

Nghiên cứu thống kê

Đôi khi dữ liệu cần thiết cho một ứng dụng cụ thể không có sẵn từ các nguồn hiện tại. Trong những trường hợp như vậy, dữ liệu có thể được thu thập thông qua một nghiên cứu thống kê. Các nghiên cứu thống kê có thể được phân loại thành **nghiên cứu thực nghiệm** hoặc **nghiên cứu quan sát**.

I. Nghiên cứu thực nghiệm

Trong một nghiên cứu thực nghiệm, trước tiên cần xác định biến cần quan tâm. Sau đó, một hoặc nhiều biến khác sẽ được kiểm soát để thu thập dữ liệu về cách các biến đó ảnh hưởng đến biến cần quan tâm.

Ví dụ, một công ty dược phẩm có thể muốn tiến hành một thí nghiệm để tìm hiểu tác động của một loại thuốc mới đến huyết áp. Huyết áp là biến được quan tâm. Liều lượng của thuốc mới là biến được kỳ vọng có ảnh hưởng đến huyết áp. Để thu thập dữ liệu, các nhà nghiên cứu chọn một mẫu người tham gia và chia thành nhiều nhóm nhận các liều lượng khác nhau. Dữ liệu về huyết áp trước và sau khi dùng thuốc sẽ được thu thập cho mỗi nhóm. Phân tích thống kê dữ liệu thực nghiệm sẽ giúp xác định ảnh hưởng thực sự của thuốc đến huyết áp.

Tình hình tại Việt Nam:

Các nghiên cứu thực nghiệm hiện nay thường được thực hiện tại các bệnh viện lớn như Bệnh viện Chợ Rẫy, Bạch Mai, hoặc tại các trường đại học như Đại học Y Dược TP.HCM, trong các đề tài nghiên cứu thuốc mới, thực phẩm chức năng hoặc các liệu pháp điều trị mới.

Nghiên cứu quan sát (không thực nghiệm)

Nghiên cứu thống kê không thực nghiệm hay còn gọi là **nghiên cứu quan sát** không cố gắng kiểm soát các biến. **Khảo sát** là dạng nghiên cứu quan sát phổ biến nhất. Ví dụ, trong một khảo sát phỏng vấn cá nhân, các câu hỏi nghiên cứu được xác định trước, sau đó thiết kế một bảng câu hỏi và thực hiện với một mẫu người tham gia.

Một số nhà hàng sử dụng khảo sát quan sát để thu thập ý kiến khách hàng về chất lượng món ăn, dịch vụ, không gian, v.v. Một bảng khảo sát tại nhà hàng **Lobster Pot ở thành phố Limerick, Ireland** yêu cầu khách hàng đánh giá 5 tiêu chí: chất lượng món ăn, thái độ phục vụ, thời gian phục vụ, vệ sinh và cách quản lý. Các mức đánh giá gồm: xuất sắc, tốt, đạt yêu cầu và không đạt — được gọi là dữ liệu **xếp hạng (ordinal data)**, giúp nhà quản lý đánh giá hoạt động của nhà hàng.

Tại Việt Nam, các chuỗi như Highlands Coffee, The Coffee House, hoặc nhà hàng Gogi House thường đính kèm mã QR khảo sát trên hóa đơn để thu thập ý kiến khách hàng. Ngoài ra, các doanh nghiệp cũng sử dụng khảo sát online qua Google Forms hoặc các nền tảng như Zoho,

SurveyMonkey để nghiên cứu thị trường hoặc đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng.

Chi phí và thời gian thu thập dữ liệu

Các nhà quản lý cần hiểu rõ về **thời gian và chi phí** liên quan khi thu thập dữ liệu. Sử dụng các nguồn dữ liệu có sẵn sẽ thuận tiện hơn nếu cần dữ liệu trong thời gian ngắn. Nếu dữ liệu quan trọng không có sẵn, cần xem xét kỹ chi phí và thời gian để thu thập chúng. Dù sao, việc ra quyết định nên dựa trên phân tích thống kê **hiệu quả về chi phí** — tức là chi phí thu thập và phân tích dữ liệu không nên vượt quá lợi ích thu được từ quyết định cải thiện.

II. Sai sót trong thu thập dữ liệu

Các nhà quản lý cũng cần chú ý đến **khả năng sai sót** trong quá trình thu thập dữ liệu. Việc sử dụng dữ liệu sai còn **nguy hiểm hơn** việc không có dữ liệu.

Sai sót có thể xảy ra khi:

- Người thu thập dữ liệu ghi nhầm (ví dụ: ghi tuổi 24 thành 42).
- Người trả lời hiểu sai câu hỏi và đưa ra câu trả lời không chính xác.

Những nhà phân tích dữ liệu có kinh nghiệm thường **rất cẩn trọng** trong việc thu thập và ghi chép dữ liệu. Họ sử dụng các kỹ thuật kiểm tra độ nhất quán nội bộ, ví dụ: nếu một người khai 22 tuổi nhưng có 20 năm kinh nghiệm làm việc thì cần kiểm tra lại dữ liệu. Ngoài ra, họ cũng xem xét các giá trị bất thường (gọi là **outliers**) để loại trừ khả năng sai sót.

Tại Việt Nam, trong các khảo sát trực tiếp tại sự kiện hay qua điện thoại, sai sót thường gặp do người ghi phiếu vội vàng, người trả lời không hợp tác hoặc hiểu sai câu hỏi. Do đó, nên tổ chức các buổi huấn luyện cho người khảo sát và kiểm tra lại phiếu sau khi thu thập để đảm bảo độ chính xác.

III. Mẫu khảo sát thực tế

1. Mẫu khảo sát khách hàng cho Quán Cà Phê

Tiêu đề:

“ Khảo sát trải nghiệm khách hàng tại [Tên quán cà phê]

Lời mở đầu:

Chúng tôi rất mong nhận được góp ý của bạn để cải thiện chất lượng dịch vụ.
Khảo sát chỉ mất khoảng 1 phút.

Câu hỏi:

1. Bạn đến quán vào thời điểm nào trong ngày?
 - Sáng
 - Chiều
 - Tối
2. Bạn đánh giá chất lượng đồ uống như thế nào?
 - Xuất sắc
 - Tốt
 - Bình thường
 - Kém
3. Không gian quán có phù hợp với bạn không?
 - Rất phù hợp
 - Tạm được
 - Không phù hợp
4. Thái độ phục vụ của nhân viên:
 - Thân thiện, nhiệt tình
 - Bình thường
 - Cần cải thiện
5. Bạn có quay lại quán trong tương lai không?
 - Có
 - Không chắc
 - Không
6. Góp ý thêm (tùy chọn):
 -

2. Mẫu khảo sát chất lượng dịch vụ Nhà Hàng

Tiêu đề:

“ Phiếu khảo sát chất lượng tại nhà hàng [Tên nhà hàng]

Câu hỏi:

1. Món ăn được phục vụ có đúng món và đúng yêu cầu không?
 - Có
 - Không
2. Thời gian chờ món:
 - Nhanh
 - Trung bình

- Quá lâu
3. Chất lượng món ăn:
- Rất ngon
 - Ngon
 - Bình thường
 - Kém
4. Bạn đánh giá thế nào về thái độ nhân viên?
- Thân thiện, chuyên nghiệp
 - Bình thường
 - Không hài lòng
5. Bạn có giới thiệu nhà hàng cho bạn bè/đồng nghiệp không?
- Có
 - Không
6. Góp ý khác (nếu có):
-

3. Mẫu khảo sát khách hàng cửa hàng bán lẻ (shop, siêu thị mini)

Tiêu đề:

“ Khảo sát hài lòng khách hàng - [Tên cửa hàng]

Câu hỏi:

1. Bạn thấy sản phẩm ở cửa hàng như thế nào?
 - Đa dạng, dễ chọn
 - Đầy đủ
 - Hạn chế
2. Giá cả sản phẩm:
 - Hợp lý
 - Cao
 - Thấp
3. Nhân viên tư vấn bán hàng:
 - Nhiệt tình, dễ chịu
 - Bình thường
 - Không thân thiện
4. Không gian, bố trí cửa hàng:
 - Gọn gàng, dễ tìm
 - Hơi lộn xộn
 - Khó tìm hàng
5. Bạn có quay lại lần sau không?
 - Có

- Không chắc
- Không

4. Mẫu khảo sát hài lòng tại cơ sở y tế (phòng khám, bệnh viện)

Tiêu đề:

“ Khảo sát sự hài lòng bệnh nhân - [Tên cơ sở y tế]

Câu hỏi:

1. Bạn có hài lòng với thời gian chờ khám không?
 - Rất hài lòng
 - Tạm chấp nhận
 - Quá lâu
2. Bác sĩ/nhân viên y tế có tư vấn rõ ràng và tận tâm không?
 - Có
 - Bình thường
 - Không
3. Cơ sở vật chất:
 - Sạch sẽ, đầy đủ
 - Tạm ổn
 - Không tốt
4. Thái độ nhân viên tiếp đón:
 - Lịch sự, thân thiện
 - Bình thường
 - Thiếu chuyên nghiệp
5. Bạn có muốn giới thiệu cơ sở cho người khác không?
 - Có
 - Không chắc
 - Không
6. Góp ý hoặc phản ánh (nếu có):
 -

Tác giả: **Đỗ Ngọc Tú**
Công Ty Phần Mềm **VHTSoft**

Phiên bản #1

Được tạo 24 tháng 4 2025 03:10:00 bởi Đỗ Ngọc Tú

Được cập nhật 24 tháng 4 2025 10:15:13 bởi Đỗ Ngọc Tú