
PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH QUALITATIVE RESEARCH



Assoc. Prof. Nguyen Thi Tuyet Mai

**What do you want
to explore?**



?

- Bản chất của NC định tính (qualitative research?)
- Các đặc điểm của NC định tính?
- Thách thức khi áp dụng NC định tính?



Lịch sử của NC định tính

- NC định tính có nguồn gốc từ tâm lý học lâm sàng (clinical psychology)
- NC định tính trở thành 1 phương pháp NC quan trọng của các công ty & các hãng truyền thông từ 1960's – giúp học hiểu khách hàng tốt hơn.



Nghiên cứu định tính

- NC định tính là cách tiếp cận hướng tới sự hiểu biết về một vấn đề qua các phương tiện thăm dò (**exploration**) trải nghiệm, nhận thức, động cơ, ý định và hành vi của con người.
- NC định tính là phương pháp thu thập & phân tích dữ liệu mang tính tương tác (**interactive**), qui nạp (**inductive**), linh hoạt (**flexible**), & **reflexive**.

"Not everything that can be counted counts and not everything that counts can be counted."

Albert Einstein



Đặc điểm của nghiên cứu định tính

- Thăm dò (**exploration**): It should be inductive, interactive, reflexive and holistic.
- Cách tiếp cận qui nạp (**inductive approach**)
- Quá trình tương tác & phản chiếu (**interactive & reflexive**):
 - Nhà NC thăm dò, gợi mở, lưu lại những phản ứng của đối tượng
 - Xem xét không chỉ những gì đối tượng nói & hành động (**what**), mà cả lý do (**why**).
- (**holistic exploration**): Participants are allowed to put their responses in **context**
- Linh hoạt (**flexible**)

Những điều nghiên cứu định tính không thể làm?

- Không thể trả lời *bao nhiêu* (how many)....
- Không thể đo lường...
- Không thể dự đoán....

VD: Không thể lượng hóa (quantify) thành công của 1 chiến dịch QC

Không thể đo lường (measure) tiềm năng TT của SP mới

Thách thức khi áp dụng NC định tính

- Các kết quả NC gắn liền với bối cảnh
- Chuẩn phân tích dữ liệu không rõ
- Trình bày 1 lượng dữ liệu lớn
- Tiêu chí lý thuyết cho việc đánh giá chất lượng NC

Kapoulas & Mitic, 2012

Các chỉ trích đối với NC định tính

- Chủ quan
- Khó lặp lại
- Không khái quát hóa được
- Thiếu rõ ràng



NC định tính có thể làm?



- Có thể *biết* được...
- Có thể *khám phá*...
- Có thể *phát hiện*...
- Có thể *thấu hiểu*...

“dựa trên ‘quyền lực’ (power) của **ngôn từ & hình ảnh**”

“Một sự tìm kiếm có ý thức về **ý nghĩa (meaning) & sự hiểu biết (understanding)**”

Yêu cầu cần có khi thực hiện NC định tính

- Listening
- Asking good questions
- Knowing about the topic (literature review!)
- Caring about the data
- Doing parallel task
- Persevering

Các loại nghiên cứu

Cơ sở phân loại

- Mục tiêu nghiên cứu
- Logic nghiên cứu
- Kết quả nghiên cứu
- **Qui trình nghiên cứu**

Loại nghiên cứu

- Nghiên cứu thăm dò (exploratory), mô tả (descriptive), phân tích (analytical), dự báo (predictive)
- Nghiên cứu suy diễn (deductive) & qui nạp (inductive)
- Nghiên cứu cơ bản (basic) & ứng dụng (applied)
- **NC định tính (qualitative) & NC định lượng (quantitative)**



Sự khác nhau?

NC định tính
(Qualitative research)



NC định lượng
Quantitative research)



NC định lượng vs. NC định tính

■ **Định lượng**

- Có thể đo lường/lượng hoá
- Sử dụng mẫu lớn
- Khách quan hơn
- Mô tả, ước lượng, dự báo
- Khả năng khái quát hoá cao
- Dễ kiểm định độ tin cậy (reliability) và sự phù hợp của thang đo (validity).

■ **Định tính**

- Không thể đo lường/lượng hoá
- Sử dụng mẫu nhỏ
- Chủ quan
- Thăm dò
- Tìm kiếm kiến thức sâu, cụ thể
- Khả năng khái quát hoá hạn chế
- Khó kiểm định độ tin cậy và sự phù hợp của dữ liệu.

NC định lượng vs. NC định tính

■ NC định lượng

- Trả lời “bao nhiêu”, “mức độ nào”
- Sử dụng một mẫu phiếu điều tra
 - để kiểm định
 - để đo lường
 - để đánh giá
 - để ước lượng

■ NC định tính

- Trả lời “cái gì/what”, “tại sao/why”, “như thế nào/how”
- Sử dụng hướng dẫn thảo luận phi cấu trúc/ linh hoạt
 - để thăm dò
 - để phát triển
 - để hiểu biết

Bài tập: Xác định phương pháp NC

- Xác định các phương pháp được sử dụng trong các công trình nghiên cứu 1, 2 & 5
 - Phương pháp nào được sử dụng?
 - Lý do?



Suy nghĩ!

Khi nào sử dụng NC định tính là phù hợp?

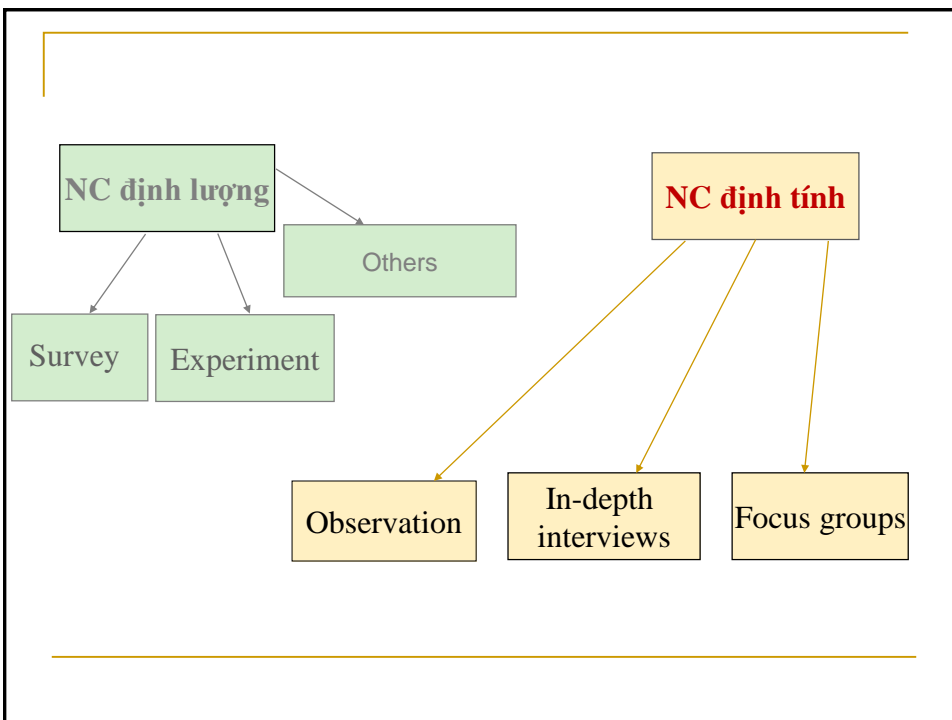


Khi nào sử dụng NC định tính?

- Là PPNC chính & duy nhất
- Sử dụng kết hợp với NC định lượng:
 - Thực hiện **trước** khi tiến hành NC định lượng
 - Thực hiện **song song** với NC định lượng
 - Thực hiện **sau** khi tiến hành NC định lượng
- Sử dụng trong phát triển thang đo

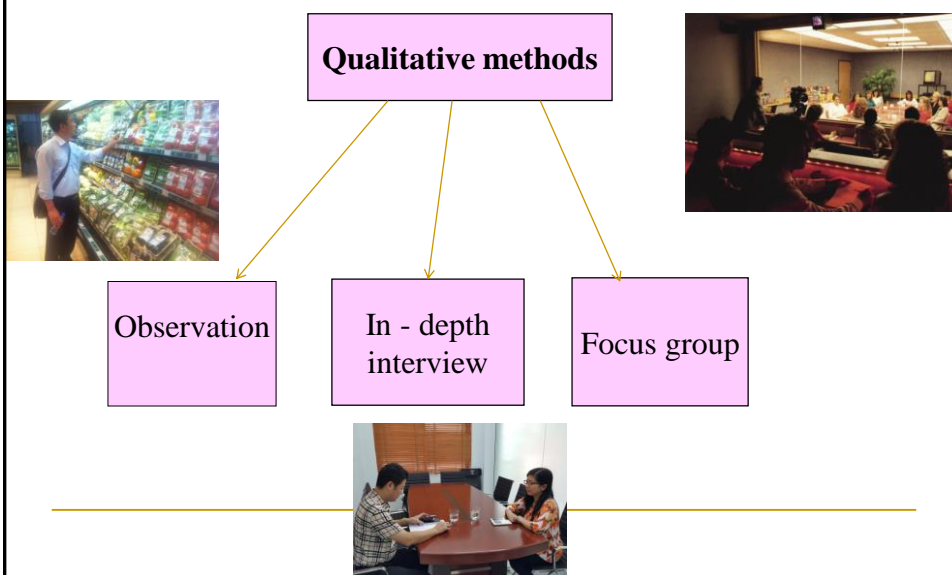
Đọc papers:

- Paper IB- JIM (2003)
- Paper Tien Giang (2009)
- Paper Ha Long by Nguyen et al. (2014)
- Paper TS-MS- scale development (2009)



Nghiên cứu định tính (Qualitative research)

Một số phương pháp nghiên cứu định tính



Nghiên cứu định tính – những vấn đề chính

- Lựa chọn đối tượng cho NC định tính: đối tượng quan sát, đối tượng PV, thành viên tham gia focus group
 - Những vấn đề cần lưu ý
 - Phương pháp chọn mẫu & cỡ mẫu
- Lập kế hoạch & thực hiện thu thập dữ liệu định tính
- Phân tích & trình bày kết quả NC định tính



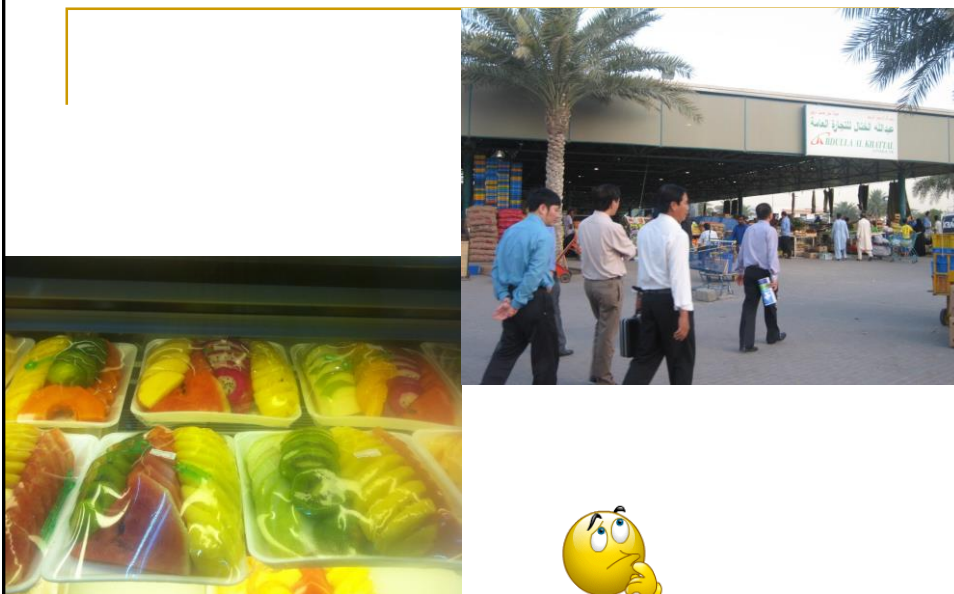
Nghiên cứu định tính – Lưu ý khi chọn đối tượng

| | Observation | In-depth interview | Focus group |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|
| 1 | Địa điểm | Kiến thức về chủ đề NC | Các đặc điểm cá nhân |
| 2 | Các đặc điểm cá nhân | Các đặc điểm cá nhân | Địa điểm |
| 3 | Kiến thức về chủ đề NC | Địa điểm | Kiến thức về chủ đề NC |

Nghiên cứu định tính – chọn mẫu

| | Phương pháp chọn mẫu | |
|---|------------------------------|---|
| 1 | Thuận tiện (convenience) | Tìm địa điểm phù hợp, chọn đối tượng sẵn sàng tham gia nhất (vd: SV đại học- thư viện, bookstore) |
| 2 | Quả bóng tuyết (snowballing) | Chọn đối tượng đầu tiên theo đúng tiêu chí; đề nghị đối tượng giới thiệu tiếp |
| 3 | Theo chủ đích (purposive) | Xác định các đặc điểm của đối tượng NC; XD danh sách đối tượng tiềm năng; Mời tham gia |

Quan sát (observation)

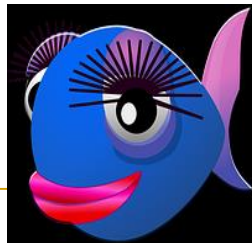


Phương pháp quan sát Observation

- Các loại kỹ thuật quan sát
 - Trực tiếp và gián tiếp
 - Bí mật và công khai
 - Có cấu trúc và phi cấu trúc
 - Con người và máy móc
- Điều kiện sử dụng các kỹ thuật quan sát
 - Thời gian ngắn
 - Hành vi không mang tính riêng tư
 - Khi khó có thể nhớ lại chính xác

Suy nghĩ!

- Bạn muốn quan sát cái gì?
- Bạn sẽ quan sát ở đâu?
- Bạn có thể quan sát bằng cách nào?
- Bạn sẽ tập trung quan sát cái gì?



Quan sát chợ cá ở Quảng Bình - 2016

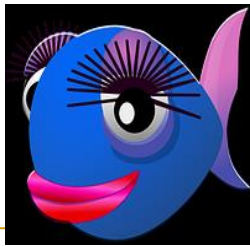


Chợ Đồng Hới 2017



Suy nghĩ!

- Khả năng ứng dụng PP quan sát trong luận án?



Đọc papers:

- Paper 1
- Paper 2

Phỏng vấn sâu

- Phương pháp thu thập dữ liệu trong đó người phỏng vấn đặt những câu hỏi để tìm hiểu xem đối tượng được phỏng vấn **làm, suy nghĩ, hoặc cảm thấy** gì
 - Tình huống 1 - 1
 - Sử dụng nhiều loại câu hỏi khác nhau



Khi nào nên phỏng vấn sâu?

- Khi cần tìm hiểu chi tiết (hậu quả nghiện mua sắm)
- Vấn đề nhạy cảm (thu nhập & chi tiêu; đồng tính), vấn đề mới (mua hàng thể hiện đẳng cấp)
- Khi cần tránh áp lực xã hội (tội phạm)
- Giúp tìm hiểu những tình huống phức tạp (giải quyết nợ xấu)



Phỏng vấn sâu - plan

- Hỏi gì? Phát triển bản hướng dẫn phỏng vấn
- **PV ai?**
- Khi nào PV?
- PV ở đâu?
- Cách thức PV?



Nghiên cứu định tính – Lưu ý khi chọn đối tượng

| | Observation | In-depth interview | Focus group |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|
| 1 | Địa điểm | Kiến thức về chủ đề NC | Các đặc điểm cá nhân |
| 2 | Các đặc điểm cá nhân | Các đặc điểm cá nhân | Địa điểm |
| 3 | Kiến thức về chủ đề NC | Địa điểm | Kiến thức về chủ đề NC |

VD: DEMOGRAPHIC PROFILE OF MALE INTERVIEW PARTICIPANTS (N = 16)

| Participant | Age | Family Status | Profession/Education | Interview Date | Location |
|-------------|-----------|---------------|----------------------------|----------------|----------|
| 1 | Early 40s | Married | Sales person/B.A. | June 2001 | HCMC |
| 2 | Early 40s | Married | Constructor/B.A. | July 2001 | HCMC |
| 3 | Mid 40s | Married | Shop owner/B.A. | July 2001 | HCMC |
| 4 | Late 20s | Single | Economic specialist/B.A. | July 2001 | HCMC |
| 5 | Late 20s | Single | IT manager/B.A. | July 2001 | HCMC |
| 6 | Mid 40s | Married | Academic related/PhD. | July 2001 | HANOI |
| 7 | Late 30s | Married | Self-employed/H.S.* | July 2001 | HANOI |
| 8 | Late 70s | Married | Retiree/H.S.* | August 2001 | HANOI |
| 9 | Mid 40s | Married | Academic related/PhD. | August 2001 | HANOI |
| 10 | Early 30s | Married | Engineer/Msc. | August 2001 | HANOI |
| 11 | Early 30s | Married | Project manager/B.A. | June 2002 | HCMC |
| 12 | Mid 20s | Single | Marketing manager/B.A. | June 2002 | HCMC |
| 13 | Early 20s | Single | Hotel sales manager/B.A. | June 2002 | HCMC |
| 14 | Early 30s | Married | Production supervisor/B.A. | June 2002 | HANOI |
| 15 | Mid 40s | Married | Academic related/B.A. | July 2002 | HANOI |
| 16 | Mid 20s | Single | Technician/H.S.* | July 2002 | HANOI |

Các bước phỏng vấn sâu

- **Lập kế hoạch:** mục tiêu, PV ai, người PV, thời gian, địa điểm, ghi âm,...
- Thiết kế nội dung PV (guideline)
- **Thực hiện phỏng vấn**
- Chuyển nội dung phỏng vấn sang văn bản
- Phân tích
- Báo cáo



Phỏng vấn sâu (in-depth interview)

| Mở đầu Opening phase | Nhà NC giới thiệu mục đích và chủ đề NC |
|---------------------------------|--|
| Hỏi Questioning phase | Anh/chị có mua thực phẩm hữu cơ không? Công ty anh/chị có thuê chuyên gia nước ngoài không? |
| Thăm dò Probing phase | Tại sao anh/chị lại quan tâm tới thực phẩm hữu cơ? Anh/chị hãy giải thích ý “an toàn” là gì? |
| Kết thúc Closing phase | Cảm ơn anh/chị đã tham gia Anh/chị có câu hỏi gì không? |

Loại câu hỏi

- Câu hỏi đóng:
 - Đối tượng phỏng vấn có thể lựa chọn câu trả lời trên cơ sở một số lựa chọn cho trước.
- Câu hỏi mở:
 - Đối tượng phỏng vấn có thể trả lời tự do trên cơ sở suy nghĩ của họ.
- Câu hỏi bán cấu trúc:
 - “Tại sao lại như vậy?”
 - “Làm ơn giải thích điểm này kỹ hơn.”
 - “Anh có thể cho ví dụ cụ thể không?”



Phỏng vấn sâu

Ứng xử với các đối tượng PV khác nhau

Nhận xét guideline cho PV sâu (in-depth interview)

Thực hành **thiết kế guideline cho PV sâu**

Những vấn đề/thách thức khi thực hiện PV sâu

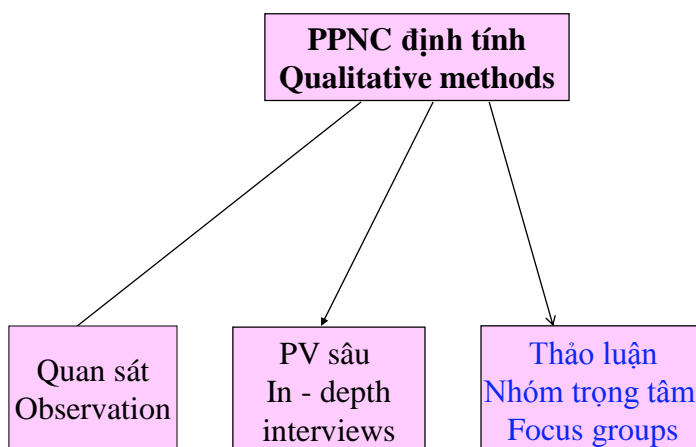


Suy nghĩ!

- Khả năng ứng dụng PP PV sâu trong luận án?



Một số phương pháp nghiên cứu định tính



Thảo luận nhóm trọng tâm (Focus group)

- Là một phương pháp thu thập dữ liệu qua đó những thành viên được lựa chọn để thảo luận về một vấn đề cụ thể dưới sự điều khiển của người hướng dẫn thảo luận nhóm (moderator).



Đặc điểm thảo luận nhóm trọng tâm

- Quy mô: 6 - 12
- Thành viên: có một số điểm chung như về nhân khẩu học, kinh tế xã hội, kinh nghiệm
- Địa điểm: trang bị bàn ghế thuận tiện, đồ ăn/uống nhẹ
- Vai trò người hướng dẫn: hỗ trợ, ghi nhận câu trả lời, khuyến khích các thành viên tham gia, duy trì môi trường thảo luận tích cực



Khi nào nên sử dụng thảo luận nhóm TT?



Khi nào nên sử dụng thảo luận nhóm TT?

■ Nên dùng:

- Tìm hiểu những hành vi và động cơ phức tạp
- Tìm hiểu sự đa dạng của vấn đề
- Cần một phương pháp khảo sát thân thiện
- Muốn kết hợp sử dụng nhiều hoạt động trong quá trình thảo luận (VD: video, thử SP)

■ Không nên dùng:

- Các thành viên không cảm thấy thoải mái với nhau
- Chủ đề không phù hợp với thành viên nhóm
- Dự án đòi hỏi các dữ liệu định lượng

Ưu điểm và hạn chế của thảo luận nhóm TT

■ Ưu điểm

- ý tưởng mới
- cho phép người quản lý quan sát
- linh hoạt
- áp dụng tốt với một số đối tượng

■ Hạn chế

- có thể không đại diện
- giải thích chủ quan
- chi phí cao

VÍ DỤ

DEMOGRAPHIC PROFILE OF FOCUS GROUP PARTICIPANTS (July 2001)

| Participant | Gender | Age | Family Status | Profession/Education |
|-------------|--------|-----------|---------------|-----------------------------|
| FG1 () | | | | |
| 1 | Male | Early 40s | Married | Production manager/MBA |
| 2 | Male | Early 30s | Married | Marketing manager/B.A. |
| 3 | Male | Early 30s | Married | Company executive/MBA |
| 4 | Male | Mid 20s | Single | Academic/Msc. |
| 5 | Female | Late 30s | Married | Banking manager/B.A. |
| 6 | Female | Late 20s | Married | Marketing manager/B.A. |
| 7 | Female | Late 30s | Married | Company executive/B.A. |
| 8 | Female | Late 30s | Married | Production manager/B.A. |
| FG2 (HCMC) | | | | |
| 1 | Male | Late 30s | Married | Company executive/B.A. |
| 2 | Male | Mid 20s | Single | Sales manager/B.A. |
| 3 | Male | Early 40s | Married | Sales manager /B.A. |
| 4 | Male | Mid 40s | Married | Marketing manager/B.A. |
| 5 | Female | Late 20s | Single | Company executive/B.A. |
| 6 | Female | Early 30s | Married | Operations manager/B.A. |
| 7 | Female | Late 20s | Married | Administrative manager/B.A. |
| 8 | Female | Late 20s | Single | Administrative manager/B.A. |
| 9 | Female | Mid 30s | Married | Academic/B.A. |

Quan sát thảo luận nhóm



Những vấn đề thường gặp khi thực hiện focus group?

Vấn đề?

Giải pháp?



Các bước trong thảo luận nhóm



Phát triển hướng dẫn & câu hỏi cho thảo luận nhóm II

- **Mở đầu:**
 - Các thành viên làm quen; giới thiệu mục đích; xin phép ghi âm/quay video
- **Câu hỏi giới thiệu:**
 - Giới thiệu chủ đề thảo luận và cung cấp cho các thành viên cơ hội để thể hiện kinh nghiệm bản thân liên quan đến chủ đề
- **Câu hỏi chuyển tiếp:**
 - Chuyển sang các câu hỏi chính một cách tự nhiên, suôn sẻ
- **Câu hỏi chính:**
 - Thu thập thông tin về những vấn đề trọng tâm
- **Kết thúc:**
 - Giúp thành viên tham gia xác định được những điểm trọng tâm trong thảo luận; kết thúc buổi thảo luận và cảm ơn các thành viên.

Suy nghĩ!

- Khả năng ứng dụng focus group trong luận án?



Phân tích dữ liệu định tính



Quy trình chung

- Chuyển đổi tất cả các ghi chép ban đầu thành dạng văn bản
- Đảm bảo không bỏ sót bất kỳ một dữ liệu nào thu được từ phỏng vấn, quan sát, hoặc các tài liệu nguyên bản
- **Bắt đầu mã hoá dữ liệu càng sớm càng tốt**
- **Khi dữ liệu đã được mã hoá, nhóm các mã lại theo các chủ đề/ mô hình định sẵn hoặc mới xuất hiện**
- Tóm tắt kết quả phân tích sau mỗi bước
- Sử dụng tóm tắt đó để tổng quát hoá
- Tiếp tục quá trình này cho đến khi thấy rằng những kết quả tổng hợp đủ mạnh để đại diện cho vấn đề được phân tích

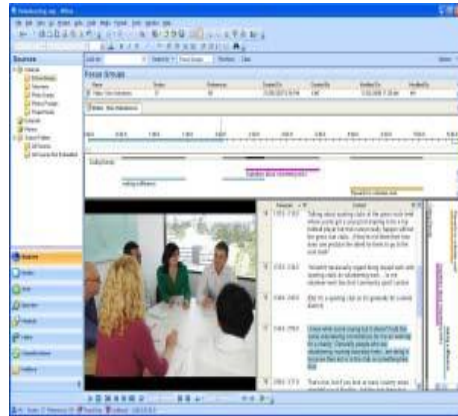
Mã hóa/coding: Phân loại và xác định các chủ đề

- Mã hoá bao gồm việc xác định các chủ đề và xây dựng mô hình/ mối quan hệ giữa các mã
- Mã có thể là:
 - Một từ đơn nhất hoặc một cụm từ
 - **Một chủ đề (là hình thức phổ biến nhất)**
 - Một nhân vật/ một người
 - Một số câu hoặc một đoạn tài liệu
 - Một khoản mục (ví dụ như khi phân loại sản phẩm)
- Trong phân tích dữ liệu định tính, **mã hoá chính là quá trình phân tích**

Đoc: Paper 1 & paper Trust

Phân tích dữ liệu định tính với sự trợ giúp của NVivo

- NVivo - Công cụ để quản lý dữ liệu định tính
 - Bản ghi phỏng vấn, video, audio, hình ảnh
- Trợ giúp quá trình phân tích nhưng **KHÔNG** phân tích hộ bạn!



- * Lưu trữ dữ liệu nghiên cứu ở một nơi duy nhất
- * Tìm kiếm dữ liệu dễ dàng
- * Khuyến khích xem xét dữ liệu kỹ lưỡng
- * Cho phép hình dung mối quan hệ giữa các mã và chủ đề thông qua hình vẽ
- * Giúp trích xuất các memo gắn với các mã, chủ đề hoặc văn bản.

Thực hành: thảo luận nhóm TT



Nguyễn Thị Tuyết Mai, PhD.
Mobile: 0913500898
E-mail: mainguyen@ktp.edu.vn