

BE DIGITAL

DINING DURING COVID-19

“โควิด19” โรคระบาดที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมต่างๆหลายทิศทาง “อุตสาหกรรมร้านอาหาร” คือหนึ่งในอุตสาหกรรมในไทยที่ได้รับผลกระทบอย่างหนักหน่วง เนื่องจากการประกาศมาตรการสำหรับร้านอาหารในสถานการณ์การติดเชื้อโควิด19 ที่ไม่แน่นอนและปรับเปลี่ยนอยู่บ่อยครั้งตามแนวโน้มการระบาด ดังนั้นวิธีการซื้ออาหารจากร้านอาหารของผู้บริโภคจึงมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเช่นกัน แม้ว่าปัจจุบันโรคโควิด19 จะกลายเป็นโรคประจำถิ่นก็ตาม เราได้พิจารณาถึงแนวโน้มในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาเพื่อดูว่าพฤติกรรมของผู้บริโภคในอุตสาหกรรมร้านอาหารเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร และผู้เล่นในตลาดรายต่างๆ ได้รับผลกระทบอย่างไรบ้าง

Be digital ได้ติดตามแนวโน้มของอุตสาหกรรมร้านอาหารทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม 3,000 ราย สอบถามถึงแบรนด์และช่องทางที่ใช้ในการสั่งอาหาร จากการที่ช่องทางบริการฟู้ดเดลิเวอรีมีการเติบโตมากขึ้น รวมถึงการที่แพลตฟอร์มที่รวบรวมร้านอาหารต่างๆ (เช่น แกร็บฟู้ด ฟู้ดแพนด้า และไลน์แมน) ก้าวขึ้นมามีบทบาทมากขึ้น ด้วยเหตุนี้การสำรวจ Delivery Watch ได้เกิดขึ้น เพื่อมุ่งเน้นไปที่ช่องทางบริการฟู้ดเดลิเวอรีผ่านผู้ตอบแบบสอบถามถึง 1,000 รายต่อเดือน



Maarten Kallenberg
Jim Fralick
Author

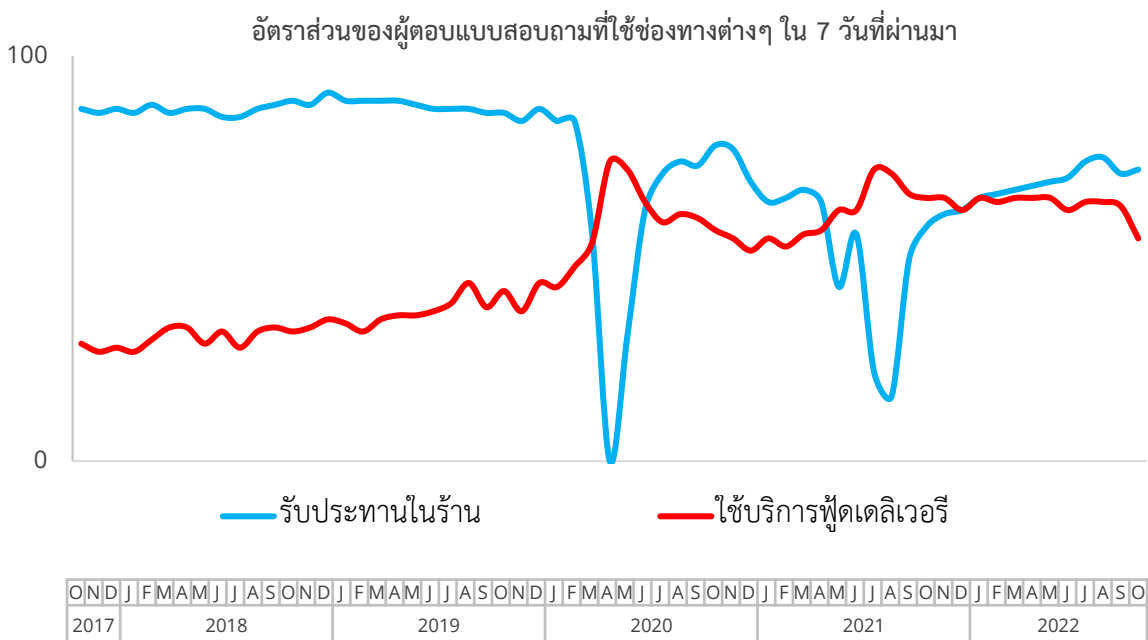
ฟู้ดเดลิเวอรีจะยังคงเป็นส่วนสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้บริโภค

จำนวนของผู้คนที่ใช้งานบริการฟู้ดเดลิเวอรีมีการเติบโตเพียงเล็กน้อยในปี 2561 และมีการเพิ่มขึ้นในปี 2562 ธุรกิจร้านอาหารต่างๆที่เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วในตลาดได้กลายมาเป็นภัยคุกคามต่อช่องทางฟู้ดเดลิเวอรีแบบเดิม เช่น 1112 และ 1150 ที่ธุรกิจร้านอาหารขนาดใหญ่เป็นเจ้าของ นอกจากนี้ด้วยการปรากฏตัวของโรคโควิด 19 และการประกาศล็อกดาวน์ยิ่งเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาให้การรุกรานของธุรกิจเดลิเวอรีเติบโตมากยิ่งขึ้น

ถึงจุดสูงสุดในไตรมาสที่ 3 ของปี 2564 ในระหว่างการแพร่ระบาดระลอกที่สาม และส่งผลให้การรับประทานอาหารในร้านลดลงสู่ระดับที่ต่ำมาก

แม้มาตรการข้อจำกัดในการรับประทานอาหารที่ร้านจะถูกยกเลิกไปแล้ว แต่ดูเหมือนว่าพฤติกรรมการรับประทานอาหารของเหล่าผู้บริโภคที่เกิดขึ้นนี้ได้เปลี่ยนแปลงไปจากสมัยก่อนเกิดโรคระบาดไปอย่างถาวร จำนวนผู้คนที่ไปรับประทานอาหารที่ร้านเริ่มเพิ่มขึ้นตั้งแต่ไตรมาสที่ 3 ของปี 2564 การฟื้นตัวนั้นเป็นไปอย่างมั่นคงแต่เชื่องช้า ยังห่างไกลจากสมัยก่อนเกิดโรคระบาดเป็นอย่างมาก ทว่า แม้ร้านอาหารจะกลับมาเปิดให้บริการตามปกติ และเหล่าผู้บริโภคเริ่มเปลี่ยนจากการสั่งฟู้ดเดลิเวอรีมาเป็นการรับประทานที่ร้านดั้งเดิม อัตราส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรีในช่วง 7 วันที่ผ่านมานั้น แทบไม่ลดลงจากจุดสูงสุดแม้แต่น้อย

จริงอยู่ที่ผลกระทบของโรคโควิด 19 ต่อชีวิตประจำวันของผู้คนจะลดลงต่อไปในอนาคต และช่องทางการรับบริการฟู้ดเดลิเวอรีจะเริ่มเสียส่วนแบ่งของตลาดให้กับร้านอาหาร แต่ดูเหมือนว่าฟู้ดเดลิเวอรีได้กลายเป็นช่องทางที่สำคัญในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคต่อไป



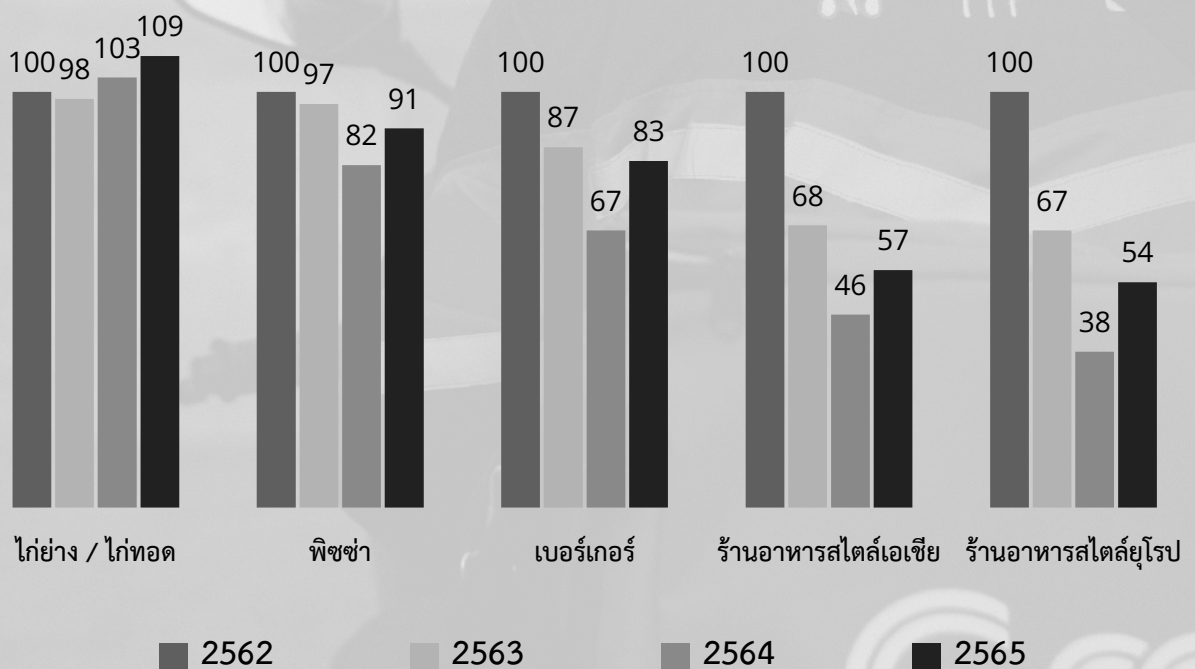
ร้านอาหารระดับกลางกำลังคืนมนที่ฟื้นตัว

รายได้ของอุตสาหกรรมร้านอาหารให้ประเทศไทยได้รับผลกระทบอย่างหนักจากโรคระบาด แต่ไม่ใช่ทุกร้านจะได้รับผลกระทบเท่ากัน กิจกรรมร้านอาหารบางประเภทประสบวิกฤตมากกว่าบางกิจกรรมที่ดูจะเติบโตได้ดีในช่วงโรคระบาด

ร้านอาหารระดับกลาง (ร้านอาหารที่มีโต๊ะให้บริการ) เป็นรูปแบบกิจการที่ประสบปัญหาหนักที่สุดจากราคาที่สูงกว่าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด และยังประสบปัญหาหนักขึ้นสำหรับร้านที่ลักษณะอาหารไม่เหมาะสำหรับการจัดส่งแบบเดลิเวอรี่ เช่น อาหารประเภทหม้อไฟ เป็นต้น ในขณะที่ร้านที่จำหน่ายไก่ทอด พิซซ่า หรือเบอร์เกอร์กลับเติบโตยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นตัวเลือกรที่ได้รับความนิยมในการจัดส่งแบบเดลิเวอรี่มาตั้งแต่แรกเริ่ม

จำนวนผู้บริโภคของร้านอาหารอย่าง KFC, The Pizza Company, Pizza Hut และ McDonald's ในปัจจุบันนั้นไม่ได้ต่างจากช่วงก่อนเกิดโรคระบาดมากนัก แต่กิจการร้านอาหารขนาดใหญ่อย่าง MK, Bar B Q Plaza และ Shabushi กลับยังคงห่างไกลจากยอดขายเดิมก่อนเกิดโรคระบาดอีกมาก

เจาะดัชนีของประเภทอาหารร้านอาหารใน 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา

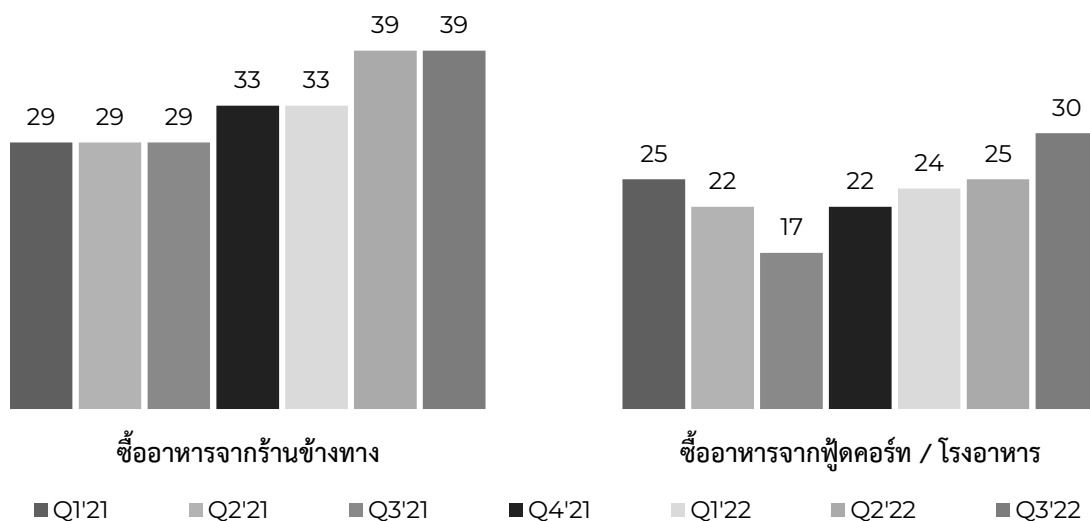




เศรษฐกิจที่อ่อนแอผลักดันให้ผู้บริโภคเลือกอาหารต้นทุนต่ำราคาถูก

การฟื้นตัวอย่างช้าๆ ของกิจการร้านอาหารระดับกลางจะถูกขัดขวางความผันผวนของเศรษฐกิจโลก ราคาเชื้อเพลิงที่สูงขึ้นกระตุ้นให้เกิดภาวะเงินเฟ้อทั่วโลก รวมถึงผู้บริโภคที่ยังรับรู้ได้ถึงผลกระทบทางลบของโควิด 19 ที่มีต่อสถานการณ์ทางการเงินของตน ทำให้ผู้คนเหล่านี้หันไปหาตัวเลือกอาหารที่ถูกกว่า จากการเปรียบเทียบข้อมูลในปี 2564 และ 2565 ทำให้ทราบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกบริโภคร้านอาหารข้างทาง (+23%) หรือร้านอาหารในฟู้ดคอร์ท (+29%) เพิ่มขึ้นอย่างมาก จนแซงหน้าการเติบโตของแบรนด์ธุรกิจร้านอาหาร

อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้งานเมื่อวาน



บทสรุป

ไม่กี่ปีที่ผ่านมาถือเป็นความปั่นป่วนสำหรับอุตสาหกรรมร้านอาหารในประเทศไทย ไม่ว่าจะโรคระบาด การเพิ่มขึ้นของแพลตฟอร์มที่รวบรวมร้านอาหาร ภาวะเงินเฟ้อ และภาวะเศรษฐกิจถดถอยจากทั่วโลก ทั้งหมดนี้ล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างยิ่งยวด ธุรกิจร้านอาหารต่างๆ ล้วนต้องเผชิญกับความท้าทายในการพัฒนากลยุทธ์สำหรับการให้บริการรูปแบบเดลิเวอรี่ รวมถึงวิธีการรับมือต่อความอ่อนไหวด้านราคาของผู้บริโภคที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้