



## โรงพยาบาลนครพนม

ระดับเอกสาร : แผนการบริหาร

เลขที่ :

ฉบับที่ :

เรื่อง : จัดการปัญหา problem management

วันที่ :

หน่วยงาน : ศูนย์คอมพิวเตอร์ – สารสนเทศ

ผู้จัดทำ : .....

( นางพิณทิพย์ ช้ายกลาง )

หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์ – สารสนเทศ

ผู้ทบทวน : .....

( นายจรุงธรรม ชันตี )

รอง ฯ ด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพรอง

ผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

ผู้อนุมัติ : .....

( นายยุทธชัย ตรีสกุล )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพนม

## แผนการบริหารจัดการปัญหา

การจัดการปัญหา (Problem Management) เป็นการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของเหตุเสียแต่ละประเภท ที่เกิดขึ้น และทำการแก้ไขให้ระบบงานกลับมาทำงานได้ถูกต้องตามเดิม ในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งเหตุเสียเหล่านี้ผลกระทบต่อการทำงานของระบบ การบริหารจัดการปัญหาต่างๆ จะช่วยให้ผู้ที่ทำการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีระบบ สามารถแก้ไขปัญหาตรงจุด อีกทั้งยังช่วยเตรียมการป้องกันก่อนที่จะเกิดปัญหาเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ใช้งาน ได้รับผลกระทบจากปัญหาน้อยที่สุด
- เพื่อให้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา
- เพื่อให้มีการกำหนดขั้นตอน และวิธีการในการแก้ปัญหาที่ได้รับแจ้งอย่างถูกต้อง
- เพื่อให้มีการกำหนดแผนการป้องกัน ลดการเกิดปัญหาเดิมซ้ำ

### ขอบเขต

- การวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาต่างๆ ที่ได้รับ
- การแก้ปัญหาโดยมุ่งเน้นที่การแก้ที่ต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่ได้รับ
- การกำหนดขั้นตอนการจัดเก็บปัญหาต่างๆ ที่ได้รับแจ้งอย่างมีระบบ
- การแบ่งการแก้ปัญหาออกตามลำดับความสำคัญของปัญหาที่ได้รับ
- การวิเคราะห์แนวโน้มต่อปัญหาที่อาจเกิดขึ้นซ้ำ

### ตัวชี้วัด

- จำนวนปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร
- จำนวนร้อยละของปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- การรายงานประจำเดือน โดยสรุปตามความรุนแรงของปัญหา

### ผู้รับผิดชอบ

- หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ
- เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ

### บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
ผู้บริหารเทคโนโลยีระดับสูง	๑. กำหนดระดับตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการควบคุมและวัดผลของการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น ๒. กำหนดแผนดำเนินการเชิงแก้ไขหรือป้องกันสำหรับปัญหา
หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์ – สารสนเทศ	๑. วิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา เช่นวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยความถี่ ๒. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาชั่วคราว รวมทั้งการกำหนดการแก้ไขปัญหาย่างถาวร
ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์ – สารสนเทศ	๑. รับแจ้งปัญหา บันทึกข้อมูล และหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ๒. ทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ๓. กำหนดกลุ่มประเภทของปัญหาที่เกิดขึ้น ตามระดับความ รุนแรงของผลกระทบ ๔. รายงานสรุปปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อปัญหานั้นถูกแก้ไข เรียบร้อยและทำการปิดปัญหา ๕. ประสานงานกับหน่วยงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา

### กระบวนการดำเนินการ

กระบวนการตรวจสอบปัญหา (Major Problem Review)

- เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ – สารสนเทศ จำต้องนำรายละเอียด Incident มาวิเคราะห์ เพื่อทำกระบวนการตรวจสอบปัญหาทุกวันสุดท้ายของเดือน และจำแนกเหตุการณ์ของปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ และต้องกำหนดระดับความสำคัญของปัญหาสูงสุด

- คอมพิวเตอร์ – สารสนเทศ นำข้อมูลที่จำแนกไว้แล้วมาวิเคราะห์หาสาเหตุ ของปัญหาและแนวทางแก้ไข

- เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ - สารสนเทศ ทำการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ลงในเอกสารบันทึกการตรวจสอบปัญหา และนำเอกสารบันทึกการตรวจสอบปัญหาให้หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์

- สารสนเทศ ดังรูป

