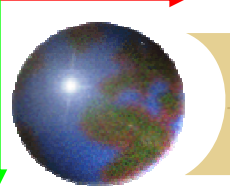


NGHIÊN CỨU MARKETING

Lý thuyết và ứng dụng

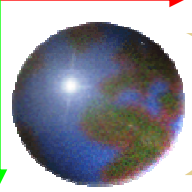
Chương 6:

TỔ CHỨC THU THẬP DỮ LIỆU



NỘI DUNG CHÍNH

- ✚ Lý do của việc chọn mẫu
- ✚ Sai số do lấy mẫu và sai số không phải do lấy mẫu
- ✚ Chọn mẫu xác suất, chọn mẫu phi xác suất.
- ✚ Các công việc liên quan đến thu thập dữ liệu tại hiện trường.
- ✚ Những sai lầm thường xảy ra
- ✚ Quản trị việc thu thập dữ liệu tại hiện trường



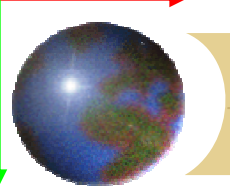
MẪU VÀ LÍ DO CHỌN MẪU

✚ Lí do

- ✚ Giới hạn về mặt thời gian
- ✚ Giới hạn về chi phí
- ✚ Chưa chắc nâng cao độ chính xác
- ✚ Có thể phá hủy phần tử

✚ Sai số

- ✚ Sai số do lấy mẫu
- ✚ Sai sai không lấy mẫu (sai số khác)



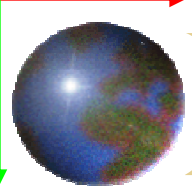
CÁC PHƯƠNG PHÁP CHỌN MẪU

✚ Chọn mẫu phi xác suất

- ✚ *Chọn mẫu thuận tiện*
- ✚ *Chọn mẫu tích lũy nhanh*
- ✚ *Chọn mẫu phán đoán*
- ✚ *Chọn mẫu kiểm tra tỉ lệ*

✚ Chọn mẫu xác suất

- ✚ *Chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản*
- ✚ *Chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng*
- ✚ *Chọn mẫu có hệ thống*
- ✚ *Chọn mẫu theo cụm*



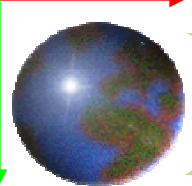
TỔ CHỨC THU THẬP DỮ LIỆU

☉ Hai mục tiêu

- ☐ Tối đa hóa việc thu thập dữ liệu
- ☐ Giảm đến mức tối thiểu những sai số

☉ Ràng buộc

- ☐ Thời gian
- ☐ Ngân sách
- ☐ Môi trường thu thập



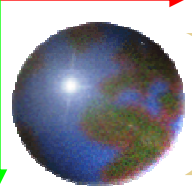
TỔ CHỨC THU THẬP DỮ LIỆU

☼ Quan sát

- ☒ Ai? Cái gì? Khi nào?
- ☒ Ở đâu? Cách nào?

☼ Phỏng vấn trực tiếp:

- ☒ Thực hiện xác định chương trình mẫu
- ☒ Phân phát bảng câu hỏi
- ☒ Ghi chép phản ứng
- ☒ Chuyển thông tin về trung tâm xử lý
- ☒ Hoàn thành công tác nghiên cứu



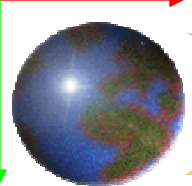
TỔ CHỨC THU THẬP DỮ LIỆU

❖ Phòng vấn bằng điện thoại:

- ❑ Gọi số điện thoại tìm gặp người đã xác định
- ❑ Khi gặp truyền đạt bảng câu hỏi kèm với bảng hướng dẫn
- ❑ Ghi chép phản ứng
- ❑ Chuyển câu hỏi hoàn tất cho người xử lý

❖ Phòng vấn bằng thư tín:

- ❑ Sưu tầm địa chỉ
- ❑ Ghi địa chỉ trên bao thư, bỏ bảng câu hỏi và tài liệu khác
- ❑ Gửi thư nhắc nhở nếu cần thiết



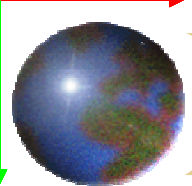
TỔ CHỨC THU THẬP DỮ LIỆU

- ❖ Sai lầm do chọn đối tượng:
 - ❑ Nơi không thích hợp
 - ❑ Người không thích hợp
 - ❑ Bỏ qua những thông tin cần thiết
- ❖ Sai lầm do không thực hiện đầy đủ
 - ❑ Thư bị trả về
 - ❑ Bỏ sót bộ phận dân cư
 - ❑ Người không có ở nhà
- ❖ Sai lệch do không trả lời
 - ❑ Không tiếp xúc được: Vắng mặt, Không nỗ lực tiếp xúc
 - ❑ Không cung cấp thông tin



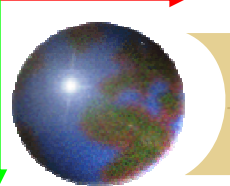
TỔ CHỨC THU THẬP DỮ LIỆU

- ❖ Những sai sót trong giao tiếp
 - ❑ Không có mối quan hệ tốt
 - ❑ Quen nhau khá rõ
 - ❑ Không theo sát yêu cầu BCH
 - ❑ Bỏ bớt
- ❖ Những sai sót trong lúc ghi nhận
 - ❑ Thay câu trả lời của người khác
 - ❑ Đánh dấu sai trong BCH
 - ❑ Sai lầm trong ghi chép
- ❖ Sự giả mạo
 - ❑ Đưa ra câu hỏi giả vờ
 - ❑ Làm giả cuộc phỏng vấn



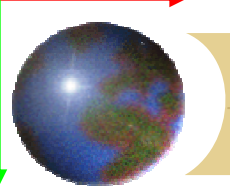
QUẢN TRỊ VIỆC THU THẬP DỮ LIỆU





QUẢN TRỊ VIỆC THU THẬP DỮ LIỆU

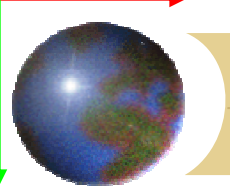
- ❖ Đơn giản hóa thủ tục làm việc
 - ❑ Trang bị tài liệu hướng dẫn giải thích
 - ❑ Dùng trang thiết bị để ghi âm, ghi hình
 - ❑ Hẹn trước bằng điện thoại
- ❖ Tuyển chọn nhân viên
 - ❑ Học vấn
 - ❑ Giới tính
 - ❑ Giọng nói
 - ❑ Kinh nghiệm



QUẢN TRỊ VIỆC THU THẬP DỮ LIỆU

➤ Hướng dẫn nhân viên

- ❑ Mục đích nghiên cứu
- ❑ Thời gian
- ❑ Số lượng người được phỏng vấn
- ❑ Cách thức giới thiệu và mở đầu
- ❑ Quy trình phỏng vấn của bảng câu hỏi
- ❑ Phương pháp gợi ý, gợi nhớ
- ❑ Nội dung chính
- ❑ Cách nghiên cứu và sửa chữa bảng câu hỏi trước khi nộp
- ❑ Thù lao và tiêu chuẩn đánh giá công việc



QUẢN TRỊ VIỆC THU THẬP DỮ LIỆU

❖ Phương pháp huấn luyện nhân viên:

- ❑ Dùng tài liệu viết & sổ tay hướng dẫn
- ❑ Bài giảng và buổi phỏng vấn mẫu
- ❑ Thực tập
- ❑ Đi thực tập thực tế

❖ Giám sát

- ❑ Nhiệm vụ: Huấn luyện, giám sát, quan sát - Sắp đặt chương trình, chuẩn bị địa chỉ - Đầu mối liên lạc
- ❑ Đánh giá nhân viên phỏng vấn: Chi phí và tỷ lệ trả lời
- ❑ Giám sát: Cùng đi với nhân viên phỏng vấn quan sát