

หัวข้อสารนิพนธ์	การให้บริการข้อมูลการศึกษา ผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับ อัตโนมัติ : กรณีศึกษา บัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ชื่อผู้เขียน	พัชร ศิริพรวิจิตร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรสิทธิ์ ชูชัยวัฒนา
สาขา	วิศวกรรมเว็บ
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

งานค้นคว้าอิสระชิ้นนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการนำระบบ Interactive Voice Response (IVR) มาพัฒนาระบบให้บริการข้อมูลสำหรับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ ซึ่งถือเป็นการพัฒนาการให้บริการข้อมูลอีกรูปแบบหนึ่ง และเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับบัณฑิตในการค้นหาข้อมูล โดยระบบจะศึกษาข้อมูลบริการทางเว็บไซต์ของบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อให้แนวทางการให้บริการข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การพัฒนาระบบนี้ได้นำเทคโนโลยีการสื่อสารด้วยเสียงผ่านเครือข่ายไอพี (VoIP Over OP)มาทำงานร่วมกับเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส (Web Service) โดยพัฒนาเป็นระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Respond : IVR) โดยใช้ซอฟต์แวร์ Free PBX ที่เป็น Open source software คือ Asterisk ที่ทำหน้าที่หลักเป็น Soft witch, IP-PBX หรือที่เรียกว่าตู้ชุมสายโทรศัพท์ระบบ IP ซึ่งมีหน้าที่ในการควบคุมและจัดการบริหาร การเชื่อมต่อ ระหว่างอุปกรณ์โทรศัพท์ผ่านเครือข่ายเน็ตเวิร์ค ระบบจะแยกเป็นสองส่วนคือ ส่วนหน้าและส่วนหลัง โดยในส่วนหน้าทำหน้าที่เป็นส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้งาน และในส่วนหลังจะเป็นส่วนที่ติดต่อกับผู้ดูแลระบบ ในการจัดการในส่วนต่างๆของระบบ จะมีอินเตอร์เฟสสำหรับเพิ่มหรือคอนฟิกแอปพลิเคชัน คือ Asterisk Gateway Interface (AGI) ที่รองรับภาษาที่หลากหลาย เช่น PERL, PHP และ C เป็นต้น และใช้เว็บเซอร์วิสในการร้องขอข้อมูลบัณฑิต ในฝั่งของศูนย์คอมพิวเตอร์ จากการพัฒนาระบบถือว่าประสบความสำเร็จในการให้บริการข้อมูลสำหรับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Thematic Paper Title	Education Information Providing via Interactive Voice Response: Case study of Graduate school, Faculty of Information Technology, Dhurakit Pundit University.
Author	Patcharee Siripornvijit
Thematic Paper Advisor	Asst.Prof.Dr. Worasit Choochaiwattana
Academic Program	Web Engineering
Academic Year	2012

ABSTRACT

This Thematic Paper is subjected to study the Interactive Voice Response (IVR) System developed for collegians 's Information Services System at Faculty of Information Technology , Dhurakij Pundit University in order to operated by automatically service call center and to be an additional channel for information searching via by finding the website of Faculty of Information Technology Dhurakij Pundit University.

The development of system applies the VoIP Over OP to be operated with Web Service by using Interactive Voice Respond (IVR) that the free PBX Open Source software is Asterisk primarily working as Soft witch , IP-PBX or called for core telephone exchange system that IP system control and operate the connection between network devices over a network. The system is split into two parts. Front part and back part that the front part connects to user and the back part connects to administrator. For other devices in the system will be interfaced and configured by using Asterisk Gateway Interface (AGI) applied for PERL,PHP and C language etc including the web Service request the Information of collegians from the Computer Center site as well.

Although, it is successful to develop the for collegians's Information Services System at Faculty of Information Technology, Dhurakij Pundit University