

**PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN**  
**TÌNH HÌNH ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TRONG CỘNG ĐỒNG**  
**NĂM 2024**

**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 tính từ 01/01/2024 đến thời điểm trả lời phiếu.

**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?**

☐ Cập nhật tin tức

☐ Tìm kiếm thông tin hàng hóa, dịch vụ

☐ Nghiên cứu, học tập

☐ Liên lạc với người thân, bạn bè

☐ Giải trí (chơi game, nghe nhạc, xem phim,...)

☐ Tham gia diễn đàn, mạng xã hội

☐ Làm việc

☐ Hoạt động khác

### III. TÌNH HÌNH THAM GIA MUA SẴM TRỰC TUYẾN

1. Bạn đã từng tham gia mua sản phẩm (hàng hoá hoặc dịch vụ) qua mạng trong năm 2024 chưa?

☐ Đã từng

☐ Chưa từng

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

☐ Mua hàng tại cửa hàng thuận tiện hơn

☐ Sợ lộ thông tin cá nhân

☐ Không tin tưởng đơn vị bán hàng

☐ Hàng hóa, dịch vụ không phong phú

☐ Khó kiểm định chất lượng hàng hóa

☐ Thiếu trải nghiệm thực tế

☐ Thời gian đợi giao hàng quá lâu

☐ Không có các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt

☐ Cách thức đặt hàng trực tuyến quá rắc rối

☐ Không có đủ thông tin để ra quyết định

☐ Không có nhu cầu mua bán

☐ Chi phí vận chuyển cao

☐ 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:

☐ Trực tiếp trên website quốc tế

☐ Thông qua website Việt Nam mua hộ hàng quốc tế (vd: Fado.vn; giaonhan247.com...)

3. Bạn có mua hàng của thương nhân nước ngoài bán trên các sàn TMDT 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

☐ Thời gian nhận hàng nhanh chóng

☐ 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 2024

☐ Dưới 5 sản phẩm/dịch vụ

☐ Từ 5 đến 10 sản phẩm/dịch vụ

☐ Từ 10 đến 20 sản phẩm/dịch vụ

☐ Trên 20 sản phẩm/dịch vụ

3.3. Ước tính giá trị mua qua mạng từ thương nhân nước ngoài trong năm 2024

☐ Dưới 1 triệu đồng

☐ Từ 1 triệu - 3 triệu đồng

☐ Từ 3 triệu - 5 triệu đồng

☐ Từ 5 - 10 triệu đồng

☐ 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

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

- |                                                                           |                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Dịch vụ trả hàng thuận lợi, dễ dàng              | <input type="checkbox"/> Được các KOL, KOC giới thiệu, quảng cáo     |
| <input type="checkbox"/> Phí vận chuyển thấp                              | <input type="checkbox"/> Tiện lợi, tiết kiệm thời gian, công sức     |
| <input type="checkbox"/> Được đồng kiểm                                   | <input type="checkbox"/> Hàng hóa đa dạng                            |
| <input type="checkbox"/> Được tư vấn nhiệt tình                           | <input type="checkbox"/> Dễ dàng so sánh giá cả và đánh giá sản phẩm |
| <input type="checkbox"/> Bảo hành sản phẩm                                |                                                                      |
| <input type="checkbox"/> Nhiều chương trình khuyến mại                    |                                                                      |
| <input type="checkbox"/> Được tham các hoạt động mua sắm kết hợp giải trí |                                                                      |

**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/ứng dụng TMĐT bán hàng (vd: *fptshop.com.vn*, *dienmayxanh.com*,...)  
☐ Sàn giao dịch TMĐT (vd: *Lazada*, *Shopee*, *Tiki*, *TikTokShop*, *Grab*...)  
☐ Diễn đàn/mạng xã hội (vd: *Facebook*, *Instagram*...)  
☐ 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 ☐ Xanh SM  
☐ Khác.....

**7c. Lĩnh vực dịch vụ giao đồ ăn**

- ☐ Grab (GrabFood) ☐ ShopeeFood, Foody ☐ 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      ☐ Ví điện tử (MoMo, ZaloPay, ViettelPay, ShopeePay,...)  
☐ Chuyển khoản      ☐ Mobile Money (thanh toán qua tài khoản viễn thông)  
☐ Thẻ ATM nội địa      ☐ Trả góp (mua trước trả sau)  
☐ Thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ

**9. Ước tính số lượng sản phẩm/dịch vụ bạn đã mua qua mạng trong năm 2024**

- ☐ 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 2024**

- ☐ 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 2024**

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

**12. Trải nghiệm mua sắm trực tuyến của người tiêu dùng<sup>1</sup>**

- ☐ Tham gia mua sắm kết hợp giải trí (livestream, game tương tác) trên các website/ứng dụng TMĐT  
☐ Ưu tiên mua hàng hóa/dịch vụ được các cá nhân nổi tiếng (KOL, KOC) 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,...)  
☐ Ưu tiên các sản phẩm có thời gian giao hàng ngắn hơn  
☐ Tham khảo thông tin trên internet, sau đó mua sắm trên sàn giao dịch TMĐT  
☐ Trong tương lai sẽ tiếp tục tham gia mua qua mạng

<sup>1</sup> 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**

- |                                      |                                    |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> Không hài lòng | <input type="radio"/> Bình thường  |
| <input type="radio"/> Hài lòng       | <input type="radio"/> 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
- ☐ Chất lượng sản phẩm, hàng hóa
- ☐ Sự đa dạng, phong phú của sản phẩm, hàng hóa
- ☐ Chính sách đổi trả và bảo hành
- ☐ Trải nghiệm website/ ứng dụng dễ dàng, thân thiện
- ☐ Được livestream giới thiệu về sản phẩm, trò chơi tương tác
- ☐ Thông tin cá nhân được bảo mật
- ☐ Chất lượng dịch vụ vận chuyển
- ☐ Chi phí 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,...)
- ☐ Phương thức thanh toán thuận lợi
- ☐ Thông tin, hình ảnh mô tả sản phẩm rõ ràng

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

- |                                                                         |                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Giá cả (cao hơn mua trực tiếp/không rõ ràng)   | <input type="checkbox"/> Chi phí vận chuyển cao               |
| <input type="checkbox"/> Chất lượng kém so với quảng cáo                | <input type="checkbox"/> Website/ứng dụng không chuyên nghiệp |
| <input type="checkbox"/> Đặt hàng trực tuyến rắc rối                    | <input type="checkbox"/> Dịch vụ chăm sóc khách hàng kém      |
| <input type="checkbox"/> Lo ngại thông tin cá nhân bị tiết lộ           | <input type="checkbox"/> Khó khăn trong việc đổi trả hàng     |
| <input type="checkbox"/> Phương thức thanh toán phức tạp                | <input type="checkbox"/> Khác (xin nêu rõ lý do):.....        |
| <input type="checkbox"/> Chất lượng dịch vụ vận chuyển và giao nhận kém |                                                               |

**16. 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!**