



ตลาดคนสูงอายุเบ่งบาน-ธุรกิจเบ็นเข็มจับ “กำลังซื้อสูง”

โดย MGR Online



0



ถูกใจ



แชร์

30

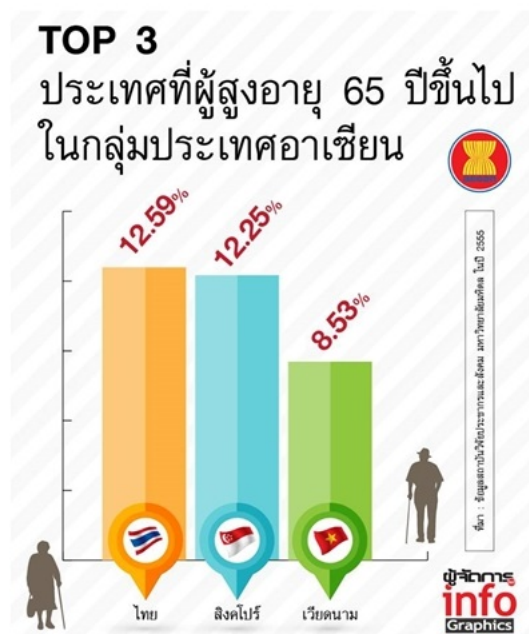
2 กุมภาพันธ์ 2559 22:55 น.



คนแก่มีเฮ ทุกธุรกิจหันมาให้ความสำคัญ จากแนวโน้มสังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) มีจำนวนมากขึ้น ขยายวัยเกษียณให้คนทำงานที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ขณะที่สินค้าปรับตัวรับโอกาสทางการตลาดเพราะเป็นกลุ่มมีกำลังซื้อสูง และมีเซกเมนต์กลุ่มย่อยที่มีไลฟ์สไตล์ในการซื้อสินค้าที่เฉพาะเจาะจง

จากรายงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่ระบุว่า ในปี 2553 ประเทศไทยมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป ในอัตราร้อยละ 9 ของประชากรทั้งหมด และจะเพิ่มขึ้นเป็น 14% ในปี 2564 และ 20% ในปี 2574

ซึ่งสถิติของจำนวนประชากรผู้สูงอายุในไทยที่มากขึ้นทุกๆ ปีปีนั้น สอดคล้องกับ 1 ใน 5 เมกะเทรนด์ ซึ่งเป็นแนวโน้มหลักที่กำลังจะเกิดขึ้นทั่วโลก ซึ่งชี้ชัดว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร (Demographic shifts) ส่งผลกระทบต่อแต่ละประเทศและแต่ละสังคมในระดับที่แตกต่างกันออกไป



สำหรับเทรนด์สังคมผู้สูงอายุที่เกิดขึ้นในประเทศไทยนั้น จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในหลายแง่มุม ทั้งตลาดแรงงาน และการขยายโอกาสของธุรกิจไทย ให้มีการเติบโตด้วยเช่นกัน ทั้งการเปิดตัวสินค้าและบริการใหม่ เปิดตัวเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงของประชากรผู้สูงอายุ ที่กำลังจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Ageless City) เช่น ประกันสุขภาพ กลุ่มเฮลท์แคร์ หรือการบริการของสถานดูแลผู้สูงอายุที่มีมาตรฐาน ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของกลุ่มคนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

นางสาววิไลพร ตรีลาภพันทอง หัวหน้าสายงานธุรกิจที่ปรึกษา บริษัท PwC Consulting (ประเทศไทย) เปิดเผยถึงแนวโน้มธุรกิจของผู้สูงอายุ ที่เชื่อมโยงจากเมกะเทรนด์ ซึ่งเป็นแนวโน้มที่กระทบทั่วโลกในแทบทุกธุรกิจ ซึ่งหนึ่งในนั้นก็คือเรื่องของประชากรสังคมผู้สูงอายุ Aging population ที่มีจำนวนมากขึ้น ส่งผลต่อธุรกิจต้องปรับตัว และยังมีผลที่ตามมาต่อภาคธุรกิจ คือ ขาดคนทำงาน

ปัจจัยทำให้ประเทศไทย จะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

- 01 วิถีชีวิตในปัจจุบันของคนเมืองที่มีข้อจำกัดในหลายๆ ด้าน
- 02 โครงสร้างของครอบครัวมีแนวโน้มเปลี่ยนไปเป็นครอบครัวขนาดเล็ก
- 03 การเพิ่มขึ้นของประชากร กลับไม่สัมพันธ์กับ “อัตราการเกิด” ที่ลดลง
- 04 คู่สมรสมีบุตรลดลงเรื่อยๆ
- 05 ความก้าวหน้าทางการแพทย์ทำให้คนมีอายุยืนยาวขึ้น

ผู้จัดการ
info
Graphics

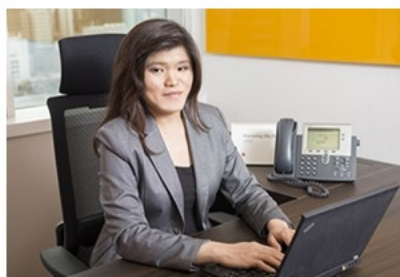
ที่มา : MGR online



จากอัตราการเกิดของประชากรน้อยลงจาก 10 ปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ไม่ได้เกิดเฉพาะในประเทศไทย แต่เกิดขึ้นทั้งในจีน สหรัฐอเมริกา และในยุโรป จะเห็นได้จากประเทศจีนเริ่มมีนโยบายให้มิลูก 2 คนได้ เพราะการมีลูกเพียงคนเดียว จะไม่มีอัตราเติบโต และสร้างผลกระทบไปถึง GDP เพราะคนแต่งงานน้อยลง หรือแต่งงานแล้วไม่มีลูก

ในเรื่องของการบริหารบุคคล เพื่อรองรับสถานการณ์นี้ มีการปรับตัวกันทั่วโลก รวมทั้งในไทยก็มีการนำมาใช้ กล่าวคือฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) เริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ขึ้น (Innovative) เช่น เรื่องของอายุการเกษียณ ซึ่งโดยปกติจะมีตั้งแต่ 55-60 ปี เมื่อมีบุคลากรเกษียณ เด็กรุ่นใหม่ที่จะเข้ามาทำงานนั้นไม่ทันตามความต้องการ เพราะเด็กมีจำนวนน้อย จบการศึกษาน้อยลง

อีกทั้งปัญหาเจนเนอเรชันวาย (Generation Y เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523-2540) คนกลุ่มนี้เติบโตขึ้นมาท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เข้ามาทำงานไม่นานก็ลาออก ทำให้เกิดปัญหาการฝึกอบรมผลิตรายการไม่ทันกับสถานการณ์ ขณะเดียวกันอัตราคนที่จะเติบโตขึ้นมา เพื่อปิดช่องว่างตรงนี้ไม่ทัน เพราะไม่มีความพร้อม และความรู้ความสามารถยังไม่ถึงระดับที่มีการขาดแคลนในแต่ละธุรกิจ



นางสาววิไลพร ตรีลาภพันทอง หัวหน้าสายงานที่ปรึกษา บริษัท PwC Consulting (ประเทศไทย)

สายงานที่ขาดแคลน

นางสาววิไลพร กล่าวถึงสายงานที่ยังไม่มีคนรุ่นใหม่เข้ามาทดแทน คือ วิชาชีพที่ต้องการผู้ชำนาญการเฉพาะ (Specialist) ทั้งในด้านเทคนิค หรือธุรกิจการให้บริการ อย่างไรก็ตามแนวทางการปรับตัวที่จะแก้ไขปัญหาหนี้

ประการแรก คือ หน่วยงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเริ่มขยายอายุการเกษียณ (Retirement age) เช่น ปรับจากอายุ 55 เป็น 60 ปี และในบางประเทศเริ่มมีการปรับไปที่ 62-63 ปี เช่น ประเทศในยุโรป เนื่องจากคนยังแข็งแรงอยู่ด้วยเทคโนโลยีการแพทย์ และการดูแลสุขภาพที่ดีขึ้นในปัจจุบัน ทำให้คนมีอายุยืนยาวขึ้นและยังมีความสามารถในการทำงานในอายุที่สูงกว่าเดิม



ประการที่สอง คือแนวทางการเก็บความรู้ไว้ในองค์กร โดยการเสนอการจ้างงานให้ผู้ที่เกษียณอายุกลับมาในรูปแบบต่างๆ เช่น เป็นพาร์ตไทม์ หรือFlexible program ซึ่งเป็นลักษณะการทำงานที่ไม่มีเวลาตายตัว ยืดหยุ่นได้ตามที่ตกลง และไม่มีผลกระทบกับงาน เช่นทำงานเพียง 11-12 วันต่อเดือน ซึ่งลักษณะนี้ทำให้ยังใช้ความรู้ความสามารถที่สั่งสมมากกว่า 30 ปีของคนกลุ่มนี้ มาให้ประโยชน์กับองค์กร ในขณะที่ยังหาคนมาทดแทนได้ไม่ทัน

ประการที่สาม ที่เห็นในองค์กร โดยเฉพาะที่มีสายการผลิต คือการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดการใช้แรงงานลง และให้กลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่สามารถทำงานในสายการผลิต ไปทำงานที่มีการใช้ประสบการณ์ทักษะทางด้านความคิดมากขึ้น ลักษณะนี้มีมากในญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีปัญหาเรื่องค่าแรงสูง ทำให้ได้ประโยชน์คือการลดต้นทุน ทั้งในจำนวนแรงงาน และค่าแรง ค่าสวัสดิการของผู้สูงอายุซึ่งมีอัตราสูงโดยเฉพาะ การนำเทคโนโลยีมาใช้ ทำให้ลดการใช้แรงงาน และยังเก็บความรู้ของกลุ่มนี้ไว้ในองค์กรอีกด้วย

ลักษณะนี้จะเป็นการปรับตัวตามแนวโน้มสังคมผู้สูงอายุของฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อมาแก้ปัญหาการขาดแคลนพนักงาน โดยเฉพาะระยะเวลาในการผลิตคนให้ได้คุณภาพในบางธุรกิจใช้เวลากว่าปี ไม่รวมการพัฒนาจนได้ตามต้องการแล้วพนักงานลาออก ซึ่งเป็นปัญหาที่พบมากในปัจจุบัน การเก็บกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความรู้จึงเป็นเรื่องสำคัญ

โอกาสทองสินค้าปรับตัวรองรับคนแก่กระเป๋านัก

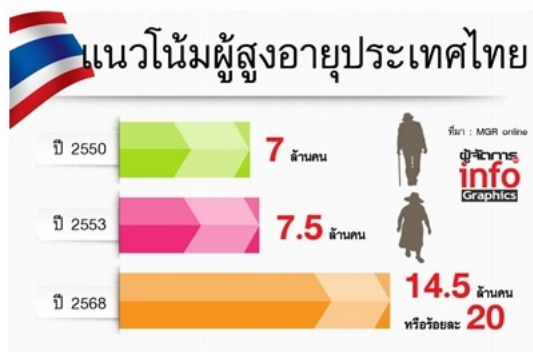
นางสาววิไลพร กล่าวอีกว่า สำหรับภาคธุรกิจสินค้าและบริการ ก็ต้องปรับตัวไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิต ผู้ขาย หรือให้บริการ จากที่ไม่ได้ให้ความสนใจจะต้องหันมาให้ความสำคัญกับคนกลุ่มสูงวัย เพราะเราไม่อาจปฏิเสธได้ว่าคนกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูง

“คนกลุ่มนี้อาจจะเป็นนักธุรกิจเก่า หรือเป็นกลุ่มคนโสด ทำให้มีกำลังซื้อสูง ไม่มีภาระเรื่องการเลี้ยงดูลูก และจากเหตุผลที่ในปัจจุบันคนมีความรู้ในการบริหาร และวางแผนการเงินที่ดีสำหรับการเกษียณ ทำให้เป็นลักษณะการเกษียณแบบสบาย เพราะมีการเตรียมการ จึงควรจับกลุ่มนี้ให้ได้เพราะมีฐานกำลังซื้อที่สำคัญ”

ในแง่ของผลิตภัณฑ์ ประเทศญี่ปุ่นเป็นกรณีศึกษาที่ดีมาก เพราะสินค้าแทบทุกประเภท ถูกออกแบบเฉพาะสำหรับคนสูงอายุ เช่น เนิร์สชิ่งโฮม หรือ สถานดูแลผู้สูงอายุที่มีระดับ โดยบริการนี้เริ่มมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา จากวัฒนธรรมที่ครอบครัวไม่ได้ช่วยกัน และวันนี้ธุรกิจนี้ก็เริ่มได้รับความนิยมในไทย

ที่น่าจับตามองคือแบบที่มีระดับ เพื่อรองรับคนโสดหรือคนวัยเกษียณ โดยมีทั้งบริการทางการแพทย์ เอนเตอร์เทนเมนต์ มีโปรแกรมดูแลให้มีความสุข สนุกสนาน ให้ได้อยู่แบบมีเพื่อน จัดทริปท่องเที่ยว เป็นต้น ธุรกิจนี้มีแนวโน้มเติบโตอย่างจริงจัง

อีกธุรกิจที่มีการเปิดเพื่อรองรับกลุ่มนี้คือภัตตาคารหรือร้านอาหารสำหรับผู้สูงอายุ มีให้เห็นมากในญี่ปุ่น โดยเป็นผลพวงจาก เนิร์สชิ่งโฮม ไปเปิดในพื้นที่ไหน ก็จะเกิดภัตตาคารหรือร้านอาหาร การให้บริการมารองรับโดยรอบ นอกจากนี้ยังมีอีกหลายธุรกิจที่ดำเนินถึงลูกค้ากลุ่มนี้ เช่น สิ่งก่อสร้างที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ เน้นการออกแบบให้สะดวก ปลอดภัย เช่น การวางแนวบันได มีอุปกรณ์กันลื่น หรือมีเทคโนโลยีเพื่อช่วยในการเปิด/ปิดอุปกรณ์ในบ้านได้โดยอัตโนมัติ ธุรกิจการให้บริการถึงบ้าน (On-site service) ก็มีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมอย่างสูง เพื่อรองรับคนกลุ่มสูงอายุที่อยู่บ้าน ตั้งแต่ประกันชีวิต ประกันสุขภาพที่เน้นกลุ่มคนแก่ บริการทางการเงิน เช่นการแนะนำการลงทุนหลังเกษียณ (Banking Service Investment)



แบ่งเซกเมนต์ตลาดเป็นกลุ่มย่อย

นับว่าตัวอย่างทั้งหมดนี้ เป็นสิ่งที่ธุรกิจต้องหันมาให้ความสำคัญว่าคนสูงอายุเป็นอีกเซกเมนต์ตลาดที่น่าสนใจ และสามารถแบ่งเป็นกลุ่มย่อย เช่น กลุ่มที่เข้าสู่วัยเกษียณในวันนี้คือกลุ่ม Baby Boomer (เกิดในช่วงปี 2489-2507) และกลุ่มถัดมาที่ต่อคือเข้าสู่วัยเกษียณคือ Gen X (เกิดปี 2508-2522) ซึ่งยังมีเวลาในการเตรียมตัว เพราะปัจจุบันยังทำงานเป็นระดับผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูง

การทำตลาดต้องดูตามไลฟ์สไตล์ของกลุ่ม Baby Boomer ทั้งกลุ่มคนโสดผู้หญิงที่มีกำลังซื้อสูง เสพความหรูหรา จิบไวน์ กลุ่มมีลูกหรือกลุ่มนักธุรกิจเก่า จึงต้องจับตลาดให้ได้

สำหรับในประเทศไทยกลุ่มคนโสดจะมากขึ้นเป็นนัยยะ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้เงิน ต้องการไลฟ์สไตล์ มีการวางแผนการเงินที่ดี เพื่อไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการใช้ชีวิตหลังเกษียณ ทางที่ดีธุรกิจควรไปวางแผนตั้งแต่ก่อนการเกษียณเพื่อการซื้อที่ต่อเนื่อง และต้องแยกเซกเมนต์ให้ดี เพื่อการออกแบบการให้บริการที่ตรงใจ

โดยการศึกษาจากพฤติกรรมผู้บริโภค เช่น เซกเมนต์ของผู้หญิงโสด หรือเซกเมนต์ของคนมีครอบครัวที่ไม่ต้องดูแลลูกหลานแล้ว ก็สามารถเลือกวิเคราะห์เป็นโอกาสได้ เช่น ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวพรรณสกินแคร์ (Anti-Aging) ซึ่งมีจำนวนมากมาย และการแบ่งตามวัย ผลิตภัณฑ์การดูแลสุขภาพ เครื่องช่วยฟัง ผ้าอ้อม ไม่ช่วยเดิน โทรศัพท์มือถือ ซึ่งมีการออกแบบให้คนสูงอายุใช้งานได้มากขึ้น

สังคมผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล

ในส่วนของ 4G ถ้าเริ่มใช้งานเต็มรูปแบบแล้ว เราจะได้ความเร็วในด้านการสื่อสาร ทั้งทาง Data & Voice ก็อาจจะมีการออกแบบกลุ่มโซเชียลเน็ตเวิร์ก เพื่อรองรับกลุ่มคนเหล่านี้ ทั้งเรื่องสุขภาพ การลงทุน หรือแม้แต่การท่องเที่ยว

กระทั่งการให้บริการอาจไม่ต้องบริการกันแบบเจอตัว ซึ่งบริการทางการแพทย์ที่วันนี้นี้เกิดขึ้นแล้วในสองกอง คือ การที่คนไข้ไม่ต้องไปโรงพยาบาลบ่อยๆ ตามรอบการตรวจสุขภาพ สามารถติดต่อกับแพทย์ให้การรักษาผ่านทางสายสื่อสารไร้สาย โดยมีทั้งภาพและเสียงเพื่อสื่อสารแบบเรียลไทม์ เพราะโรงพยาบาลมีนโยบายการรักษาที่ต้องการให้คนไข้สุขภาพดีขึ้น ไม่ต้องกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้จะช่วยในการติดตามผล และการให้คำแนะนำที่มีประสิทธิภาพ

แม้แต่เทคโนโลยีโดรน (Drone) ก็ถูกนำมาใช้ในบริการทางการแพทย์เช่นกัน โดยมีการส่งโดรนไปเพื่อการวิเคราะห์ พดคุยเพื่อเช็คอาการเบื้องต้น รวมทั้งให้คำแนะนำกับญาติหรือคนรอบข้างกรณีฉุกเฉิน เพื่อรองรับการรักษาหรือการช่วยชีวิตในพื้นที่ห่างไกล หรือบริเวณที่การจราจรหนาแน่น และระบบสาธารณสุขทางการแพทย์ยังเข้าไปไม่ถึง