

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของงาน

ในปัจจุบันช่องทางการให้บริการข้อมูลที่มีบทบาทในของสังคมออนไลน์คือ การให้บริการผ่านเว็บไซต์ ซึ่งหมายถึงการให้บริการต่างๆ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต เช่น การให้บริการสินค้าและบริการ การตอบปัญหา สัมภาษณ์ เป็นต้น รูปแบบการให้บริการจะมีตั้งแต่ ข้อมูลประเภท FAQ, กระดาน, Message Board และห้องสนทนา ความเร็วในการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับสัญญาณอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการเช่นกัน การให้บริการข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตก็ยังมีข้อจำกัดอยู่เพราะสามารถรองรับผู้ใช้ที่เชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตอยู่เท่านั้น

ช่องทางที่น่าสนใจอีกทางหนึ่งคือการให้บริการข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติหรือที่เรียกกันว่า IVR (Interactive Voice Response) เป็นซอฟต์แวร์ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ทำเป็นระบบตอบรับอัตโนมัติ โดยการนำเข้าเสียงไว้ล่วงหน้า (pre-recording) และใช้การกดปุ่มเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานตามความเหมาะสมในรูปแบบของเสียง ระบบจะแยกการทำงานเป็น 2 ส่วนหลักๆ คือ การให้บริการและตอบรับเป็นเสียง เช่น การกดปุ่มเพื่อเลือกเมนูต่างๆ และจะได้ยินผลลัพธ์ออกมาเป็นข้อความต่างๆ ตามที่เลือก ในการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ นั้น นอกจากจะสะดวกสำหรับผู้ใช้งานแล้ว ยังช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานด้านการจ้างบุคลากรเนื่องจากระบบสามารถให้บริการได้ 24 ชั่วโมง

ด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้นนี้ผู้พัฒนาจึงได้ทำการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลการศึกษาผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการข้อมูลการศึกษาสำหรับบัณฑิตที่ไม่สะดวกที่จะเข้ามาดูข้อมูลทางเว็บไซต์โดยนำเทคโนโลยีเว็บเซิร์ฟเวอร์มาใช้ในการรับส่งข้อมูลเป็นไปอย่างอัตโนมัติและปลอดภัยมากขึ้น

การแจ้งผลการเรียนของนักศึกษาในสถาบันศึกษาต่างๆ ส่วนมากมักแจ้งผ่านทางเว็บไซต์ เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วในการรับข้อมูลและง่ายในการพัฒนาแอปพลิเคชัน แต่ในปัจจุบันมีการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารที่เป็นแบบไร้สายมากขึ้น เช่น โทรศัพท์มือถือและ PDA

(Personal Digital Assistant) เป็นต้น ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่มีขนาดเล็กและมีความสะดวกสบายในการพกพา ทำให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับให้บริการข้อมูลการศึกษาผ่านทางอุปกรณ์สื่อสารไร้สายเหล่านี้ เพื่อให้สามารถรับข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีบนอุปกรณ์สื่อสารไร้สายที่นำมาใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น WAP, SMS และ IVR

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

วิเคราะห์และออกแบบระบบสำหรับให้บริการข้อมูลการศึกษา เพื่อเพิ่มช่องทางการหาข้อมูลการศึกษาของบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1.3 ประโยชน์และผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ระบบต้นแบบสำหรับการให้บริการข้อมูลการศึกษา ผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ
2. เพื่อรับข้อมูลต่างๆ เช่น ผลการเรียน กำหนดการลงทะเบียน ติดต่อคณาจารย์หรือประกาศต่างๆที่เกี่ยวข้อง
3. เพิ่มช่องทางใหม่ในการให้บริการข้อมูลการศึกษา ผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ

1.4 ขอบเขตของระบบ

1. สามารถตรวจสอบรหัสนักศึกษาจากหมายเลขโทรศัพท์ได้
2. สามารถตรวจสอบผลสอบวัดความรู้
3. สามารถฟังรายละเอียดตารางเรียน
4. สามารถฟังรายละเอียดผลการเรียน
5. สามารถฟังข้อมูลของอาจารย์ในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. สามารถฝากข้อความถึงอาจารย์ในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. สามารถฟังรายละเอียดกำหนดการสอบ Comprehensive
8. สามารถฟังรายละเอียดกำหนดการลงทะเบียน
9. สามารถฟังโครงการอบรม
10. อาจารย์สามารถฟังข้อความที่บัณฑิตฝากถึงได้
11. อาจารย์สามารถกรอกผลการสอบวัดความรู้