



การจ้างบำรุงรักษาระบบสายด่วนการศึกษา 1579

1. หลักการและเหตุผล

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

เพื่อให้หน่วยงานสายด่วนการศึกษา 1579 มีระบบที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถรองรับในการติดต่อสื่อสารได้หลากหลายช่องทาง และเพิ่มเติมระบบที่มีประสิทธิภาพ ในการประสานงานและติดตามการดำเนินงานต่างๆ พร้อมทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน (GCC1111) เพื่อให้หน่วยงานสามารถรับทราบข้อมูลการร้องเรียนหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมีการพัฒนาศักยภาพที่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องบำรุงรักษาและตรวจเช็คระบบอย่างต่อเนื่อง และเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดข้องในการให้บริการประชาชน รวมถึงความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับระบบในภายหลัง หรือเกิดภาวะการณ์หยุดทำงานของระบบและสามารถดำเนินการบรรลุมัตยประสงค์ได้ตามภารกิจ

ภารกิจของหน่วยงานสายด่วนการศึกษา 1579 มีดังต่อไปนี้

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

ร่างข้อกำหนด ขอบเขตของงาน TOR
และราคากลาง ประจำปีงบประมาณ



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 และ การติดตั้งระบบสายด่วนการศึกษา 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 0.1 ของสัญญาจ้าง จนกว่าระบบจะใช้งานได้เป็นปกติ

4.3.6 กระทรวงศึกษาธิการสามารถปรับเปลี่ยน IVR Call Flow หรือการบันทึกข้อมูลเสียง เพิ่มเติม ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องทำการปรับเปลี่ยนให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย



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 โดยมีสำเนาสัญญาหรือหนังสือรับรองผลงานกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาคเอกชนในประเทศไทยที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเชื่อถือ เพื่อประกอบการพิจารณา มายื่นพร้อมกับเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา
- 3.2 ผู้รับจ้างต้องเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ไม่น้อยกว่า 3 ปี นับถัดจากวันยื่นซอง



- 3.3 ผู้รับจ้างต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกันซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.4 ผู้รับจ้างต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการหรือห้ามติดต่อหรือห้ามเข้าเสนอราคากับทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้วหรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.5 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้าเสนอราคา ณ วันยื่นของเสนอราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาครั้งนี้

4. ขอบเขตของการดำเนินการของผู้รับจ้าง

4.1 การบำรุงรักษาระบบสายด่วนการศึกษา 1579

4.1.1 ผู้รับจ้างต้องให้บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขระบบสายด่วนการศึกษา 1579 ซึ่งตั้งอยู่ที่ อาคารเสมารักษ์ ชั้น 1 ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เลขที่ 319 วังจันทน์เกษม 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



4.3.7 กระทรวงศึกษาธิการสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานข้อมูลสถิติการใช้งานของระบบสายด่วนการศึกษา 1579 ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องทำการปรับเปลี่ยนให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

4.4 การเปลี่ยนชิ้นส่วนใดๆ ของอุปกรณ์ที่ชำรุด บกพร่อง

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

4.5 ผู้รับจ้างจะต้องให้ความร่วมมือ หากกระทรวงศึกษาธิการต้องการพัฒนาต่อยอดระบบเดิม โดยผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษา และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ หรือร่วมดำเนินการกับทางกระทรวงศึกษาธิการ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

5. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

6. การส่งมอบงานและการเบิกจ่ายเงินค่าจ้าง

ผู้รับจ้างต้องส่งรายงานผลการดำเนินการบำรุงรักษาระบบสายด่วนการศึกษา 1579 เป็นรายงานประจำเดือน และการเบิกค่าจ้างสำหรับการดำเนินการบำรุงรักษา จะเบิกจ่ายเป็นค่าบริการรายเดือน โดยจ่ายเป็นรายเดือนจนถึงวันที่ 30 กันยายน 2565 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)

Handwritten signature and date: 25-09-2565



9. เงื่อนไขการรับประกัน

ต้องรับประกันอุปกรณ์ทั้งหมดในระบบสายด่วนการศึกษา 1579 เป็นระยะเวลาตามสัญญา และ On Site Service โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

10. การปรับเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญา

ในกรณีผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาทั้งหมดหรือบางส่วน รวมทั้งไม่สามารถส่งมอบอุปกรณ์ทั้งหมดหรือบางส่วนได้ตามกำหนดจะต้องชำระค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 ของราคาค่างานทั้งหมดที่ตกลงกัน นอกจากนี้ผู้รับจ้างยินยอมให้กระทรวงศึกษาธิการ เรียกค่าเสียหายอันเกิดจากการที่ผู้รับจ้างทำให้เกิดความเสียหายแก่งานของกระทรวงศึกษาธิการอีกด้วย

  



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

2/2 0-5- 2/2



นายอิทธิกร ช่างสากล

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ

(ประธานกรรมการ)

นางสุภัทรา ทูลฉลอง

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

(กรรมการ)

นายจันนินทร์ กองลุน

เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ชำนาญงาน

(กรรมการ)

นางสาวปรีชญา เอสมบูรณ์

นักวิชาการศึกษาชำนาญการ

(กรรมการ)

นางสาวจุฑาทิพย์ ศักดิ์เจริญ

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(กรรมการ)