



บทความออนไลน์

‘เพราะเรื่องกินคือเรื่องใหญ่’ สั่งอะไร กินตอนไหน สำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคในปี 2020

จะสังเกตได้ว่าธุรกิจร้านอาหารเริ่มก้าวเข้าสู่ยุคของ O2O หรือ Offline to Online กันมากขึ้น เพราะต้องปรับตัวให้รับกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ดังนั้น กิจกรรมหลายๆ อย่างที่เกี่ยวกับการบริโภคอาหาร จึงต้องพึ่งพาอาศัยโลกออนไลน์มากขึ้น ทำให้ธุรกิจ ‘เดลิเวอรี่’ ผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชันมีอัตราการเติบโตมากขึ้นตามไปด้วย

ในปี ค.ศ.2019 มีร้านอาหารเปิดใหม่เพิ่มขึ้นมากกว่า 70,000 ร้าน ซึ่งเยอะกว่าปี ค.ศ.2018 ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น 35,000 ร้าน ทำให้สันนิษฐานได้ว่า อาจเป็นเพราะสมัยนี้ธุรกิจร้านอาหารไม่จำเป็นจะต้องมีหน้าร้านเสมอไป

และการปรับตัวของธุรกิจร้านอาหารเช่นนี้เอง ก็ได้สอดคล้องเข้ากับโลกสมัยใหม่ที่เทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของผู้คน ซึ่งไม่ว่าจะทำอะไรก็มักจะทำบนหน้าจอมือถือ การสั่งอาหารออนไลน์หรือใช้บริการเดลิเวอรี่จึงได้ตอบโจทย์ผู้บริโภคในด้านการอำนวยความสะดวกสบาย และตอบโจทย์ผู้ประกอบการในด้านการสร้างฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้น รวมถึงช่วยลดจุดบอดในเรื่องของทำเลที่ตั้งร้านได้ เนื่องจากเป็นบริการจัดส่งอาหาร โดยที่ลูกค้าไม่จำเป็นจะต้องมาหาถึงหน้าร้าน

ด้วยการใช้งานระบบเดลิเวอรี่และการสั่งอาหารออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นนี้ จึงทำให้การเก็บข้อมูลของผู้บริโภคไม่ใช่เรื่องยาก ซึ่งหลายข้อมูลก็เป็นข้อมูลที่น่าสนใจ และยังเป็นประโยชน์ต่อร้านอาหารหลายร้านที่จะนำไปต่อยอดทำกำไรให้กับธุรกิจของตัวเองได้



เพราะเรื่องกิน คือเรื่องใหญ่



สำรวจ
พฤติกรรม
ผู้บริโภคในปี
2020

- 1 ธุรกิจเดลิเวอรี่ปี 2019 เติบโต 14%
- 2 ผู้ใช้งานบริการเดลิเวอรี่ผ่านแอปพลิเคชันมีเพิ่มขึ้น 63%
เพิ่มขึ้นจากปี 2018 ไปปี 2019
- 3 ผู้นิยมใช้บริการเดลิเวอรี่ส่วนใหญ่อยู่ในวัย 25-34 ปี
คิดเป็น 40% ของผู้ให้บริการทั้งหมด รองลงมาคือ วัย 18-24 ปี
- 4 ผู้หญิง 64% ชอบออกไปทานอาหารนอกบ้าน
โดยมีการค้นหาร้านอาหารจากแอปพลิเคชัน Wongnai
- 5 วันที่ผู้คนนิยมสั่งอาหารมากที่สุด คือ วันอาทิตย์
รองลงมา ได้แก่ วันเสาร์ และวันศุกร์
- 6 ช่วงเวลาที่คนนิยมสั่งอาหาร คือ ช่วง 11.00-13.00 น.
รองลงมาคือช่วง 17.00-19.00 น.
- 7 เมนูที่เสิร์ชหาในแอปฯ Wongnai มากสุดอันดับ 1 คือ เมนูยำ
รองลงมา ได้แก่ ข้าวมันไก่ ข้าวต้ม/โจ๊ก ก๋วยเตี๋ยวเรือ และคั๊ก
- 8 **เมนูที่ผู้คนนิยมสั่งมามากที่สุด คือ ส้มตำปูปลาร้า**
รองลงมา ได้แก่ คอหมูย่าง และลาบหมู
- 9 **3 เมนูฮิตที่ผู้คนนิยมสั่งหลังเลิกงาน**
ได้แก่ โจ๊ก หนวดปลาหมึกย่าง และเซลม่อนซูชิ
- 9 **3 เมนูฮิตที่ผู้คนนิยมสั่งหลังเที่ยงคืน**
ได้แก่ หมูปลาซ่า ไก่ทอด และหมูปิ้ง
- 10 **ร้านอาหารที่มียอดเดลิเวอรี่มากที่สุด**
คือ **ร้านก๋วยเตี๋ยว**
รองลงมา ได้แก่ ร้านอาหารตามสั่ง ร้านอาหารอีสาน



** อ้างอิงข้อมูลจาก Wongnai และ LINE MAN ปี 2019



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

ช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจเดลิเวอรี่มีอัตราการเติบโตต่อเนื่องเฉลี่ยอยู่ที่ปีละ 10% แต่ในปี ค.ศ.2019 มีอัตราการเติบโตถึง 14% และเมื่อเทียบกับร้านอาหารปกติที่ไม่มีการเข้าระบบเดลิเวอรี่ ร้านเหล่านั้นมีอัตราการเติบโตอยู่ที่ 2-3% ต่อปีเท่านั้น

ทำให้เห็นว่าผู้บริโภคหันมาใช้บริการเดลิเวอรี่กันมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยแอปพลิเคชันเดลิเวอรี่อาหารอย่าง LINE MAN ก็ได้เผยว่า มีผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในปี 2019 เพิ่มขึ้นจากปี ค.ศ.2018 ถึง 63%

นอกจากนี้ เกือบ 40% ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันยังอยู่ในช่วงวัย 25-34 ปี รองลงมาก็คือวัย 18-24 ปี ทำให้เห็นว่าบริการนี้ได้รับความนิยมในกลุ่มของวัยรุ่นและวัยทำงาน โดยย่านออฟฟิศคนทำงาน อย่างเขตวัฒนา เขตจตุจักร และเขตลาดพร้าว มียอดออเดอร์เฉลี่ยเพิ่มขึ้นถึง 40-60% ซึ่งวันที่มีการสั่งอาหารมากที่สุดคือวันอาทิตย์ รองลงมา ได้แก่ วันเสาร์ และวันศุกร์ ช่วงเวลาที่มีการสั่งอาหารมากที่สุดคือช่วง 11.00-13.00 น. ที่เป็นช่วงพักทานอาหารกลางวัน โดยผู้บริโภคมักจะนิยมสั่งอาหารตั้งแต่ 11 โมง เพื่อให้คนส่งมาถึงในเวลาเที่ยงพอดี รองลงมาคือช่วง 17.00-19.00 น. ที่เป็นช่วงเวลาหลังเลิกงาน และยังพบอีกว่า ‘ผู้หญิง’ มักจะสั่งอาหารในช่วงเวลากลางคืนมากที่สุด อาจจะเป็นเพราะเรื่องของ ‘ความปลอดภัย’ ที่พวกเขาไม่ต้องออกไปไหนตึกๆ ตื่นๆ ด้วยตัวเอง

ส่วนเมนูยอดฮิต แอปพลิเคชันรีวิวอาหาร Wongnai ได้เผยว่า ‘เมนูยำ’ เป็นอาหารที่คนเสิร์ชหามากที่สุด รองลงมาได้แก่ ข้าวมันไก่ ข้าวต้ม/โจ๊ก ก๋วยเตี๋ยวเรือ และเค้ก ส่วนเมนูยอดฮิตที่คนนิยมสั่งเดลิเวอรี่ คือ ส้มตำปูปลาร้า คอหมูย่าง และลาบหมู

แต่ที่น่าสนใจก็คือ เมนูที่เราคิดว่าคนน่าจะสั่งมามากที่สุดอย่าง ‘ชานมไข่มุก’ ดันอยู่ที่อันดับที่ 6 ของร้านที่มียอดเดลิเวอรี่มากที่สุด นั่นเป็นเพราะว่า ร้านอาหารประเภทก๋วยเตี๋ยว อาหารตามสั่ง อาหารอีสาน อาหารไทย และร้านขนมหวาน กลายมาเป็นที่นิยมในการสั่งผ่านเดลิเวอรี่มากขึ้น แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ถึงชานมไข่มุกจะตกอันดับลงมา แต่ก็ยังเป็นมียอดเดลิเวอรี่เพิ่มขึ้น 4 เท่าเมื่อเทียบจากแต่ก่อน

ยิ่งไปกว่านั้น เมนูบางอย่างที่เราเคยทานกันในช่วงเวลาเช้า ก็ได้กลายเป็นเมนูที่เราทานกันในเวลาเย็น อย่าง ‘โจ๊ก’ อาหารที่ติดหนึ่งใน 3 อันดับเมนูที่คนนิยมสั่งหลังเลิกงาน ทำให้เห็นว่าผู้บริโภคสมัยนี้มีนิสัย ‘อยากกินต้องได้กิน’ มากขึ้น ไม่ได้กำหนดว่าจะเป็นเวลาไหน หรือระยะทางจะไกลเท่าไรก็ตาม แต่ในท้ายที่สุด กว่า 76% ของลูกค้าที่ใช้บริการเดลิเวอรี่ร้านนั้น ๆ ก็มีแนวโน้มจะเดินทางไปร้านอาหารมากขึ้น



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

แม้ในยุคนี้การเปิดร้านจะเป็นเรื่องที่ย่าง แต่การจะประสบความสำเร็จนั้นไม่ใช่เรื่องที่จะทำกันได้ทุกคน หลายคนอาจจะมองว่าการปรับตัวเป็นความเสี่ยง แต่จริงๆ แล้วอาจเป็นโอกาสที่จะสร้างกำไรให้กับตัวเองในโลกที่กำลังปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้คนไปเรื่อย ๆ ต่างหาก

อ้างอิงข้อมูลจาก

Wongnai และ LINE MAN

ที่มา <https://thematter.co/social/consumer-trends-2020/99857>

