

วันอาทิตย์ที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2567

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โทรศัพท์ 02-727-3594-6

<http://www.nidapoll.nida.ac.th> <http://www.twitter.com/nidapoll> และ <http://www.facebook.com/nidapoll>

E-mail: nida_poll@nida.ac.th

“Dee-Delivery เปิดก่อนจ่าย”

เรียน บรรณาธิการบริหาร/บรรณาธิการข่าว/หัวหน้าข่าว

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เผยผลการสำรวจของประชาชน เรื่อง “Dee-Delivery เปิดก่อนจ่าย” ทำการสำรวจระหว่างวันที่ 9-11 กรกฎาคม 2567 จากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป กระจายทุกภูมิภาค ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น จำนวน 1,310 หน่วยตัวอย่าง เกี่ยวกับมาตรการส่งดี (Dee-Delivery) เพื่อแก้ไขปัญหาการโกงเงินปลายทาง และการขายสินค้าไม่ตรงปก การสำรวจอาศัยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็นจากบัญชีรายชื่อฐานข้อมูลตัวอย่างหลัก (Master Sample) ของ “นิด้าโพล” สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 97.0

จากการสำรวจเมื่อถามถึงการเคยซื้อสินค้าออนไลน์ พบว่า ตัวอย่าง ร้อยละ 70.53 ระบุว่า เคยสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ (รวมถึงการสั่งเองหรือให้ผู้อื่นช่วยสั่งแทน) และร้อยละ 29.47 ระบุว่า ไม่เคยสั่งซื้อสินค้าออนไลน์

เมื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ที่ระบุว่าเคยสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ (รวมถึงการสั่งเองหรือให้ผู้อื่นช่วยสั่งแทน) (จำนวน 924 หน่วยตัวอย่าง) เกี่ยวกับมาตรการส่งดี (Dee-Delivery) พบว่า ตัวอย่าง ร้อยละ 84.20 ระบุว่า เป็นการคุ้มครองลูกค้า หากสินค้าไม่ตรงปก รองลงมา ร้อยละ 76.19 ระบุว่า เป็นการคุ้มครองลูกค้าไม่ให้โดนหลอกซื้อสินค้า ร้อยละ 60.28 ระบุว่า เป็นการคุ้มครองลูกค้าให้ได้รับเงินคืน ร้อยละ 48.70 ระบุว่า เป็นการช่วยลดข้อร้องเรียน/ข้อขัดแย้ง ระหว่างลูกค้า ไรเดอร์ และผู้จำหน่ายสินค้า ร้อยละ 34.20 ระบุว่า เป็นการคุ้มครองไรเดอร์ ไม่ต้องรับผิดชอบกรณีลูกค้าขอเปิดดูสินค้าก่อน ร้อยละ 20.02 ระบุว่า ไรเดอร์ต้องเสียเวลามากขึ้น เพราะต้องรอลูกค้าตรวจสอบสินค้า ร้อยละ 17.21 ระบุว่า มาตรการนี้อาจทำให้ค่าขนส่งสินค้าสูงขึ้น ร้อยละ 16.77 ระบุว่า มาตรการนี้อาจทำให้ราคาสินค้าที่เก็บเงินปลายทางมีราคาสูงขึ้น ร้อยละ 11.36 ระบุว่า ไม่เป็นธรรมกับผู้จำหน่ายสินค้า เพราะต้องรับความเสี่ยงกับการปฏิเสธการจ่ายเงินของลูกค้า ร้อยละ 10.39 ระบุว่า ไรเดอร์/บริษัทรับส่งสินค้าต้องเสียเวลารอถึง 5 วัน จึงจะสามารถปิด order ได้ ร้อยละ 10.06 ระบุว่า ไม่เป็นธรรมกับผู้จำหน่ายสินค้า เพราะต้องรอถึง 5 วัน จึงจะได้เงิน ร้อยละ 8.98 ระบุว่า มาตรการนี้อาจทำให้การจำหน่ายสินค้าแบบเก็บเงินปลายทางมีจำนวนลดลง ร้อยละ 6.60 ระบุว่า ไม่เห็นมีบทลงโทษหากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดผิดสัญญา และร้อยละ 0.22 ระบุว่า ไม่เห็นด้วยเลยกับมาตรการนี้ และไม่ตอบ/ไม่สนใจในสัดส่วนที่เท่ากัน

ท้ายที่สุดเมื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ที่ระบุว่าเคยสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ (รวมถึงการสั่งเองหรือให้ผู้อื่นช่วยสั่งแทน) (จำนวน 924 หน่วยตัวอย่าง) เกี่ยวกับความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อมาตรการส่งดี (Dee-Delivery) พบว่า ตัวอย่าง ร้อยละ 70.45 ระบุว่า เห็นด้วยมาก รองลงมา ร้อยละ 24.46 ระบุว่า ค่อนข้างเห็นด้วย ร้อยละ 4.00 ระบุว่า ไม่ค่อยเห็นด้วย ร้อยละ 0.87 ระบุว่า ไม่เห็นด้วยเลย และร้อยละ 0.22 ระบุว่า ไม่ตอบ/ไม่สนใจ

เมื่อพิจารณาลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง พบว่า ตัวอย่าง ร้อยละ 8.55 มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพฯ ร้อยละ 18.63 มีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง ร้อยละ 17.86 มีภูมิลำเนาอยู่ภาคเหนือ ร้อยละ 33.35 มีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 13.82 มีภูมิลำเนาอยู่ภาคใต้ และร้อยละ 7.79 มีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออก ตัวอย่าง ร้อยละ 48.09 เป็นเพศชาย และร้อยละ 51.91 เป็นเพศหญิง

ตัวอย่าง ร้อยละ 12.37 อายุ 18-25 ปี ร้อยละ 17.94 อายุ 26-35 ปี ร้อยละ 18.24 อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 26.64 อายุ 46-59 ปี และร้อยละ 24.81 อายุ 60 ปีขึ้นไป ตัวอย่าง ร้อยละ 96.18 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 3.05 นับถือศาสนาอิสลาม และร้อยละ 0.77 นับถือศาสนาคริสต์ และศาสนาอื่น ๆ

ตัวอย่าง ร้อยละ 36.34 สถานภาพโสด ร้อยละ 60.61 สมรส และร้อยละ 3.05 หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ ตัวอย่าง ร้อยละ 20.08 จบการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 35.88 จบการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 9.16 จบการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 30.15 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และร้อยละ 4.73 จบการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า

ตัวอย่าง ร้อยละ 8.93 ประกอบอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.70 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ร้อยละ 20.46 ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ ร้อยละ 11.07 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 15.65 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน ร้อยละ 20.84 เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ว่างงาน และร้อยละ 4.35 เป็นนักเรียน/นักศึกษา

ตัวอย่าง ร้อยละ 21.22 ไม่มีรายได้ ร้อยละ 18.32 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 31.84 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 9.69 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 5.04 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ในสัดส่วนที่เท่ากัน และร้อยละ 8.85 ไม่ระบุรายได้

1. ท่านเคยสั่งซื้อสินค้าออนไลน์หรือไม่

การเคยซื้อสินค้าออนไลน์	ร้อยละ
เคยสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ (รวมถึงการสั่งเองหรือให้ผู้อื่นช่วยสั่งแทน)	70.53
ไม่เคยสั่งซื้อสินค้าออนไลน์	29.47
รวม	100.00

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับ “มาตรการส่งดี (Dee-Delivery)” เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค แก้ไขปัญหากลโกงหลอกเก็บเงินปลายทาง ขายสินค้าไม่ตรงปก

ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรการส่งดี (Dee-Delivery)	ร้อยละ
เป็นการคุ้มครองลูกค้า หากสินค้าไม่ตรงปก	84.20
เป็นการคุ้มครองลูกค้าไม่ให้โดนหลอกซื้อสินค้า	76.19
เป็นการคุ้มครองลูกค้าให้ได้รับเงินคืน	60.28
เป็นการช่วยลดข้อร้องเรียน/ข้อขัดแย้ง ระหว่างลูกค้า ไรเดอร์ และผู้จำหน่ายสินค้า	48.70
เป็นการคุ้มครองไรเดอร์ไม่ต้องรับผิดชอบกรณีลูกค้าขอเปิดดูสินค้าก่อน	34.20
ไรเดอร์ต้องเสียเวลามากขึ้น เพราะต้องรอลูกค้าตรวจสอบสินค้า	20.02
มาตรการนี้อาจทำให้ค่าขนส่งสินค้าสูงขึ้น	17.21
มาตรการนี้อาจทำให้ราคาสินค้าที่เก็บเงินปลายทางมีราคาสูงขึ้น	16.77
ไม่เป็นธรรมกับผู้จำหน่ายสินค้า เพราะต้องรับผิดชอบต่อความเสี่ยงการปฏิเสธการจ่ายเงินของลูกค้า	11.36
ไรเดอร์/บริษัทรับส่งสินค้าต้องเสียเวลารอถึง 5 วัน จึงจะสามารถปิด order ได้	10.39
ไม่เป็นธรรมกับผู้จำหน่ายสินค้า เพราะต้องรอถึง 5 วัน จึงจะได้เงิน	10.06
มาตรการนี้อาจทำให้การจำหน่ายสินค้าแบบเก็บเงินปลายทางมีจำนวนลดลง	8.98
ไม่เห็นมีบทลงโทษหากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดผิดสัญญา	6.60
ไม่เห็นด้วยเลยกับมาตรการนี้	0.22
ไม่ตอบ/ไม่สนใจ	0.22

หมายเหตุ: 1. เฉพาะผู้ที่ระบุว่าเคยสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ (รวมถึงการสั่งเองหรือให้ผู้อื่นช่วยสั่งแทน) จำนวน 924 หน่วยตัวอย่าง
2. สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3. ในภาพรวมท่านเห็นด้วยหรือไม่กับ “มาตรการส่งดี (Dee-Delivery)”

ความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อมาตรการส่งดี (Dee-Delivery)	ร้อยละ
เห็นด้วยมาก	70.45
ค่อนข้างเห็นด้วย	24.46
ไม่ค่อยเห็นด้วย	4.00
ไม่เห็นด้วยเลย	0.87
ไม่ตอบ/ไม่สนใจ	0.22
รวม	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุว่าเคยสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ (รวมถึงการสั่งเองหรือให้ผู้อื่นช่วยสั่งแทน) จำนวน 924 หน่วยตัวอย่าง

ลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ	112	8.55
ภาคกลาง	244	18.63
ภาคเหนือ	234	17.86
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	437	33.35
ภาคใต้	181	13.82
ภาคตะวันออก	102	7.79
รวม	1,310	100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	630	48.09
หญิง	680	51.91
รวม	1,310	100.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-25 ปี	162	12.37
26-35 ปี	235	17.94
36-45 ปี	239	18.24
46-59 ปี	349	26.64
60 ปีขึ้นไป	325	24.81
รวม	1,310	100.00

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศาสนา

ศาสนา	จำนวน	ร้อยละ
พุทธ	1,260	96.18
อิสลาม	40	3.05
คริสต์ และศาสนาอื่น ๆ	10	0.77
รวม	1,310	100.00

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	476	36.34
สมรส	794	60.61
หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่	40	3.05
รวม	1,310	100.00

ลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง (ต่อ)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	263	20.08
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	470	35.88
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	120	9.16
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	395	30.15
สูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	62	4.73
รวม	1,310	100.00

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	117	8.93
พนักงานเอกชน	245	18.70
เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ	268	20.46
เกษตรกร/ประมง	145	11.07
รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน	205	15.65
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ว่างงาน	273	20.84
นักเรียน/นักศึกษา	57	4.35
รวม	1,310	100.00

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	278	21.22
ไม่เกิน 10,000 บาท	240	18.32
10,001-20,000 บาท	417	31.84
20,001-30,000 บาท	127	9.69
30,001-40,000 บาท	66	5.04
40,001 บาทขึ้นไป	66	5.04
ไม่ระบุ	116	8.85
รวม	1,310	100.00