

รูปแบบการจัดการธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย Model of Service Business Management for Older Persons in Thailand

สิทธิชัย ธรรมเสนห์*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุ เพื่อกำหนดรูปแบบการจัดการธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทยให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยการศึกษาจากเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีทั้งหมด 4 กลุ่ม จำนวน 55 ท่าน มาจากผู้บริหารโรงพยาบาลทั้งภาครัฐ และเอกชน นักสังคมสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอาจารย์อาวุโส ผู้สูงอายุในบ้านพักคนชรา และผู้สูงอายุทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุ กลุ่มหลานและญาติของผู้สูงอายุ จากการวิจัยได้ค้นพบสิ่งที่สำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับทัศนคติและสถานะของผู้สูงอายุ ซึ่งต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐในรูปแบบของเบี้ยผู้สูงอายุ การบริการทั่วผู้สูงอายุ และการบริการกิจกรรมที่ให้ความบันเทิง ส่วนแนวคิดในการดำเนินธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุต้องการมีอายุที่ยืนยาว และมีความต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐานได้แก่ อาหาร ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และมีผู้ดูแลช่วยเหลือรักษาจิตใจในกรณีที่อยู่โดดเดี่ยวหรือแยกจากครอบครัว โดยไม่เป็นภาระของสังคม ดังนั้น เพื่อให้ความต้องการดังกล่าวได้รับการตอบสนอง จึงได้กำหนดเป็นรูปแบบธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุขึ้น ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอกลยุทธ์ PARADISE model ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยเน้นการให้บริการดูแลอย่างใกล้ชิดและประกอบกิจกรรมที่กระตุ้นการมีส่วนร่วม และฟื้นฟูจิตใจผู้สูงอายุ รูปแบบธุรกิจดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการเสนอให้เป็นทางเลือกใหม่ที่ดียิ่งสำหรับผู้บริโภค

คำสำคัญ

ผู้สูงอายุ ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ รูปแบบการจัดการธุรกิจ ธุรกิจบริการ

Abstract

This research studied the needs of elderly people in order to design a model of service business management for older persons in Thailand that could better meet client needs. The research used qualitative methods, which included documentary study, in-depth interviews, and focus groups. Key informants were identified and categorized into four groups consisting of 55 administrators of both public and private hospitals, social workers, public health officers, senior teachers, and elderly people living in nursing homes, elderly in the general public, officers who care for the elderly, grandchildren and other relatives of the elderly. The research revealed a number of interesting findings about the attitudes and the situation of elderly

* นักศึกษาลัทธิสุตตปริยาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ แผนกวิชานวัตกรรมการจัดการภาคธุรกิจ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: tik_thammasane@hotmail.com

people. Their needs were identified as support from the government in the form of an elderly allowance, tour services and entertainment activities. In view of major socio-economic changes in Thailand's urban society, the research found that the important needs of elderly people were related to not being a burden on society and included the basics of food, medicine, and shelter, as well as other assistance, nursing care and possible psychological treatment, all of which a single person or family could not provide alone. When meeting these needs had become a set of business activities of providing services to the elderly, connections to related businesses could also be found. As a result of the research the P A R A D I S E Model as a management form to provide services for elderly people was presented. The focus would be on good care and activities that encourage participation as well as rehabilitation. This model was designed to encourage entrepreneurship based on offering a good choice of services to consumers.

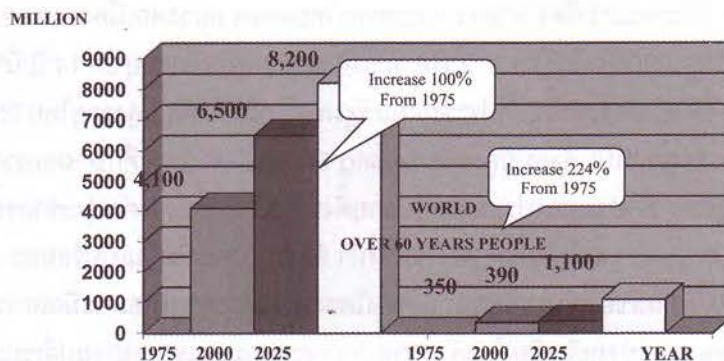
Keywords

Older Persons, Model for Service Business, Service Business

บทนำ

คำ “ผู้สูงอายุ” จะใช้เรียกคนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป ทั้งในประเทศไทยและหลายประเทศในทวีปเอเชีย แต่ในสหรัฐอเมริกา แคนาดาและประเทศในทวีปยุโรปจะหมายถึงคนที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปี ขึ้นไป สรรพนามในการเรียกผู้สูงอายุอาจแตกต่างกัน เช่น คนชรา คนแก่ Aging, Elderly, Older Person หรือ Senior Citizen เป็นต้น แต่ได้เป็นที่ตกลงกันในองค์การสหประชาชาติ (United Nations) แล้วว่า “ผู้สูงอายุ” หมายถึงผู้มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป และใช้คำว่า “Older Persons” เป็นสรรพนามในการใช้เรียกผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุจำนวนมาก มักจะตั้งคำถามว่า “วัยชรา” เป็นวัยแห่งความสุข หรือวัยที่เกิดวังวนแห่งความทุกข์ อันที่จริงแล้ว คนที่จะเลือกความสุขหรือความทุกข์นั้นคือตัวเราเอง ดังนั้น ผู้สูงอายุจึงควรสร้างพลังจิตให้เข้มแข็ง เพื่อก้าวสู่ช่วงชีวิตต่อไป

องค์การสหประชาชาติ คาดคะเนว่า จำนวนประชากรโลกจะเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่า จาก 4,100 ล้านคน ในปี ค.ศ.1975 เป็น 8,200 ล้านคน ในปี ค.ศ. 2025 และจำนวนผู้สูงอายุจะเพิ่มจาก 350 ล้านคน เป็นประมาณ 3.4 เท่า คือ 1,100 ล้านคน ดังภาพ



แผนภูมิแสดงอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรโลกและผู้สูงอายุ ในระหว่างปี ค.ศ. 1975 - 2025

ที่มา: United Nations, 1999

สาเหตุสำคัญของการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุ เนื่องมาจากในระหว่างปี ค.ศ.1946 - 1964 หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 นั้นมีอัตราการเกิดของทารกสูงมาก (Baby Boom) เป็นผลให้มีจำนวนเด็กและเยาวชนเพิ่มขึ้นในประชากรโลกอย่างมหาศาล (Wiens, 1999) ต่อมาจึงมีการรณรงค์คุมกำเนิดอย่างกว้างขวาง ประกอบกับเศรษฐกิจที่รัดตัวมากขึ้น ทำให้ครอบครัวมีบุตรน้อยลง หรือขยายเวลาในการมีบุตรให้ยาวออกไป รวมถึงการแต่งงานช้าลง จึงทำให้มีจำนวนเด็กเกิดใหม่ลดลง ในขณะที่กลุ่มคนที่เกิดในช่วง Baby Boom เหล่านั้นกำลังมีอายุย่างเข้า 60 ปี ประกอบกับความเจริญทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ ทำให้คนมีอายุยืนยาวขึ้น อัตราการตายลดน้อยลง ประชากรวัยสูงอายุเพิ่มมากขึ้นในเกือบทุกประเทศ ซึ่งคาดว่า ในปี ค.ศ. 2050 นี้ ทั่วโลกจะมีจำนวนผู้สูงอายุคิดเป็น 2 ใน 5 ของประชากรโลกทั้งหมด (Over 60 and overlooked ; Marketing to the Old, 2002)

แนวโน้มของขนาดและสัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุ

ในประเทศสหรัฐอเมริกามีการคาดการณ์กันว่า นับจากช่วงปี ค.ศ. 2000 จนถึงปี ค.ศ. 2010 จำนวนประชากรที่มีอายุต่ำกว่า 44 ปี จะลดจำนวนลงร้อยละ 1 แต่จำนวนผู้ที่มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป จะเพิ่มมากขึ้นร้อยละ 21 โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 55 - 64 จะเพิ่มมากขึ้นถึงร้อยละ 47 (Peters, 2003) ขณะที่ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกนั้น องค์การสหประชาชาติได้แสดงให้เห็นว่าหลายประเทศในทวีปเอเชีย มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยในปี ค.ศ. 2025 จะมีหลายประเทศในเอเชียที่มีผู้สูงอายุเกินกว่าร้อยละ 10 ของประชากรภายในประเทศ

ส่วนประเทศไทยพบว่าอัตราส่วนผู้สูงอายุไทยเพิ่มขึ้นทุกปีเนื่องจากคาดอายุเฉลี่ย ของคนไทยสูงขึ้น (อายุเฉลี่ยของผู้หญิงไทยเท่ากับ 74.9 ปี และของผู้ชายเท่ากับ 69.9 ปี) ประกอบกับอัตราการเกิดของประชากรไทยลดลง ผู้สูงอายุของไทยกำลังมีแนวโน้มสูงขึ้น ในปี ค.ศ. 2005 ที่ผ่านมา จำนวนผู้สูงอายุของไทยมีประมาณ 6.69 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10.17 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ

จากสถิติล่าสุด โครงสร้างของประชากรมีการเปลี่ยนแปลงการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ปี พ.ศ. 2550 ประเทศไทยมีประชากรสูงอายุ ประมาณ 7.1 ล้านคน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุ 60 - 69 ปี ร้อยละ 58.8 กลุ่มอายุ 70 - 79 ปี ร้อยละ 31.7 และกลุ่มอายุ 80 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 9.5 ซึ่งประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ประเทศสิงคโปร์เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ขณะที่ประเทศญี่ปุ่นได้เข้ามาแล้วกว่า 30 ปี ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2550 ประเทศญี่ปุ่นจะมีผู้สูงอายุร้อยละ 29 สิงคโปร์มีผู้สูงอายุ ร้อยละ 11.9 ขณะที่ประเทศไทยมีผู้สูงอายุ ร้อยละ 10.7 ของประชากรทั้งประเทศ ประกอบกับอัตราเกิดของประชากรไทยลดลงอย่างต่อเนื่องจาก 42.2 คน ในปี พ.ศ. 2507 เป็น 10.9 คน ต่อประชากร 1,000 คน ในปี พ.ศ. 2548 ทำให้ประชากรวัยเด็กอายุ 0 - 14 ปี มีจำนวนลดลงในขณะที่ประชากรวัยสูงอายุ 60 ปี ขึ้นไป เพิ่มขึ้น เพิ่มขึ้น (ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี:สถิติสำคัญผู้สูงอายุไทย 2550. 3 เมษายน 2551)

ประเทศไทยเริ่มเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) จากการศึกษาผลกระทบของสังคมผู้สูงอายุ ต่อระบบเศรษฐกิจ สรุปได้ว่า สัดส่วนของประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป ต่อประชากรทั้งประเทศ มีมากกว่าร้อยละ 10 มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 และในอีกแค่ 20 ปีข้างหน้า สัดส่วนนี้จะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 25 ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยผลของการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรย่อมจะมีผลกระทบทั้งในแง่เศรษฐกิจและสังคมของประเทศในอนาคตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และพบว่าภาระความรุนแรงของการเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งวัดจากสัดส่วนของผู้สูงอายุนั้น ประเทศไทยเป็นรองก็แต่เพียงประเทศสิงคโปร์เท่านั้น (ไพโรจน์วงศ์วุฒิวัฒน์, 2551)

โอกาสของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ

โดยทั่วไปแล้วผู้สูงอายุมักมีเวลาว่าง มีปัญหา ถดถอย อ่อนแอ และต้องการคนดูแล แต่ความจำเป็นทางเศรษฐกิจของสังคมปัจจุบัน ทำให้คนหนุ่มสาวต้องทำงานนอกบ้าน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จึงขาดคนดูแล (Peters, 2003) ขณะนี้นานาประเทศกำลังให้ความสนใจ และให้ความสำคัญต่อการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุ ทั้งในเชิงสังคม กฎหมาย และธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในประเทศที่มีค่าครองชีพสูงเพราะเป็นภาระหน้าที่ของรัฐบาลที่ต้องดูแลทั้งด้านที่อยู่อาศัย เบี้ยบำนาญ และสุขภาพของผู้สูงอายุเหล่านั้น หลายประเทศจึงมีแนวความคิดที่จะส่งเสริมให้ผู้สูงอายุของตนไปใช้ชีวิตในประเทศที่มีค่าครองชีพต่ำกว่า

ธุรกิจที่คาดว่าจะเติบโตแบบก้าวกระโดดในอนาคต น่าจะเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิต (Life Style) ของผู้สูงอายุ เช่น โรงพยาบาล กิจการดูแลผู้สูงอายุ การศึกษาต่อเนื่อง และบันเทิงสันทนาการ (Drucker, 1994) ความหมายของคำว่า “คนแก่” และ “ผู้สูงอายุ” กำลังเปลี่ยนไป กลายเป็น “ผู้ใหญ่กลุ่มใหม่” เพราะประชากรกลุ่มนี้มีจำนวนมากและกำลังเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ (Kenneth, 1992) และยังมีเวลาเหลืออีกหลายทศวรรษที่จะให้จับจ่ายใช้สอย ในสหรัฐอเมริกา ประมาณการณ์ว่ามูลค่าทางธุรกิจ ที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุนี้มีค่านับล้านเหรียญสหรัฐ (Peters, 2003) เมื่อกลุ่มคนเหล่านี้มีเวลามากขึ้นและอายุยืนยาวขึ้น ทำให้การบริโภคของคนเหล่านี้เพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัว จึงนับเป็นโอกาสทองของการทำธุรกิจกับตลาดของคนสูงอายุ และถึงแม้ว่าโอกาสจะมีมาก แต่ก็มีข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในตลาดกลุ่มนี้ที่สำคัญคือ ข้อจำกัดทางด้านจิตวิทยา การทำการตลาดกับผู้สูงอายุต้องใช้หลักการของความรักความเอื้ออาทรเข้าไปมีส่วนช่วยเป็นอย่างมาก (Kenneth, 1992) และ ข้อมูลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ของคำว่า “คนแก่” ทำให้เข้าใจเรื่องผู้สูงอายุลึกซึ้ง จึงสามารถสร้างผลิตภัณฑ์ บริการ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ตอบสนองการใช้ชีวิตของคนชราได้ดี โดยมีการจัดตั้ง Moore Design Associates เพื่อให้ข้อมูลแก่องค์กรเพื่อผู้สูงอายุ โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย หรือบริษัทที่จะผลิตสินค้าสำหรับผู้สูงอายุการออกแบบเพื่อโลกส่วนรวม จากคนเจ็บไปสู่คนแก่ (Patricia, 2000) และขึ้นอยู่กับ การทำความเข้าใจผู้สูงอายุได้ดีเพียงใด (Over 60 and Overlooked; Marketing to the Old, 2002)

แนวโน้มของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ

แนวโน้มของธุรกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่นขณะนี้ คือการให้บริการดูแลสุขภาพ และการออกกำลังกาย (Health and Fitness) การวางแผนทางการเงิน (Financial Planning) การบริหารด้านการท่องเที่ยว (Traveling) การสอนคอมพิวเตอร์ให้ผู้สูงอายุ (Senior-course Computer Training) ธุรกิจช่วยดูแลบ้านของผู้สูงอายุ (Home Instead Senior Care) ธุรกิจที่พักผู้สูงอายุ (Nursing Home) และธุรกิจให้บริการช่วยเหลือหรือเป็นเพื่อนผู้สูงอายุ (Companionship and Domestic-care Service) เป็นต้น (Swartz, 1999) โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีธุรกิจสร้างบ้านพักสำหรับผู้สูงอายุเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุมากขึ้น จนกลายเป็นอุตสาหกรรมเพื่อความผาสุกของผู้สูงอายุ (Senior Welfare Industry)

การบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

ปัจจุบันมีการบริการผู้สูงอายุจำแนกเป็น 3 ส่วนคือ 1) ส่วนของภาครัฐ ส่วนขององค์กรเพื่อการกุศล และส่วนของภาคเอกชน ซึ่งในส่วนของภาครัฐ มีสถานสงเคราะห์คนชราของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2) ส่วนขององค์กรเพื่อการกุศล ซึ่งเป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นโดยองค์การการกุศลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือสังคม เช่น โครงการ “สวางคณิเวศ” ของสภาภชาชาติไทย และสถานให้บริการ

ผู้สูงอายุของมูลนิธิคณะนักบุญคามิลโลแห่งประเทศไทยอยู่ในบางจังหวัดของประเทศไทย 3) ส่วนของภาคเอกชนส่วนใหญ่จะให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่ช่วยตัวเองไม่ได้ แต่สถานให้บริการผู้สูงอายุก็ยังมีค่อนข้างน้อย

การให้บริการผู้สูงอายุในเชิงธุรกิจนั้น ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีนักลงทุนให้ความสนใจในการทำธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงอายุ ซึ่งมักควบคู่กับการส่งเสริมการท่องเที่ยว ถือเป็นจุดขายใหม่ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น ภาครัฐจึงมีแนวคิดที่จะเชื่อมโยงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการรักษาพยาบาลเข้าด้วยกัน โดยการผลักดันให้ประเทศไทยเป็น “ศูนย์กลางสุขภาพแห่งเอเชีย” (Center of Excellent Health of Asia) (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ฝ่ายวิจัย, 2547) พิจารณาโดยรวมแล้วจะเห็นว่า ปัจจุบัน สถานสงเคราะห์ของรัฐมีจำกัด ไม่เพียงพอกับความต้องการ จึงมีสถานดูแลผู้สูงอายุขององค์การเพื่อการกุศลและของภาคเอกชนเกิดขึ้นมากมายหลายร้อยแห่ง แต่กว่า 70% ยังไม่ได้มาตรฐาน เก็บค่าบริการแพง และเจ้าหน้าที่ดูแลไม่ค่อยมีความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุ (โครงการข่าวสารทิศทางประเทศไทย, 2546) และเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกหลานส่วนใหญ่ไม่ไว้วางใจในการให้บริการ

ความน่าสนใจของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ

ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุนี้มีความสำคัญและน่าสนใจมาก เพราะลูกค้าเป้าหมายกลุ่มนี้มีขนาดใหญ่มาก อีกทั้งผู้สูงอายุไม่ได้หมายความว่ามีความถึงเฉพาะผู้สูงอายุที่มีสุขภาพไม่ดีเท่านั้น แต่ผู้สูงอายุหมายถึงผู้สูงอายุที่มีสุขภาพดีรวมอยู่ด้วย และยังรวมถึงผู้สูงอายุทั้งที่อยู่ภายในประเทศ และจากต่างประเทศที่มาอยู่ในประเทศไทยด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีปัจจัยหลายอย่างที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำธุรกิจดังกล่าวในประเทศไทย อาทิ ประเทศไทยเป็นประเทศที่ได้สมญานามว่าเป็นดินแดนแห่งรอยยิ้ม สุขภาพ สุขภาพดี มีวัฒนธรรม และธรรมชาติที่สวยงาม มีความพร้อมด้านความก้าวหน้าทางการแพทย์ อีกทั้งคนไทยมีนิสัยเชื่อฟัง เชื่อฟัง แพทย์ อ่อนโยน โอบอ้อมอารี มีน้ำใจไมตรี มีเมตตา กรุณา จึงนับว่าประเทศไทยมีความเหมาะสมในการทำธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ แต่ทั้งนี้ แม้ว่าจะเป็นโอกาสทองของการทำธุรกิจกับตลาดของผู้สูงอายุก็ตาม แต่ยังคงต้องพัฒนารูปแบบธุรกิจบริการดังกล่าวให้มีคุณค่า ตรงความต้องการตรงใจผู้สูงอายุ มีระบบการจัดการที่ดี และสามารถให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าทั่วไปที่ไม่ใช่ผู้สูงอายุ รวมถึงคนพิการ และผู้ช่วยตัวเองไม่ได้ด้วย

ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ กับสังคมและวัฒนธรรมไทย

ครอบครัวไทยมีลักษณะพื้นฐานเป็นสังคมของครอบครัวขยายที่มีการอยู่ร่วมกันตั้งแต่ปู่ ย่า ตา ยาย พ่อ แม่ พี่ น้อง หลาน เหลน อย่างใกล้ชิด ซึ่งเป็นวัฒนธรรมครอบครัวของชาวตะวันออกโดยเฉพาะอย่างยิ่ง วัฒนธรรมไทย นั้นยึดถือความรักความกตัญญูต่อกัน มีความเคารพบูชาต่อบุพการี และผู้มีพระคุณ ซึ่งทำให้คนไทยมีขนบธรรมเนียม มีค่านิยม มีจิตสำนึกต่อการต้องเลี้ยงดู พ่อ แม่ ปู่ ย่า ตา ยาย ผู้มีพระคุณตลอดไปโดยมีความรู้สึกที่ผู้ทอดทิ้งบุพการีผู้มีพระคุณนั้นถือว่าเป็นผู้ที่อกตัญญู และเป็นที่ประณามของสังคมไทย การอยู่ร่วมกันในครอบครัวกับลูกหลาน จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อชีวิตของผู้สูงอายุไทย (อุบลรัตน์ เฟื่องสถิต, 2540)

ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาในการบริหารจัดการด้านธุรกิจ สำหรับผู้สูงอายุ ด้วยเล็งเห็นว่า “วัฒนธรรมไทย” นั้นจะยกย่อง ชมเชยผู้ที่มีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน และผู้ที่ให้เกียรติผู้อาวุโสกว่า ดังนั้น เพื่อเป็นการผนวกเรื่องงานที่ผู้วิจัยทำอยู่ และสิ่งที่ผู้วิจัยให้ความสนใจ อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2564) ซึ่งเน้นการบูรณาการ โดยยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา จึงเป็นสิ่งจำเป็น ดังวิสัยทัศน์ที่ว่า “ผู้สูงอายุเป็นพลังสำคัญของสังคม” และเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ที่ 4 ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุระดับชาติและการพัฒนามาตรการหลัก ในที่สุด

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ และพิจารณาแล้วเห็นสมควรที่จะต้องมีการศึกษาถึงรูปแบบการจัดการธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ ในประเทศไทย ด้วยประเด็นปัญหาซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. สังคมและโลกในอนาคตมีแนวโน้มเป็นสังคมของผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันยังมีผู้สูงอายุที่ขาดการดูแลเอาใจใส่จากบุตรหลานอยู่เป็นจำนวนมากไม่น้อย

2. รูปแบบของธุรกิจให้บริการแก่ผู้สูงอายุในปัจจุบัน แม้จะมีแต่ยังไม่เพียงพอ และยังไม่ตอบสนองความต้องการต่อผู้สูงอายุเท่าที่ควร

3. ธุรกิจที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มีในปัจจุบันยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

ดังนั้น จากประเด็นปัญหาดังสรุปข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเพื่อกำหนดรูปแบบการจัดการธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย และเพื่อแก้ไขปัญหาลักษณะของผู้สูงอายุในอนาคต อีกทั้งเพื่อให้ผู้ที่ประกอบธุรกิจให้บริการแก่ผู้สูงอายุประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาธรรมชาติและความต้องการของผู้สูงอายุ
2. กำหนดรูปแบบการจัดการธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะกำหนดรูปแบบที่จะนำพาธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทยให้ไปสู่ความสำเร็จ โดยมีขอบเขตของการวิจัยในด้านต่างๆ ดังนี้

1. **ด้านเนื้อหา** ได้แก่ ธรรมชาติและความต้องการของผู้สูงอายุ และรูปแบบของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย

2. **ด้านระยะเวลา** การวิจัยครั้งนี้เป็นการดำเนินการระหว่างเดือน มกราคม 2552 - พฤษภาคม 2555

3. **ด้านกลุ่มประชากร** กลุ่มประชากรผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารโรงพยาบาลทั้งภาครัฐ และเอกชน นักสังคมสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข อาจารย์อาวุโส ผู้สูงอายุในบ้านพักคนชรา และผู้สูงอายุทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุ กลุ่มหลานและญาติของผู้สูงอายุ และผู้มีประสบการณ์และเตรียมตัวเรื่องผู้สูงอายุ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม จำนวน 55 ท่าน

4. **ด้านสถานที่** ตามกลุ่มประชากรข้างต้นในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดชลบุรี และจังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเหตุผลที่ว่าเป็นวิธีการที่สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึก ซึ่งอยู่ในแนวคิดโลกทัศน์ที่แท้จริงของผู้ให้ข้อมูลต่างๆ ได้ดี โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณในการวิจัย โดยมีรายละเอียดในขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ **กลุ่มที่หนึ่ง** ผู้บริหาร หรือเจ้าของธุรกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุ ธุรกิจท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ธุรกิจพยาบาลผู้สูงอายุ และธุรกิจสหกรณ์สำหรับผู้สูงอายุ **กลุ่มที่สอง** เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งมีประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุในบ้านพักคนชราแห่งหนึ่งมาไม่น้อยกว่าหนึ่งปีครึ่ง **กลุ่มที่สาม** เป็นกลุ่มหลานและญาติของผู้สูงอายุ และ **กลุ่มที่สี่** เป็นกลุ่มผู้สูงอายุและเตรียมตัวเรื่องผู้สูงอายุ

2. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการจัดการธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย” นี้ ผู้วิจัยได้เตรียมแนวการสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก และได้เตรียมประเด็นการสนทนากลุ่ม เป็นเครื่องมือในการสนทนากลุ่ม และก่อนที่จะนำเครื่องมือเหล่านี้ไปใช้ ผู้วิจัยจะนำไปขอความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการ ทั้งนี้ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหาว่ามีความครอบคลุมวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดได้อย่างครบถ้วนหรือไม่

โดยแนวการสัมภาษณ์และประเด็นการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วยข้อคำถามที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และ 2 ประเด็นหลักที่ได้กำหนดไว้ในกรอบการวิจัย ดังนี้คือ

2.1 ศึกษาธรรมชาติและความต้องการของผู้สูงอายุ

คำอธิบาย - เป็นการศึกษาธรรมชาติและความต้องการของผู้สูงอายุ ประกอบด้วยการเตรียมตัวใช้ชีวิตในช่วงวัยสูงอายุ เรื่องหัวใจ ความสุขที่แท้จริง ความต้องการการบริการ ความคิดเห็นต่อการเลี้ยงดูบุพการี การวางแผนเกี่ยวกับการใช้ชีวิตในช่วงวัยสูงอายุ รวมทั้งความเห็นเกี่ยวกับการใช้เงินแทนความกตัญญู

2.2 กำหนดรูปแบบของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย

คำอธิบาย - นักธุรกิจ หรือผู้ประกอบการมองว่า การทำธุรกิจสำหรับผู้สูงอายุนั้น นอกเหนือจากจะมีข้อมูลว่ามีประชากรที่สูงอายุในประเทศไทย และทั่วโลกมีแนวโน้มจะมากขึ้นแล้ว ประเด็นสำคัญคือแนวคิดที่อยากทำธุรกิจ และธุรกิจนี้จะนำเสนอคุณค่าหรือสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับ มีปัญหาและปัจจัยแห่งความสำเร็จในของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุอย่างไร

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก:

3.1.1 ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบนัดหมาย และมีแนวการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยเตรียมไว้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์

3.1.2 ผู้วิจัยใช้แนวคำถามที่เตรียมไว้โดยจำแนกตามกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง 4 กลุ่ม ที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยขออนุญาตบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ด้วยทุกครั้ง และจะคอยจดบันทึกย่อในประเด็นที่ได้ถาม และตอบไปแล้ว

3.2 **การสนทนากลุ่ม** ผู้วิจัยจะนัดหมายผู้ให้ข้อมูล โดยกำหนดวันเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมกับการสนทนา ซึ่งผู้วิจัยเลือกสถานที่ ๆ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสะดวก และมีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย

3.2.1 ผู้วิจัยมีประเด็นในการสนทนาที่ผู้วิจัยเตรียมไว้เป็นเครื่องมือในการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยไม่ให้อेกสารประเด็นการสนทนานี้แก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.2.2 ผู้วิจัยขออนุญาตบันทึกเสียงขณะสนทนาด้วย

4. การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มานั้นด้วยวิธีการ “สามเส้า” (Triangulation Method) (สุภางค์ จันทวานิช, 2551) โดยเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้อีกกับแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวข้อง และอาศัยประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษา เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้มา

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติและความต้องการของผู้สูงอายุ พบว่ามีข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้คือ ผู้สูงอายุมักจะมีการวางแผน เมื่อเข้าสู่วัยชราด้วยการเก็บออมไว้ใช้ในอนาคต แต่เมื่อเข้าสู่วัยดังกล่าวก็มีความสนใจในเรื่องของสุขภาพร่างกาย ความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น และมีความคาดหวังว่าความสำเร็จในชีวิต หน้าที่การงานของบุตรหลานจะทำให้เกิดความสุขที่แท้จริง และสิ่งที่ผู้สูงอายุต้องการก็คือคนที่มาคอยดูแลเอาใจใส่ในเรื่องของงานบ้าน และอื่น ๆ ที่ผู้สูงอายุไม่อาจทำได้ รวมทั้งต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐในรูปแบบของเบี้ยผู้สูงอายุ การรักษาพยาบาลที่ดีจากภาครัฐ รวมทั้งต้องการให้มีบริการสำหรับผู้สูงอายุ บริการกิจกรรมที่ให้ความบันเทิง และจากการที่ต้องได้รับการช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ทำให้รู้สึกไม่สบายใจที่จะต้องเป็นภาระทางสังคม สำหรับค่าใช้จ่ายนั้นผู้สูงอายุเห็นว่าบุตรหลานจะเป็นออกค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด อีกทั้งยังต้องการให้บุตรหลานมีความกตัญญู เพราะถือเป็นวัฒนธรรมไทยที่ควรสืบทอดให้คงอยู่ ดังนั้น เมื่อบุตรหลานมีเวลาว่างควรหาเวลาแวะมาเยี่ยมเยียนบ้างโดยหากิจกรรมทำร่วมกันในเทศกาลสำคัญ นอกจากนี้เมื่อต้องย้ายไปอยู่ที่อื่นที่ไม่มีบ้านตน หรือต้องไปอยู่บ้านพักคนชรา มีบางส่วนต้องการไป เพราะบุตรหลานจะได้มีเวลาทำงานมากขึ้น แต่ต้องไม่ห่างไกลกันนัก บางส่วนไม่ต้องการไป เพราะต้องการอยู่กับบุตรหลาน และไม่ต้องเดินทางไปปรับตัวในสถานที่แห่งใหม่ ส่วนความกตัญญู การใช้เงินแทนความกตัญญู แม้เป็นสิ่งที่ไม่ควรส่งเสริม แต่ก็ถือเป็นเรื่องปกติตามยุคสมัย ที่สังคมเปลี่ยนไป การแสดงความกตัญญูก็เปลี่ยนตามไปด้วย

ผลการศึกษาในประเด็นรูปแบบธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทยที่มีอยู่ในปัจจุบัน ในช่วงการวิจัยนี้พบว่าลักษณะของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในต่างประเทศนั้นมีความก้าวหน้าไปมากแล้ว เนื่องจากความเป็นสังคมของผู้สูงอายุของต่างประเทศเกิดขึ้นก่อนประเทศไทย จึงมีการตระหนักในเรื่องนี้มาก รูปแบบของการให้บริการผู้สูงอายุของแต่ละชาติอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยม วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน แนวโน้มของการเกิดธุรกิจบริการใหม่ ๆ ในประเทศไทยจะมีมากขึ้นเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุ ซึ่งสังเกตได้จากการที่มีการกล่าวขานในเรื่องนี้มากขึ้น โครงการที่จะให้บริการผู้สูงอายุในเชิงธุรกิจนั้น ต้องคำนึงถึงโครงสร้างอาคารที่เหมาะสมมีความปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ บรรยากาศที่ดีสร้างความรู้สึกที่อบอุ่นแบบครอบครัว เกิดความรู้สึกที่ผ่อนคลาย การให้บริการที่สามารถส่งเสริมสุขภาพร่างกาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ ของผู้สูงอายุ ด้วยการให้บริการด้านต่าง ๆ มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อให้ผู้สูงอายุได้สนุกสนาน ได้ออกกำลังกาย ได้ความรู้ ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้ในทุก ๆ ด้านที่ผู้สูงอายุต้องการ รวมทั้งการให้ความเป็นอิสระส่วนตัว และสร้างสังคมที่ดีให้แก่ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการผู้สูงอายุต้องทำด้วยความรักความเข้าใจ และความเอื้ออาทร และต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดี

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอรูปแบบธุรกิจ (Business Model) ซึ่งรูปแบบธุรกิจที่ดี จะต้องมีการพิจารณาปัจจัยสำคัญ อยู่ทั้งการนำเอาความรู้อันลึกซึ้งเกี่ยวกับลูกค้า มาทำให้เป็นธุรกิจ ต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร อะไรคือชีวิตจิตใจของลูกค้า การบริหารจัดการธุรกิจการให้บริการจะต้องให้เกิดกำไรทั้งทางด้านการเงินและทางด้านสังคม ทุกขั้นตอนของการให้บริการจะต้องเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้า (Value Chain) เพราะแก่นแท้ของธุรกิจการให้บริการผู้สูงอายุ คือ การสร้างคุณค่า (Value Creation) และสามารถในการจัดการกับความไม่แน่นอน (Uncertainty) ต่าง ๆ ได้ โดยมีเป้าหมายของธุรกิจอยู่ที่การทำให้ดีกว่า (Better Way) เหนือกว่า (Superior) คู่แข่งทางธุรกิจ ด้วยการหาทางเลือก (Alternative) ที่ดีกว่า และสร้างความเป็นเอกลักษณ์ (Unique) ด้วยความแตกต่าง (Differentiate)

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบของนวัตกรรมธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุขึ้นมา ซึ่งเรียกว่า PARADISE Model ซึ่งมีความหมายถึงธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุที่มีลักษณะเป็นที่อยู่อาศัยที่มีความสวยงามที่มีความสุขที่สุด รูปแบบ PARADISE ประกอบด้วยอักษรทั้งหมด 8 ตัว คือ P-A-R-A-D-I-S-E ซึ่งอักษรแต่ละตัวมีความหมาย ดังนี้คือ

P = Popular culture หมายถึง การทำให้ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย ให้เป็นที่นิยมของผู้คน หรือการสร้างธุรกิจให้สัมพันธ์กับวัฒนธรรมสมัยนิยมเป็นวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เช่น ป่วยก็ไปหาแพทย์ ผู้สูงอายุไม่มีคนดูแลก็ต้องได้รับการบริการ

A = Activity Complex for Happiness หมายถึง ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุควรเป็นศูนย์รวมคนที่มีสุขภาพที่ดี มีอายุที่ยืนยาว

R = Restitute หมายถึง ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุให้ความรู้สึกละเมื่อยคลาย เป็นสถานที่ที่ฟื้นฟู เพื่อให้ผู้สูงอายุกลับมาเป็นผู้ที่มีสุขภาพที่ดีอีกครั้ง

A = Able-bodied หมายถึง ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุให้มีคุณค่า ตรงความต้องการ ตรงใจผู้สูงอายุ มีระบบการจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการที่จะเป็นผู้แข็งแรง หรือมีสุขภาพดี และสามารถให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าทั่วไป

D = Dream vision หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุต้องคิดทำสิ่งที่ฝันนั้นให้เป็นจริง สามารถเห็นภาพการขับเคลื่อนของความฝันนั้นอย่างต่อเนื่อง แปลงสิ่งที่จินตนาการให้เป็นวิสัยทัศน์ และสร้างนวัตกรรมที่แปลกใหม่

I = Innovation หมายถึง ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุต้องมีนวัตกรรมโดยเชื่อมโยงกับธุรกิจอื่นได้ เช่น ธุรกิจประกันสุขภาพ ธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และธุรกิจสถานพยาบาล ซึ่งต้องมีความคิดสร้างสรรค์การให้บริการใหม่ๆ ที่เหนือกว่าคู่แข่ง

S = Social getting Together หมายถึง ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุควรสร้างความผูกพันที่เปรียบเสมือนญาติ การดูแลเอาใจใส่ อบอุ่นและเป็นกันเอง มีบรรยากาศของการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

E = Environmental Excellence หมายถึง ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุควรมีสะอาด มีความสงบ ร่มรื่น ไม่มีสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือก่อผลเสียต่อร่างกาย



ภาพแสดงการขับเคลื่อนของ PARADISE model

รูปแบบธุรกิจ PARADISE model จึงเป็นเสมือนหนึ่งจักรกลที่จะขับเคลื่อน (DIVE) เพื่อนำพาธุรกิจดำเนินไปสู่ความสำเร็จอย่างราบรื่น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

(1) ควรวิจัยตลาดก่อนลงทุนทำจริง (2) นักธุรกิจไม่ควรมองข้ามกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ตัวคนเดียว (3) กลุ่มลูกค้าในแต่ละภาคแตกต่างกัน (4) วัฒนธรรมต่างชาติที่แตกต่างกัน (5) ส่งเสริมการสร้างแรงงานระดับผู้ดูแล (6) ส่งเสริมการเตรียมตัวเป็นผู้สูงอายุตั้งแต่ยังเด็ก (7) ภาครัฐควรให้การสนับสนุนธุรกิจให้บริการผู้สูงอายุ (8) ภาครัฐต้องปรับปรุงโครงสร้างของสาธารณสุขไทย (9) ออกกฎหมายสำหรับสถานดูแลคนสูงอายุ (10) ภาครัฐต้องวางแผนระยะยาวในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ (11) สังคมต้องช่วยกันส่งเสริมความกตัญญูต่อผู้สูงอายุ (12) หามาตรการส่งเสริมเด็ก ๆ ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์กับผู้สูงอายุ (13) ภาครัฐควรให้ความสนใจเรื่องของการเข้าเมือง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อ

2.1 ควรทำวิจัย และให้มีการณรงค์เชิงวัฒนธรรม ในการที่จะเปลี่ยนแปลงค่านิยมและทัศนคติ ของการดูแลผู้สูงอายุในประเทศ เพราะคนไทยยังมีค่านิยมและทัศนคติที่จะดูแลบุพการีเอง ด้วยเกรงสังคมจะประณามว่าตนทอดทิ้งพ่อแม่ และเป็นคนอกตัญญู ซึ่งในปัจจุบัน ความจำเป็นทางเศรษฐกิจ ประกอบกับการหาคนดูแลที่ไว้ใจได้ยาก ทำให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลอย่างไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการ ซึ่งเป็นความทุกข์ของทั้งคนที่ดูแล และคนที่ได้รับการดูแล

2.2 ควรทำการวิจัยเพื่อสร้างบริบทของประเทศ ที่สร้างเสริมมาตรการเชิงรุกต่อการรองรับภาระในการดูแลผู้สูงอายุไทย เพราะการที่ระบบธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ จะสามารถขับเคลื่อนได้อย่างมั่นคงนั้น จะต้องตั้งอยู่บนบริบทที่มั่นคงของประเทศทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) มาตรการเชิงรุกในการส่งเสริมสุขภาพของประชาชน (2) การดำรงศักยภาพการทำงานอย่างต่อเนื่องของประชาชนในช่วงสูงวัย (3) มาตรการกองทุนบำนาญแห่งชาติ และ (4) มาตรการกองทุนผู้สูงอายุแห่งชาติสำหรับการรักษาตัวระยะยาว ดังภาพ



ภาพแสดงธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุจะขับเคลื่อนอย่างมั่นคงบนบริบทที่มั่นคงของประเทศ

ประเทศไทยจะประสบความสำเร็จในเรื่องของผู้สูงอายุได้ภาครัฐจะต้องเตรียมความพร้อมทางด้านเศรษฐกิจ โดยมีบริบททั้งสี่ดังกล่าวเป็นตัวเคลื่อน และภาคธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุจะต้องเสริมรับขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ธุรกิจดังกล่าวเติบโตอย่างมากในอนาคต

2.3 ควรทำการวิจัย เพื่อหารูปแบบการออมเพื่อวัยเกษียณที่เหมาะสมสำหรับคนไทยทั้งนี้คนไทยส่วนใหญ่ยังไม่มีมีการวางแผนการออมเพื่อวัยเกษียณ เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดการให้คำแนะนำ และขาดการส่งเสริมอย่างจริงจัง ในขณะที่การใช้ชีวิตในช่วงท้ายของชีวิตซึ่งต้องได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องใช้เงินค่อนข้างมาก ทุกคนจึงควรมีการออมเงินเพื่อใช้ในวันปลายชีวิตได้อย่างมีความสุข การวางแผนออมเงินต้องคำนึงถึงค่าของเงินในช่วงเวลาที่ต่างกัน อัตราเงินเฟ้อ อัตราในการเก็บออมที่เหมาะสมและเป็นไปได้ การเกิดดอกออกผลของเงินที่ออม หน่วยงานที่จะเป็นผู้ที่ได้รับผิดชอบ ผู้ที่ให้คำแนะนำ และบริหารจัดการ

บรรณานุกรม

- โครงการข่าวสารทิศทางประเทศไทย. (2546). รายงานการประมวลสรุป วิเคราะห์และสังเคราะห์เหตุการณ์และแนวโน้มด้านต่างๆ ของประเทศไทย ในรอบเดือนมิถุนายน 2546. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2555, จาก <http://ttmp.trt.or.th>.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ฝ่ายวิจัย. (2547). ไทยกับเป้าหมายศูนย์กลางสุขภาพแห่งเอเชีย. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2547, จาก <http://www.krungsri.com>
- ไพโรจน์ วงศ์วิวัฒน์. (2551). สังคมผู้สูงอายุ: เราจะเตรียมรับมือกันอย่างไร. จุลสารธนาคารกรุงเทพ. สืบค้นจาก, http://www.bangkokbank.com/download/EX_Aging_Society_TH.pdf.
- สุภาภรณ์ จันทวานิช. (2551). วิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุบลรัตน์ เพ็งสกลิต. (2540). จิตวิทยาผู้สูงอายุ = Phology of Aging (PC296). กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Drucker, P.F. (1994). The Age of Social Transformation. The Atlantic Monthly. 11/1994.
- Kenneth, J. D. (1992). When Gray is Golden: Business in an Aging America. World Future Society. 26 (4).

Over 60 and Overlooked; Marketing to the Old. (2002). *Economist Newspaper*. 364(8285).

Patricia, Moore (2000). *Universalpackage*. Retrieved from msu.edu, cowc.org, sgiquarterly.org.

Peters, T. (2003). *Re-imagine!*. Donnelley's in the USA and Star Standard in Singapore.

Swartz, L. N. (1999). Marketing to Maturity. *International Franchise Association*. 31(6).

United Nation. (1999). *International Year of Older Persons*. New York: Economic and Social Commission for Asia and the Pacific.

Wiens, A.E. (1999). *Demographic and Economic Trends: Implications for Education and Industry*. Retrieved 2005, January 20, from <http://scholar.lib.vt.edu>