

สักจุดอ่อน

Silver Gen (ตอนที่ 2)

ต่อเนื่องจากฉบับที่แล้ว

อาจารย์ปิรยา เกรษณวัฒน์

สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น

กลับ มาพบกันอีกครั้งนะคะ สำหรับเรื่องราวดีดีของกลุ่ม Silver Gen หรือกลุ่มผู้สูงอายุ ในตอนที่แล้วผู้เขียนได้กล่าวถึงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม Silver Gen ในฉบับนี้เราจะมาว่ากันถึงธุรกิจบริการที่จะมีการขยับ และปรับตัวให้เข้ากับสังคมผู้สูงอายุกันมากขึ้น ส่วนหนึ่งของโอกาสทางธุรกิจเพื่อผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มคนที่ไม่ได้เรื่องมาก แค่มีสติที่จะเลือกสิ่งที่ดีที่สุด ตลาดที่ขยายตัวจากผู้สูงอายุส่งผลให้เกิดธุรกิจที่ให้บริการเฉพาะเจาะจง สำหรับผู้บริโภคกลุ่มนี้มากขึ้น เพราะฉะนั้นผู้ประกอบการด้านธุรกิจบริการจะปรับตัวกับบริการของตนอย่างไรให้ได้ใจของกลุ่มคนเหล่านี้ได้บ้าง

การท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ สำหรับชาว Silver Gen นั้นเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมากเนื่องจากผู้สูงอายุเป็นวัยที่ไม่สามารถเดินทางไกล และมีปัญหาด้านการขับถ่ายเป็นอย่างมาก ทำให้การใช้เวลาแต่ละสถานที่ค่อนข้างนาน มีการแวะพักเพื่อเอื้อต่อการเข้าห้องน้ำที่บ่อยขึ้น สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ก็ควรคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยการติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ ทางลาดสำหรับวีลแชร์ เป็นต้น ร้านอาหารก็จะมีเมนูทางเลือก และหลากหลายสำหรับผู้สูงอายุไว้บริการด้วย เพราะส่วนใหญ่แล้วจะเป็นลูกหลานที่พาผู้สูงอายุไปท่องเที่ยว ก็น่าจะทานได้ทุกวัย หลายธุรกิจบริการได้มีการปรับเปลี่ยนแบบแผนการดำเนินธุรกิจของตนเองเพื่อรองรับ และเหมาะสมกับการบริการชาว Silver Gen มากขึ้น อาทิ ซูเปอร์มาร์เก็ต บางรายในญี่ปุ่น ที่เริ่มปรับเปลี่ยนเวลาเปิดบริการให้เข้าขึ้น เนื่องจากชาว Silver Gen ส่วนใหญ่จะตื่นเช้า จากแต่เดิมที่เปิด 9 โมงเช้า ก็ปรับเวลาให้เร็วขึ้น เป็นประมาณ 7 โมงเช้า ร้านกาแฟ และร้านอาหารต่างๆ ก็มีการออกแบบทางเดินให้กว้างขวางกว่าปกติ เพียงพอให้ทั้งวีลแชร์และอุปกรณ์ช่วยเดินผ่านได้ แก้วก็มันคงแข็งแรง และโต๊ะก็มีขนาดที่ค่อนข้างเตี้ยกว่ามาตรฐาน เมนูอาหารก็เป็นอาหารที่สะดวกในการเคี้ยว และย่อยง่าย

ธุรกิจนำเที่ยว เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่กลุ่ม Silver Gen ต้องการด้วยภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีมายาวนานในช่วงวัยทำงาน ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวไม่เอื้ออำนวยเท่าที่ควร พอเริ่มก้าวเข้าสู่วัยเกษียณ ในวันนี้กลุ่ม Silver Gen ต้องการใช้ชีวิตที่ผ่อนคลายมากขึ้น หลายคนเลือกที่จะเดินทางท่องเที่ยวไปในสถานที่ต่างๆ ทั้งในและ



ต่างประเทศ ถึงแม้ว่าค่าใช้จ่ายจะสูงพอสมควร แต่กลุ่ม Silver Gen ก็ยอมจ่ายเพื่อแลกกับบริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของตนเองได้ การเดินทางท่องเที่ยว ไปพักยังสถานที่ต่างๆ การไปดูหนัง ร้านอาหารอร่อยๆ เพื่อพบปะสังสรรค์กับครอบครัว และเพื่อนฝูง การรวมกลุ่มออกกำลังกายในรูปแบบต่างๆ เป็นสิ่งที่ผู้บริโภควัยนี้แสวงหา นั้นหมายถึงโอกาสทางการตลาดของธุรกิจท่องเที่ยว ที่จะทำการตลาดอย่างจริงจังกับคนกลุ่ม Silver Gen นี้ ลักษณะของการจัดทริปทัวร์จึงต้องเอื้อประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ เช่น การเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความเหมาะสม การจัดโปรแกรมแบบ Slow Tourism ไม่เร่งรีบ เรียบง่าย ใกล้ชิดธรรมชาติ ปลอดภัย พิษ การอำนวยความสะดวก การบริการรับส่งจากสนามบิน เป็นต้น ล้วนเป็นสิ่งที่คุณกลุ่ม Silver Gen ต้องการ แถมคนกลุ่มนี้ยังมีกำลังในการซื้ออีกด้วย อย่างไรก็ตาม ร้านค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับคนกลุ่มนี้ ควรออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกและตรงต่อความต้องการของผู้สูงอายุในการเข้าใช้บริการ เช่น ความต้องการจุดพักระหว่างการจับจ่าย โดยคำนึงว่าลูกค้ากลุ่มนี้ต้องการให้ร้านค้าเข้าใจถึงความต้องการในช่วงวัยของเขา แต่ก็ไม่ต้องการได้รับการดูแลเสมือนผู้สูงอายุที่อ่อนแอ

แม้แต่ **สถานีบริการน้ำมัน** ก็คำนึงถึงเรื่องนี้ ที่เห็นได้อย่างเด่นชัด ได้แก่ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ที่ได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อรองรับการเดินทางของผู้สูงอายุเช่นกัน ด้วยการเปิดตัวสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในรูปแบบ Friendly Design ที่ได้พัฒนา

ขึ้นด้วยแนวคิด Care & Safety For All ด้วยความห่วงใยผู้บริโภครทุกเพศ ทุกวัย ทุกสภาพร่างกาย โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ให้สามารถใช้บริการในสถานบริการน้ำมัน ปตท. ด้วยความสะดวก และปลอดภัย นับเป็นอีกก้าวหนึ่งที่ทำให้การท่องเที่ยวหรือการเดินทางของผู้สูงอายุไม่ใช่ปัญหาอีกต่อไป โดยการปรับองค์ประกอบต่างๆ ภายในสถานบริการ ได้แก่ ที่จอดรถสำหรับผู้ใช้วีลแชร์ รวบรวมพร้อมทางลาดเอียงสำหรับรถเข็น ที่จอดรถสตรีที่ยังไม่เคยมีในสถานบริการน้ำมันมาก่อน อีกทั้งยังมีห้องน้ำพิเศษเพื่อการใช้งานสำหรับทุกคน กล้อง CCTV ตลอดจนปุ่มกดแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉิน รวมทั้งยังได้ออกแบบและจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่บ่งชี้ตำแหน่งของจุดใช้งานต่างๆ ให้เห็นอย่างชัดเจน แนวคิด PTT Friendly Design สัญลักษณ์แห่งความห่วงใย จึงเป็นโครงการยกระดับการบริการของสถานบริการน้ำมัน ปตท. ซึ่งต่อยอดจากแนวคิดหลักของ PTT Life Station ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทุกเพศทุกวัย และเป็นประโยชน์มากสำหรับการเดินทางของผู้สูงอายุ



รูปที่ 1 ตัวอย่าง แนวคิด PTT Life Station & Friendly Design

ที่มา https://www.kaohoon.com/wp-content/uploads/2017/03/20170331_PTT1.jpg

ถึงแม้ประเทศไทยจะให้ความสำคัญกับสังคมผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม แต่ด้วยแนวโน้มการเติบโตของจำนวนประชากรในวัยทำงานยังคงสวนทางกับจำนวนประชากรสูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ลูกหลานจะต้องทำงานเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้เวลาในการดูแลผู้สูงอายุน้อยลง อีกทั้งกลุ่มผู้สูงอายุที่เจ็บป่วย ไม่สามารถดูแลตนเองได้มีเพิ่มขึ้นพอสมควร ทำให้มีความต้องการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะให้มาดูแลที่บ้านหรือดูแลที่สถานประกอบการ ทั้งรายวัน และรายเดือนเองก็ตาม จึงเป็นโอกาสดีที่ผู้ประกอบการที่สนใจจะหันมาดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุอย่างครบวงจรเพิ่มมากขึ้น ทำให้ถึงครบวงจร เพราะไม่ใช่แค่ดูแลเท่านั้น ควรใส่ใจ และตรวจสุขภาพเป็นระยะด้วย ฉะนั้นถ้าเป็นไปได้สำหรับธุรกิจประเภทนี้ ถ้ามีแพทย์ และพยาบาลอยู่ประจำเพื่อดูแลผู้สูงอายุ จะเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่น และเพิ่มโอกาสที่ทำให้ธุรกิจเป็นที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น



รูปที่ 2 ตัวอย่าง ธุรกิจบริการดูแลกลุ่ม Silver Gen

ที่มา <http://www.admissionpremium.com/news/1576>

อสังหาริมทรัพย์ประเภทหมู่บ้านผู้สูงอายุครบวงจร กำลังเป็นที่กล่าวถึง และมีความน่าสนใจมากสำหรับทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ โดยมีผู้ประกอบการภาคเอกชนเริ่มเข้ามาลงทุนในช่วงปี 2008 โดยการสร้างโครงการบ้านจัดสรรพื้นที่แถบชายทะเล มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติที่ต้องการเกษียณตัวในประเทศไทย และได้ทำการจับมือกับศูนย์สุขภาพของโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการทางการแพทย์ของกลุ่มลูกค้าสูงอายุ โดยธุรกิจดังกล่าวได้รับการตอบรับของลูกค้าชาวต่างชาติเป็นอย่างดี โครงการลักษณะดังกล่าวยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในจังหวัดแหล่งท่องเที่ยวตากอากาศสำคัญๆ เช่น ชลบุรี ระยอง หัวหิน ภูเก็ต และ กระบี่ เป็นต้น ส่วนใหญ่จะเป็นคอนโดมิเนียมที่มีบริการตกแต่งหรูหรา แต่ยังคงคำนึงถึงการใช้ชีวิตให้ปลอดภัยของคนสูงอายุ เช่น การทำทางลาดคู่กับบันได และการทำราวจับตามทางเดินในตัวอาคาร พร้อมสถานอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สระว่ายน้ำ สปอร์ตคลับ และห้องซาวน่า เป็นต้น

> โครงการที่อยู่อาศัยเพื่อผู้สูงอายุโดยภาคเอกชน

บริษัท	ชื่อโครงการ
บมจ.แอล.พี.เอ็น. ดีเวลอปเม้นท์	ลุมพินี วิลล่า บางกอก-วงศกษมาตย์ ลุมพินี พาร์ค รัตนาธิเบศร์ ลุมพินี วิลล่า ราชพฤกษ์-บางแค
บมจ. เอ็ม.ซี.เฮาส์ซิง	โฮม ออน กรีน
บมจ.นุศาศิริ	นุศาศิ มาย โฮม ไทยไทย นุศาศิ ชิวาดี พักยา บ้านสุขภาพ พระราม 2 และ ภูเก็ต
บมจ. เอสซี แอสเสท	แกรนด์ บางกอก บูเลอวาร์ด สุขุมวิท แกรนด์ บางกอก บูเลอวาร์ด ราชพฤกษ์-จรัญ
กลุ่มบริษัท เวลเนสซีดี	เวลเนสซีดี...เมืองสุขภาวะดี

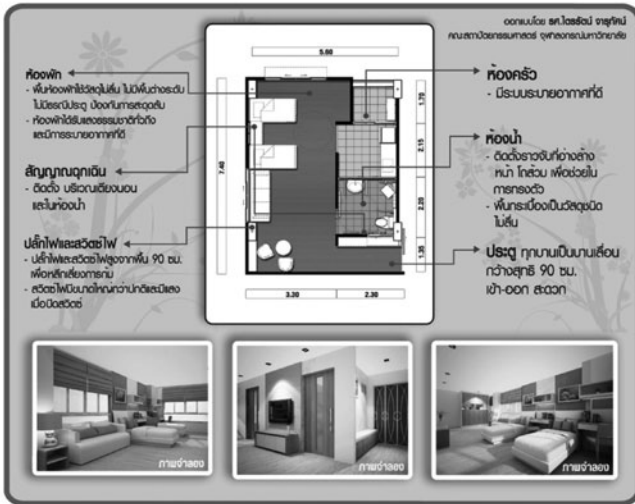
หมายเหตุ : แบบห้องไม่ได้มีโครงการ มีเพียงบางส่วน ที่มา : "ฐานเศรษฐกิจ" รวบรวม

รูปที่ 3 โครงการที่อยู่อาศัยเพื่อผู้สูงอายุโดยภาคเอกชน

ที่มา <http://www.thansettakij.com/content/32022>

ในส่วนของประเทศไทยนั้นก็ได้เห็นจาก “โครงการสวนคนนิเวศ” คอนโดต้นแบบโดยมีแนวคิดการออกแบบเพื่อผู้สูงอายุโดย

เฉพาะของสภาการศึกษาไทย ที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับบุคคลสัญชาติไทย มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ทั้งในด้านการออกแบบห้องพัก และสภาพแวดล้อม พร้อมบริการทางการแพทย์ที่จะดูแลสุขภาพกายและใจ



รูปที่ 4 โครงการสววงคินเวส

ที่มา <http://www.redcrossfundraising.org/th/html/activites2.aspx?contentid=932&categoryid=28>

ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะพบว่าผลิตภัณฑ์ และธุรกิจบริการสำหรับผู้ประกอบการไทยนั้น เป็นที่ต้องการของกลุ่ม Silver Gen อย่างมาก และมีโอกาสที่จะขยายฐานลูกค้าของผู้ประกอบการครอบคลุมทั้งใน และต่างประเทศ ซึ่งถ้ามองในมุมอาเซียน และอาเซียน +3 (จีน ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้) ที่มีจำนวนผู้สูงอายุรวมกันกว่า

300 ล้านคนแล้วนั้น ถือเป็นจำนวนที่ค่อนข้างสูงและมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นโอกาสที่ดีที่ผู้ประกอบการไทยจะผลิตสินค้า และพัฒนาการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มนี้ได้เป็นอย่างดีโดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประเทศไทยสามารถดึงดูดชาวต่างชาติที่เกษียณอายุ คือ เรื่องของอากาศที่อบอุ่นทั้งปี ค่าครองชีพที่ต่ำ รวมไปถึงความมีน้ำใจของคนไทย และความพร้อมของธุรกิจบริการต่างๆ ที่ได้เพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเรื่อยๆ ถ้าหากผู้ประกอบการธุรกิจบริการสามารถเข้าไปครองใจของคนกลุ่ม Silver Gen นี้ได้แล้ว รับรองได้ว่าลูกค้าไม่หนีไปไหนแน่นอน...

แหล่งอ้างอิง

- <http://www.ptplc.com/th/Media-Center/News/Business/Pages/news-2017-03-31.aspx>
- <https://www.scbeic.com/th/detail/product/1675>
- <https://www.scbeic.com/th/detail/product/556>
- <http://xn--72cfa1hey3b0dtji.com/detail.php?id=1097>
- <http://www.thaicr.com/2016/06/blog-post.html>
- <http://www.thaiquote.org/content/1998>
- <http://www.admissionpremium.com/news/1576>
- <http://terrabbk.com/?p=105659>
- <http://www.redcrossfundraising.org/th/html/activites2.aspx?contentid=932&categoryid=28>
- <http://www.thansettakij.com/content/32022>

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
เปิดรับนักศึกษา ปี 2560

วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

- ▶ สาขาเทคโนโลยีวิศวกรรม (M.Eng.-MET)

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

- ▶ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม (M.B.A.-MIM)
- ▶ สาขาการวางแผนและการจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้ประกอบการ (M.B.A.-SME)
- ▶ สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น (M.B.A.-MBJ)

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

- ▶ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (M.sc.-MIT)

มีโอกาสรับทุนฟรี!!
100% ตลอดหลักสูตร
หรือลดค่าหน่วยกิต 50%

WWW.TNI.AC.TH
Facebook/ ThaiNichi
02-763-2600 Ext.2403, 2605

1771/1 ถ.พัฒนาการ ระหว่าง ซ.พัฒนาการ 37-39 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250