

Các phương pháp thu thập số liệu định lượng

Nguyễn Trương Nam

Copyright – Bản quyền thuộc về tác giả và thongke.info. Khi sử dụng một phần hoặc toàn bộ bài giảng đề nghị mọi người trích dẫn: tên tác giả và thongke.info. Ví dụ: Nguyễn Thị Linh – [Thongke.info](http://thongke.info).

Giới thiệu chung

- Thu thập dữ liệu là một giai đoạn có ý nghĩa rất quan trọng đối với quá trình nghiên cứu.
- Việc thu thập dữ liệu thường tốn nhiều thời gian, công sức và chi phí; do đó cần nắm chắc các phương pháp thu thập dữ liệu để chọn ra phương pháp thích hợp, làm cơ sở lập kế hoạch thu thập dữ liệu một cách khoa học, nhằm đạt được hiệu quả cao nhất của giai đoạn quan trọng này.

CÁC PHƯƠNG PHÁP THU THẬP DỮ LIỆU ĐỊNH LƯỢNG

- 1- Phương pháp quan sát (observation)**
- 2- Phương pháp thu thập số liệu qua thư (mail)**
- 3- Phương pháp phỏng vấn bằng điện thoại (telephone interview)**
- 4- Phương pháp phỏng vấn cá nhân trực tiếp (personal interviews)**
- 5- Phương pháp thu thập dữ liệu có hỗ trợ máy tính**
- 6- Phương pháp phỏng vấn qua mạng (web-based)**

CÁC ĐIỂM CÂN NHẮC KHI LỰA CHỌN PHƯƠNG PHÁP THU THẬP SỐ LIỆU

Quản thể nghiên cứu

+

Đặc điểm của mẫu nghiên cứu

+

Loại câu hỏi

+

Chủ đề nghiên cứu

+

Tỷ lệ tham gia

+

\$\$ Chi phí \$\$

+

Thời gian

PHƯƠNG PHÁP QUAN SÁT

- Là phương pháp ghi lại có kiểm soát các sự kiện hoặc các hành vi ứng xử của con người.
- Thường được dùng kết hợp với các phương pháp khác để kiểm tra chéo độ chính xác của dữ liệu thu thập.

Quan sát trực tiếp và quan sát gián tiếp:

- Trực tiếp: quan sát khi sự kiện đang diễn ra.
Ví dụ: Quan sát thái độ của CBYT khi thăm khám bệnh nhân
- Gián tiếp: quan sát kết quả hay tác động của hành vi, chứ không trực tiếp quan sát hành vi.
Ví dụ: Tìm hiểu hồ sơ về số lượng bệnh nhân

PHƯƠNG PHÁP QUAN SÁT

Quan sát nguy trang và quan sát công khai:

- Quan sát nguy trang: đối tượng được nghiên cứu (ĐTNC) không hề biết họ đang bị quan sát.

Ví dụ: Bí mật quan sát mức độ phục vụ và thái độ đối xử của nhân viên. Khách hàng bí mật.

- Quan sát công khai: ĐTNC biết họ đang bị quan sát.

Ví dụ: Quan sát viên quan sát một buổi tư vấn cho khách hàng và cán bộ tư vấn biết là mình đang bị quan sát

PHƯƠNG PHÁP QUAN SÁT

Công cụ quan sát/đo lường:

- Quan sát do con người: dùng giác quan con người để quan sát ĐTNC
- Phương tiện hỗ trợ:
 - Bảng kiểm quan sát
 - Thiết bị: dùng thiết bị để đo lường, quan sát ĐTNC.

Ví dụ: trong nghiên cứu dinh dưỡng để tính khẩu phần ăn chính xác cần có dụng cụ để đo lường thức ăn của từng bữa

PHƯƠNG PHÁP QUAN SÁT

- Ưu điểm: phương pháp lý tưởng, thường khách quan hơn. Thu được thông tin chính xác do không có sai số do trí nhớ, giảm thiểu sai số do ĐTNC và nghiên cứu viên
- Nhược điểm:
 - Tốn kém cả về nguồn lực và thời gian.
 - Không thu thập được những vấn đề đứng sau hành vi được quan sát như động cơ, thái độ... Để lý giải cho các hành vi quan sát được, người nghiên cứu thường phải suy diễn chủ quan.

PHƯƠNG PHÁP THU THẬP SỐ LIỆU QUA THƯ

- Gửi bảng câu hỏi đã soạn sẵn, kèm phong bì đã dán tem đến người muốn điều tra qua đường bưu điện. Nếu mọi việc trôi chảy, đối tượng điều tra sẽ trả lời và gửi lại bảng câu hỏi cho cơ quan điều tra cũng qua đường bưu điện.
- Áp dụng khi:
 - ĐTNC rất khó đối mặt, do họ ở quá xa, sống quá phân tán, sống ở khu dành riêng rất khó vào, hay họ thuộc giới kinh doanh muốn gặp phải qua bảo vệ thư ký; những người rất bận rộn.
 - Vấn đề cần điều tra thuộc loại khó nói, riêng tư;
 - Vấn đề cần nghiên cứu rất hấp dẫn đối với ĐTNC
 - Vấn đề cần điều tra cần thiết phải có sự tham khảo tra cứu nhất định nào đó.

PHƯƠNG PHÁP THU THẬP SỐ LIỆU QUA THƯ

- Ưu điểm:
 - Có thể điều tra với số lượng lớn đơn vị
 - Có thể đề cập đến nhiều vấn đề riêng tư tế nhị
 - Có thể dùng hình ảnh minh họa kèm với bảng câu hỏi
 - Thuận lợi cho người trả lời vì họ có thời gian để suy nghĩ kỹ câu trả lời, họ có thể trả lời vào lúc rảnh rỗi
 - Chi phí điều tra thấp; chi phí phát sinh thấp vì chỉ tốn thêm tiền gửi thư, không tốn kém tiền thù lao cho phỏng vấn viên.
 - Không có sai số do người phỏng vấn

PHƯƠNG PHÁP THU THẬP SỐ LIỆU QUA THƯ

- *Nhược điểm:*
 - Khó có sự hợp tác từ ĐTNC, tỷ lệ trả lời thường thấp
 - Mất nhiều thời gian chờ đợi thư đi và thư hồi âm
 - Không kiểm soát được người trả lời, người trả lời thư có thể không đúng ĐTNC mà ta nhắm tới
 - Nếu là một cuộc khảo sát thái độ, rất khó để xác định xem người trả lời có sự trợ giúp trả lời từ người khác không
 - Phương pháp này chỉ có ích khi các câu hỏi khá đơn giản, không thích hợp cho các cuộc điều tra phức tạp.
 - Giả định: người được hỏi biết chữ và họ điền vào bảng hỏi của chính mình.

PHƯƠNG PHÁP THU THẬP SỐ LIỆU QUA THƯ

- *Nhược điểm:*
 - Khó có sự hợp tác từ ĐTNC, tỷ lệ trả lời thường thấp
 - Mất nhiều thời gian chờ đợi thư đi và thư hồi âm
 - Không kiểm soát được người trả lời, người trả lời thư có thể không đúng ĐTNC mà ta nhắm tới
 - Nếu là một cuộc khảo sát thái độ, rất khó để xác định xem người trả lời có sự trợ giúp trả lời từ người khác không
 - Phương pháp này chỉ có ích khi các câu hỏi khá đơn giản, không thích hợp cho các cuộc điều tra phức tạp.
 - Giả định: người được hỏi biết chữ và họ điền vào bảng hỏi của chính mình.

PHƯƠNG PHÁP THU THẬP SỐ LIỆU QUA THƯ

- Các biện pháp làm tăng tỷ lệ trả lời thư :
 - Thông báo trước cho người được phỏng vấn: có thể dùng bưu ảnh, thư báo ngắn gọn khoảng chừng năm ngày trước khi gửi bảng câu hỏi. Ghi cụ thể: họ tên người nhận và thông báo mục đích.
 - Chuẩn bị kỹ phong bì: có in tên nơi gửi và họ tên địa chỉ người nhận. Trên đó in đậm dòng chữ: Đây là cuộc nghiên cứu chúng tôi đã thông báo với quý vị.
 - Chuẩn bị kỹ bức thư: kích thích người nhận thư điền vào bảng câu hỏi và gửi trả lại. Nêu vấn đề đến mục đích nghiên cứu, tầm quan trọng của đối tượng được hỏi, lợi ích nếu họ tham gia, tính đơn giản của bảng câu hỏi, và thời gian ngắn để trả lời.

PHƯƠNG PHÁP THU THẬP SỐ LIỆU QUA THƯ

- Quà nhỏ để khuyến khích: rút thăm trúng thưởng...
- Hình thức trình bày của bảng câu hỏi: đơn giản, hấp dẫn, dễ đọc, dễ trả lời. Có thể dùng tranh nhỏ để gây sự thích thú và kích thích trả lời
- Chuẩn bị phong bì có dán tem trả lời với địa chỉ nơi nhận
- Theo dõi quá trình hồi đáp: sau 3 đến 5 ngày sau nên có bưu thiếp/thư gửi nhắc nhở. Sau 3 đến 4 tuần sau khi gửi bảng câu hỏi lần 1 gửi một bức thư mới để kêu gọi sự trả lời, kèm theo một bảng câu hỏi và phong bì có dán tem thư trả lời (để dự phòng khi đối tượng bận công tác hay đi nghỉ phép...)

PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN BẰNG ĐIỆN THOẠI

- Nhân viên điều tra tiến hành việc phỏng vấn đối tượng được điều tra bằng điện thoại theo một bảng câu hỏi được soạn sẵn.
- Áp dụng khi mẫu nghiên cứu gồm nhiều đối tượng là cơ quan xí nghiệp, hay những người có thu nhập cao (vì họ đều có điện thoại); hoặc ĐTNC phân tán trên nhiều địa bàn thì phỏng vấn bằng điện thoại có chi phí thấp hơn phỏng vấn bằng thư. Nên sử dụng kết hợp phỏng vấn bằng điện thoại với phương pháp thu thập dữ liệu khác để tăng thêm hiệu quả của phương pháp

PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN BẰNG ĐIỆN THOẠI

Ưu điểm:

- Dễ thiết lập quan hệ với đối tượng (vì nghe điện thoại reo, đối tượng có sự thôi thúc phải trả lời).
- Có thể kiểm soát được phỏng vấn viên tốt hơn do đó nâng cao được chất lượng phỏng vấn.
- Dễ chọn mẫu (vì công ty xí nghiệp nào cũng có điện thoại, nên dựa vào niên giám điện thoại sẽ dễ dàng chọn mẫu).
- Tỷ lệ trả lời cao (có thể lên đến 80%).
- Nhanh và tiết kiệm chi phí.
- Trong quá trình phỏng vấn, có thể giải thích nếu ĐTNC không hiểu câu hỏi

PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN BẰNG ĐIỆN THOẠI

Nhược điểm:

- Thời gian phỏng vấn bị hạn chế vì người trả lời thường không sẵn lòng nói chuyện lâu qua điện thoại
- Nhiều khi người cần hỏi từ chối trả lời hay không có ở nhà
- Không thể trình bày các hình ảnh minh họa để thăm dò ý kiến.
- Sai số hệ thống do không tiếp cận được những hộ gia đình không có điện thoại
- Hạn chế đối với những nghiên cứu có bộ câu hỏi phức tạp

PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN BẰNG ĐIỆN THOẠI

Biện pháp làm tăng hiệu quả phỏng vấn qua điện thoại:

- Dùng máy vi tính trợ giúp để xử lý các câu hỏi mở. Nhờ máy tính nối với điện thoại, các câu trả lời cho câu hỏi mở sẽ được ghi lại và sau đó sẽ được xử lý. Người ta còn căn cứ vào ngữ điệu và cường độ âm thanh để đo lường mức độ cảm nhận của đối tượng phức tạp

PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN CÁ NHÂN TRỰC TIẾP

- Nhân viên điều tra đến gặp trực tiếp đối tượng được điều tra để phỏng vấn theo một bảng câu hỏi đã soạn sẵn.
- Đây là phương pháp phổ biến nhất khi điều tra với cỡ mẫu lớn
- Áp dụng khi hiện tượng nghiên cứu phức tạp, cần phải thu thập nhiều dữ liệu; khi muốn thăm dò ý kiến đối tượng qua các câu hỏi ngắn gọn và có thể trả lời nhanh được,...

PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN CÁ NHÂN TRỰC TIẾP

Ưu điểm:

- Do gặp mặt trực tiếp nên có thể thuyết phục đối tượng trả lời, tỷ lệ tham gia cao
- Có thể giải thích rõ cho đối tượng về các câu hỏi
- Có thể dùng hình ảnh kết hợp với lời nói để giải thích
- Có thể kiểm tra dữ liệu tại chỗ trước khi ghi vào phiếu điều tra.
- Những người không biết chữ cũng có thể tham gia.
- Thích hợp cho những nghiên cứu có bộ câu hỏi dài, phức tạp

PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN CÁ NHÂN TRỰC TIẾP

Nhược điểm:

- Chi phí cao, mất nhiều thời gian và công sức.
- Phỏng vấn viên khác nhau có thể giải thích khác nhau cho cùng một câu hỏi
- Trong quá trình hỏi thăm dò, một số người phỏng vấn có thể gợi ý câu trả lời cho người trả lời.
- Đặc điểm cá nhân của người phỏng vấn có thể ảnh hưởng đến thái độ của người trả lời, ví dụ, tuổi tác, giới tính, chủng tộc
- Khi kém tập trung, người phỏng vấn có thể đọc những câu hỏi sai lệch

Đây là các nguồn chính của các sai số không do chọn mẫu mà do người phỏng vấn.

PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN CÁ NHÂN TRỰC TIẾP

Khi đặt câu hỏi để trả lời:

- NPV hiểu rõ mục đích của câu hỏi như giải thích trong hướng dẫn cho NPV và thường xuyên tham khảo hướng dẫn.
- Hỏi theo trình tự các câu hỏi: trật tự các câu hỏi liên quan đến động cơ thúc đẩy người được hỏi, liên kết các chủ đề, tạo điều kiện dễ nhớ lại các sự kiện trong quá khứ, và tạo sự tin cậy để trả lời câu hỏi nhạy cảm.
- Người phỏng vấn không gợi ý câu trả lời
- Để giảm thiểu bỏ sót câu, kiểm tra những câu không có câu trả lời: câu hỏi nhảy cách. Nếu có câu nào không phù hợp với ĐTNC thì ghi chú bên cạnh

PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN TRÊN MẠNG

Ưu điểm:

- Chi phí thấp hơn
- Có thể tiếp cận cộng đồng quốc tế
- Giảm thời gian cần thiết thực hiện
- Những câu hỏi nháy cách phức tạp có thể được lập trình
- Cỡ mẫu nghiên cứu có thể lớn hơn
- Giảm các sai số do người phỏng vấn
- Dữ liệu sẵn có ngay sau khi người trả lời điền phiếu , giảm thiểu hoặc không cần nhập liệu nên giảm sai số do nhập liệu

PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN TRÊN MẠNG

Happy Healthcare - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Stop Refresh Home Search Favorites Mail Print Media

Address C:\p60\8\HAPPY12.htm Go Web Assistant

 **Happy Healthcare**

What percentage of your family's health care costs are paid by each of the following
(Your answers must add up to 100).

You and your family	<input type="text" value="15"/>
Private insurance	<input type="text" value="80"/>
Government (Medicare or Medicaid)	<input type="text"/>
Total	<input type="text" value="95"/>

< Back Next >

Done My Computer

PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN TRÊN MẠNG

Nhược điểm:

- Số hộ gia đình có máy tính và truy cập internet thấp
- Tính đại diện của mẫu kém - không thể tạo ra các mẫu ngẫu nhiên của dân số nói chung
- Sự khác biệt trong khả năng sử dụng máy tính và phần mềm để truy cập vào các cuộc điều tra Web của mọi người
- Các nhà cung cấp dịch vụ internet khác nhau/tốc độ đường truyền giới hạn hình ảnh có thể được sử dụng

PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN CÓ HỖ TRỢ MÁY TÍNH

Các phương pháp:

- ❖ **CAI:** Computer-Assisted Interviewing
- ❖ **CATI:** Computer-Assisted Telephone Interviewing
- ❖ **CAPI:** Computer-Assisted Personal Interviewing
- ❖ **CASI:** Computer-Assisted Self-Interview
- ❖ **Audio-CASI:** Audio Computer-Assisted Self-Interview

PDA Interview



PHƯƠNG PHÁP PHÒNG VẤN CÓ HỖ TRỢ MÁY TÍNH

Ưu điểm:

- Chi phí thấp hơn
- Giảm thời gian cần thiết thực hiện
- Những câu hỏi nhậy cách phức tạp có thể được lập trình
- Giảm các sai số do người phỏng vấn
- Dữ liệu sẵn có ngay sau khi người trả lời điền phiếu , giảm thiểu hoặc không cần nhập liệu nên giảm sai số do nhập liệu

Nhược điểm:

- Chi phí tốn kém: phải có máy tính, hoặc PDA
- Thiết kế chương trình

KỸ THUẬT PHÒNG VẤN CÁ NHÂN TRỰC TIẾP

Nội dung

1. Quy trình và các bước thu thập số liệu tại thực địa
2. Các nguyên tắc cơ bản trong phỏng vấn
3. Kỹ năng phỏng vấn
4. Cách ghi câu trả lời vào phiếu
5. Kiểm tra chất lượng thu thập số liệu

QUY TRÌNH VÀ CÁC BƯỚC THU THẬP SỐ LIỆU TẠI THỰC ĐỊA

- ❖ Tuyển chọn đối tượng phỏng vấn tại thực địa
- ❖ Giới thiệu/thoả thuận tham gia nghiên cứu
- ❖ Phỏng vấn
- ❖ Kiểm tra lại bảng hỏi sau khi phỏng vấn
- ❖ Nộp bảng hỏi cho giám sát viên
- ❖ Giám sát viên kiểm tra bảng hỏi

CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN TRONG PHÒNG VẤN

- Đọc đúng **chính xác** câu hỏi trong phiếu điều tra
 - Lý do: chuẩn hóa/thống nhất trong tất cả các phỏng vấn với tất cả các DTV; đã được thiết kế và thử nghiệm; chính xác khi nhập liệu/phân tích số liệu
- Hỏi tất cả các câu hỏi có trong bộ câu hỏi
- Không bỏ qua bất kỳ phần nào trừ khi có hướng dẫn chuyển câu.
- Không đọc các mã trả lời/không gợi ý trả lời cho người được phỏng vấn (trừ những câu có yêu cầu đọc mã trả lời)
- **KHÔNG** để ĐTNC đọc được nội dung câu hỏi cũng như các phương án trả lời

CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN TRONG PHÒNG VẤN

- Khi ĐTNC trả lời, hãy tìm xem đáp án nào là gần nhất với ý của ĐTNC (phải nhìn **tất cả** các đáp án).
- Nếu câu trả lời không chính xác như câu trả lời có sẵn trong bộ câu hỏi, đọc câu trả lời tương ứng trong bộ câu hỏi để ĐTNC khẳng định về câu trả lời.
- Nếu không có câu trả lời nào ĐTV sử dụng mã “khác” để ghi rõ câu trả lời vào phần trống.
- Ghi câu trả lời của câu hỏi vừa xong trước khi hỏi câu tiếp theo.
 - Ghi mã trả lời vào các ô tại cột “Trả lời” tương ứng với từng câu hỏi.
 - Đối với lựa chọn “khác”, ghi rõ câu trả lời đó là gì ở phần mã trả lời.

CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN TRONG PHÒNG VẤN

- Duy trì tốc độ của cuộc phỏng vấn.
- Giữ thái độ Trung tính với các câu trả lời của người phỏng vấn.
- Không bao giờ được thể hiện thái độ có lỗi, không được sử dụng những câu như “Anh/chị có bận lắm không”.
- Để người trả lời phỏng vấn có thời gian suy nghĩ sau khi đọc câu hỏi.
- Suy nghĩ về tính logic với thực tế của các câu hỏi, và tính logic giữa các câu hỏi với nhau

CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN TRONG PHÒNG VẤN

- Đánh dấu **1 câu trả lời duy nhất** cho mỗi câu hỏi nếu không có hướng dẫn “Khoanh tất cả các lựa chọn thích hợp”
- Với những trường hợp ĐTNC trả lời nhưng PVV không rõ khoanh vào đáp án nào, ghi rõ vào lề bên tay phải, dòng tương ứng với câu hỏi
- Với những trường hợp ĐTNC không trả lời câu hỏi vì không nhớ, không muốn trả lời, v.v... mà không có lựa chọn này trong câu trả lời, ghi rõ “ĐTNC không trả lời” kèm theo lý do cụ thể

KỸ NĂNG PHÒNG VẤN

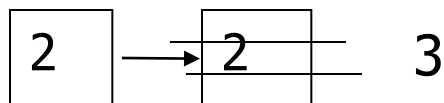
- Đọc câu hỏi → **nghe, quan sát** → phán đoán đối tượng có hiểu, trả lời đúng câu hỏi không? → đọc to câu hỏi một lần nữa nếu thấy cần → ghi câu trả lời vào phiếu nếu đối tượng hiểu câu hỏi một cách rõ ràng và đưa ra câu trả lời chắc chắn.
- Sau khi đọc xong câu hỏi một cách rõ ràng và lưu loát lần thứ nhất, ĐTV cần đợi đối tượng đưa ra câu trả lời. Nếu sau một khoảng thời gian thích hợp mà ta chưa nghe được câu trả lời từ đối tượng, thì các lý do sau cần được xét đến:
 - 1) Đối tượng được hỏi không nghe được câu hỏi
 - 2) Họ chưa hiểu câu hỏi
 - 3) Họ không biết trả lời thế nào

- Với những trường hợp sau lần đọc thứ nhất DTNC không đưa ra câu trả lời, thì việc đầu tiên ĐTV cần phải làm là đọc lại câu hỏi một lần nữa. Nếu sau lần đọc thứ hai này, đối tượng vẫn không trả lời được câu hỏi, ĐTV thực hiện bước tiếp theo là hỏi xem họ đã hiểu câu hỏi chưa. Nếu đối tượng cho biết là họ không hiểu câu hỏi, thì ĐTV tiến hành giải thích câu hỏi bằng một cách khác nhưng không được làm thay đổi ý của câu hỏi trong mẫu phiếu.

- Thường xuyên kiểm tra tính logic trong mỗi câu trả lời
- Đọc câu hỏi phải có điểm nhấn vào các từ quan trọng, to, rõ ràng
- Cuộc PV cần có những khoảng nghỉ ngắn (nếu cần thiết) để đối tượng PV cảm thấy thoải mái và bớt căng thẳng
- ĐTV có thể sử dụng ngôn ngữ cơ thể được thể hiện qua ánh mắt và giọng nói, nét biểu cảm trên khuôn mặt.

Cách ghi câu trả lời vào phiếu

- Thống nhất sửa lỗi khi điền sai:
 - Ví dụ về sửa lỗi khi điền sai:



Mã số:

Mã số NC của đối tượng PV: theo danh sách do GSV cung cấp,
Mã ĐTV: theo danh sách do GSV cung cấp

Màu bút:

ĐTV: bút bi màu xanh

Giám sát viên: bút bi màu đỏ

Cán bộ nhập tin: bút bi màu đen

KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG THU THẬP SỐ LIỆU

- Bộ câu hỏi có 5% các câu hỏi không được trả lời sẽ không được chấp nhận GSV nên yêu cầu PVV thực hiện phỏng vấn lại hoặc huỷ bỏ bộ câu hỏi đó.
- Nếu một ĐTV mà có 2 bộ câu hỏi $\geq 5\%$ số câu hỏi thiếu thông tin trả lời/ngày thì GSV thông báo với trưởng nhóm
- Nếu thông tin bị thiếu là do kiến thức và thái độ làm việc của ĐTV thì nên thay thế để đảm bảo tiến độ và chất lượng nghiên cứu.