**“สังคมผู้สูงอายุ” (Aging Society) วิกฤตหรือโอกาส ตอนที่ 2**

**“อุตสาหกรรมเพื่อความผาสุกของผู้สูงอายุ (Senior Welfare Industry)”**

**กุลฉัตร ฉัตรกุล ณ อยุธยา (**[**kulachatrakul@gmail.com**](mailto:kulachatrakul@gmail.com)**)**

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ

ฉบับที่แล้วได้กล่าวถึงสาเหตุที่โลกเรากำลังเข้าสู่ยุคสังคมผู้สูงอายุซึ่งหลายคนมองว่าเป็นวิกฤติ แต่สำหรับนักการตลาดแล้วมักมองเป็นโอกาสเสมอ เพราะเหตุผลง่ายๆ คือ “กำลังซื้อ” (Purchasing Power) ของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอยู่อย่างมากมายหอมหวนชวนให้นักการตลาดเกิดความคิดสร้างสรรค์ผลิตสินค้าหรือบริการบนความเข้าใจในอารมณ์ความรู้สึกเชิงจิตวิทยาที่ต้องศึกษาวิจัยลึกเข้าไปในจิตใจของผู้บริโภคกลุ่มนี้ (Customer Insight Research) มีผลการวิจัยบางอย่างผิดแปลกไปจากการคาดเดา เช่น คนสูงอายุมักจะขี้เหนียว แต่กลับเป็นนักลงทุนตัวยงตามตลาดหุ้น ชอบซื้อของหรูหราฟุ่มเฟือยกว่าคนหนุ่มสาว มีวิถีชีวิตที่สำคัญคือ การช้อปปิ้งในช่วงเช้าและชอบบริการแบบครั้งเดียวครบ (One Stop Services) ผู้สูงอายุมักเป็นผู้อุปถัมภ์ ชอบเรียกร้องความสนใจและต้องการบริการที่เป็นพิเศษกว่าใคร ซื้อสินค้าที่คุณภาพและเลือกยี่ห้อแต่กลับชอบสินค้าราคาถูกและนิยมใช้บัตรเครดิต ยอมเสียดอกเบี้ยแต่ไม่เสียเงินสด ไม่ชอบสื่อโทรทัศน์ ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าจากความพึงพอใจและสมองของตนเองไม่ค่อยบ่นแม้ว่าจะไม่พอใจในสิ่งที่ตนซื้อไป (Moschis,2003)

เมื่อผู้สูงอายุมีฐานะทางการเงินที่เพียบพร้อมประกอบกับรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุเปลี่ยนไป จึงเกิดธุรกิจใหม่เรียกว่า **“อุตสาหกรรมเพื่อความผาสุกของผู้สูงอายุ (Senior Welfare Industry)”** ธุรกิจเหล่านี้จะสรรหาบริการแก่ผู้สูงอายุในรูปแบบต่างๆ เช่น ธุรกิจพัฒนาบ้านที่อยู่อาศัย ธุรกิจรับดูแลงานบ้าน ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ การให้บริการเยี่ยมเยียนเป็นรายวัน ซึ่งมีบริการผู้สูงอายุอย่างสุขสบาย บริการอาหารสามมื้อเสริฟถึงห้องพัก บริการซักอบรีดเสื้อผ้า ผู้ช่วยบริการซื้อสิ่งของเครื่องใช้ บริการจัดยา อาบน้ำ แต่งตัว ตลอดจนการให้บริการรักษาพยาบาล ซึ่งยังสามารถครอบคลุมไปถึงผู้พิการหรือผู้ที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้อีกด้วย โดยเฉพาะในประเทศญี่ปุ่นอุตสาหกรรมนี้เป็นธุรกิจที่มีกฎหมายรองรับ ภาครัฐมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุ โดยให้การสนับสนุนในการรับรองคุณภาพและให้ความสะดวกในการประกอบธุรกิจลักษณะนี้ ส่วนในประเทศไทยจะมีธุรกิจอะไรบ้างที่เป็นโอกาสของอุตสาหกรรมเพื่อความผาสุกของผู้สูงอายุ ดังนี้

**1.ธุรกิจเกี่ยวกับสุขภาพทั้งมวล (Medical Health Service)**  อุตสาหกรรมบริการการแพทย์และดูแลสุขภาพในไทย ซึ่งนอกจากจะมีเทคโนโลยีการแพทย์ที่ทันสมัยแล้ว ไทยยังเป็นศูนย์กลางของธุรกิจการบินที่สามารถนำผู้สูงอายุจากทั่วโลกมารับบริการทางสุขภาพได้ครบวงจร ครอบคลุมไปถึงธุรกิจฟิตเนส สปา สำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มบริษัทผลิตยาหรือผู้ผลิตสินค้าการแพทย์จะสามารถเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากแนวโน้มผู้สูงอายุที่จะขยายตัวในช่วง 10 ปีข้างหน้านี้

**2. ธุรกิจบริการรับส่งถึงบ้าน (Home Delivery Service)** ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไปไหนมาไหนไม่ค่อยสะดวกจึงเป็นโอกาสของธุรกิจต่างๆในการให้บริการที่แตกต่างกว่าคู่แข่งด้วยการให้บริการส่งถึงบ้าน เช่น บริการการส่งอาหาร บริการส่งสินค้าต่างๆ หรือธุรกิจบริการเป็นธุระจัดหาสรรพสิ่งต่างๆตามความต้องการของผู้สูงอายุ

**3.ธุรกิจบ้านหรือที่พักให้เช่า (Residential Rental and Service)** วัฒนธรรมไทยที่ต้องดูแลบุพพการียามแก่เฒ่า ส่วนใหญ่มักเผชิญความยากลำบากในการดูแลผู้สูงวัยเพราะแยกกันอยู่เป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น จึงเป็นโอกาสของธุรกิจให้เช่าที่พักอยู่อาศัยที่พร้อมให้บริการดูแลบ้าน ทำความสะอาด จัดหายาและอาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่ผู้สูงอายุ

**4.การท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ (Elderly Tourism)** ผู้สูงอายุมีความพอใจในการนำเงินออมมาใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวยามบั้นปลายชีวิต จึงเกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุขึ้นมากมาย เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ เชิงวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ โดยมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆเพื่อผู้สูงอายุไว้อย่างครบถ้วน อาทิ ห้องน้ำ ทางลาด ราวจับ ป้ายบอกสัญลักษณ์ต่างๆ ตลอดจนสถานพยาบาลในละแวกใกล้เคียง

**5.ธุรกิจการเงินหรือประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ (Financial Service)**  ผู้สูงวัยมักมองหาดอกเบี้ยสูงๆจากธนาคารต่างๆ หรือกองทุนที่มั่นคงปลอดภัยและให้ผลประโยชน์สูงๆ ยามเกษียณ ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มมีอัตราการออมสูงสุดในโลก จึงพร้อมออมเงินเพื่อล่าดอกเบี้ยหรือซื้อประกันสุขภาพและวางแผนสร้างรายได้หลังเกษียณ จึงเป็นโอกาสของธุรกิจการเงิน

**6.สินค้าเทคโนโลยีเพื่อผู้สูงอายุ**  เป็นโอกาสของผู้ออกแบบและผลิตสินค้าเทคโนโลยีเฉพาะผู้สูงวัยด้วยเทคโนโลยีชั้นสูง เช่น สินค้าเทคโนโลยีอินเทอร์เนตไร้สาย ออนไลน์ช็อปปิ้ง (e-Commerce) หรือ Application ใน Smartphone ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสั่งอาหาร สั่งซื้อสินค้า รีโมตควบคุมอุปกรณ์ภายในบ้าน ที่ใช้อักษรตัวใหญ่มีไฟสว่าง ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างสบายใจ

-----------------------------------ติดตามตอนต่อไปสัปดาห์หน้า------------------------------------------