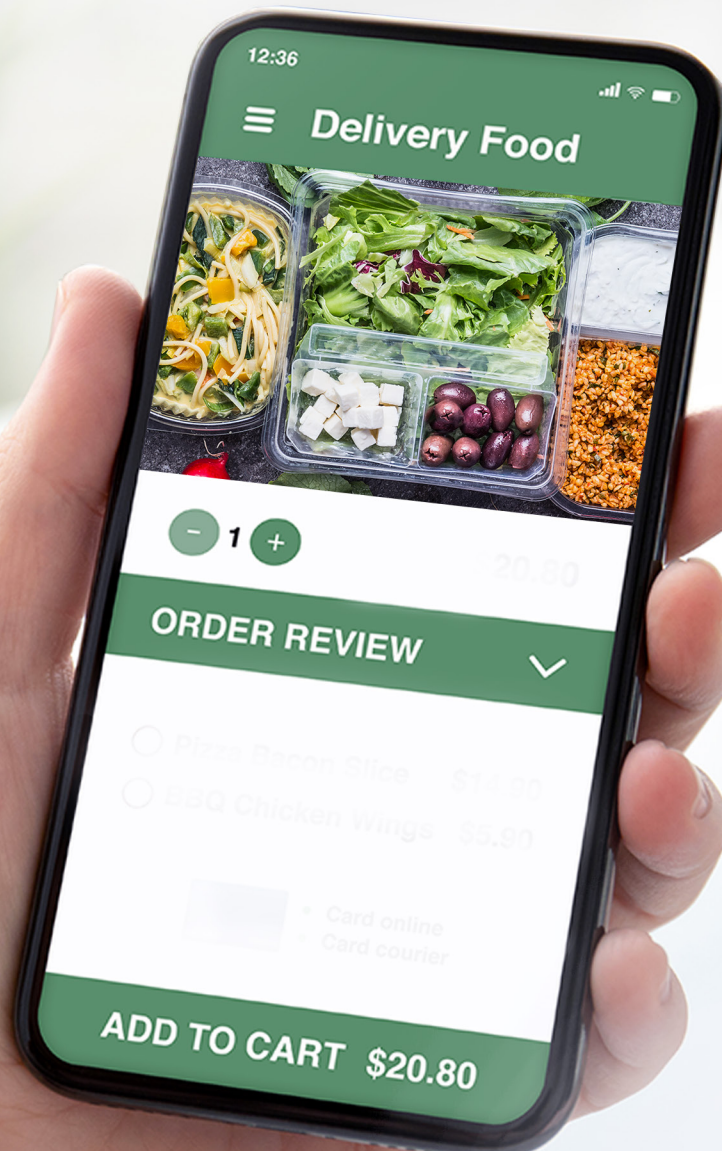




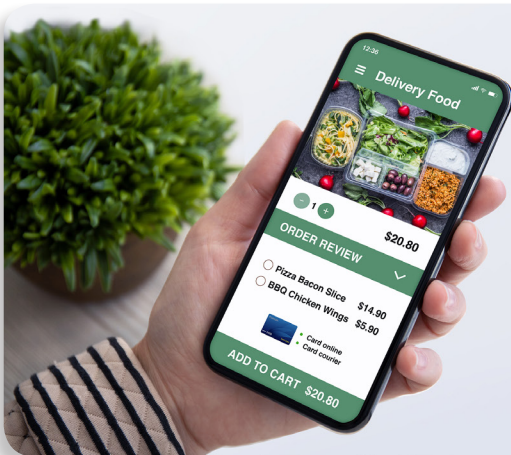
**K SME** Analysis

**อยากกินต้องได้กิน**  
**SME ร้านอาหารรับรับ Food Delivery**



## ประเด็นสำคัญ

แอปพลิเคชันสั่งอาหาร (Food Delivery Application) เป็นหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงจากทางด้านเทคโนโลยี หรือ Digital Disruption ที่เข้ามามีผลอย่างมากต่อธุรกิจร้านอาหารในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา โดยการเข้ามาของเทคโนโลยีชนิดนี้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในห่วงโซ่ธุรกิจร้านอาหาร รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค สะท้อนจากการขยายตัวของธุรกิจการจัดส่งอาหารไปยังแหล่งที่พัก (Food Delivery) ที่มีการขยายตัวเฉลี่ยต่อปีในปี 2557 - 2561 อยู่ที่ร้อยละ 11 และคาดว่าจะมีมูลค่าสูงถึงประมาณ 3.3 - 3.5 หมื่นล้านบาท ในปี 2562



### สัดส่วนพฤติกรรม

สั่งอาหาร ผ่านแอปฯ

88% เคยสั่งอาหารผ่านแอปฯ

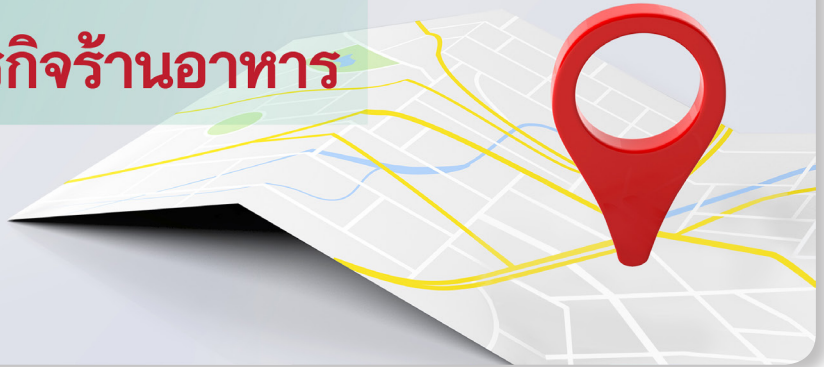
คิดว่าแอปฯช่วยเปลี่ยนพฤติกรรมบริโภค 63%

ความนิยมที่เพิ่มขึ้นของแอปพลิเคชันสั่งอาหารได้ดึงดูดให้ผู้เล่นทั้งในและนอกธุรกิจร้านอาหารเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่ธุรกิจ ซึ่งมีผลต่อเนื่องให้เกิดความสัมพันธ์ที่มากขึ้นระหว่างผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้ ไม่เพียงแต่ทางฝั่งของผู้ประกอบการที่มีส่วนผลักดันให้แอปพลิเคชันสั่งอาหารมีการขยายตัว ผู้บริโภคเองก็นิยมใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารรวมถึงให้ความเห็นว่าการเข้ามาของเทคโนโลยีชนิดนี้มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค สะท้อนจากผลสำรวจที่พบว่า ร้อยละ 88 ของกลุ่มตัวอย่างเคยสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน รวมไปถึงร้อยละ 63 ยังคิดว่าแอปพลิเคชันนี้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบริโภคของตน

# 3 ผลกระทบ

## ของเทคโนโลยีต่อธุรกิจร้านอาหาร

- แข่งขันสูงขึ้น
- กำไรลดลงจากค่าคอมมิชชั่น
- เกิดปัญหาระหว่างขนส่ง



นอกจากนี้แอปพลิเคชันสั่งอาหารยังอาจมีส่วนกระตุ้นให้เกิดการกระจายตัวของรายได้ โดยเป็นผลจากการเปลี่ยนค่าใช้จ่ายของผู้บริโภคในการเดินทางไปยังร้านอาหารมาเป็นค่าจัดส่ง ซึ่งกระจายตัวไปยังผู้เล่นต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ประกอบการร้านอาหารที่น่าจะเป็นกลุ่มที่ได้รับส่วนแบ่งรายได้มากที่สุด โดยอาจได้รับส่วนแบ่งสูงถึง 2.6 หมื่นล้านบาทจากมูลค่าธุรกิจจัดส่งอาหารทั้งหมด ซึ่งผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ไม่ได้มีแค่เครือข่ายร้านอาหารรายใหญ่ที่เป็นผู้เล่นกลุ่มเดิมในธุรกิจ Food Delivery แต่ยังรวมไปถึงร้านอาหารขนาดเล็กและขนาดกลางหรือ SME ที่สามารถใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันสั่งอาหารเพื่อขยายจำนวนฐานลูกค้าโดยที่ไม่ต้องเพิ่มทรัพยากรเงินทุนระยะยาวและแรงงานในส่วนของตัวเอง ซึ่งอาจช่วยให้มียอดขายเพิ่มขึ้นจากการขยายตัวของฐานลูกค้าใหม่ๆ รวมไปถึงลดข้อจำกัดของจำนวนที่นั่งในช่วงเวลาที่มีลูกค้าเยอะ โอกาสในการขยายตัวนี้ยังสะท้อนจากแบบสอบถามโดย ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ที่พบว่าผู้บริโภคจำนวนมากที่ใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารจากร้านอาหารในกลุ่ม SME อาทิ ร้านอาหารข้างทาง (Street Food) เบเกอรี่ และสวนอาหาร อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีชนิดนี้ก็อาจส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการในบางด้าน เช่น ก่อให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นของธุรกิจร้านอาหาร ค่าคอมมิชชั่นที่อาจทำให้กำไรสุทธิลดลง รวมไปถึงปัญหาที่เกิดระหว่างขนส่งที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของร้านอาหารอีกด้วย

## 4 แนวทาง รับมือโอกาสทอง



- เลือกใช้แอปฯให้เหมาะกับธุรกิจ
- ปรับการทำงานของพนักงานในร้านให้เหมาะสม
- เพิ่มสินค้าให้โดนใจตลาด Food Delivery
- เพิ่มคุณภาพบรรจุภัณฑ์ให้คงรสชาติอาหาร

ทั้งนี้จากการขยายตัวของฝั่งผู้เล่นเอง รวมไปถึงความนิยมจากผู้บริโภคที่มีต่อแอปพลิเคชันสั่งอาหาร ทำให้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดการณ์ว่า ธุรกิจ Food Delivery น่าจะยังคงสามารถขยายตัวต่อเนื่องไปอีกในระยะ 2-3 ปีข้างหน้า ดังนั้นผู้ประกอบการ SME ร้านอาหารควรที่จะปรับตัวเพื่อรองรับโอกาสที่เกิดขึ้นโดย

- **เลือกใช้แอปพลิเคชันให้เหมาะกับรูปแบบธุรกิจและต้นทุนของร้านอาหารของตน** โดยพิจารณาถึงโครงสร้างและรูปแบบธุรกิจร่วมกับต้นทุนที่ต้องเสียไปเมื่อเทียบกับรายได้หรือโอกาสที่จะเข้ามา (Cost vs. Benefit) เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันชนิดนี้ภายใต้ต้นทุนที่สามารถจัดการได้

- **เพิ่มความยืดหยุ่นของระบบในร้านให้สามารถสนับสนุน Food Delivery ได้มากขึ้น** โดยอาจย้ายพนักงานบางส่วนที่อยู่หน้าร้านเข้ามาช่วยงานในครัวในช่วงที่มี Order ของ Food Delivery สูง

- **เพิ่มประเภทของสินค้าหรือจัด Segment ของสินค้าเพื่อเจาะตลาดกลุ่ม Food Delivery** ในกลุ่มที่นิยมทานอาหารที่จัดเตรียมเองได้ยาก อาทิ อาหารเพื่อสุขภาพประเภทต่างๆ เป็นต้น

- **เพิ่มคุณภาพของบรรจุภัณฑ์ให้สามารถคงรสชาติอาหารได้มากที่สุด** รวมถึงเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อแก้ปัญหารสชาติอาหารที่อาจแตกต่างกันไปเมื่อเทียบกับการนั่งทานในร้าน โดยทั้งสองไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม แต่ยังคงมีส่วนช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการเองในระยะยาวอีกด้วย

อัปเดตเทรนด์ความรู้ธุรกิจไม่รู้จัก  
ทุกที่ทุกเวลา ได้ที่    

