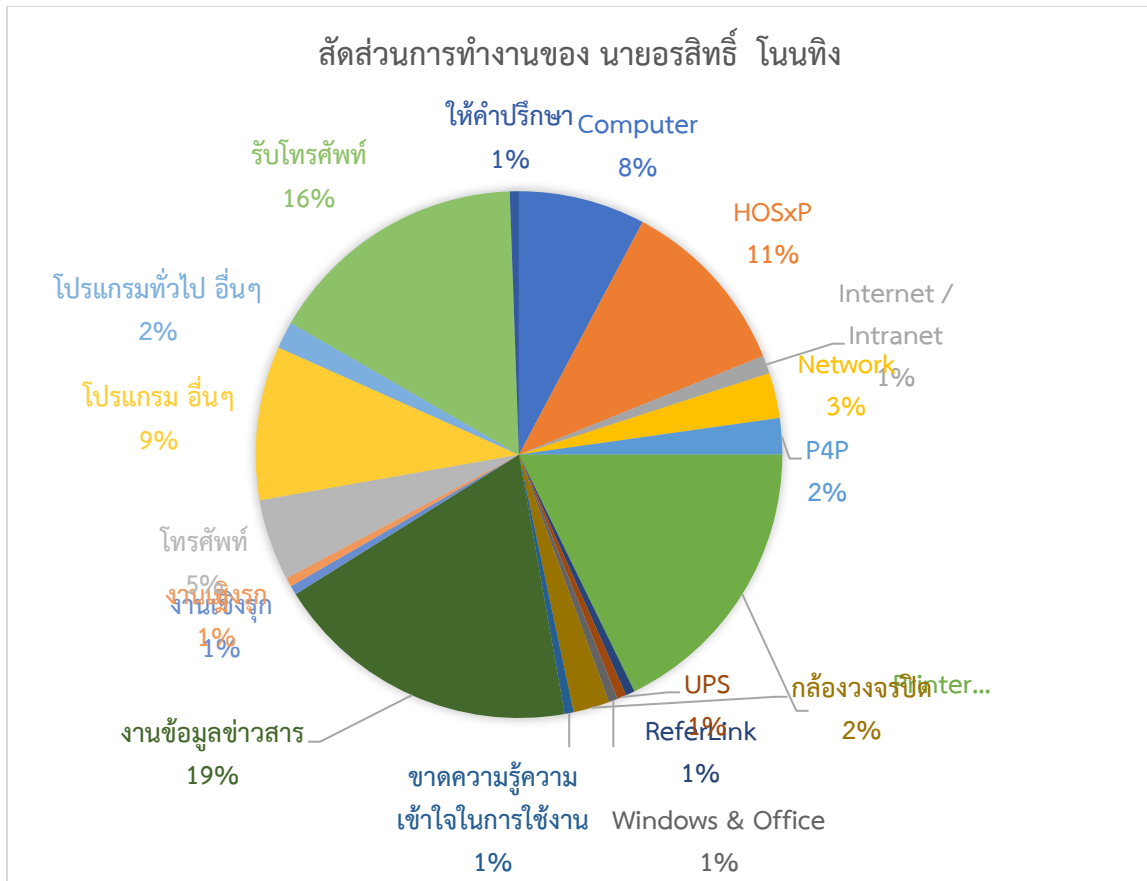


เวลาเฉลี่ยในการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน









ภาระงานหน่วยคอมพิวเตอร์
ข้อมูลระหว่างเดือน ธันวาคม 2559 – พฤษภาคม 2560

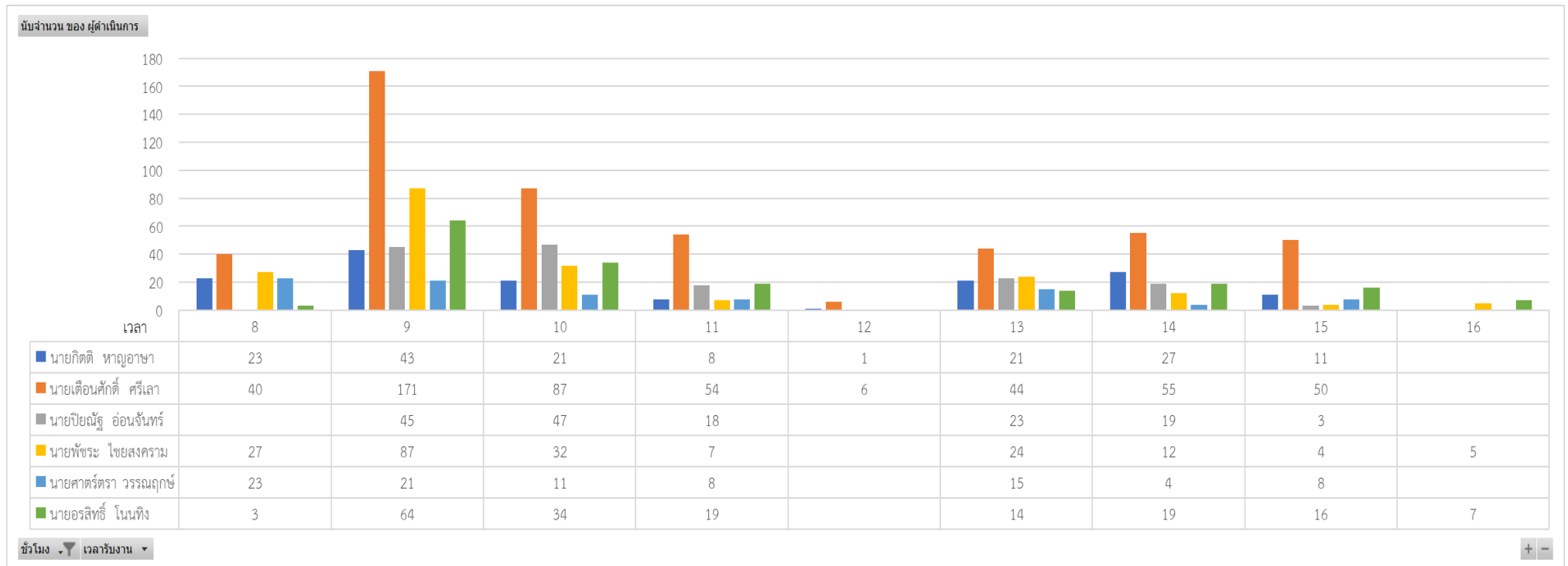
ประเภทงาน	หน่วยงาน ภายนอก	Back Office	IPD	OPD	รวม
Hardware รวม		141	75	167	383
Software รวม	4	151	62	114	331
รับโทรศัพท์ (รับงานส่ง,ติดต่อจนท,ให้คำปรึกษา) รวม	2	196	45	139	382
Peopleware รวม		24	11	7	42
ประชุม / สัมมนา / ติดตามงาน รวม		32	2	1	35
จัดทำเอกสาร / อีพข่าวสาร / รับ-ส่งหนังสือ รวม		30		2	32
จัดทำรายงาน ความยาก ระดับที่ 3 รวม	16	4	1	11	32
จัดทำรายงาน ความยาก ระดับที่ 2 รวม	5	7	3	4	19
จัดทำรายงาน ความยาก ระดับที่ 1 รวม		2	1	4	7
HOSxP รวม			1	3	4
ReferLink รวม			1		1
Internet / Intranet รวม				1	1
รวม	27	587	202	453	1269

แผนการบริหารจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ (Incident Management) (ฉบับเผยแพร่)

ช่วงเวลา	Service / ครั้ง	หน่วยงานที่ Service (Top5)	ครั้ง	ตัวอย่างปัญหาที่พบบ่อย	วิเคราะห์ปัญหาภาพรวม	ป้องกัน/แก้ไข
เช้า	877	ห้องจ่ายยา	73	1.แก้ปัญหาทั่วไปทางโทรศัพท์ 2.HOSxP เข้าไม่ได้ 3.Printer ปริ้นไม่ออก 4.โทรศัพท์ไม่มีเสียง 5.คอมฯ SleepMode	ผู้ใช้งานไม่มี ความรู้เบื้องต้น ในการแก้ไข ปัญหาหน้างาน	1.ทำงานเชิงรุก ให้ ความรู้ในการตรวจสอบ ระบบ HOSxP และ อุปกรณ์ต่อพ่วง ก่อนใช้ งานทุกครั้ง 2. ทำโปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์การแก้ไข ปัญหาที่ได้รับ เพื่อลด ปัญหาของผู้ใช้ในเรื่อง เดิมซ้ำๆ
		งานสวัสดิการและสังคม	46			
		งานการเงินและบัญชี	45			
		งานเวชกรรมสังคม	42			
		งานผู้ป่วยนอก (Ortho)	35			
บ่าย	380	งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	45	1.ประชุม ภายใน รพ 2.ดู OPD Scanไม่ได้ 3.แก้ปัญหาทั่วไปทาง โทรศัพท์ 4.เติมหมึกปริ้นเตอร์ 5.เข้าระบบ HOSxPไม่ได้	ปัญหาหน้างาน	ประชาสัมพันธ์การแก้ไข ปัญหาที่ได้รับ เพื่อลด ปัญหาของผู้ใช้ในเรื่อง เดิมซ้ำๆ
		งานการเงินและบัญชี	24			
		งานพัสดุ	23			
		ห้องจ่ายยา	22			
		งานผู้ป่วยนอก (MED)	13			

แผนการบริหารจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ (Incident Management) (ฉบับเผยแพร่)

กราฟแสดงความถี่ในช่วงเวลา 08.00- 16.30 น.ของแต่ละคน ข้อมูล ระหว่างเดือน ธค.2559 - พค.2560



สรุปจำนวนการให้บริการทั้งหมดในแต่ละช่วงเวลา

