

Số: 846/QĐ-TCHQ

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 năm 2012

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Bản hướng dẫn thực hiện cuộc khảo sát
ý kiến của khách hàng đối với hoạt động hải quan**

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC HẢI QUAN

Căn cứ Luật Hải quan số 29/2001/QH10 ngày 29/6/2001, Luật số 42/2005/QH11 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Hải quan ngày 14/6/2005;

Căn cứ Quyết định số 02/2010/QĐ-TTg ngày 15/01/2010 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Tổng cục Hải quan trực thuộc Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 448/QĐ-TTg ngày 25/03/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt chiến lược phát triển hải quan đến năm 2020;

Căn cứ Quyết định số 1514/QĐ-BTC ngày 22/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc ban hành “Kế hoạch cải cách, phát triển và hiện đại hóa ngành Hải quan giai đoạn 2011-2015”;

Căn cứ Quyết định số 1314/QĐ-TCHQ ngày 18/7/2011 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan về việc ban hành Hệ thống chỉ số đánh giá hoạt động hải quan;

Xét đề nghị của lãnh đạo Ban Cải cách, hiện đại hóa hải quan,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bản hướng dẫn thực hiện cuộc khảo sát ý kiến của khách hàng đối với hoạt động hải quan.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh văn phòng Tổng cục; Lãnh đạo Ban Cải cách, hiện đại hóa hải quan; Thủ trưởng các Vụ, Cục, đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục Hải quan; Cục trưởng Hải quan các tỉnh, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Đ/c Đỗ Hoàng Anh Tuấn
Thư trưởng BTC (để b/c);
- Vụ PC - Bộ Tài chính (để p/h);
- Lãnh đạo TCHQ (để chỉ đạo);
- Website Hải quan;
- Lưu: VT, CCHĐH (8b).

**KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG**



Vũ Ngọc Anh

BẢN HƯỚNG DẪN
THỰC HIỆN CUỘC KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA
KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG HẢI QUAN
(Ban hành kèm theo Quyết định số **846**./QĐ-TCHQ ngày **17** tháng **4** năm 2012)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Bản hướng dẫn thực hiện cuộc khảo sát ý kiến của khách hàng đối với hoạt động hải quan được áp dụng trong các trường hợp sau:

a) Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với các hoạt động hải quan đã được triển khai;

b) Đánh giá mức độ phù hợp, tính khả thi của các hoạt động hải quan dự kiến triển khai;

c) Mức độ sẵn sàng, khả năng hợp tác với cơ quan hải quan.

2. Nhiệm vụ thực hiện cuộc khảo sát ý kiến khách hàng đối với hoạt động hải quan do cơ quan cấp trên giao hoặc do đơn vị (từ cấp Cục trở lên) quyết định thực hiện theo yêu cầu công việc của chính đơn vị;

Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan căn cứ vào Bản hướng dẫn này để tiến hành theo kế hoạch chung của Tổng cục hoặc theo yêu cầu của riêng đơn vị. Việc công bố kết quả khảo sát phải tuân thủ theo đúng quy định của Ngành về cung cấp thông tin hải quan.

3. Việc thực hiện cuộc khảo sát gồm 05 bước cơ bản sau:

Bước 1: Xây dựng Kế hoạch: Mục đích; Nội dung; Đối tượng; Nguồn lực; Trình phê duyệt

Bước 2: Xác định phương pháp khảo sát: Hình thức thu thập dữ liệu; Chọn mẫu; Thiết kế và xây dựng mẫu biểu; Xác định địa điểm, khoảng thời gian; Phê duyệt kế hoạch khảo sát cụ thể

Bước 3: Tập huấn khảo sát; Khảo sát thí điểm

Bước 4: Khảo sát chính thức

Bước 5: Báo cáo kết quả cuộc khảo sát

4. Giải thích thuật ngữ

a) *Đơn vị chủ trì:* Là đơn vị thuộc ngành Hải quan, được lãnh đạo cấp trên giao hoặc chủ động đề xuất với lãnh đạo cấp trên để thực hiện cuộc khảo sát ý kiến của khách hàng.

b) *Đơn vị khảo sát:* Là đơn vị thuộc cơ quan Hải quan hoặc đơn vị được cơ quan Hải quan thuê (đơn vị thuê ngoài) để thực hiện các công việc nêu tại Bước 2, 3, 4, 5 của Bản hướng dẫn.

c) *Nhóm làm việc*: Là nhóm được thành lập theo đề nghị của đơn vị khảo sát, trực tiếp thực hiện các công việc cụ thể của cuộc khảo sát.

d) *Khách hàng*: Là quy ước tên gọi cho các đối tượng chịu sự tác động của các hoạt động hải quan; Đối tượng phối hợp với cơ quan Hải quan để thực hiện các hoạt động hải quan; Đối tượng thực thi các hoạt động hải quan.

e) *Mẫu*: Là đối tượng thỏa mãn các tiêu chí để thu thập dữ liệu.

f) *Tổng thể mẫu*: Là tổng số mẫu thỏa mãn các tiêu chí để thu thập dữ liệu.

g) *Cỡ mẫu*: Là số lượng mẫu trong tổng thể mẫu được lựa chọn để thu thập dữ liệu.

h) *Tỷ lệ chọn mẫu*: Là tỷ lệ phần trăm số mẫu được chọn từ tổng số mẫu để thu thập dữ liệu trên cơ sở chọn không trùng lặp (hay chọn một lần).

II. QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Bước 1: Xây dựng Kế hoạch

Căn cứ vào nhiệm vụ lãnh đạo cấp trên giao; Căn cứ vào nhiệm vụ công việc đã được thủ trưởng đơn vị phê duyệt, đơn vị chủ trì cuộc khảo sát xây dựng kế hoạch triển khai, bao gồm:

1. Mục đích khảo sát

Thu nhận được những thông tin cần thiết và có hệ thống phục vụ cho cơ quan hải quan các cấp có được nhận định, đánh giá thuộc một hay nhiều yêu cầu đề cập tại mục 1, phần I - Quy định chung (thực trạng hoạt động của ngành, đơn vị; hoạch định chiến lược, kế hoạch, chương trình công tác; xây dựng chính sách pháp luật, quy định của ngành).

2. Nội dung khảo sát

Căn cứ vào mục đích của cuộc khảo sát để xác định nội dung khảo sát, cụ thể:

- Xác định và lựa chọn các lĩnh vực chuyên môn; các hoạt động kỹ thuật nghiệp vụ hải quan;

- Xác định các loại thông tin cần thiết (gồm mô tả thực trạng, nguyên nhân tồn tại, hệ quả, giải pháp...) tương ứng với từng lĩnh vực, những hoạt động cần khảo sát;

- Xác định nhóm vấn đề ưu tiên theo thứ tự; xây dựng tiêu chí đánh giá đối với từng nội dung khảo sát đã được lựa chọn.

Nội dung khảo sát có thể được điều chỉnh tại kế hoạch khảo sát cụ thể nêu tại **Bước 2**, đảm bảo phù hợp với khả năng về nhân lực, kinh phí và thời gian thực hiện cuộc khảo sát.

3. Đối tượng khảo sát

3.1. Nguyên tắc lựa chọn đối tượng khảo sát

- Đảm bảo phù hợp với mục đích của cuộc khảo sát;

- Đảm bảo tính khách quan, tính đại diện, không phụ thuộc vào ý chí chủ

quan của đơn vị chủ trì thực hiện;

- Đảm bảo thời gian từ 01 năm trở lên đã tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào quá trình làm thủ tục hải quan (đối với doanh nghiệp được quy định tại điểm 3.2.1 a dưới đây);

- Đảm bảo là những người hết thời gian tập sự công chức (đối với đối tượng quy định tại điểm 3.2.3 dưới đây);

- Các đối tượng khác: Tùy theo tính chất, mức độ và nội dung của cuộc khảo sát để lựa chọn khi có ít nhất một lần tham gia, phối hợp với cơ quan hải quan.

3.2. Các đối tượng khảo sát

3.2.1. Đối tượng chịu sự tác động của các hoạt động hải quan

a) Doanh nghiệp tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào quá trình làm thủ tục hải quan (DN kinh doanh kho bãi, các ngân hàng thương mại cổ phần,...);

b) Cá nhân: Là khách xuất cảnh, nhập cảnh; cư dân biên giới; người nhận hàng, người gửi hàng theo đường bưu chính hoặc chuyển phát nhanh liên quan đến hoạt động xuất nhập khẩu.

3.2.2. Đối tượng phối hợp với hải quan để thực hiện các hoạt động hải quan.

a) Các Bộ, ngành và cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành liên quan đến hoạt động hải quan;

b) Phòng thương mại công nghiệp Việt Nam; Các hiệp hội ngành nghề, ngành hàng có phối hợp với cơ quan hải quan;

c) Các chuyên gia độc lập có liên quan đến lĩnh vực hải quan.

3.2.3. Đối tượng thực thi các hoạt động hải quan là cán bộ, công chức, viên chức hải quan trong biên chế (không bao gồm các đối tượng được quy định tại Nghị định 68/2000/NĐ-CP ngày 17/11/2000 của Chính phủ về thực hiện chế độ hợp đồng một số loại công việc trong cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp).

4. Nguồn lực

4.1. Lập danh mục các tài liệu có sẵn, bao gồm:

- Kết quả các cuộc khảo sát có liên quan đã được thực hiện;

- Chiến lược phát triển, Kế hoạch cải cách của ngành; Chương trình hành động, nhiệm vụ trọng tâm hàng năm; Đề án, chuyên đề nghiệp vụ; Các báo cáo sơ kết, tổng kết đánh giá trong năm; Niên giám thống kê của ngành Hải quan;

- Các văn bản kiến nghị, ý kiến phản hồi của doanh nghiệp được gửi tới cơ quan hải quan trước thời điểm khảo sát;

- Tài liệu khác có liên quan.

4.2. Đơn vị khảo sát

4.2.1. Trường hợp đơn vị khảo sát là đơn vị thuê ngoài

a) Cơ sở lựa chọn

- Trong trường hợp nhà tài trợ yêu cầu thuê đơn vị khảo sát ngoài ngành thực hiện, thì đơn vị chủ trì thực hiện theo đúng yêu cầu của nhà tài trợ.

- Đơn vị chủ trì căn cứ vào một và/hoặc các yếu tố dưới đây để đề xuất lãnh đạo Tổng cục quyết định việc sử dụng đơn vị thuê ngoài thực hiện cuộc khảo sát:

+ Khảo sát các nội dung liên quan đến liên chính hải quan, năng lực cán bộ,...(những lĩnh vực nhạy cảm);

+ Phạm vi, quy mô khảo sát lớn và có tác động đến toàn ngành hải quan;

+ Cuộc khảo sát có liên quan đến nhiều lĩnh vực quản lý nhà nước khác.

b) Tiêu chí lựa chọn

- Có ngành nghề kinh doanh phù hợp;

- Có kinh nghiệm thực hiện các cuộc khảo sát (hồ sơ năng lực);

- Có đội ngũ chuyên gia đáp ứng yêu cầu của cuộc khảo sát.

c) Nhiệm vụ: Thực hiện theo hợp đồng giao việc ký với cơ quan Hải quan

4.2.2. Trường hợp đơn vị khảo sát là đơn vị trong ngành

Ngoại trừ các trường hợp quy định điểm 4.2.1 nêu trên thì đơn vị trong ngành thực hiện cuộc khảo sát.

4.3. Nhóm làm việc

- Đối với khảo sát toàn ngành, Tổng cục Hải quan quyết định thành lập các Nhóm làm việc;

- Đối với khảo sát thực hiện trong phạm vi quản lý cấp Cục, thủ trưởng đơn vị ra quyết định thành lập Nhóm làm việc;

- Thành viên của Nhóm làm việc được xác định trên cơ sở nhiệm vụ cụ thể do đơn vị khảo sát yêu cầu.

4.4. Kinh phí thực hiện

- Trong trường hợp đơn vị trong ngành thực hiện khảo sát, thủ trưởng đơn vị chủ động bố trí kinh phí thực hiện trên cơ sở nguồn kinh phí đảm bảo hoạt động hàng năm của đơn vị;

- Trong trường hợp đơn vị ngoài ngành thực hiện khảo sát, Tổng cục phê duyệt nguồn kinh phí;

- Xác định đơn vị tài trợ (nếu có).

5. Phê duyệt kế hoạch

- Đối với khảo sát phạm vi toàn ngành: Do lãnh đạo Tổng cục phê duyệt;

- Đối với khảo sát phạm vi cấp Cục Hải quan tỉnh thành phố: Do Cục trưởng phê duyệt.

Bước 2: Xác định phương pháp khảo sát

1. Hình thức thu thập dữ liệu: Có 03 hình thức cơ bản sau:

1.1. Thu thập dữ liệu gián tiếp

a) Đơn vị khảo sát thực hiện thu thập dữ liệu thông qua việc phát, thu phiếu khảo sát tới từng đối tượng khảo sát.

b) Cách thức thực hiện

- Phát phiếu khảo sát bằng đường bưu điện, gửi thư điện tử; phát phiếu khảo sát tại hội nghị, hội thảo hoặc hình thức khác phù hợp;

Trong trường hợp phát phiếu thì đơn vị khảo sát sử dụng hình thức xác nhận phù hợp (*qua bưu điện, qua điện thoại, qua ký nhận trực tiếp, qua phản hồi thư điện tử*) để xác định đối tượng khảo sát đã nhận được phiếu khảo sát; Đơn vị khảo sát cần có biện pháp đôn đốc cho đối tượng khảo sát trả lời vào bảng hỏi, như gọi điện thoại hoặc gửi thư điện tử...

- Thu phiếu khảo sát: Đơn vị khảo sát phải đảm bảo số phiếu thu về theo cỡ mẫu đã được xác định trong kế hoạch khảo sát;

Tùy vào quy mô cuộc khảo sát mà đơn vị chủ trì cuộc khảo sát sẽ quy định thời gian gửi và nhận phiếu khảo sát từ đối tượng khảo sát.

1.2. Thu thập dữ liệu trực tiếp

a) Đơn vị khảo sát thực hiện thu thập dữ liệu bằng phỏng vấn thông qua tiếp xúc trực tiếp hoặc điện thoại đối với đối tượng khảo sát.

b) Cách thức thực hiện: Cán bộ khảo sát đọc câu hỏi cho đối tượng khảo sát và ghi chép lại câu trả lời trong quá trình phỏng vấn.

- Phỏng vấn cá nhân

Cán bộ khảo sát phỏng vấn từng cá nhân được lựa chọn. Khi một cá nhân từ chối trả lời, người phỏng vấn phải ghi rõ lý do từ chối vào phiếu hỏi.

Số lượng câu hỏi phỏng vấn cần được tính toán phù hợp với thời lượng phỏng vấn. Phiếu phỏng vấn sẽ được hoàn thành trong khoảng thời gian 20 phút/người. Trường hợp cần làm rõ thêm ý kiến của đối tượng khảo sát thì cuộc phỏng vấn có thể kéo dài khoảng 30 - 45 phút/người.

Nội dung phỏng vấn sẽ được ghi trực tiếp vào phiếu khảo sát hoặc ghi nhận lại (chép/ghi âm) sau đó được chuyển chính thức vào phiếu khảo sát. Trường hợp ghi âm qua điện thoại hay thu âm trực tiếp đơn vị khảo sát phải thông báo rõ cho người được phỏng vấn biết và được đồng ý cho ghi âm, sử dụng băng ghi âm.

- Thảo luận theo nhóm

Cán bộ khảo sát sẽ chủ trì cuộc thảo luận nhóm: nêu vấn đề thảo luận, lấy ý kiến của từng thành viên tham dự, trao đổi để có quan điểm chung của nhóm.

Một nhóm sẽ được tiến hành gồm ít nhất 5 - 6 đối tượng (theo mẫu thảo luận về chuyên đề cụ thể được thiết kế sẵn), để cán bộ thực hiện ghi nhận. Mỗi cuộc thảo luận nhóm sẽ kéo dài khoảng 45 phút - 1h45 phút/cuộc.

Nội dung thảo luận được ghi nhận trung thực bằng văn bản, thể hiện rõ các ý kiến thống nhất và bảo lưu theo từng vấn đề thảo luận.

1.3. Thu thập dữ liệu qua website Hải quan

- Việc trưng cầu ý kiến trên website Hải quan được thực hiện đồng thời với các hình thức thu thập dữ liệu được quy định tại điểm 1.1 và 1.2 nêu trên. Hình thức này có tính chất hỗ trợ, tham khảo, phục vụ cho việc tổng hợp, phân tích dữ liệu thu thập của cuộc khảo sát.

- Cách thức thực hiện: Đăng tải công khai trên website mẫu bảng hỏi để thu thập dữ liệu.

2. Chọn mẫu

2.1. Cách chọn mẫu

Cuộc khảo sát ý kiến của khách hàng đối với hoạt động hải quan sẽ áp dụng 02 cách chọn mẫu sau:

a) Chọn mẫu ngẫu nhiên

- Là quá trình lựa chọn mẫu trực tiếp từ danh sách đã được đánh số của tổng thể mẫu được khảo sát (N). Từ tổng thể mẫu N dùng cách rút thăm đơn giản ra (n) phần tử của mẫu theo một bảng số ngẫu nhiên nào đó.

- Áp dụng trong trường hợp đối tượng khảo sát hội tụ các yếu tố: có tính đồng đều (ví dụ: khảo sát đánh giá đối với những doanh nghiệp hoạt động, kinh doanh cùng một lĩnh vực như gia công, sản xuất xuất khẩu,...), phân bố tập trung tại địa điểm khảo sát.

b) Chọn mẫu phân tổ

- Là tổng thể khảo sát được chia thành các tổ có độ thuần nhất cao để chọn ra các phần tử đại diện cho từng tổ. Việc phân tổ có hiệu quả khi tổng thể nghiên cứu không thuần nhất theo dấu hiệu nghiên cứu. Sau khi đã phân tổ thì kích thước mẫu được phân bổ cho mỗi tổ theo một quy tắc nào đó, chẳng hạn tỷ lệ thuận với kích thước mẫu của mỗi tổ.

- Áp dụng trong trường hợp đối tượng khảo sát không có tính đồng đều ở nhiều cấp độ khác nhau và phân bố không tập trung.

2.2. Xác định cỡ mẫu

2.2.1. Lập danh sách tổng thể mẫu

- Căn cứ vào đối tượng khảo sát đã được xác định tại điểm 3 Bước 1 để cụ thể hóa các tiêu chí của mẫu;

- Thống kê số lượng mẫu theo các tiêu chí đã được xây dựng;

- Trường hợp tổng thể mẫu khảo sát quá lớn, nên bổ sung thêm các tiêu chí cụ thể (ví dụ: tần suất XNK, mức độ hợp tác với hải quan, loại hình XNK,...) để giảm thiểu cho phù hợp với nguồn lực thực hiện.

2.2.2. Các trường hợp để tính cỡ mẫu

a) Trường hợp 1: Tổng thể mẫu nhỏ hơn hoặc bằng 200 thì cỡ mẫu bằng tổng thể mẫu, tỷ lệ chọn mẫu là 100%.

b) Trường hợp 2: Tổng thể mẫu lớn hơn 200 mẫu, thì cỡ mẫu được xác định theo công thức sau:

$$n = \frac{N}{[1 + N(e)^2]} \quad (1)$$

Trong đó:

n : Cỡ mẫu

e : Sai số cho phép

N : Tổng thể mẫu

Ví dụ 1: Tổng số doanh nghiệp làm thủ tục hải quan tại Cục Hải quan A tại một thời điểm xác định là 1000 doanh nghiệp. Với độ tin cậy mong muốn là 95%, sai số cho phép là 5%, và mẫu của tổng thể phân phối xác suất theo quy luật chuẩn. Theo công thức (1) ở trên ta sẽ tính được số lượng DN cần được lựa chọn để tiến hành khảo sát như sau:

$$n = \frac{1000}{[1 + 1000(0,05)^2]} = 285 \text{ (doanh nghiệp)}$$

Như vậy, số lượng cần phải khảo sát là 285 doanh nghiệp.

- Trong trường hợp cần nghiên cứu chính xác hơn, cho phép sai số $\pm 3\%$ và độ tin cậy là 97%, ta sẽ tính được:

$$n = \frac{1000}{[1 + 1000(0,03)^2]} = 526 \text{ (doanh nghiệp)}$$

Như vậy, số lượng cần phải khảo sát là 526 doanh nghiệp.

- Ví dụ trên cho thấy cỡ mẫu đại diện phụ thuộc rất nhiều vào mức độ chính xác cần đạt được.

c) Trường hợp 3: Tổng thể của mẫu được phân thành các nhóm khác nhau với tính chất và quy mô khác nhau (cỡ mẫu của từng nhóm khác nhau) sẽ đem lại độ chính xác cao hơn trong việc thu thập dữ liệu.

Khi đó, cỡ mẫu mỗi nhóm (n_t , $t = 1, 2, \dots$) sẽ được chọn theo một tỷ lệ nào đó (ký hiệu là f) thì tỷ lệ chọn mẫu ở mỗi nhóm đều bằng nhau và bằng f .

$$f = \frac{n}{N} \quad (2)$$

Trong đó:

n : Cỡ mẫu

N : Tổng thể mẫu

- Công thức tính cỡ mẫu cần khảo sát của mỗi nhóm (n_t):

$$n_t = N_t * f \quad (3)$$

Ví dụ 2: Theo số liệu như ví dụ 1 nêu trên, giả sử $N = 1000$ doanh nghiệp được chia làm 2 nhóm cụ thể:

Nhóm 1 gồm có 300 doanh nghiệp = N_1

Nhóm 2 gồm có 700 doanh nghiệp = N_2

Giả sử với độ tin cậy là 95% theo ví dụ 1 tính được $n = 285$ doanh nghiệp được chọn mẫu. Khi đó tỷ lệ chọn mẫu trong 1000 doanh nghiệp là:

$$f = \frac{285}{1000} = 0,285 \text{ (28.5\%)}$$

Cỡ mẫu cần khảo sát ở Nhóm 1 là: $n_1 = 300 * (0,285) = 85 \text{ DN}$.

Cỡ mẫu cần khảo sát ở Nhóm 2 là: $n_2 = 700 * (0,285) = 200 \text{ DN}$.

(Lưu ý: Phép tính nhân trong công thức tính toán được ký hiệu là dấu *)

2.2.3. Số lượng mẫu khảo sát.

a) Cỡ mẫu (n) tính được theo công thức (1) là số lượng cần có để phân tích đánh giá.

b) Số lượng mẫu dự phòng:

Đối với hình thức thu thập dữ liệu trực tiếp, tỉ lệ số lượng mẫu dự phòng có thể lên đến 100% của cỡ mẫu.

Đối với hình thức thu thập dữ liệu gián tiếp, tỉ lệ số lượng mẫu dự phòng có thể lên đến 30% của cỡ mẫu.

3. Thiết kế và xây dựng mẫu biểu

3.1. Phiếu khảo sát

a) Nguyên tắc thiết kế.

- *Tính nhất quán*: Các câu trả lời đóng phải được thiết kế thống nhất theo mức độ đánh giá tăng dần hoặc giảm dần.

Ví dụ:

Ở mỗi câu hỏi được thiết kế theo thang đánh giá gồm 5 mức, ứng với các phương án trả lời **(1), (2), (3), (4), (5)** tương ứng mức độ hài lòng giảm dần từ cao xuống thấp:

(1) Rất hài lòng;

(2) Hài lòng;

(3) Bình thường;

(4) Chưa hài lòng;

(5) Hoàn toàn không hài lòng.

- *Tính logic*: Nhóm các câu hỏi theo lĩnh vực chuyên môn cần có sự liên quan, thống nhất với nhau, không trùng lặp; Câu hỏi đầu tiên sẽ bao quát hơn và những câu hỏi sau sẽ đề cập vào từng vấn đề cụ thể.

Các câu hỏi phải sắp xếp theo trình tự hợp lý. Câu hỏi này phải dẫn đến câu hỏi kế tiếp theo một dòng tư duy liên tục. Một vấn đề lớn phải phân chia ra nhiều vấn đề nhỏ. Trong các câu trả lời lại tiếp tục đặt ra câu hỏi phân nhánh để tiếp tục sàng lọc thông tin.

- *Tính cụ thể*: Khi tiến hành khảo sát một cỡ mẫu lớn, không nên đưa ra nhiều câu hỏi mở vì những câu hỏi mở gợi cho người được hỏi nhiều hướng trả lời khác nhau, gây khó khăn cho việc phân tích, tổng hợp kết quả khảo sát.

Phiếu khảo sát phải đủ số liệu để tổng hợp những thông tin đầu ra cần thiết, xây dựng cơ sở dữ liệu phục vụ cho yêu cầu sử dụng trước mắt và lâu dài. Tùy vào tính chất và đặc điểm của từng chỉ tiêu mà quy định cách hỏi, cách tiếp cận thu thập số liệu cho phù hợp.

b) Các loại phiếu khảo sát: Phiếu phỏng vấn cá nhân; Phiếu thảo luận nhóm; Bảng hỏi.

b1. Phiếu phỏng vấn cá nhân và Phiếu thảo luận nhóm

Sử dụng trong quá trình đối thoại được lặp đi lặp lại giữa đơn vị khảo sát và người cung cấp thông tin nhằm tìm hiểu sâu về vấn đề mới hoặc một số lĩnh vực cụ thể; thu thập những dữ liệu chủ yếu mang tính định tính.

b2. Bảng hỏi

Sử dụng để thu thập dữ liệu về nhiều lĩnh vực, dữ liệu phần lớn mang tính định lượng.

Một bảng hỏi có 2 phần: Giới thiệu chung về mục đích của cuộc khảo sát; các thông tin cơ bản về đối tượng được khảo sát (ngành nghề, lĩnh vực hoạt động...); Các câu hỏi cụ thể.

c) Hình thức của phiếu khảo sát.

Phiếu khảo sát được xây dựng với giao diện đẹp mắt, hài hòa về bố cục; thuận tiện cho việc kiểm tra và xử lý, tổng hợp, đánh dấu ký hiệu (mã hóa), ứng dụng tối đa trên máy tính.

d) Nội dung phiếu khảo sát.

d1. Cách diễn đạt câu hỏi

- *Ngắn gọn*: Câu hỏi không nên quá dài hoặc quá ngắn; Không sử dụng câu hỏi ẩn, có ý liên quan đến một câu hỏi khác.

- *Có mục đích*

+ *Không sử dụng câu hỏi nặng nề*: Là những câu hỏi thiên về những câu trả lời với các từ áp đặt tình cảm, dập khuôn;

+ Không nên coi việc đối tượng nắm vững nội dung câu hỏi và trả lời yêu cầu của câu hỏi như là một điều hiển nhiên.

- *Đơn giản*

+ Dùng các từ ngữ và cách diễn đạt đơn giản, trực tiếp và gần gũi với đối tượng phỏng vấn; không sử dụng tiếng lóng; tránh viết tắt (*tạo sự nhầm lẫn, khó hiểu*), tránh các câu hỏi đa nghĩa (*vì làm tăng yêu cầu phân loại*); Chú ý tới các phương án trả lời, phải đảm bảo các phương án có tính loại trừ và thấu đáo.

+ Không dùng các từ kỹ thuật hoặc các khái niệm chỉ phổ biến với những người được đào tạo chuyên môn và có trình độ đào tạo nhất định. Nếu sử dụng các từ kỹ thuật thì phải giải thích rõ ràng.

+ Dùng cùng một định nghĩa trong toàn bộ mẫu điều tra, không dùng một thuật ngữ khác nhau với cùng một nghĩa. Trường hợp một định nghĩa phức tạp thì có thể chia một loạt các bộ phận đơn giản.

+ Không sử dụng cách diễn đạt phủ định hoặc phủ định kép (*Phủ định kép không chỉ tạo ra sự phức tạp về nhận thức mà còn dẫn đối tượng đến một câu trả lời duy nhất*);

- *Câu hỏi phải rõ ràng, tỉ mỉ*: Những câu hỏi mập mờ sẽ dẫn đến các câu trả lời mập mờ, cần tránh những thứ quá chung chung, quá phức tạp, quá mơ hồ. Cần đặc biệt chú ý tới cách dùng từ ngụ ý đặc trưng như *đã từng, luôn luôn, không bao giờ* (vì nghĩa của những từ này mở rộng phạm vi thời gian ra vô tận, dẫn tới sự vô nghĩa của bất kỳ câu trả lời nào);

- *Đúng ngữ pháp*, không có cấu trúc phức tạp (*các câu hỏi được đưa vào một khung dạng bảng là một hình thức đẹp và chúng tạo ấn tượng dễ trả lời nhưng khó quản lý trong phỏng vấn trực tiếp*).

d2. Số lượng và các dạng câu hỏi

- *Độ dài phiếu khảo sát*: Độ dài bảng hỏi có tác động lớn đến độ chính xác của dữ liệu. Bảng hỏi dài sẽ gây áp lực tương đối về thời gian và trí nhớ của đối tượng, dẫn đến mức sai sót của các câu trả lời cao hơn.

- *Dạng câu hỏi*: Câu hỏi đóng và câu hỏi mở.

+ *Câu hỏi mở*: Là dạng câu hỏi không cấu trúc sẵn phương án trả lời, do đó đối tượng khảo sát có thể trả lời hoàn toàn theo ý kiến chủ quan, cán bộ khảo sát có nhiệm vụ phải ghi chép lại đầy đủ các câu trả lời. Thông thường trong một Phiếu khảo sát sẽ có không quá 4% câu hỏi mở trên tổng số câu hỏi.

+ *Câu hỏi đóng*: Là dạng câu hỏi có cấu trúc sẵn phương án trả lời.

d3. Một số vấn đề khác khi thiết kế bảng hỏi

- *Không sử dụng các câu hỏi quá nhạy cảm*: Khi người được phỏng vấn trả lời chân thật sẽ tác động không tốt tới tâm lý xã hội, hoặc bản thân người được phỏng vấn coi là xâm phạm đời tư.

- *Giải pháp giảm thiểu độ sai lệch của câu hỏi*: Hướng dẫn chi tiết câu hỏi để giải quyết các lo ngại về sự nhạy cảm; độ dài của câu hỏi cũng có thể làm giảm bớt sự đe dọa của chủ đề.

- *Câu hỏi trí nhớ*: Các câu hỏi liên tưởng về quá khứ khiến người được phỏng vấn phải gọi nhớ lại và do đó câu trả lời có thể thiếu chính xác (*ví dụ như các câu hỏi về tần suất, tái hiện lại sự kiện, sự nổi bật của sự kiện và cách thiết kế câu hỏi*).

- *Câu hỏi chủ quan (có mục đích)*: Là những câu hỏi hướng dẫn các tính toán những phát ngôn có mục đích của người được phỏng vấn (*sử dụng thang đánh giá*).

- *Câu hỏi tường thuật*: Có tính hợp lý khi dùng để đo mức độ hiểu biết; sử dụng trong quá trình thử để khẳng định xem phản ứng của đối tượng với câu hỏi

như thế nào, để xác định nhóm câu trả lời tốt nhất và để biết liệu câu hỏi đóng có phù hợp với nó không.

- *Chuỗi câu hỏi*: Tạo điều kiện cho việc quản lý quá trình phỏng vấn, khơi dậy mỗi quan tâm của đối tượng, làm tăng độ tin cậy của đối tượng, tạo điều kiện cho việc gợi nhớ và thúc đẩy sự hợp tác. Các câu hỏi phải tuân thủ chuỗi thời gian với hướng dẫn chính xác về cách điền lần lượt các câu trả lời mà không phải quay lại và điền hết toàn bộ bảng hỏi.

Các câu hỏi mở đầu: Phải dễ, nhẹ nhàng và đáng quan tâm (*gây tâm lý thu hút và chú ý người hỏi*).

Dòng câu hỏi: chuỗi các câu hỏi phải tạo ra một dòng ý tưởng phù hợp và logic với đối tượng, phải đưa hết câu hỏi về một chủ đề trước khi chuyển sang chủ đề tiếp theo, tránh sự thay đổi đột ngột, ngắt quãng; chú ý đến trật tự các câu hỏi để giúp trí nhớ của đối tượng hoặc tiến tới những vấn đề phức tạp hoặc không vui; nên dùng các câu hỏi lọc và câu hỏi điều kiện để hướng dẫn người phỏng vấn loại bỏ một chuỗi câu hỏi không phù hợp với đối tượng điều tra

Vị trí của các câu hỏi nhạy cảm: Không nên đề ở ngay đầu hoặc cuối cuộc phỏng vấn, mà nên đưa vào thời điểm khi đối tượng được phỏng vấn đã có được niềm tin vào mục đích nghiên cứu và phỏng vấn viên; Nên đặt ở những nơi ít nhạy cảm nhất và đưa vào một cách từ từ với một loạt câu hỏi khởi động.

(Nội dung chi tiết về tài liệu hướng dẫn kỹ thuật phỏng vấn được nêu tại Phụ lục đính kèm theo Bản hướng dẫn này)

3.2. Biểu tổng hợp báo cáo

Báo cáo tổng hợp nhằm xác định nội dung và nhu cầu thông tin đầu ra. Biểu tổng hợp phải được thiết kế một cách hợp lý, đáp ứng nhu cầu thông tin phục vụ cho yêu cầu quản lý theo mục đích khảo sát.

4. Xác định địa điểm, khoảng thời gian

4.1. Cơ sở lựa chọn địa điểm khảo sát

Việc lựa chọn địa điểm khảo sát áp dụng cho hình thức phỏng vấn trực tiếp, thảo luận nhóm được thực hiện trên cơ sở cân nhắc đến chi phí và thời gian đi lại.

4.2. Địa điểm khảo sát

Địa điểm khảo sát được thực hiện phải đảm bảo sự thuận lợi cho khách hàng được khảo sát đồng thời phù hợp với phương pháp khảo sát trực tiếp hoặc gián tiếp.

- Tại trụ sở cơ quan hải quan; địa điểm làm thủ tục Hải quan;
- Tại trụ sở cơ quan thuộc và trực thuộc các Bộ, Ban, Ngành (*tại Trung ương hoặc địa phương*);
- Tại trụ sở doanh nghiệp;
- Tại những hội nghị, hội thảo chuyên đề.

4.3. Xác định khoảng thời gian thực hiện khảo sát

Khoảng thời gian thực hiện các công việc *điều tra thí điểm, hoàn thiện Phiếu khảo sát, thời gian khảo sát chính thức và thời gian tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát.*

Thời điểm khảo sát cần phải tránh các ngày nghỉ lễ, tết và thời điểm có sự thay đổi về chính sách xuất nhập khẩu hàng hóa.

5. Phê duyệt kế hoạch khảo sát cụ thể

Thủ trưởng đơn vị chủ trì phê duyệt kế hoạch cụ thể của cuộc khảo sát do đơn vị khảo sát trình.

Bước 3: Tập huấn khảo sát; Khảo sát thí điểm

1. Tập huấn khảo sát

Thông thường việc tập huấn nội dung khảo sát được thực hiện trong ít nhất 01 ngày, trước thời điểm tiến hành khảo sát thí điểm.

Đơn vị khảo sát phối hợp với đơn vị thuộc địa bàn khảo sát tổ chức tiến hành tập huấn cho các thành viên trực tiếp thực hiện khảo sát, cụ thể là:

a) Trang bị kiến thức chung về cuộc khảo sát (mục đích, nội dung khảo sát...).

b) Một số kỹ năng chính.

- Kỹ năng xây dựng, hoàn thiện phiếu khảo sát;

- Kỹ thuật thu thập dữ liệu:

+ Kỹ năng phỏng vấn trực tiếp (hướng dẫn xử lý các tình huống nếu có); Các kỹ thuật hạn chế đến mức thấp nhất việc người được hỏi từ chối trả lời và cách ghi chú khi bị từ chối trả lời;

+ Kỹ năng phát/thu phiếu (*gửi/nhận phản hồi, kiểm soát phiếu nhận về, xử lý tình huống trong quá trình khảo sát*);

- Kỹ năng tổng hợp báo cáo.

2. Khảo sát thí điểm

Khảo sát thí điểm là khảo sát một số đại diện nhỏ của cỡ mẫu. Khảo sát thí điểm nhằm hoàn thiện phiếu khảo sát, chọn mẫu, hình thức thu thập dữ liệu, xác định những khiếm khuyết của kế hoạch khảo sát cụ thể, giúp điều chỉnh cần thiết trước khi tiến hành khảo sát trên diện rộng và loại trừ những rủi ro có thể gây lãng phí lớn.

Kết quả của khảo sát thí điểm để hoàn thiện những vấn đề sau:

a) Những vấn đề về phiếu khảo sát.

- Cho biết được độ dài của phiếu khảo sát có gây ra sự chán nản cho việc trả lời đến cùng của các đối tượng được điều tra hay không;

- Đưa ra các gợi ý trả lời cho các câu hỏi mở giúp cho việc chỉnh sửa chúng thành các câu hỏi đóng có cấu trúc chặt chẽ hơn;

- Xác định được các vấn đề về hình thức, ngôn ngữ sử dụng;

- Kiểm tra độ chính xác của việc hướng dẫn trả lời phiếu khảo sát cho người được phỏng vấn, giúp cho việc soạn thảo hướng dẫn điều tra đạt hiệu quả cao nhất;

- Phát hiện những cách hiểu sai lệch khác nhau đối với các câu hỏi trong phiếu khảo sát.

b) Những vấn đề cần thay đổi đến các công việc liên quan.

- Xác định những vấn đề về mẫu đã chọn để điều chỉnh cho phù hợp;

- Xác định những vấn đề quản lý hành chính đối với cuộc điều tra như quản lý thời gian và nguồn lực tài chính và con người;

- Đưa ra các gợi ý về cách thức điều tra thế nào cho có hiệu quả nhất.

c) Những vấn đề khác (nếu có): Lựa chọn phương pháp khảo sát trực tiếp hay gián tiếp...

Bước 4: Khảo sát chính thức

1. Nhiệm vụ của đơn vị khảo sát

1.1. Trước khi triển khai chính thức, đơn vị khảo sát có hình thức tuyên truyền phù hợp trong một thời gian nhất định để các đối tượng khảo sát biết nội dung và mục đích của cuộc khảo sát; Đối với hình thức thu thập dữ liệu trực tiếp, đơn vị khảo sát cần thông báo trước 5 ngày làm việc cho đối tượng khảo sát.

1.2. Thực hiện theo kế hoạch chi tiết đã được đơn vị chủ trì phê duyệt bao gồm cả những điều chỉnh đã được quyết định sau khi khảo sát thí điểm tại địa điểm được lựa chọn.

1.3. Thực hiện rà soát, kiểm tra dữ liệu trong quá trình khảo sát; sử dụng mẫu dự phòng

a) Cán bộ khảo sát thực hiện thu thập dữ liệu và giải quyết những phát sinh trong quá trình khảo sát; tiến hành phát và thu phiếu khảo sát/phỏng vấn trực tiếp đảm bảo đầy đủ và chính xác theo đúng yêu cầu.

- Đối với phiếu phỏng vấn và thảo luận nhóm:

Trước khi kết thúc phỏng vấn hoặc thảo luận nhóm, cán bộ khảo sát phải rà soát lại các nội dung thảo luận để đảm bảo các câu hỏi đã được trả lời, các vấn đề đã được thảo luận đầy đủ; trao đổi những nội dung còn chưa rõ, những nội dung trả lời không đúng quy định hoặc mâu thuẫn với câu trả lời của các câu hỏi khác để chỉnh lý (nếu có).

Cuối ngày làm việc, đơn vị khảo sát có trách nhiệm thống kê khối lượng công việc đã được thực hiện trong ngày, xác định số mẫu chưa thực hiện được theo dự kiến (do từ chối, xin thay đổi lịch phỏng vấn...) để có kế hoạch bổ sung cho những ngày làm việc tiếp theo.

- Đối với bảng hỏi:

Cán bộ khảo sát sẽ tập hợp, rà soát từng bảng hỏi để xác định các mẫu hoàn chỉnh (mẫu hoàn chỉnh là mẫu đã trả lời đầy đủ, đúng hướng dẫn về cách thức trả lời; hoặc đảm bảo có trên 70% câu hỏi được trả lời theo đúng hướng dẫn về cách thức trả lời).

Từng phiếu khảo sát khi nhận sẽ được đánh dấu vào bản danh sách mẫu vào cuối ngày làm việc.

- Khi mẫu hoàn chỉnh thu về đảm bảo đủ số mẫu được xác định tại kế hoạch khảo sát cụ thể, đơn vị khảo sát tiến hành tiếp các nội dung được quy định tại **Bước 5**.

b) Việc sử dụng mẫu dự phòng được thực hiện như sau:

Đối với hình thức thu thập dữ liệu gián tiếp: Trong thời gian 5 ngày kể từ gửi, căn cứ vào số lượng phiếu khảo sát không tới được địa chỉ thì đơn vị khảo sát thực hiện ngay việc gửi từ số mẫu dự phòng (*số lượng mẫu bổ sung được quy định tại điểm 2.2.3 b Bước 2 nêu trên*) với số lượng tương ứng với số phiếu bị gửi trả lại.

Đối với hình thức thu thập dữ liệu trực tiếp: Trong thời gian dự kiến tiến hành thu thập dữ liệu nêu tại kế hoạch khảo sát cụ thể, đơn vị khảo sát phải theo dõi hàng ngày để bổ sung kịp thời cho số mẫu bị thiếu.

2. Nhiệm vụ của đơn vị chủ trì

- Cử thành viên theo dõi nội dung công việc, tiến độ, kết quả thực hiện phù hợp với kế hoạch khảo sát cụ thể;

- Phối hợp giải quyết các tình huống phát sinh ngoài kế hoạch khảo sát cụ thể.

Bước 5: Báo cáo kết quả cuộc khảo sát.

1. Tổng hợp số liệu

Các số liệu được tổng hợp theo các bảng biểu, bao gồm: bảng số liệu chung, các bảng so sánh.

Cơ sở dữ liệu được thiết lập dựa trên các kết quả khảo sát theo các chỉ số, tiêu chí đã được xác định.

2. Xử lý số liệu

2.1. Các bước xử lý số liệu

2.2.1. Các dữ liệu định tính được xử lý, tổng hợp và phân tích bằng phương pháp thống kê mô tả (*mô tả những đặc tính cơ bản của dữ liệu thu thập được từ nghiên cứu thực nghiệm qua các cách thức khác nhau như: Biểu diễn dữ liệu bằng đồ họa trong đó các đồ thị mô tả dữ liệu hoặc giúp so sánh dữ liệu; Biểu diễn dữ liệu thành các bảng số liệu tóm tắt về dữ liệu; Thống kê tóm tắt mô tả dữ liệu*).

2.2.2. Chạy các mô hình hồi quy tuyến tính để phân tích và đánh giá tổng hợp các nội dung có liên quan, với biến cố định là kết quả và biến phụ thuộc là nguyên nhân, đánh giá xem mỗi khi tăng 1% các nguyên nhân thì kết quả đạt được sẽ biến động theo kết quả tương ứng.

2.2. Phương tiện, thiết bị sử dụng

Việc xử lý thông tin và số liệu thu thập sẽ áp dụng tối đa công nghệ thông tin như sử dụng máy vi tính và chương trình thống kê chuyên dụng.

3. Lập báo cáo kết quả cuộc khảo sát

Báo cáo kết quả cuộc khảo sát bao gồm các nội dung cơ bản sau:

Phần I. Khái quát chung về cuộc khảo sát

Mục tiêu của cuộc khảo sát; Phương pháp chọn mẫu và số lượng mẫu khảo sát; Cách thức thu thập dữ liệu và phương pháp xử lý số liệu được áp dụng tại cuộc khảo sát.

Phần II. Tóm tắt quá trình triển khai và kết quả đạt được

- Quá trình triển khai cuộc khảo sát;
- Kết quả của cuộc điều tra.

Phần III. Một số kết luận và đề xuất

Phần Phụ lục kèm theo.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện có hiệu quả cuộc khảo sát.

2. Giao Ban Cải cách, hiện đại hoá là đơn vị đầu mối tham mưu cho lãnh đạo Tổng cục tổ chức, theo dõi, kiểm tra, báo cáo các nội dung liên quan đến khảo sát ý kiến khách hàng đối với hoạt động hải quan.

3. Đối với các cuộc khảo sát trong phạm vi toàn ngành, Tổng cục Hải quan sẽ có kế hoạch triển khai cụ thể.

Tùy theo tình hình hoạt động của đơn vị, cũng như sự cần thiết phải tiến hành khảo sát ý kiến khách hàng để phục vụ cho quá trình quản lý điều hành, thủ trưởng đơn vị chủ trì chủ động triển khai khảo sát theo Bản hướng dẫn này, đồng thời báo cáo Tổng cục kết quả thực hiện.

Việc tổ chức thực hiện cuộc khảo sát nên tính toán lồng ghép để phục vụ cho cuộc tổng kết, sơ kết và các cuộc hội nghị, hội thảo của đơn vị.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan kịp thời báo cáo Tổng cục (thông qua Ban Cải cách, hiện đại hóa) để được hướng dẫn, giải quyết./. *aw*

KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG



Vũ Ngọc Anh

Phụ lục - Tài liệu hướng dẫn kỹ năng phỏng vấn
(Ban hành kèm theo Bản hướng dẫn thực hiện cuộc khảo sát ý kiến khách hàng
đối với hoạt động hải quan)

I. Đào tạo kỹ thuật phỏng vấn

1. Đào tạo người phỏng vấn

- Phải được tiến hành trước khi bắt đầu khảo sát thực địa;
- Đảm bảo việc giải thích và thực hiện thống nhất các câu hỏi;
- Phân tích từng câu hỏi và mục đích của câu hỏi;
- Nêu rõ mục đích của cuộc khảo sát;
- Phương pháp ghi câu trả lời.

1.1. Hướng dẫn phỏng vấn

- *Chuẩn bị kỹ càng:* Bất kỳ một cuộc phỏng vấn nào cũng đòi hỏi phải có sự chuẩn bị kỹ lưỡng từ ban đầu. Cán bộ khảo sát cần nghiên cứu những tài liệu của cuộc khảo sát và ghi nhớ bằng câu hỏi.

- *Tỏ thái độ thân thiện:* Cán bộ khảo sát phải luôn tỏ thái độ lịch sử và tôn trọng, đặc biệt, ngay cả khi người được phỏng vấn tỏ vẻ khiếm nhã cũng không nên có thái độ kẻ cả.

- *Thể hiện tính tích cực:* Sử dụng những động từ và cách diễn đạt mang ý nghĩa tích cực.

- *Phản ứng nhanh:* Biết cách ứng phó nhanh nhạy với tình huống cụ thể mà cán bộ khảo sát phải đối mặt. Chẳng hạn, nếu người được phỏng vấn đang bận, cảm thấy bị quấy rầy, hoặc đang có tâm trạng không tốt, hãy khéo léo đề nghị được gặp lại vào một thời điểm khác. Có thể cung cấp thông tin cần hỏi trong một bản mẫu để người được phỏng vấn có thể hiểu được.

- *Cần có tính trung lập:* Thể hiện sự quan tâm và đánh giá cao những câu trả lời của người được phỏng vấn, nhưng không nên tự nguyện cung cấp thông tin cá nhân và không bao giờ được phép chia sẻ ý kiến với người được phỏng vấn. Thông tin cá nhân có thể làm ảnh hưởng đến người trả lời phỏng vấn đang muốn làm hài lòng cán bộ khảo sát, cũng có thể làm tăng thêm sự bất đồng giữa cán bộ khảo sát và người trả lời phỏng vấn, và có thể tạo ra một kiểu phỏng vấn mang tính cá nhân hơn là mang tính chuyên nghiệp.

- *Không nên nói dối:* Cần hướng dẫn cho người được phỏng vấn trả lời những câu hỏi một cách thành thực trong khi vẫn hướng đến những mặt tích cực của những câu trả lời.

- *Không nên đe dọa người được phỏng vấn:* Cán bộ khảo sát cần điềm đạm, phân tích sơ bộ về quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm của đối tượng được phỏng vấn (tránh đe dọa hoặc phân tích cụ thể làm đối tượng e ngại).

- *Không nên vội vàng:* Nếu người được phỏng vấn đang bận, có thể ra về và quay lại vào một thời điểm thuận tiện hơn. Tương tự, nếu cán bộ khảo sát cảm thấy không được khỏe, về mặt thể chất hay tâm lý, hoặc nếu cán bộ khảo

sát cảm thấy căng thẳng, có thể hoãn cuộc phỏng vấn. Nếu cố gắng thực hiện cuộc phỏng vấn trong điều kiện này, cán bộ khảo sát sẽ nhận được tỷ lệ câu trả lời thấp hơn mong muốn.

Không nên bỏ qua những câu hỏi và biểu hiện miễn cưỡng của người được phỏng vấn. Cán bộ khảo sát phải tinh ý và thận trọng. Trong tình huống *(hiếm khi xảy ra)* người được phỏng vấn hỏi cán bộ khảo sát một câu hỏi liên quan chỉ tiết đến một vấn đề nào đó mà cán bộ khảo sát không biết câu trả lời, cán bộ khảo sát nên xin lỗi và khẳng định với người được phỏng vấn rằng người giám sát sẽ liên lạc người được phỏng vấn để đáp ứng điều mà họ quan tâm.

- *Kỹ năng khác:*

+ Thời gian phỏng vấn: Lên lịch hẹn trước; Chọn thời gian làm việc thường ngày, đảm bảo người được phỏng vấn không quá bận; Sắp xếp lại thời điểm khác thích hợp hơn khi có đề nghị của người được phỏng vấn.

+ Ấn tượng ban đầu: Trang phục phù lịch sự, kín đáo, phù hợp với tính cách của người phỏng vấn và môi trường xung quanh diễn ra cuộc phỏng vấn.

+ Thiết lập và duy trì sự hợp tác: Người phỏng vấn nên trình bày và luyện tập lời giới thiệu riêng về cuộc khảo sát:

++ Lời mở đầu: Tự giới thiệu tên, giải thích lý do, đeo thẻ công tác và xuất trình giấy giới thiệu

++ Giải thích về cuộc khảo sát: Giới thiệu mục đích khảo sát (*cho dù người phỏng vấn đã được biết qua thư gửi trước đó*); khơi gợi mối quan tâm của người được phỏng vấn và xóa tan mọi nghi ngờ của họ; Những lợi ích thiết thực của việc tham gia trả lời; Sự bảo mật thông tin thu thập được. Cần có phương án dự phòng điều chỉnh cách tiếp cận người được phỏng vấn khi họ có phản ứng thông qua lời nói hoặc hành vi.

+ Phán đoán tâm lý của người được phỏng vấn:

++ Quy tắc thống nhất - xác định mối quan tâm của người được phỏng vấn để kết hợp với mục đích của cuộc ;

++ Bằng chứng xã hội - cán bộ khảo sát cần sẵn sàng cung cấp thông tin về cuộc để người được phỏng vấn thấy sự công nhận của xã hội đối với cuộc , bằng cách đó lôi cuốn được nhiều người tương tự tham gia;

++ Quyền lực - cán bộ khảo sát nên thành thực trả lời ai đang tài trợ cho cuộc khảo sát, nhấn mạnh những tổ chức có khả năng khuyến khích sự tham gia của người được phỏng vấn;

++ Sự yêu mến - là kết hợp của sự tương đồng về mặt sở thích, kiến thức chung, trang phục,... nên nói những lời ca ngợi phù hợp và thể hiện sự thân mật khi giao tiếp.

+ Xử lý các vấn đề nảy sinh trong thực tế:

++ Người được phỏng vấn đi vắng: Cán bộ khảo sát gọi điện và giải thích ngắn gọn về cuộc khảo sát, sắp xếp thời gian khác để tiến hành phỏng vấn;

++ Từ chối: Cán bộ khảo sát nên lịch sự ra về, không gây ra tranh cãi;

++ Không muốn trả lời: Cố gắng lôi cuốn người được phỏng vấn bằng câu hỏi trực tiếp và rõ ràng, liên quan đến mục đích khảo sát (ví dụ: “Vấn đề lớn nhất hiện nay anh đang phải đối mặt là gì?”);

++ Phản ứng thái quá: Trong trường hợp cực đoan người được phỏng vấn có thể làm giảm sự tự tin của cán bộ khảo sát, khi đó tốt nhất cán bộ khảo sát nên trả lời một cách tích cực, mỉm cười, và chỉ ra những điểm độc đáo của cuộc khảo sát;

++ Không đúng sự thật: Cán bộ khảo sát nên lặp lại câu hỏi một lần nữa, sử dụng lời mở đầu như “Xin lỗi để tôi kiểm tra lại, có thể tôi đưa ra câu hỏi chưa rõ ràng”;

++ Giả vờ nhiệt tình hợp tác: Cán bộ khảo sát nên nhấn mạnh tính quan trọng của nhiệm vụ và thể hiện rằng mình chỉ quan tâm đến câu trả lời có ý nghĩa; giữ đúng vai trò của mình một cách nguyên tắc, nếu thất bại thì không nên tiến hành cuộc phỏng vấn;

1.2. Tiến hành phỏng vấn

- Cách thức phỏng vấn

+ Cách thức nghiêm túc: Cán bộ khảo sát làm rõ vai trò của người được phỏng vấn là cung cấp thông tin chính xác, không nói chuyện không có liên quan gì đến cuộc khảo sát với cán bộ khảo sát.

+ Cách thức mang tính tình cảm xã hội: Người được phỏng vấn cảm thấy không bị bắt buộc cung cấp thông tin chính xác. Cách thức này mang lại rủi ro cao hơn về chất lượng số liệu, vậy nên lựa chọn cách thức mang tính tình cảm xã hội với những chủ đề không mấy quan trọng, câu hỏi nhạy cảm.

- *Vai trò của người được phỏng vấn:* Phải làm cho người được phỏng vấn hiểu được vai trò của mình là cung cấp thông tin, đảm bảo rằng người được phỏng vấn hiểu được quan điểm mà họ cần phải có khi trả lời câu hỏi.

- Đặt câu hỏi

+ Cách 1: Cán bộ khảo sát đọc chính xác từng câu hỏi và để người phỏng vấn tự luận giải.

+ Cách 2: Cán bộ khảo sát được sử dụng ngôn ngữ của riêng mình để chuyển tải ý nghĩa của câu hỏi đến người được phỏng vấn.

Giải pháp tốt nhất là dung hòa giữa 02 cách trên: Cán bộ khảo sát nên đọc tất cả các phương án; trường hợp người được phỏng vấn không thể hiểu được câu hỏi ngay cả sau khi được nghe lại lần thứ 2 và yêu cầu giải thích thì cán bộ khảo sát có thể sử dụng từ ngữ khác nhau nhưng vẫn đảm bảo ý nghĩa để giải thích, cách thức này sẽ nâng cao chất lượng số liệu thu thập được.

- Kiểm nghiệm

Khi người được phỏng vấn trả lời không thỏa đáng (không đầy đủ, không liên quan, không chính xác), cán bộ khảo sát cần yêu cầu người được phỏng vấn làm rõ câu hỏi hoặc cung cấp thêm thông tin.

- Gợi ý

Có nghĩa là đưa ra một vài câu trả lời để người được phỏng có thể dễ dàng trả lời. Đây là trường hợp một câu hỏi có 1 danh sách câu trả lời đã định trước để người được phỏng vấn lựa chọn một phương án.

- Hướng dẫn và phản hồi.

Các hướng dẫn được đưa vào trong bảng hỏi để giúp người được phỏng vấn thực hiện nhiệm vụ một cách thích hợp, hướng dẫn phải ngắn, rõ ràng và được cán bộ khảo sát đọc trước khi hỏi.

- Kết thúc cuộc phỏng vấn

Khi cuộc phỏng vấn kết thúc, cán bộ khảo sát nên cảm ơn người được phỏng vấn vì đã tham gia và phải chắc chắn rằng họ đã trả lời đầy đủ và nhất quán các câu hỏi.

2. Giám sát công tác khảo sát và kiểm soát chất lượng dữ liệu

2.1. Mã hóa

Các câu trả lời được mã hóa đồng nhất: Câu trả lời có thể có những thay đổi không đáng kể cũng không cần thiết mã hóa khác nhau.

Mã hóa được thực hiện theo trình tự: Xác định khung mã hóa; Quy định các giá trị tương ứng.

2.2. Biên tập

Các câu hỏi tổng hợp được xem xét lại để phát hiện ra lỗi và sửa lỗi.

Quá trình biên tập bao gồm kiểm tra thông tin đã thu thập là đầy đủ, chính xác và phù hợp.

- Tính đầy đủ

Xác nhận tất cả các câu hỏi liên quan đã được trả lời và các câu trả lời đã được ghi lại. Tính đầy đủ không có nghĩa là tất cả các câu hỏi phải được hỏi và phải ghi lại câu trả lời. Một thực tế là không phải tất cả các câu hỏi sẽ áp dụng đến tất cả những người trả lời và thậm chí nếu một câu hỏi có thể áp dụng được thì không phải tất cả người trả lời sẽ có thể trả lời hoặc sẵn lòng cung cấp câu trả lời, do vậy các khoảng trống trong bảng hỏi là không đầy đủ và do đó được bỏ qua.

- Tính chính xác

Kiểm tra để bảo đảm tất cả các câu trả lời đã được ghi lại là dễ nhận dạng. Kiểm tra tính chính xác của các câu hỏi mở nghĩa là mỗi câu hỏi được trả lời theo một cách dễ đọc và các ký hiệu mã hóa được làm đúng và đồng nhất.

- Tính phù hợp

Việc kiểm tra tất cả các mối quan hệ logic giữa các câu hỏi cần được coi trọng. Chẳng hạn, nếu một công ty không nhập khẩu hàng hóa, thì đối với một câu hỏi về nước nhập khẩu chính sẽ không cần ghi lại câu trả lời, cho dù câu hỏi này được đưa vào bảng hỏi.

2.3. Nhập dữ liệu

Đây là công việc mất nhiều thời gian nên cần phải đảm bảo:

- *Nhận dạng đồng nhất*: Dạng vào dữ liệu phải yêu cầu mỗi bản ghi có một nhận dạng đồng nhất trước khi bất kỳ dữ liệu nào có thể được nhập vào.
- *Tên biến*: Kiểm tra loại; tính logic; sự tin cậy.
- *Kiểm soát chất lượng*: Các dữ liệu đầu ra và tập hợp dữ liệu đã được diễn giải.

2.4. Làm sạch dữ liệu

Làm sạch dữ liệu là biên tập cuối cùng và các thủ tục tính toán đã sử dụng để làm tăng chất lượng dữ liệu và chuẩn bị dữ liệu cho phân tích. Biên tập và tính toán để vào các câu trả lời thực được ghi ở địa điểm khảo sát.

Làm sạch dữ liệu không đúng có thể làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến tính hợp pháp của dữ liệu: Làm thay đổi ý nghĩa dữ liệu đã thu thập; Sinh ra các lỗi trong dữ liệu cuối cùng; Làm mất hiệu lực bằng chứng của dữ liệu chất lượng kém.

Nếu kiểm soát đúng đắn, làm sạch dữ liệu có thể đạt tới như sau: Cải thiện hoặc ít nhất giữ lại chất lượng của dữ liệu đã thu thập; Làm tăng tính tin cậy của dữ liệu đã thu thập; Làm người sử dụng để phân tích dữ liệu thuận lợi hơn

Làm sạch dữ liệu thực hiện theo trình tự: *Kiểm tra tính ổn định cấu trúc; Nhận dạng các giá trị không hợp lệ; Biên tập và tính toán lại.*

II. Những yêu cầu cần đạt được đối với cán bộ khảo sát

Những câu hỏi được chuẩn bị tốt và các cán bộ khảo sát có kinh nghiệm là hai thành phần quan trọng nhất ảnh hưởng đến chất lượng thông tin thu thập được, đặc biệt chất lượng của cán bộ khảo sát là vấn đề khó khăn nhất. Ngay cả khi câu hỏi được chuẩn bị tốt nhất cũng có thể nhận được thông tin trả lời không chính xác nếu cán bộ khảo sát đọc câu hỏi và ghi lại câu trả lời một cách sai lệch.

Tuổi, kinh nghiệm làm việc và trình độ học vấn là ba yếu tố quan trọng nhất của cán bộ khảo sát.

- Tuổi của cán bộ khảo sát có ý nghĩa quan trọng đối với khả năng đảm bảo người được mời sẽ tham gia phỏng vấn, trong khi đó kinh nghiệm phỏng vấn đóng vai trò quan trọng trong khả năng thực hiện cuộc phỏng vấn. Cán bộ khảo sát càng có nhiều điểm tương đồng, thì người được tham gia phỏng vấn càng dễ dàng đồng ý hợp tác.

- Kinh nghiệm làm việc ảnh hưởng đến chất lượng thông tin hơn là tuổi tác. Các cán bộ khảo sát thiếu kinh nghiệm thường mắc lỗi nhiều hơn các cán bộ khảo sát trẻ tuổi. Ngoài ra, kinh nghiệm làm việc đóng vai trò quan trọng đảm bảo việc người được mời tham gia phỏng vấn sẽ đồng ý hợp tác - một cán bộ khảo sát có kinh nghiệm sẽ có nhiều chiến thuật thuyết phục hơn, họ có thể biến chuyển các chiến thuật này tùy theo từng trường hợp phỏng vấn.

- Tỷ lệ từ chối cao có thể phá vỡ kết cấu của mẫu, do vậy cán bộ khảo sát cần được tham gia các khóa đào tạo có liên quan đến những vấn đề về thói quen, hành vi, giao tiếp,.../.