

การเปลี่ยนแปลงสำหรับสังคมผู้สูงอายุ

โดย Min Sen Concept (Social) 4 มิถุนายน 2564

การเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุของประเทศไทย ได้เริ่มตั้งตั้งแต่ปี 2561 ซึ่งเริ่มมีประชากรสูงอายุที่มีอายุ 60-64 ปี มีสัดส่วนถึง 6 % และที่มีอายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไปมีสัดส่วน 12 % โดยเมื่อรวมกันแล้วประมาณ 18 % และคาดว่าจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุสมบูรณ์ในปีนี้ หรือ 2564 ซึ่งกลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ เนื่องจากเป็นกลุ่มของประชากรที่มีขนาดใหญ่ถึง 20 % และยังมีความต้องการสินค้าหรือบริการที่มีลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น รวมทั้งยังเป็นกลุ่มคนที่มีกำลังซื้อ และยังมีเวลาว่างค่อนข้างมากพอที่จะทำกิจกรรมตามที่ตนเองต้องการ

รูปแบบหรือสถาปัตยกรรมที่ออกแบบทั่วไปนั้น เป็นการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรือ Universal design เป็นการออกแบบสภาพแวดล้อมตลอดจนสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เอื้อสำหรับคนทุกเพศ ทุกวัย และทุกสภาพร่างกาย แต่แนวคิดนี้ยังมุ่งที่การออกแบบทางกายภาพเป็นด้านหลัก เช่น ทางลาด ลิฟท์สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ประตูบานเลื่อนอัตโนมัติ การเพิ่มราวจับในจุดต่าง ๆ ที่ช่วยพยุงร่างกาย และการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และมักจะขาดมิติทางด้านจิตใจ ซึ่งเป็นการขาดพื้นที่สาธารณะที่ออกแบบขึ้นมาพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ แม้แต่ห้างสรรพสินค้า คือ พื้นที่ที่ถูกออกแบบมาเพื่อกลุ่มวัยรุ่นและคนทำงานเป็นหลัก และผู้สูงอายุที่มาห้างสรรพสินค้า มักจะมาพร้อมลูกหลาน เช่น มาทานอาหาร มาซื้อของ หรือ มาเฝ้าหลานเวลามาเรียนพิเศษ หรือมาเล่นสวนสนุกภายในห้าง

ความจริงแล้ว ผู้สูงอายุ มักจะออกไปทำกิจกรรมนอกบ้านอย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งเป็นกิจกรรมในการไปซื้ออาหาร หรือของใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งสถานที่หลักที่จะไป คือ ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ เช่น ห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้า community mall หรือการไปทานอาหารกับครอบครัว หรือพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูง แต่ยังมีอีกหลายกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ เช่น ในสหรัฐอเมริกา มีการกล่าวถึง Aging Creativity เป็นเรื่องของ การสร้างสรรค์งานศิลปะ ทั้งด้านการร้องเพลง งานวาดภาพ การถ่ายภาพ การเขียนหนังสือ การเรียนรู้อารมณ์กรรม และบทกวี รวมถึงการมีพื้นที่ว่างให้คนเหล่านี้ได้มีโอกาสนั่งเล่น นั่งแช่คิดอะไรเรื่อยเปื่อย และพูดคุยกับคนในวัยเดียวกัน การคุยสัพเพเหระกับเพื่อน หรือแม่แต่คนที่ไม่รู้จัก และซื้อกาแฟทานได้ ฯ

การเปลี่ยนแปลงของห้างสรรพสินค้าในประเทศที่มีการเข้าสู่สังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ห้างสรรพสินค้าโตคิว จะมีการจัดกิจกรรมขายสินค้าโดยการให้บริการขายสินค้าถึงที่ให้แก่ผู้สูงวัยที่บ้านพักผู้สูงอายุย่านโตเกียวและจังหวัดคานากาวา รวม 10 แห่ง ปีละ 2 ครั้ง ซึ่งกลุ่มผู้ค้าปลีกสมัยใหม่มีการปรับตัวรองรับกลุ่มผู้สูงอายุ เช่น การออกแบบสินค้าและบริการเพื่อเจาะกลุ่มผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เช่น การออกแบบนั้นวางสินค้าให้ต่ำลงเพื่อให้สะดวกในการหยิบสินค้า การจัดมุมสุขภาพซึ่งรวบรวมสินค้าเพื่อสุขภาพ เช่น อาหารเสริม ยา และการทำช่องชำระเงินสำหรับผู้ที่ต้องใช้ไม้เท้า หรือเก้าอี้รถเข็น ห้าง Aeon Kasai ในกรุงโตเกียว ภายในห้างมีโซนเฉพาะผู้สูงวัยที่มีทุกอย่างครบวงจร ทั้งอาหาร สินค้าในชีวิตประจำวัน ไปจนถึงกิจกรรมภายใน

Sainsbury's ซึ่งเป็น supermarket ที่มีขนาดใหญ่อันดับสองของสหราชอาณาจักร มีส่วนแบ่งการตลาดประมาณ 16 % ซึ่งมีอายุกว่า 150 ปี และได้ขายกิจการให้ Tesco ในปี 1995 มีการจัดการเพื่อตอบสนองผู้สูงอายุ ด้วยรูปแบบของ Slow Shopping เน้นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสูงวัย ด้วยการเตรียมพนักงานไว้ให้บริการแบบตัวต่อตัวและใกล้ชิด ตั้งแต่การทักทาย การต้อนรับตั้งแต่การเข้าร้าน สอบถามรายการสินค้าที่ต้องการ พาลูกค้าไปยังชั้นวางสินค้า ช่วยหยิบจับสินค้าและนำไปชำระเงิน รวมถึงช่วยนำสินค้าไปส่งถึงรถ

อย่างไรก็ตามการจัดกิจกรรมเป็นโซนในห้างสรรพสินค้า หรือการจัดห้างให้เหมาะกับผู้สูงวัย อาจจะเป็นเรื่องที่ต้องกลับมาคิดว่าคุ้มทุนหรือไม่ เพราะคนกลุ่มนี้อาจไม่ได้มีกำลังซื้อมากเท่ากลุ่มวัยรุ่นหรือคนวัยทำงาน แต่แม้ไม่ได้กำไรสูงสุด แต่ในภาวะวิกฤติ หรือการเปลี่ยนแปลงทางรูปแบบเศรษฐกิจใหม่ นี่ก็อาจจะเป็นทางออกอีกรูปแบบหนึ่งที่จะช่วยให้มีกระแสเงินสด และไม่ขาดทุน โดยอาจจะมีการขยายผลไปถึง การมีส่วนร่วมสำหรับผู้สูงอายุ ร้านอาหารสำหรับผู้สูงอายุ ฯ

แต่จากวิกฤติการณ์การระบาดของ COVID-19 รูปแบบการบริการมีการเปลี่ยนไปในลักษณะ online การนำเสนอสินค้าทั้งอุปโภคและบริโภค ซึ่งเน้นการให้ความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้สูงอายุ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองโจทย์ความต้องการ การออกแบบที่คำนึงถึงความสะดวก และยังมีกลุ่มย่อยในกลุ่มผู้สูงอายุแต่ละกลุ่ม ซึ่งจากการระบาดนี้ทำให้ผู้สูงอายุมีการเข้าถึงสินค้า online ได้มากขึ้น และมีความพึงพอใจมากขึ้นในการซื้อสินค้าในช่องทางนี้ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อภาวะการณ์

ระบาดของโรคสิ้นสุดลง ความต้องการในการเข้าใช้บริการใน ศูนย์การค้าก็จะยังคงมีอยู่ และจะต้องมีการเตรียมพื้นที่จอดรถ ห้องน้ำ และช่องชำระเงินพิเศษที่จัดสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึง การอบรมให้พนักงานมีความเข้าใจผู้สูงอายุ จริงใจ และเต็มใจ ให้บริการ

นอกจากนี้ ภาครัฐควรมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าสังคมของผู้สูงอายุ โดยมากมีในโรงพยาบาล หรือในหน่วยบริการของ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกิจกรรมชมรมกล้วยไม้ ที่มีการจัดกิจกรรมร้องเพลง เต้นรำ หรือแม้แต่โรงเรียนสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่ช่วยให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้น

สนใจติดตามข้อมูลเพิ่มเติมได้จาก www.minsenconcept.com