

ขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR)

จ้างจัดทำระบบ LINE Official Account BCRM โรงพยาบาลจุฬารัตน์
ต่ออายุปีที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑) ความเป็นมา

โรงพยาบาลจุฬารัตน์ก้าวสู่การเป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ภายใต้วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬารัตน์ ราชวิทยาลัยจุฬารัตน์ สถาบันที่ ศาสตราจารย์ ดร. สมเด็จพระเจ้าน้องนางเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี ทรงมีพระประสงค์ให้จัดตั้งขึ้น ตามพระปณิธานที่ทรงมุ่งหวังให้ประชาชนคนไทยมีสุขภาพที่ดี และคุณภาพชีวิตที่ได้มาตรฐาน โดยมีภารกิจสำคัญในด้านของการให้บริการทางการแพทย์แบบครบวงจรครอบคลุมการรักษาโรคที่เป็นปัญหาหลักสำคัญของประเทศ ด้วยศูนย์แห่งความเป็นเลิศเฉพาะทางที่ทันสมัย ยกระดับการรักษาด้วยเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล เพื่อส่งมอบบริการทางการแพทย์ด้านต่างๆสู่สังคม ช่วยเหลือผู้ป่วยให้มีโอกาสเข้าถึงการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน สนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและสุขภาพที่ยั่งยืนให้กับประชาชน ประกอบกับการสื่อสารในช่วงวิถีชีวิตใหม่ สื่อออนไลน์เป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างสูงทางด้านการสื่อสาร และการส่งข้อมูลข่าวสารสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว โดยการสื่อสารผ่าน LINE โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ได้ต่อยอดพัฒนาช่องทางสื่อสารของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพการสื่อสารมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางสื่อสารที่จะเข้าถึงไลฟ์สไตล์กลุ่มผู้รับบริการในยุคชีวิตวิถีใหม่ เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการรับข่าวสารด้านต่างๆ ตลอดจนข้อมูลทางสุขภาพที่จะเป็นที่พึ่งพิงยามเจ็บไข้ได้ป่วยแก่ประชาชน หรือสามารถนำมาปรับใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ พร้อมเมนูในการเข้าถึงบริการของศูนย์การรักษาต่างๆของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ เมนูประชาสัมพันธ์โครงการ “บริจาค” สมทบทุนเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬารัตน์ รวมถึงข่าวโครงการต่าง ๆ ของราชวิทยาลัยจุฬารัตน์ ในด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีการแพทย์ก้าวหน้า การศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ สิ่งแวดล้อม โครงการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและการพัฒนาประเทศไทย โดย ณ ปัจจุบันมีผู้ติดตาม LINE Official Account ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ จำนวน ๒.๒ ล้าน User โดยระบบ LINE Official Account BCRM โรงพยาบาลจุฬารัตน์ จะหมดสัญญาในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ โดยขอบข่ายงานจ้างนี้จะเป็นการสรรหาบริษัทเพื่อดำเนินงานต่ออายุระบบเป็นปีที่ ๓ และสนับสนุนการบริหารจัดการตลอดอายุสัญญา ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

๒) วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อเป็นที่ปรึกษาในการวางแผนและเป็นตัวแทนขององค์กรในการจัดจ้างระบบ LINE Official Account BCRM โรงพยาบาลจุฬารัตน์
- ๒.๒ เพื่อเป็นช่องทางของสื่อสังคมออนไลน์หลักอีกหนึ่งช่องทาง โดย LINE ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ ถือเป็นศูนย์กลางในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการสุขภาพ นวัตกรรมทางการแพทย์ บริการด้านการศึกษาวิจัย โครงการต่าง ๆ ของราชวิทยาลัยจุฬารัตน์
- ๒.๓ เพื่อสร้างการรับรู้และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

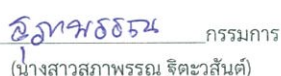
๓) คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- ๓.๑ ต้องเป็นผู้ที่มีอาชีพดังกล่าวในขอบเขตงานที่จะจ้างในครั้งนี้

คณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตงาน



ประธานกรรมการ
(นางสาวรัตนาวลี บุญบงการ)



กรรมการ
(นางสาวสุภาพรธรรม รัฐะวสันต์)



กรรมการ
(นายณภัทร อินทร์ไชย)

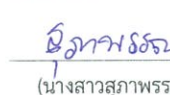
- ๓.๒ ต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของราชการและหน่วยงานอื่นของรัฐ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งในนิติบุคคลหรือบุคคลอื่นว่าเป็นผู้ทำงาน ตามระเบียบของราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ
- ๓.๓ ต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันที่เวลานั้น
- ๓.๔ ต้องไม่เป็นผู้หรือนิติบุคคลที่ถูกระบุชื่อว่าเป็นคู่สัญญาที่ไม่ได้แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ ตามประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๕๔ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๔
- ๓.๕ มีผลงานและประสบการณ์ในการรับจ้างทำงานในประเภทเดียวกันนี้ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนที่น่าเชื่อถือที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว ทั้งนี้ จะต้องยื่นสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาของหน่วยงานดังกล่าว

๔) ขอบเขตของงาน (TOR)

- ๔.๑ ดำเนินการบริหารจัดการและนำเสนอแผนการดำเนินงานของโครงการให้กับราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือ โดยแผนการดำเนินงานต้องเป็นไปตาม TOR ของโครงการฯ ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์
- ๔.๒ ดำเนินการเป็นบริษัทตัวแทนในการจัดจ้างต่ออายุสัญญาระบบ LINE Official Account with BCRM ในแผน LPP (LINE Protection Plan) ของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ โดยมีอายุสัญญาตั้งแต่วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ รวมระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยให้ระบบสามารถสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายทั้งในรูปแบบข้อความ ภาพ วิดีโอ ไฟล์เสียง หรือลิ้งค์ต่างๆ ได้อย่างน้อย ๒๒ ล้านข้อความต่อเดือน หรือส่งข้อความถึงผู้ติดตามทั้งหมดของ LINE Official Account โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ได้อย่างน้อย ๖ ครั้งต่อเดือน
- ๔.๓ ดำเนินการบริหารจัดการงานระบบ LINE Official Account BCRM ของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องครอบคลุมระยะเวลาของสัญญา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้
 - ๔.๓.๑ ดำเนินการออกแบบ artwork และจัดทำระบบ Chat bot ของ LINE Official Account โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ที่ สอดคล้องกับแผนประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมช่องทางสื่อสารของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ จำนวน ๑ โครงการ
 - ๔.๓.๒ ร่วมวางแผนและให้คำแนะนำวิธีการใช้งาน Features ในช่องทางต่าง ๆ ของระบบ LINE Official Account BCRM นำเสนอเครื่องมือที่เหมาะสมและเห็นว่ามีประโยชน์ในการพัฒนา งานด้านการส่งเสริมการตลาดที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทขององค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
 - ๔.๓.๓ ดูแลรับผิดชอบตามแผนงานที่ได้เสนอ และให้คำแนะนำในเรื่องของการรักษาการใช้งานของระบบให้มีความปลอดภัย รวมถึงมีมาตรการในการป้องกันไม่ให้ Account เสียหาย
- ๔.๔ ดำเนินการจัดทำออกแบบไลน์สติ๊กเกอร์จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๔ คาแรคเตอร์ และขึ้นระบบเผยแพร่บน LINE Creator Market นำรายได้สมทบทุนมูลนิธิภัทรมาหาราชาานุสรณ์ฯ จำนวน ๑ ครั้ง พร้อมส่งผลงานที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว รวมทั้งค่าสถิติที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานเผยแพร่
- ๔.๕ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และข้อคิดเห็นจากผู้ใช้งานผ่านระบบ BCRM Questionnaire ของโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ จำนวน ๑ ครั้ง โดยทำการวิเคราะห์และประมวลผลการดำเนินงานตลอดทั้งโครงการ

คณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตงาน


ประธานกรรมการ
(นางสาวรัตนาลิ บุญบงการ)


กรรมการ
(นางสาวสุภาพรรม รุ้ตะวสันต์)


กรรมการ
(นายณภัทร อินทร์ไชย)

ความคุ้มค่าของแผนงานที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และข้อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานของปีงบประมาณถัดไป เพื่อให้การบริหารจัดการ LINE Official Account BCRM ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๕) การส่งมอบงาน/รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

- ๕.๑ ส่งมอบแผนดำเนินการจัดจ้างระบบและแผนการดำเนินงานของโครงการ LINE Official Account BCRM โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ตามขอบเขตงานจ้างในสัญญา
- ๕.๒ ส่งมอบรายงานผลการดำเนินการจัดซื้อต่ออายุสัญญา ระบบ LINE Official Account BCRM โรงพยาบาลจุฬารัตน์ที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาของสัญญาตั้งแต่วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ รวมระยะเวลา ๑๒ เดือน
- ๕.๓ ส่งมอบรายงานผลงานการออกแบบ artwork และจัดทำระบบ Chat bot บน LINE Official Account BCRM โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ที่ติดตั้งและใช้งานบนระบบ LINE Official Account BCRM โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ที่แล้วเสร็จ ตลอดจนค่าสถิติที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในกิจกรรมดังกล่าว
- ๕.๔ ส่งมอบรายงานสรุปภาพแคแรกเตอร์ LINE Sticker ที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว รวมทั้งผลการบริหารจัดการการเผยแพร่ค่าสถิติที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานเผยแพร่ โดยภาพแคแรกเตอร์ LINE Sticker และวัสดุอื่นใดที่จัดทำเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ทั้งหมด ถือเป็นลิขสิทธิ์และกรรมสิทธิ์ของราชวิทยาลัยจุฬารัตน์แต่เพียงผู้เดียว
- ๕.๕ สรุปผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งานสื่อ LINE Official Account BCRM โรงพยาบาลจุฬารัตน์ และรายงานปัญหาต่างๆ ที่พบในการดำเนินงานของโครงการ และข้อเสนอแนะ

๖) วงเงินงบประมาณในการจัดหา

งบประมาณ ๔,๙๐๐,๐๐๐ บาท (สี่ล้านเก้าแสนบาทถ้วน) ราคานี้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

๗) ระยะเวลาการดำเนินงาน

๒๑๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๘) ระยะเวลาส่งมอบงานและการชำระเงิน แบ่งจ่ายเป็นรายงวด


งวดที่ ๑ ชำระค่าจ้างร้อยละ ๖๐ ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานตามข้อ ๕.๑ และ ๕.๒ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจเรียบร้อยแล้ว โดยรายงานรายละเอียดเป็นเอกสาร จำนวน ๒ ชุด และข้อมูลดิจิทัลลงใน External Hard disk จำนวน ๒ ชุด

งวดที่ ๒ ชำระค่าจ้างร้อยละ ๓๐ ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการส่งมอบงานตามข้อ ๕.๓ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจเรียบร้อยแล้ว โดยรายงานรายละเอียดเป็นเอกสาร จำนวน ๒ ชุด และข้อมูลดิจิทัลลงใน External Hard disk จำนวน ๒ ชุด

งวดที่ ๓ ชำระค่าจ้างร้อยละ ๑๐ ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงาน ตามข้อ ๕.๔ และ ๕.๕ ให้แล้วเสร็จภายใน ๒๑๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจเรียบร้อยแล้ว โดยรายงานรายละเอียดเป็นเอกสาร จำนวน ๒ ชุด และข้อมูลดิจิทัลลงใน External Hard disk จำนวน ๒ ชุด

คณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตงาน


ประธานกรรมการ
(นางสาวรัตนาลิ บุญบงการ)


กรรมการ
(นางสาวสุภาพรธรรม รัฐะวสันต์)


กรรมการ
(นายณภัทร อินทร์ไชย)

๙) อัตราค่าปรับ

กรณีผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลาหรือส่งมอบงานไม่ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา หรือ ข้อตกลงเป็นหนังสือ โรงพยาบาลจุฬารัตน์จะปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของราคางานจ้าง นั้น นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดแล้วเสร็จจนถึงวันที่ส่งมอบงานถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือ

หากการส่งมอบงานล่าช้า หรือส่งมอบงานไม่ถูกต้องตามสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือในรายการใดไม่เป็น ประโยชน์ต่อโรงพยาบาลจุฬารัตน์ หรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์นี้แล้ว

โรงพยาบาลจุฬารัตน์มีสิทธิปฏิเสธการรับมอบงานดังกล่าว และหักราคาค่าดำเนินการตามสัดส่วนของรายการ ที่โรงพยาบาลจุฬารัตน์ปฏิเสธนั้น นอกจากการปรับได้อีกด้วย

๑๐) หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

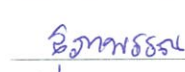
พิจารณาข้อเสนอคัดเลือกผู้รับจ้างโดยเกณฑ์คุณภาพประกอบด้วยเกณฑ์ราคา โดยรายละเอียดพิจารณาตาม หลักเกณฑ์ ดังนี้

รายละเอียด	คะแนนเต็ม	น้ำหนักการให้คะแนน
เกณฑ์คุณภาพ	๗๐	ร้อยละ ๗๐
๑. ความพร้อมขององค์กร ได้แก่ รายละเอียดของบริษัท ความเชี่ยวชาญ บุคลากร	๑๐	
๒. ผลงานและประสบการณ์ของผู้เสนองาน	๑๐	
๓. แนวคิด / ประสิทธิภาพในการนำเสนอ (Conceptual Idea)	๕๐	
เกณฑ์ราคา	๓๐	ร้อยละ ๓๐
ข้อเสนอราคาการดำเนินงานตามขอบเขตที่กำหนดอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า	๓๐	
รวม	๑๐๐	ร้อยละ ๑๐๐

ราชวิทยาลัยจุฬารัตน์จะไม่พิจารณาผู้เสนอราคาที่ได้คะแนนตามหลักเกณฑ์รวมกันน้อยกว่าร้อยละ ๘๐

คณะกรรมการกำหนดร่างขอบเขตงาน


ประธานกรรมการ
(นางสาวรัตนาลี บุญบงการ)


กรรมการ
(นางสาวสุภาพรธรรม รัฐะวสันต์)


กรรมการ
(นายณภัทร อินทร์ไชย)