

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคม  
สำหรับผู้สูงอายุวัยต้น

The Influences of Information Technology Usage on  
Social Service Business for Early Elders

ดารณี พิมพ์ช่างทอง<sup>1</sup> (Daranee Pimchangthong)

อภิรดา สุทธิสานนท์<sup>2</sup> (Apirada Suthisanont)

<sup>1,2</sup> รศ., อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Assoc.Prof.Dr., Faculty of Business Administration, Rajamangala University of  
Technology Thanyaburi

Email: daranee\_p@rmutt.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความสำคัญของธุรกิจบริการทางสังคมของผู้สูงอายุวัยต้น ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุวัยต้นที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้น

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุวัยต้นที่มีอายุระหว่าง 60-69 ปี และมีภูมิลำเนาอยู่ทั่วประเทศไทย จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งโควต้าตามภาค 5 ภาค คือ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย Independent Samples t-test, One Way ANOVA, LSD และ Multiple Linear Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นเจ้าของที่พำนักอาศัย ดำรงชีวิตโดยมีลูกหลานหรือญาติพี่น้องดูแล อาชีพก่อนเกษียณเป็นข้าราชการ แหล่งของรายได้หลังเกษียณมาจากบำเหน็จบำนาญราชการ/ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนหลังเกษียณอยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท

ดารณี พิมพ์ช่างทอง/ อภिरดา สุทธิสานนท์

เทคโนโลยีสารสนเทศเรียงตามลำดับความสำคัญ คือ ระบบเครือข่าย แอปพลิเคชัน และฮาร์ดแวร์ ธุรกิจบริการทางสังคมของผู้สูงอายุวัยต้นด้านการท่องเที่ยว การสื่อสาร และการดำรงชีวิต มีความสำคัญในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และอาชีพของผู้สูงอายุวัยต้น ส่งผลต่อการใช้ธุรกิจบริการทางสังคมในภาพรวม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านแอปพลิเคชัน และด้านเครือข่ายมีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้นในด้านความบันเทิง ด้านการท่องเที่ยว ด้านการสื่อสาร ด้านการดำรงชีวิต และภาพรวม โดยในภาพรวมสามารถทำนาย สมการได้ 38.50% และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.623

**คำสำคัญ:** เทคโนโลยีสารสนเทศ, ผู้สูงอายุ, ผู้สูงอายุวัยต้น

## Abstract

The objectives of this research were to study 1) level of importances of social service business for early elders, 2) personal factors of early elders that affected information technology usage, and 3) information technology usage that influenced social service business for early elders.

This research was a survey research and the sample group was 400 early elders age 60-69 years old who resided in Thailand. The questionnaires were the research tool used to collect data using Quota Sampling Method. Data were collected from five different regions in Thailand, which were central, northern, southern, eastern, northeastern regions. Statistics used to analyze data were descriptive statistics including percentages, frequencies, means, and standard deviation; and inferential statistics including Independent Samples t-test, One-way ANOVA, LSD, and Multiple Linear Regression at the statistical significance level of 0.05.

The research results found that most of the respondents were males, married, Bachelors' degree of educational level, own their home, living by taking care of descendant, government employee before retirement, source of income from the government pension fund, 15,001-25,500 Baht of monthly expense. Information technology sorted by level of importance were network system, application and

hardware. Social service business in the aspect of traveling, communication and living were in the level of high importance.

The hypothesis results demonstrated that educational level, hometown, and early elder's career effected the usage of social service business in total aspects. The usage of information technology in the aspect of application and network system influenced social service business in traveling, communication, living, and total aspect with 38.50% of ability to predict and the multiple regression coefficient value (R) was 0.623.

**Keywords:** Information technology, Elders, Early elders

## บทนำ

การดำเนินชีวิตในสังคมไทยเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากตามสถานการณ์เศรษฐกิจการเมืองและสังคม จากเดิมที่อยู่รวมกันเป็นครอบครัวใหญ่เปลี่ยนแปลงไป กลายเป็นวัฒนธรรมความเป็นอยู่คล้ายคลึงกับวัฒนธรรมตะวันตกที่ครอบครัวมีขนาดเล็กลง ลูกหลานแยกครอบครัวไปอยู่ตามลำพัง เพราะสภาพเศรษฐกิจ สภาพะการทำงาน การเดินทาง การย้ายถิ่นฐาน ความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม เป็นต้น ด้วยข้อจำกัดต่างๆ ทางสังคมทำให้ครอบครัวมีขนาดเล็กลง เป็นครอบครัวเดี่ยวที่อยู่กันตามลำพัง เมื่อสภาพสังคมทางครอบครัวเป็นเช่นนี้ ผู้สูงอายุจึงต้องอยู่กันตามลำพังอย่างเงียบเหงา ประสบปัญหาเกี่ยวกับการดำรงชีวิต ซึ่งถ้าผู้สูงอายุยังสามารถช่วยเหลือตนเองได้ และมีรายได้เพียงพอก็อาจจะไม่ลำบากนัก แต่ถ้าเจ็บป่วยไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ก็จะเป็นปัญหามากเพราะขาดคนดูแล การที่จะหวังให้ลูกหลานมาดูแลตามแบบสังคมและวัฒนธรรมแบบเก่าๆ ก็ไม่สามารถทำได้ จึงต้องใช้เงินซื้อบริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการรักษาพยาบาล การปรนนิบัติดูแล การนันทนาการ การท่องเที่ยว การใช้เทคโนโลยีและความบันเทิงชนิดต่างๆ ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินชีวิตต่อไปอย่างมีความสุข สดชื่น มีขวัญและกำลังใจที่ดี มองเห็นคุณค่าของตนเอง ดังนั้น ความต้องการเกี่ยวกับธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุคาดว่าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามอัตราการขยายตัวของสังคมผู้สูงอายุในประเทศไทย ซึ่งข้อมูลจากยุทธศาสตร์ผู้สูงอายุ (2558) ระบุว่าเมื่อสังคมไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) ในปี 2566 ประเทศไทยจะมีสัดส่วนผู้สูงอายุอยู่ที่ร้อยละ 21 เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั้งประเทศ และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 29 ในปี 2576

การขยายตัวของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุเริ่มต้นมาแล้วในระยะเวลาหนึ่ง แต่ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่ธุรกิจบริการทางสุขภาพทั้งการดูแลรักษา และฟื้นฟูสุขภาพ ซึ่งแน่นอนว่าเป็นที่ต้องการมากเป็นอันดับหนึ่งสำหรับผู้สูงอายุ แต่ธุรกิจบริการทางสังคมก็มีความสำคัญสม่ำเสมอ เพราะธุรกิจบริการทางสุขภาพนั้นเป็นการดูแลทางร่างกาย แต่ธุรกิจบริการทางสังคมเป็นการดูแลทางจิตใจ ซึ่งยังมีอยู่จำกัด โดยทั่วไปแล้วธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุต้องเป็นธุรกิจบริการที่ทำให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพดีมีลักษณะและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ทำให้ผู้สูงอายุสามารถอยู่กับครอบครัวได้ และที่สำคัญคือ ต้องมีมาตรฐาน (เอกวรา ธรรมกิริตวิงส์, 2556) ผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีเวลาร่างกายว่างมาก ไม่มีงานประจำแล้วมีความต้องการที่จะทำให้ชีวิตของตนเองมีความสุข มีชีวิตชีวา และมีประโยชน์มากขึ้น (วรรณนิภา บุญระยอง, 2540) การมีกิจกรรมทางสังคม เช่น การท่องเที่ยว การนันทนาการ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ทำให้มีโอกาสเข้าร่วมกลุ่มกับคนที่มีความรู้ ภูมิภาวะทางอารมณ์ สุขภาพ และสังคมในระดับเดียวกัน ทำให้เกิดความสุขสดชื่น มองเห็นคุณค่าของตนเอง และเมื่อสุขภาพจิตใจดีก็ส่งผลดีกับสุขภาพร่างกายด้วย เพราะสุขภาพกายและสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์กัน ดังคำกล่าวที่ว่า จิตเป็นนาย กายเป็นบ่าว หมายความว่า คนที่มีสุขภาพจิตดีย่อมมีสุขภาพกายที่ดีตามไปด้วย เพราะจิตจะเป็นตัวกำหนดและควบคุมร่างกายเกือบทุกส่วน จึงสามารถกล่าวได้ว่า สุขภาพจิตที่ดีมักจะอยู่ในร่างกายที่สมบูรณ์ และกิจกรรมทางสังคมเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้สุขภาพจิตดี

ด้วยนโยบายเศรษฐกิจใหม่ ไทยแลนด์ 4.0 ที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ทำให้เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทุกภาคส่วน การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ รายงานการสำรวจการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ระบุว่าว่าการใช้งานคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และ โทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วต่อเนื่อง โดยอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้เห็นโอกาสของการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ เช่น การสื่อสาร การดำรงชีวิต และความบันเทิง เป็นต้น ซึ่งจากข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศญี่ปุ่นซึ่งเป็นประเทศที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุก่อนประเทศไทย พบว่า ธุรกิจบริการที่มีแนวโน้มเติบโต เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ตทางอินเทอร์เน็ตและบริการส่งสินค้าแบบ door-to-door ซึ่งเป็นการบริการที่ซูเปอร์มาร์เก็ตขนาดใหญ่ เช่น AEON, Daiei และ Seiyu ในประเทศญี่ปุ่น รวมไปถึงซูเปอร์มาร์เก็ตท้องถิ่น เช่น Daikyo Plaza (จังหวัดฟูกูโอกะ และนางาซากิ) นอกจากนี้ การขายสินค้าระดับหรู โดยข้อมูลของเวลธ์-เอกซ์ ระบุว่า 23% ของสตรีสูงวัยในเอเชียมีกำลังใช้จ่ายมากขึ้นเพื่อซื้อรถหรู งานศิลปะ สินค้าแฟชั่นหรู และการท่องเที่ยว ซึ่งผู้สูงวัยจะสนุกกับการท่องเที่ยวที่ไม่ต้องเร่งรีบอย่างการท่องเที่ยว

ทางทะเลด้วยเรือสำราญ เป็นต้น (สคร. พุกโกะ, 2556) จากความต้องการและกำลังซื้อสูงของกลุ่มผู้สูงอายุ ทำให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญกับธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านอุปกรณ์ แอปพลิเคชัน การสื่อสารและข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ

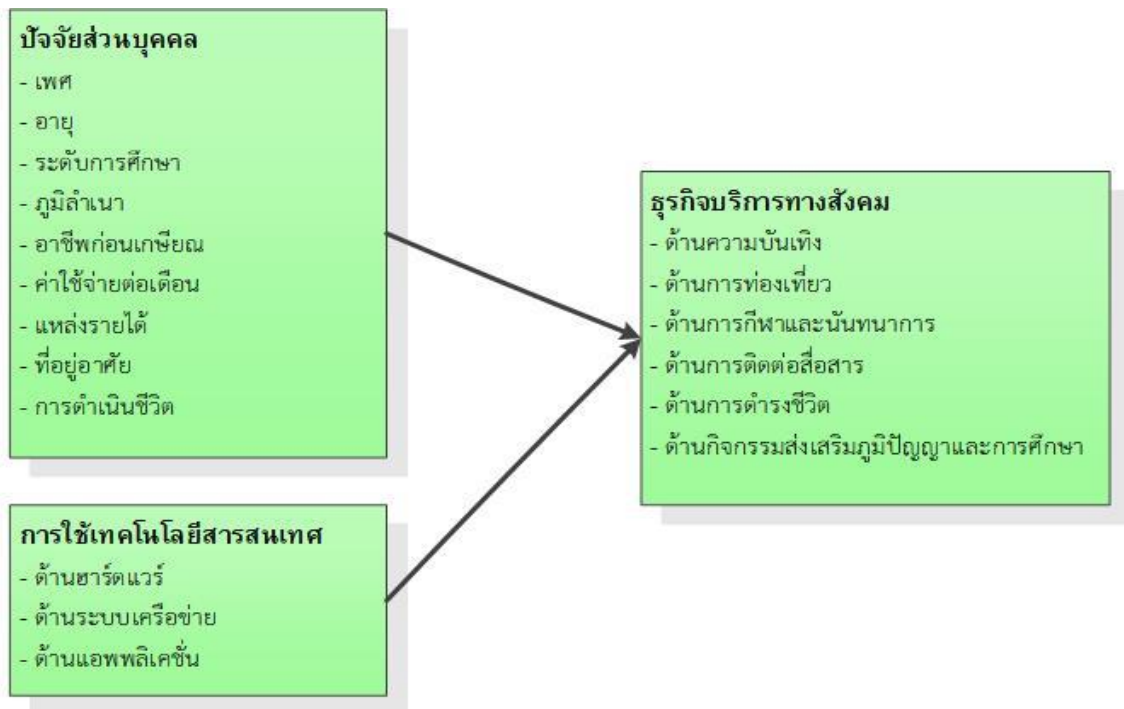
ดังนั้น การศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ จะช่วยให้ทราบเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคมของผู้สูงอายุวัยต้น เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนแนวทางการดำเนินธุรกิจบริการทางสังคมให้สอดคล้องกับ ความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการเตรียมความพร้อมของธุรกิจบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปี 2566

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจระดับความสำคัญของธุรกิจบริการทางสังคมของผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุวัยต้นที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้น

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้พัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และความต้องการทางสังคมของผู้สูงอายุ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่เข้าสู่สังคมสูงวัยมาก่อน เนื่องจากผู้สูงอายุบางส่วนอาจมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีน้อยหรืออาจจะไม่มีเลย การศึกษาเรื่องนี้จึงมุ่งไปที่ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT) ของผู้สูงอายุ 3 ด้าน คือ ฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่าย และแอปพลิเคชัน ที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคมประเภทต่างๆ ดังแสดงในภาพที่ 2



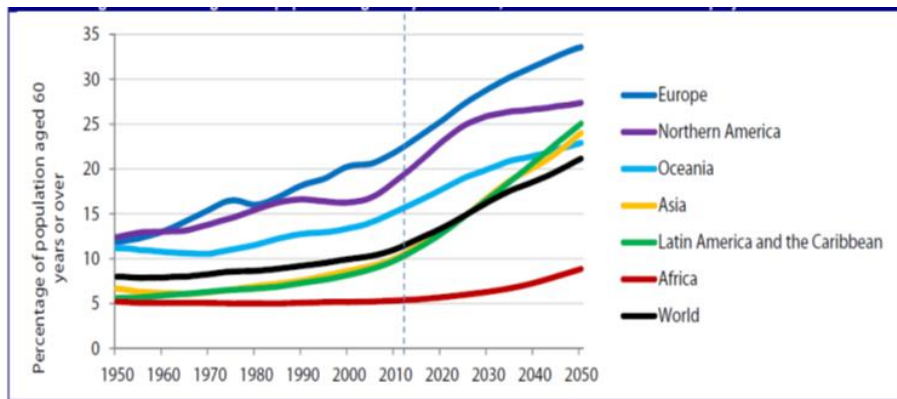
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุและสังคมสูงอายุ

ผู้สูงอายุ (Elders) หมายถึง ประชากรทั้งชายและหญิงที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป (United Nations, 2013) และโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ คาดการณ์ว่าในช่วงปี 2001-2100 เป็นศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ ซึ่งแต่ละประเทศจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมของแต่ละประเทศ เช่น ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนาทางการแพทย์ และการโภชนาอาหาร เป็นต้น ภาพที่ 1 แสดงสถิติจำนวนร้อยละของประชากรที่อายุเกิน 60 ปี จำแนกตามทวีปต่างๆ พบว่ายุโรปมีประชากรสูงอายุมากที่สุด รองลงมาคือ อเมริกาเหนือ ลาตินอเมริกา และเอเชียที่ตามมาอย่างใกล้ชิดมาก สอดคล้องกับข้อมูลจาก Population Reference Bureau (2012) ที่ระบุว่ากลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว เช่น ประเทศสมาชิกในยุโรป และอเมริกาเหนือ ได้เข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์แล้ว ในขณะที่บางประเทศในเอเชีย เช่น ญี่ปุ่น ได้เข้าสู่สังคมสูงอายุระดับสุดยอดแล้วเช่นกัน ประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มสังคมสูงอายุของกลุ่มประเทศอาเซียนเป็นอันดับที่ 2 รองจากประเทศสิงคโปร์ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับ เวทย์นุชเจริญ (2560) ซึ่งระบุว่าประเทศในกลุ่มอาเซียนมีประชากรที่อายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป คิดเป็น

สัดส่วนร้อยละ 5.89 ของประชากรทั้งหมดในอาเซียน สำหรับประเทศไทยมีประชากรมากกว่า 66 ล้านคน มีจำนวนผู้สูงอายุที่อายุมากกว่า 65 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.9 ของประชากรทั้งหมดของประเทศ ซึ่งถือเป็นประเทศที่มีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุมากเป็นอันดับสองของอาเซียนรองจากสิงคโปร์ ถือได้ว่าประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย (Aging Society) แล้ว และในปี พ.ศ. 2563 คาดว่าประเทศไทยจะมีผู้สูงอายุเพิ่มเป็นร้อยละ 14.4 ซึ่งจะก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์



ภาพที่ 2 ร้อยละของประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ประมาณการในปี 1950-2014 และพยากรณ์ในปี 2015-2050

ที่มา : United Nations (2013) World Population Prospects: The 2012 Revision

การกำหนดว่าผู้สูงอายุเริ่มเมื่ออายุเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันในแต่ละสังคม สำหรับสังคมไทยจากพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2554) นั้นกำหนดว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีสัญชาติไทยและมีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ทั้งนี้ ผู้สูงอายุไม่ได้มีลักษณะเหมือนกันหมดแต่จะมีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุ โดยแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุได้ 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้สูงอายุวัยต้น มีอายุ 60-69 ปี เป็นช่วงที่ยังมีพลังช่วยเหลือตนเองได้ 2) ผู้สูงอายุวัยกลาง มีอายุ 70-79 ปี เริ่มขึ้นสู่วัยเสื่อม คือ เริ่มมีอาการเจ็บป่วย ร่างกายเริ่มอ่อนแอ มีโรคประจำตัวหรือโรคเรื้อรัง และ 3) ผู้สูงอายุวัยปลาย มีอายุ 80 ปีขึ้นไปเข้าสู่วัยเสื่อม เจ็บป่วยบ่อยขึ้น อวัยวะเสื่อมสภาพ อาจมีภาวะทุพพลภาพ

รศรินทร์ เกรย์, อุมารณ ภัทรวาณิชย์, เฉลิมพล แจ่มจันทร์ และเรวดี สุวรรณพเก้า (2556) อธิบายว่า การรับรู้เรื่องอายุของบุคคลอาจแบ่งออกได้เป็น 5 ลักษณะใหญ่ ๆ ได้แก่ 1) อายุตามปีปฏิทินหรืออายุตามวัย (Calendar age หรือ Chronological age) หมายถึง การสูงอายุนับตามปีที่เกิด 2) อายุทางชีววิทยา (Biological age) หมายถึง อายุที่อธิบายด้วยการเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกาย และการเปลี่ยนแปลงของสภาพจิตใจของบุคคล ซึ่งสะท้อนผ่านการเปลี่ยนแปลงของ



ดารณี พิมพ์ช่างทอง/ อภิตา สุทธิสานนท์

ลักษณะทางกายภาพเมื่อพิจารณาจากภายนอก สถานะสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ หรือความสามารถในการทำบทบาทหน้าที่ของบุคคล 3) อายุทางสังคม (Sociological age) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในบทบาทหน้าที่ ความสำคัญต่อสังคมของบุคคลนั้นในสังคมอาศัยอยู่ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามลำดับขั้นของช่วงชีวิตคนในแต่ละช่วง 4) อายุตามอัตวิสัย (Subjective age) หมายถึง อายุที่วัดประเมินหรือบ่งชี้จากประสบการณ์ส่วนบุคคลของบุคคลนั้นๆ หรือ อัตวิสัยในระดับชุมชน ซึ่งหมายถึง การสูงอายุของบุคคลซึ่งตัดสินโดยการรับรู้ ค่านิยม และบรรทัดฐานของชุมชนหรือสังคมนั้นๆ ที่บุคคลอาศัยอยู่ และ 5) อายุในมิติอื่นๆ เช่น การเสนอให้ใช้เกณฑ์จำนวนปีที่คาดว่าบุคคลนั้นจะมีชีวิตอยู่ต่อไปข้างหน้า เป็นเกณฑ์กำหนดอายุเริ่มต้นของความสูงอายุ แทนการใช้จำนวนปีปฏิทินที่บุคคลมีอยู่มาแล้วซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งการรับรู้เรื่องความสูงอายุ หรือการเข้าสู่วัยสูงอายุ ไม่ว่าจะผ่านทางชีววิทยา สังคม อัตวิสัย หรือจำนวนปีที่คาดว่าจะมีชีวิตอยู่ ต่างเกี่ยวข้องกับอายุตามปีปฏิทินทั้งสิ้น

**สังคมสูงอายุ** หมายถึง สังคมที่มีสัดส่วนของประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ โดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations อ้างถึงใน รัชนี โตอาจ, 2557) ได้แบ่งระดับการเข้าสู่สังคมสูงอายุ เป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

1) ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุ (Aging society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปีมากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นกำลังเข้าสู่สังคมสูงอายุ

2) ระดับสังคมสูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมสูงอายุโดยสมบูรณ์

3) ระดับสังคมสูงอายุนี้อุดมคติ (Super-aged society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างเต็มที่

สำหรับประเทศไทยตัวเลขจากการคาดประมาณประชากรของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แสดงให้เห็นว่าในปี 2566 ประเทศไทยจะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 21 ของประชากรทั้งหมด เท่ากับว่าประเทศไทยจะกลายเป็น "สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์" ในปี 2576 ประเทศไทยจะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29 ของประชากรทั้งหมด ประเทศไทยก็จะกลายเป็น "สังคมสูงอายุนี้อุดมคติ" (ยุทธศาสตร์ผู้สูงอายุ, 2558)



### พฤติกรรมกรรมการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุควรมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในครอบครัว กลุ่มเพื่อน และคนทุกวัยในชุมชนเพราะมีผลต่ออารมณ์และพฤติกรรมของผู้สูงอายุ เป็นการสร้างความเพลิดเพลินและฟื้นฟูจิตใจ หากมีความสัมพันธ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอจะทำให้สุขภาพจิตดี อยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ผู้สูงอายุควรสนใจรับรู้สิ่งใหม่ๆ และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และปรับตัวให้เข้ากับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไม่รู้จบได้ หากผู้สูงอายุไม่ทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นจะทำให้ห่อเหี่ยวลงทุกวัน ควรออกสังคมเป็นครั้งคราว เพื่อจะได้พูดคุย สังสรรค์กับคนอื่น เช่น ไปวัดปฏิบัติธรรม ไปทัศนศึกษา เพื่อเปลี่ยนสิ่งแวดล้อม หรือเข้าร่วมชมรมผู้สูงอายุ และเข้าร่วมกิจกรรม เช่น กายบริหาร การประชุมวิชาการเพื่อเผยแพร่ความรู้ในการดูแลตนเอง เป็นต้น อาชญญา รัตนอุบล (2556) หรืออาจจะสมัครเข้าเรียนในโรงเรียนผู้สูงอายุ เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับสังคมสูงวัย เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี ลดการเจ็บไข้ได้ป่วย มีการดูแลสุขภาพที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ และมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างพอเพียง เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในบั้นปลายชีวิต

ผู้สูงอายุที่เกษียณไปแล้วส่วนหนึ่งยังคงมีความต้องการที่จะทำงานในสัดส่วนที่สูงอยู่ จากการสำรวจของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ร่วมกับศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” เรื่อง “การส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตามแนวทางประชารัฐ” ด้านความประสงค์ของประชาชนในการทำงานเมื่ออยู่ในวัยผู้สูงอายุ กรณีมีผู้จ้างงานเปิดโอกาสให้เข้าทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.77 ระบุว่า มีความประสงค์ที่จะทำงานเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ หากมีผู้ว่าจ้างเปิดโอกาสให้เข้าทำงาน และสำหรับผู้สูงอายุที่ยังทำงานอยู่เกือบร้อยละ 90 ประเมินความสามารถในการทำงานอาชีพของตนเองว่า ตนยังคงสามารถจะทำงานอาชีพต่อไปได้ (ศศิธร ธรรมารักษ์, 2539) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการจ้างงานสำหรับผู้สูงอายุซึ่งภาครัฐกำลังผลักดันให้เห็นเป็นรูปธรรมภายในปี 2560 นี้ ด้วยการกำหนดมาตรการสิทธิประโยชน์ด้านภาษีสำหรับบริษัทเอกชนที่จ้างผู้สูงอายุเข้าทำงาน ซึ่งเป็นมาตรการที่ได้รับการตอบรับที่ดีจากหลายฝ่าย และความจริงแล้วผู้สูงอายุก็สามารถเริ่มทำงานอย่างประสบความสำเร็จได้ เช่น บาร์บารา เบสโคนด์ สมัครงานที่ IDEO ซึ่งเป็นบริษัทด้านการออกแบบชั้นนำของโลก เมื่ออายุ 89 ปี ด้วยความเชื่อว่าความคิดสร้างสรรค์ คือ ยาอายุวัฒนะ และยังคงทำงานอยู่จนปัจจุบันอายุ 92 ปี ส่วน พอลลาและกอร์ดอน แม็กเนอร์เนย์ สามีภรรยาชาวออสเตรเลียวัย 60 ตัดสินใจเปิดบล็อกท่องเที่ยวที่ชื่อ Contented Traveller หลังเกษียณ และมีแฟน ๆ ติดตาม จนได้รับเชิญมาเขียนคอลัมน์ให้กับ USA Today มีตัวอย่างมากมายที่แสดงให้เห็นว่าการทำงานที่ชอบหลังเกษียณเป็นความคิดที่ดี เพราะนอกจากจะไม่เจียบเหงา มีรายได้ แล้วยังสามารถถ่ายทอด

ดารณี พิมพ์ช่างทอง/ อภिरดา สุทธิสานนท์

ประสบการณ์ความรู้ให้กับรุ่นต่อๆ ไปด้วย ทำให้แนวโน้มการทำงานหลังเกษียณมาแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้ที่มีสุขภาพแข็งแรง ในสหราชอาณาจักร คนรุ่นเบบี้บูมเมอร์กำลังชานรับเทรนด์การประกอบธุรกิจแทนการปลดเกษียณ นอกจากนั้นยังมีความเป็นไปได้ที่ว่าผู้ประกอบการสูงวัยมีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จมากกว่าวัยรุ่น ทำให้ นักลงทุนเริ่มจับตามองกลุ่มธุรกิจสตาร์ทอัพที่มีคนอายุเยอะเป็นผู้บริหารหรือที่ปรึกษา เพราะคนมีอายุย่อมมีประสบการณ์ความรู้ การบริหารจัดการ การลงทุน และมีเครือข่าย (ปิยพร อรุณเกรียงไกร, 2560)

ในส่วนของพฤติกรรมการณ์ซื้อของผู้สูงวัยนั้น โครงการ K SME ธนาคารกสิกรไทย ได้เผยแพร่บทความการวิเคราะห์พฤติกรรมของกลุ่มผู้สูงวัย ว่าเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูง ไม่ยึดติดกับแบรนด์ใดแบรนด์หนึ่ง ชอบความรวดเร็วและเน้นความสะดวกสบาย และใส่ใจดูแลสุขภาพ ดังนั้นการจับกลุ่มเป้าหมายลูกค้ากลุ่มนี้จะสามารถสร้าง profit margin ขนาดใหญ่ให้กับธุรกิจได้

### โอกาสของธุรกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

เนื่องมาจากการเป็นกลุ่มเป้าหมายขนาดใหญ่ทางการตลาดในอนาคต การวิเคราะห์โอกาสของธุรกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุจึงมีหลากหลาย ซึ่งในระยะแรกจะเน้นไปที่ธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ต่อมาจึงขยายเพิ่มขึ้นไปสู่ธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุเพื่อสนับสนุนการดำรงชีวิต เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ การท่องเที่ยว ธุรกิจประกัน และในส่วนของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ก็เน้นการออกแบบเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านร่างกายของผู้สูงอายุ เช่น บรรจุภัณฑ์ต้องมีน้ำหนักเบา เปิดง่าย ตัวอักษร หรือตัวเลขเห็นได้ชัดเจน สินค้าทางด้านเทคโนโลยีต้องสามารถใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน เป็นต้น ส่วนวิเคราะห์ธุรกิจธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (2557) รายงานว่าสำหรับธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ การดูแลผู้สูงอายุ เช่น ที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ มีแนวโน้มขยายตัวดีในอนาคต ตามแนวโน้มที่ผู้สูงอายุจะต้องพึ่งพาตนเองมากขึ้น รวมถึงธุรกิจด้านการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม และบริษัทนำเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ก็เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีโอกาสขยายตัว เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุที่มีรายได้ดีใช้เวลาว่างในการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น นอกจากนั้นผู้สูงอายุเป็นกลุ่มประชากรที่มีอำนาจต่อรองในการซื้อ และมีกำลังซื้อสูง เนื่องจากมีเงินเก็บจากการทำงานมาทั้งชีวิต จึงมีศักยภาพสูงในการบริโภค สะท้อนให้เห็นถึงโอกาสทางธุรกิจกับกลุ่มผู้สูงอายุ โอกาสทางธุรกิจสำหรับกลุ่มนี้จึงควรเน้นไปด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ตรวจสอบสุขภาพ รับประทานอาหารเสริม เครื่องสำอางเน้นเรื่องความชุ่มชื้น ชะลอวัย เป็นต้น, (8 ธุรกิจดาวรุ่ง, 2559) สอดคล้องกับศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีเอ็มบี (2560) เกี่ยวกับเทรนด์สังคมสูงวัยและใส่ใจสุขภาพที่จะขับเคลื่อนธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ธุรกิจขายยาและอุปกรณ์การแพทย์ และธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์ออกกำลังกาย

### การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT) เป็นเทคโนโลยีสำหรับการประมวลผลสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงการรับและส่ง การแปลง การจัดเก็บ การประมวลผล และการสืบค้นสารสนเทศในการประยุกต์ การบริการ และพื้นฐานทางเทคโนโลยีแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ คอมพิวเตอร์ การสื่อสาร และข้อมูลแบบมัลติมีเดีย โดยทั้งหมดจะทำงานร่วมกัน ในบางครั้งจะมีการใช้ชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT)

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทยก็แพร่ขยายอย่างรวดเร็ว ตามรายงานการสำรวจการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2557 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติระบุว่า แนวโน้มการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป ในช่วงระยะเวลา 5 ปี ระหว่างปี 2555-2559 พบว่า ผู้ใช้คอมพิวเตอร์มีสัดส่วนลดลงจากร้อยละ 33.7 เป็นร้อยละ 32.2 ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 26.5 เป็นร้อยละ 47.5 ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 70.2 เป็นร้อยละ 81.4

ในส่วนของผู้สูงอายุนั้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก็เพิ่มขึ้นด้วย จากการวิจัยของ Kantar TNS พบว่าผู้บริโภคราย 55-64 ปี ครอบครองอุปกรณ์ดิจิทัล (Digital Device) เฉลี่ยแล้วอยู่ที่ 1.8 เครื่องต่อคน โดยร้อยละ 85 เป็นมือถือ ร้อยละ 9 เป็นแท็บเล็ต และร้อยละ 7 เป็นพีซี โดยกลุ่มนี้ใช้เวลาถึงร้อยละ 41 ในการรับสื่อดิจิทัล ซึ่งถือว่าสูงกว่าปีที่ผ่านมา (อภิมัทธ บุนรอด, 2560)

ดังนั้น กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องนี้จึงพัฒนาจากปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี 3 ด้าน คือ ฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่าย และแอปพลิเคชัน ส่วนธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุจัดแบ่งเป็น 6 ด้าน คือ ความบันเทิง การท่องเที่ยว กีฬาและนันทนาการ การติดต่อสื่อสาร การดำรงชีวิต และกิจกรรมส่งเสริมภูมิปัญญาและการศึกษา

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้น โดยทำการจัดเก็บข้อมูลประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และธุรกิจบริการทางสังคม ด้วยการเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุวัยต้นที่มีอายุระหว่าง 60-69 ปี และมีภูมิลำเนาอยู่ทั่วประเทศไทย โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling Method) ทั้งหมด 5 ภาค คือ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แล้วเก็บตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ภาคละ 50 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

ดารณี พิมพ์ช่างทอง/ อภिरดา สุทธิสานนท์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้ คือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ แบบสอบถามผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา และทำการประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถามด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบสอบถามผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธีทดสอบของ Cornbrash's Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.953

### สมมติฐานและกรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุวัยต้นประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิภาค อาชีพก่อนเกษียณ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน ที่มาของรายได้ ที่อยู่อาศัย และการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันส่งผลต่อการใช้ธุรกิจบริการทางสังคมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้น

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และบรรยายผลการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ และจำนวนค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way Analysis of Variance, Post Hoc แบบวิธี Least Significant Difference (LSD) และ Multiple Linear Regression

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานะเป็นเจ้าของบ้าน ดำรงชีวิตโดยมีลูกหลานหรือญาติพี่น้องดูแล อาชีพก่อนเกษียณส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ แหล่งของรายได้หลังเกษียณจึงมาจากบำเหน็จบำนาญราชการ/ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนหลังเกษียณส่วนใหญ่ใช้จ่ายเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ส่วนระดับความสำคัญเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังแสดงในตารางที่ 1 พบว่า มีความสำคัญในระดับปานกลางทุกด้าน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 (SD = 0.865) ส่วนรายด้านอันดับ 1 คือ ด้านระบบเครือข่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 (SD = 0.965)

**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware)	3.3	14.8	31.3	43.3	7.5	3.37	0.936	ปานกลาง	(2)
2. ด้านระบบเครือข่าย (Network)	3.3	12.5	29.5	43.0	11.8	3.48	0.965	ปานกลาง	(1)
3. ด้านแอปพลิเคชัน (Application)	4.0	21.3	38.5	32.0	4.3	3.11	0.923	ปานกลาง	(3)
<b>ภาพรวม</b>	<b>2.0</b>	<b>17.0</b>	<b>32.0</b>	<b>45.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.32</b>	<b>0.865</b>	<b>ปานกลาง</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของธุรกิจบริการทางสังคม ดังแสดงในตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวมธุรกิจบริการทางสังคมมีความสำคัญในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 (SD = 0.721) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการท่องเที่ยว ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการดำรงชีวิต มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59, 3.52 และ 3.52 (SD = 0.771, 0.928 และ 0.832)

**ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของธุรกิจบริการทางสังคม

ธุรกิจบริการทางสังคม	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. ด้านความบันเทิง	4.5	20.5	49.5	22.3	3.3	2.99	0.860	ปานกลาง	(5)
2. ด้านการท่องเที่ยว	0.8	5.8	37.3	46.8	9.5	3.59	0.771	มาก	(1)
3. ด้านการกีฬาและนันทนาการ	3.8	20.5	34.5	34.0	7.3	3.21	0.972	ปานกลาง	(4)
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	1.5	12.0	33.5	39.0	14.0	3.52	0.928	มาก	(2)
5. ด้านการดำรงชีวิต	2.8	4.8	39.8	43.8	9.0	3.52	0.832	มาก	(2)
6. ด้านกิจกรรมส่งเสริม ภูมิปัญญาและการศึกษา	8.3	25.0	36.3	25.5	5.0	2.94	1.017	ปานกลาง	(6)
<b>ภาพรวม</b>	<b>1.0</b>	<b>8.0</b>	<b>47.0</b>	<b>40.8</b>	<b>3.3</b>	<b>3.37</b>	<b>0.721</b>	<b>ปานกลาง</b>	

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการใช้บริการทางสังคม ดังแสดงในตารางที่ 3 พบว่า ระดับการศึกษา ภูมิฐานะ และอาชีพของผู้สูงอายุวัยต้นส่งผลต่อการใช้บริการทางสังคมในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

ดารณี พิมพ์ช่างทอง/ อภิตา สุทธิสานนท์

0.05 เมื่อทำการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้สูงอายุวัยต้นที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือต่ำกว่าให้ความสำคัญกับการใช้ธุรกิจบริการทางสังคมในภาพรวมต่ำกว่าผู้สูงอายุวัยต้นที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ นอกจากนั้น ผู้สูงอายุวัยต้นที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือให้ความสำคัญกับการใช้ธุรกิจบริการทางสังคมในภาพรวมสูงกว่ากลุ่มผู้สูงอายุวัยต้นที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนผู้สูงอายุวัยต้นที่มีอาชีพก่อนเกษียณอยู่ในภาครัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับธุรกิจบริการทางสังคมในภาพรวมสูงกว่าผู้สูงอายุที่อาชีพก่อนเกษียณอายุอยู่ในธุรกิจส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 3** สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุวัยต้นที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ธุรกิจบริการทางสังคม

ปัจจัยส่วนบุคคล	การใช้ธุรกิจบริการทางสังคมกลุ่มผู้สูงอายุวัยต้น						
	Ent.	Trav.	Spt.	Com.	Liv.	Edu.	ภาพรวม
ระดับการศึกษา	-	F(3, 396) = 4.274 <i>p</i> = 0.005*	F(3, 396) = 9.172 <i>p</i> = 0.000*	F(3, 396) = 7.429 <i>p</i> = 0.000*	-	-	F(3, 396) = 4.257 <i>p</i> = 0.006*
ภูมิลำเนา	F(4, 395) = 2.838 <i>p</i> = 0.024*	-	F(4, 395) = 7.923 <i>p</i> = 0.000*	F(4, 395) = 5.276 <i>p</i> = 0.000*	-	-	F(4, 395) = 3.708 <i>p</i> = 0.006*
อาชีพก่อนเกษียณ	-	-	F(4, 395) = 4.906 <i>p</i> = 0.001*	F(4, 395) = 5.905 <i>p</i> = 0.000*	-	-	F(4, 395) = 2.750 <i>p</i> = 0.028*
แหล่งรายได้	F(4, 395) = 5.023 <i>p</i> = 0.001*	-	-	F(4, 395) = 3.989 <i>p</i> = 0.003*	-	-	-
รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-	-	-	F(3, 396) = 3.526 <i>p</i> = 0.015*	-

Ent. = ด้านความบันเทิง, Trav = ด้านการท่องเที่ยว, Spt = ด้านกีฬาหรือนันทนาการ, Com. = ด้านการสื่อสาร  
Liv. = ด้านการดำรงชีวิต, Edu. = ด้านกิจกรรมส่งเสริมภูมิปัญญาและการศึกษา

- \* มีผลต่อธุรกิจบริการทางสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
- มีผลต่อธุรกิจบริการทางสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้นในภาพรวม พบว่า ตัวพยากรณ์ คือ การใช้แอปพลิเคชัน และการใช้เครือข่าย แสดงผลค่า  $R = 0.623$  ดังแสดงในตารางที่ 4 แปลผลได้ว่า ตัวพยากรณ์และตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 38.50 สรุปได้ว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้นในภาพรวม

เมื่อพิจารณาธุรกิจบริการทางสังคมเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความบันเทิง และด้านกิจกรรมส่งเสริมภูมิปัญญาและการศึกษา ตัวพยากรณ์ แสดงผลค่า  $R = 0.576$  และ  $0.552$  ดังแสดงในตารางที่ 4 แปลผลได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์และตัวแปรอิสระมีระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 32.90 และ 30.30 ตามลำดับ สรุปได้ว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้นในด้านความบันเทิง และด้านกิจกรรมส่งเสริมภูมิปัญญาและการศึกษา

**ตารางที่ 4** สรุปผลการวิเคราะห์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้น

ธุรกิจบริการทางสังคม	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
ด้านความบันเทิง <sub>1</sub>	0.576 <sup>b</sup>	0.332	0.329	0.704
ด้านการท่องเที่ยว <sub>2</sub>	0.435 <sup>b</sup>	0.189	0.185	0.696
ด้านการกีฬา <sub>3</sub>	0.510 <sup>c</sup>	0.260	0.254	0.840
ด้านการสื่อสาร <sub>4</sub>	0.538 <sup>b</sup>	0.290	0.286	0.784
ด้านการดำรงชีวิต <sub>5</sub>	0.331 <sup>b</sup>	0.110	0.105	0.787
ด้านกิจกรรมส่งเสริมภูมิปัญญาและการศึกษา <sub>6</sub>	0.552 <sup>a</sup>	0.305	0.303	0.849
ภาพรวม <sub>7</sub>	0.623 <sup>b</sup>	0.388	0.385	0.566

1, 2, 4, 5, และ 7 Predictors: (Constant), การใช้แอปพลิเคชัน, การใช้เครือข่าย

3 Predictors: (Constant), การใช้ฮาร์ดแวร์, การใช้แอปพลิเคชัน, การใช้เครือข่าย

6 Predictors: (Constant), การใช้แอปพลิเคชัน

ผลวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้น ดังแสดงในตารางที่ 5 พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านแอปพลิเคชัน และด้านเครือข่ายมีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้นในด้านความบันเทิง ด้านการท่องเที่ยว ด้านการสื่อสาร ด้านการดำรงชีวิตและภาพรวม ส่วนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้าน



ดารณี พิมพ์ช่างทอง/ อภิตา สุทธิสานนท์

เครือข่าย ด้านแอปพลิเคชัน และด้านฮาร์ดแวร์ มีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้นในด้านการกีฬา และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านแอปพลิเคชันเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้นในด้านการส่งเสริมภูมิปัญญาและการศึกษา

### ตารางที่ 5 สรุปสมการพยากรณ์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้น

ธุรกิจบริการทางสังคม	สมการพยากรณ์
ด้านความบันเทิง	$\hat{Y}_1 = 1.124 + 0.397X_3 + 0.188X_2$
ด้านการท่องเที่ยว	$\hat{Y}_2 = 2.308 + 0.262X_3 + 0.133X_2$
ด้านการกีฬา	$\hat{Y}_3 = 1.215 + 0.225X_1 + 0.238X_3 + 0.142X_2$
ด้านการสื่อสาร	$\hat{Y}_4 = 1.649 + 0.426X_3 + 0.157X_2$
ด้านการดำรงชีวิต	$\hat{Y}_5 = 2.455 + 0.198X_3 + 0.128X_2$
ด้านกิจกรรมส่งเสริมภูมิปัญญาและการศึกษา	$\hat{Y}_6 = 1.047 + 0.608X_3$
ภาพรวม	$\hat{Y}_T = 1.677 + 0.368X_3 + 0.158X_2$

$X_1$  = ด้านฮาร์ดแวร์,  $X_2$  = ด้านเครือข่าย และ  $X_3$  = ด้านแอปพลิเคชัน

### การอภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า มีประเด็นน่าสนใจดังนี้

กลุ่มผู้สูงอายุวัยต้นให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมระดับปานกลาง ซึ่งด้านระบบเครือข่ายมีความสำคัญอันดับหนึ่ง โดยเน้นไปที่ความเร็วในการรับส่งข้อมูลและอัตราค่าบริการในการใช้งานเป็นหลัก นอกจากนี้ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ายังมีพื้นที่สำหรับธุรกิจในการปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านแอปพลิเคชันให้ตรงกับความต้องการใช้งานของผู้สูงอายุมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ เฉลิมพงษ์ ลินลา (2558) ที่พบว่า เพศ อายุ สถานภาพที่พักอาศัย อาชีพก่อนเกษียณ/ ก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของผู้สูงอายุส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันประเภทสื่อสังคมออนไลน์ ส่วนอาชีพก่อนเกษียณ/ ก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันประเภทมัลติมีเดียและบันเทิง

กลุ่มผู้สูงอายุวัยต้นให้ความสำคัญกับธุรกิจบริการทางสังคมในภาพรวมระดับปานกลาง เนื่องจากกลุ่มนี้ ยังเป็นวัยกระฉับกระเฉง สามารถปฏิบัติภารกิจต่างๆ เกือบทุกด้านได้ด้วยตนเอง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านการท่องเที่ยว การติดต่อสื่อสาร และการดำรงชีวิต มีความสำคัญในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ซึ่งพบว่า กลุ่มคนทำงานและผู้เกษียณอายุที่มีกำลังซื้อสูง นิยมซื้อสินค้าออนไลน์ และนิยมซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวมากที่สุด (2558 ปีแห่งชีวิตคนไทย, 2559) ทำให้กลุ่มผู้สูงอายุวัยต้นสามารถเป็นเป้าหมายทางการตลาดด้านการท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่เลยทีเดียว และการจัดโปรแกรมท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุจะสามารถดึงดูดลูกค้าที่มีศักยภาพได้มากขึ้นด้วย สอดคล้องกับบดินัย จันทรเจ้าฉาย (2560) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุชอบเที่ยวไปด้วยทำบุญไปด้วยหรือท่องเที่ยวแล้วฟังเรื่องของสุขภาพ เช่น มีการพาไปตรวจเช็คสุขภาพ หรือดูแลสุขภาพด้วยแพทย์ทางเลือก นึ่งวิปัสสนาล้างพิษ หรือซื้อปิ้งผลิตภัณฑ์ประเภทสุขภาพและความงามต่างๆ

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook และ Instagram เพื่อการสื่อสารเพิ่มความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ตามลักษณะการดำรงชีวิตในปัจจุบัน Line ทำให้เกิดพื้นที่เสมือน ที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนหรือญาติได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ และ Line กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ (วิศปติย์ ชัยช่วย, 2560) นอกจากนี้ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรมต่างๆ เช่น ชมรมดนตรี ชมรมผู้สูงอายุ และชมรมศิลปะ เป็นต้น ก็จะเริ่มมีความสำคัญเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีเวลาว่างมากขึ้น ต้องการสังคมที่เหมาะสมกับความชอบส่วนตัวเพื่อพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Kantar TNS ที่พบว่า กลุ่มผู้สูงวัยยุค 4.0 เป็นกลุ่มที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ต้องการพึ่งพาผู้อื่น รักในการเดินทาง และหาประสบการณ์ใหม่ๆ และมีความกระฉับกระเฉงมากๆ ในกิจกรรมออนไลน์ กลุ่มนี้จะมองโลกในแง่ดี ยังต้องการใช้ชีวิตอย่างเต็มที่ และมีความสุข (อาภาภัทร บุญรอด, 2560) และสำหรับกลุ่มนี้แล้วเงินไม่ใช่ประเด็นสำคัญ เพราะส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายรายเดือนไม่สูงมากโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท ซึ่งสามารถครอบคลุมจากเงินรายได้หลังเกษียณอยู่แล้ว ดังนั้น กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อตอบแทนสังคม อาจจะเป็นสิ่งที่เหมาะสมเพราะนอกจากจะบำเพ็ญประโยชน์แล้ว ยังคลายความเหงา ทำให้รู้สึกว่าคุณค่า ไม่ใช่อยู่ไปวันๆ ซิมเศร่า Tokwa (2016) แนะนำธุรกิจในลักษณะสังคมสงเคราะห์ ซึ่งบางจังหวัดก่อตั้งเครือข่ายของผู้สูงอายุ เพื่อร่วมกันทำธุรกิจด้านสังคมสงเคราะห์ หรืองานบุญต่างๆ เหมาะกับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางการเงินค่อนข้างดี เพราะได้ทำงานอุทิศตนช่วยเหลือสังคม นับเป็นการทำบุญในรูปแบบหนึ่งอาศัยสิ่งที่ตนเองมีมาแผ่ให้กับคนที่ด้อยโอกาสในสังคมต่อไป

ในส่วนของการดำรงชีวิต พบว่า การมีเพื่อนหรือผู้ช่วยไปทำภารกิจส่วนตัวต่างๆ เช่น พบแพทย์ ซื้ของ ทำบุญ ไหว้พระ เป็นต้น คาดว่าจะเพิ่มความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ในปี 2568 เนื่องจากการดำรงชีวิตครอบครัวของสังคมไทยสมัยใหม่ผู้สูงวัยจำนวนมากต้องดำรงชีวิตด้วยตนเองเพียงลำพังไม่มีลูกหลานมาดูแลใกล้ชิดเหมือนสังคมไทยในอดีต จึงมีแนวโน้มความต้องการไปในทิศทางเดียวกับประเทศที่พัฒนาแล้ว Ward (2016) นำเสนอธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในสหรัฐอเมริกา คือ ธุรกิจบริการแม่บ้าน และธุรกิจบริการเกี่ยวกับการเดินทาง ดังนั้น สำหรับสังคมสูงวัยในประเทศไทยแล้ว ธุรกิจบริการทางสังคมที่มีบริการหลากหลายเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุน่าจะมีแนวโน้มความต้องการสูงขึ้นเรื่อยๆ เช่น การบริการเป็นเพื่อนพาไปพบแพทย์ ไปทำบุญ การบริการซื้ออาหาร ซื้ของใช้ประจำวัน บริการแม่บ้าน บริการตรวจเช็คความเป็นอยู่ เป็นต้น โดยลักษณะของการบริการต้องสามารถจับต้องได้ มีค่าบริการเหมาะสมที่ผู้สูงอายุสามารถจ่ายได้ ผู้ให้บริการมีจิตใจดี มีความเมตตา มีสามัญสำนึกในการบริการ สามารถเชื่อถือได้ในเรื่องของความซื่อสัตย์ ผู้ให้บริการได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับ เช่น การจดทะเบียนธุรกิจบริการผู้สูงวัยจากภาครัฐ จะสามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับผู้สูงวัย ครอบครัวและลูกหลานได้ซึ่งคาดว่าจะเป็ประโยชน์เกี่ยวกับความเชื่อมั่น และจะช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจต่อเนื่องได้อย่างเหมาะสม ทั้งจากการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุซึ่งเป็ลูกค้าเองด้วย นอกจากนี้ กลุ่มผู้สูงอายุบางส่วนที่ยังมีสุขภาพแข็งแรง และต้องการทำงาน มีเพื่อนคุย ไม่เจียบเหงาก็อาจจะสามารถเป็นผู้สนับสนุนที่ดีสำหรับการบริการประเภทนี้ด้วยการสมัครเป็นสมาชิกของธุรกิจประเภทนี้ในส่วนของผู้ให้บริการได้ เพราะคนที่มียุ้ยใกล้เคียงกันก็จะเข้าใจเรื่องราวที่เกิดขึ้นในยุคเดียวกันได้ดี คุยกันรู้เรื่อง สนุกสนาน และไม่เกิดความเครียด

ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และอาชีพก่อนเกษียณส่งผลต่อการใช้ธุรกิจบริการทางสังคมของผู้สูงอายุน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบธุรกิจบริการทางสังคมสามารถใช้ปัจจัยเหล่านี้มาจำแนกกลุ่มผู้รับบริการเพื่อให้การบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้สูงอายุ เช่น ผู้สูงอายุที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพฯ จะมีความต้องการใช้ธุรกิจบริการทางสังคมแตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่นๆ เนื่องจากมีสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม และการดำรงชีวิตแตกต่างกัน นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อการใช้ธุรกิจบริการทางสังคมด้านกิจกรรมส่งเสริมภูมิปัญญาและการศึกษา แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนสูงอาจจะต้องการความรู้เกี่ยวกับอาชีพเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม ทำให้เกิดความสุขภาคภูมิใจที่พึ่งตนเองได้ ไม่ต้องรอคอยความช่วยเหลือจากผู้อื่น ดังนั้น ธุรกิจบริการทางสังคมด้านนี้

ควรทำให้ครบวงจร นอกจากจะเปิดกว้างเกี่ยวกับหลักสูตรอบรมทางด้านอาชีพแล้วควรมีบริการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ผู้สูงอายุทำขึ้นด้วย

การวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการทางสังคมมีประเด็นน่าสนใจ คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุวัยต้นด้านความบันเทิง ด้านการท่องเที่ยว ด้านการสื่อสาร ด้านการดำรงชีวิต และในภาพรวม โดยการใช้แอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุเป็นสิ่งจำเป็น นอกจากจะเพื่อความสะดวกในการใช้งานสำหรับผู้สูงอายุแล้ว แอปพลิเคชันยังมีประโยชน์สำหรับธุรกิจในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ กระจายข่าวสารของธุรกิจที่เกี่ยวข้องด้วย ดังนั้น ธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศควรใช้ประโยชน์จากกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นเป้าหมายทางการตลาดขนาดใหญ่ที่จะเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. สำหรับธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาแอปพลิเคชันควรเน้นเกี่ยวกับธุรกิจบริการทางสังคมด้านการท่องเที่ยว การติดต่อสื่อสาร และการดำรงชีวิต เพราะมีความสำคัญในระดับมาก เช่น แอปพลิเคชันเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น BIG Launcher, แอปพลิเคชันการเรียกใช้บริการด้านต่างๆ เช่น UberEATS หรือ Health at Home, แอปพลิเคชันเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ เช่น OLDSTER เป็นต้น

2. สำหรับธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ควรเน้นเกี่ยวกับธุรกิจบริการด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านการท่องเที่ยว การจัดโปรแกรมท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุกลุ่มนี้จะสามารถดึงดูดลูกค้าที่มีศักยภาพได้มาก 2) ด้านการสื่อสาร ควรเน้นที่สื่อสังคมออนไลน์ โดยเน้นแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับกายภาพของผู้สูงวัย เช่น ตัวอักษรขนาดใหญ่ขึ้น พิมพ์ข้อความน้อยลง ใช้ sticker แทนข้อความ เป็นต้น 3) ด้านการดำรงชีวิต เป็นธุรกิจที่มีความต้องการอย่างสม่ำเสมอและจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เมื่อผู้สูงวัยมีอายุมากขึ้น สามารถช่วยตัวเองได้น้อยลง มีความมั่นใจน้อยลง 4) ด้านกิจกรรมส่งเสริมภูมิปัญญาและการศึกษา เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ ทำให้ผู้สูงวัยสามารถใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และรู้สึกว่าคุณค่า รวมถึงการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อแผ้วถางให้กับคนที่ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

3. ภาครัฐควรกำกับการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมชัดเจนเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐานสำหรับธุรกิจบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุในด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการ

ดารณี พิมพ์ช่างทอง/ อภิตา สุทธิสานนท์

ดำรงชีวิต เพื่อสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับผู้สูงอายุ ครอบครัวและลูกหลาน นอกจากนั้น ยังเป็นการช่วยยกระดับคุณภาพการบริการให้กับธุรกิจด้วย

## รายการอ้างอิง

- 8 ธุรกิจดาวรุ่ง...รับสังคมสูงวัย. (2559). *Terrabkk*. วันที่ค้นข้อมูล 6 ตุลาคม 2560, จาก <http://terrabkk.com/news/105659>
- 2558 ปีแห่งชีวิตคนไทย เริ่มเข้าสู่วิถีดิจิทัล. (2559). *ฐานเศรษฐกิจ*. วันที่ค้นข้อมูล 6 ตุลาคม 2560, จาก <http://www.thansettakij.com/content/24104>
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2554). *โครงการการประเมินผลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: บางกอกบล็อก จำกัด.
- เฉลิมพงษ์ ลินลา. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ดนัย จันทร์เจ้านาย. (2560). *ตลาดผู้สูงอายุ เทรนด์ใหม่ที่ไม่ควรมองข้าม*. *Marketeer*. วันที่ค้นข้อมูล 6 ตุลาคม 2560, จาก <http://marketeer.co.th/archives/95057>
- ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (2557). *สังคมสูงวัยกับโอกาสธุรกิจที่รออยู่*. วันที่ค้นข้อมูล 6 ตุลาคม 2560, จาก <http://www.exim.go.th/doc/newsCenter/44587.pdf>
- ปิยพร อรุณเกรียงไกร. (2560). Aging 4.0 สตาร์ทอัพพันธุ์ใหม่ที่ไม่ได้มีแค่เจน Y กับ Z. *Creative Thailand*. วันที่ค้นข้อมูล 6 ตุลาคม 2560, จาก <http://www.tcdc.or.th/creative-thailand/article/CreativeEntrepreneur/26780>
- ยุทธศาสตร์ผู้สูงอายุ. (2558). *ยุทธศาสตร์การวิจัยประเด็นด้านผู้สูงอายุและสังคมสูงวัย (พ.ศ. 2556-2559)*. วันที่ค้นข้อมูล 6 ตุลาคม 2560, จาก [http://www.ird.rmutt.ac.th/?page\\_id=2260](http://www.ird.rmutt.ac.th/?page_id=2260)
- รศรินทร์ เกรย์, อุมารณณ์ ภัทรวานิชย์, เฉลิมพล แจ่มจันทร์ และเรวดี สุวรรณพแก้ว. (2556). *มนต์คนใหม่ของนิยามผู้สูงอายุ: มุมมองเชิงจิตวิทยาสังคม และสุขภาพ*. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.
- รัชณี โตอาจ. (2557). *สังคมผู้สูงอายุ: นัยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ*. วันที่ค้นข้อมูล 6 ตุลาคม 2560, จาก <http://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sec/Lom12/05-01.html>

- วรรณนิภา บุญระยอง. (2540). แนวคิดในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ. *วารสารผู้สูงอายุ*, 16(2), 34-40.
- วิศปัติย์ ชัยช่วย. (2560). การใช้ LINE ของผู้สูงอายุ: การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(1), 905-918.
- เวทย์ นุชเจริญ. (2560) ยุคทองของคนแก่ โอกาสทองของ SMEs. วันที่ค้นข้อมูล 6 ตุลาคม 2560, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/640133>
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2558). *ประชากรสูงอายุไทย ปัจจุบันและอนาคต, เอกสารประมวลผลสถิติด้านสังคม 1/2558*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจที่เอ็มบี. (2560). *15 ธุรกิจดีปี 61*. วันที่ค้นข้อมูล 6 ตุลาคม 2560, จาก <https://www.tmbbank.com/newsroom/news/analytics/view/press-15Business.html>
- ศศิธร ธรรมารักษ์. (2539). *คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สคร. ฟูกูโอกะ. (2556). *แนวโน้มธุรกิจบริการผู้สูงอายุในญี่ปุ่นมาแรง*. วันที่ค้นข้อมูล 1 ตุลาคม 2560, จาก <https://www.ryt9.com/s/expd/1615221>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *สำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559*. วันที่ค้นข้อมูล 6 ตุลาคม 2560, จาก <http://service.nso.go.th/nso/web/survey/surtec5-1-3.html>
- อาชญญา รัตนอุบล. (2556). *แผนที่ชีวิที่มีสุข*. กรุงเทพฯ : มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- อาณาจักร บุญรอด. (2560). *กลุ่มโซเซียลสูงวัยในยุค 4.0*. วันที่ค้นข้อมูล 10 ตุลาคม 2560, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/641850>
- เอกวรา ธรรมกิตติวงศ์. (2556). *ทิศทางทำให้บริการของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่จะก้าวเข้าสู่ผู้สูงอายุ*. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12. วันที่ค้นข้อมูล 6 ตุลาคม 2560, จาก [http://61.19.238.229/dsdw2011/doc\\_pr/service-buss.pdf](http://61.19.238.229/dsdw2011/doc_pr/service-buss.pdf)
- Population Reference Bureau. (2012). *World Population Data Sheet 2012*. Retrieved October 13, 2017, from [https://assets.prb.org/pdf12/2012-population-data-sheet\\_eng.pdf](https://assets.prb.org/pdf12/2012-population-data-sheet_eng.pdf)

ดารณี พิมพ์ช่างทอง/ อภिरดา สุทธิสานนท์

Tokwa. (2016). *ธุรกิจผู้สูงอายุ ทำอะไรหลังเกษียณ แรงบันดาลใจ*. วันที่ค้นข้อมูล 10 ตุลาคม 2560, จาก <http://rangbundaanjai.com/ธุรกิจผู้สูงอายุ-ทำอะไรหลังเกษียณ>

United Nations. (2013). *Pop Fact 2014/4 Population ageing and sustainable development*. Retrieved October 13, 2017, from <http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/factsheets/index.shtml>

Ward, S. (2016). *Best Business Ideas for Working with Seniors. The balance*. Retrieved October 13, 2017, from <https://www.thebalance.com/2947979>