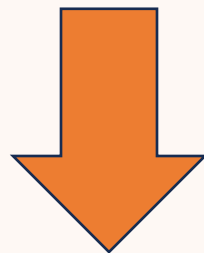


# Customer Survey

Tanapong Tawatsupa

หาข้อมูลไม่ได้, ไม่เจอข้อมูล, ไม่มีข้อมูล



สร้างข้อมูล

# Data Sources

---



ข้อมูลที่มีอยู่แล้ว



ข้อมูลสาธารณะ



ซื้อข้อมูล



สร้างข้อมูล

สัมภาษณ์

แบบสอบถาม

## สร้างข้อมูล

ทำการทดลอง

Focus Group

# สัมภาษณ์

---

- การสนทนาเพื่อเข้าใจ และได้ข้อมูล
- ปกติ จะ ทำกันต่อหน้า f2f
- แต่ ก็ไม่แปลกถ้าจะทำผ่าน call/โทรศัพท์

# สัมภาษณ์

- มีโครงสร้างชัดเจน
  - มีคำถามเตรียมไว้แล้ว
  - ทุกคนที่ถูกสัมภาษณ์ได้คำถามเดียวกัน และ ลำดับเหมือนกัน
- แบบอิสระ
  - เหมือนการสนทนาทั่วไป
  - ทำให้ผู้ตอบเปิดใจได้มาก

จะมีโครงสร้างหรือไม่ จุดประสงค์  
ต้องชัดเจน



# การสัมภาษณ์ที่ดี

---

- มีจุดประสงค์ที่ชัดเจน
- ทำการบ้าน มีการเตรียมตัว คำถามต้องชัดเจน
- เคารพในอีกฝ่าย และ มีความเข้าใจ
- ฟัง อย่างตั้งใจ
- ถามเพิ่ม ในประเด็นน่าสนใจ หรือ ประเด็นที่ยังคลุมเครือ
- เป็นกลาง
- ยืดหยุ่น แต่ต้องรักษา จุดประสงค์ไว้
- รักษาเวลา



---

# แบบสอบถาม

---

- คำถาม-คำตอบ
- คำถามมีจุดมุ่งหมายชัดเจน
- มีการเรียงอย่างเป็นระบบ
- จะมีตัวเลือก หรือเป็น ให้เติมคำตอบก็ได้
- จะเป็นคำถามเชิงปริมาณ หรือ คุณภาพก็ได้
- คำถามต้องเหมือนกัน ในหัวข้อเดียวกัน
- สั้นที่สุดที่จะได้ข้อมูลที่จำเป็นครบ
- จำนวนน้อยที่สุดที่จะสามารถแทนคนกลุ่มใหญ่ได้

# แบบสอบถาม

---

- Online
  - Survey Monkey
  - Google forms
  - Line, Facebook polls
- Offline

# แบบสอบถาม

---

- ทำง่าย
  - ง่ายที่จะตั้งคำถาม
  - ง่ายที่จะส่งออกไปถึงคนจำนวนมาก
  - ง่ายที่จะเก็บข้อมูลกลับมา
- แต่
  - คำถามอาจจะทำให้สับสน
  - ไม่สามารถอธิบายเป็นรายบุคคลได้



# Taro Yamane – Sample size

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Population 5000

Error 5%

Population 60M

Error 5%

Size of Population	Sample Size (n) for Precision (e) of:			
	±3%	±5%	±7%	±10%
500	a	222	145	83
600	a	240	152	86
700	a	255	158	88
800	a	267	163	89
900	a	277	166	90
1,000	a	286	169	91
2,000	714	333	185	95
3,000	811	353	191	97
4,000	870	364	194	98
5,000	909	370	196	98
6,000	938	375	197	98
7,000	959	378	198	99
8,000	976	381	199	99
9,000	989	383	200	99
10,000	1,000	385	200	99
15,000	1,034	390	201	99
20,000	1,053	392	204	100
25,000	1,064	394	204	100
50,000	1,087	397	204	100
100,000	1,099	398	204	100
>100,000	1,111	400	204	100

a = Assumption of normal population is poor (Yamane, 1967). The entire population should be sampled.

ขนาด sample size – Yamane (จาก University of Florida)

# ระวัง! แบบสอบถามอาจ นำไปผิด

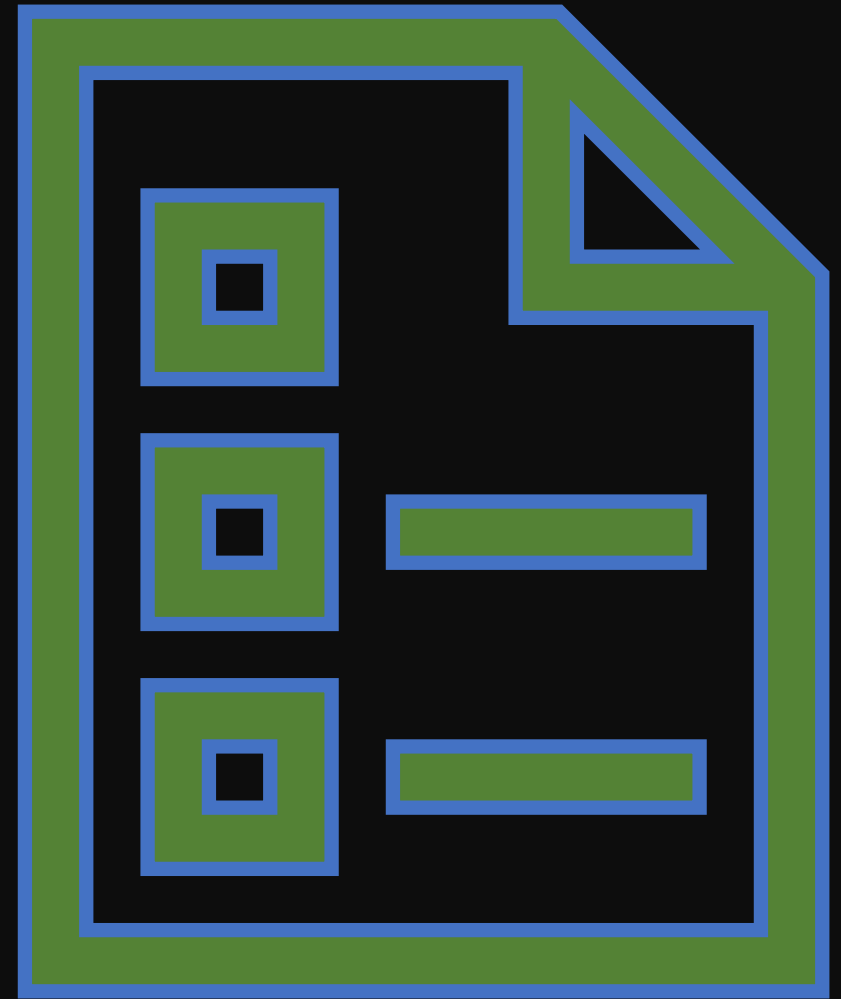
# และบาง แบบสอบถามก็ มีอคติ

- คำที่ใช้คำถาม
- ตัวเลือกที่ให้เลือกตอบ
- กลุ่มตัวอย่างที่เลือก

# คำถามที่ไม่ดี

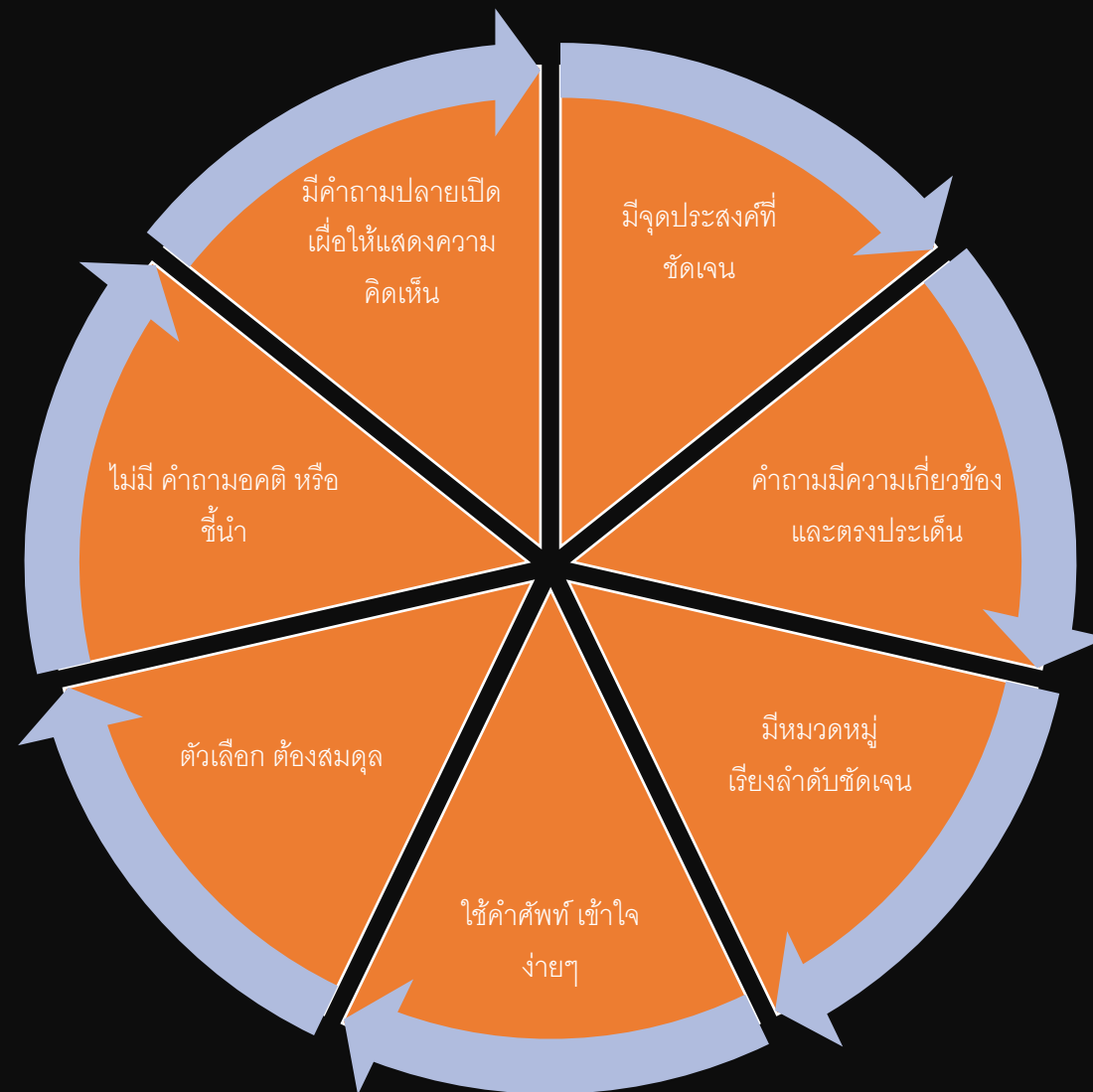
---

- คำถามชี้นำ
  - มีการสรุปสมมติฐานไปแล้ว
  - ถามหลายคำถามในข้อเดียว
  - ใช้ศัพท์ยาก/ศัพท์เฉพาะ
  - ใช้ศัพท์ทั้ง
  - ให้ตัวเลือกไม่เหมาะสม
  - ลำดับคำตอบ/การเรียงคำตอบไม่เหมาะสม
  - คำถามยาว หรือ มากไป
  - คำถามที่ คนตอบตอบไม่ได้
  - คำถามที่รู้คำตอบอยู่แล้ว
- 





# แบบสอบถาม ที่ดีควรจะ



40% of people says they  
don't like to reply to the  
survey, the rest 60% did not  
reply