



ธุรกิจ Food Delivery
เผชิญโจทย์ยากขึ้น
หลังจากโควิดคลี่คลาย
ความจำเป็นในการสั่ง
อาหารมาส่งที่พักลดลง
ราคาพลังงานที่ปรับสูงขึ้น
... ส่งผลกระทบต่อผู้
ให้บริการจัดส่งอาหารไป
ยังที่พัก หรือไรเดอร์

ทิศทางธุรกิจจัดส่งอาหารไปยังที่พัก (Food Delivery) เผชิญความท้าทายหลังจากที่โควิดคลี่คลาย เมื่อผู้คนกลับใช้ชีวิตปกติ ความจำเป็นในการสั่งอาหารมาส่งยังที่พักลดลง ผู้บริโภคเผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจ และราคาน้ำมันและค่าครองชีพที่เร่งตัวขึ้น มีผลต่อปริมาณการสั่งอาหารไปยังที่พักมีแนวโน้มเติบโตชะลอลง ศูนย์วิจัยกสิกรไทย มองว่า ในปี 2565 ธุรกิจจัดส่งอาหารไปยังที่พักน่าจะขยายตัวร้อยละ 1.7 – 5.0 จากปี 2564 หรือมีมูลค่าประมาณ 7.7 – 8.0 หมื่นล้านบาท ซึ่งคงจะส่งผลต่อผู้ให้บริการจัดส่งอาหารไปยังที่พักหรือไรเดอร์มากขึ้น

จากผลสำรวจ พบว่า ไรเดอร์ส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากปริมาณงานต่อวันเฉลี่ยที่ลดลง และราคาน้ำมันที่สูงขึ้น ทำให้จำเป็นต้องหาวิธีการรับมือกับรายได้สุทธิที่ลดลง โดยกลุ่มตัวอย่างกว่า 70% ใช้เวลาทำงานรับออเดอร์ให้มากขึ้น เพื่อให้รายได้กลับมาใกล้เคียงกับช่วงก่อนหน้า

ธุรกิจจัดส่งอาหารไปยังที่พัก (Food Delivery) ณ ปัจจุบัน เผชิญความท้าทายจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนไปหลังจากที่การระบาดของโรคโควิด-19 คลี่คลายลง ผู้คนส่วนใหญ่กลับไปใช้ชีวิตเกือบปกติอีกครั้ง จากการที่บริษัทส่วนใหญ่ให้พนักงานกลับไปทำงานยังสถานที่ทำงาน และนักเรียนกลับไปเรียนที่โรงเรียนได้ในรอบ 2 ปี ขณะเดียวกันผู้บริโภคเผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจและเงินเฟ้อที่เร่งตัวขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อปริมาณการสั่งอาหารไปยังที่พักมีแนวโน้มเติบโตชะลอลง ส่งผลกระทบต่อผู้ที่อยู่ในห่วงโซ่ของธุรกิจจัดส่งอาหารไปยังที่พัก ทั้งผู้ประกอบการร้านอาหาร ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์จัดส่งอาหารไปยังที่พัก และผู้ให้บริการจัดส่งอาหารไปยังที่พัก (ไรเดอร์ หรือ Riders) ซึ่งได้รับผลกระทบจากทั้งแนวโน้มปริมาณการสั่งอาหารไปยังที่พักที่ลดลง และราคาน้ำมันที่ปรับตัวเร่งขึ้น

ราคาน้ำมันที่ปรับตัวสูง จำนวนผู้ขับขี่จัดส่งอาหารในระบบที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันที่กลับเข้าสู่ภาวะใกล้เคียงปกติ ส่งผลกระทบต่อรายได้ที่ลดลง

กลุ่มผู้ให้บริการจัดส่งอาหารไปยังที่พัก หรือ ไรเดอร์ เป็นหนึ่งในห่วงโซ่ที่สำคัญของธุรกิจจัดส่งอาหารไปยังที่พัก โดยในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา เหตุการณ์การระบาดของโควิด ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้บริการจัดส่งอาหารไป

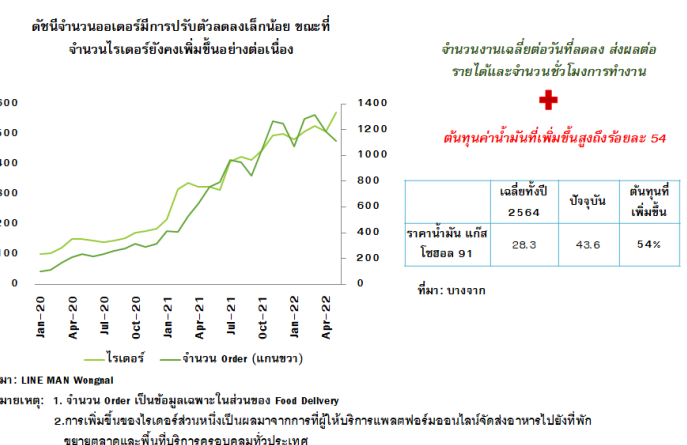
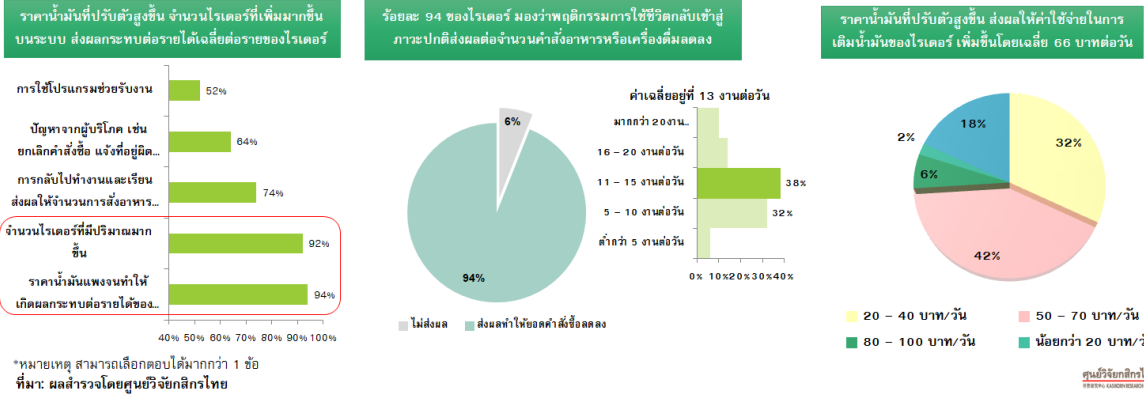
บริการทุกระดับประทับใจ

ยังที่พัสดุได้กลายเป็นอาชีพหลักหรืออาชีพเสริมในภาวะที่การจ้างงานยังอ่อนแอ โดยมีผู้สมัครเป็นไรเดอร์ส่งอาหารไปยังที่พัสดุจำนวนมาก จากเครื่องซีวีดีวีจัดส่งอาหารไปยังที่พัสดุของ LINE MAN Wongnai พบว่า ณ เดือนพ.ค. 65 จำนวนผู้สมัครเป็นผู้ให้บริการจัดส่งอาหารไปยังที่พัสดุ หรือไรเดอร์ในระบบเพิ่มสูงขึ้นกว่า 4.7 เท่า เมื่อเทียบกับเดือนม.ค. 63 ซึ่งเป็นช่วงก่อนเกิดการระบาดของโควิด (การเพิ่มขึ้นของไรเดอร์ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์จัดส่งอาหารไปยังที่พัสดุ ขยายตลาดและพื้นที่บริการครอบคลุมทั่วประเทศ จากเดิมที่มีการให้บริการเพียงไม่กี่จังหวัด) และจากการประเมินของ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า รายได้จากค่าจัดส่งอาหารไปยังที่พัสดุมูลงเวียนในระบบโดยเฉลี่ยประมาณ 1.3 หมื่นล้านบาทต่อปี ในช่วงระหว่างปี 2563 -2565

อย่างไรก็ดี ตั้งแต่ต้นปี 2565 ที่ผ่านมา กลุ่มผู้ให้บริการจัดส่งอาหารไปยังที่พัสดุเผชิญกับความท้าทายมากขึ้น จากแนวโน้มการส่งอาหารไปยังที่พัสดุที่ชะลอลง ปริมาณไรเดอร์ในระบบที่มีจำนวนสูง และราคาน้ำมันที่เร่งตัวขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของไรเดอร์ส่วนใหญ่ ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ได้สำรวจมุมมองและการปรับตัวของไรเดอร์ ท่ามกลางความท้าทายรอบด้าน โดยมีมุมมองที่น่าสนใจ ดังนี้

- ผู้ให้บริการจัดส่งอาหารไปยังที่พัสดุ (ไรเดอร์) มองว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่ออาชีพไรเดอร์ในปัจจุบัน มากที่สุด ได้แก่ ราคาน้ำมันแพง และจำนวนไรเดอร์ที่เพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่สูงใกล้เคียงกัน รองลงมา คือ การกลับไปทำงานและการกลับไปเรียนตามปกติ การแข่งขันที่รุนแรงระหว่างแพลตฟอร์ม ทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนไปใช้แพลตฟอร์มอื่น และการใช้โปรแกรมช่วยเหลือในการรับงาน
- จากพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันที่กลับเข้าสู่ภาวะใกล้เคียงปกติ ผู้ให้บริการจัดส่งอาหารไปยังที่พัสดุกว่า 94% มองว่าตนเองได้รับผลกระทบ โดยปริมาณออเดอร์ต่อวันเฉลี่ยลดลง จากผลสำรวจ พบว่า ออเดอร์เฉลี่ยต่อวันของผู้ให้บริการจัดส่งอาหารไปยังที่พัสดุส่วนใหญ่อยู่ที่ประมาณ 11 – 15 งานต่อคน (38%) รองลงมาอยู่ที่ประมาณ 5 – 10 งานต่อคน (32%)
- ขณะที่ราคาน้ำมันที่ปรับตัวสูงขึ้นทำให้ค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันเพื่อจัดส่งอาหารเฉลี่ยในแต่ละวันสูงขึ้น (ปัจจุบัน ราคาน้ำมันเบนซินที่ปรับตัวสูงขึ้นไปแล้วกว่า 54 % (เทียบกับราคาเฉลี่ยทั้งปี 2564)) ซึ่งส่งผลกระทบต่อต้นทุนการขนส่งอาหารในแต่ละเที่ยว และรายได้สุทธิของผู้ให้บริการจัดส่งอาหารไปยังที่พัสดุต่อวันลดลงตาม ขณะที่ค่าครองชีพปรับตัวสูงขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อไรเดอร์บางกลุ่มที่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย โดยจากผลสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจัดส่งอาหารไปยังที่พัสดุส่วนใหญ่ถึง 42% มีค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันเพิ่มขึ้น 50-70 บาทต่อวัน (ขึ้นอยู่กับจำนวนเที่ยวส่ง ระยะเวลา และอัตราการใช้เงินน้ำมันของรถแต่ละรุ่น)
- จากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้ให้บริการจัดส่งอาหารไปยังที่พัสดุจำเป็นต้องหาวิธีการรับมือ โดยกลุ่มตัวอย่างกว่า 70% ใช้เวลาทำงานรับออเดอร์ให้มากขึ้น เพื่อให้รายได้กลับมาใกล้เคียงกับช่วงก่อนหน้า รวมถึง การเปลี่ยนไปทำอาชีพอื่นแทน หรือหาอาชีพเสริม ขณะที่บางส่วนเลือกลงทะเบียนในแพลตฟอร์มอื่นเพื่อเพิ่มโอกาสในการได้งาน

ราคาน้ำมันที่เพิ่มขึ้นและจำนวนไรเดอร์บนระบบที่เพิ่มสูงขึ้น สร้างแรงกดดันต่อรายได้เฉลี่ยต่อรายของไรเดอร์



- ผลสำรวจมุมมองการปรับตัวของไรเดอร์**
- ใช้เวลาในการทำงานมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย
 - เปลี่ยนไปทำอาชีพอื่นแทน
 - ลงทะเบียนในแพลตฟอร์มอื่นเพื่อเพิ่มโอกาสในการได้งาน
 - หารายได้เสริมจากอาชีพอื่นเพื่อชดเชยรายได้ (เช่น ส่งพัสดุ ส่งเอกสาร เป็นต้น)
- การแก้ไขเบื้องต้นของผู้ประกอบการ**
- นำระบบยิงงาน (auto-assign) มาใช้ในบางพื้นที่ ซึ่งสามารถช่วยกระจายงานให้ไรเดอร์ได้อย่างเท่าเทียมกัน และยังแก้ปัญหาการใช้โปรแกรมที่ถูกพัฒนาเฉพาะในการรับงาน
 - เพิ่ม Incentive ให้กับ Riders ที่สามารถวิ่งงานสำเร็จตามจำนวนรอบที่กำหนด
 - สุ่มยืนยันตัวตนเพื่อลดจำนวนผู้ที่สวมชื่อผู้อื่นรับงาน

จากมุมมองปัญหาที่ผู้ให้บริการจัดส่งอาหารไปยังที่พักกำลังเผชิญอยู่ ณ ขณะนี้ เป็นโจทย์ท้าทายที่เกิดขึ้นในทุกธุรกิจ การฟื้นตัวของเศรษฐกิจยังเปราะบาง ขณะที่ราคาพลังงานเร่งสูงขึ้น ราคาสินค้าปรับตัวขึ้นตามต้นทุนที่เกิดขึ้น ซึ่งกระทบต่อยอดขายของธุรกิจที่ลดลง ทั้งนี้ ต้องยอมรับว่า ที่ผ่านมาผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ก็พยายามดูแลผลกระทบที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการขยายธุรกิจไปยังตลาดใหม่ๆ เช่น การจัดส่งพัสดุ การสั่งซื้อสินค้าในซูเปอร์มาร์เก็ต เพื่อเพิ่มโอกาสในการรับงานในกลุ่มผู้ให้บริการจัดส่งอาหารไปยังที่พัก การปรับระบบการกระจายงานมาใช้ระบบยิงงาน (Auto assign) ซึ่งเป็นระบบสากลที่ทำให้มีความเท่าเทียมในการกระจายงานให้กับไรเดอร์มากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน ภาครัฐก็อยู่ระหว่างจัดทำร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ... เพื่อเข้ามาช่วยกำกับดูแลผู้ที่อยู่ในห่วงโซ่ของธุรกิจดังกล่าว

สำหรับการติดผลตอบแทน เป็นประเด็นที่อ่อนไหวและมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการแข่งขันทางธุรกิจ ขณะเดียวกันต้นทุนในการดำเนินธุรกิจปรับตัวสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ทางผู้ให้บริการแพลตฟอร์มอาจมีความยืดหยุ่นในการคิดค่าธรรมเนียม เช่น ในต่างประเทศผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม

ออนไลน์จัดส่งอาหารนำรูปแบบ Fuel Surcharge ตามระยะทางมาปรับใช้ในช่วงที่ราคาน้ำมันปรับตัวสูง และเมื่อราคาน้ำมันปรับลดลงก็อาจมีการยกเลิกวิธีการคิดดังกล่าว ซึ่งแน่นอนว่าวิธีนี้ก็จะเป็นการส่งผลกระทบต่อมายังผู้บริโภค และอาจส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ รวมถึงผู้ที่อยู่ในห่วงโซ่ของธุรกิจจัดส่งอาหารได้

นอกจากการแก้ไขปัญหาระบบแล้ว คงจะต้องมาพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการธุรกิจ เช่น การเพิ่มโอกาสในการรับงานมากขึ้นและลดปริมาณการยกเลิกออเดอร์ในช่วง Peak Hour การลดระยะเวลาในการรอรับอาหารที่ร้านอาหาร ซึ่งคงจะต้องเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ที่อยู่ในห่วงโซ่ของการจัดส่งอาหาร เช่น ผู้ประกอบการร้านอาหารอาจจะงดรับออเดอร์เมื่ออาหารใกล้เสร็จหรือพร้อมส่ง

ในระยะถัดไป ศูนย์วิจัยกสิกรไทย มองว่า การทำธุรกรรมที่พึ่งพาแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น จะส่งผลให้เกิดอาชีพใหม่ๆ นอกเหนือจากไรเดอร์ขึ้นมา ดังนั้น ผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องคงจะต้องช่วยกันออกแบบ และสร้างระบบนิเวศของธุรกิจ ภายใต้กฎระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการอาชีพดังกล่าวสามารถเข้าถึงระบบสวัสดิการต่างๆ อาทิ การเปิดรับลงทะเบียนไรเดอร์เข้ามาอยู่ในระบบ เพื่อให้สามารถเข้าถึงการได้รับสิทธิต่างๆ จากภาครัฐ เป็นต้น

สำหรับมุมมองต่อธุรกิจจัดส่งอาหาร (Food Delivery) ในปี 2565 นั้น ศูนย์วิจัยกสิกรไทย มองว่า ท่ามกลางโจทย์ธุรกิจที่มีความซับซ้อน การแข่งขันที่รุนแรง และต้นทุนธุรกิจทุกด้านปรับตัวเพิ่มขึ้น คาดว่าธุรกิจจัดส่งอาหารน่าจะขยายตัวร้อยละ 1.7 – 5.0 หรือมีมูลค่าประมาณ 7.7 – 8.0 หมื่นล้านบาท ชะลอลงจากที่เติบโตร้อยละ 46.4 ในปี 2564

Disclaimers รายงานวิจัยนี้จัดทำโดย บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด (KResearch) เพื่อเผยแพร่เป็นการทั่วไป โดยอาศัยแหล่งข้อมูลสาธารณะ หรือ ข้อมูลที่เชื่อว่ามี ความน่าเชื่อถือ ที่ปรากฏขณะจัดทำ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้ KResearch มีอาชญากรรมความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสม ความครบถ้วนสมบูรณ์ หรือความเป็นปัจจุบันของ ข้อมูลดังกล่าว และไม่ได้รับผิดชอบเพื่อชี้ชวน เสนอแนะ ให้คำแนะนำ หรือจูงใจในการตัดสินใจเพื่อดำเนินการใดๆ แต่อย่างใด ดังนั้น ท่านควรศึกษาข้อมูลด้วยความระมัดระวังและใช้ วิจารณญาณอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจใดๆ KResearch จะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดที่เกิดขึ้นจากการใช้ข้อมูลดังกล่าว

ข้อมูลใดๆ ที่ปรากฏในรายงานวิจัยนี้ถือเป็นทรัพย์สินของ KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี) การนำข้อมูลดังกล่าว (ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน) ไปใช้ต้องแสดงข้อความถึงสิทธิ ความเป็นเจ้าของแก่ KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี) หรือแหล่งที่มาของข้อมูลนั้นๆ ทั้งนี้ ท่านจะไม่ทำซ้ำ ปรับปรุง ดัดแปลง แก้ไข ส่งต่อ เผยแพร่ หรือกระทำการในลักษณะใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ในการค้า โดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า เป็นลายลักษณ์อักษรจาก KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี)