

PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN
TÌNH HÌNH ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TRONG CỘNG ĐỒNG
NĂM 2023

LƯU Ý

1) Người điền phiếu đánh dấu X vào ô trả lời tương ứng.

chọn **MỘT** câu trả lời

có thể chọn **NHIỀU** câu trả lời.

2) Thông tin trong phiếu khảo sát chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu, thống kê thương mại điện tử. Không cung cấp cho bên thứ ba.

3) Thông tin cung cấp trong 12 tháng tính từ thời điểm khảo sát.

I. THÔNG TIN NGƯỜI ĐIỀN PHIẾU

1. Họ và tên:

2. Số CMND/ CCCD:

3. Giới tính: Nam Nữ

4. Tuổi: Dưới 18 18 - 25 26 - 35

36 - 45 Trên 45

5. Địa chỉ nơi thường trú: (tỉnh/thành phố):

6. Nghề nghiệp

Lao động gián tiếp (văn phòng, giảng dạy, nghiên cứu...)

Lao động trực tiếp (công nhân, nông dân, bán hàng...)

Sinh viên, học sinh

Nội trợ

Khác

II. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG INTERNET

1. Phương tiện thường dùng để truy cập Internet

Máy tính để bàn/Máy tính xách tay

Điện thoại di động

Thiết bị khác (Ipad, Máy tính bảng)

2. Thời gian truy cập Internet trung bình mỗi ngày

Dưới 3 tiếng

Từ 3 - 5 tiếng

Từ 5 - 7 tiếng

Từ 7 - 9 tiếng

Trên 9 tiếng

3. Bạn thường sử dụng Internet cho các hoạt động nào sau đây?

Đọc báo

Tìm kiếm thông tin mua hàng

Nghiên cứu, học tập

Truy cập email

Xem phim, nghe nhạc...

Tham gia diễn đàn, mạng xã hội

Chơi game

Hoạt động khác

III. TÌNH HÌNH THAM GIA MUA SẢN PHẨM TRỰC TUYẾN

1. Bạn đã từng tham gia mua sản phẩm (hàng hoá hoặc dịch vụ) qua mạng trong năm 2023 chưa?

- Đã từng Chưa Sẽ mua

1a. Nếu câu trả lời là **CHƯA**, xin cho biết lý do:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Mua hàng tại cửa hàng thuận tiện hơn | <input type="checkbox"/> Không có các loại thẻ thanh toán |
| <input type="checkbox"/> Sợ lộ thông tin cá nhân | <input type="checkbox"/> Cách thức đặt hàng trực tuyến quá rắc rối |
| <input type="checkbox"/> Không tin tưởng đơn vị bán hàng | <input type="checkbox"/> Không có đủ thông tin để ra quyết định |
| <input type="checkbox"/> Hàng hóa, dịch vụ không phong phú | <input type="checkbox"/> Không có nhu cầu mua bán |
| <input type="checkbox"/> Khó kiểm định chất lượng hàng hóa | <input type="checkbox"/> Chưa có kinh nghiệm mua bán trên mạng |

Nếu đã từng mua hàng trực tuyến, bạn trả lời tiếp các câu hỏi sau:

2. Bạn có mua sản phẩm qua các trang web quốc tế không?

- Có Không

2a. Nếu câu trả lời là **CÓ**, vui lòng cho biết bạn thường mua bằng hình thức nào sau đây:

- Trực tiếp trên website quốc tế
- Thông qua website Việt Nam mua hộ hàng quốc tế (vd: Fado.vn; giaonhan247.com...)
- Thông qua người bán trung gian trên mạng xã hội

3. Bạn có mua hàng của thương nhân nước ngoài bán trên các sàn TMĐT Việt Nam không?

- Có Không

Nếu câu trả lời là **CÓ**, xin trả lời thêm các câu hỏi từ 3.1 đến 3.3 sau đây:

3.1. Lý do lựa chọn mua hàng của thương nhân nước ngoài trên sàn:

- Giá cả rẻ hơn
- Chất lượng sản phẩm tốt hơn
- Hàng hóa có thương hiệu nước ngoài
- Chỉ có thương nhân nước ngoài có bán mặt hàng đó
- Khác (xin vui lòng nêu rõ lý do):.....

3.2. Ước tính số lượng sản phẩm/dịch vụ bạn đã mua qua mạng từ thương nhân nước ngoài trong năm 2023

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Dưới 5 sản phẩm/dịch vụ | <input type="radio"/> Từ 5 đến 10 sản phẩm/dịch vụ |
| <input type="radio"/> Từ 10 đến 20 sản phẩm/dịch vụ | <input type="radio"/> Trên 20 sản phẩm/dịch vụ |

3.3. Ước tính giá trị mua qua mạng từ thương nhân nước ngoài trong năm 2023

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Dưới 1 triệu đồng | <input type="radio"/> Từ 1 triệu - 3 triệu đồng |
| <input type="radio"/> Từ 3 triệu - 5 triệu đồng | <input type="radio"/> Từ 5 - 10 triệu đồng |
| <input type="radio"/> Trên 10 triệu đồng | |

4. Bạn mua hàng trực tuyến qua thiết bị nào thường xuyên hơn?

- Điện thoại di động
- Máy tính để bàn/máy tính xách tay
- Thiết bị khác (Ipad, máy tính bảng)

5. Bạn ưu tiên phương thức mua sắm nào hơn?

- Mua sắm qua mạng
- Mua sắm truyền thống
- Không có sự ưu tiên phương thức nào

5a. Nếu chọn ưu tiên mua sắm qua mạng, chọn lý do:

- Dịch vụ trả hàng
- Phí vận chuyển thấp
- Được đồng kiểm
- Được tư vấn nhiệt tình
- Bảo hành sản phẩm
- Nhiều chương trình khuyến mại

6. Bạn thường mua hàng hóa/dịch vụ nào trên mạng?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Thực phẩm | <input type="checkbox"/> Vé máy bay, tàu hỏa, ô tô |
| <input type="checkbox"/> Thiết bị đồ dùng gia đình | <input type="checkbox"/> Vé xem phim, ca nhạc... |
| <input type="checkbox"/> Đồ công nghệ và điện tử | <input type="checkbox"/> Đặt chỗ khách sạn/tour du lịch |
| <input type="checkbox"/> Quần áo, giày dép và mỹ phẩm | <input type="checkbox"/> Dịch vụ tư vấn, đào tạo trực tuyến |
| <input type="checkbox"/> Sách, văn phòng phẩm, hoa, quà tặng | <input type="checkbox"/> Dịch vụ spa và làm đẹp |
| <input type="checkbox"/> Xem phim trực tuyến | <input type="checkbox"/> Ưu đãi dịch vụ trên các nền tảng |
| <input type="checkbox"/> Nhạc/Video/DVD/Game | <input type="checkbox"/> Hàng hóa/dịch vụ khác |

7. Bạn thường mua qua hình thức nào?

- Website TMĐT bán hàng (vd: các website bán hàng trực tiếp)
- Sàn giao dịch TMĐT (vd: các website bán lẻ: Lazada, Shopee, Tiki, Grab...)
- Diễn đàn/mạng xã hội (vd: Facebook...)
- Các ứng dụng mua hàng trên thiết bị di động (App)
- Hình thức khác:

Nếu bạn lựa chọn Sàn giao dịch TMĐT, vui lòng cho biết tên sàn bạn mua sắm nhiều nhất theo từng lĩnh vực

7a. Lĩnh vực bán buôn bán lẻ

- Shopee Lazada Tiki TikTok Sendo
- Khác.....

7b. Lĩnh vực dịch vụ vận tải (taxi, xe ôm)

- Grab Be GoJek Khác.....

7c. Lĩnh vực dịch vụ giao đồ ăn

- Grab ShopeeFood, Foody Baemin Be
- Khác.....

7d. Lĩnh vực du lịch (đặt vé máy bay, phòng khách sạn, vé tham quan)

- Traveloka Gotadi Tripi Partner AirBnB
 Agoda Booking.com Khác.....

8. Thông thường bạn thanh toán hàng hóa/dịch vụ mua qua mạng bằng hình thức nào?

- Tiền mặt khi nhận hàng
 Chuyển khoản
 Thẻ ATM nội địa
 Thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ
 Ví điện tử (MoMo, Moca, ShopeePay,...)
 Mobile Money (thanh toán qua tài khoản viễn thông)
 Trả góp (mua trước trả sau)

9. Ước tính số lượng sản phẩm/dịch vụ bạn đã mua qua mạng trong năm 2023

- Dưới 5 sản phẩm/dịch vụ Từ 5 đến 10 sản phẩm/dịch vụ
 Từ 10 đến 15 sản phẩm/dịch vụ Từ 15 đến 30 sản phẩm/dịch vụ
 Từ 30 đến 50 sản phẩm/dịch vụ Trên 50 sản phẩm/dịch vụ

10. Ước tính tổng giá trị mua sắm trực tuyến năm 2023

- Dưới 2 triệu đồng Từ 2 triệu - 5 triệu đồng
 Từ 5 - 10 triệu đồng Từ 10 triệu - 15 triệu đồng
 Từ 15 triệu - 20 triệu đồng Trên 20 triệu đồng

11. Ước tính giá trị hàng hóa mua sắm trực tuyến trong tổng chi tiêu trong năm 2023

- Dưới 5% Từ 5% - 10% Từ 10% - 15%
 Từ 15% - 20% Trên 20%

12. Trải nghiệm mua sắm trực tuyến của người tiêu dùng¹

- Tham gia mua sắm kết hợp giải trí (livestream, game tương tác) trên các website/ứng dụng TMDT
 Ưu tiên mua hàng hóa/dịch vụ được các cá nhân nổi tiếng (KOL) trên mạng giới thiệu
 So sánh giá bán trên mạng (online) và giá bán trực tiếp (offline) của hàng hóa/dịch vụ trước khi mua hàng
 Dành nhiều hơn thời gian mua sắm trực tuyến vào những ngày diễn ra chương trình khuyến mãi
 Được cung cấp thông tin về nguồn gốc, xuất xứ của hàng hóa khi mua hàng trên mạng
 Quan tâm đến thông tin về người bán trên mạng (cửa hàng chính hãng (vd: shopee mall, tiki official, lazmall,...), địa điểm kinh doanh, nhận xét, đánh giá của người mua hàng, quảng cáo, tỷ lệ phản hồi,...)
 Trong tương lai sẽ tiếp tục tham gia mua qua mạng

¹ Người tiêu dùng tích vào trải nghiệm đã từng tham gia khi mua sắm trực tuyến

13. Đánh giá mức độ hài lòng khi tham gia mua sắm trực tuyến

- Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng

14. Các yếu tố mà bạn quan tâm khi mua sản phẩm qua mạng?

- Uy tín của website/ứng dụng TMĐT, người bán
- Hàng hóa chính hãng, chất lượng
- Hàng hóa đa dạng, phong phú
- Dịch vụ chăm sóc khách hàng hỗ trợ kịp thời, có thiện chí
- Trải nghiệm website/ ứng dụng dễ dàng, thân thiện
- Có livestream giới thiệu về sản phẩm, trò chơi tương tác
- Thông tin cá nhân được bảo mật
- Chất lượng của dịch vụ vận chuyển
- Chi phí của dịch vụ vận chuyển
- Ưu đãi về giá cả (triển khai nhiều chương trình khuyến mại, giá rẻ hơn so với mua trực tiếp tại cửa hàng,...)

15. Bạn thấy việc mua sản phẩm hàng hoá/dịch vụ trực tuyến ở Việt Nam đang gặp những trở ngại gì?

- Giá cả (cao hơn mua trực tiếp/không rõ ràng)
- Chất lượng kém so với quảng cáo
- Đặt hàng trực tuyến rắc rối
- Lo ngại thông tin cá nhân bị tiết lộ
- Thanh toán phức tạp
- Chất lượng dịch vụ vận chuyển và giao nhận kém
- Chi phí vận chuyển cao
- Website/ứng dụng không chuyên nghiệp
- Dịch vụ chăm sóc khách hàng kém
- Khác (xin nêu rõ lý do):.....

23. Bạn hay tìm kiếm thông tin về hàng hóa/dịch vụ từ đâu?

- Bạn bè, người thân giới thiệu trực tiếp
- Xem quảng cáo truyền thống (tivi /báo điện tử /báo giấy)
- Qua quảng cáo trực tuyến (mạng xã hội/công cụ tìm kiếm/email quảng cáo)
- Xem bình luận, đánh giá trên mạng (Mạng xã hội /sàn TMĐT)
- Website/ứng dụng đã thông báo/đăng ký với Bộ Công Thương
- Khác:.....

Xin trân trọng cảm ơn!