Phiếu số:……………………..

*( Ghi số theo trật tự: Mã người phỏng vấn,mã huyện, mã xã, mã thôn và số thứ tự)*

\*: Điều tra viên tự quy đổi sau khi điều tra

**QUESTIONNAIRES FOR SURVEY**

Họ và tên người phỏng vấn:........................................... (Mã............. ). Ngày PV: ...................................

**Một số thông tin lưu ý:**

*a) Thanh toán điện tử là hoạt động giao dịch tiền tệ (nhận tiền – trả tiền) cho các hàng hóa, dịch vụ thông qua các phương tiện điện tử.*

*b) Các phương thức thanh toán điện tử phổ biến tại Việt Nam:*

*- Chuyển khoản ngân hàng*

*- Quẹt thẻ tín dụng (Visa, MasterCard)/ Thẻ ghi nợ*

*- Ví điện tử (ví dụ: ViettelPay, MoMo, ZaloPay, VNPay...)*

*-* *Thanh toán bằng điện thoại di động (ví dụ: smart banking, mã QR)*

*- Tiền điện tử (BTC, ETH, BNB...)*

*- Cổng thanh toán điện tử (là dịch vụ mà khách hàng có thể thanh toán tại các website thương mại điện tử)*

**CÂU HỎI KHẢO SÁT**

**I. Nhận thức và sử dụng phương thức thanh toán điện tử**

1) Anh/chị có biết về các phương thức thanh toán điện tử không? 🞏 Không 🞏 Có

2) Trong vòng sáu tháng qua, Anh/chị đã sử dụng những phương thức thanh toán điện tử nào cho tiêu dùng trong hộ gia đình?

🞏 Chuyển khoản ngân hàng

🞏 Quẹt thẻ tín dụng (Visa, MasterCard)/ Thẻ ghi nợ

🞏 Ví điện tử (ví dụ: ViettelPay, MoMo, ZaloPay, VNPay...)

🞏 Thanh toán bằng điện thoại di động (ví dụ: smart banking, mã QR)

🞏 Tiền điện tử (BTC, ETH, BNB...)

🞏 Cổng thanh toán điện tử (là dịch vụ mà khách hàng có thể thanh toán tại các website thương mại điện tử)

3) Trong các giao dịch sau đây, anh/chị thường xuyên sử dụng phương thức thanh toán điện tử cho loại giao dịch nào là nhiều nhất?

🞏Siêu thị và mua sắm hàng hóa tiêu dùng 🞏 Nhà hàng và quán ăn

🞏 Mua sắm trực tuyến 🞏Thanh toán tiện ích và hóa đơn

🞏 Dịch vụ giao thông và đặt xe 🞏Khác (vui lòng ghi rõ)..........................................

4) Mức độ anh/chị sử dụng phương thức thanh toán điện tử cho tiêu dùng trong hộ gia đình là như thế nào?

🞏 Chưa từng sử dụng 🞏 Hiếm khi (một lần mỗi tháng hoặc ít hơn)

🞏 Thỉnh thoảng (một lần mỗi tuần hoặc ít hơn) 🞏Thường xuyên (một vài lần mỗi tuần)

🞏 Rất thường xuyên (hằng ngày)

**II) Các mô hình lý thuyết**

**Thang đo linkert 1-5, tương ứng**

**1- Rất không đồng ý 2- Tương đối không đồng ý 3- Đồng ý**

**4- Khá đồng ý 5- Hoàn toàn đồng ý**

**A. TPB**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Thái độ đối với hành vi (Attitude - ATT)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| a) | Anh/chị có đồng ý rằng sử dụng TTĐT là *rất tốt*? |  |  |  |  |  |
| b) | Anh/chị có đồng ý rằng sử dụng TTĐT là *rất thuận tiện*? |  |  |  |  |  |
| c) | Anh/chị có đồng ý rằng sử dụng TTĐT *mang lại nhiều lợi ích*? |  |  |  |  |  |
| d) | Anh/chị có đồng ý rằng sử dụng TTĐT là *rất thú vị* |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2** | **Chuẩn chủ quan (Subjective Norm -SN)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| a) | Anh/chị có đồng ý với nhận định “*Gia đình và người thân của A/C đều ủng hộ việc sử dụng TTĐT*”? |  |  |  |  |  |
| b) | Anh/chị có đồng ý với nhận định “*Đồng nghiệp, bạn bè của A/C thường khuyến khích và đề xuất sử dụng TTĐT*”? |  |  |  |  |  |
| c) | Anh/chị có đồng ý với nhận định *“Sử dụng TTĐT là xu hướng”*? |  |  |  |  |  |
| d) | Anh/chị có đồng ý với nhận định *“Đồng nghiệp, bạn bè của A/C thường chia sẻ trải nghiệm tích cực khi sử dụng TTĐT”* |  |  |  |  |  |
| e) | Anh/chị có đồng ý với nhận định *“Các thông tin của chính phủ khiến A/C nghĩ rằng nên sử dụng TTĐT”?* |  |  |  |  |  |
| f) | Anh/chị có đồng ý với nhận định *“Phương tiện truyền thông làm tôi biết và sử dụng TTĐT”?* |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3** | **Nhận thức kiểm soát (Perceived Behavioural Control - PBC)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| a) | Anh/chị có đồng ý rằng mình *cảm thấy có thể dễ dàng sử dụng TTĐT?* |  |  |  |  |  |
| b) | Anh/chị có đồng ý rằng mình *có thể đủ kiến thức và kỹ năng để sử dụng TTĐT?* |  |  |  |  |  |
| c) | Anh/chị có đồng ý rằng mình *có thể hoàn toàn quyết định và kiểm soát được việc sử dụng TTĐT?* |  |  |  |  |  |
| d) | Anh/chị có đồng ý rằng mình *cảm thấy thoải mái khi sử dụng dịch vụ TTĐT?* |  |  |  |  |  |

**B. TAM**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Nhận thức sự hữu ích (Perceived Usefulness - PU)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| a) | Anh/chị có đồng ý rằng Sử dụng TTĐT sẽ giúp A/C *tiết kiệm thời gian?* |  |  |  |  |  |
| b) | Anh/chị có đồng ý rằng Sử dụng TTĐT sẽ giúp A/C thực hiện các *giao dịch dễ dàng hơn?* |  |  |  |  |  |
| c) | Anh/chị có đồng ý rằng Sử dụng TTĐT sẽ giúp A/C *quản lý tài chính hiệu quả hơn?* |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2** | **Nhận thức dễ sử dụng (Perceived Ease of Use - PEU)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| a) | Anh/chị có đồng ý rằng *rất dễ dàng nắm bắt các chức năng* của TTĐT? |  |  |  |  |  |
| b) | Anh/chị có đồng ý rằng *Sử dụng TTĐT là rất dễ dàng?* |  |  |  |  |  |
| c) | Anh/chị có đồng ý rằng *giao dịch qua TTĐT là rất đơn giản và thuận tiện?* |  |  |  |  |  |
| d) | Anh/chị có đồng ý rằng *cảm thấy thoải mái và tự tin khi sử dụng TTĐT?* |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3** | **Niềm tin (Trust)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| a) | Anh/chị có đồng ý với nhận định rằng Nhà cung cấp dịch vụ *luôn cung cấp dịch vụ TTĐT chính xác?* |  |  |  |  |  |
| b) | Anh/chị có đồng ý với nhận định rằng Nhà cung cấp dịch vụ *luôn cung cấp dịch vụ TTĐT đáng tin cậy?* |  |  |  |  |  |
| c) | Anh/chị có đồng ý với nhận định rằng Nhà cung cấp dịch *vụ luôn cung cấp dịch vụ TTĐT an toàn?* |  |  |  |  |  |
| d) | Anh/chị có đồng ý rằng TTĐT là *rất an toàn và bảo mật?* |  |  |  |  |  |
| e) | Anh/chị có đồng ý với nhận định rằng các dịch vụ và tiện ích của TTĐT *đáng tin cậy và không gây rủi ro* cho A/C? |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Quyết định sử dụng (Digital Payment Adoption- DPA)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| a) | Anh/chị có đồng ý rằng mình *có ý định sử dụng TTĐT trong tương lai gần?* |  |  |  |  |  |
| b) | Anh/chị có đồng ý rằng mình sẽ dự định *sử dụng TTĐT thường xuyên trong thời gian tới?* |  |  |  |  |  |
| c) | Anh/chị có đồng ý rằng *Sử dụng TTĐT là một phần quan trọng của thói quen mua sắm hàng ngày* của A/C? |  |  |  |  |  |
| d) | Anh/chị có đồng ý rằng mình cảm thấy *tin tưởng và tự tin sẽ sử dụng TTĐT thay vì tiền mặt* *trong thời gian tới?* |  |  |  |  |  |

## III. THÔNG TIN CHUNG NGƯỜI ĐƯỢC PHỎNG VẤN

**1.** Họ và tên: ……………………………

Tỉnh ……………………Huyện: …………………………..(Mã........) Xã:…………………….(Mã........) Thôn:…………… …....…(Mã …….) Số thứ tự điều tra: ………

**2. Nữ**:.......................................................... ***GT*** ⬜ (nam: 1; nữ:0)

***Tuổi*** :…… …………. ***Dân tộc***: ………(1-Kinh, 0- khác:……...)

***Trình độ VH***: ⬜ (0- Chưa từng đi học; lớp cụ thể từ 1-12; 13- TC; 14- CĐ, ĐH; 15-khác)

***Tình trạng hôn nhân***: ⬜ (1. Đã kết hôn; 0- Độc thân)

***3. Nghề nghiệp của người được phỏng vấn:*** ⬜ (1-Thuần nông; 0- Khác, cụ thể:.................................)

***4. Thu nhập bình quân hàng tháng của người được phỏng vấn***

⬜ < 1 triệu ⬜ 1-3 triệu ⬜ 3-5 triệu ⬜ 5-7 triệu ⬜ >7 triệu

**5. Nhân khẩu của hộ:** …… ….người

|  |  |
| --- | --- |
| **Người trả lời** | **Người phỏng vấn** |