

17 พฤษภาคม 2017

ธุรกิจ home care ดึงใจวัยเกษียณ



Highlight

- Home care เป็นธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้สูงอายุในสังคมไทยที่นิยมอยู่บ้าน โดยที่ธุรกิจยังมีแนวโน้มพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ครอบคลุมมากขึ้น ทั้งการบริการพื้นฐานที่ดูแลด้านสุขภาพไปสู่การบริการที่ครบวงจร ซึ่งรูปแบบธุรกิจแบบแฟรนไชส์เป็นการขยายธุรกิจที่น่าสนใจ เนื่องจากใช้เงินลงทุนต่ำ ให้ผลตอบแทนสูง และยังมีโอกาสเติบโตอย่างต่อเนื่องจากจำนวนผู้สูงอายุที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต ตลอดจนมีการจัดการที่เป็นระบบ ตั้งแต่การคัดกรองผู้ดูแลและมีโรงเรียนจัดอบรมผู้ดูแลให้มีมาตรฐานในการบริการที่เหมือนกัน
- การสร้างมาตรฐานของบุคลากรและการมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจ home care ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ โดยสามารถจัดอบรมผู้ดูแลให้มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการที่มีมาตรฐาน ทั้งนี้ กลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลจะมีความได้เปรียบในการลงทุนมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น เนื่องจากมีผู้ดูแลที่มีทักษะพยาบาลและมีความรู้ทางการแพทย์ในการดูแลผู้ป่วยอยู่แล้ว นอกจากนี้ ควรจะมีการพัฒนาระบบการให้บริการ โดยนำระบบ IT มาใช้ในการจัดหาผู้ดูแลและวางแผนการดูแลให้เหมาะกับผู้สูงอายุแต่ละคน รวมถึงใช้บันทึกข้อมูลเพื่อพัฒนาธุรกิจต่อไปในอนาคต

Home care เป็นธุรกิจที่ตอบโจทย์ความต้องการการดูแลผู้สูงอายุไทยที่มีแนวโน้มอยู่ลำพังมากขึ้น ปัจจุบันไทยมีจำนวนผู้สูงอายุราว 11 ล้านคน หรือประมาณ 16% ของประชากรทั้งประเทศ และคาดว่าภายในปี 2031 จะเพิ่มขึ้นเป็น 19 ล้านคน หรือประมาณ 28% ของประชากรทั้งประเทศ ซึ่งจะเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างเต็มรูปแบบ ทั้งนี้ จากผลสำรวจของอีไอซี พบว่าผู้สูงอายุกว่า 90% ต้องการอาศัยอยู่ในบ้านของตนเองหลังจากที่เกษียณอายุ และด้วยรูปแบบสังคมที่เปลี่ยนไป ปัจจุบันขนาดครัวเรือนมีขนาดเล็กลงเหลือเพียง 3 คน เมื่อลูกหลานต้องออกไปทำงานไม่มีเวลาดูแลผู้สูงอายุที่อยู่บ้านเพียงลำพัง โดยเฉพาะผู้สูงอายุติดบ้านและติดเตียงซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องการการดูแลมากที่สุด ซึ่งด้วยแนวโน้มอายุขัยเฉลี่ยของคนที่จะเพิ่มขึ้นเป็น 80 ปี ในปี 2020 จะยิ่งทำให้สัดส่วนผู้สูงอายุติดบ้านและติดเตียงมีความต้องการการดูแลเพิ่มขึ้นเป็น 36% (รูปที่ 1) นอกจากนี้ การดูแลรักษาตัวที่บ้านมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลเฉลี่ยราว 3 เท่า จึงเป็นโอกาสของธุรกิจ home care ในการตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุไทยที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

ธุรกิจ home care มีแนวโน้มพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ครอบคลุมมากกว่าแค่การดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ตัวอย่างที่น่าสนใจคือ ธุรกิจ home care ของสหรัฐฯ ซึ่งนอกจากการให้บริการพื้นฐานหลักในการให้ความช่วยเหลือในกิจวัตรประจำวัน (daily assistance) เช่น การช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว การนัดพบแพทย์ การจัดเตรียมยา แล้ว ยังมีการ



พัฒนารูปแบบมาสู่การดูแลแบบผสมผสาน (comprehensive care) คือ การดูแลด้านสุขภาพในทุกด้าน ทั้งการบริการที่ใช้ทักษะพยาบาลและการทำกายภาพบำบัด เพื่อป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสุขภาพของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ยังต่อยอดมาสู่การให้บริการแบบครบวงจร โดยมีบริการดูแลบ้าน (homemaking) ไม่ว่าจะเป็น การทำงานบ้าน การเตรียมอาหาร รวมถึงการให้บริการที่ดูแลในด้านจิตใจด้วย โดยจะเป็นในลักษณะของการเป็นเพื่อนผู้สูงอายุ (companionship) ผ่านการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อคลายความเหงา ทั้งนี้ จะพบว่า ผู้สูงอายุ 65 ปีขึ้นไปที่ใช้บริการ home care ในสหรัฐฯ มีความต้องการการบริการที่ใช้ทักษะพยาบาลมากที่สุดถึง 84% ของความต้องการการบริการ (รูปที่ 2) ซึ่งการพัฒนาธุรกิจ home care ในลักษณะดังกล่าวน่าจะตอบโจทย์ความต้องการของผู้สูงอายุไทยในอนาคตได้เป็นอย่างดี

แม้ว่าตลาด home care ในไทยจะยังมีขนาดเล็กแต่มีโอกาสเติบโตได้อีกมาก โดยมีข้อดีคือใช้เงินลงทุนน้อย และมีการบริหารจัดการไม่ซับซ้อน แต่มีความท้าทายที่สำคัญในการจัดหาบุคลากรที่มีคุณภาพและมีทักษะพยาบาล ถึงแม้ว่า home care จะมีส่วนแบ่งตลาดเพียงราว 20% ของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ รองจากสถานดูแลผู้สูงอายุ (nursing home) แต่ปัจจุบันธุรกิจ home care เริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้นและมีแนวโน้มเติบโต สะท้อนได้จากการเติบโตของรายได้ราว 7% ต่อปี ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา นอกจากนี้ หากเทียบอัตรากำไรของธุรกิจ home care กับ nursing home ที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจใกล้เคียงกัน ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา พบว่า home care มีอัตรากำไรเพิ่มขึ้นราว 2 เท่า ในขณะที่ nursing home มีอัตรากำไรที่ลดลง โดยจุดเด่นของ home care คือสามารถทำธุรกิจได้ง่ายกว่าและมีต้นทุนต่ำ เพียงแค่มีบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมให้สามารถดูแลผู้สูงอายุ ก็สามารถเริ่มทำธุรกิจได้ ซึ่งถ้าหากมีทักษะพยาบาลและมีความรู้ทางด้านทางการแพทย์จะสามารถตอบโจทย์ความต้องการการดูแลผู้สูงอายุได้มากขึ้น ที่สำคัญ home care สามารถตอบโจทย์ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้มากกว่า โดยผู้สูงอายุจะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด อีกทั้งได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่คุ้นเคย ไม่ต้องปรับตัวมากเมื่อเทียบกับ nursing home นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าบริการรายเดือนในลักษณะการดูแลผู้สูงอายุที่ส่วนตัวเหมือนกันนั้น พบว่า home care มีค่าบริการต่ำกว่า nursing home ราว 10%

การขยายธุรกิจ home care ในรูปแบบแฟรนไชส์เป็นโอกาสการลงทุนที่น่าสนใจ จากตัวอย่างในต่างประเทศ ธุรกิจ home care ในสหรัฐฯ ได้รับความนิยมสูง มีอัตราการเติบโตของรายได้ถึง 5% ต่อปี (รูปที่ 3) และมีการขยายธุรกิจในลักษณะแฟรนไชส์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งธุรกิจ home care 3 แห่งในสหรัฐฯ ได้แก่ Right at Home, BrightStar Care และ Synergy HomeCare ติดอันดับธุรกิจแฟรนไชส์ยอดนิยมที่ใช้เงินลงทุนต่ำที่สุด ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนแฟรนไชส์รวมกันถึง 1,162 แฟรนไชส์ บางรายมีรายได้จากการเปิดแฟรนไชส์แห่งแรกถึง 1.6 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ภายใน 1 ปี และมีการขยายสาขาในต่างประเทศด้วย อาทิ สหราชอาณาจักร เยอรมนี จีน แคนาดา ญี่ปุ่น และออสเตรเลีย เป็นต้น ซึ่งธุรกิจในรูปแบบแฟรนไชส์จะช่วยสร้างความมั่นใจในการบริการให้แก่ทั้งผู้ซื้อแฟรนไชส์และผู้ให้บริการ เนื่องจากการจัดการที่เป็นระบบ ตั้งแต่การคัดเลือกผู้ดูแล ตรวจสอบประวัติพื้นฐานและทักษะของผู้ดูแล มีโรงเรียนจัดอบรมผู้ดูแลเพื่อให้มีคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการที่เหมือนกัน ไปจนถึงการเลือกผู้ดูแลและจัดแผนการดูแลที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุแต่ละคน อีกทั้งมีการให้เข้าเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุอีกด้วย

นอกจากตลาดมีแนวโน้มขยายตัวแล้ว พัฒนาการทางเทคโนโลยีกำลังมีส่วนช่วยเพิ่มมูลค่าของธุรกิจในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เห็นได้จาก home care หลายแห่งเริ่มนำเอาระบบ IT มาใช้ในการให้บริการ อาทิ CareLinx บริษัท home care ที่เป็นต้นแบบในสหรัฐฯ ได้รับการยอมรับจากสมาคมผู้เกษียณอายุของอเมริกา (American Association of Retired Persons) ซึ่งการนำระบบ IT มาใช้ในการให้บริการช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ ทำให้มีผู้รับบริการเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง จนสามารถขยายธุรกิจ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนผู้ดูแลกว่า 150,000 คน เพิ่มขึ้นราว 7 เท่าภายในระยะเวลา 5 ปี โดยได้ใช้ระบบ IT ในการจับคู่ผู้ดูแลให้เหมาะกับผู้สูงอายุแต่ละคน ผ่าน mobile application ทั้งในระบบ ios และ android ซึ่งจะมีข้อมูลทั้งประวัติและประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้ดูแล ทำให้ผู้สูงอายุสามารถเลือกผู้ดูแลที่ต้องการและมีความ

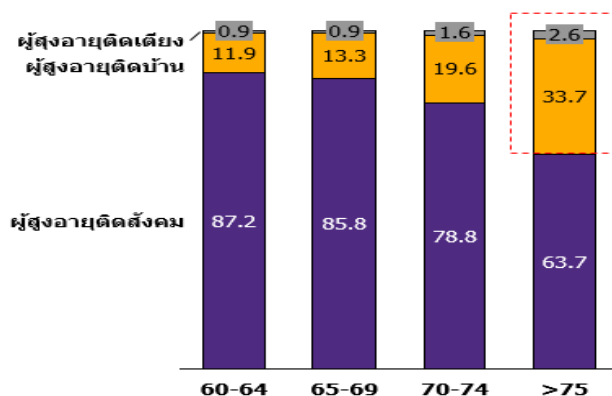
นำเชื่อถือในราคาค่าบริการที่เหมาะสมได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น อีกทั้งยังมีการบันทึกข้อมูลการดูแลประจำวัน เพื่อให้ครอบครัวสามารถดูข้อมูลในการดูแลได้ง่ายต่อการส่งต่อผู้สูงอายุทำให้มีการดูแลอย่างต่อเนื่อง และยังเป็นประโยชน์ในการพบแพทย์อีกด้วย ซึ่งในส่วนของไทย ผู้ประกอบการบางราย เช่น Health at Home เริ่มนำระบบ IT มาใช้ในการให้บริการแล้ว ซึ่งจะช่วยพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและคาดว่าจะช่วยให้ธุรกิจขยายตัวได้มากขึ้น

Implication

- **กลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลจะมีความได้เปรียบในการลงทุนมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น** เนื่องจากโรงพยาบาลมีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีชื่อเสียง มีความรู้และประสบการณ์ในการดูแลรักษาผู้ป่วยอยู่แล้ว อาจต่อยอดมาทำธุรกิจ home care ด้วย โดยนำความรู้และประสบการณ์ที่มีมาจัดอบรมผู้ดูแลให้มีความเข้าใจและมีมาตรฐานในการบริการดูแลผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจแก่ผู้สูงอายุ อีกทั้งยังสามารถพัฒนาระบบในการเชื่อมโยงข้อมูลผู้สูงอายุที่รับบริการดูแลที่บ้าน เชื่อมโยงมาสู่การรักษาที่โรงพยาบาล ซึ่งจะทำให้การให้บริการมีความครบวงจรมากขึ้น
- **ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง อาทิ ธุรกิจอุปกรณ์ทางการแพทย์ ธุรกิจปรับปรุงที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ และธุรกิจวัสดุก่อสร้าง จะได้รับประโยชน์จากการขยายตัวของธุรกิจ home care** โดยธุรกิจอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในบ้านมีแนวโน้มเติบโตตามความต้องการการดูแลของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวันที่เพิ่มขึ้น เช่น เครื่องวัดความดัน เครื่องวัดน้ำตาลในเลือด เตียงรถเข็น เป็นต้น อีกทั้งยังสามารถพัฒนาการผลิตอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้มีคุณภาพในระดับมาตรฐานสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้สูงอายุมากขึ้น นอกจากนี้ ธุรกิจปรับปรุงที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุและธุรกิจวัสดุก่อสร้าง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุที่นิยมอยู่บ้านได้ โดยการออกแบบผลิตภัณฑ์ ปรับปรุงรูปแบบบ้านให้สอดคล้องกับกายภาพและชีวิตความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกด้านการเคลื่อนไหวและให้ผู้สูงอายุมีความปลอดภัยมากขึ้น

รูปที่ 1: ความสามารถของผู้สูงอายุในการทำกิจกรรมประจำวันในแต่ละช่วงวัย

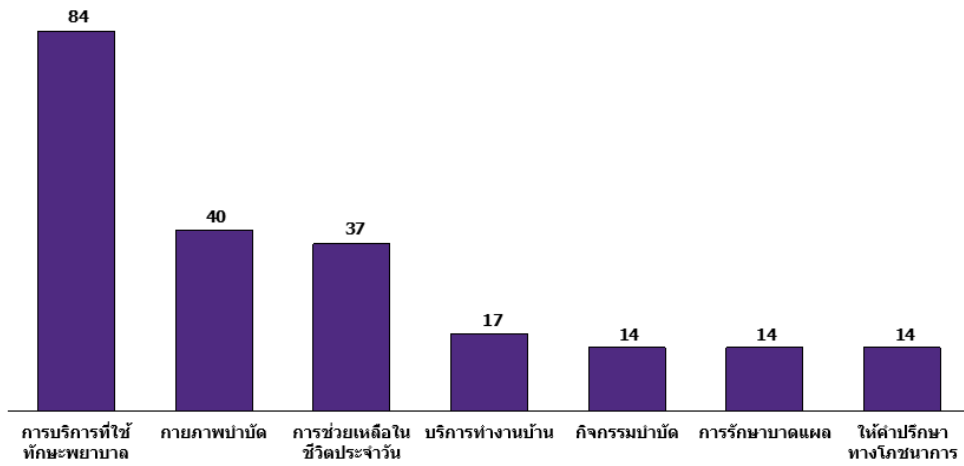
หน่วย: %



ที่มา: การวิเคราะห์โดย EIC จากข้อมูลของ สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข

รูปที่ 2: ความต้องการการบริการของผู้สูงอายุ 65 ปีขึ้นไป ในธุรกิจ home care

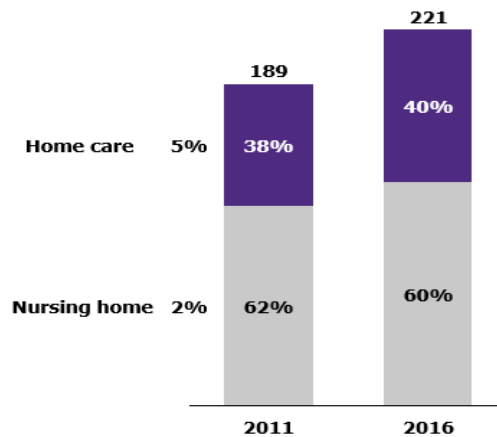
หน่วย: % ของความต้องการการบริการ



ที่มา: การวิเคราะห์โดย EIC จากข้อมูลของ National health statistics reports

รูปที่ 3: รายได้ของธุรกิจ nursing home และ home care ในสหรัฐ

หน่วย: พันล้านดอลลาร์สหรัฐ



ที่มา: การวิเคราะห์โดย EIC จากข้อมูลของ IBISWorld

โดย : รัชยาพร เล้าโสภากิริมย์ (tanyaporn.laosopapirom@scb.co.th)

Economic Intelligence Center (EIC)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

EIC Online: www.sceic.com