



บทที่ 5

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในประเทศอาเซียน +6 ระยะที่ 3
รายงานพฤติกรรมผู้บริโภคเชิงลึก
ในสาขาการท่องเที่ยวและการบริการสุขภาพ



บทที่ 5

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ในประเทศอาเซียน +6 ระยะเวลาที่ 3 รายงานพฤติกรรมผู้บริโภคเชิงลึก ในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ

5.1 ประเทศกัมพูชา

1. การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเชิงลึกในสาขาการบริการสุขภาพ

เมื่อพูดถึงการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของกัมพูชา ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง และอยู่ในช่วงการพัฒนาคุณภาพให้มีระดับเทียบเท่าสากลเพิ่มมากขึ้น ส่วนในเรื่องความสามารถของแพทย์ในกัมพูชา ถือได้ว่าอยู่ในระดับที่ได้รับการยอมรับ เนื่องจากหลักสูตรการเรียนการสอนวิชาการแพทย์รวมไปถึงตำราเรียนส่วนใหญ่จะได้รับอิทธิพลจากประเทศฝรั่งเศส แต่สำหรับในเขตชนบทของกัมพูชายังขาดแคลนเกี่ยวกับเรื่องอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ และบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพ ซึ่งยังมีความต้องการอยู่อีกจำนวนมาก ทั้งนี้เนื่องจากสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขรวมไปถึงบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชาชีพ จะมีเพียงพอลู่เฉพาะในเขตเมืองหลวงหรือเมืองใหญ่ๆ ทำให้คนกัมพูชาที่อาศัยอยู่ในเขตชนบทยังไม่สามารถเข้าถึงการรับบริการด้านการแพทย์ได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นจึงทำให้คนกัมพูชาส่วนใหญ่นิยมซื้อยามารับประทานเองมากกว่าเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล แต่สำหรับกลุ่มคนที่มีรายได้ระดับกลาง - สูงส่วนใหญ่ จะใช้บริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลนานาชาติ รวมไปถึงยังนิยมเดินทางไปเข้ารับการรักษาในต่างประเทศ อาทิเช่น ประเทศไทย สิงคโปร์ เวียดนาม เนื่องจากความเชื่อมั่นในเรื่องการรักษาและการแสดงออกถึงสถานะทางเศรษฐกิจของกลุ่มคนที่มีรายได้สูง และในปัจจุบันถ้ามองถึงภาพรวมด้านการดูแลสุขภาพของคนกัมพูชาส่วนใหญ่ยังไม่ตระหนักถึงเรื่องสุขภาพมากนัก ยังไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสุขภาพมากนักจะมีเพียงเฉพาะบางกลุ่ม แต่สำหรับพฤติกรรมมารักษาสุขภาพ พบว่าชาวกัมพูชาชื่นชอบการออกกำลังกายมาก

และหากมีการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ คนกัมพูชาจะให้ความสำคัญกับเรื่องคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา ซึ่งปัจจุบันพบว่าคนกัมพูชาโดยเฉพาะผู้หญิงจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผิวพรรณซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับอิทธิพลแบบอย่างจากสื่อด้านแฟชั่น และเทรนด์จากต่างประเทศ เช่น ประเทศไทย เกาหลี เป็นต้น ดังนั้น ความนิยมด้านแฟชั่นและความงามกำลังได้รับความนิยมในกลุ่มคนรุ่นใหม่ของคนกัมพูชาในยุคปัจจุบันและมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

2. การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเชิงลึกในสาขาการท่องเที่ยว

ประเทศกัมพูชา ได้ขึ้นชื่อเป็นประเทศที่มีความได้เปรียบด้านภูมิประเทศที่สวยงาม และมีความหลากหลายของภูมิประเทศและสถานที่ท่องเที่ยว ทำให้กัมพูชามีข้อได้เปรียบด้านการท่องเที่ยวที่สามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี ทำให้กัมพูชาต้องมีการพัฒนาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เช่น ในเรื่องของสถานที่พักโรงแรม และความสะดวกสบายด้านการคมนาคมหรือการเดินทาง ซึ่งสำหรับที่พักในสถานที่ท่องเที่ยวของกัมพูชายังไม่ถึงว่าขาดแคลนมากนัก และจำนวนห้องพักถือว่าเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว มีเพียงช่วงฤดูกาลที่เป็นที่นิยมเท่านั้นอาจจะมีปัญหาด้านที่พักไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว และอาจจะยังมีเรื่องของอุปสรรคด้านการคมนาคมเกี่ยวกับการเดินทางระหว่างจังหวัด ที่อาจจะอยู่ในระหว่างการพัฒนาและในอนาคตคาดว่าจะมีความพร้อมเพิ่มมากขึ้น และมีความสะดวกสบายมากขึ้นสำหรับการเดินทาง เนื่องจากปัจจุบันอัตรานักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในกัมพูชามีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้แนวโน้มในอนาคตอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในกัมพูชาจะมีความเติบโตเพิ่มขึ้น

สำหรับผลสำรวจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวกัมพูชา จะนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวภายในประเทศตามต่างจังหวัดมากกว่าเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ และนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวกับครอบครัวในวันหยุด โดยสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมมากที่สุดคือ แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นทะเลและชายหาด รวมไปถึงแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่เป็นภูเขาและน้ำตก และปัจจุบันชาวกัมพูชาที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองจะเปลี่ยนพฤติกรรมท่องเที่ยวหันมาท่องเที่ยวในห้างสรรพสินค้าเพิ่มมากขึ้น ส่วนกลุ่มคนรายได้ระดับกลางขึ้นไปของกัมพูชาจะนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวใน

ประเทศเวียดนาม เนื่องจากมีความสะดวกในด้านการเดินทางโดยสามารถเดินทางด้านรถยนต์ได้ซึ่งเปรียบเสมือนว่าการไปท่องเที่ยวในต่างจังหวัด

ปัจจุบันพบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในกัมพูชานิยมเดินทางมาเพื่อพักผ่อน และมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี รวมไปถึงการมีนโยบายเปิดประเทศและการผลักดันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของรัฐ ทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติมีแนวโน้มที่จะเติบโตเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ซึ่งจากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวเกี่ยวกับทะเลและชายหาดเป็นอันดับหนึ่ง และนิยมเดินทางเข้ามาเพื่อท่องเที่ยวและชื่นชมศิลปวัฒนธรรมที่สวยงามในกัมพูชาอีกด้วย โดยส่วนใหญ่ของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่าจะนิยมใช้บริการบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวเพื่อเดินทาง และจะนิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกัมพูชาในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนมีนาคม ส่วนแนวโน้มการท่องเที่ยวที่จะได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น คือ การท่องเที่ยวแบบ ECO Tourism การล่องเรือ และการท่องเที่ยวแบบ Charity เป็นต้น

สำหรับธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและบริการ พบว่ากัมพูชายังมีความต้องการด้านการพัฒนา ด้านความสามารถในการให้บริการ เช่น ธุรกิจบริการในกัมพูชายังขาดความรู้ ความเข้าใจในด้านการบริการที่ถูกต้อง และบุคลากรยังขาดการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการในระดับสากล และยังมีความต้องการการพัฒนาด้านทักษะความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพอยู่ในระดับสากลได้ ซึ่งกัมพูชาเองก็อยู่ในช่วงการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากรหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และคาดว่าในอนาคตกัมพูชาน่าจะเป็นอีกหนึ่งในประเทศที่มีการเติบโตทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่มีมาตรฐานต่อไปในอนาคต

5.2 ประเทศเมียนมาร์

1. การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเชิงลึกในสาขาการบริการสุขภาพ

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเชิงลึกทั้งสองสาขาโดยทำการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการออกแบบสอบถามสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคชาวเมียนมาร์และนักท่องเที่ยวต่างชาติ และยังได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องในธุรกิจทั้ง 2 สาขา ผลวิจัยพบว่า

ในภาพรวมของการบริการด้านสุขภาพของเมียนมาร์นั้น ความสามารถของแพทย์ผู้ทำการวินิจฉัยโรคอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของประชากรเช่นเดียวกันกับความพร้อมของสถานที่และเครื่องมือทางการแพทย์ ในขณะที่คุณภาพการรักษาและการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยทั่วไปแล้วชาวเมียนมาร์นิยมซื้อยารับประทานเอง ความถี่ในการพบแพทย์อยู่ในช่วงทุก 6 เดือนถึง 1 ปีขึ้นไป ชาวเมียนมาร์นิยมไปพบแพทย์ที่คลินิก โรงพยาบาลเอกชน และในกลุ่มที่มีรายได้สูงได้ไปใช้บริการโรงพยาบาลระดับนานาชาติ นอกเหนือไปจากนั้นยังมีบางกลุ่มเลือกไปใช้บริการแพทย์ทางเลือกด้วยเช่นกัน ชาวเมียนมาร์มีความตระหนักถึงด้านสุขภาพของตนอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย เห็นได้จากการเป็นสมาชิกของสถานออกกำลังกาย ความสนใจในการเล่นกีฬากลางแจ้ง การบริโภควิตามินหรืออาหารเสริมมีในเฉพาะกลุ่ม ส่วนพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าด้านสุขภาพนั้นชาวเมียนมาร์ให้ความสำคัญกับการรับรองคุณภาพและข้อมูลบนฉลากมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ชาวเมียนมาร์ถือได้ว่าเป็นชนชาติที่มีผิวพรรณดีเป็นพื้นฐาน อย่างไรก็ตามชาวเมียนมาร์ก็ยังสนใจในการพบแพทย์ด้านผิวหนังและความงามซึ่งโดยมากแล้วได้รับอิทธิพลจากประเทศเกาหลี การรักษาสิวและการจัดฟันอยู่ในความสนใจของกลุ่มผู้บริโภคแต่พบว่าการจัดฟันในเมียนมาร์ปัจจุบันยังคงมีราคาแพง การใช้บริการแพทย์ทางเลือกโดยเฉพาะการทานยาสมุนไพรพบว่าชาวเมียนมาร์รู้จักและเคยใช้ ส่วนในด้านพฤติกรรมการไปตรวจสุขภาพเป็นสิ่งที่ชาวเมียนมาร์ส่วนใหญ่แล้วเห็นถึงความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มที่มีรายได้ปานกลางไปถึงสูงนิยมเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปีในประเทศไทยและสิงคโปร์ การเดินทางไปตรวจสุขภาพในต่างประเทศทำให้ได้โอกาสในการท่องเที่ยวในประเทศจุดหมายปลายทางนั้นด้วย อย่างไรก็ตามก็ยังพบว่าชาวเมียนมาร์ร้อยละ 90 ไม่ได้ทำประกันสุขภาพและประกันชีวิต ซึ่งเมื่อไปเข้ารับการรักษาจึงต้องจ่ายค่ารักษาด้วยตนเอง

2. การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเชิงลึกในสาขาการท่องเที่ยว

ภาคการท่องเที่ยวของเมียนมาร์อยู่ในช่วงของการพัฒนา อย่างไรก็ตามประเทศเมียนมาร์นับว่าเป็นจุดหมายปลายทางที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวเอเชียและชาวยุโรป เนื่องจากมีความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว ที่พิกสำหรับนักท่องเที่ยวในภาพรวมนั้นมีไม่เพียงพอ และโรงแรมที่อยู่ในระดับมาตรฐานสากลยังคงมีความขาดแคลนในด้านความคุ้มค่าในการท่องเที่ยวในเมียนมาร์ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง และเช่นเดียวกันกับสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางก็อยู่ในระดับปานกลางก่อให้เกิดความสะดวกในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ซึ่งปัจจุบันภาครัฐกำลังปรับปรุงและเร่งพัฒนาในพื้นที่นอกเมืองที่เป็นจุดเชื่อมต่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจอื่น ๆ จะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มขึ้น โดยคาดว่าในอนาคตจะสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการได้ พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวท้องถิ่นคือ การใช้โอกาสในช่วงวันหยุดพักผ่อนไปเที่ยวกับครอบครัว ความถี่ที่นิยมในการไปท่องเที่ยวพักผ่อนคือการเที่ยวปีละครั้ง และสถานที่ที่นิยมมากที่สุดเป็นการไปเที่ยวทะเลและชายหาด

สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาตินั้นประเภทกิจกรรมหรือสถานที่ที่เป็นนิยมไปเที่ยวพักผ่อนคือการไปเที่ยวทะเล ซึ่งเมียนมาร์ยังรักษาความเป็นธรรมชาติไว้ได้มาก นอกเหนือไปจากนั้นยังนิยมท่องเที่ยวสถานที่เชิงประวัติศาสตร์และวัดด้วยเช่นกัน ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติมักจะใช้เวลาในการเดินทางท่องเที่ยว ถูกรถท่องเที่ยวที่นิยมที่สุดคือในช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคมโดยมากนักท่องเที่ยวต่างชาติมักใช้บริการตัวแทนการท่องเที่ยวในการวางแผนการท่องเที่ยวในต่างประเทศ โดยพฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมเดินทางท่องเที่ยวหลายประเทศในคราวเดียวเมื่อเดินทางมาในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เช่น การเดินทางมาเที่ยวที่เมียนมาร์และต่อไปยังประเทศไทย ลาว เวียดนาม เป็นต้น

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของเมียนมาร์นั้นคาดว่าจะได้รับการพัฒนาสาธารณูปโภคอย่างเพียงพอ การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นทัดเทียมมาตรฐานนานาชาติ จะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัวเพิ่มขึ้น ชาวเมียนมาร์นิยมเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มขึ้นเนื่องจากอิทธิพลเกาหลี ค่าใช้จ่ายที่ต่ำลงเนื่องจากมีสายการบินต้นทุนต่ำเปิดให้บริการเพิ่มขึ้น และจากการสนับสนุนของภาครัฐในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อีกทั้งการเพิ่มทักษะและฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับภาคบริการการท่องเที่ยวจะเป็นปัจจัยหนุนและส่งผลให้มีการเติบโตในภาคการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น