



โรงพยาบาลนครพนม

ระดับเอกสาร : แผนการบริหาร

เลขที่ :

ฉบับที่ :

เรื่อง : เหตุการณ์ไม่ปกติ Incident Management

วันที่ :

หน่วยงาน : ศูนย์คอมพิวเตอร์ – สารสนเทศ

ผู้จัดทำ :

(นางพิณทิพย์ ช้ายกลาง)

หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์ – สารสนเทศ

ผู้ทบทวน :

(นายจรุงธรรม ชันตี)

รอง ฯ ด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพรอง

ผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

ผู้อนุมัติ :

(นายยุทธชัย ตรีสกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพนม

แผนการบริหารจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ
(Incident Management)

Incident หมายถึง เหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากมาตรฐานที่เป็นอยู่
Incident Management หมายถึง การบริหารและจัดการกับสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น โดยจะเน้นไปในส่วนของการ
ทำงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าจะสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไรให้สามารถกลับคืนสู่
สภาวะปกติให้ได้เร็วที่สุด

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วที่สุด
๒. เพื่อลดผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน และส่งผลกระทบต่อองค์กรน้อยที่สุด
๓. เพื่อให้ระบบมีความพร้อมใช้งานและการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่ตกลงไว้กับ
ผู้ใช้งาน
๔. เพื่อให้มีการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น และส่งผลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่าง
ถูกต้อง
๕. ให้มีขั้นตอนในการรับเรื่องแจ้ง Incident และจัดเก็บข้อมูลได้

ขอบเขต

๑. รับ Incident ที่ผู้ใช้งานแจ้ง และบันทึกข้อมูลของ Incident ที่ได้รับการแก้ไข เข้าสู่ระบบฐานข้อมูล เพื่อเป็นฐานความรู้ (Knowledge Base)
๒. ทำการแก้ไข Incident ให้ผู้ใช้ ให้สามารถกลับไปใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อตกลง
๓. จัดกลุ่มระดับความสำคัญของ Incident ตามผลกระทบและส่งต่อไปยังงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ตัวชี้วัด

๑. ร้อยละของเหตุการณ์ต่างๆ ที่ได้รับการแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรฐาน
๒. จำนวนของเหตุการณ์ที่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

ผู้รับผิดชอบ

๑. หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

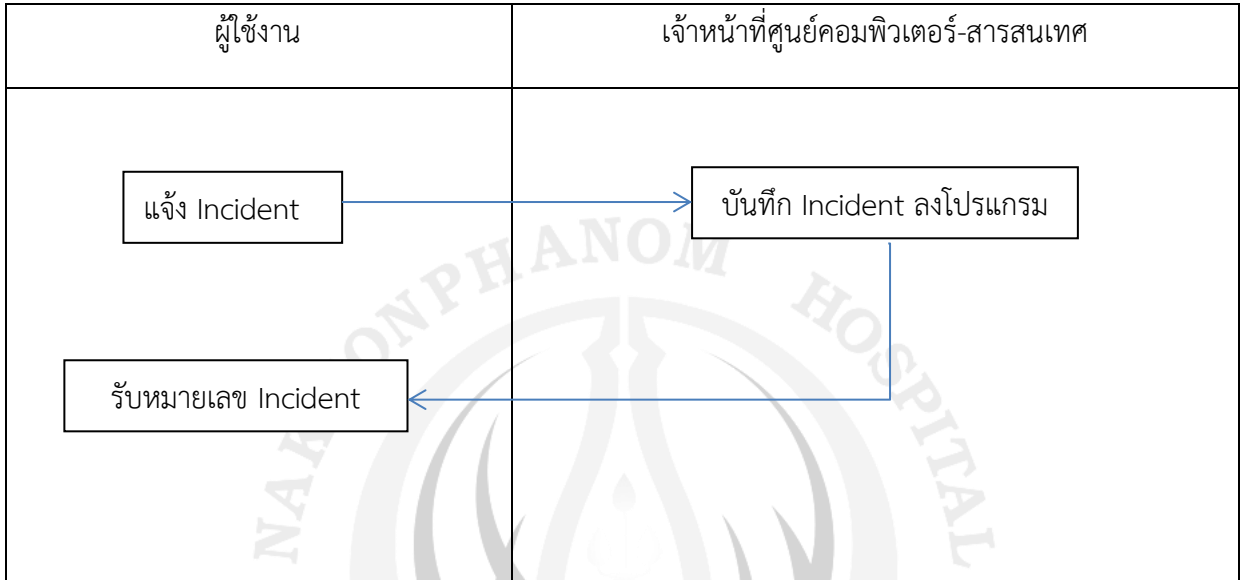
บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์	<ol style="list-style-type: none">๑. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน๒. กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจผู้รับบริการ๓. วิเคราะห์แนวโน้มของ Incident เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขหรือป้องกัน๔. ควบคุมและดูแลการทำงานให้ตรงข้ามวัตถุประสงค์๕. สรุปรายงาน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบ
ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง	<ol style="list-style-type: none">๑. ส่งต่อรายงานไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา
เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์	<ol style="list-style-type: none">๑. รับแจ้งและจดบันทึกจัดเก็บ Incident จากผู้ใช้๒. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการจัดการ Incident ที่ได้รับแจ้งเข้ามา พร้อมแยกหมวดหมู่ตามชนิดของ Incident ที่ได้รับแจ้ง๓. ตรวจสอบติดตามแก้ไขปัญหา Incident ของผู้ใช้ที่แจ้งเข้ามาและบันทึกผลการแก้ปัญหา๔. แบ่งกลุ่มระดับของ Incident ที่ได้รับแจ้ง เพื่อวิเคราะห์และประเมิน Incident ที่เกิดขึ้นและการแก้ไขปัญหา
ผู้ขอรับบริการ	<ol style="list-style-type: none">๑. แจ้ง Incident ที่เกิดขึ้นในการใช้งานระบบ ให้ทางเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ

กระบวนการดำเนินงาน

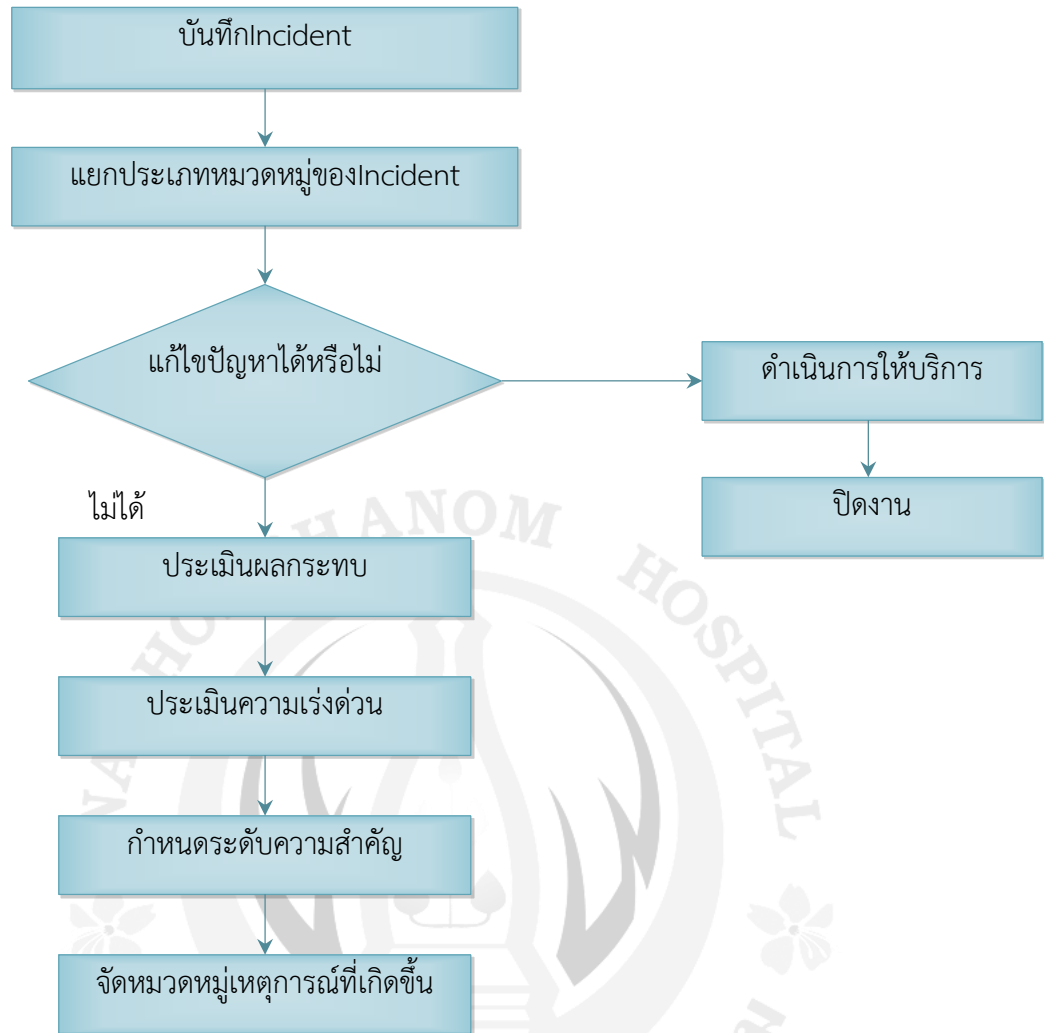
๑. การรับเรื่องขอ/ข้อร้องเรียน

เกี่ยวกับเหตุการณ์ผิดปกติ ของการใช้บริการระบบสารสนเทศและการลงบันทึกรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยผู้ใช้งานเป็นผู้แจ้ง Incident ที่พบให้เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ ทราบผ่านช่องทางต่างๆ ที่จัดเตรียม จากนั้นเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ บันทึกรายละเอียดเบื้องต้นในระบบแจ้งดังรูป

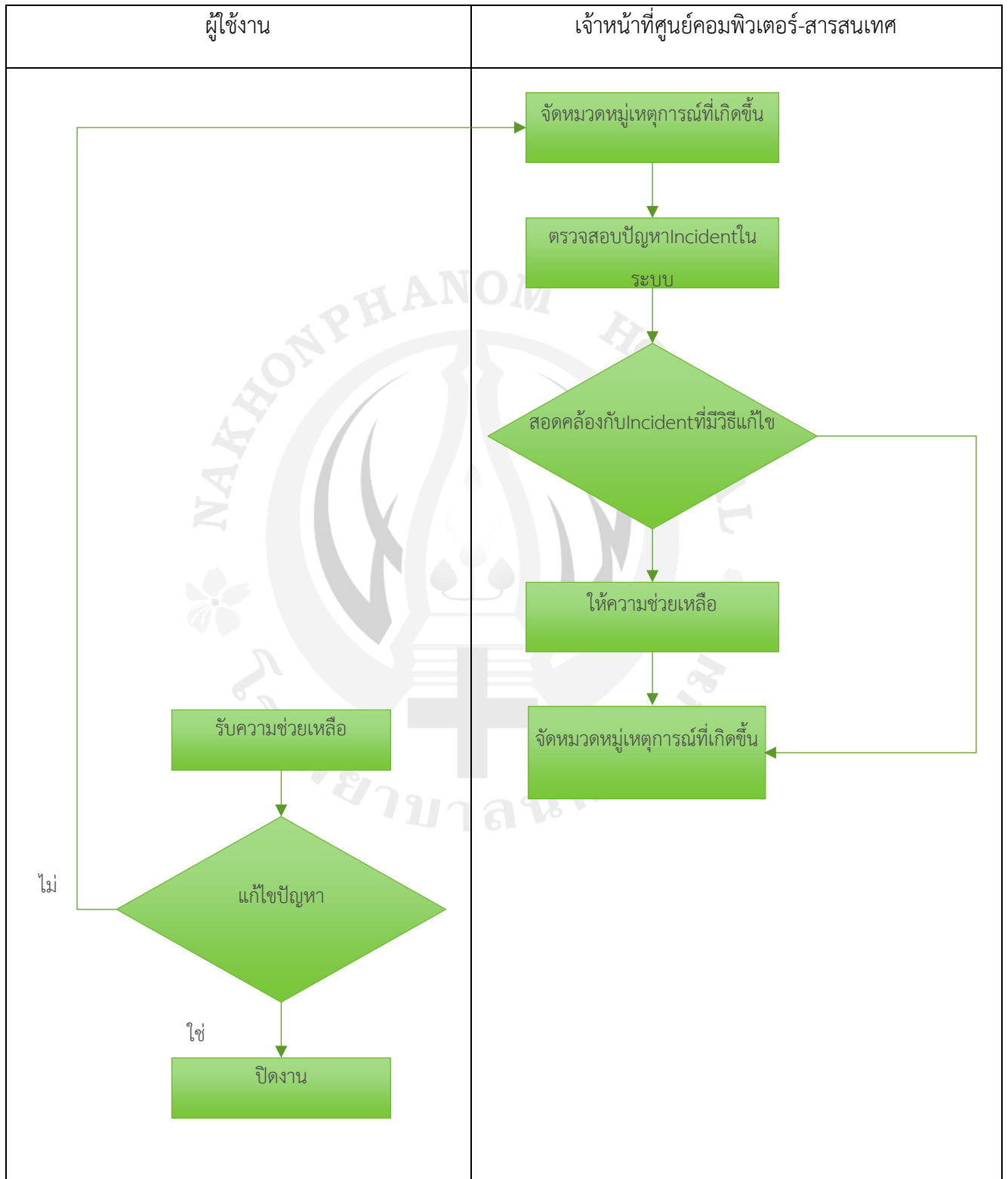


๒. การจัดหมวดหมู่ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การกำหนดระดับความสำคัญ ของเหตุการณ์ผิดปกติ การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นในการแก้ไข Incident เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ เป็นผู้แยกประเภทของเหตุการณ์แล้วประเมินผลกระทบต่อระบบงานและความเร่งด่วนของเหตุการณ์ ด้วยการดูข้อกำหนดเงื่อนไขเวลาในข้อตกลงระดับบริการ แล้วจึงดำเนินการแก้ไขดังรูป

เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ

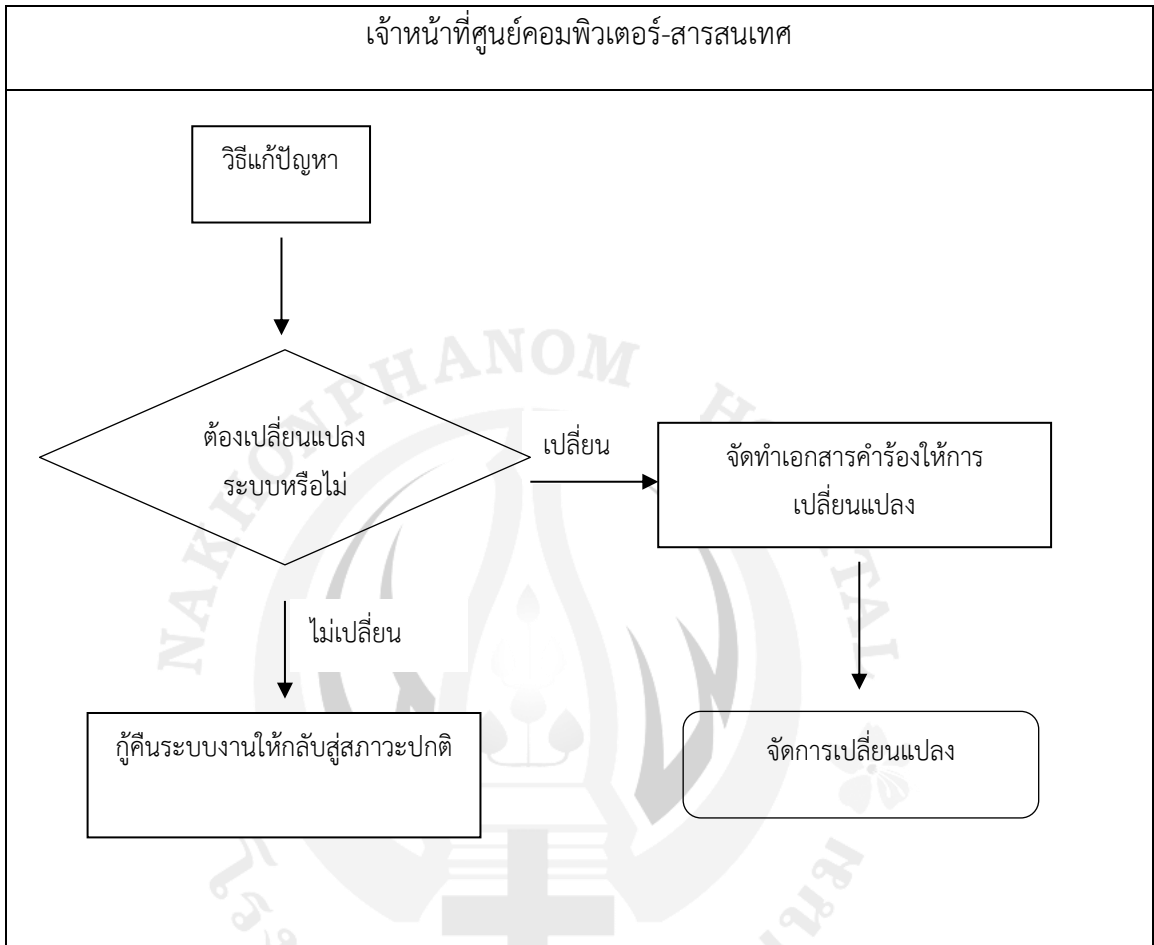


๓. การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์เหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ จะเก็บรวบรวมข้อมูล เหตุการณ์ ที่มีลักษณะคล้ายกับข้อมูลจากระบบ รวมทั้งทักษะความรู้เฉพาะด้านต่างๆและวิเคราะห์เหตุการณ์ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขแนวทางนี้ได้ จะแจ้งหัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์—สารสนเทศ เพื่อขออนุมัติส่งต่อเหตุการณ์ไปยังผู้ให้บริการภายนอกตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงระดับบริการ ดังรูป

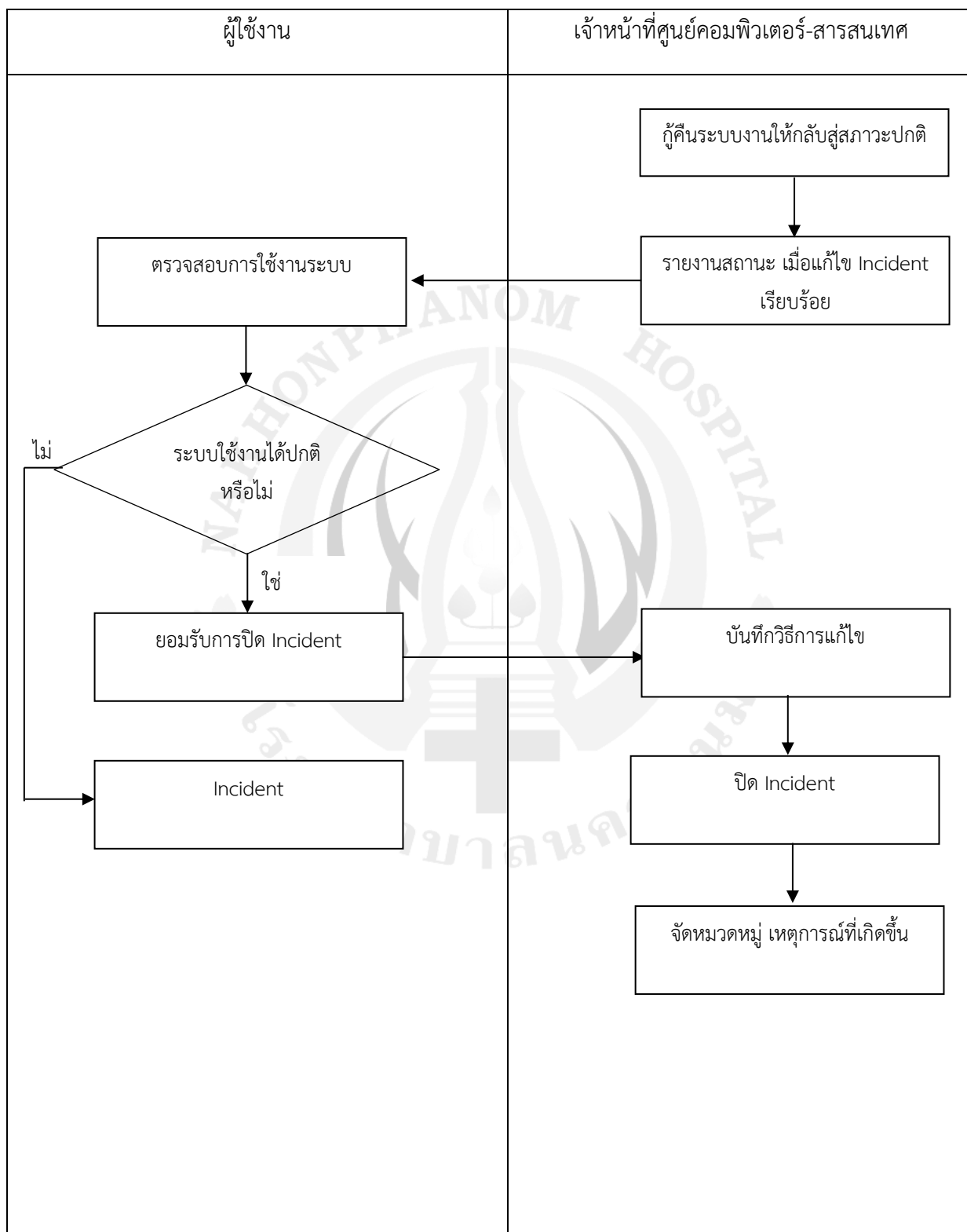


๔. การกู้คืนระบบให้กลับสู่สภาวะปกติ

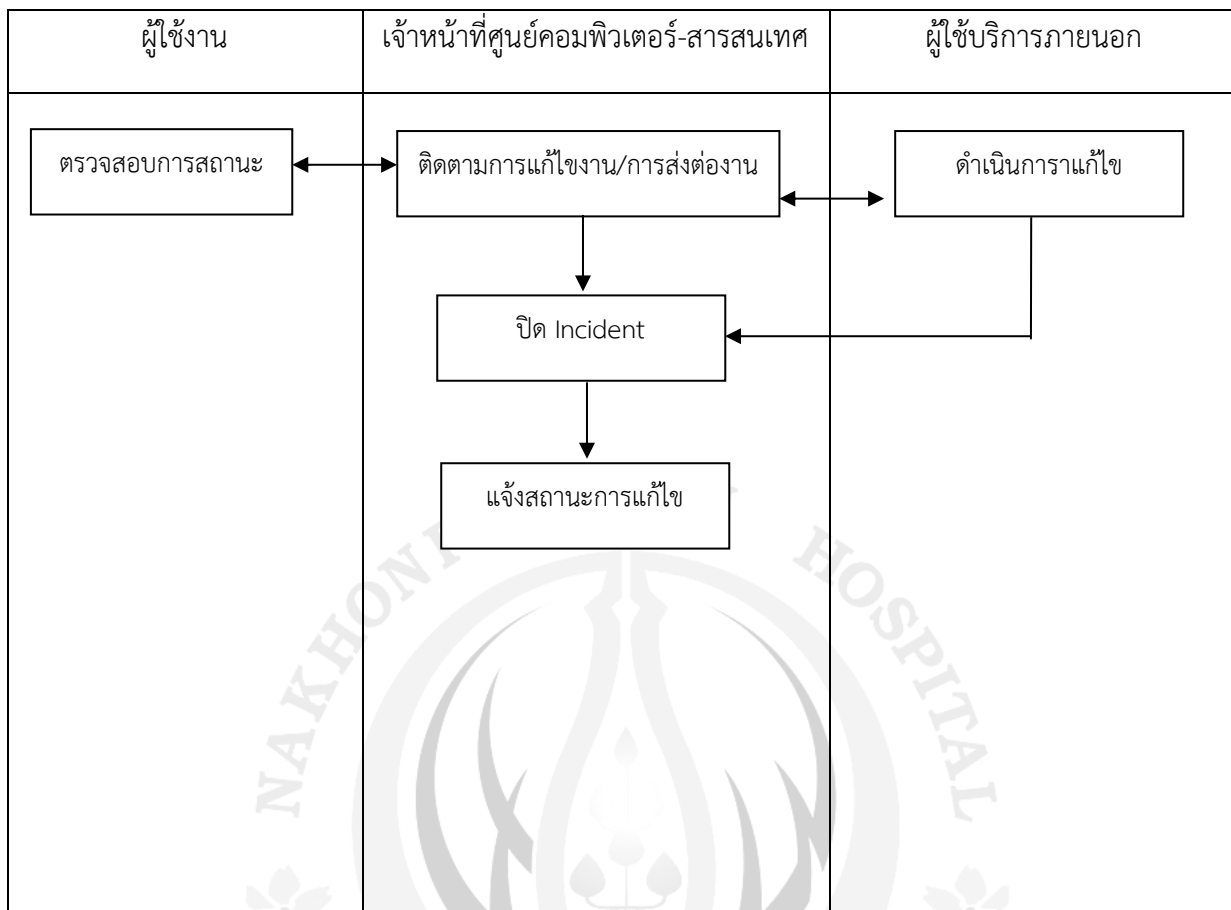
- ในกรณีที่ต้องเปลี่ยนแปลงระบบ เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศจะทำเอกสารร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลง ขึ้นและส่งต่อไปยังกระบวนการ การจัดการเปลี่ยนแปลง
- เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ ทำการกู้คืนระบบงานให้กลับสู่สภาวะปกติ



๕. การปิดเหตุการณ์ที่ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ศูนย์คอมพิวเตอร์ รายงานสถานการณ์ให้ผู้ใช้งานรับทราบและให้ผู้ใช้งานตรวจสอบระบบว่ากลับสู่สภาวะปกติหรือไม่ ถ้าระบบสามารถใช้งานได้ปกติแล้ว ผู้ใช้งานจะต้องยืนยันให้ทำการปิดเหตุการณ์นั้น ๆ จากนั้นเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ ทำการบันทึกวิธีการแก้ไข Incident ลงในระบบ เพื่อใช้สำหรับเป็นความรู้ในการแก้ไข Incident ดังรูป



๖. การเฝ้าติดตามสถานะ การแก้ไขงาน/การส่งต่องาน รวมไปถึงการแจ้งบอกสถานะล่าสุดของการแก้ไข ทักษะวิธีการแก้ไขและสิ่งที่จะทำต่อไป ใช้ผู้ใช้งานและผู้เกี่ยวข้องรับทราบ ดังรูป



๗. เกณฑ์การจำแนกประเภทของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

การจำแนกประเภทของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๗.๑ การขอใช้งานงานด้านไอที เป็นการแจ้งขอให้บริการหรือเปลี่ยนแปลงการใช้บริการ

๗.๒ การแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้งานบริการ แบ่งออกดังนี้

- software เป็นการแจ้งเหตุระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมต่างๆ ขัดข้อง
- Hardware เป็นการแจ้งเหตุอุปกรณ์ขัดข้อง เช่น คอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน เครื่องพิมพ์ไม่ทำงาน

เป็นต้น

- User เป็นการแจ้งเหตุการณ์ใช้งาน เมื่อไม่สามารถใช้ระบบงานได้เต็มประสิทธิภาพ เช่น

อินเทอร์เน็ตช้า เครื่องคอมพิวเตอร์มีอาการดับเองบ่อยๆ

- Electric เป็นการแจ้งเหตุการณ์เกิดไฟฟ้าขัดข้อง ไฟดับ

หมายเหตุ ระบบงานที่เกิดขัดข้อง เช่น E-mail Server , File Server , Terminal Server , Web Server , DNS Server , Database Server , Proxy Server , Firewall Server , Switching , Router

๘. การจัดระดับความสำคัญที่เกิดขึ้น

การจัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขเหตุเสีย ได้กำหนดนิยามของผลกระทบและความเร่งด่วนไว้ดังนี้

ผลกระทบ

กำหนดให้มีการประเมินผลกระทบบริการต่างๆ หากบริการเหล่านั้น เกิดการหยุดชะงักและใช้ระยะเวลาการทำงานนานที่สุด ที่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการยอมรับได้ มาจัดเรียงลำดับความสำคัญตามระยะเวลาการหยุดการทำงานที่สั้นที่สุด เรียงตามลำดับจากน้อยไปมาก ซึ่งแบ่งเป็น ๓ ระดับดังนี้

บริการที่มีผลกระทบสูง

บริการที่มีผลกระทบปานกลาง

บริการที่มีผลกระทบต่ำ

ความเร่งด่วน

เร่งด่วน หมายถึง ผลเสียที่เกิดขึ้น กระทบกับผู้ใช้งานเป็นจำนวนมากกว่า ๑๕ คน

ปกติ หมายถึง กระทบกับผู้ใช้งานเป็นจำนวนต่ำกว่า ๑๕ คน

ระดับความสำคัญ		ความเร่งด่วน	
		เร่งด่วน	ปกติ
ผลกระทบ	สูง	P๑	P๓
	กลาง	P๒	P๔
	ต่ำ	P๔	P๕

ลำดับความสำคัญของเหตุเสียจากสูงสุดไปหาต่ำสุดคือ P๑,P๒,...,P๕ เหตุเสียที่ผู้ใช้งานคาดว่าจะมีลำดับความสำคัญสูง เช่น P๑, P๒ ควรได้รับการรายงานโดยผ่านทางโทรศัพท์ โดยตรงหรือแจ้งโดยตรงเหตุเสียที่มีลำดับความสำคัญปานกลางถึงต่ำ สามารถรายงานโดยผ่านทางโปรแกรมซ่อมบำรุงหรือใบงานได้

ระดับผลกระทบของเหตุการณ์ ที่มีผลต่อระบบงานขององค์กร จะพิจารณาจากประเภทของระบบงานที่ได้รับผลกระทบ และจำนวนผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบ ดังรูป

ลำดับความสำคัญ	ผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร	ผู้ใช้งาน
P๑	การดำเนินงานหลัก ล้มเหลว หรือทำงานไม่ได้ ไม่เต็มประสิทธิภาพ หรือเป็นผู้ทำให้ข้อมูลสำคัญสูญหาย	จำนวนมากกว่า ๕๐%
P๒	การดำเนินงานที่ไม่ใช่งานหลัก ล้มเหลว	จำนวน ๓๐% ถึง ๕๐%
P๓	การดำเนินงานที่ไม่ใช่งานหลัก ล้มเหลว	จำนวนน้อยกว่า ๓๐%

P๔	การดำเนินงานที่ไม่ใช้งานหลักล่าช้า ไม่สามารถดำเนินงานได้	จำนวนน้อยกว่า ๑๕%
P๕	การดำเนินงานที่ไม่ใช้งานหลักล่าช้า แต่ยังสามารถดำเนินงานต่อไปได้	จำนวน ๑-๒ คน

หมายเหตุ ระบบงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานหลัก ได้แก่ E-mail Server , File Server , Terminal Server , Web Server , DNS Server , Database Server , Proxy Server , Firewall Server , Switching , Router

เป้าหมายด้านระยะเวลาการตอบสนอง และระยะเวลาการแก้ไขเหตุเสีย

- ระยะเวลาการตอบสนอง หมายถึง ระยะเวลาที่หน่วยงานผู้รับแจ้งจะต้องตอบกลับต่อผู้ใช้บริการหรือผู้โทรแจ้งเสีย
- ระยะเวลาการแก้ไขเหตุเสีย หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่มีสายแจ้งเหตุเสียของผู้ใช้บริการหรือผู้โทรแจ้งเหตุเสีย จนกระทั่งสามารถแก้ไขเหตุเสีย เพื่อให้บริการกลับคืนมาให้บริการดังเดิมระยะเวลาการตอบสนองและระยะเวลา ดังรูป

ลำดับความสำคัญ	ระยะเวลาการตอบสนองที่นานที่สุด	ร้อยละของเหตุเสียที่สามารถทำได้ตามระยะเวลาการตอบสนองที่นานที่สุด	ระยะเวลาการแก้ไขเหตุเสียให้แล้วเสร็จที่นานที่สุด	ร้อยละของเหตุเสียที่สามารถทำได้ตามระยะเวลาการแก้ไขเหตุเสียที่กำหนดไว้
P๑				
P๒				
P๓				
P๔				
P๕				

๙. แนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา ทบทวนระดับความสำคัญ และผลกระทบของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรวมถึงข้อตกลงระดับบริการที่ได้ตกลงไว้กับฝ่ายผู้ใช้งาน ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น

- ระยะเวลาในการตอบสนองต่อปัญหาที่ได้รับและแก้ไขปัญหา
- เวลาทำการที่ต้องใช้ในการแก้ไขปัญหา

๑๐. การส่งต่อเหตุการณ์ ไปยังหน่วยงาน หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันตามข้อกำหนดในข้อตกลงระดับบริการ

แนวคิดในการส่งต่อปัญหา ควรพิจารณา ดังนี้

- ปัญหามีความซับซ้อน เกินกว่าที่จะสามารถแก้ไข
- ระดับความเร่งด่วนหรือผลกระทบมีการปรับระดับสูงขึ้น
- ปัญหาถูกส่งให้กับทีมที่ไม่เกี่ยวข้อง
- ปัญหาได้รับการวิเคราะห์เบื้องต้นไม่ถูกต้อง
- ผู้ใช้งานติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์-สารสนเทศ เพื่อส่งต่อปัญหา

แนวทางปฏิบัติในการส่งต่อปัญหา

- แจ้งหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อทำความเข้าใจปัญหาและการอธิบายวิธีการแก้ไข

ปัญหาที่ดำเนินการไปแล้วให้ทีมที่รับช่วงต่อทราบ

- ส่งต่อปัญหา สมบูรณ์เมื่อผู้รับช่วงต่อได้รับรู้ถึงปัญหาและแสดงความรับผิดชอบในการแก้ไข

ปัญหานั้นๆ

๑๑. การประกาศหรือแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้ เพื่อให้รับทราบสถานะของปัญหา หากปัญหาซับซ้อนควรแจ้งเป็นระยะๆ

