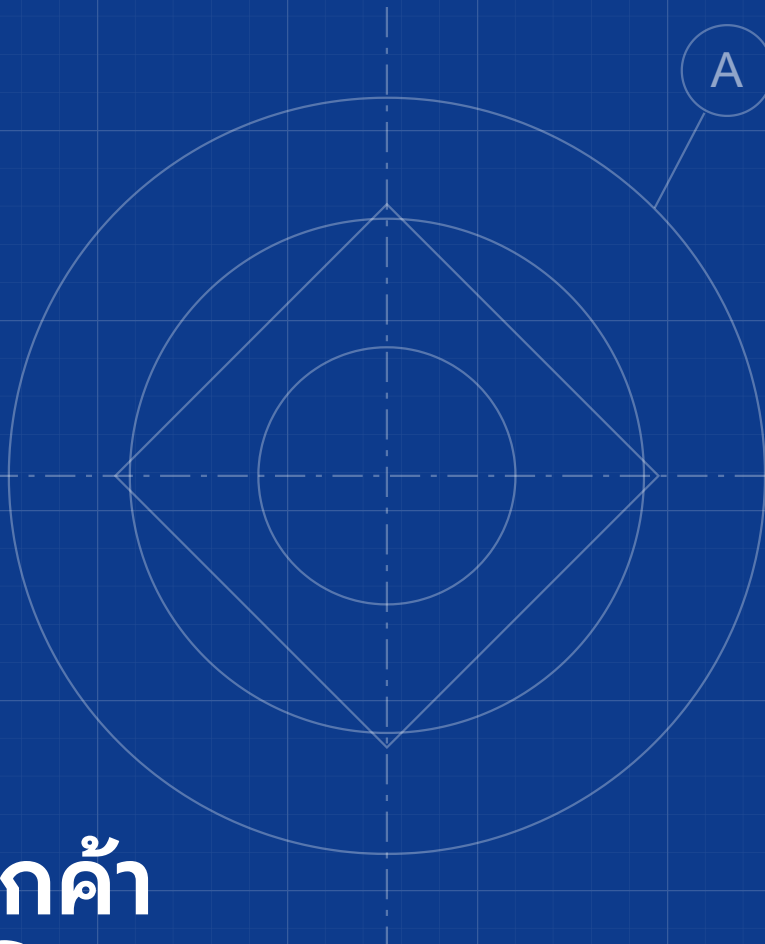


ข้อเสนอ โซลูชัน

ข้อเสนอโครงการและใบเสนอราคา

26 กันยายน 2569



ระบบ AI ตอบลูกค้า ออนไลน์ 24 ชั่วโมง

ผู้ค้าปลีกอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ มีทีมซัพพอร์ต 6 คน รับข้อความจากเว็บไซต์ LINE และ Facebook

ตัวอย่าง PROPOSAL



โปรเจกต์

ระบบ AI ตอบลูกค้าออนไลน์ 24 ชั่วโมง

จัดทำโดย

AI วิศวกรของ DNA
Maker

ตรวจสอบโดย

ทีมวิศวกร DNA Maker

วันที่
26 กันยายน 2569

แผ่นที่
01 / 09

ฉบับ
A

บทสรุปผู้บริหาร

ข้อความจากเว็บไซต์ LINE และ Facebook เข้าประมาณ 1,200 ข้อความต่อวัน แต่ทีมซัพพอร์ต 6 คนตอบไม่ทัน โดยเฉพาะช่วงกลางคืน และราว 70% เป็นคำถามซ้ำเรื่องออเดอร์ ประกัน และการจัดส่ง เราจะสร้างระบบ AI Customer Service ที่รวมทุกช่องทางไว้ใน inbox เดียว มีตัวและประวัติลูกค้า ให้ AI Agent ตอบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมงจากฐานความรู้และข้อมูลออเดอร์ พร้อมสรุปและร่างคำตอบให้ทีม ผลลัพธ์คือลูกค้าได้รับคำตอบทันที แม้นอกเวลาทำการ และทีมงานได้เวลากลับไปดูแลเคลสที่ซับซ้อนมากขึ้น

ข้อมูลโครงการ

ลูกค้า
ผู้ค้าปลีกอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ มี
ทีมซัพพอร์ต 6 คน รับข้อความจากเว็บไซต์
LINE และ Facebook

โปรเจกต์
ระบบ AI Customer Service รวมทุกช่องทาง
ทาง ตอบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง

ระยะเวลาโดยรวม
6 สัปดาห์

เฟสการพัฒนา · องค์กรประกอบระบบ
4 · 6

1,200
ข้อความ/วัน

ปริมาณข้อความที่เข้ามา

70%

สัดส่วนคำถามซ้ำ

6 คน

ทีมซัพพอร์ตที่มีอยู่

แนวทางของเรา

ระบบรวมข้อความจากเว็บไซต์ LINE และ Facebook เข้า inbox เดียว พร้อมสร้างตัวและเก็บประวัติลูกค้าแต่ละราย AI Agent ดึงคำตอบจากฐานความรู้และข้อมูลออเดอร์ผ่าน API เพื่อตอบอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนเคลสที่ซับซ้อนจะถูกส่งต่อให้ทีมพร้อมสรุปและร่างคำตอบ



โปรเจกต์
ระบบ AI ตอบลูกค้าออนไลน์ 24 ชั่วโมง

จัดทำโดย
AI วิศวกรของ DNA Maker

วันที่
26 กันยายน 2569

แผ่นที่
02 / 09

การวิเคราะห์ปัญหา

จากการวิเคราะห์พบ 4 ปัญหาหลักที่ทำให้ทีมตอบลูกค้าไม่ทัน

1

ประเด็น 01

ปริมาณข้อความล้นทีม

มีข้อความเข้าประมาณ 1,200 ข้อความต่อวัน แต่ทีมซัพพอร์ตมีเพียง 6 คน ทำให้เกิดคิวสะสมและตอบไม่ทัน โดยเฉพาะช่วงที่มีโปรโมชั่นหรือสินค้าเข้าใหม่ ทุกข้อความที่รอนานคือโอกาสที่ลูกค้าจะไปถามร้านอื่น

2

ประเด็น 02

คำถามซ้ำกินเวลา

ราว 70% ของข้อความเป็นคำถามซ้ำเรื่องสถานะออเดอร์ ประกัน และการจัดส่ง ทีมจึงใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการตอบเรื่องเดิม แทนที่จะดูแลเคสซับซ้อนหรือลูกค้าที่มีมูลค่าสูง

3

ประเด็น 03

กลางคืนไม่มีคนตอบ

เมื่อทีมเลิกงาน ข้อความจากเว็บไซต์ LINE และ Facebook ยังเข้ามาต่อเนื่อง ลูกค้าที่ถามตอนกลางคืนต้องรอถึงเช้า และหลายรายอาจตัดสินใจซื้อจากที่อื่นไปก่อนแล้ว

4

ประเด็น 04

ข้อมูลกระจายหลายที่

ข้อมูลสินค้าและนโยบายอยู่ใน Google Docs ส่วนข้อมูลออเดอร์อยู่ในอีกระบบที่แยกจากกล่องข้อความ พนักงานต้องสลับหน้าจอและค้นหาซ้ำ ทำให้ตอบช้าลงและเสี่ยงตอบข้อมูลผิด



สถาปัตยกรรมของทางออก

ระบบ AI Customer Service รวมทุกช่องทาง ตอบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง

รายละเอียด A — ภาพรวมการทำงานของระบบ

ระบบ AI รวมแชทตอบลูกค้า 24 ชั่วโมง

รวมทุกช่องทาง ให้ AI ตอบอัตโนมัติ และส่งต่อทีมเมื่อจำเป็น

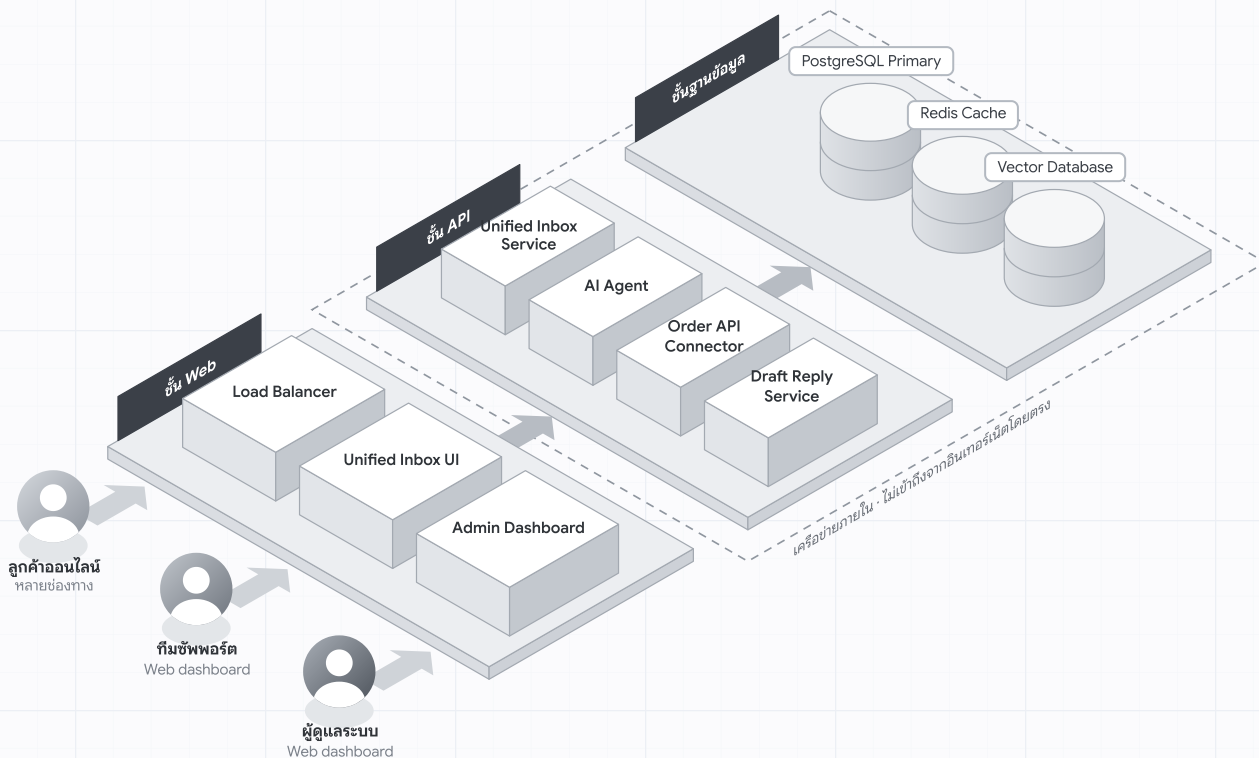


ระบบ AI รวมแชทตอบลูกค้า 24 ชั่วโมง — รวมทุกช่องทาง ให้ AI ตอบอัตโนมัติ และส่งต่อทีมเมื่อจำเป็น



สถาปัตยกรรมการติดตั้งระบบ

ติดตั้งแบบ 3-Tier แท้ — Web, API และฐานข้อมูลแยกชั้นกัน ฐานข้อมูลอยู่ในเครือข่ายภายใน ไม่เปิดสู่อินเทอร์เน็ตโดยตรง



ผู้ใช้งานระบบ



ลูกค้าออนไลน์

หลายช่องทาง

ถามคำถามและติดตามออเดอร์



ทีมซัพพอร์ต

Web dashboard

รับเคสและตอบจากร่างคำตอบ



ผู้ดูแลระบบ

Web dashboard

จัดการฐานความรู้และสิทธิ์

ประมาณการปริมาณการใช้งาน

ปริมาณต่อวัน

~1,200 ข้อความ/วัน

ช่วงพีค

~1 req/s, ช่วงพีค

ผู้ใช้พร้อมกัน

~20 users

แผนรองรับโหลด

2 app servers หลัง Load Balancer, auto-scaling ถึง 4; PostgreSQL primary + replica, Redis cache

จาก 1,200 ข้อความ/วัน สมมติ 20% ช่วงพีค $\times 10$ API calls/ข้อความ ≈ 0.7 req/s; 2 app servers รับได้ >3 เท่า

ข้อเสนอนี้ไม่รวมค่าเซิร์ฟเวอร์และค่าบริการคลาวด์ ซึ่งผู้ให้บริการเรียกเก็บจากลูกค้าโดยตรง

ขอบเขตงาน

รายการองค์ประกอบระบบ

ลำดับ	องค์ประกอบหลัก	หน้าที่
1	Unified Inbox	รวมข้อความจากเว็บไซต์ LINE และ Facebook ไว้ในกล่องเดียว
2	ระบบตัวและประวัติลูกค้า	ติดตามสถานะเคสและแสดงประวัติการติดต่อของลูกค้าแต่ละราย
3	AI Agent	ตอบคำถามอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมงจากฐานความรู้และข้อมูลลอเดอร์
4	ฐานความรู้	รวบรวมข้อมูลสินค้า ประกัน และนโยบายการจัดส่งให้ AI เรียกใช้
5	ตัวเชื่อมต่อ Order API	ดึงสถานะออเดอร์แบบเรียลไทม์จากระบบเดิมของลูกค้า
6	ตัวช่วยร่างคำตอบ	สรุปเคสและร่างคำตอบให้ทีมตรวจสอบก่อนส่งถึงลูกค้า

รวมอยู่ในขอบเขต

- ☒ กล่องข้อความรวมเว็บไซต์ LINE และ Facebook
- ☒ ระบบตัวและประวัติลูกค้า
- ☒ AI Agent ตอบอัตโนมัติจากฐานความรู้และข้อมูลลอเดอร์
- ☒ การเชื่อมต่อ Order API ของลูกค้า
- ☒ สรุปเคสและร่างคำตอบสำหรับทีม
- ☒ แดชบอร์ดรายงานปริมาณและประเภทข้อความ

ไม่รวมในขอบเขตนี้

- ☐ การจัดทำเนื้อหาหรือปรับปรุงฐานความรู้แทนลูกค้า
- ☐ งานดูแลโพสต์โซเชียลมีเดียและการตลาด
- ☐ การปรับปรุงเว็บไซต์หรือระบบชำระเงินเดิม
- ☐ ค่าเซิร์ฟเวอร์และค่าบริการคลาวด์

ความเสี่ยงและการรับมือ

ข้อมูลใน Google Docs กระจัดกระจายหรือไม่เป็นโครงสร้าง ทำให้ AI ตอบคลาดเคลื่อน

จัดทำโครงสร้างฐานความรู้และรอบตรวจทานร่วมกับทีมลูกค้าก่อนพัฒนา

Order API ไม่เสถียรหรือเอกสารไม่ครบ ทำให้การเชื่อมต่อล่าช้า

ใช้ mock API สำหรับพัฒนา และกำหนดช่วงทดสอบร่วมกับทีมเทคนิคของลูกค้า

ปริมาณข้อความสูงช่วง Go-live อาจต้องปรับแต่งคำตอบและกฎส่งต่อ

ตั้งคำถามส่งต่อให้ทีมและติดตามผลรายสัปดาห์ในช่วงแรกหลังขึ้นระบบ



แผนการดำเนินงาน



งบประมาณโดยประมาณ

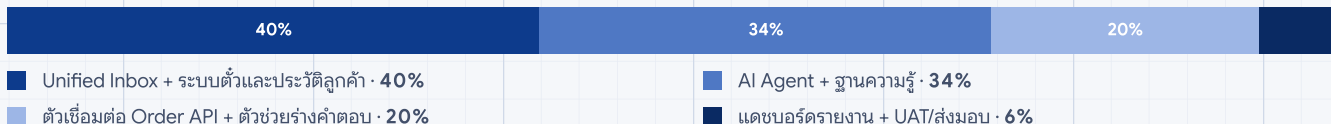
รวมโดยประมาณ

฿150,000–350,000

ระยะเวลาโดยรวม

6 สัปดาห์

สัดส่วนงบประมาณ



รายการ

	ช่วงราคา (บาท)	ระยะเวลา
Unified Inbox + ระบบตัวและประวัติลูกค้า รวมข้อความเว็บไซต์ LINE Facebook พร้อมตัวและโปรไฟล์ลูกค้า	฿60,000–140,000	3 สัปดาห์
AI Agent + ฐานความรู้ ตอบอัตโนมัติ 24/7 จากฐานความรู้และข้อมูลที่กำหนด	฿50,000–120,000	3 สัปดาห์
ตัวเชื่อมต่อ Order API + ตัวช่วยร่างคำตอบ ดึงข้อมูลออเดอร์และสรุปเคสพร้อมร่างคำตอบสำหรับทีม	฿30,000–70,000	2 สัปดาห์
แดชบอร์ดรายงาน + UAT/ส่งมอบ รายงานปริมาณและประเภทข้อความ พร้อมทดสอบและอบรมการใช้งาน	฿10,000–20,000	1 สัปดาห์

รวมโดยประมาณ

฿150,000–350,000**6 สัปดาห์**

เงื่อนไขการชำระเงิน



สมมติฐานของการประเมิน

- ลูกค้ามีข้อมูลผลิตภัณฑ์ นโยบาย และคำถามที่พบบ่อยใน Google Docs พร้อมให้สิทธิ์เข้าถึง
- Order API พร้อมใช้งาน มีเอกสาร API และสภาพแวดล้อมทดสอบสำหรับเชื่อมต่อ
- ทีมลูกค้าสามารถตรวจสอบและให้ feedback ภายใน 2 วันทำการในแต่ละรอบ
- ปริมาณข้อความประมาณ 1,200 ข้อความต่อวัน และไม่มีการเปลี่ยนแปลงระบบหลักระหว่างโครงการ

หมายเหตุ ตัวเลขทั้งหมดในเอกสารนี้เป็นการประมาณการเบื้องต้นจากข้อมูลที่ได้รับในการสนทนา ราคาและระยะเวลาจริงยืนยันหลังการตรวจสอบความต้องการและระบบที่ใช้งานอยู่โดยละเอียด ข้อเสนอแนะนี้ไม่รวมค่าเซิร์ฟเวอร์และค่าบริการคลาวด์ ซึ่งผู้ให้บริการเรียกเก็บจากลูกค้าโดยตรง



โปรดจัดทำโดย
ระบบ AI ตอบลูกค้าออนไลน์ 24 ชั่วโมง

จัดทำโดย
AI วิศวกรของ DNA Maker

วันที่
26 กันยายน 2569

แผ่นที่
08 / 09

ทำไมต้อง DNA Maker

ธนาคาร องค์กรชั้นนำ และหน่วยงานภาครัฐของไทย ไว้วางใจให้เราสร้างระบบที่ต้องใช้งานได้จริง และทำงานต่อเนื่องไม่สะดุด

500+

โปรเจกต์ที่ส่งมอบแล้ว ตั้งแต่ปี 2012

01 องค์กรชั้นนำของประเทศเลือกเรา

SCB, KBank, กรุงศรี, AIS, SCG, BDMS, กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง และ Sony Device Thailand เลือก DNA Maker สำหรับระบบที่พลาดไม่ได้

02 ความปลอดภัยระดับธนาคาร พิสูจน์แล้ว

สถาปัตยกรรม 3-Tier แท้ (Web · API · Database) ฐานข้อมูลไม่เปิดสู่อินเทอร์เน็ตโดยตรง ผ่าน Penetration Test และ Stress Test — Bluweo Engine ผ่านการรับรองด้านความปลอดภัย และใช้งานจริงในหลายกลุ่มธนาคาร

03 ระบบเป็นของคุณ 100%

ส่งมอบ Source Code และทรัพย์สินทางปัญญาครบถ้วน ไม่ผูกติด Plugin ไม่มีค่า License แอปแอฟ ท่อยอดได้ไม่จำกัด

04 ผ่านทุกด่านก่อน Go-live

เข้าใจ IT Governance ของธนาคารและองค์กรขนาดใหญ่อย่างลึกซึ้ง ครอบคลุมทุกข้อใน TOR ไม่มีช่องโหว่ ไม่มีเรื่องเซอร์ไพรส์ตอนตรวจรับ

05 พร้อมสำหรับยุค AI

โครงสร้างเนื้อหา การค้นหา และข้อมูล ออกแบบมาเพื่อ AI Search และผู้ช่วยแบบ ChatGPT ระบบเติบโตได้โดยไม่ต้องสร้างใหม่

06 พาร์ทเนอร์ระยะยาวหลังส่งมอบ

ลูกค้าอยู่กับเรายาวหลายปี ทีมวิศวกรในกรุงเทพฯ ดูแล พัฒนา และแก้ปัญหาคือเรื่องหลัง Go-live

ได้รับความไว้วางใจจาก

SCB

ธนาคาร

KBank

ธนาคาร

กรุงศรี

ธนาคาร

AIS

โทรคมนาคม

SCG

อุตสาหกรรม

BDMS

การแพทย์

กรมธนารักษ์

กระทรวงการคลัง

Sony Device Thailand

อิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนถัดไป

- 1 นัดประชุม Scoping Session กับทีมวิศวกรรมเพื่อยืนยันขอบเขตและสถาปัตยกรรมระบบ
- 2 ตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึง Google Docs และ Order API พร้อมทดสอบการเชื่อมต่อเบื้องต้น
- 3 จัดทำแผนงานและข้อเสนอฉบับสมบูรณ์เพื่อเริ่มดำเนินการตามกำหนดการ

สร้างให้ใช้งานได้จริง และอยู่ได้ยาวนาน



CEO & Solution Provider

pheerakarn@dnamaker.com

081-831-5679

LINE @dnamaker · www.dnamaker.com



โปรเจกต์

ระบบ AI ตอบลูกค้าออนไลน์ 24 ชั่วโมง

จัดทำโดย

AI วิศวกรของ DNA Maker

วันที่

26 กันยายน 2569

แผ่นที่

09 / 09