

## CẤU TRÚC CỦA MỘT BẢNG HỎI KHẢO SÁT: thường gồm có 4 phần

### 1. Phần mở đầu

Phần đầu tiên có tác dụng giải thích lý do, gây thiện cảm và tạo sự hợp tác của người được khảo sát. Về cơ bản, phần mở đầu có ba loại thông tin cần phải cung cấp cho người được khảo sát, bao gồm:

- Mục đích của cuộc khảo sát.
- Lý do tại sao người nhận được chọn để khảo sát.
- Lý do tại sao người nhận nên tham gia vào cuộc khảo sát.

Dựa vào ba mục tiêu trên, có ba cách tiếp cận cơ bản để phần mở đầu có thể lôi kéo sự tham gia của người trả lời, đó là:

- Thể hiện cái tôi: Nhấn mạnh tầm quan trọng và giá trị to lớn mà người được khảo sát đóng góp vào nghiên cứu. Ví dụ: “Ý kiến của bạn là rất quan trọng để...”.
- Tính xã hội: Nhấn mạnh phản hồi của người được khảo sát sẽ giúp ích cho những người khác. Ví dụ: “Câu trả lời của bạn sẽ giúp cho những người tiêu dùng khác...”.
- Kết hợp: Kết hợp hai cách trên. Ví dụ: “Kiến thức tiêu dùng của bạn có thể được sử dụng để nâng cao trải nghiệm về sản phẩm của những người tiêu dùng khác”.

Sự hiệu quả của mỗi cách tiếp cận phụ thuộc vào từng cuộc khảo sát cụ thể. Nhưng nhìn chung cách tiếp cận kết hợp tỏ ra hiệu quả và hữu dụng hơn cả vì nó vừa đề cao bản thân người được khảo sát, và đóng góp của họ đối với xã hội.

### 2. Phần gạn lọc

Trong phần này, người nghiên cứu sử dụng các câu hỏi định tính với thang đo định danh hay thứ bậc để xác định và gạn lọc đối tượng được khảo sát.

Ví dụ về cuộc điều tra khảo sát dịch vụ trong ngân hàng. Người phỏng vấn có thể hỏi về tần suất sử dụng dịch vụ chuyển tiền qua ngân hàng bằng cách sử dụng các thang đo như: Không bao giờ, hiếm khi, thường thường, phần lớn, luôn luôn. Đối với người được phỏng vấn trả lời “Không bao giờ”, người phỏng vấn có thể cho dừng cuộc điều tra do không phù hợp với mục tiêu khảo sát. Với các trả lời tại các thang đo còn lại, người được phỏng vấn sẽ được hướng dẫn để trả lời các câu hỏi tiếp theo.

### **Sử dụng câu hỏi chức năng trung gian (câu hỏi lọc)**

#### **Câu hỏi lọc**

– Là những câu hỏi có chức năng phân chia những người trả lời câu hỏi thành các nhóm khác nhau, để sau đó có những câu hỏi dành riêng cho từng nhóm phù hợp với nội dung cuộc nghiên cứu tránh sự dịch chuyển của các kết quả nghiên cứu.

#### **Ví dụ:**

Câu 12: Bạn hãy cho biết chỗ bạn ở hiện nay?

1. Ở nhà riêng ☐ (1)
2. Ở nhà người quen ☐ (2)
3. Ở nhà trọ ☐ (3)
4. Ở ký túc xá ☐ (4)

- + Nếu bạn ở nhà riêng xin trả lời các câu hỏi sau từ 13 -16.
- + Nếu bạn ở nhà người quen xin trả lời các câu hỏi từ 17-20.
- + Còn lại, bạn trả lời từ 21- 24

### **3. Phần chính (Câu hỏi đặc thù)**

Phần chính bao gồm các câu hỏi đặc thù để thu thập dữ liệu định lượng cần cho nghiên cứu, bao gồm dữ liệu cho biến phụ thuộc, biến độc lập và phục vụ cho các thống kê mô tả (nếu có).

Trong phần này, người nghiên cứu ngoài việc quan tâm tới nội dung câu hỏi còn cần sắp đặt trình tự bảng câu hỏi sao cho hợp lý, tạo hứng thú cho đối tượng nghiên cứu và có khả năng thu thập được thông tin tốt nhất. Các câu hỏi cần nối tiếp nhau theo trình tự logic, hỏi từ cái chung đến cái riêng. Một vấn đề lớn nên phân ra nhiều vấn đề nhỏ và những câu hỏi ít gây hứng thú nên hỏi cuối cùng.

### **4. Phần kết thúc**

Phần kết thúc bao gồm 2 phần: Câu hỏi phụ và lời cảm ơn.

Câu hỏi phụ có tác dụng thu thập thêm thông tin về đặc điểm nhân khẩu của người trả lời như giới tính, tuổi tác, nghề nghiệp... Phần câu hỏi phụ có thể đặt ở vị trí của phần kết thúc hoặc ngay sau phần mở đầu, điều này tùy thuộc vào lựa chọn của người thiết kế bảng hỏi. Trong phần này, nếu không quá cần thiết, người nghiên cứu nên tránh hỏi những câu hỏi quá cá nhân như tên, tuổi chính xác, số điện thoại... Đôi khi các câu hỏi này sẽ khiến người trả lời không thoải mái và không sẵn sàng trả lời các câu hỏi tiếp theo của bảng câu hỏi.

Lời cảm ơn bao gồm thông báo kết thúc bảng hỏi và lời cảm ơn đối với người trả lời. Lời cảm ơn chỉ cần viết ngắn gọn (thường không quá 2 dòng), chân thành, mộc mạc để cảm ơn người trả lời đã dành thời gian để hoàn thành bảng hỏi.