



การจ้างบำรุงรักษาระบบสายด่วนการศึกษา 1579

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยภารกิจของกระทรวงศึกษาธิการที่มีหลากหลาย ทำให้ผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นนักเรียน นิสิตนักศึกษา ผู้ปกครอง หรือแม้กระทั่งประชาชน ให้ความสนใจในการโทรเข้ามายังหน่วยงานสายด่วนการศึกษา 1579 เพื่อใช้บริการข้อมูล และร้องเรียนเรื่องต่างๆ ทำให้มีปริมาณการใช้สายมากขึ้นทุกปี เห็นได้ชัดเจนในช่วงที่รัฐบาลประกาศนโยบายที่เกี่ยวกับการศึกษา จะทำให้หน่วยงานไม่สามารถรองรับและเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน เนื่องด้วยระบบในปัจจุบันไม่มีการพัฒนาและปรับปรุงให้ทันสมัย รวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้งานเริ่มล้าสมัย ทำให้การบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ล่าช้าเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียน การให้บริการของหน่วยงานเข้ามาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งไม่ได้มีการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง ทำให้อุปกรณ์หลายรายการชำรุดเสียหายไม่สามารถใช้งานได้

เพื่อให้หน่วยงานสายด่วนการศึกษา 1579 มีระบบที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถรองรับในการติดต่อสื่อสารได้หลากหลายช่องทาง และเพิ่มเติมระบบที่มีประสิทธิภาพ ในการประสานงานและติดตามการดำเนินงานต่างๆ พร้อมทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน (GCC1111) เพื่อให้หน่วยงานสามารถรับทราบข้อมูลการร้องเรียนหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับองค์กรมีการพัฒนาศักยภาพที่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้อง บำรุงรักษาและตรวจเช็คระบบอย่างต่อเนื่อง และเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดข้องในการให้บริการประชาชน รวมถึงความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับระบบในภายหลัง หรือเกิดภาวะการหยุดทำงานของระบบและสามารถ ดำเนินการบรรลุมิติวัตถุประสงค์ได้ตามภารกิจ

ภารกิจของหน่วยงานสายด่วนการศึกษา 1579 มีดังต่อไปนี้

1. ให้บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์และช่องทางสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ
2. ให้บริการรับฝากข้อมูลไว้กับเครื่องอัตโนมัติ
3. ให้บริการให้คำปรึกษา/คำแนะนำ
4. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมของครู อาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ผู้บริหารสถานศึกษา
5. รับแจ้งเบาะแสยาเสพติด เด็กหนีเรียนการละเมิดสิทธิเด็ก และกิจกรรมที่ไม่เหมาะสมในสถานศึกษา

ปรีชา

ดิศกุล

ดิศกุล

ดิศกุล



6. ประสานกับบุคคลส่วนราชการ และองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหา (กรณีเรื่องเร่งด่วน)
7. ปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ
8. ติดตามเรื่องและการรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
9. จัดทำสถิติและรายงานเป็นเดือน

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อบำรุงรักษาระบบสายด่วนการศึกษา 1579 ซึ่งประกอบด้วยอุปกรณ์ Hardware และ Software ทั้งหมด ของกระทรวงศึกษาธิการให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 เพื่อบำรุงรักษาระบบบริหารงานและช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (Customer Relationship Management: CRM) ให้เป็นระบบที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน และสามารถนำข้อมูลดังกล่าว มาทำการวิเคราะห์และประมวลผลการให้บริการ เพื่อพัฒนาหน่วยงานในอนาคต
- 2.3 เพื่อให้กระทรวงศึกษาธิการ มีระบบงานสายด่วนการศึกษาที่ทันสมัย และมีระบบงานต่างๆ รองรับการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่งานบริการข้อมูลของกระทรวงศึกษาธิการ
- 2.4 เพื่อบำรุงรักษาระบบการจัดการคลังข้อมูล (Knowledge Base Management : KBM) ให้เป็นฐานความรู้ รวบรวมข้อมูลสารสนเทศการศึกษา หรือองค์ความรู้อื่นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

3. คุณสมบัติของผู้รับจ้าง

- 3.1 ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ในการบำรุงรักษาระบบที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน โดยผลงานดังกล่าวต้องเป็นผลงานที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว เป็นเวลาไม่เกิน 3 ปี นับถึงวันยื่นเอกสาร โดยมีสำเนาสัญญาหรือหนังสือรับรองผลงาน กับหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาคเอกชนในประเทศไทยที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเชื่อถือ เพื่อประกอบการพิจารณา มายื่นพร้อมกับเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา
- 3.2 ผู้รับจ้างต้องเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ไม่น้อยกว่า 3 ปี นับถัดจากวันยื่นซอง

1/8

2/8

3/8

4/8

5/8



- 3.3 ผู้รับจ้างต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกันซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.4 ผู้รับจ้างต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการหรือห้ามติดต่อหรือห้ามเข้าเสนอราคากับทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้วหรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.5 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้าเสนอราคา ณ วันยื่นซองเสนอราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาครั้งนี้

4. ขอบเขตของการดำเนินการของผู้รับจ้าง

4.1 การบำรุงรักษาระบบสายด่วนการศึกษา 1579

4.1.1 ผู้รับจ้างต้องให้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขระบบสายด่วนการศึกษา 1579 ซึ่งตั้งอยู่ที่ อาคารเสมารักษ์ ชั้น 1 ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เลขที่ 319 วังจันทรมุขม ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 รวมถึงอุปกรณ์ระบบที่ติดตั้ง ณ สำนักงานต่างๆ ในบริเวณกระทรวงศึกษาธิการ

4.1.2 ผู้รับจ้างจะต้องเข้ามาดำเนินการบำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไข หลังจากได้รับแจ้งจากกระทรวงศึกษาธิการผ่านทางโทรศัพท์, โทรสาร, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) และ/หรือ จัดประชุมสรุปปัญหา ตามที่กระทรวงศึกษาธิการร้องขอ

4.1.3 ผู้รับจ้างต้องจัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่กระทรวงศึกษาธิการในการแก้ปัญหาข้อขัดข้องเบื้องต้น ผ่านทางโทรศัพท์, โทรสาร, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)

4.1.4 ผู้รับจ้างต้องจัดอบรมการใช้งานระบบและการบำรุงรักษาระบบ ให้แก่เจ้าหน้าที่สายด่วนการศึกษา 1579 ของกระทรวงศึกษาธิการ อย่างน้อย 1 ครั้ง

4.1.5 ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนงานการบำรุงรักษาประจำปี และจัดส่งให้กระทรวงศึกษาธิการ ภายใน 15 วัน นับจากวันลงนามสัญญาจ้างบำรุงรักษาระบบสายด่วนการศึกษา 1579

4.2 การบำรุงรักษาระบบสายด่วนการศึกษา 1579 แบบป้องกัน (Preventive Maintenance)

4.2.1 ผู้รับจ้างต้องตรวจสอบบำรุงรักษาระบบ IT Service Call Center โดยเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญงาน ในเวลาทำการปกติของกระทรวงศึกษาธิการ (วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00 – 17.00 น.) โดยผู้รับจ้างจัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการก่อนการเข้าทำการบำรุงรักษาระบบสายด่วนการศึกษา 1579

4.2.2 ผู้รับจ้างต้องเข้าดำเนินการตรวจสอบ และให้บริการบำรุงรักษาระบบ Call Center สายด่วนการศึกษา 1579 เดือนละ 1 ครั้ง พร้อมจัดทำรายงานผลการตรวจสอบส่งทุกครั้ง ดังนี้

4.2.2.1 ตรวจสอบไวรัสคอมพิวเตอร์ ปรับปรุงฐานข้อมูลไวรัส และป้องกันการถูกโจมตีข้อมูลจากภายนอก



- 4.2.2.2 ตรวจสอบความถูกต้องของฐานข้อมูล และรายงานการใช้
เนื้อที่ของฐานข้อมูล
- 4.2.2.3 ตรวจสอบ และทดสอบคุณภาพของระบบเครือข่าย
- 4.2.2.4 ตรวจสอบ และทดสอบการใช้งานเครื่อง Server ต่างๆ ที่มีอยู่ในระบบ Call Center สายด่วนการศึกษา 1579
- 4.2.3 ลักษณะการให้บริการบำรุงรักษา
- 4.2.3.1 ผู้รับจ้างต้องจัดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการกรณีระบบสายด่วนการศึกษา 1579 ชัดข้อง โดยเจ้าหน้าที่ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้
- 4.2.3.1.1 มีความรู้ ความสามารถในการวิเคราะห์ แก้ไข ปัญหา และการติดตั้งระบบสายด่วนการศึกษา 1579 ของกระทรวงศึกษาธิการเป็นอย่างดี
- 4.2.3.1.2 มีทัศนคติที่ดีในงานบริการ มีมารยาทในการบริการ
- 4.2.3.1.3 ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับของกระทรวงศึกษาธิการ อย่างเคร่งครัด
- 4.2.3.1.4 ไม่สร้างความเสียหายต่อทรัพย์สินของระบบสายด่วนการศึกษา 1579 และไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของกระทรวงศึกษาธิการ
- 4.3 การบำรุงรักษาระบบสายด่วนการศึกษา 1579 แบบแก้ไข (Corrective Maintenance)
- 4.3.1 ผู้รับจ้างต้องให้บริการ ซ่อมแซม และแก้ไขระบบสายด่วนการศึกษา 1579 ภายใน เวลา 08.00-22.00 น. (วันจันทร์-ศุกร์) เวลา 08.00-17.00 น. (วันเสาร์-อาทิตย์) และเวลาที่ได้รับแจ้งจากทาง กระทรวงศึกษาธิการ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมใดๆ จากกระทรวงศึกษาธิการ
- 4.3.2 ในกรณีที่ระบบสายด่วนการศึกษา 1579 ชัดข้อง ใช้การไม่ได้ตามปกติ ผู้รับจ้างต้อง จัดการซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้การได้ดีเป็นปกติ ภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้งจาก กระทรวงศึกษาธิการ หากไม่สามารถซ่อมแซมแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ผู้รับจ้างต้องนำระบบ สายด่วนการศึกษา 1579 ที่มีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันหรือดีกว่ามาทดแทนให้ใช้งานได้ จนกว่าจะดำเนินการ ซ่อมแซมแก้ไขให้แล้วเสร็จและสามารถใช้งานได้ตามปกติ
- 4.3.3 ผู้รับจ้างต้องจัดเจ้าหน้าที่รับแจ้ง และให้คำปรึกษาการใช้ระบบผ่านทางโทรศัพท์ (Hotline Helpdesk) โดยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน
- 4.3.4 ผู้รับจ้างต้องตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสายด่วนการศึกษา 1579 ที่ชัดเจนจนสามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยจะทดสอบให้ผู้ใช้งานยอมรับการทำงานทุกครั้ง
- 4.3.5 หากผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการได้ตามข้อ 4.3.2 ผู้รับจ้างต้องยินยอมให้ กระทรวงศึกษาธิการคิดค่าปรับเป็นรายวัน เศษของวันให้คิดเป็น 1 วัน โดยคิดค่าปรับจำนวนร้อยละ 0.2 ของสัญญาจ้าง จนกว่าระบบจะใช้งานได้เป็นปกติ
- 4.3.6 กระทรวงศึกษาธิการสามารถปรับเปลี่ยน IVR Call Flow หรือการบันทึกข้อมูลเสียง เพิ่มเติม ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องทำการปรับเปลี่ยนให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

๙๙

๙๙๙

๙๙๙

๙๙๙



4.3.7 กระทรวงศึกษาธิการสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานข้อมูลสถิติการใช้งานของระบบสายด่วนการศึกษา 1579 ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องทำการปรับเปลี่ยนให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

4.4 การเปลี่ยนชิ้นส่วนใดๆ ของอุปกรณ์ที่ชำรุด บกพร่อง

ภายในระยะเวลาจ้างบำรุงรักษาระบบ หากระบบซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ของระบบสายด่วนการศึกษา 1579 ชำรุดบกพร่องหรือใช้งานไม่ได้ทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วน ผู้รับจ้างต้องดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพใ้การได้ดีดังเดิม ในกรณีที่อะไหล่อุปกรณ์ชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมให้กลับมาใช้งานได้ หรืออุปกรณ์ดังกล่าวได้ถูกยกเลิกการผลิตโดยเจ้าของผลิตภัณฑ์แล้ว ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์อื่นมาทดแทนให้โดยมีคุณสมบัติที่ใกล้เคียงหรือดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับอุปกรณ์เดิม ทั้งนี้การเปลี่ยนชิ้นส่วนใดๆ ของอุปกรณ์ที่ชำรุด บกพร่อง โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ชุดเดิมต้องส่งคืนกระทรวงศึกษาธิการ

4.5 ผู้รับจ้างจะต้องให้ความร่วมมือ หากกระทรวงศึกษาธิการต้องการพัฒนาต่อขยายระบบเดิม โดยผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษา และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ หรือร่วมดำเนินการกับทางกระทรวงศึกษาธิการ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

5. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564

6. การส่งมอบงานและการเบิกจ่ายเงินค่าจ้าง

ผู้รับจ้างต้องส่งรายงานผลการดำเนินการบำรุงรักษาระบบสายด่วนการศึกษา 1579 เป็นรายงานประจำเดือน และการเบิกค่าจ้างสำหรับการดำเนินการบำรุงรักษา จะเบิกจ่ายเป็นค่าบริการรายเดือน โดยจ่ายเป็นรายเดือนจนถึงวันที่ 30 กันยายน 2564 ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานและใบแจ้งหนี้แก่ผู้ว่าจ้างหลังวันสิ้นเดือน ไม่เกิน 5 วันทำการ โดยการจ่ายเงินค่าจ้างแต่ละงวด ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเมื่อผู้รับจ้างปฏิบัติตามสัญญาแต่ละเดือนเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว และคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างได้ตรวจรับงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

7. งบประมาณ

1,223,080 บาท (หนึ่งล้านสองแสนสองหมื่นสามพันแปดสิบบาทถ้วน)

อัตราเดือนละ 101,900 บาท (หนึ่งแสนหนึ่งพันเก้าร้อยบาทถ้วน)

8. ผู้รับผิดชอบ

นางสาวปรีชญา เอมสมบูรณ์ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาชำนาญการ
นางสาวจุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ (สายด่วนการศึกษา 1579)

๐-๒๕-



9. เงื่อนไขการรับประกัน

ต้องรับประกันอุปกรณ์ทั้งหมดในระบบสายด่วนการศึกษา 1579 เป็นระยะเวลาตามสัญญา และ On Site Service โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

10. การปรับเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญา

ในกรณีผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาทั้งหมดหรือบางส่วน รวมทั้งไม่สามารถส่งมอบอุปกรณ์ทั้งหมดหรือบางส่วนได้ตามกำหนดจะต้องชำระค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.2 ของราคาค่างานทั้งหมดที่ตกลงกัน นอกจากนี้ผู้รับจ้างยินยอมให้กระทรวงศึกษาธิการ เรียกค่าเสียหายอันเกิดจากการที่ผู้รับจ้างทำให้เกิดความเสียหายแก่งานของกระทรวงศึกษาธิการอีกด้วย

๒๒

Dmit

๒-๒๒
๒๒



11.รายการบำรุงรักษาตามการจ้างบำรุงรักษาระบบสายด่วนการศึกษา 1579

ลำดับ	รายการ	จำนวน	หน่วย
โครงการพัฒนาระบบและปรับปรุงสายด่วนการศึกษา 1579 ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ			
1	อุปกรณ์ Gateway	1	ระบบ
2	ระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution: ACD)	1	ระบบ
3	ระบบเชื่อมโยงตู้สาขาโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration: CTI).	1	ระบบ
4	ระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR)	1	ระบบ
5	ระบบบันทึกเสียงอัตโนมัติ (Voice Recording Unit)	1	ระบบ
6	อุปกรณ์ IP Phone สำหรับเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent) และหัวหน้างาน (Supervisor)	10	ชุด
7	ระบบบริหารงานและ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (CRM)	1	ระบบ
8	ระบบคลังความรู้ (Knowledge Management System-KB)	1	ระบบ
9	อุปกรณ์สำหรับติดตั้งระบบ ACD, CTI,IVR, และ VRU	3	ชุด
10	อุปกรณ์สำหรับติดตั้งระบบ CRM และ KB	1	ชุด
11	อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L3 Switch) ขนาด 24 ช่อง	2	ชุด
12	ระบบ Fax Server	1	ระบบ
13	อุปกรณ์สำรองไฟ ขนาด 10 KVA	1	ชุด
14	อุปกรณ์จัดเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ขนาด 42 U	1	ชุด
15	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ประกอบการทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่	10	ชุด
16	ระบบรายงาน	1	ระบบ
17	ระบบเครื่องปรับอากาศ 3 เครื่อง	3	เครื่อง

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]



๑-๒๕-

นายอิทธิกร ช่างสากร
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ
(ประธานกรรมการ)

นางสิริสมศรี มีอยู่
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
(กรรมการ)

นายธานินทร์ กองลุน
เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ชำนาญงาน
(กรรมการ)

นางสาวปรีชญา เอมสมบุรณ์
นักวิชาการศึกษาชำนาญการ
(กรรมการ)

นางสาวจุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
(กรรมการ)