

ความเป็นมาของงานวิจัย

จากการที่สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาได้จัดตั้งโครงการศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อให้หน่วยงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การศึกษาศึกษาภาพการแข่งขันและพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ โดยที่ศูนย์นี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมและประสานบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน รวมทั้งองค์กรต่างประเทศในการให้บริการฝึกอบรมแก่กลุ่มเป้าหมายในลักษณะเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ วิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษและแผนการฝึกอบรมขององค์กรต่าง ๆ เพื่อประเมินสถานการณ์ด้านอุปสงค์และเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำและกำหนดมาตรฐานหลักสูตรในการจัดทำแผนการฝึกอบรมเพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย จำนวน 6 กลุ่ม คือ อาหาร ยานยนต์ เทคโนโลยีสารสนเทศ แพชั่น ท่องเที่ยว และวิทยาศาสตร์สุขภาพ

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาความต้องการและความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษในกลุ่มอุตสาหกรรมทั้ง 6 กลุ่มข้างต้น โดยเน้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นอกจากจะพยายามค้นหาความต้องการภาษาอังกฤษ ที่จำเป็นสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแล้ว คณะวิจัยยังได้นำข้อมูลที่ได้รับมาศึกษาประเด็นสำคัญของการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานหลักสูตรและรูปแบบสำหรับการจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่เป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งนี้เพื่อให้อุตสาหกรรมนี้สามารถยืนหยัดได้อย่างมั่นคงในโลกของการแข่งขัน

ปัญหาการวิจัย

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทในการสร้างรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ ก่อให้เกิดการจ้างงาน และการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนในทุกระดับและทุกภูมิภาคของประเทศ นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการนำภาพลักษณ์ของประเทศไปยังประชาคมโลก แต่ผลที่จะได้รับจากการท่องเที่ยวดังที่กล่าวมานี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยผลักดันและปัจจัยเสริมหลายประการ เช่น ความเป็นธรรมชาติ และ ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว (หาดทราย ชายทะเล ป่าเขา ฯลฯ) คุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว (ความปลอดภัย การเข้าถึงทั้งในด้านกายภาพ คือ ถนนหนทาง และทางด้านการสื่อสาร เช่น ข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย สิ่งแวดล้อม ฯลฯ) การให้บริการ (น้ำใจไมตรี ภาษา

ความสามารถในการสื่อสารกับผู้คนจากต่างชาติต่างภาษา หรือ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ฯลฯ)

การศึกษาวิจัยในเรื่องนี้เน้นปัจจัยซึ่งเป็นภาคส่วนที่สำคัญของการท่องเที่ยวปัจจัยหนึ่งคือ ปัจจัยด้านภาษา และมุ่งเน้นเฉพาะลงไปถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว หรือ ชาวต่างชาติที่ต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคลากรชาวไทยในภาคการท่องเที่ยว การศึกษาเบื้องต้นได้พบว่าปัจจัยนี้ยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่ชะลอการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวไทยให้ไปถึงเป้าหมายที่ประเทศได้วางไว้ในแผนพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ “ให้การท่องเที่ยวไทยมีเอกลักษณ์ไทยในมาตรฐานสากลทั้งในด้านแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการ และการรักษาสีสิ่งแวดล้อม ในปี พ.ศ.2555” (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2544) และล่าสุดซึ่งรัฐบาลได้ประกาศเป้าหมายตามกรอบยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทยให้วางรากฐานของประเทศมุ่งสู่การเป็น Tourism Capital of Asia¹ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพระดับโลก (World class destination) โดยให้ปรับตำแหน่งยุทธศาสตร์สู่ตลาดท่องเที่ยวคุณภาพ มุ่งเน้นนักท่องเที่ยวคุณภาพ เพิ่มรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐและเอกชนไทย ส่งเสริมการท่องเที่ยวร่วมกับประเทศพันธมิตรในภูมิภาค ส่งเสริมให้มีกระจายรายได้เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547)

ปัญหาของงานวิจัยนี้ คือ บุคลากรชาวไทยส่วนมากโดยเฉพาะกลุ่มที่อยู่ส่วนหน้าซึ่งต้องสื่อสารโดยตรงกับนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารผ่านการฟัง-พูด และการสื่อสารผ่านการเขียน มีภาษาไม่พอที่จะสื่อสารในระดับสากล ปัญหาเหล่านี้ได้มาจากข้อบ่งชี้จากงานศึกษาวิจัยที่ผ่านมา (World Travel & Tourism Council, 2004, Rittichainuwat, 2004, โครงการศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของไทย – รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร, 2546, พิมพ์ภรณ์ สุวัตติกุล, 2546, รุ่งทิพย์ ว่องปฏิบัติกร, 2542, พรพิมล เสนะวงศ์, 2541, เมตตา วิวัฒน์านุกุล, 2536) นอกจากนี้ข้อมูลจากการสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัยเองโดยการสังเกตและสอบถามชาวต่างชาติและกลุ่มผู้ให้บริการชาวไทยผนวกกับการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการสอบเพื่อรับบัตรมัคคุเทศก์ต่างประเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้พบเช่นกันว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษโดยทั่ว ๆ ไปของ บุคลากรในภาคการท่องเที่ยวของประเทศไทยอยู่ในระดับที่ไม่สามารถแข่งขันได้ ทั้งงานวิจัยและการศึกษาเบื้องต้นมีข้อบ่งชี้ตรงกันว่า การขาดความรู้ความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นจุดอ่อนที่สำคัญ ด้วยเหตุของปัญหาดังกล่าวการวิจัยนี้จึงจะมุ่งค้นหาปัญหาอุปสรรค และความต้องการของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติขององค์กรหลักๆ ในภาคการท่องเที่ยวไปพร้อมๆ กับการหา

¹ คุณภราดา พยัคฆ์วิเชียร อดีตผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและปัจจุบันคือที่ปรึกษาของการท่องเที่ยวฯ ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า การใช้คำว่า 'Capital' อาจจะทำให้เกิดความไม่พอใจในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านน่าจะเป็น 'Centre of Asia' มากกว่า

มาตรฐานระดับสากลในเชิงคุณภาพโดยใช้มุมมองจากชาวต่างชาติที่มีประสบการณ์ในการสื่อสารกับบุคลากรชาวไทยในภาคส่วนสำคัญของการท่องเที่ยว เพื่อที่จะนำผลจากการศึกษาเป็นองค์ความรู้ในการเสนอแนะการสร้างหลักสูตรและการจัดอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมทรัพยากรบุคคลให้พร้อมที่จะนำประเทศไปสู่เป้าหมายทางการท่องเที่ยวของประเทศ

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

รายได้จากการท่องเที่ยวเป็นรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศที่สำคัญเป็นอันดับหนึ่งของประเทศมาตั้งแต่ปี 2533 จนถึงปี พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นปีที่ไทยใช้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนแบบลอยตัวรายได้จากการท่องเที่ยวจึงลดลงเป็นอันดับสองรองจากการส่งออกเครื่องคอมพิวเตอร์และชิ้นส่วน (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2544) ตัวเลขรายได้จากการท่องเที่ยวดังกล่าวได้รับการยืนยันจากรายงานโครงการศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของไทย (2546) ซึ่งชี้ให้เห็นเช่นเดียวกันว่าการท่องเที่ยวทำรายได้ให้ประเทศเป็นอันดับสองตลอด 5 ปีที่ผ่านมา แม้รายได้จากการท่องเที่ยวที่ทำเงินตราให้ประเทศจะลดจากอันดับที่หนึ่งลงมาอยู่ในลำดับที่สองแต่อัตราการขยายตัวของรายได้จากการท่องเที่ยวยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นส่วนประกอบสำคัญในผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศอีกด้วย

World Travel & Tourism Council คาดการณ์ว่า ตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ. 2543 จนถึง ปี 2553 ประเทศไทยจะมีการขยายตัวของรายได้จากการท่องเที่ยวเฉลี่ยร้อยละ 7.2 ต่อปี อันเนื่องจากการเพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทยซึ่งจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.5 ต่อปี ผลิตภัณฑ์มวลรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของไทย (Tourism Economy GDP) จะมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 12.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Total GDP) ในปี พ.ศ. 2553 และจะก่อให้เกิดการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อมในระบบเศรษฐกิจจำนวน 4.8 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 13 ของกำลังแรงงานทั้งหมดของประเทศ

ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ที่ผ่านมามีสถิติใกล้เคียงกับการคาดการณ์ ดังเช่นจำนวนนักท่องเที่ยว ณ สิ้นปี พ.ศ. 2545 อยู่ที่ 10.8 ล้านคน เพิ่มจากปี พ.ศ. 2544 ร้อยละ 7.33 แม้ในช่วงปี พ.ศ. 2546 จำนวนนักท่องเที่ยวได้ตกลงไปอยู่ที่ 10 ล้านคน ลดลงจากปี พ.ศ. 2545 ร้อยละ 7.36 อันเนื่องมาจากผลกระทบของการระบาดของโรคทางเดินหายใจเฉียบพลัน (SARS) หลังจากนั้นทั้งองค์กรของรัฐและเอกชนโดยเฉพาะการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รณรงค์ทำแผนการตลาดโดยใช้กลยุทธ์การโฆษณาประชาสัมพันธ์ยกระดับภาพลักษณ์ประเทศไทยให้เป็นประเทศที่ปลอดภัยจากโรคระบาด ขยายฐานลูกค้า แนะนำแหล่งท่องเที่ยวและกลุ่มตลาดท่องเที่ยวใหม่ ฯลฯ ซึ่งปรากฏว่าประสบผลสำเร็จและได้วางเป้าหมายทางการตลาดว่าในสิ้นปี พ.ศ. 2547 ประเทศไทยจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเพิ่มจากปี พ.ศ. 2546 ร้อยละ 13.40 โดยคาดหวังว่าจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาประเทศไทย จำนวน 11 ล้านคน

และทำรายได้จากตลาดต่างประเทศเพิ่มจากปี พ.ศ. 2546 ร้อยละ 17.40 โดยหวังว่าประเทศจะมีรายได้จากการท่องเที่ยวในสิ้นปี พ.ศ. 2547 จำนวน 340,000 ล้านบาท

การที่จะรักษารฐานของตลาดและสามารถยืนหยัดอยู่ในโลกของการแข่งขันได้นั้น ศักยภาพด้านสังคมและเศรษฐกิจของการท่องเที่ยวจะต้องแกร่งพอ องค์ประกอบที่สำคัญมากของความแข็งแกร่งนี้ คือศักยภาพของทรัพยากรบุคคล อุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จะสามารถยืนหยัดอยู่ในโลกของการแข่งขันได้ต้องการกำลังคนที่มีศักยภาพสูง World Travel & Tourism Council (WTTC). ก็ชี้ให้เห็นความสำคัญของเรื่องนี้เช่นกันดังตอนหนึ่งของ Website (retrieved 11/8/04) ที่บอกว่า "Maintaining competitiveness has become an increasing challenge for destinations. More and more decision-makers recognise the social and economic potential of Travel & Tourism, so WTTC has launched the monitor to provide benchmarks for countries wishing to foster a competitive framework."

ความสามารถในการแข่งขันของไทยในด้านทรัพยากรบุคคลที่ WTTC นำเสนอใน Website ที่อ้างถึง ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2547 มีค่าดัชนีอยู่ที่ 59 (Index value) ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 70 (ranking) ของประเทศที่สำรวจจำนวน 212 ประเทศทั่วโลก² ทั้งดัชนีนี้แสดงความสามารถ และลำดับที่ข้างต้นของไทยอยู่ในลำดับเดียวกับเวียดนามซึ่งเป็นประเทศที่ผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนพูดถึงในแง่ของศักยภาพและทัศนคติในการพัฒนาความรู้ความสามารถทางภาษา เมื่อเทียบกับอีกสองประเทศเพื่อนบ้านที่ไทยจัดอยู่ในกลุ่มประเทศในภูมิภาคที่มีนโยบายในการเป็นพันธมิตรทางการท่องเที่ยว คือ ประเทศมาเลเซีย และสิงคโปร์³ ปรากฏว่าทรัพยากรบุคคลของไทยมีความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวสูงกว่ามาเลเซียซึ่งมี Index value อยู่ที่ 50 และอยู่ในลำดับที่ 82 ของ 212 ประเทศทั่วโลก แต่ต่ำกว่าประเทศสิงคโปร์ซึ่งมี Index value อยู่ที่ 66 และอยู่ในลำดับที่ 56 ของ 212 ประเทศทั่วโลก

ในเรื่องศักยภาพของคนในโลกของการแข่งขันนี้ โครงการศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของไทย (2546) ได้ชี้ให้เห็นเช่นกันว่าศักยภาพของไทยสำหรับการประกอบกิจการท่องเที่ยวมีความจำเป็นต่อยกระดับในหลาย ๆ ด้านและหนึ่งในนั้นคือ ด้านระบบการศึกษาโดยได้ชี้ให้เห็นว่า "ระบบการศึกษาและระบบฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของไทยไม่ได้เน้นถึงความต้องการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งระบบแบบยั่งยืน ดังนั้นถึงแม้ว่าประเทศไทยจะได้เปรียบประเทศอื่นจากการที่คนไทยโดยพื้นฐาน มีอัธยาศัยดี โอบอ้อมอารี มีน้ำใจชอบให้บริการ แต่ในปัจจุบันคุณสมบัติพื้นฐานเหล่านี้อาจไม่สามารถทำให้คนไทยแข่งขันกับประเทศอื่นได้ บุคลากรด้านการ

² สำหรับ Index value 0 คือค่าดัชนีที่แสดงระดับความสามารถในการแข่งขันต่ำสุด ในขณะที่ index value 100 แสดงระดับความสามารถในการแข่งขันสูงสุด

³ ดู หัวข้อ เป้าหมาย แผนการ และกลยุทธ์ด้านการตลาดที่จัดทำโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในกรอบยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย (ททท.) ที่วางรากฐานของประเทศให้มุ่งสู่การเป็น "ศูนย์กลางการท่องเที่ยวของเอเชีย"

ท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องยกระดับให้ทัดเทียมกับระดับสากลทั้งด้านความรู้ ทักษะ และเป็นมืออาชีพในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง"

ศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังมีความสำคัญมากอีกประการหนึ่งคือ ความสามารถที่จะเพิ่มค่าของ "สินค้าท่องเที่ยวของไทย" โดยการพูดอธิบายแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่งดงาม ศิลปวัฒนธรรมที่มีลักษณะโดดเด่น ความมีอัธยาศัยไมตรีของคนไทย และข้อดีอื่นๆ ของประเทศ แต่ที่ผ่านมามากรอบรมบุคลากรให้มีศักยภาพพอที่จะสื่อสารสิ่งเหล่านี้ด้วยภาษาอังกฤษยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ทั้งๆ ที่ไทยมีข้อได้เปรียบด้านการท่องเที่ยวมากกว่าอีกหลายประเทศ เช่น ท่าเลที่ตั้งที่เป็นศูนย์กลางของภูมิภาค มาตรฐานการครองชีพที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับหลายๆ ประเทศ การสร้างหลักสูตรที่ตรงกับสถานการณ์และจัดอบรมอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้คนของเรามีความสามารถที่จะสื่อสารที่มีคุณค่าของประเทศไปสู่นักท่องเที่ยวตลอดจน "แขกบ้านแขกเมือง" ได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าประทับใจ คุณภาพของคนจะทำให้ไทยสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ได้ในระยะยาว

การศึกษาวิจัยเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพของ "คน" หรือบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของไทยซึ่งยังมีจำนวนไม่เพียงพอทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ ที่จะขับเคลื่อนประเทศไปสู่เป้าหมายที่รัฐบาลวางไว้ จึงมีความจำเป็นทั้งนี้เพื่อวางยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ตรงกับประเด็นปัญหา เป็นการสานนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า (cost-effective) ช่วยให้นำผลของการศึกษาวิจัยไปปฏิบัติในการสร้างความแข็งแกร่งให้แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สามารถนำประเทศไปสู่ตลาดท่องเที่ยวคุณภาพเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวคุณภาพเข้าสู่ประเทศ ช่วยให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของเราเติบโตอย่างมั่นคงสามารถทำเงินตราได้ "เป็นกอบเป็นกำ" สามารถยืนหยัดแข่งขันกับประเทศต่างๆ ทั่วโลกซึ่งมีจำนวนมากกว่า 200 ประเทศในขณะนี้ที่กำลังเสนอตัวเป็นแหล่งท่องเที่ยวนานาชาติ ความสำคัญที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลอีกประการหนึ่งคือเพื่อให้พร้อมรับการเปิดการค้าเสรี ซึ่งประเทศไทยจะต้องเข้าสู่พันธกรณีของข้อผูกพันทางการค้าเสรี หากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของไทยยังมีมาตรฐานไม่สูงพอเราจะต้องหลีกเลี่ยงให้แก่บุคลากรของประเทศอื่นที่พร้อมและมีคุณสมบัติมากกว่าเข้ามาดำเนินการด้านการท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดทำหลักสูตรและแผนการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ขอบเขตและการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มท่องเที่ยวในสามแหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศ คือ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และภูเก็ต โดยศึกษาจาก 3 กลุ่มเป้าหมายย่อย ดังนี้

1. ผู้บริหารองค์กรท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ร้านอาหารและที่พัก สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ Atta สมาคมโรงแรมไทย สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว กองการท่องเที่ยว สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ชมรมบริษัทนำเที่ยวและขนส่ง สมาคมโรงแรมไทย
2. บุคลากรภาคการท่องเที่ยวชาวไทยในระดับผู้ปฏิบัติการของโรงแรม ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานฝ่ายรับจอง บริษัททัวร์ มัคคุเทศก์ พนักงานฝ่ายการบริการด้านทัวร์ พนักงานขับรถ เจ้าของและพนักงานบริการร้านอาหาร เจ้าของที่พักขนาดเล็ก ซึ่งมีแขกพักเป็นชาวต่างประเทศ
3. ชาวต่างชาติซึ่งต้องติดต่อประสานงานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ สมาคมผู้ค้าอัญมณีไทยและเครื่องประดับมาตรฐาน เจ้าของร้านอาหาร ที่พัก ผู้บริหารและพนักงานโรงแรม บริษัทเช่ารถ บริษัทท่องเที่ยว บริษัทจัดการข้อมูล และนักวิชาการด้านการท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ท่องเที่ยวในเมืองไทย

วิธีดำเนินการ ศึกษาเอกสาร สัมภาษณ์

ลักษณะของการสัมภาษณ์ ในจังหวัดภูเก็ตได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นกลุ่มแบบมีจุดประสงค์เฉพาะ (Focus Group Interviews) ของบุคลากร 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มพนักงาน และกลุ่มชาวต่างชาติ เพื่อให้มีการปฏิสัมพันธ์และการทดสอบซึ่งกันและกันในระหว่างการสัมภาษณ์ ส่วนในกรุงเทพฯ และ เชียงใหม่ซึ่งไม่สามารถนัดหมายให้มาพร้อมกันได้ ใช้วิธีสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล

สำหรับวิธีการในการสัมภาษณ์ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและการสัมภาษณ์แบบชี้แนะ (Guided Interviews) ในบางข้อความที่ต้องการตรวจสอบเพื่อยืนยัน นอกจากนี้ในบางประเด็นที่ความหมายของคำตอบอาจมีความหมายไม่ตรงกันระหว่างผู้สัมภาษณ์ และ ผู้ให้สัมภาษณ์เช่น ความสามารถในการใช้ภาษา ได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่า-rating scales) เพื่อยืนยันคำตอบเชิงคุณภาพโดยไม่ได้นำตัวเลขที่ได้ไปใช้ในการคำนวณผลเชิงปริมาณ นอกจากนี้ได้ใช้การสัมภาษณ์แบบมีจุดเน้น (Focus Interviews) เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการทราบเพิ่มเติมด้วย

การตรวจสอบข้อมูล

ข้อมูลที่รับจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มได้นำมาตรวจสอบซึ่งกันและกันด้วยวิธีตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) ตามแนวคิดของ Denzin (1970)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบได้นำมาวิเคราะห์แบบสร้างข้อสรุปโดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) และตรวจหาความสัมพันธ์ ซึ่งได้ประยุกต์ทฤษฎีการจำแนกข้อมูลของ Lofland (1971) ให้เหมาะกับลักษณะข้อมูล โดยได้แบ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

- เปรียบเทียบและตรวจสอบข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งสามกลุ่ม
- ประมวลประเภทของข้อมูลและคุณลักษณะของประเภทเข้าด้วยกันเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลที่ได้ให้เห็นความสัมพันธ์และเกิดเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้น
- ขยายวงของการเปรียบเทียบแล้วเลือกเห็นส่วนสำคัญ ซึ่งใช้เป็นกุญแจนำไปสู่ข้อเสนอนะเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการจัดทำหลักสูตรและจัดทำแผนการฝึกอบรม และวิธีการพัฒนาทักษะทางภาษาที่เหมาะสมของกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหลักของประเทศ
- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อสรุปเทียบกับแนวทางวิเคราะห์ที่ได้ทำมา