

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารกับระบบอัตโนมัติผ่าน
โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบทั่วไปที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุไทย

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารกับระบบอัตโนมัติผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ ทั่วไปที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุไทย

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลไปศึกษาวิเคราะห์ในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในการวิจัยครั้งนี้ผลการวิจัยจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการออกแบบระบบต่าง ๆ ที่มีการใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้มีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น ระบบเตือนรับประทานยาผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบนัดหมายแพทย์ เป็นต้น ข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลเป็นภาพรวมเพื่อใช้ในการงานวิจัยเท่านั้น

คำอธิบายเพิ่มเติม

1. โทรศัพท์เคลื่อนที่

1.1 โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบทั่วไป

คืออุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร สามารถพกพาได้ มีคุณสมบัติในการสื่อสารทางเสียงและข้อความ ดังแสดงในรูปที่ ก.1



รูปที่ ก.1 รูปตัวอย่างโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบทั่วไป

1.2 โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน

คือโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความสามารถสูงกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบทั่วไป ทำงานได้หลากหลาย สามารถติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติมได้ ส่วนใหญ่มีหน้าจอขนาดใหญ่ ไม่มีแป้นพิมพ์ ดังแสดงในรูปที่ ก.2



รูปที่ ก.2 รูปตัวอย่างโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน

2. ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR)

เป็นระบบตอบรับอัตโนมัติ เมื่อผู้ใช้งานโทรศัพท์เข้าระบบ ผู้ใช้งานจะได้ยินเสียงข้อความให้เลือกเมนูต่าง ๆ และใช้การกดเลือกหมายเลขเมนูตามที่ต้องการ ตัวอย่างเช่น การระบุแผนกที่ต้องการติดต่อ หรือประเภทข้อมูลที่ต้องการทราบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ท่านเลือก หรือกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง

1. อายุ

- ☐ 60–69 ปี
- ☐ 70–79 ปี
- ☐ 80 ปีขึ้นไป

2. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

3. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. ท่านเคยใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตนเองในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา หรือไม่

- ☐ เคย
- ☐ ไม่เคย

5. ท่านเคยอ่านข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา หรือไม่

- ☐ เคย
- ☐ ไม่เคย

6. ท่านเคยส่งข้อความผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา หรือไม่

- ☐ เคย
- ☐ ไม่เคย

7. ท่านเคยใช้งานระบบตอบรับอัตโนมัติ (ระบบ IVR) ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา หรือไม่

- ☐ เคย
- ☐ ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ความง่ายในการทำกิจกรรม และความตั้งใจที่จะใช้งานระบบอัตโนมัติ

คำชี้แจง : แบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบสอบถามประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

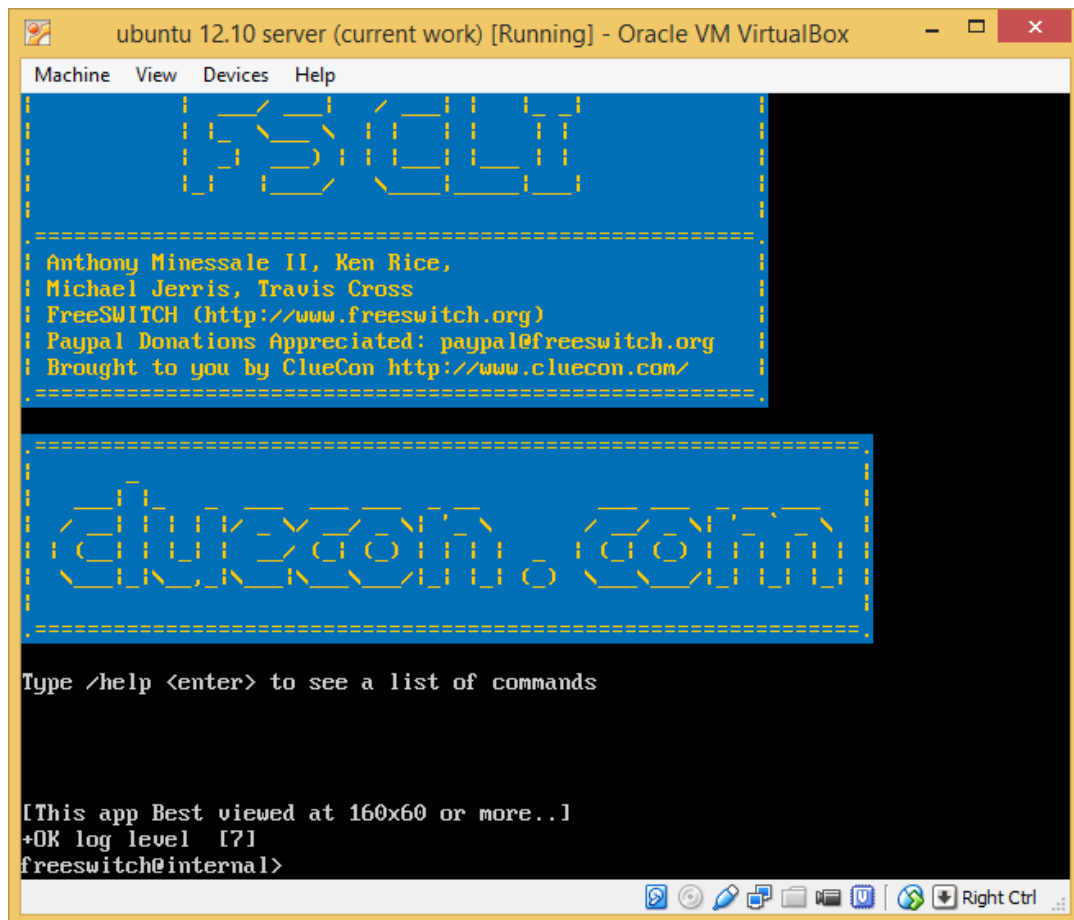
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด
- 2 หมายถึง น้อย
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 4 หมายถึง มาก
- 5 หมายถึง มากที่สุด

ท่านรู้สึกว่าการทำกิจกรรมดังต่อไปนี้มีความง่ายในระดับใด	ระดับความง่ายในการทำกิจกรรม				
	1	2	3	4	5
1. การรับสาย					
2. การอ่านข้อความ					
3. การส่งข้อความ					
4. การโต้ตอบด้วยเสียงพูด					
5. การโต้ตอบด้วยการกดปุ่มบนแป้นพิมพ์					
6. การโต้ตอบด้วยข้อความ					
ความตั้งใจที่จะใช้ระบบอัตโนมัติ	ระดับความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ				
	1	2	3	4	5
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบที่ต้องรับสายอยู่ในระดับใด					
2. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบที่ต้องอ่านข้อความอยู่ในระดับใด					
3. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบที่ต้องส่งข้อความอยู่ในระดับใด					
4. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบที่ต้องโต้ตอบด้วยการพูดอยู่ในระดับใด					
5. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบที่ต้องโต้ตอบด้วยการกดปุ่มบนแป้นพิมพ์อยู่ในระดับใด					
6. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบที่ต้องโต้ตอบด้วยข้อความอยู่ในระดับใด					

ภาคผนวก ข
คู่มือการใช้งานระบบ

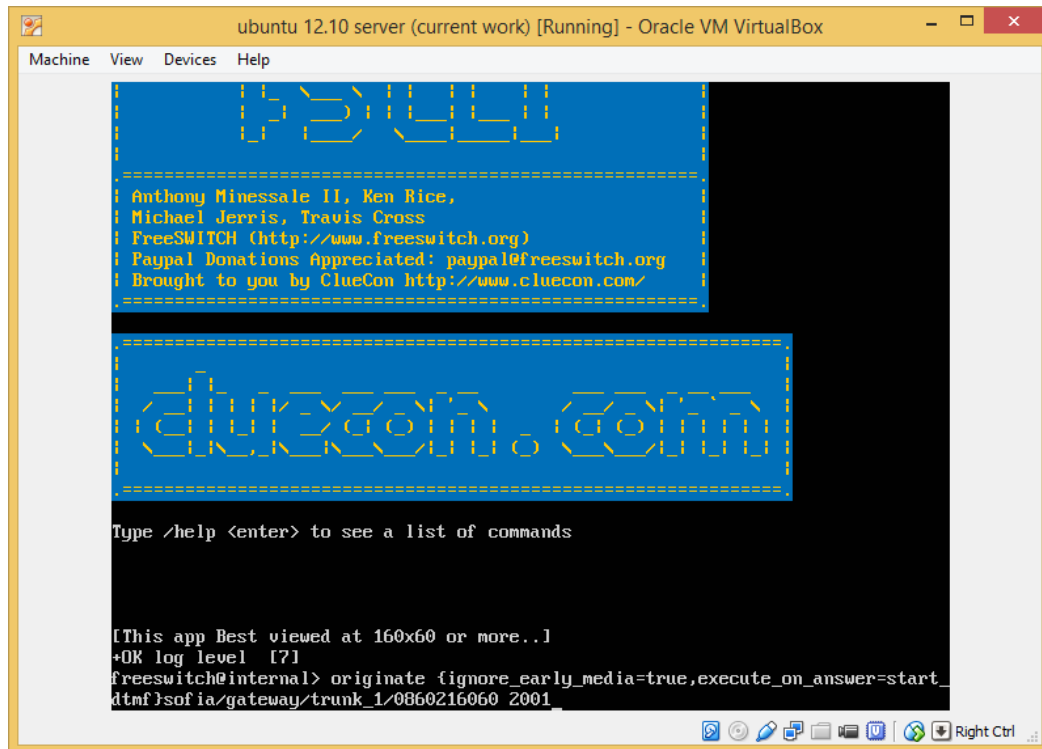
1. ขั้นตอนการใช้งานระบบ

1.1. เรียกใช้งาน Console ของ Freeswitch ด้วยคำสั่ง fs_cli ดังแสดงในรูปที่ ข.1



รูปที่ ข.1 หน้าต่าง Console FreeSWITCH

1.2. การโทรออกเรียกใช้คำสั่งดังแสดงในรูปที่ ข.2



รูปที่ ข.2 หน้าต่างการโทรออกของระบบ FreeSWITCH

1.2.1. คำสั่งสำหรับการโทรออกของกิจกรรมทดสอบที่ 1

```
originate
{ignore_early_media=true,execute_on_answer=start_dtmf}sofia/
gateway/trunk_1/0860216060 2001
```

1.2.2. คำสั่งสำหรับการโทรออกของกิจกรรมทดสอบที่ 4

```
originate
{ignore_early_media=true,execute_on_answer=start_dtmf}sofia/g
ateway/trunk_1/0860216060 2002
```

1.2.3. คำสั่งสำหรับการโทรออกของกิจกรรมทดสอบที่ 5

```
originate
{ignore_early_media=true,execute_on_answer=start_dtmf}sofia/
gateway/trunk_1/0860216060 2003
```