

มติชน
กรอบ่าย

Matchon (Mid-Day)
Circulation: 830,000

Section: เศรษฐกิจ/-

วันที่: จันทร์ 19 เมษายน 2553

ปีที่: 33

ฉบับที่: 11727

หน้า: 26 (บนขวา)

Col.Inch: 68

Ad Value: 95,200

PRValue (x3): 285,600

ศิลปิน: สีสี่

คอลัมน์: จุลคลื่น: เช็คสภาพจราจรTVIS ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

เช็คสภาพจราจร TVIS ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

จุลคลื่น
by
waisang@matichon.co.th

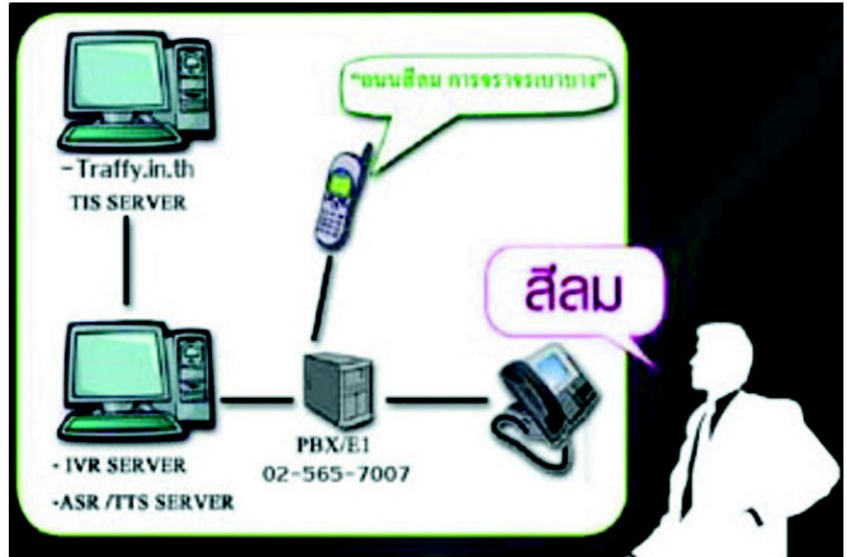
บทความวันหยุดยาวช่วงสงกรานต์ที่ผ่านมาไปแล้ว หลายๆ คนวางแผนการท่องเที่ยวแล้วต้องเจอการจราจรติดขัดนอกเมือง และตามเมืองใหญ่ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว กระนั้นก็ตาม เพื่อให้การเดินทางท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสนุกสนาน ให้แผนการเดินทางเป็นไปด้วยความราบรื่น ขอแนะนำบริการ TVIS ระบบสอบถามสภาพจราจรผ่านระบบโทรศัพท์

ด้วยหน่วยปฏิบัติการวิจัยวิทยาการมนุษยภาษา (Human Language Technology Laboratory: HLT) เป็นเหมือนที่ปรึกษาให้คำแนะนำว่า ในขณะที่คุณอยู่บนท้องถนนและต้องการรู้ข้อมูลการจราจร ในเส้นทางที่เรากำลังจะไปว่าเกิดอะไรขึ้นบ้าง มีอุบัติเหตุหรือการปิดถนนเส้นทางใดบ้าง หรือมีสภาพอากาศเป็นอย่างไร การทราบข้อมูลเบื้องต้นก็เป็นประโยชน์ให้คุณสามารถตัดสินใจได้จับใจ หลีกเลียงเส้นทาง หรือวางแผนการเดินทางได้ดียิ่งขึ้น ทันต่อเหตุการณ์ในขณะนั้น

ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อสอบถามสภาพจราจร หนึ่งในงานวิจัยของเนคเทค สามารถตอบโต้เหล่านี้ได้ด้วยการใช้ระบบสื่อสารทางโทรศัพท์ เป็นระบบที่เข้าถึงได้ทุกกลุ่ม ทุกที่ และทุกเวลา ไม่ต้องพึ่งพาพนักงานในการรับโทรศัพท์ ที่ต้องตอบคำถามซ้ำๆ คงจะไม่ได้ประสิทธิผลเท่าที่ควร

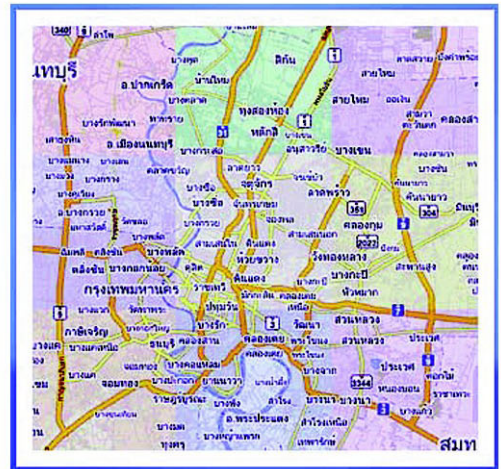
TVIS เป็น Automatic Call Center ที่ไม่ต้องใช้พนักงานในการรับโทรศัพท์

เป็นระบบสอบถามข้อมูลจราจรในกรุงเทพฯ ด้วยระบบตอบรับโทรศัพท์แบบอัตโนมัติ (Automatic Call Center) โดยมีระบบ Interactive Voice Response: IVR system ผสานร่วมกับเทคโนโลยีการรู้จำเสียงพูดแบบอัตโนมัติ (Automatic Speech Recognition: ASR) ช่วยให้คอมพิวเตอร์



เข้าใจเสียงพูดของมนุษย์ที่เปล่งออกมาเป็นคำว่าจะอะไร หรือพูดให้เข้าใจง่ายก็คือ เป็นการแปลงเสียงพูดให้เป็นข้อความนั่นเอง แล้วนำไปเข้ากับระบบสังเคราะห์เสียงจากข้อความ (Text-to-Speech Synthesis : TTS) ซึ่งเป็นระบบที่สอนให้คอมพิวเตอร์อ่านข้อความภาษาไทยแล้วแปลงเสียงออกมาได้

TVIS ใช้เทคโนโลยีการรู้จำเสียงพูด คือการแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดต่อกับคอมพิวเตอร์ได้ด้วยเสียงพูด และเทคโนโลยีการสังเคราะห์เสียงพูดจากข้อความ เพื่อให้มนุษย์รับข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้ด้วยการฟัง เสียงพูดที่ได้จากคอมพิวเตอร์ควรมีคุณภาพเสียงที่ใกล้เคียงเสียงพูดของมนุษย์ และมีความถูกต้องในการออกเสียง ทั้งในแง่ความหมายหลักและความหมายแฝง ขั้นตอนการทำงานของระบบนี้ เริ่มจากการรับเสียงพูดของผู้ใช้ผ่านโทรศัพท์ แล้วนำเสียงที่ได้มาแปลงเป็นข้อความ จากนั้นนำข้อความที่ได้ไปใช้ค้นหาคำตอบที่ผู้ใช้ต้องการจากฐานข้อมูล ระบบจะตอบกลับเป็นเสียงพูดผ่านทางโทรศัพท์เช่นกัน ขั้นตอนทั้งหมดไม่ต้องอาศัยพนักงานรับโทรศัพท์



ที่เป็นมนุษย์แต่อย่างไร

นอกจากนี้ ยังมีการนำข้อมูลจากเว็บไซต์ www.traffy.in.th www.trafficpolice.go.th และ www.traffic.thai.net เพื่อช่วยในด้านการประมวลผลและให้บริการข้อมูลจราจรได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลดต้นทุนการจ้างบุคลากร Call-center ประหยัดพลังงาน และเวลาในการเดินทาง

ค้นหาคำตอบบนเส้นทางที่คุณจะเดินทางไปง่ายๆ กับ TVIS คำตอบสุดท้ายของการเดินทางอันคลาคล่ำไปด้วยรถยนต์ในกรุงเทพฯ ที่ไม่ควรมองข้าม ผ่านสายด่วนจราจรอัจฉริยะ โทร.0-2565-7007 หรือ <http://tvis.nectec.or.th>