



ที่ มท ๐๒๑๐.๑/๖๑๓๓๕

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
ถนนวิสุทธิกษัตริย์ กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๓ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การเข้าดำเนินการบำรุงรักษาอุปกรณ์เชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ตามโครงการระบบบริหารจัดการให้บริการ Call Center สำหรับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง กระทรวงมหาดไทย

เรียน หัวหน้าสำนักงานจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตารางการบำรุงรักษาอุปกรณ์โครงการระบบบริหารจัดการให้บริการ Call Center สำหรับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง กระทรวงมหาดไทย ประจำปี ๒๕๖๔

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ทำสัญญาจ้างบริษัท พีซีซี อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล จำกัด ให้เป็นผู้ดำเนินการบำรุงรักษาซ่อมแซมและแก้ไขอุปกรณ์โครงการระบบบริหารจัดการให้บริการ Call Center สำหรับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง กระทรวงมหาดไทย ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ โดยผู้รับจ้างมีแผนจะเข้าดำเนินการตรวจสอบบำรุงรักษาซ่อมแซมและแก้ไขอุปกรณ์ระบบบริหารจัดการให้บริการ Call Center ตามโครงการฯ ในหน่วยงานของจังหวัดทุกจังหวัด ระหว่างวันที่ ๙ - ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๔ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ ได้มอบหมายให้ นายสมนึก โลสันเทียะ นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน โทรศัพท์ ๐๘ ๖๐๑๓ ๘๔๐๗ มท. ๕๑๔๕๔ เป็นผู้ประสานงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายเกนุชา บุญเกิด)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.

กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน ฯ

โทร ๐๒-๒๘๒๒๘๓๗ (มท. ๕๑๔๕๔)

โทรสาร. ๐๒-๓๐๔๔๖๒๙ (มท ๕๑๔๕๑)



ตารางการบำรุงรักษาอุปกรณ์โครงการระบบบริหารจัดการให้บริการ Call Center สำหรับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
และศูนย์ดำรงธรรม ส่วนกลาง กระทรวงมหาดไทย ประจำปี ๒๕๖๔

เริ่ม ส.ค.๖๔ (ทั้งเดือน) วางแผนเป็นช่วงสัปดาห์

๑. ภาคเหนือ / ๙ จังหวัด	วัน/เดือน/ปี	วัน/เดือน/ปี
๑. จังหวัดเชียงราย	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๒. จังหวัดเชียงใหม่	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๓. จังหวัดน่าน	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๔. จังหวัดพะเยา	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๕. จังหวัดแพร่	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๖. จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๒๓ ส.ค. ๖๔	๒๗ ส.ค. ๖๔
๗. จังหวัดลำปาง	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๘. จังหวัดลำพูน	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๙. จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๒. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ / ๒๐ จังหวัด	วัน/เดือน/ปี	วัน/เดือน/ปี
๑. จังหวัดกาฬสินธุ์	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๒. จังหวัดขอนแก่น	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๓. จังหวัดชัยภูมิ	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๔. จังหวัดนครพนม	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๕. จังหวัดนครราชสีมา	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๖. จังหวัดบึงกาฬ	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๗. จังหวัดบุรีรัมย์	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๘. จังหวัดมหาสารคาม	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๙. จังหวัดมุกดาหาร	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๑๐. จังหวัดยโสธร	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๑๑. จังหวัดร้อยเอ็ด	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๑๒. จังหวัดเลย	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๑๓. จังหวัดสกลนคร	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๑๔. จังหวัดสุรินทร์	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๑๕. จังหวัดศรีสะเกษ	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๑๖. จังหวัดหนองคาย	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๑๗. จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๑๘. จังหวัดอุดรธานี	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๑๙. จังหวัดอุบลราชธานี	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๒๐. จังหวัดอำนาจเจริญ	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔

๓. ภาคกลาง	เริ่ม ส.ค.64 (ทั้งเดือน) วางแผนเป็นช่วงสัปดาห์	
มี ๒๑ จังหวัด (กรุงเทพมหานครไม่ถือเป็นจังหวัด)	วัน/เดือน/ปี	วัน/เดือน/ปี
๑. จังหวัดกำแพงเพชร	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๒. จังหวัดชัยนาท	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๓. จังหวัดนครนายก	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๔. จังหวัดนครปฐม	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๕. จังหวัดนครสวรรค์	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๖. จังหวัดนนทบุรี	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๗. จังหวัดปทุมธานี	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๘. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๙. จังหวัดพิจิตร	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๑๐. จังหวัดพิษณุโลก	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๑๑. จังหวัดเพชรบูรณ์	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๑๒. จังหวัดลพบุรี	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๑๓. จังหวัดสมุทรปราการ	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๑๔. จังหวัดสมุทรสงคราม	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๑๕. จังหวัดสมุทรสาคร	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๑๖. จังหวัดสิงห์บุรี	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๑๗. จังหวัดสุโขทัย	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๑๘. จังหวัดสุพรรณบุรี	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๑๙. จังหวัดสระบุรี	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๒๐. จังหวัดอ่างทอง	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๒๑. จังหวัดอุทัยธานี	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๔. ภาคตะวันออก / ๗ จังหวัด	วัน/เดือน/ปี	วัน/เดือน/ปี
๑. จังหวัดจันทบุรี	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๒. จังหวัดฉะเชิงเทรา	๒๓ ส.ค. ๖๔	๒๗ ส.ค. ๖๔
๓. จังหวัดชลบุรี	๒๓ ส.ค. ๖๔	๒๗ ส.ค. ๖๔
๔. จังหวัดตราด	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๕. จังหวัดปราจีนบุรี	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๖. จังหวัดระยอง	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๗. จังหวัดสระแก้ว	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔

เริ่ม ส.ค.64 (ทั้งเดือน) วางแผนเป็นช่วงสัปดาห์

๕. ภาคตะวันตก / ๕ จังหวัด	วัน/เดือน/ปี	วัน/เดือน/ปี
๑.จังหวัดกาญจนบุรี	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๒.จังหวัดตาก	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๓.จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๔.จังหวัดเพชรบุรี	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๕.จังหวัดราชบุรี	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๖. ภาคใต้ / ๑๔ จังหวัด	วัน/เดือน/ปี	วัน/เดือน/ปี
๑.จังหวัดกระบี่	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๒.จังหวัดชุมพร	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๓.จังหวัดตรัง	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๔.จังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๕.จังหวัดนราธิวาส	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๖.จังหวัดปัตตานี	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๗.จังหวัดพังงา	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๘.จังหวัดพัทลุง	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๙.จังหวัดภูเก็ต	๙ ส.ค. ๖๔	๑๓ ส.ค. ๖๔
๑๐.จังหวัดระนอง	๒๓ ส.ค. ๖๔	๒๗ ส.ค. ๖๔
๑๑.จังหวัดสตูล	๒๓ ส.ค. ๖๔	๒๗ ส.ค. ๖๔
๑๒.จังหวัดสงขลา	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๑๓.จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔
๑๔.จังหวัดยะลา	๑๖ ส.ค. ๖๔	๒๐ ส.ค. ๖๔

แผนการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ (PM)

แผนการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ (Preventive Maintenance : PM) บริษัทฯ จะเข้าดำเนินการบำรุงรักษาโดยต้องทำเป็นรายไตรมาส (๓ เดือน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ทางบริษัทฯ จะเข้าดำเนินการตามแผนการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ โดยมีระยะเวลา ๑๒ เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ในวันและเวลาราชการ ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งการเข้าดำเนินการของบริษัทฯ จะดำเนินการให้เกิดผลกระทบต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์น้อยที่สุด โดยทางบริษัทฯ จะเข้าดำเนินการ ตามตารางการบำรุงรักษาอุปกรณ์โครงการระบบบริหารจัดการให้บริการ Call Center สำหรับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรม ส่วนกลาง กระทรวงมหาดไทย ประจำไตรมาส ที่ 4

๒. บริษัทฯ จัดเจ้าหน้าที่รับและตอบปัญหาแก่ผู้ใช้ระบบเบื้องต้น เพื่อให้ความช่วยเหลือในส่วนของการรับแจ้งปัญหาจำนวน ๑ คน โดยแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ ๕ วันทำงาน วันละ ๘ ชั่วโมง โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

- รับแจ้งและแก้ไข ระบบ Call Center
- การรักษาความปลอดภัยของระบบ Call Center
- รับแจ้งและแก้ไข การ Monitor ระบบ Call Center และระบบสำรองข้อมูลและเซิร์ฟเวอร์
- รับแจ้งและแก้ไข การเปลี่ยนสิทธิ์การเข้าถึงให้เหมาะสมและถูกต้อง
- ปรับปรุง Virtual Memory ให้เหมาะสม
- ปรับปรุงระบบให้มีเสถียรภาพมากขึ้น

๓. การตรวจสอบการทำงานของ Software OS, Database และ Application Software ระบบต่างๆ บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายว่าสามารถใช้งานได้เป็นปกติ ดังนี้

๓.๑ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ประกอบด้วย

๓.๑.๑ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ดูแลระบบ

๓.๑.๒ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับประมวลผลสำหรับเจ้าหน้าที่ (Agent)

๓.๑.๓ จอมอนิเตอร์ LCD สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ดูแลระบบ

๓.๑.๔ จอมอนิเตอร์ LCD สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับประมวลผลสำหรับเจ้าหน้าที่ (Agent)

๓.๑.๕ เครื่องโทรศัพท์แบบ IP สำหรับเจ้าหน้าที่ (Agent)

๓.๑.๖ headset สำหรับ Agent

๓.๑.๗ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงาน ACD,CTI และ IVR

๓.๑.๘ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงาน KM

๓.๑.๙ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับจัดเก็บข้อมูล (Storage Server) พร้อมจอภาพ แบบ LCD

17 นิ้ว

๓.๑.๑๐ อุปกรณ์สำรองไฟฟ้า (UPS)

๓.๑.๑๑ Rack Server

๓.๑.๑๒ อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2 Switch) แบบที่ 1

๓.๑.๑๓ ระบบรับเรื่องงานการให้บริการ, ระบบตอบรับอัตโนมัติ และระบบให้บริการเพื่อแก้ปัญหาเบื้องต้นของผู้รับบริการ

๓.๑.๑๔ ระบบการให้บริการข้อมูล

๓.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประกอบด้วย

๓.๒.๒ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ดูแลระบบ

๓.๒.๒ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับประมวลผลสำหรับเจ้าหน้าที่ (Agent)

๓.๒.๓ จอมอนิเตอร์ LCD สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ดูแลระบบ

๓.๒.๔ จอมอนิเตอร์ LCD สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับประมวลผลสำหรับเจ้าหน้าที่ (Agent)

๓.๒.๕ เครื่องโทรศัพท์แบบ IP สำหรับเจ้าหน้าที่ (Agent)

๓.๒.๖ headset สำหรับ Agent

๓.๒.๗ อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2 Switch) แบบที่2

● ระบบที่ทำการตรวจสอบ

- โปรแกรมระบบงาน Call Center และโปรแกรมสนับสนุนระบบ KM

● ขั้นตอนและวิธีการบำรุงรักษา Software

- ตรวจสอบการ Backup ข้อมูล

- ตรวจสอบการเชื่อมต่อเว็บไซต์

- ตรวจสอบความพร้อมการใช้งาน

๔. ตรวจสอบสภาพและทำความสะอาดภายนอกของ Hardware ให้สะอาดเรียบร้อยและอยู่ในสภาพที่ใช้
งานได้ดี

๕. เปิดฝาดรอป Hardware เช่น เปิดฝาดรอปเครื่องบริการแม่ข่ายและอุปกรณ์อื่นๆ เพื่อทำความสะอาด
ภายใน ด้วยการดูด เป่า ปิด เซ็ตดู ให้สะอาดเรียบร้อยอยู่ในสภาพใช้งานได้

๖. ทำความสะอาดและตรวจสอบแผงวงจรและ Connector ให้สะอาดเรียบร้อยแน่นหนาไม่ชำรุด อยู่ใน
สภาพที่ใช้งานได้ดี

๗. รายละเอียดครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในโครงการ ตามผนวก ก

๘. บริษัทฯ จะเก็บรักษาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เข้าสู่ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเว็บ และ เครื่อง
คอมพิวเตอร์แม่ข่ายเมล เป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน ให้เป็นไปตามประกาศ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสาร เรื่องหลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และ
พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

๙. ในกรณีมีการเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องแม่ข่าย ทางบริษัทฯ จะโอนถ่ายข้อมูลทั้งหมดจากเครื่องแม่ข่ายเดิม
มาอยู่ในเครื่องใหม่

๑๐. บริการประสานงานและติดตามปัญหาที่ได้รับแจ้งให้ทำการซ่อมแซมเปลี่ยนแทนหรือแก้ไขปัญหาที่
เกิดขึ้น

๑๑. บริการให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการใช้ System Software และ
Application Software