

## สนค. เผยข้อมูลการใช้หุ่นยนต์บริการ (Service Robot) และหนุนผู้ประกอบการยกระดับศักยภาพธุรกิจ

สนค. ติดตามแนวโน้มสถานการณ์ทางการค้า และศึกษาแนวทางการยกระดับศักยภาพผู้ประกอบการ  
พบการใช้หุ่นยนต์บริการเติบโตทั่วโลก ช่วยลดภาระต้นทุนในระยะยาว และสร้างโอกาสผู้ประกอบการปรับตัว  
สู่การค้ายุคใหม่ เน้นไทยเร่งส่งเสริมเพิ่มองค์ความรู้ ปรับตัวใช้หุ่นยนต์บริการ

นายพูนพงษ์ ให้นายภากรณ์ ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า (ผอ.สนค.) กระทรวง  
พาณิชย์ เปิดเผยว่า ปัจจุบันความต้องการใช้หุ่นยนต์บริการ (Service Robots)<sup>1</sup> ในภาคธุรกิจกำลังเติบโตทั่วโลก  
โดยปัจจัยกระตุ้นที่สำคัญมาจากปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ซึ่งเป็นผลจากการที่หลายประเทศกำลังเข้าสู่สังคม  
ผู้สูงอายุ (Aging Society) ส่งผลให้สัดส่วนวัยทำงานลดลงอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับสถานการณ์โควิด-19 ที่ผ่าน  
มาส่งผลให้การดำเนินชีวิตแบบใหม่มีการเว้นระยะห่างทางสังคม และลดการสัมผัสมากขึ้น จากรายงาน “World  
Robotics 2023 - Service Robots” ของสหพันธ์หุ่นยนต์นานาชาติ (International Federation of Robotics :  
IFR) พบว่าในปี 2565 หุ่นยนต์บริการสำหรับมืออาชีพ (Professional Service Robot) มียอดขายทั่วโลก  
158,000 ตัว เพิ่มขึ้นร้อยละ 48 จากปีก่อนหน้า โดยหุ่นยนต์บริการสำหรับมืออาชีพ ปฏิบัติงานครอบคลุมตั้งแต่  
การขนส่งและโลจิสติกส์ เกษตรกรรม การทำความสะอาด การตรวจสอบและบำรุงรักษา การก่อสร้างและรีดถอน  
การแพทย์ การต้อนรับ การค้นหา การช่วยเหลือ ตลอดจนความปลอดภัย และอื่น ๆ

หุ่นยนต์บริการสำหรับภาคธุรกิจที่สร้างยอดขายสูงสุด 3 อันดับแรกของโลก ในปี 2565 ได้แก่  
**1. หุ่นยนต์ขนส่งและโลจิสติกส์ (Transportation and Logistics)** ยอดขาย 86,000 ตัว (เพิ่มขึ้นร้อยละ 44)  
ซึ่งเป็นหุ่นยนต์ที่ใช้ในอาคาร มียอดขายมากถึง 37,300 ตัว (เพิ่มขึ้นร้อยละ 78) ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการส่งอาหารและ  
เครื่องดื่มในร้านอาหาร **2. หุ่นยนต์ต้อนรับ (Hospitality)** ยอดขาย 24,500 ตัว (เพิ่มขึ้นร้อยละ 125) เป็น  
หุ่นยนต์ใช้สำหรับตอบโต้กับผู้มาติดต่อ/ผู้รับบริการ ในการแนะนำหรือให้ข้อมูลต่าง ๆ และ **3. หุ่นยนต์ทาง  
การแพทย์ (Medical Robot)** ยอดขาย 9,300 ตัว (ลดลงร้อยละ 4) โดยเป็นหุ่นยนต์ผ่าตัด 4,900 ตัว และ  
หุ่นยนต์สำหรับการฟื้นฟูและบำบัด 3,200 ตัว

ผอ.สนค. ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ปัจจุบันภาคธุรกิจในต่างประเทศอย่างสหรัฐอเมริกามีการนำหุ่นยนต์  
บริการมาเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน อาทิ **ร้านอาหารละติน La Duni** ใช้หุ่นยนต์เข้ามาช่วยให้บริการทั้ง  
การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม จัดโต๊ะ และต้อนรับลูกค้า ซึ่งสามารถลดภาระงานให้กับพนักงาน ลดความเสี่ยง  
ในการสูญเสียต้นทุนจากการเกิดอุบัติเหตุในการยกถาดอาหารที่มีน้ำหนักมาก (ถาดอาหารในการเสิร์ฟแต่ละครั้งมี  
มูลค่าประมาณ 150-300 ดอลลาร์สหรัฐต่อถาด) และยังเพิ่มความเร็วในการให้บริการได้ถึง 4 เท่า **ร้านอาหาร  
Chipotle Mexican Grill** ใช้หุ่นยนต์ Autocado ที่สามารถตัด คว้าน และปอกเปลือกอะโวคาโดเพื่อใช้ทำ  
Guacamole (เมนูอาหารเม็กซิกัน เป็นอาหารประเภทเครื่องจิ้ม) ซึ่งเดิมใช้เวลาทำเฉลี่ย 50 นาที/ชุด แต่เมื่อใช้  
Autocado สามารถลดเวลาลงได้ถึงครึ่งหนึ่ง นอกจากนี้ ความแม่นยำของหุ่นยนต์ยังช่วยให้ปริมาณขยะอาหาร  
ลดลง **ร้านขายของชำ SpartanNash** และ **Schnucks** ใช้หุ่นยนต์ Tally ลดภาระพนักงานในการเดินเก็บข้อมูล

<sup>1</sup> หุ่นยนต์บริการ (Service Robots) คือ หุ่นยนต์ที่ออกแบบให้สามารถเคลื่อนไหวปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ มีการทำงาน  
ที่เป็นประโยชน์สำหรับมนุษย์หรืออุปกรณ์ โดยไม่นับรวมการใช้งานระบบอัตโนมัติทางอุตสาหกรรม หุ่นยนต์บริการมีการจัดประเภท  
ตามการใช้งานเป็น 2 ประเภทหลัก คือ (1) หุ่นยนต์บริการสำหรับมืออาชีพ (Professional Service Robot) และ (2) หุ่นยนต์บริการ  
สำหรับผู้บริโภค (Consumer Service Robot)

สถานะสต็อกสินค้าตลอดวัน ช่วยในการเก็บข้อมูลสต็อกสินค้า การสั่งซื้อสินค้า และการจัดวางสินค้า ซึ่งนอกจากจะช่วยสร้างความมั่นใจให้พนักงานว่าจะมีสต็อกสินค้าเพียงพอให้บริการแล้ว ยังช่วยลดความเสี่ยงในการถูกโจรกรรมสินค้าอีกด้วย นอกจากนี้ หุ่นยนต์ Tally ยังช่วยลดข้อผิดพลาดด้านการแจ้งราคาและโปรโมชั่นได้ร้อยละ 90 ลดปัญหาสินค้าหมดสต็อกได้ถึงร้อยละ 60 และทำให้พนักงานมีเวลาเพิ่มขึ้น 30 ชั่วโมง/สัปดาห์ ในการไปดูแลลูกค้าเพิ่มขึ้น และบริษัทค้าปลีกอุปกรณ์กีฬา evo ใช้หุ่นยนต์ LocusBots ทำงานร่วมกับมนุษย์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในส่วน e-Commerce ให้สามารถตอบสนองต่อคำสั่งซื้อในส่วนร้านค้าออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลที่มียอดคำสั่งซื้อสูง โดย LocusBots ช่วยเพิ่มความเร็วในการหยิบสินค้าของพนักงานจากสต็อกสินค้า จากเดิมที่มีความเร็วเฉลี่ย 35 หน่วยต่อชั่วโมง เพิ่มขึ้นได้สูงถึง 125 หน่วยต่อชั่วโมงหรือเพิ่มขึ้นประมาณ 3.5 เท่า

สำหรับประเทศไทย อุตสาหกรรมหุ่นยนต์เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายที่ภาครัฐมีนโยบายให้การสนับสนุน ซึ่งไทยมีศักยภาพทั้งด้านการเป็นผู้ออกแบบ และผู้ผลิต โดยในส่วนของหุ่นยนต์บริการ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ให้ข้อมูลว่าในปี 2565 ตลาดหุ่นยนต์บริการในประเทศไทยเติบโตกว่าร้อยละ 147.8 มีหุ่นยนต์บริการที่ใช้งานจริงในประเทศกว่า 1,660 ตัว เป็นมูลค่ายอดขายกว่า 398 ล้านบาท และคาดการณ์ว่า ปี 2567 การใช้งานหุ่นยนต์บริการในประเทศจะอยู่ที่ 2,270 ตัวหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 36.7 เมื่อเทียบกับปี 2565 โดยหุ่นยนต์ส่งของและหุ่นยนต์ทำความสะอาด มียอดการใช้งานในประเทศรวมกันประมาณ 1,300 ตัว และหุ่นยนต์ต้อนรับ ประมาณ 360 ตัว สำหรับผู้ประกอบการหุ่นยนต์บริการของไทย มีประมาณ 31 ราย ซึ่งมีเพียง 3-5 ราย ที่เป็นกลุ่มผู้ผลิตและพัฒนาหุ่นยนต์บริการ ขณะที่ส่วนใหญ่เป็นการนำเข้าจากต่างประเทศเพื่อจำหน่ายและให้บริการ ทั้งนี้ รูปแบบการใช้งานหุ่นยนต์บริการในภาคธุรกิจมีทั้งการซื้อขาด และการเช่าซื้อ โดยราคาตลาดของหุ่นยนต์ส่งของ (Delivery Robots) ที่ส่วนใหญ่ใช้ในการเสิร์ฟอาหาร มีราคาเช่าตั้งแต่ 11,000-18,000 บาท/เดือน ซึ่งใกล้เคียงกับต้นทุนในการจ้างพนักงาน 1 คน แต่สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการฝึกฝนพนักงาน และลดความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานโดยมนุษย์ลงได้

ผอ.สนค. กล่าวทิ้งท้ายว่า การนำใช้หุ่นยนต์บริการมาช่วยสนับสนุนภาคธุรกิจถือเป็นทางเลือกที่จะช่วยลดภาระต้นทุนให้กับผู้ประกอบการได้ในระยะยาว เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าในกรณีเร่งด่วน และยังสร้างโอกาสในการปรับตัวสู่การทำธุรกิจในยุคใหม่ ตลอดจนรองรับภาวะการขาดแคลนแรงงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต พร้อมแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เร่งส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการ ถึงความสำคัญและแนวทางการนำหุ่นยนต์บริการมาปรับใช้ในภาคธุรกิจ และสามารถเข้าถึงการใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ผู้ประกอบการภาคเอกชนสามารถศึกษา รูปแบบการใช้งานหุ่นยนต์บริการจากทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเป็นโอกาสในการนำเทคโนโลยีมาปรับเปลี่ยนและยกระดับศักยภาพของธุรกิจต่อไป

\*\*\*\*\*

สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า  
8 มีนาคม 2567