

以根本原因分析法探討－電腦當機事件

呂正智¹ 林畢喬² 許淑淨³
彰化基督教醫院二林分院
行政處專員¹ 資訊組組長² 嘉南大學學生³

前言與研究目的

對於電腦當機事件，運用根本原因分析法協助組織找出作業流程中的缺失，將焦點放在電腦當機事件發生的原因，問「為什麼」會發生，分析過程中可瞭解組織缺乏那些資料，包括需要補強做那些措施並採取正確的行動，尋找解決的方案。

- ▶ 進一步探討電腦當機最源頭的原因。
- ▶ 找出改善方法及執行失敗的因果關係。
- ▶ 找出預防措施避免類似的事情再發生，產出可行的行動計劃。

材料與方法

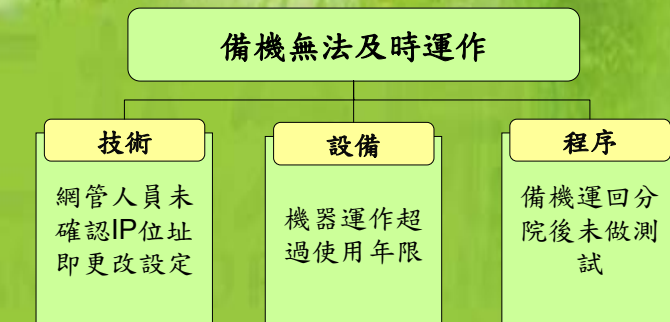
質化研究的資料收集方式，主要為「觀察」、「錄製」、「訪談」三種方式取得。以深度訪談法與資訊室人員進行訪談及利用RCA工具深入找出問題原因所在，整理資料後做出結論。

採用「根本原因分析法」〈Root Cause Analysis〉相關工具進行分析。針對根本原因客觀而系統化地進行描述、分析、及推論，根據研究目的，整合其中最源頭的原因加以整理，以利資料分析的進行。

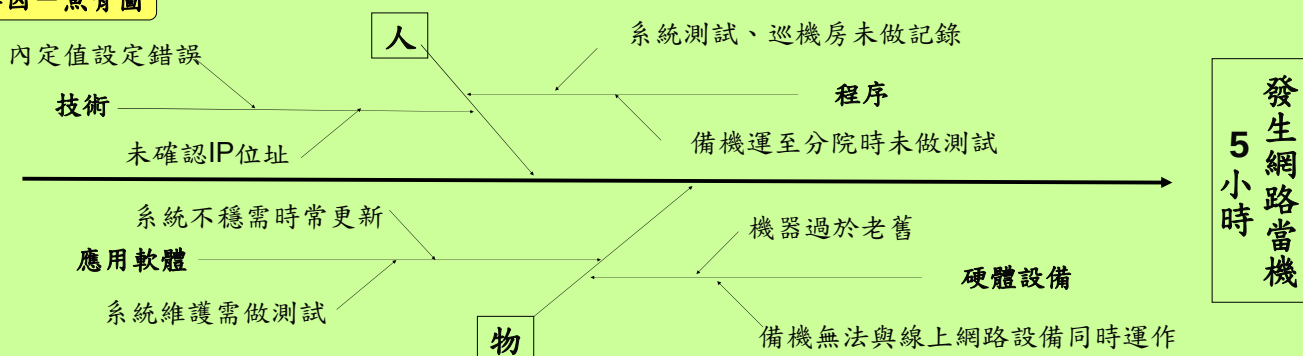
RCA尋因-5 Why's



RCA尋因－



RCA尋因－魚骨圖



根本原因	改善行動
機器過於老舊	1. 每天檢視大型主機有無異常做記錄 2. 超過正常使用年限(視主機所執行程式的重要性)應提出預算汰舊更新
內定值設定錯誤	確認備機設定值應該與線上運作設備的設定值相同
系統測試、巡機房做記錄	每天檢視網路設備有無異常並做記錄，如有異常應立即排除
備機運至分院時未做測試	備機到院時應跟原設備做交換測試，以確認備機是否可以正常運作

結論與建議

結論－

此次電腦當機事件歸為兩大原因：
設備方面：機器過於老舊。
程序方面：未進行測試。

建議－

- 電腦主機要定期保養及測試。
- 巡視機房應做評估及記錄其數據。
- 維護應做記錄和確認內定參數。
- 定期做換機測試。

