

NGHIÊN CỨU MARKETING

Lý thuyết và ứng dụng

Chương 5:

THIẾT KẾ CÔNG CỤ THU THẬP DỮ LIỆU



NỘI DUNG CHÍNH

- ✚ Vai trò của bảng câu hỏi trong điều tra marketing
- ✚ Những đặc tính thể hiện một bảng câu hỏi tốt
- ✚ Cách thức thiết kế một bảng câu hỏi
- ✚ Thiết kế biểu mẫu quan sát

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com



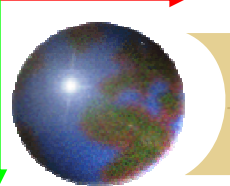
BẢNG CÂU HỎI

✚ Định nghĩa:

- ❏ Bảng câu hỏi là một tiến trình được chính thức hóa nhằm thu thập, ghi chép lại những thông tin xác đáng và được chỉ định rõ với sự chính xác và hoàn hảo tương đối.

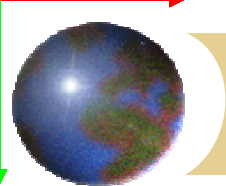
✚ Có thể gồm:

- ❏ Khảo sát thực địa cho việc lựa chọn, tiếp cận và phỏng vấn
- ❏ Có thể kết hợp những phương tiện khác như tranh ảnh, catalogues
- ❏ Sử dụng quà tặng hay thù lao để khuyến khích



NHỮNG THUỘC TÍNH CỦA BCH TỐT

- ✦ Phải chuyển tải nội dung muốn hỏi
- ✦ Giúp hiểu biết rõ ràng các câu hỏi.
- ✦ Khuyến khích hợp tác
- ✦ Giúp xem xét lại nội tâm kỹ hơn, lục lại trí nhớ.
- ✦ Hướng dẫn rõ ràng những điều người được hỏi muốn biết và cách trả lời.
- ✦ Xác định những nhu cầu cần biết để phân loại và kiểm tra lại cuộc phỏng vấn.



CÁC BƯỚC THIẾT KẾ BCH

Xác định các dữ kiện riêng biệt cần tìm



Xác định phương pháp phỏng vấn



Đánh giá nội dung bảng câu hỏi



Quyết định dạng câu hỏi và câu trả lời



Xác định các từ ngữ trong bảng câu hỏi



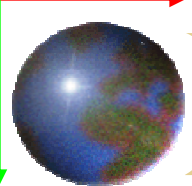
Xác định cấu trúc bảng câu hỏi



Xác định các đặc tính vật lí của bảng câu hỏi



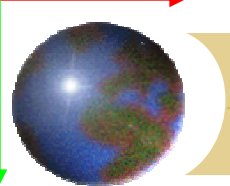
Kiểm tra, sửa chữa



B1. XĐ DỮ KIỆN RIÊNG BIỆT CẦN TÌM

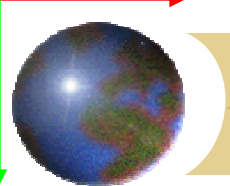
- ✚ Liệt kê những gì cần đo lường
 - ▣ danh sách những câu hỏi riêng biệt,
 - ▣ những nhóm chữ hay từ chủ yếu
- ✚ Dự tính xem những biến số được đo lường sẽ được sử dụng như thế nào
- ✚ Dùng loại kỹ thuật phân tích nào để mang lại ý nghĩa cho dữ liệu.

cuu duong than cong. com



B2. XĐ PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN

- ✿ Cần quyết định loại phương pháp phỏng vấn nào:
 - ✦ Bảng thư tín
 - ✦ Bảng điện thoại
 - ✦ Trực tiếp
 - ✦ Qua mail (Internet)
- ✿ Mỗi loại sẽ ảnh hưởng đến cách thức trình bày nội dung bảng câu hỏi sau này



B3. ĐÁNH GIÁ NỘI DUNG CÂU HỎI

- ✿ Mục tiêu và nội dung của vấn đề nghiên cứu quyết định nội dung câu hỏi
- ✿ Khi thiết kế nên tự hỏi:
 - ❑ Câu hỏi đặt ra có cần thiết không?
 - ❑ Người trả lời có hiểu được câu hỏi đó không?
 - ❑ Người trả lời có được những thông tin cần thiết để trả lời các câu hỏi đó không?
 - ❑ Người trả lời liệu có cung cấp các thông tin đó không?



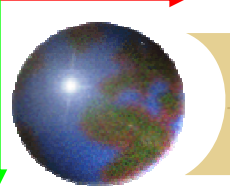
B3. ĐÁNH GIÁ NỘI DUNG CÂU HỎI

✚ Cách khắc phục

- ❑ Những nỗ lực của người trả lời
- ❑ Ngữ cảnh
- ❑ Mục đích chính đáng
- ❑ Thông tin mang tính nhạy cảm → phải khắc phục

✚ Kinh nghiệm

- ❑ Nên viết lời giới thiệu về mục đích nghiên cứu
- ❑ Những câu hỏi nhạy cảm nên để ở cuối



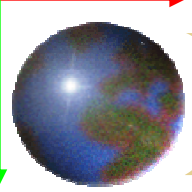
B4. Q.Đ DẠNG CÂU HỎI VÀ TRẢ LỜI

✿ Có hai dạng câu hỏi chính

- ▣ Câu hỏi mở
- ▣ Câu hỏi đóng

✿ Câu hỏi mở

- ▣ Câu hỏi mở là dạng câu hỏi mà trong đó câu hỏi được cấu trúc còn câu trả lời thì không.
- ▣ Người trả lời có thể trả lời với bất cứ thông tin nào và bất cứ câu nào được coi là thích hợp.
- ▣ Người phỏng vấn sẽ có nhiệm vụ viết lại chính xác những gì có thể thu thập được.

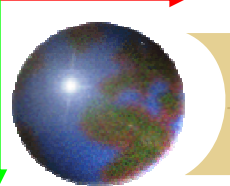


B4. Q.Đ DẠNG CÂU HỎI VÀ TRẢ LỜI

✦ Gồm

- ✦ Câu hỏi tự do trả lời
- ✦ Câu hỏi thăm dò
- ✦ Câu hỏi thuộc dạng “kỹ thuật hiện hình”

cuu duong than cong. com



B4. Q.Đ DẠNG CÂU HỎI VÀ TRẢ LỜI

❖ Câu hỏi tự do trả lời

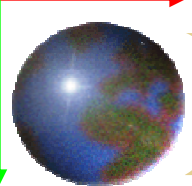
❑ Người trả lời thể tự do trả lời theo ý của mình tùy theo phạm vi tự do của câu hỏi

❑ Thuận lợi

- *thu được những câu trả lời bất ngờ, không dự liệu trước - bộc lộ rõ ràng hơn quan điểm - Giảm bớt sự thất vọng - tạo mối quan hệ với người được hỏi.*

❑ Khó khăn

- *Khó cho người diễn đạt kém – Khó mã hóa – phụ thuộc nhiều vào người ghi chép – đôi khi mất thời gian*



B4. Q.Đ DẠNG CÂU HỎI VÀ TRẢ LỜI

❖ Câu hỏi thăm dò

❖ Sau khi đã dùng một vài câu hỏi mở để tìm hiểu một chủ đề nào đó, người phỏng vấn có thể bắt đầu tiến hành những câu hỏi thăm dò thân mật để đưa vấn đề đi xa hơn.

❖ Nhược: Giống câu hỏi tự do trả lời

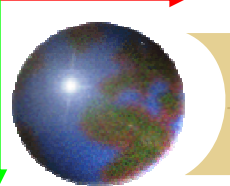
❖ Ưu:

- *Gợi ý ý tưởng thêm*

- *Khuyến khích trả lời*

VD: "... có còn điều gì khác nữa không ?"

"...có chê bai điều gì nữa không?"...



B4. Q.Đ DẠNG CÂU HỎI VÀ TRẢ LỜI

❖ Câu hỏi thuộc dạng “kỹ thuật hiện hình”

❑ Dạng kỹ thuật liên kết:

- *Đưa ra chuỗi từ hoặc hình ảnh và yêu cầu họ đưa ra suy nghĩ*

❑ Dạng kỹ thuật dựng hình:

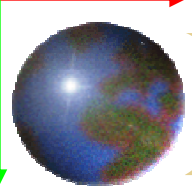
- *Đưa ra một số tình huống gợi mở → yêu cầu phách họa diễn tả vấn đề*

❑ Dạng kỹ thuật hoàn tất

- *Hoàn tất những câu còn dang dở*

Ví dụ: Tôi không thích loại bia:.....

Loại bia được ưa chuộng nhất là.....



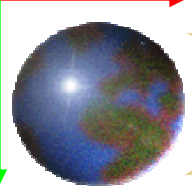
B4. Q.Đ DẠNG CÂU HỎI VÀ TRẢ LỜI

❖ Câu hỏi đóng

❖ Câu hỏi đóng là dạng câu hỏi mà cả câu hỏi lẫn câu trả lời đều được cấu trúc.

❖ Gồm

- *Câu hỏi phân đôi*
- *Câu hỏi xếp hạng theo thứ tự*
- *Câu hỏi đánh dấu tình huống theo danh sách*
- *Câu hỏi cho nhiều lựa chọn*
- *Câu hỏi bậc thang*



B4. Q.Đ DẠNG CÂU HỎI VÀ TRẢ LỜI

❖ Câu hỏi phân đôi

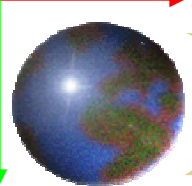
- ❑ Là dạng câu hỏi mà người được hỏi chỉ có thể chọn một trong hai câu trả lời như “có hoặc không”, “đồng ý hoặc không đồng ý”.

❑ Ưu điểm:

- *Thiết kế nhanh chóng - Dễ dàng cho người trả lời - Thuận tiện trong xử lý, tính toán và phân tích.*

❑ Hạn chế

- *Cung cấp không đủ thông tin chi tiết - Phải đặt câu hỏi và sử dụng từ ngữ chính xác - Bắt buộc người trả lời lựa chọn cho dù họ có thể chưa chắc chắn lắm khi chọn câu trả lời.*



B4. Q.Đ DẠNG CÂU HỎI VÀ TRẢ LỜI

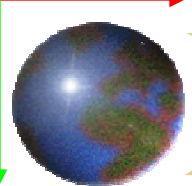
❖ Câu hỏi xếp hạng theo thứ tự

- ❑ Là loại câu hỏi mà câu trả lời được thiết kế bằng nhiều khoản mục để người trả lời có thể so sánh, lựa chọn và xếp hạng theo thứ tự.

cuuduongthancong.com

Ví dụ: Khi ghi danh vào học ngành quản trị kinh doanh, bạn có nhiều lý do, hãy xếp thứ tự chúng từ quan trọng nhất (1) đến ít quan trọng nhất (5).

<i>Do ý thích bản thân</i>	
<i>Do sự hướng dẫn, gợi ý của người thân</i>	
<i>Do ảnh hưởng từ anh, chị sinh viên</i>	
<i>Ảnh hưởng của bạn bè</i>	
<i>Uy tín của giảng viên</i>	



B4. Q.Đ DẠNG CÂU HỎI VÀ TRẢ LỜI

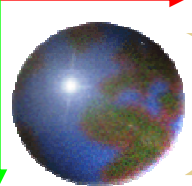
❖ Câu hỏi xếp hạng theo thứ tự

❑ Ưu điểm

- *Cho thông tin nhanh chóng.*
- *Hỏi và lập thành bảng, cột tương đối dễ dàng; thuận tiện khi xử lý, phân tích.*
- *Dễ giải thích cho người trả lời.*

❑ Nhược

- *Không chỉ ra mức độ cách biệt giữa các lựa chọn.*
- *Câu trả lời bị giới hạn không quá 5 hoặc 6 đề mục. Người trả lời phải có kiến thức về tất cả các đề mục.*
- *Khó bao quát đầy đủ các tình huống.*



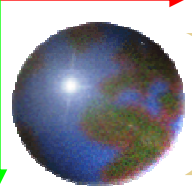
B4. Q.Đ DẠNG CÂU HỎI VÀ TRẢ LỜI

❖ Câu hỏi đánh dấu tình huống theo đánh sách

- ❖ Nó tương tự như câu hỏi xếp hạng thứ tự, tuy nhiên khác biệt là người được hỏi sẽ đánh dấu một hay nhiều loại trả lời được liệt kê.

Ví dụ: Bạn biết loại kem đánh răng nào trong các nhãn hiệu liệt kê dưới đây:

- ☐ PS
- ☐ Colgate
- ☐ Close-up
- ☐ Fresh
- ☐ Khác. Cụ thể là



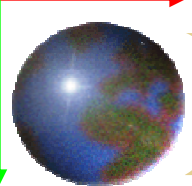
B4. Q.Đ DẠNG CÂU HỎI VÀ TRẢ LỜI

❖ Câu hỏi cho nhiều lựa chọn

- ❑ Loại câu hỏi mà các câu trả lời được liệt kê, cho biết chủ đề để chọn câu trả lời thích hợp nhất.

Ví dụ: Trong các loại kem đánh răng liệt kê dưới đây, loại kem nào bạn thường dùng nhất (bạn chỉ chọn một phương án mà bạn cho là đúng nhất):

- ☐ PS
- ☐ Colgate
- ☐ Close-up
- ☐ Fresh
- ☐ Khác. Cụ thể là



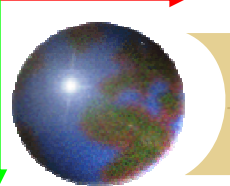
B4. Q.Đ DẠNG CÂU HỎI VÀ TRẢ LỜI

❖ Câu hỏi bậc thang

- ❖ Thực chất dạng câu hỏi này là sự áp dụng loại thang điểm đánh giá theo khoản mục
- ❖ Loại câu hỏi này cho phép biến đổi những thông tin định tính thành thông tin định lượng.

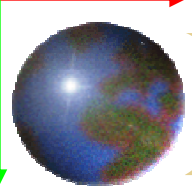
Ví dụ: Hãy xem xét mọi mặt của sản phẩm này, chọn câu nào mô tả chính xác nhất mức độ thích hoặc không thích sản phẩm Omo của bạn bằng cách đánh dấu (✓) vào ô trống (□):

Rất thích	Thích vừa phải	Không ghét cũng không thích	Ghét vừa phải	Rất ghét
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



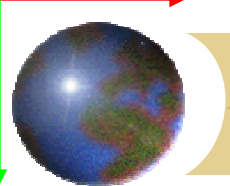
B5. XÁC ĐỊNH TỪ NGỮ TRONG BCH

- ✚ Dùng từ ngữ quen thuộc, tránh dùng tiếng lóng và từ chuyên môn.
- ✚ Dùng từ ngữ đơn giản.
- ✚ Tránh sử dụng các câu hỏi dài.
- ✚ Tránh câu hỏi lặp lại (vừa... vừa...)
- ✚ Tránh câu hỏi gợi ý
- ✚ Tránh câu hỏi định kiến
- ✚ Tránh câu hỏi quá nhiều tưởng tượng



B6. XÁC ĐỊNH CẤU TRÚC BCH

- ✚ Phần mở đầu
- ✚ Câu hỏi định tính
- ✚ Câu hỏi hàm nóng
- ✚ Câu hỏi đặc thù
- ✚ Câu hỏi phụ
 - ❑ *Ghi tên, họ, địa chỉ, số điện thoại, ngày....*
 - ❑ *Thời gian bắt đầu và kết thúc phỏng vấn.*
 - ❑ *Chữ ký của người phỏng vấn.*
 - ❑ *Chữ ký của các cá nhân có liên quan.*

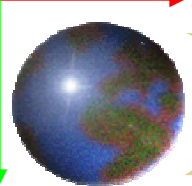


B7. XÁC ĐỊNH CÁC ĐẶC TÍNH VẬT LÍ

- ✚ Xem xét hình dạng bảng câu hỏi, chất lượng giấy, chất lượng in ấn...
- ✚ Trình bày ngắn gọn và rõ ràng.
- ✚ Nếu dùng câu hỏi mở thì nên chừa khoảng trống đủ lớn.
- ✚ In thành tập sách (nếu cần)
- ✚ Khi nhả máy quăng câu hỏi trên bảng câu hỏi thì phải chú thích rõ ràng.

*VD: Nếu bạn trả lời **CÓ** ☐ xin chuyển đến trả lời câu 12*

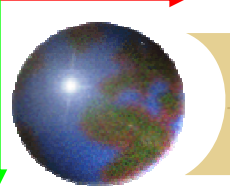
*Nếu bạn trả lời **không** ☐ trả lời tiếp câu 6*



B8. KIỂM TRA, SỬA CHỮA

- ✚ Thực hiện trên mẫu nhỏ
- ✚ Vấn đề đặt ra
 - ▣ Người được phỏng vấn có hiểu và trả lời được bằng câu hỏi không?
 - ▣ Người phỏng vấn có thực hiện tốt không?
 - ▣ Thông tin có ghi nhận tốt không?
 - ▣ Thời gian cần thiết để tiến hành phỏng vấn?

cuu duong than cong. com



BIỂU MẪU QUAN SÁT

- ✚ Cần quan sát ai? Bất cứ ai mua sản phẩm? Bất cứ ai vào cửa hàng? Nam? Nữ? Cặp?
- ✚ Cần quan sát cái gì? Ngành hàng bán? Qui mô của việc bán?
- ✚ Các mặt hàng được chú trọng? Mặt hàng nào được yêu cầu trước hết?
- ✚ Việc quan sát xảy ra khi nào: Ngày nào trong tuần? Giờ nào trong ngày?
- ✚ Quan sát ở đâu? Loại cửa hàng nào? Ở khu vực nào? Tại sao chọn nó?