

# รายงานการสำรวจวิจัยผู้ใช้บริการเรียกรถออนไลน์ ในปี 2018 ได้ให้คำแนะนำอะไรแก่เราบ้าง?



ตามตัวเลขของ CNNIC ที่สิ้นสุดเมื่อเดือนธันวาคม ค.ศ. 2017 ผู้ใช้บริการเรียกรถออนไลน์และรถด่วนในประเทศจีนมีปริมาณเกิน 200 ล้านคนแล้ว ซึ่งปริมาณผู้ใช้บริการเรียกรถออนไลน์(ไม่รวมแท็กซี่ออนไลน์) เพิ่มขึ้นเป็น 40.6% แสดงให้เห็นว่าบริการเรียกรถออนไลน์กลายเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการเดินทางในชีวิตประจำวันของหลายๆคนไปแล้ว สำหรับเรื่องนี้ เพื่อจะวิจัยเชิงลึกมากขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางและความพึงพอใจ สถาบันวิจัย 36 จึงได้ทำการสำรวจวิจัยเกี่ยวกับผู้ใช้บริการเรียกรถออนไลน์ และรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจฉบับนี้ ได้ให้คำแนะนำอะไรแก่เราบ้าง?

80% เคยใช้บริการเรียกรถออนไลน์ในการเดินทาง

ผลการวิจัยพบว่า 81% ของผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางโดยการใช้บริการเรียกรถออนไลน์เป็นประจำ และมีเพียง 15% เท่านั้นที่ใช้การเรียกรถแบบออฟไลน์ โดย 34% ของผู้โดยสารใช้เรียกแท็กซี่ออนไลน์ ซึ่งคิดเป็น 2.3 เท่าของจำนวนคนเรียกรถออฟไลน์ แสดงให้เห็นว่าการใช้บริการเรียกรถบนอินเทอร์เน็ต กลายเป็นพอร์ทัลการเข้าชมหลัก

พนักงานออฟฟิศหนุ่มสาวเป็นผู้ใช้หลัก

ภาพผู้ใช้หลักในการใช้บริการเรียกรถออนไลน์ จากสถิติผลการวิจัยพบว่า กำลังหลักของผู้ใช้บริการเรียกรถออนไลน์อยู่ที่ช่วงอายุ 16-44 ปี โดยส่วนใหญ่คนในช่วงอายุ 25-34 ปี เป็นผู้ใช้บริการเรียกรถออนไลน์บ่อยที่สุด ความถี่ที่พวกเขาใช้บริการเรียกรถออนไลน์สูงนำหน้าคนช่วงอายุอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริการเรียกรถออนไลน์ที่มีความสะดวก ฉับไวเป็นพิเศษ ทำให้คนจำนวนมากเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ไม่มีตัวเลือกอื่นในการเดินทางหรือเมื่อไม่มีเวลาจึงมีแนวโน้มที่จะเลือกเดินทางโดยการใช้บริการเรียกรถออนไลน์

ผู้ใช้ที่ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการเดินทางมากที่สุด

ผลการวิจัย 63% ของผู้ใช้ที่กำลังเลือกแพลตฟอร์มบริการเรียกรถออนไลน์ให้ความสำคัญกับความเร็วในการส่งข้อมูลและความรวดเร็วในการรับออเดอร์ของคนขับมากที่สุด รองลงมา 59% ของผู้ใช้ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่า และ 58% ของผู้ใช้ให้ความสำคัญกับเวลาในการรอคนขับมารับหลังจากการรับออเดอร์แล้ว

ผู้ใช้พึงพอใจกับกิริยาท่าทางของผู้ขับมากที่สุด และไม่พอใจกับความเร็วในการจัดการบริการลูกค้ามากที่สุด

ในส่วนของการบริการ ผู้ใช้บริการเรียกรถออนไลน์จำนวนมากพอใจมากที่สุดกับคนขับที่มีประสบการณ์ โดยแบ่งความพึงพอใจเป็น 2 รายการคือ ผู้ใช้ 86% และ 81% พึงพอใจกับกิริยาท่าทางของคนขับรถในการบริการเรียกรถ

ออนไลน์ และความคุ้นเคยเส้นทางในการขับขี่ของคนขับ ในทางตรงกันข้ามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ ต่อระยะเวลาในการรอการกดรับ และระยะห่างของคนขับที่รับออเดอร์ แสดงออกมาว่ายังไม่ดีพอ และการบริการที่ไม่น่าพอใจที่สุดก็คือ ความรวดเร็วในการจัดการปัญหาของโอเปอเรเตอร์ เพราะฉะนั้นแพลตฟอร์มการบริการเรียกรถออนไลน์สามารถจัดการปัญหาเรื่องเรียนของลูกค้านำได้หรือไม่ เป็นกุญแจสำคัญที่สุดในการนำมาซึ่งการได้รับการเป็นที่นิยมของตลาด

จากผลการวิจัยอื่น ๆ รวม ผู้ใช้จำนวนมากให้ผลตอบรับดีกับการบริการเรียกรถออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบที่มีการรีวิวจากผู้โดยสารแบบเปิดกว้างและโปร่งใส, ความสะอาดภายในรถดีกว่าแท็กซี่แบบทั่วไป, สะดวกรวดเร็ว และมีผลประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจ, เปลี่ยนแปลงทรัพยากรการว่างงานในสังคม ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เลือกใช้บริการเรียกรถออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้หลังจากที่แพลตฟอร์ม Tian Tian Go ได้ออนไลน์อย่างเป็นทางการในประเทศจีนแล้ว จึงได้ไฟท์ปัจจัยข้างต้นในการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง และหวังว่าจะนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาพลิกรูปแบบใหม่ของระบบเศรษฐกิจแบ่งปัน

ปัจจุบัน โปรแกรมเรียกรถ Tian Tian Go ของบริษัท Tian Tian Ventures หลังจากที่ย้ายออกจากอเมริกาแล้ว ก็ได้ประกาศอย่างเป็นทางการในประเทศจีน ในวันที่ 31 สิงหาคม และเป้าหมายขั้นต่อไปคือประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยได้วางเครือข่ายการตลาดเข้าไปหลายประเทศหลายทวีป เนื่องจากตามผลการรายงานการสำรวจผู้ใช้บริการเรียกรถออนไลน์ในปี 2018 Tian Tian Go จึงใช้ข้อได้เปรียบทางเทคโนโลยีบล็อกเชน สร้างโมเดลที่ได้ประโยชน์ร่วมกันทั้ง 5 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ขับ, ผู้โดยสาร, ผู้ถือหุ้น, ผู้มีส่วนร่วมและแพลตฟอร์ม

ซึ่งก็คือผ่านระบบรางวัลผู้ถือหุ้นเทียนเทียนเชน มุ่งหน้าสู่การสร้างสรรครูปแบบการพิสูจน์สิทธิประโยชน์ (Proof of Stake) ผู้ถือหุ้น 50,000 เทียนเทียนเชนจะกลายเป็นโฮสต์โหนด จะได้รับเทียนเทียนเชนที่ผลิตจากบล็อกเชนทุกๆ 300 วินาที อีกทั้งผู้ขับและผู้โดยสารต่างสามารถกลายเป็นผู้ถือหุ้นได้ด้วย หรือพูดอีกอย่างคือ เพราะว่ามีแผนรางวัล Tian Tian Go ไม่เพียงแต่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการเรียกรถออนไลน์เท่านั้น ในขณะเดียวกันยังสามารถได้รับรางวัลพิเศษได้อีกด้วย เรียกได้ว่าเป็นรูปแบบนวัตกรรมบริการที่ทำหนึ่งแต่ได้ประโยชน์หลายต่อเลยทีเดียว