



## ประกาศมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ที่ 112/2565

### เรื่อง สอบราคาการดำเนินการเพื่อเข้าใช้บริการระบบ Customer Service ประจำปีการศึกษา 2564

.....

ตามที่ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้มีประกาศ มคอ.ที่ 101/2565 เรื่อง สอบราคาการดำเนินการเพื่อเข้าใช้บริการระบบ Customer Service ประจำปีการศึกษา 2564 ไปแล้วนั้น ปรากฏว่า มีเพียงบริษัทเดียว จาก 2 บริษัท ที่ส่งผู้แทนเข้าประชุมพิจารณาเปิดซอง ดังนั้น จึงขอยกเลิกประกาศเลขที่ 101/2565 และขอจัดทำประกาศใหม่ เรื่อง สอบราคาการดำเนินการเพื่อเข้าใช้บริการระบบ Customer Service ประจำปีการศึกษา 2564

#### 1. ข้อกำหนดลักษณะเฉพาะของผู้เสนอราคา

มีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1.1 เป็นผู้ที่มีอาชีพประกอบการทางด้านธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเสนอราคานี้โดยตรง
- 1.2 ต้องเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย
- 1.3 ไม่เคยมีพฤติกรรมในแนวทางที่ไม่ปฏิบัติตามสัญญาที่ทำให้มหาวิทยาลัยฯ เกิดความเสียหาย
- 1.4 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกันซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย
- 1.5 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้ามายื่นซองเสนอราคาให้แก่มหาวิทยาลัยฯ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาครั้งนี้

#### 2. หลักฐานการเสนอราคา

2.1 ผู้เสนอราคาต้องนำสำเนาหลักฐานที่เป็นปัจจุบัน ให้ผู้มีอำนาจลงนามรับรองความถูกต้อง และประทับตราบริษัท/ห้างร้านให้เรียบร้อย โดยแยกไว้ต่างหากจากซองเสนอราคา คือ

- (1) สำเนาทะเบียนการค้าหรือใบภาษีมูลค่าเพิ่มที่กรมสรรพากรออกให้
- (2) สำเนาหนังสือรับรองบริษัทที่ออกโดยสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท พร้อมวัตถุประสงค์ซึ่งสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทออกให้จนถึงวันยื่นซองเสนอราคาไม่เกิน 3 เดือน
- (3) กรณีมอบอำนาจให้บุคคลซึ่งมิใช่กรรมการหรือหุ้นส่วนผู้มีอำนาจเต็มเพื่อผูกพันในนามนิติบุคคลต้องมอบอำนาจเป็นหนังสือให้บุคคลนั้น เป็นผู้แทนที่มีอำนาจเต็มโดยชอบด้วยกฎหมาย ในกรณีมอบอำนาจให้ทำการแทนบริษัท/ห้าง ให้ปิดอากรแสตมป์ตามประมวลรัษฎากรพร้อม สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

/ 4. กรณีผู้เสนอราคา...

- (4) กรณีผู้เสนอราคาเป็นตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย ที่ถูกต้องตามกฎหมายโดยมีหนังสือรับรองการแต่งตั้งจากบริษัทผู้ผลิตหรือ แทนบริษัทผู้ผลิต หรือตัวแทนผู้จัดจำหน่าย โดยหนังสือนั้นต้องมีอายุไม่เกิน 90 วัน นับจากวันที่ออกจนถึงวันยื่นซองเสนอราคา

2.2 ผู้เสนอราคาต้องแนบ แคตตาล็อก แบบ และรายละเอียดพร้อมใบเสนอราคา (ถ้ามี)

### 3. การเสนอราคา

3.1 ผู้เสนอราคาต้องเสนอราคาเป็นเงินบาท และเสนอราคาเพียงราคาเดียว โดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ทั้งนี้ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกัน ให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอากรอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงจนกระทั่งส่งมอบพัสดุให้ ณ มหาวิทยาลัยฯ

ราคาที่เสนอ จะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า 60 วัน นับแต่วันเปิดซองใบเสนอราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคาผู้เสนอราคาต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามีได้

3.2 ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอกำหนดเวลาส่งมอบพัสดุไม่เกิน 30 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา หรือตามที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด

3.3 ก่อนยื่นซองเสนอราคา ผู้เสนอราคาควรตรวจรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ฯลฯ ให้ถี่ถ้วน และเข้าใจเอกสารการเสนอราคาทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นซองเสนอราคาตามเงื่อนไขในเอกสาร

3.4 ผู้เสนอราคาจะต้องยื่นซองเสนอราคา โดยแยกเป็น 3 ซอง ดังนี้

- (1) ซองเอกสารหลักฐานการจดทะเบียนบริษัท/ห้างร้าน ต้นฉบับ 1 ชุด โดยระบุหน้าซองว่า

“เอกสารหลักฐานการจดทะเบียนบริษัท/ห้างร้าน”

- (2) ซองข้อเสนอด้านคุณลักษณะ และรายละเอียดของรายการที่เสนอ ต้นฉบับ 1 ชุด พร้อมสำเนา

6 ชุด โดยระบุหน้าซองว่า “เอกสารด้านคุณลักษณะ (เอกสารแนบส่วนที่ 1)”

- (3) ซองข้อเสนอด้านราคา ประกอบด้วยแบบฟอร์มใบเสนอราคา ต้นฉบับ 1 ชุด พร้อมสำเนา

จำนวน 6 ชุด โดยระบุหน้าซองว่า “เอกสารด้านราคา (เอกสารแนบส่วนที่ 2)”

ผู้เสนอราคาจะต้องปิดผนึกซองทั้ง 3 ซองให้เรียบร้อยพร้อมประทับตรา พร้อมลงลายมือชื่อกำกับไว้ที่แนวรอยผนึกซองและจำหน่ายซองถึง ประธานคณะกรรมการเปิดซองสอบราคา โดยยื่นต่อเจ้าหน้าที่พัสดุ ในวันพฤหัสบดีที่ 7 กรกฎาคม 2565 ระหว่างเวลา 09.00 ถึงเวลา 12.00 น. ณ สำนักงานกองพัสดุและจัดการทรัพย์สิน (อาคาร 14 ชั้น 2) และผู้มีอำนาจจากบริษัท/ห้างร้าน ผู้ยื่นซองจะต้องนำเสนอรายละเอียด คุณลักษณะของสินค้าต่อคณะกรรมการเปิดซองสอบราคา และคณะกรรมการฯ จะเปิดซองพิจารณาในพฤหัสบดีที่ 7 กรกฎาคม 2565 ตั้งแต่เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป ณ ห้องประชุม 3 อาคาร 24 ชั้น 15

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นซองเสนอราคาแล้ว เจ้าหน้าที่พัสดุ จะไม่รับซองเสนอราคาโดยเด็ดขาดคณะกรรมการเปิดซองสอบราคาจะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เสนอราคา และแจ้งสิทธิการยื่นเสนอราคาก่อนการเปิดซองข้อเสนอด้านราคา

#### 4. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

4.1 ผู้เสนอราคายาใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด คณะกรรมการฯ จะไม่รับพิจารณาราคาของผู้เสนอราคายานั้น เว้นแต่ เป็นข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย หรือผิดแผกไปจากเงื่อนไขของเอกสารเสนอราคาในส่วนที่มีสาระสำคัญ ทั้งนี้ เฉพาะกรณีที่พิจารณาเห็นว่าจะประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เท่านั้น

4.2 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยสงวนสิทธิไม่พิจารณาราคาของผู้เสนอราคาโดยไม่มีกรผ่อนผันในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) ไม่กรอกชื่อนิติบุคคล หรือลงลายมือชื่อผู้เสนอราคา อย่างหนึ่งอย่างใดหรือทั้งหมดในใบเสนอราคา
- (2) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารเสนอราคาที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้เสนอราคายาอื่น
- (3) ราคาที่เสนอมีการขาด ลบ ตก เต็ม แก้ไข เปลี่ยนแปลงโดยผู้เสนอราคามีได้ลงลายมือชื่อพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) กำกับไว้

4.3 ในการตัดสินใจการสอบราคาหรือในการทำสัญญา คณะกรรมการฯ พิจารณาผลการสอบราคา หรือมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยมีสิทธิให้ผู้เสนอราคาชี้แจงข้อเท็จจริง สภาพ ฐานะ หรือข้อเท็จจริงอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับ ผู้เสนอราคาได้ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยมีสิทธิที่จะไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากหลักฐานดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

4.4 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาเสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกซื้อในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจยกเลิกการเสนอราคาโดยไม่พิจารณาจัดซื้อเลยก็ได้แต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เป็นสำคัญและให้ถือว่าการตัดสินใจของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยเป็นเด็ดขาด ผู้เสนอราคาจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยจะพิจารณายกเลิกการเสนอราคาและลงโทษผู้เสนอราคาเสมือนเป็นผู้ที่ทำงาน หากมีเหตุเชื่อได้ว่าการเสนอราคากระทำไปโดยไม่สุจริต หรือมีการสมยอมกันในการเสนอราคา ในกรณีที่ผู้เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามสัญญาได้ คณะกรรมการฯ พิจารณาผลการสอบราคา หรือ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยจะให้ผู้เสนอราคานั้นชี้แจง และแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่าผู้เสนอราคาสามารถดำเนินงานตามประกาศราคาให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยมีสิทธิที่จะไม่รับราคาของผู้เสนอราคายานั้น

#### 5. การทำสัญญา

ผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องทำสัญญาเป็นหนังสือกับมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยภายใน 7 วัน หลังจากได้รับแจ้งจากมหาวิทยาลัยฯ และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 5 ของราคาสุทธิซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

- (1) เงินสด หรือ
- (2) เช็คธนาคารพาณิชย์ หรือ
- (3) หนังสือค้ำประกันของธนาคารพาณิชย์ภายในประเทศ

/ หากผู้ได้รับ ...

หากผู้ได้รับคัดเลือกไม่ดำเนินการทำสัญญาเป็นหนังสือกับมหาวิทยาลัยฯ ตามเวลาที่กำหนดมหาวิทยาลัยฯ ขอสงวนสิทธิ์ที่จะถือว่าผู้ที่ไม่ไปทำสัญญากับมหาวิทยาลัยฯ เป็นผู้ทิ้งงาน และขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้เสนอ ราคารายอื่นแทน

#### 6. การชำระเงิน

การชำระเงินค่าซื้อ/ค่าจ้างระบบหรืออุปกรณ์ จะชำระเงินเมื่อผู้ชนะการสอบราคาได้ส่งมอบระบบหรือ อุปกรณ์ตามสัญญา และผ่านการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว จำนวนเต็มร้อยละเปอร์เซ็นต์

#### 7. ข้อกำหนดลักษณะเฉพาะระบบหรืออุปกรณ์

(ตามเอกสารแนบ ส่วนที่ 1)

ผู้ใดมีความสนใจและประสงค์จะยื่นซองสอบราคา โปรดติดต่อขอรับรายละเอียดการยื่นซองสอบราคาได้ที่คุณชญาณิศ สุดาเดช คณะกรรมการ กองพัสดุและจัดการทรัพย์สิน อาคาร 14 ชั้น 2 ในเวลาทำการ โทรศัพท์ 02-697-6065 หรือ web: [www.utcc.ac.th](http://www.utcc.ac.th) และขอทราบรายละเอียดคุณสมบัติเพิ่มเติมได้ที่ คุณปราโมทย์ สุวรรณประเสริฐ โทรศัพท์ 02-697-6780 ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2565



(อาจารย์ ดร. ชัชชัย หวังวิวัฒนา)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

## เอกสารแนบ ส่วนที่ 1

แบบสอบถามคุณลักษณะเฉพาะของ  
การดำเนินการเพื่อเข้าใช้บริการระบบ Customer Service  
ประจำปีการศึกษา 2564

---

๕๕๕

## มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

แบบสอบถามคุณลักษณะเฉพาะของการดำเนินการเพื่อเข้าใช้บริการระบบ Customer Service ประจำปีการศึกษา 2564 โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ (ให้ระบุรุ่น หรือรายละเอียดที่ เสนอให้ชัดเจนโดยสรุปย่อ)	เอกสารอ้างอิง (ให้ทำเครื่องหมายบน เอกสารอ้างอิงที่เสนอ)
<p><b>ขอบเขตการดำเนินงาน</b></p> <p>1.1 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการส่งมอบสิทธิการใช้งานระบบ (Licenses) ของระบบ Omnichannel Customer Service ในรูปแบบการเช่าใช้ ที่ทำงานบนระบบคลาวด์ จำนวนอย่างน้อย 5 Licenses</p> <p>1.2 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน ใน ปัจจุบัน ของหน่วยงาน ที่ให้บริการบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยผ่านช่องทางดิจิทัลและทำการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (Workflow) ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ</p> <p>1.3 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการกำหนดค่าของระบบ (Configuration) และทดสอบระบบการกำหนดค่าของระบบ (Configuration)</p> <p>1.4 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการทดสอบระบบ (User Acceptance Test, UAT) โดยผู้ใช้งานที่ได้รับมอบหมาย โดยมหาวิทยาลัยฯ</p> <p>1.5 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการอบรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ดูแลระบบ (System Administrator) อย่างน้อย จำนวน 1 ครั้ง</li> <li>- ผู้ใช้งานระบบ อย่างน้อยจำนวน 1 ครั้ง</li> </ul> <p>1.6 ผู้รับจ้างจะต้องสนับสนุนการใช้งานจริง (Go-Live) ตั้งแต่วันที่ระบบเริ่มใช้งาน</p> <p>1.7 ระบบสามารถเชื่อมต่อกับระบบ Single Sign On ของมหาวิทยาลัยฯ ได้</p>	<p><input type="checkbox"/> ดำเนินการได้</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่สามารถดำเนินการได้</p> <p>โดยเสนอ เป็น.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

๘๖๖



รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ (ให้ระบุรุ่น หรือรายละเอียดที่ เสนอให้ชัดเจนโดยสรุปย่อ)	เอกสารอ้างอิง (ให้ทำเครื่องหมายบน เอกสารอ้างอิงที่เสนอ)
<p>(Triggers) และการทำงานแบบอัตโนมัติ (Automations)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ระบบสามารถสร้างเทมเพลตในรูปแบบของมาโคร (Macros) ในการช่วยตอบคำถาม</li><li>- ระบบรองรับการสร้างบัญชีเอเจนท์ประเภทช่วยบันทึกข้อมูลภายใน โดยมีสิทธิในการสร้างคำร้องขอ และบันทึกข้อมูลภายใน อย่างน้อย 50 ผู้ใช้งาน</li></ul> <p>2.1.3 <u>ระบบการเชื่อมต่อกับระบบสนทนาในเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ระบบจะต้องสามารถรองรับการเชื่อมต่อกับ LINE Official Account, Facebook Messenger, Twitter, E-mail , WhatsApp เป็นต้น</li></ul> <p>เพื่อรองรับการสนทนาดูกค้าได้</p> <p>2.2 <u>ระบบศูนย์ให้ความช่วยเหลือ (Help Center)</u></p> <p>2.2.1 <u>การปรับแต่งระบบฐานความรู้ (Knowledge Base)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ระบบรองรับการสร้างเว็บศูนย์กลางการช่วยเหลือ (HelpCenter) ที่สามารถปรับแต่งตามความต้องการได้ เพื่อให้เป็นช่องทางในการให้บริการตนเอง (Self Service) ของลูกค้า</li><li>- ระบบรองรับการสร้าง Help Center</li><li>- ระบบรองรับการสร้างบทความด้วยเครื่องมือ Rich Text Editor และ WYSIWYG editor ที่สามารถแนบรูปภาพและ URL ของวิดีโอได้</li><li>- ระบบรองรับการแสดงประวัติการแก้ไขบทความได้</li><li>- ระบบรองรับการควบคุมการเข้าถึงเนื้อหา (Access Control) โดยกำหนดสิทธิ์ผู้เข้าถึงอันได้แก่ เอเจนท์ที่ทำงาน ผู้ใช้งานที่ลงทะเบียน หรือเปิดเป็นแบบสาธารณะ</li></ul>	<p><input type="checkbox"/> ดำเนินการได้</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่สามารถดำเนินการได้ โดยเสนอ เป็น.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	



รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ (ให้ระบุรุ่น หรือรายละเอียดที่เสนอให้ชัดเจนโดยสรุปย่อ)	เอกสารอ้างอิง (ให้ทำเครื่องหมายบนเอกสารอ้างอิงที่เสนอ)
<p><b>2.2.2 การรองรับการบริการตนเองของลูกค้า (Self Service)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบรองรับการสร้างแบบฟอร์มร้องขอ (Request Form) เพื่อให้ผู้ขอรับบริการส่งคำร้องผ่านแบบฟอร์มได้</li> <li>- ระบบรองรับการสร้าง Customer Portal เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ขอรับบริการสามารถเข้ามาบริหารจัดการคำร้องขอ (Request) ได้ด้วยตนเอง</li> <li>- ระบบรองรับการให้ลูกค้าหรือผู้ขอรับบริการ ยุติคำร้องขอ (Request) ของตนเองได้</li> </ul> <p><b>2.3 ระบบไลฟ์แชท (Live Chat)</b></p> <p><b>2.3.1 ฟังก์ชันการพูดคุย (แชท) ในรูปแบบต่างๆ (Engage)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบรองรับการจัดทำแบบฟอร์มให้กรอกข้อมูลเบื้องต้น (Pre-Chat Form)</li> <li>- ระบบรองรับการทำแบบฟอร์มฝากข้อความ ในกรณีที่ไม่ได้มีเอเจนต์ปฏิบัติหน้าที่</li> <li>- ระบบรองรับการให้คะแนนความพึงพอใจ</li> <li>- ระบบรองรับการสร้าง Ticket จาก Chat ได้</li> </ul> <p><b>2.3.2 ฟังก์ชันการปรับแต่ง (Customization) ต่างๆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบรองรับการติดตั้งในรูปแบบ Web Widget</li> <li>- ระบบรองรับการติดตั้งในแอปพลิเคชัน บนโทรศัพท์เคลื่อนที่</li> </ul> <p><b>2.3.3 ฟังก์ชันการจัดการ (Organize)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบรองรับการมอบหมายการแชทไปยังเอเจนต์ที่สามารถรองรับงานได้แบบอัตโนมัติ</li> <li>- ระบบรองรับการใส่แท็ก (Tags) ในการสนทนาได้</li> <li>- ระบบสามารถกำหนดชั่วโมงการทำงาน (Operating Hours) ตามวันและสัปดาห์ของการทำงานได้</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/> ดำเนินการได้</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่สามารถดำเนินการได้ โดยเสนอ เป็น.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

*(Handwritten signature)*

รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ (ให้ระบุรุ่น หรือรายละเอียดที่ เสนอให้ชัดเจนโดยสรุปย่อ)	เอกสารอ้างอิง (ให้ทำเครื่องหมายบน เอกสารอ้างอิงที่เสนอ)
<p>- ระบบรองรับการจัดเก็บประวัติการสนทนา และสามารถค้นหาประวัติการสนทนาได้</p> <p>2.4 ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารแบบแดชบอร์ด (Dashboard)</p> <p>2.4.1 <u>ฟังก์ชันการแสดงผลข้อมูลและรายงาน</u> (Dashboards)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีรายงานสำเร็จรูป (Pre-Built Dashboard)</li> <li>- ระบบรองรับการส่งออกข้อมูล (Export)</li> </ul> <p>ในรูปแบบต่างๆ เช่น CSV, XLS, PDF หรือไฟล์รูปภาพ เป็นต้น</p> <p>2.4.2 <u>ฟังก์ชันการวิเคราะห์</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบรองรับการแนะนำชาร์ตการแสดงผล (Chart) ที่เหมาะสมกับรูปแบบของข้อมูล</li> </ul> <p>2.5 ระบบความปลอดภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบรองรับความปลอดภัยในการยืนยันบุคคล เพื่อเข้าใช้งานระบบ เช่น Single sign-on (SSO) ที่รองรับ JSON Web Token (JWT) หรือ Security Assertion Markup Language (SMAL) หรือ T w o - factor authentication (2FA)</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/> ดำเนินการได้</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่สามารถดำเนินการได้</p> <p>โดยเสนอ เป็น.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>3.การให้บริการสนับสนุนระหว่างการใช้บริการ (Support)</p>	<p><input type="checkbox"/> ดำเนินการได้</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่สามารถดำเนินการได้</p> <p>โดยเสนอ เป็น.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ (ให้ระบุรุ่น หรือรายละเอียดที่ เสนอให้ชัดเจนโดยสรุปย่อ)	เอกสารอ้างอิง (ให้ทำเครื่องหมายบน เอกสารอ้างอิงที่เสนอ)
4. ข้อเสนออื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยฯ	<input type="checkbox"/> ดำเนินการได้ <input type="checkbox"/> ไม่สามารถดำเนินการได้ โดยเสนอ เป็น..... ..... ..... .....	



## เอกสารแนบ ส่วนที่ 2

แบบฟอร์มใบเสนอราคา  
การดำเนินการเพื่อเข้าใช้บริการระบบ Customer Service  
ประจำปีการศึกษา 2564

บริษัท .....

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

## รายการเอกสารที่ต้องนำเสนอ

1. แบบใบเสนอราคา
2. ตารางเปรียบเทียบคุณลักษณะเฉพาะการติดตั้งของที่ระลึกเพื่อการประชาสัมพันธ์เอกสารอ้างอิงอื่นๆ
3. ข้อเสนออื่นๆ ที่เป็นประโยชน์กับมหาวิทยาลัย

## แบบใบเสนอราคา

เรียน ประธานคณะกรรมการรับและเปิดซองเสนอราคา

1. ข้าพเจ้า ..... อยู่เลขที่ .....

ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต .....

จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ ..... โทร ..... โดย .....

ผู้ลงนามข้างท้ายนี้ได้พิจารณาเงื่อนไขต่างๆ ในเอกสารสอบราคาซื้อเลขที่ .....

โดยตลอดและยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขนั้นแล้ว รวมทั้งรับรองว่า ข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนที่กำหนด

2. ข้าพเจ้าขอเสนอรายการพัสดุ รวมทั้งบริการ ซึ่งกำหนดไว้ในเอกสารสอบราคาตามกำหนดเวลาส่งมอบ ดังต่อไปนี้

ลำดับ	รายการ	เลขที่/รุ่น รายละเอียดและ คุณลักษณะเฉพาะ (ย่อ)	จำนวน	ราคาต่อหน่วย (บาท)			ราคารวม เป็นเงิน ทั้งสิ้น	กำหนด ส่งมอบ ภายใน (วัน)
				ราคา	ภาษี มูลค่า เพิ่ม	รวมเงิน		
1.	การดำเนินการเพื่อเข้าใช้ บริการระบบ Customer Service ประจำปี การศึกษา 2564		1 งาน					
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น								

(.....) ซึ่งเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมทั้งภาษีอากรอื่น ๆ  
และค่าใช้จ่ายที่ส่งมอบไว้เรียบร้อยแล้ว

3. คำเสนอนี้จะยื่นราคาอยู่เป็นระยะเวลา ..... วัน นับตั้งแต่วันเปิดซองประกวดราคา และ  
มหาวิทยาลัยฯ อาจรับคำเสนอนี้ ณ เวลาใดก็ได้ก่อนที่จะครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว หรือระยะเวลาที่ยืดไป  
ตามเหตุผลอันสมควรที่มหาวิทยาลัยฯ ร้องขอ

4. ในกรณีที่ข้าพเจ้าได้รับการพิจารณาให้ชนะการสอบราคา ข้าพเจ้ารับรองที่จะ

4.1. ทำสัญญาตามแบบสัญญาซื้อขายกับมหาวิทยาลัยฯ ภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับ  
หนังสือแจ้งให้ไปทำสัญญา

4.2. มอบหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาตามที่ได้ระบุให้แก่มหาวิทยาลัยฯ ก่อนหรือในขณะที่ได้  
ลงนามในสัญญาเป็นจำนวนร้อยละ 5 ของราคาตามสัญญาที่ได้ระบุไว้ในใบเสนอราคานี้ เพื่อเป็นหลักประกันการ  
ปฏิบัติตามสัญญาโดยถูกต้อง และครบถ้วน

หากข้าพเจ้าไม่ปฏิบัติให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ข้างต้น ข้าพเจ้ายอมให้มหาวิทยาลัยฯ รับผิดชอบหลักประกันของ หรือเรียกร้องจากผู้ออกหนังสือค้ำประกัน รวมทั้งยินดีชดเชยค่าเสียหายใด ๆ ที่อาจมีแก่มหาวิทยาลัยฯ และมหาวิทยาลัยฯ มีสิทธิ์จะให้ผู้เสนอราคารายอื่นเป็นผู้สอบราคาได้ หรือมหาวิทยาลัยฯ อาจจะไม่เรียกสอบราคาใหม่ก็ได้

5. ข้าพเจ้ายอมรับว่ามหาวิทยาลัยฯ ไม่มีความผูกพันที่จะรับคำเสนอนี้ หรือใบเสนอราคาใด ๆ รวมทั้งไม่ต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายใด ๆ อันอาจเกิดขึ้นในการที่ข้าพเจ้าได้เข้าเสนอราคา

6. บรรดาหลักฐานประกอบการพิจารณา เช่น ตัวอย่าง (Sample) แคตตาล็อก แบบรูปรายการคุณลักษณะเฉพาะ (Specifications) ซึ่งข้าพเจ้าได้ส่งให้แก่มหาวิทยาลัยฯ พร้อมใบเสนอราคา ข้าพเจ้ายินยอมให้มหาวิทยาลัยฯ ใช้เป็นเอกสารและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยฯ

สำหรับตัวอย่างที่เหลือหรือไม่ใช้แล้ว ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ คืนให้ ข้าพเจ้าจะไม่เรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวอย่างนั้น

7. เพื่อเป็นหลักประกันในการปฏิบัติโดยถูกต้อง ตามที่ได้ทำความเข้าใจ และตามความผูกพันแห่งคำเสนอนี้ ข้าพเจ้าขอมอบ ..... เพื่อเป็นหลักประกันของเป็นจำนวนเงิน ..... บาท มาพร้อมนี้

8. ข้าพเจ้าได้ตรวจทานตัวเลข และตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่ได้ยื่นพร้อมใบเสนอราคานี้โดยละเอียดแล้ว และเข้าใจดีว่ามหาวิทยาลัยฯ ไม่ต้องรับผิดชอบใด ๆ ในความผิดพลาดหรือตกหล่น

9. ใบเสนอราคานี้ได้ยื่นโดยบริสุทธิ์ยุติธรรม และปราศจากกลลวงหรือการสมรู้ร่วมคิดกันโดยมิชอบด้วยกฎหมายกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือหลายบุคคล หรือกับห้างหุ้นส่วนบริษัทใด ๆ ที่ได้ยื่นเสนอราคาในคราวเดียวกัน

เสนอมา ณ วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ลงชื่อ .....

(.....)

ตำแหน่ง .....

ประทับตรา (ถ้ามี)

**ตารางเปรียบเทียบคุณลักษณะเฉพาะการจ้างทำของที่ระลึกเพื่อ  
การประชาสัมพันธ์**

ข้าพเจ้า ..... สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....  
 ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต .....  
 จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โดย .....  
 ผู้มีอำนาจลงนามในเอกสารขอใบเสนอราคาซื้อเลขที่..... ขอแจ้งรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของ  
 ที่เสนอในการขอใบเสนอราคา ดังนี้

ลำดับ ที่	คุณลักษณะตามประกาศ ของมหาวิทยาลัยฯ	คุณลักษณะที่เสนอ (ให้ระบุรุ่นและรายละเอียดที่เสนอ ให้ชัดเจน)	เอกสารอ้างอิง (ให้ทำเครื่องหมายบน เอกสารอ้างอิงที่เสนอ)
1.	การดำเนินการเพื่อเข้าใช้บริการระบบ Customer Service ประจำปีการศึกษา 2564	(รายละเอียดตามเอกสารแนบส่วนที่ 1)	

เสนอมา ณ วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

ลงชื่อ ..... ผู้เสนอราคา  
 (.....)



## เอกสารประกอบอื่นๆ (จำนวน 1 ชุด)

เช่น

- รายละเอียดสินค้า
- รายละเอียดผลงานของบริษัท
- เอกสารอ้างอิงอื่นๆ
- ข้อเสนออื่นๆ ที่เป็นประโยชน์กับมหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

เลขที่: 283

วันที่: 14 มิถุนายน 2565 เวลา 15:12