

**ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)**  
**โครงการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อรองรับข้อมูลพฤติกรรม**  
**นักท่องเที่ยว ประจำปี 2569**

**หลักการและเหตุผล**

ด้วยเป้าหมายของ ททท. ที่จะมุ่งขับเคลื่อนการท่องเที่ยวด้วยข้อมูล นวัตกรรมการท่องเที่ยว และการบริหารจัดการภายในที่ยั่งยืน ด้วยการบริหารจัดการข้อมูลและปรับเปลี่ยนการทำงานด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยการพัฒนาระบบให้รองรับการจัดเก็บข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และมีการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์ เพื่อนำเสนอสินค้าให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว จึงมีความจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อรองรับข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ให้มีประสิทธิภาพ รองรับการทำงานด้านการตลาด ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนแผนวิสาหกิจ ททท. พ.ศ. 2569-2570 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ผู้นำการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวด้วยนวัตกรรมและข้อมูล (Strive for Excellence) กลยุทธ์ 2 บริหารจัดการข้อมูลและปรับเปลี่ยนการทำงานด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี

ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และองค์กรสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และขับเคลื่อนด้านตลาดการท่องเที่ยวให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องได้รับการบำรุงรักษาและปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้ และรองรับกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ลดความเสี่ยงในการเกิดความขัดข้องหรือหยุดชะงักระหว่างการใช้ระบบ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางให้สามารถรองรับการจัดเก็บข้อมูลและพฤติกรรมลูกค้า และสามารถเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้
2. เพื่อบำรุงรักษา และบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อรองรับข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวให้พร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและรองรับกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงพร้อมตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

**คุณสมบัติของผู้รับจ้าง**

1. มีความสามารถตามกฎหมาย
2. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
3. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
4. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
5. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
6. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
7. เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานดังกล่าว

8. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่ รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

9. ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการเป็นไปตามหนังสือคณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ ด่วนที่สุด ที่ กค (กวจ.) 0405.2/ว124 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2566 และ ด่วนที่สุด ที่ ก.ค. (กวจ.) 0405.2/ว.48 ลงวันที่ 20 มกราคม 2568

### **ขอบเขตของงานที่จะจ้าง**

1. ดำเนินการบริหารจัดการ และบำรุงรักษาระบบการนำเข้าข้อมูล ประมวลผลข้อมูล นำเสนอข้อมูล ออกรายงานฐานข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของ ททท. ให้ทำงานได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2. พัฒนาปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลทั้งในรูปแบบ Dashboard ให้มีความสะดวกทันสมัย และรองรับการส่งออกรายงานในรูปแบบไฟล์ที่ ททท. กำหนด

3. ปรับปรุงรูปแบบชุดข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวให้ถูกต้อง สอดคล้องกับมาตรฐานข้อมูลของ ททท.

4. ดำเนินการทางเทคนิคสำหรับแลกเปลี่ยนและเผยแพร่บูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานภายในหรือภายนอกตามที่ ททท. กำหนด โดยมีระบบควบคุมความปลอดภัยในการดำเนินการ

5. บริหารจัดการสิทธิ์ผู้ใช้งานกลุ่มต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงข้อมูลผู้ใช้จากระบบ AD (Active Directory) ของ ททท. หรือ กลุ่มผู้ใช้งานอื่นตามที่ ททท. กำหนด

6. ดูแลและบริหารจัดการระบบให้รองรับกับ Single Sign-on (SSO) ของ ททท. กรณี Single Sign-on (SSO) มีการปรับปรุงรายละเอียดเชิงเทคนิค ระบบต้องดำเนินการปรับปรุงให้สอดคล้องกัน

7. ให้คำแนะนำ การปรึกษา หรือจัดอบรมในการใช้งานระบบฐานข้อมูลกลางพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

8. บำรุงรักษาระบบประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบ

9. ทดสอบและปรับปรุงช่องโหว่ทางด้านสารสนเทศของระบบ

### **การดำเนินการบำรุงรักษา**

ผู้เสนอราคา ต้องบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข ระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อรองรับข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวโดยผู้รับจ้างจะต้องมีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งต้องรวบรวมปัญหาต่าง ๆ วิธีการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการแก้ไข ข้อเสนอแนะ รวมถึงวิเคราะห์สาเหตุ และปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รายงานต่อ ททท. โดยสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

1. ดำเนินการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance : PM) เพื่อให้ระบบดังกล่าวอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เป็นปกติ และมีประสิทธิภาพ โดยติดตาม/เฝ้าระวัง Performance, Security, Log, Error ให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุง

2. ดำเนินการซ่อมแซมแก้ไข (Corrective Maintenance : CM) ให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง โดยผู้รับจ้างมี Contact Point ให้ทางผู้ว่าจ้าง เพื่อรับแจ้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และผู้รับจ้างจะรับแจ้งปัญหาและติดต่อกลับ (Response Time) ภายใน 2 ชั่วโมง โดยจะเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา (Solution) และแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จสามารถใช้งานได้ตามปกติ

3. บริการให้คำปรึกษาแนะนำและดำเนินการด้านเทคนิคเกี่ยวกับ System Software, Application Software และ Hardware ที่เกี่ยวข้องกับระบบ
4. ผู้รับจ้างจะต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบ ตัดสินใจ สั่งการ และกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างที่ดำเนินการฯ อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ผู้รับจ้างจะต้องเริ่มดำเนินการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจาก ททท. และแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจาก ททท. พร้อมจัดทำรายงานสรุปปัญหาที่เกิดขึ้น
6. จัดทำรายงานผลการบำรุงรักษาระบบ
  - รายละเอียดผลการบำรุงรักษาระบบ
  - ปัญหา สาเหตุ และแนวทาง/วิธีแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อ ททท.
  - สถิติการเข้าใช้งานระบบ
7. ต้องยินยอมปฏิบัติตามคู่มือและสนับสนุนตามนโยบายนโยบายความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศของ ททท
8. ตรวจสอบและปรับปรุงเวอร์ชันของ Patch และ Update ต่าง ๆ (ในกรณีที่เป็น) ตามลิขสิทธิ์
9. สนับสนุนการกู้คืนข้อมูลกลับจากศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง

#### **ระยะเวลาดำเนินงาน**

1 กุมภาพันธ์ 2569 - 30 กันยายน 2569

#### **วงเงินงบประมาณ**

1,600,000.00 บาท (หนึ่งล้านหกแสนบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

#### **หลักเกณฑ์การพิจารณา**

ใช้เกณฑ์ราคา

#### **การส่งมอบงานและการชำระเงิน**

1. ส่งมอบงานเป็นงวดรายเดือน ในรูปแบบเอกสารรายงานผลการบำรุงรักษาระบบ จำนวน 1 ชุด โดยงวดที่ 1-7 ส่งมอบงานภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป และงวดที่ 8 ส่งมอบงานภายในวันที่ 30 กันยายน 2569
2. ททท. จะจ่ายเงินค่าจ้างให้ผู้รับจ้างเป็นงวดรายเดือน เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานในแต่ละงวดถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

#### **พื้นที่ดำเนินการ**

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานใหญ่ เลขที่ 1600 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ

## คำปรับ

1. ในกรณีผู้รับจ้างไม่เข้ามาแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนดไว้ ผู้รับจ้างยินยอมให้คิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง (เศษของชั่วโมงให้นับเป็น 1 (หนึ่ง) ชั่วโมง) ในอัตราร้อยละ 0.10 (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของค่าจ้างบำรุงรักษา (รายงวด) ตามสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือ นับจากเวลาที่ครบกำหนดจนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างได้เริ่มแก้ไขหรือจนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ หากผู้รับจ้างไม่ดำเนินการดังกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้างบุคคลภายนอกทำการแก้ไข โดยผู้รับจ้างจะต้องออกค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคคลภายนอกแก้ไขแทนผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

2. กรณีผู้รับจ้าง ผู้แทน ช่าง หรือลูกจ้างของผู้รับจ้างจงใจหรือประมาทเลินเล่อ หรือไม่มีความรู้ ความชำนาญพอ กระทำหรือดเนินการกระทำใดๆ เป็นเหตุให้ระบบตามขอบเขตของงานนี้ เสียหายหรือไม่อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดีโดยไม่อาจแก้ไขได้ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาระบบที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความสามารถไม่ต่ำกว่าของเดิมชดใช้แทน หรือชดใช้ราคากระบบในขณะที่เกิดความเสียหายในกรณีที่ไมอาจจัดหาระบบดังกล่าวชดใช้แทนได้ให้แก่ ททท. ภายในเวลาที่ ททท. กำหนด ผู้รับจ้างยินยอมให้ ททท. ปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.10 (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของค่าจ้างตามสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือ นับตั้งแต่วันที่ ททท. บอกกล่าวเป็นหนังสือให้ผู้รับจ้างจัดหาระบบมาชดใช้แทน หรือชดใช้ราคากระบบ จนกว่า ททท. บอกเลิกสัญญา และหาก ททท. ต้องใช้ระบบที่อื่นประมวผล ผู้รับจ้างยินยอมชดใช้ค่าใช้จ่ายดังกล่าวแทน ททท. ด้วย

## เงื่อนไขอื่น ๆ

1. ผู้รับจ้างต้องรักษาความลับหรือไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ของ ททท. ที่ได้จากการรับจ้างนี้ โดย ททท. ทำเป็นบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non-Disclosure Agreement) ตามรูปแบบที่ ททท. กำหนด เพิ่มเติมนอกเหนือจากสัญญาหลัก
2. ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA และ GDPR)
3. ผู้รับจ้างต้องดำเนินโครงการตามแนวทางคู่มือการบริหารจัดการโครงการ (Project Management) ของ ททท.

## ผู้รับผิดชอบ

งานระบบสารสนเทศข้อมูล กองพัฒนาระบบ ฝ่ายดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ผู้จัดทำขอบเขตของงาน

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ

(นางศรีวรรณ ชูบรรจง)

ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบ

ลงชื่อ.....กรรมการ

(นายกฤษดา มณีดำ)

หัวหน้างานระบบสารสนเทศข้อมูล

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ

(นายพีระพล รัตนมณี)

พนักงานระบบงานคอมพิวเตอร์ 6

\*\*\*\*\*