

แนวทางการพัฒนาธุรกิจบริการเพื่อส่งเสริมการเป็นผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ (พจนมคลัง) ในประเทศไทย

Service Business Development Guidelines to Support Active Ageing Adults in Thailand

◆ สุพิชา บูรณะวิทยาภรณ์

อาจารย์ประจำ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยดุสิตธานี

Suphicha Booranavitayaporn

Lecturer, Graduate School, Dusit Thani College, Email: suphicha.bo@dtc.ac.th

Received: September 4, 2019.; **Revised:** September 13, 2019; **Accepted:** October 24, 2019

Abstract

The technological and medical advancements have given the global population longer and healthier lives. The number of older adults has increased greatly in most countries including Thailand. However, the importance of Thai older adults has been decreased in the middle of the economic, societal and cultural changes. This is consistent with the survey about the new generations' attitudes towards older adults, which report more negative outlooks compared to the past (Thai Gerontology Research and Development Institute, 2011). The natural declines and the changed society values have given the older adult the role of “a recipient” or “a dependent” that waits for supports from the workforce and government. Thai older adults are not giving up to those negative images and attitudes. They show their identities through the word “active ageing”, which means the older adults with potentials. These older adults can take care of ones' health, have securities, and can participate and contribute well to the economic, social and cultural developments (World Health Organization, 2002). Even though Thai older adults are facing with many limitations, there are several private institutions that offer services for older adults, which can support their well-being. The present study can give suggestions for new service developments which can truly serve Thai older adults. There are two main objectives in this study which are 1) To study the types of services for Thai older adults based on their needs, and 2) To give suggestions regarding the service business development for older adults in the future. This study has included the related literatures and summarizes the important suggestions, which could be beneficial for the related sectors to develop service businesses that are appropriate for Thai older adults.

Keywords: Service Business, Older Adults, Active Ageing, Thailand

บทคัดย่อ

การพัฒนาของเทคโนโลยีและการแพทย์สมัยใหม่ทำให้ประชากรโลกมีอายุยืนยาวขึ้นและแข็งแรงขึ้น จำนวนผู้สูงอายุได้เพิ่มขึ้นทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทย หากแต่การเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุในประเทศไทยกลับลดน้อยลงท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม คุณค่าของผู้สูงอายุในประเทศไทยลดน้อยถอยลง สอดคล้องกับผลจากการสำรวจทัศนคติของคนรุ่นใหม่ที่มีต่อผู้สูงอายุ ซึ่งรายงานผลว่าคนรุ่นใหม่มองผู้สูงอายุเชิงลบมากขึ้นจากในอดีต (Thai Gerontology Research and Development Institute, 2011) ความร่วรงวัยและค่านิยมที่แปรเปลี่ยนได้มอบบทบาททางสังคมให้ผู้สูงอายุถูกมองเป็นเพียง “ผู้รับ” หรือ “ผู้พึ่งพิง” จากวัยแรงงานและสวัสดิการของรัฐเท่านั้น กลุ่มผู้สูงอายุไทยไม่ได้ยอมจำนนต่อสภาพลักษณะและทัศนคติด้านลบโดยได้สะท้อนอัตลักษณ์ผ่านคำว่า “พุดมพลัง” หรือกลุ่มผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ ซึ่งสามารถดูแลสุขภาพตนเอง มีความมั่นคง สามารถร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมได้ (World Health Organization, 2002) ถึงแม้ผู้สูงอายุไทยยังเผชิญกับข้อจำกัดต่าง ๆ อยู่มาก แต่ปัจจุบันก็มีองค์กรเอกชนที่ทำธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุมากขึ้น โดยธุรกิจบริการต่าง ๆ มีส่วนช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การศึกษาธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุนี้สามารถแนะแนวทางการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างแท้จริง บทความฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะการบริการสำหรับผู้สูงอายุไทยตามความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุ 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุที่มีศักยภาพในประเทศไทย โดยบทความฉบับนี้ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้จากการรวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จนได้ประเด็นสำคัญที่จะเป็นประโยชน์ เพื่อภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุได้เห็นแนวทางการทำธุรกิจการให้บริการผู้สูงอายุด้วยความเข้าใจและตรงตามความต้องการ

คำสำคัญ : ธุรกิจบริการ ผู้สูงอายุ พุดมพลัง ประเทศไทย

บทนำ

ข้อมูลจากองค์การสหประชาชาติบ่งชี้ถึงจำนวนผู้สูงอายุทั่วโลก ว่าเพิ่มขึ้นเป็นเกือบหนึ่งพันล้านคน (962 ล้านคน) ในปี พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นอัตราการเติบโตที่รวดเร็ว โดยจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเกินกว่าสองเท่าเมื่อเทียบกับจำนวนผู้สูงอายุ 382 ล้านคนในปี พ.ศ. 2523 (United Nations ESCAP, 2017a) ในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกาและประเทศในยุโรปต่างประสบปัญหาประชากรสูงวัย แต่ประเทศในแถบทวีปเอเชียซึ่งส่วนมากยังเป็นประเทศกำลังพัฒนากลับประสบปัญหานี้ในระดับที่รุนแรง เกิดขึ้นรวดเร็ว และส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมของประเทศมากกว่า ในปัจจุบันและในอนาคตที่ถูกคาดการณ์ไว้ เอเชียเป็นทวีปที่มีประชากรสูงวัยมากที่สุด ประเทศไทยเองก็เป็นหนึ่งในประเทศที่เผชิญการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางอายุของประชากรเป็นสังคมสูงวัยอย่างรวดเร็ว โดยได้เข้าสู่สังคมสูงอายุ (ร้อยละ 10 ของ

ประชากรมีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 และจะเข้าสู่สังคมสูงอายุโดยสมบูรณ์ภายในปี พ.ศ. 2567 (ร้อยละ 20 ของประชากรมีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์) (United Nations ESCAP, 2017b) หมายความว่าประเทศไทยจะใช้เวลาเพียงแค่ 22 ปีสำหรับการเปลี่ยนจากสังคมสูงอายุเข้าสู่สังคมสูงอายุโดยสมบูรณ์ การเพิ่มขึ้นของประชากรสูงวัยที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในประเทศไทยส่งผลให้ผู้สูงอายุเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจอย่างมากจากภาคส่วนต่าง ๆ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงนี้ หากมีการเรียนรู้เพื่อวางแผนในการรับมือทางธุรกิจก็จะสามารถมองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นโอกาสทางธุรกิจที่ประสบความสำเร็จได้

จากข้อมูลย้อนหลังจนถึงปัจจุบันธุรกิจบริการทั่วโลกได้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการเปลี่ยนแปลงที่เน้นการผลิตมาสู่การเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ในปี พ.ศ. 2561 กว่าครึ่งหนึ่งของการจ้างงานทั่วโลก (ร้อยละ 48.81) และในอัตราที่ใกล้เคียงกันของการจ้างงานในประเทศไทย (ร้อยละ 46) ล้วนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ (The World Bank, 2019) ยิ่งประเทศที่พัฒนาแล้วส่วนใหญ่ต่างมีอัตราการจ้างงานที่เป็นงานบริการอยู่ในสัดส่วนที่สูง จึงปฏิเสธไม่ได้ว่างานบริการเป็นภาคส่วนที่แฝงอยู่ในธุรกิจทุกประเภท แม้จะเป็นธุรกิจที่ใช้การผลิตเป็นหลักก็ยังคงต้องมีการบริการไปเกี่ยวข้องเพื่อจะทำการขนส่งและขายสินค้าไปสู่มือผู้บริโภคได้อย่างต่อเนื่อง หนึ่งในรายได้หลักของประเทศไทยคือ ธุรกิจการบริการและการแข่งขันที่สูงทำให้เจ้าของธุรกิจบริการจะต้องมองหาช่องทางใหม่ ๆ เสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกกลุ่ม ดังที่กล่าวมาว่า ประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์ ทำให้ผู้สูงอายุกลายเป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นกำลังสำคัญและจะเติบโตขึ้นอีกในอนาคต ในตลาดธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงวัยยังมีช่องว่างให้เติมเต็มอีกมาก โอกาสหนึ่งที่สำคัญคือ ประเทศไทยยังจัดว่าเป็นประเทศกำลังพัฒนา การจัดเตรียมความพร้อม การจัดบริการพื้นฐานและการจัดสวัสดิการจากภาครัฐยังไม่ครอบคลุมประชากรผู้สูงอายุและทำได้ในขอบเขตจำกัด ทำให้มีพื้นที่ให้องค์กรทางธุรกิจต่าง ๆ มีบทบาทในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุมากขึ้น ซึ่งธุรกิจบริการเหล่านี้นอกจากสร้างรายได้ผลผลิตมวลรวมของประเทศชาติแล้ว ยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างและเติมเต็มคุณภาพชีวิตของผู้สูงวัยอย่างไรก็ดีนโยบาย โครงการและธุรกิจบริการส่วนมากยังเกิดมาจากภาพลักษณ์ด้านลบของผู้สูงอายุและยังขาดความเข้าใจในผู้สูงอายุอย่างแท้จริง อัตลักษณ์ของผู้สูงวัยได้ถูกสื่อสารผ่านคำว่า “พดุงพลัง” ซึ่งสะท้อนความต้องการที่จะพึ่งพาตนเอง มีส่วนร่วมในสังคมและมีความมั่นคงของผู้สูงอายุ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในสถานการณ์ ปัญหา และความต้องการของผู้สูงอายุจะช่วยในการกำหนดแนวทางการทำธุรกิจการให้บริการให้ผู้สูงอายุให้ตรงตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าอย่างแท้จริง

สถานการณ์ ปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุไทย

คำว่า “ผู้สูงอายุ” ไม่ได้มีนิยามที่แน่นอน องค์กรสหประชาชาติใช้อายุ 60 ปีขึ้นไปในการนำเสนอสถิติ ข้อมูลและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ สำหรับประเทศไทย พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มาตรา 3 ได้ระบุความหมายของ “ผู้สูงอายุ” ไว้ว่าคือ บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย ส่วนธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้สูงอายุ ในประเทศที่พัฒนาแล้วมีธุรกิจบริการในหลากหลายรูปแบบให้ผู้สูงอายุสามารถเลือกใช้

บริการได้ตามศักยภาพและความต้องการของตนเอง เนื่องจากประเทศที่พัฒนาแล้วเหล่านี้มีประสบการณ์การเผชิญกับปัญหาสังคมสูงวัยยาวนาน แต่ประเทศไทยนับว่ายังใหม่สำหรับปัญหาสังคมสูงวัยเนื่องจากเพิ่งเข้าสู่สังคมสูงอายุเมื่อปี พ.ศ. 2545 (United Nations ESCAP, 2017b) ตลาดจึงยังมีช่องว่างและโอกาสในการพัฒนาธุรกิจบริการเพื่อรองรับผู้สูงอายุอยู่มาก

ดังที่กล่าวไปแล้วว่าการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทยอย่างรวดเร็วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางอายุของประชากรเป็นสังคมสูงวัย และส่งผลให้ผู้สูงอายุเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจอย่างมากจากภาคส่วนต่าง ๆ ประเทศไทยมีการรวบรวมข้อมูลระดับประเทศและการศึกษาวิจัยด้านผู้สูงอายุมาอย่างต่อเนื่อง มีโครงการสำรวจระดับประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2527 และมีงานวิจัยวิชาการต่าง ๆ โดยเน้นด้านประชากรศาสตร์ ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ เศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ การเกษียณ ความอยู่ดีมีสุข การติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนด้านผู้สูงอายุ มีทั้งการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มที่เป็นประชากรผู้สูงอายุแล้วและกำลังจะเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตามประเด็นต่าง ๆ มักเน้นนโยบายหรือการให้บริการที่วางสมมติฐานผู้สูงอายุเป็นผู้พึ่งพิงหรือผู้รับ ซึ่งจะต้องได้รับการช่วยเหลือจากรัฐ ครอบครัวและชุมชน หรือเป็นผู้เกษียณอายุที่ไม่มีบทบาททางเศรษฐกิจ ทำให้เพิ่มภาระกับระบบสวัสดิการและการเงิน การคลังของประเทศ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมไปสู่ความเป็นเมืองที่เน้นให้คุณค่าของเม็ดเงิน การผลิตที่เน้นแรงงาน ตลอดจนความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่ให้ข้อมูลความเสื่อมถอยทางร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุ และความเป็นอยู่แบบครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น ทำให้คุณค่าของผู้สูงอายุในประเทศไทยลดน้อยถอยลง สอดคล้องกับผลจากการสำรวจทัศนคติของคนรุ่นใหม่ที่มีต่อผู้สูงอายุ ซึ่งรายงานผลว่าคนรุ่นใหม่มองผู้สูงอายุเชิงลบมากขึ้นจากในอดีต (Thai Gerontology Research and Development Institute, 2011)

ในอดีตจวบจนมาถึงปัจจุบัน ผู้สูงอายุไทยได้รับความเคารพอย่างสูงและเป็นศูนย์รวมจิตใจในครอบครัว ตลอดจนผู้นำชุมชน และผู้อยู่เบื้องหลังของงานที่มีคุณค่าต่อสังคมอย่างมหาศาล ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมที่กระทบต่อวิถีชีวิตของผู้สูงอายุในสังคมไทย ผู้สูงอายุไม่ได้ยอมจำนนต่อภาพลักษณ์ดังกล่าว โดยมีความพยายามในการปรับตัว เป็นผู้ที่มีความศักดิ์ศรี มีคุณค่าต่อครอบครัว ชุมชนและสังคม โดยการใช้กลยุทธ์ในชีวิตประจำวันเป็นเครื่องมือต่อรองประกอบเป็นอัตลักษณ์ใหม่ เช่น เป็นผู้สูงอายุที่มีงานทำเป็นเสาหลักทางเศรษฐกิจและมีอำนาจกำหนดความเป็นไปทางสังคมของตนเอง (Supawan, 2016)

อัตลักษณ์ใหม่ที่กล่าวถึงนี้ สามารถเรียกได้ว่า “พฤฒพลัง” (Active Aging) หรือ “ผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ” หรือ “วุฒิวยของผู้สูงอายุ” (Sukolpuk and Boonchuythanasi, 2017) ซึ่ง “พฤฒพลัง” คือ กระบวนการที่สร้างโอกาสที่เหมาะสมด้านสุขภาพ ที่นำไปสู่การมีสุขภาพที่ดี (Health) ด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม (Participation) และการมีหลักประกันที่มั่นคง (Security) เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตในยามสูงอายุ โดยบุคคลตระหนักถึงศักยภาพทางด้านร่างกาย สังคม และจิตใจ ตลอดช่วงชีวิต และการมีส่วนร่วมในสังคม ขณะเดียวกันสังคมก็จัดระบบการปกป้องคุ้มครอง การสร้างความมั่นคง และการดูแลที่พอเพียงในยามที่ผู้สูงอายุต้องการ (World Health Organization, 2002) สอดคล้องกับแนวคิด ผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ ตาม

แผนพัฒนาผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (2545-2564) กล่าวถึงผู้สูงอายุว่า “เป็นบุคคลที่มีประโยชน์ต่อสังคม และสมควรให้คงคุณค่าไว้ให้นานที่สุด” ซึ่งมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพเพื่อพัฒนาให้ผู้สูงอายุพึ่งตนเองได้มี ศักยภาพและสามารถทำประโยชน์แก่ตนเอง ครอบครัว และสังคม (National Elderly Committee, 2010)

ผู้สูงอายุที่มีพหุพลังหรือผู้สูงอายุที่มีศักยภาพอาจจะถูกนิยามต่างกันเล็กน้อยตามทัศนะของผู้วิจัยและ ระดับของการนิยาม เช่น ผู้สูงอายุที่มีพหุพลังจะแข็งแรง มีความผาสุก แตกต่างกับผู้สูงอายุที่ขาด สมรรถภาพและต้องพึ่งพาผู้อื่นตลอดชีวิต (Tangpattamachart and Sontirat, 2017) หรือตามการนิยาม ตัวเองของผู้สูงอายุว่าเป็น “พหุพลัง” คือ การไม่เป็นภาระของลูกหลานและสังคม สามารถดูแลสุขภาพกาย และใจของตนเอง เพื่อยืดระยะเวลาพึ่งพิงตนเองให้นานที่สุด (Brown, 2014) หรือ “พหุพลัง” ระดับชุมชน ซึ่งหมายถึงผู้สูงอายุที่ทำประโยชน์ให้สังคม มีจิตอาสา เป็นผู้ให้กับสังคม เช่น มีการระดมทุน ความรู้ แรงกาย แรงใจในการบำเพ็ญประโยชน์ (Brown, 2014) ในทัศนะของผู้วิจัยจะใช้ความหมายของผู้สูงอายุที่มีพหุพลัง ตามกรอบนโยบายขององค์การอนามัยโลก ซึ่งมี 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสุขภาพ เป็นผู้สูงอายุที่มีสุขภาพทางร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง มีคุณภาพชีวิตที่ดี
2. ด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม เป็นผู้สูงอายุที่มีบทบาททางสังคม สามารถสร้างประโยชน์ต่อ ตนเองและผู้อื่นได้ เช่น ทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยตรงและโดยอ้อม มีส่วนร่วมในกิจกรรม ทางสังคม
3. ด้านหลักประกันที่มั่นคง เป็นผู้สูงอายุที่มีศักดิ์ศรีและคุณค่าต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม สามารถพึ่งพาตนเองได้ตามสมควร และได้รับการปกป้อง ค้ำครอง ดูแลที่เพียงพอในยามที่ต้องการ

การที่ผู้สูงอายุจะมีพหุพลังได้นั้น เกิดมาจากการมีพฤติกรรมเตรียมตัวเข้าสู่วัยสูงอายุและปัจจัย ต่าง ๆ หลายประการ จากกรอบนโยบาย “พหุพลัง” ขององค์การอนามัยโลก ประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 6 อย่าง ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านสุขภาพและบริการ 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรม 3) ปัจจัยด้านปัจเจกบุคคล 4) ปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อม 5) ปัจจัยด้านสังคม 6) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (World Health Organization, 2002) จะ เห็นได้ว่าหนึ่งในปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งและอย่างแรกของการเป็นผู้สูงอายุที่มีศักยภาพคือ ปัจจัยด้านสุขภาพ และการบริการ และแนวคิดนี้ยังสอดคล้องกับกฎหมายในประเทศไทย พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้ ระบุว่า ผู้สูงอายุไทยมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนตามมาตรา 11 ใน 13 ด้าน ซึ่งก็ ให้ความสำคัญของการบริการต่อผู้สูงอายุ ตัวอย่างการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับภาคการบริการ ได้แก่ การรับ บริการทางการแพทย์ที่สะดวกและรวดเร็ว การพัฒนาตนเองหรือการรวมกลุ่ม การอำนวยความสะดวก ปลอดภัยในสถานที่และบริการสาธารณะ การได้รับการช่วยเหลือจากการทารุณกรรมหรือล่วงละเมิด ให้คำแนะนำ ปรัชญาทางกฎหมาย และจัดที่พักอาศัยและปัจจัยสี่ตามความจำเป็น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้เขียนเห็นความสำคัญของภาคการบริการต่อผู้สูงอายุ และมีความ สนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจบริการซึ่งอยู่นอกเหนือจากสวัสดิการของรัฐ เพื่อสนับสนุนให้ ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ในอนาคต

ลักษณะการบริการสำหรับผู้สูงอายุไทยตามความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุ

ธุรกิจบริการ หมายถึง องค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้น เพื่อให้หรือขายบริการ ซึ่งอาจจะเป็นการให้หรือขาย โดยตรงสู่ลูกค้า หรือโดยทางอ้อม หรือโดยต่อเนื่องก็ได้ (Vannavanit, 2005) อีกความหมายที่สอดคล้องกันของธุรกิจบริการ คือ การดำเนินกิจกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคและผลประโยชน์ทางธุรกิจ (Samorjai, 2002) ลักษณะของธุรกิจบริการ โดยทั่วไปคือ กิจกรรมการดำเนินการที่เสมือนไร้ตัวตน ไม่สามารถจับต้องเฉกเช่นสินค้า ซึ่งมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้บังเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยฝีมือผู้ให้บริการ ทรัพยากรที่จับต้องได้ของธุรกิจ และระบบการบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ (Hiranyasomboon, 2013, Gronroos, 1990)

นักวิชาการหลายท่านได้จัดประเภทของการบริการตามลักษณะของการบริการ เช่น Lovelock แบ่งธุรกิจบริการ ตามการมุ่งเน้นตัวบุคคล การมุ่งเน้นความเป็นเจ้าของ การมุ่งเน้นความคิดของบุคคล และการมุ่งเน้นทรัพย์สินที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Lovelock, 2002) หรือนักวิชาการไทยก็ได้แบ่งธุรกิจบริการเป็น การบริการต่อร่างกายลูกค้า การบริการต่อจิตใจลูกค้า การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า และการบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า (Kilertphairoj, 2004) สำหรับลักษณะธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะได้ถูกแบ่งเป็น ธุรกิจบริการด้านสร้างเสริมสุขภาพ ด้านสันตนาการ การรักษาและบริการผู้ดูแลผู้สูงอายุ (The Technical Promotion and Support Offices 1-12, 2013)

จากข้อมูลสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12 ความต้องการของผู้สูงอายุ ได้แก่ ความต้องการของผู้สูงอายุ ด้านร่างกาย จิตใจ สังคม-เศรษฐกิจ (The Technical Promotion and Support Offices 1-12, 2013) ในบทความฉบับนี้ผู้เขียนได้แบ่งลักษณะธุรกิจที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุตามความต้องการของผู้สูงอายุ โดยทั้งหมดแบ่งเป็น 3 กลุ่มตามรายละเอียดดังนี้

1. การบริการที่ช่วยตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย

บุคคลเมื่อก้าวเข้าสู่วัยสูงอายุซึ่งเป็นวัยท้ายของชีวิต หลักฐานทางวิทยาศาสตร์ได้แสดงให้เห็นถึงความเสื่อมถอยทั้งทาง ด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุ ได้แก่ การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ การมีที่อยู่อาศัยที่สะอาด ปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมที่ดี การมีอาหารการกินที่ถูกสุขลักษณะ การนอนหลับพักผ่อน การออกกำลังกายและบำรุงรักษาร่างกาย การได้รับบริการรักษาพยาบาล ตลอดจนการป้องกันอุบัติเหตุ ธุรกิจบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น โรงพยาบาลและสถานอำนวยความสะดวกทางการพยาบาลต่าง ๆ การบริการดูแลสุขภาพที่บ้าน และบริการด้านที่อยู่อาศัยซึ่งอาจผนวกการบริการดูแลรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสุขภาพ

2. การบริการที่ช่วยตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ

ธุรกิจบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ เช่น โรงพยาบาลและสถานอำนวยความสะดวกทางการพยาบาลต่าง ๆ ซึ่งเชี่ยวชาญในการดูแลทางด้านสมองและจิตใจ บริการด้านที่อยู่อาศัยซึ่งมีสภาพแวดล้อมที่ดี ปลอดภัย โดยสิ่งแวดล้อมมักมีผลกระทบต่อจิตใจของผู้สูงอายุ การบริการที่

ช่วยสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้อยู่อยู่กับคนใกล้ชิดหรือเพื่อนวัยเดียวกัน การบริการให้คำแนะนำ จัดกิจกรรมที่ช่วยพัฒนา-ควบคุมจิตใจและอารมณ์ของตัวเอง หรือการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในวัยชรา

3. การบริการที่ช่วยตอบสนองความต้องการทางด้านสังคม

การบริการทางด้านสังคมของผู้สูงอายุ ได้แก่ การจัดกิจกรรมมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคมหลักประกันต่าง ๆ การประกันชีวิต การประกันรายได้ การประกันสุขภาพและประกันความชราภาพ การบริการด้านการประกอบอาชีพ การบริการเกี่ยวกับกฎหมาย

การบริการโดยยึดตามหลักความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุ จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพด้านร่างกาย จิตใจ สังคมที่ดี สามารถมีวิถีชีวิตที่ดีและดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างเป็นปกติ นอกเหนือจากการบริการที่ช่วยตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มการบริการที่ครบวงจรเนื่องจากแท้จริงแล้วสุขภาพทางร่างกายและจิตใจของบุคคลไม่ว่าวัยใดล้วนสัมพันธ์กันอย่างลึกซึ้ง (Bowling and Browne, 1991) ความต้องการด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมของผู้สูงอายุนั้นล้วนมีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก กล่าวคือ หากผู้สูงอายุมีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ดีย่อมส่งผลดีต่อจิตใจอารมณ์ หรือ หากผู้สูงอายุมีจิตใจและการแสดงออกทางอารมณ์ที่ดีย่อมส่งผลดีต่อสังคมและร่างกายผู้สูงอายุเอง ธุรกิจการให้บริการแก่ผู้สูงอายุจึงควรเป็นไปแบบครบวงจรทั้งความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจอารมณ์ สังคม ผสมกับการบริการที่ช่วยตอบสนองความต้องการทางด้านพัฒนาพลัง ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเอง มีคุณค่าสามารถทำประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัวและสังคม สอดคล้องกับผลงานวิจัยชิ้นหนึ่ง ซึ่งได้สรุปว่า การพึ่งพาตนเองและทักษะทางสังคม ล้วนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการมีพัฒนาพลัง (Tangpattamachart and Sontirat, 2017)

แนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาธุรกิจการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุที่มีศักยภาพในประเทศไทย

ภาพรวมของธุรกิจบริการของประเทศไทยยังไม่สดใสนัก แม้สัดส่วนของแรงงานจะเข้าสู่ภาคการบริการมากขึ้นและภาคบริการเป็นอัตราส่วนถึงร้อยละ 55 ของผลผลิตมวลรวมของประเทศ (Central Intelligence Agency, 2017) นโยบายส่วนมากของรัฐบาลที่ผ่านมาก็ยังเน้นให้ความสำคัญกับการกระตุ้นภาคอุตสาหกรรมมากกว่า ความท้าทายของธุรกิจบริการในอนาคตคือ มีความเสี่ยงที่สูงขึ้นในการอยู่รอด เนื่องจากธุรกิจจะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยี และบริการที่ใช้แรงงานจำนวนมากที่ทำงานประเภทไม่เน้นทักษะ ธุรกิจบริการที่อยู่รอดและประสบความสำเร็จได้ดีจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับโลกที่มีการเปลี่ยนแปลง จากข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในไทยในปี พ.ศ. 2562 มีเพียง 800 รายและมีเพียง 273 รายซึ่งจดทะเบียนในฐานะนิติบุคคล ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่เร่งรัดการเปิดเสรีซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำลังส่งเสริมพัฒนาอยู่ (Department of Business Development, 2017) นอกจากนี้จำนวนธุรกิจบริการผู้สูงอายุมีกระจุกตัวอยู่ในเขตกรุงเทพฯ เนื่องด้วยการใช้ชีวิตที่เร่งรีบและ

สภาพแวดล้อมที่ญาติหรือผู้ดูแลจำเป็นต้องทำงานนอกบ้าน (Shouchupon, 2018) การมองหาช่องทางโอกาสใหม่ ๆ เสมอ ๆ โดยการขายแนวคิดที่แปลกใหม่และการให้บริการที่ครบวงจร ซึ่งกลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่และน่าสนใจสำหรับธุรกิจบริการ

จากแนวคิดดังกล่าว ข้อเสนอแนะเพื่อที่จะเข้าถึงกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการควรให้ความสำคัญต่อลูกค้ากลุ่มนี้มากขึ้น ควรเพิ่มการผลิตสินค้า อุปกรณ์ และการให้บริการที่เหมาะสมต่อการใช้ชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ โดยเน้นการให้ความสำคัญกับคุณภาพและความน่าเชื่อถือเนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจซื้อสำหรับผู้สูงอายุและเพื่อให้ธุรกิจพัฒนาเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐาน ตัวอย่างการบริการเช่น การมีพาหนะรับจ้างโดยเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ รถประจำทางหรือรถแท็กซี่ที่รถเข็นสามารถใช้บริการได้

นอกเหนือจากนี้ธุรกิจการให้บริการแก่ผู้สูงอายุยังควรยึดหลักการพหุผลัง เนื่องจากปัจจัยด้านพหุผลังมีความสำคัญต่อผู้สูงอายุ ดังที่ได้อธิบายไว้ ผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ หรือพหุผลัง หมายถึง กระบวนการแสวงหาโอกาสที่เหมาะสม ที่จะทำให้เกิดสุขภาพ (Health) และความสามารถในการมีส่วนร่วม (Participation) และความมั่นคง (Security) เพื่อที่จะทำให้ปัจเจกชนหรือกลุ่มประชากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่ออายุสูงขึ้น (World Health Organization, 2002) จากงานวิจัยเกี่ยวกับนวัตกรรมสังคมด้านพหุผลังในการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุ มีข้อเสนอแนะว่านวัตกรรมควรมีองค์ประกอบที่ ส่งเสริมบุคลิกลักษณะของบุคคลที่มีพหุผลัง เช่น สภาพความแข็งแรง การศึกษาและเรียนรู้ อาชีพ สถานะทางเศรษฐกิจและทัศนคติองค์ประกอบในด้านชุมชน สังคมและรัฐ โดยผู้เขียนจะเสนอแนะแนวทางการพัฒนาธุรกิจตามกรอบนโยบาย “พหุผลัง” ขององค์การอนามัยโลก

1. ธุรกิจบริการที่ส่งเสริมสุขภาพ (Health)

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าสุขภาพกาย ใจ สังคม ของผู้สูงอายุมีความเกี่ยวข้องกัน แนวธุรกิจที่มีความน่าสนใจและยังมีช่องทางอยู่มากในประเทศไทยควรจะเน้นการบริการที่ครบวงจร ได้แก่ ธุรกิจสถานที่พักแบบกลุ่มโดยมีการให้บริการที่ครบวงจร การบริการทางการแพทย์ การบริการที่บ้าน เพื่อจะรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มอย่างต่อเนื่องและกลุ่มผู้สูงอายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไปที่กำลังมากขึ้นตามอายุขัยที่เพิ่มขึ้นของประชากร

2. ธุรกิจบริการที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม (Participation)

งานวิจัยหลายชิ้นได้ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางสังคมต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ เช่น ผลงานวิจัยหนึ่งสรุปว่า การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเป็นผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จและสนับสนุนแนวคิดที่ว่าผู้สูงอายุควรจะต้องศึกษาต่อเพิ่มเติมตลอดชีวิต (Crabtree, 1967) ผลงานวิจัยอีกสองชิ้นได้สนับสนุนว่าการทำงานมีความสัมพันธ์กับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี (Ross and Bird, 1994, Ross and Mirowsky, 1995) ดังนั้น แนวธุรกิจที่น่าสนใจควรจะเน้นด้านการจัดฝึกการอบรม การให้คำแนะนำปรึกษาใน

การดูแลตนเองของผู้สูงอายุ และการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ โดยเสริมทักษะ ความรู้ อาชีพ สถานะทางเศรษฐกิจ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

3. ธุรกิจบริการที่ส่งเสริมความมั่นคง (Security)

ผู้สูงอายุจะมีความรู้สึกมั่นคงต่อเมื่อสามารถพึ่งพาตนเองได้ตามสมควร และได้รับการปกป้องคุ้มครอง ดูแลที่เพียงพอในยามที่ต้องการ จากพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการคุ้มครองส่งเสริมสนับสนุนผู้สูงอายุในด้านการศึกษาและข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ผู้ประกอบการธุรกิจบริการควรให้ความสำคัญกับระบบเทคโนโลยี สื่อที่เหมาะสมและนวัตกรรมต่าง ๆ ในการช่วยสนับสนุนการเข้าถึงและขยายโอกาสในการรับบริการตามความต้องการของผู้สูงอายุ เพื่อที่ในอนาคตผู้สูงอายุจะพึ่งพาตนเองได้ มีทางเลือกในการเข้าถึงบริการได้อย่างหลากหลาย ครอบคลุมและทั่วถึงมากขึ้น ตัวอย่างการบริการได้แก่ การบริการด้านการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีที่นำมาใช้ดูแลผู้สูงอายุเพื่อบริการที่ทันสมัย ครอบคลุม การให้บริการทางคมนาคมขนส่งระบบการคมนาคมควรมีระบบที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถช่วยเหลือตนเองและสามารถใช้บริการไปสู่จุดหมายได้ (Kaewsuwanna, 2017)

นอกเหนือจากการให้ความสำคัญกับคุณภาพและความน่าเชื่อถือของธุรกิจบริการผู้สูงอายุแล้ว ปัจจุบันผู้สูงอายุยังต้องการการบริการและนวัตกรรมที่ช่วยส่งเสริมอัตลักษณ์ความเป็นพลเมือง ซึ่งสนับสนุนให้ผู้สูงอายุช่วยเหลือพึ่งพาตนเองและมีส่วนร่วมทำประโยชน์ให้กับสังคมได้ โดยนำนวัตกรรม เทคโนโลยี ตลอดจนระบบการบริหารจัดการมาเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจ แนวทางธุรกิจบริการซึ่งสนับสนุนการคงไว้ซึ่งพลเมืองเหล่านี้ จะช่วยสนับสนุนให้ผู้สูงวัยและผู้กำลังเข้าสู่การเป็นผู้สูงวัยกลายเป็นผู้สูงวัยที่มีศักยภาพในสังคมไทย

References

- Bowling, A., and Browne, P.D. (1991). Social networks, health, and emotional well-being among the oldest old in London. *Journal of Gerontology*, 46(1), S20-S32.
- Brown Panitee. (2014). Active Aging: Roles of the Aged Groups and “Capitals”. *Journal of Humanities and Social Science, Khon Kaen University*. 31(3): 97-120.
- Central Intelligence Agency (2017). *The World Factbook*. Retrieved on August 10, 2019 from <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/fields/214.html>
- Crabtree (1967), A. P. (1967). *Education-The Key to Successful Aging*. Adult Education, 17(3), 157-163.
- Department of Business Development. (2017). *Service Business*. Retrieved on September 2, 2019 from https://www.dbd.go.th/download/article/article_20170519141052.pdf

- Gronroos, C. (1990) *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington Books, Lexington.
- Hiransomboon, Katanyu. (2013). *Service Management*.
- Kaewsuwanna, Khamphirat. Active Ageing Innovation for Self-Independence of Ageing People in Nakhon Ratchasima Province. *Journal of Rangsit Graduate Studies in Business and Social Sciences*. 2(2): 28-42.
- Klilertphairoj, Weerarat. (2004). *Service Marketing*. Bangkok: SE-EDucation.
- Lovelock C. H. (2002), *Principles of Service Marketing and Management*, Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- National Elderly Committee. (2010). *The national elderly plan, vol.2 (2002-2021) (1st ed)*. Bangkok: Thepphannayayan Printing House.
- Ross C.E., & Bird, C.E. (1994). Sex stratification and health lifestyle: consequences for men's and women across 30 years: Three perspectives. *Journal of Personality* 70(1), 79-102.
- Ross, C.E., & Mirowsky, J. (1995). Does employment affect health? *Journal of Health and Social Behavior*, 230-243.
- Samorjai, Chatayaporn (2002), *Service Marketing and Management*. Bangkok: SE-Education.
- Sukolpuk, Masarin and Boonchuaythanasi, Karuntharat. (2017). Health dimension of active ageing: A systematic review. *Journal of Health Science Research*. 11 (Supplement): 53-63. Retrieved on September 1, 2019 from <https://www.tcithaijo.org/index.php/JHR/article/view/107913>
- Shouchupon, Amonlux. (2018). *Service Business Management for Older Adults*. Bangkok: SE-Education.
- Supawan, Sarojbhan. (2016). The Practices of Everyday Life and Elderly People's Negotiating Identities. *Journal of Social Sciences and Humanities*. 42(2): 34-58
- Tangpattamachart, Sarawan and Sontirat, Supanee (2017) Cognitive Functioning, Self-Reliance, Social Skills and Active Ageing of the Elderly at Tambon Bangsithong in Amphoe Bang Kruai, Nonthaburi Province. *Journal of Behavioral Science for Development* 9(1): 1-18.
- Thai Gerontology Research and Development Institute. (2011). *Situation of the Thai Elderly 2011*. Retrieved on September 1, 2019 from <http://thaitgri.org/?p=37046>

The Technical Promotion and Support Offices 1-12 (2013), *Directions of Elderly Services Consistent with Needs of the Pre Elderly*.

The World Bank. (2019). *Employment in Services (% of total employment) (modeled ILO estimate)*. Retrieved on September 1, 2019 from <https://data.worldbank.org/indicator/sl.srv.empl.zs?end=2018&start=1991&view=chart>

United Nations ESCAP. (2017a). *World Population Ageing 2017 – Highlights*. Retrieved on November 1, 2018 from https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2017_Highlights.pdf

United Nations ESCAP. (2017b). *Ageing in Asia and the Pacific Overview*. Retrieved on November 1, 2018 from <https://www.unescap.org/resources/ageing-asia-and-pacific-overview>

Vannavanit, Yupawan (2005). *Service Marketing Management*. Bangkok: Kasetsart University Press

World Health Organization. (2002). *Active ageing: a policy framework*. (No. WHO/NMH/NPH/02.8). Geneva: World Health Organization.



Suphicha Booranavitayaporn, Master of Business Administration, Mahidol University International College, Lecturer, Graduate School, Dusit Thani College.