

คำถามที่พบบ่อยในการใช้งานระบบส่งข้อความสั้น (SMS)

### กรณีที่ 1

อาสาสมัครไม่ได้รับข้อความจากระบบส่งข้อความสั้นตามเวลาที่ตั้งไว้

คำถาม: ไม่ว่าจะอย่างไรก็ตาม อาสาสมัครควรที่จะส่งพาสเวิร์ดให้กับระบบใช่หรือไม่

คำตอบ: ใช่ค่ะ ในกรณีที่อาสาสมัครไม่ได้รับข้อความเตือนตามเวลาที่ตั้งไว้ เขาอาจส่งพาสเวิร์ดเพื่อที่จะเริ่มชุดข้อความสั้นและรายงานการใช้ผลิตภัณฑ์ การใช้ผลิตภัณฑ์ควรที่จะรายงานนับตั้งแต่ครั้งที่แล้วที่อาสาสมัครได้รายงาน โดยไม่ต้องคำนึงถึงว่าเขาจะได้รับข้อความเตือนหรือไม่

### กรณีที่ 2

หลังจากที่ตั้งระบบส่งข้อความสั้นกับเจ้าหน้าที่โครงการตอนที่ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการแล้ว อาสาสมัครบอกว่าเขาไม่ได้รับข้อความสั้นจากระบบในวันถัดมา

คำถาม : เขาต้องส่งข้อความสั้นเข้าร่วมระบบ SMS อีกครั้งหนึ่งหรือไม่

คำตอบ : ไม่ต้องทำค่ะ โปรแกรมเมอร์ของระบบข้อความสั้นได้ตั้งเวลาไว้ 24 ชั่วโมง หลังจากเวลาที่อาสาสมัครส่งข้อความสั้นเพื่อตั้งเวลาเตือน เพื่อไม่ให้เป็นที่สับสน กรุณาบอกอาสาสมัครว่าข้อความเตือนจะใช้เวลา 24 ชั่วโมงในการเข้าไปอยู่ในระบบ (ซึ่งหมายถึงว่า มันอาจจะใช้เวลานานกว่า 24 ชั่วโมง ก่อนที่อาสาสมัครจะได้รับข้อความเตือนครั้งแรก) ในกรณีที่อาสาสมัครได้ใช้ผลิตภัณฑ์ไปมากกว่า 1 เม็ดหรือหลอด นับตั้งแต่ที่ได้รายงานไว้ เมื่อครั้งที่อยู่ในคลินิก ในกรณีนี้ให้อาสาสมัครส่งจำนวนครั้งที่เค้าได้ใช้ผลิตภัณฑ์นับตั้งแต่ที่เขาได้ส่งรายงานครั้งแรก

### กรณีที่ 3

โทรศัพท์มือถือของอาสาสมัครมีปัญหาและเขาไม่ได้รับข้อความสั้นมา 2-3 วันแล้ว เมื่อเขาได้โทรศัพท์เครื่องใหม่ เขาจึงเริ่มได้รับข้อความเตือนอีกครั้งหนึ่ง

คำถาม:เขาควรที่จะรายงานการใช้ผลิตภัณฑ์ให้กับระบบอย่างไร

คำตอบ:อาสาสมัครควรที่จะรายงานจำนวนครั้งการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เขาได้ใช้ไปตั้งแต่การรายงานข้อความสั้นชุดที่แล้ว หากเขาใช้ผลิตภัณฑ์ทุกวันและเวลาได้ผ่านไป 3 วันแล้ว ในตัวอย่างนี้ เขาสามารถรายงานการใช้ว่า 3

### กรณีที่ 4

อาสาสมัครท่านแรกจะมานัดกลาง (mid-period visit) พุธนี้

คำถาม: เราจะต้องทำอย่างไรในการเตรียมข้อมูลทุกอย่างเพื่อพร้อมใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อการบรรจบกันของข้อมูล (Data Convergence Interview)

คำตอบ: แจ้งให้ทางทีมเราทราบโดยการส่งอีเมลให้กับ [mtn017sms@mtnstopshiv.org](mailto:mtn017sms@mtnstopshiv.org) วันก่อนนัดกลาง (mid period visit) และนัดจบ (end period visit) เพื่อที่จะเตือนทีม BRWG ให้โหลดข้อมูลปฏิทินการใช้ผลิตภัณฑ์ของอาสาสมัคร เพื่อใช้ในการให้คำปรึกษา วินัยการใช้ผลิตภัณฑ์ (Adherence Counseling) ใบบรูการส่งข้อความสั้นนี้จะโหลดเข้าสู่ระบบทุกวันทำการ (จันทร์ - ศุกร์) โดยใบบรูปีนี้จะมี 1)การรายงานจำนวนครั้งทั้งหมดที่อาสาสมัครใช้ผลิตภัณฑ์ที่เขาได้ส่งข้อมูลให้กับระบบ 2)จำนวนครั้งที่เขาได้ส่งชุดข้อความสั้นสำเร็จ

3) จะแจ้งว่าอาสาสมัครได้รับโบนัสจากการส่งข้อความสั้นหรือไม่

คำถาม: ฉันจะได้รับปฏิทิน SMS และใบสรุป SMS ได้อย่างไร

คำตอบ: ล็อกอินเว็บไซต์ Atlas ของ SCHARP และเลือก MTN-017 ไปยัง SMS and Audio Files หลังจากนั้นเลือก site ของคุณ กดเพื่อเลื่อนหน้าลงไปหลังจากนั้นให้ดับเบิลคลิกที่แท็บ SMS เพื่อหาปฏิทินการใช้ผลิตภัณฑ์และใบสรุปข้อมูล SMS

#### กรณีที่ 5

อาสาสมัครใส่ตัวเลขผิดตอนที่รายงานการใช้ผลิตภัณฑ์กับระบบส่งข้อความสั้น

คำถาม: เขาจะแก้ไขข้อความที่ส่งผิดไปได้อย่างไร

คำตอบ: อาสาสมัครควรส่งข้อความสั้น “เปลี่ยนคำตอบเป็น” แล้วส่งตัวเลขการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ก่อนที่จะได้รับข้อความเตือนครั้งถัดไป อาสาสมัครไม่ควรที่จะส่งข้อความสั้นหลายๆครั้ง หากเป็นตัวเลขเดียวกัน หรือส่งข้อความเป็นตัวเลขหลายๆครั้ง โดยที่ไม่ได้ระบุว่า เปลี่ยนคำตอบเป็น

## กรณีที่ 6

อาสาสมัครตระหนักว่าเวลาเดือนที่เลือกไว้ไม่ได้เหมาะสมอย่างที่คิดไว้

คำถาม: เราจะเปลี่ยนเวลาเดือนได้อย่างไร

คำตอบ: อาสาสมัครควรส่งข้อความว่า “เวลาเดือน” และเวลาใหม่ที่เขาต้องการที่จะได้รับข้อความเดือน ระบบจะปรับข้อมูลภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากที่ได้รับข้อความสั้นนั้น (ในเวลาทำการวันจันทร์ - ศุกร์)

## กรณีที่ 7

อาสาสมัครเปลี่ยนโทรศัพท์มือถือของเขาในระหว่างเข้าร่วมโครงการ

คำถาม: เขาควรจะทำอย่างไรเพื่อที่จะได้รับข้อความเดือน

คำตอบ: อาสาสมัครควรที่จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่วิจัยทราบ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้โปรแกรมเมอร์ ผู้ดูแลระบบ SMS ต่อไป  
ในระหว่างนี้อาสาสมัครสามารถรายงานการใช้ผลิตภัณฑ์โดยการส่งพาสเวิร์ดไปที่เบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ในระบบ SMS

## กรณีที่ 8

อาสาสมัครจบระยะเวลาการวิจัยระยะแรก

คำถาม : เขาจะแจ้งระบบข้อความสั้นเพื่อหยุดการได้รับข้อความสั้นได้อย่างไรในช่วงหนึ่งสัปดาห์ที่

เขาหยุดใช้ผลิตภัณฑ์ (washout week)

คำตอบ: เมื่อคุณแจ้งทางอีเมลให้กับ mtn017sms@mtnstopshiv.org ว่าอาสาสมัครจะมานัดจบ (end period visit) ของเขา เราจะตั้งข้อความเตือนว่าข้อความสั้นจะหยุดหลังจากนัดจบนั้น

คำถาม: เราจะเริ่มการส่งข้อความเตือนอีกครั้ง  
เมื่ออาสาสมัครเริ่มระยะเวลาการศึกษาที่สอง(second study period) ได้อย่างไร

คำตอบ: อาสาสมัครควรจะใช้ระบบอีกครั้ง (join) แต่ช่วงการศึกษาในแต่ละช่วงโดยการส่งข้อความสั้นว่า  
JOIN พาสเวิร์ด SMS เวลาเตือน ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะทำให้ข้อความเตือนเริ่มอีกครั้งตามเวลาที่อาสาสมัคร  
ได้เลือกไว้