

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. บทคัดย่อการศึกษาเพื่อจัดทำแผนแม่บทพัฒนาการท่องเที่ยวไทย (พ.ศ. 2545-2549) <http://www.tat.or.th/tat/masterplan>. (retrieved 15/5/2004)
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กงสถิติและวิจัย (2547) กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- โครงการศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของไทย – รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร. (2546) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เสนอโดย สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิมพ์ภรณ์ สุวดีกุล, จินตนา สุทธิ และ จุฑามาศ ชัยเพชร. (2546) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม: ปัจจัยเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว รายงานการวิจัย. กองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).
- พรพิมล เสนะวงศ์. (2541). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมผ่านภาษาอังกฤษในบริบทสังคมไทย: ยุทธวิธีและแบบแผนการแปล. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เมตตา วิวัฒนานุกูล. (2536). ลักษณะและปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบริบทนานาชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- รุ่งทิพย์ ว่องปฏิบัติการ. (2542). ความเป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่นักท่องเที่ยวสหราชอาณาจักรมีต่อภูเก็ต. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แอนดรูว์ บิกส์. (2543). เมืองไทยในสายตามม. กรุงเทพฯ. ดับเบิลเดย์.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2547) โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) รายงานฉบับสมบูรณ์เสนอต่อ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- Bennett, M.J. (1998) *Basic Concepts of Intercultural Communication*. Maine: Intercultural Press.
- Chang, J.C. (2004) "Tourists' Satisfaction With Tour Leaders' Performance" *Proceedings of Hospitality, Tourism & Foodservice Industry in Asia: Development, Marketing & Sustainability*. Conference held in 2004 by APacCHRIE, Prince of Songkla University, Phuket Campus and The Hong Kong Polytechnic University.
- Chappel, S. J. and Lane, D. (1998) "Cultural Dimensions of Hospitality Service Provision." In *Proceedings of Tourism and Hotel Industry in Indo-China & South East Asia: Development, Marketing, and Sustainability*. Conference held in 1998 by University of Houston, Universite d' Angers, Prince of Songkla University, at Phuket, Thailand.
- Chen, G. M. (1989) *Dimensions of Intercultural Communication Competence*. <http://thailis.uni.net.th/dao/detail.nsp>. (retrieved 05/12/2001).

- Chudintra, S. (2004) *Thailand Tourism-Development Policy*, paper presented at CHRIE (May 27), Phuket: Thailand.
- Faerch, C. and Kasper, G. (1984) "Two ways of Defining Communications Strategies" *Language Learning*. Vol. 34, 45-63.
- Foschi and Hales. (1979) "*The theoretical role of cross-cultural comparisons in experimental social psychology*", Eckensberger, W., Lonner, W. and Poortinga, Y. (Eds.) *Cross-cultural contributions to psychology*. Netherland: Swets and Zeitlinger.
- Fritz, J. M. (1988): **An Analysis of the Foreign Language Needs of Students Preparing for Careers in Tourism Management (French Text)**. <http://thailis.uni.net.th/dao/detail.nsp>. (retrieved 5/12/2001).
- Gao, M. C. F. (1998) **Influence of Native Culture and Language on Intercultural Communication: The Case of PRC Student Immigrants in Australia**. www.immi.se/intercultural/. (retrieved 5/12/2001).
- Gardner, R. (1985) **Social Psychology and Second Language Learning: The Role of Attitudes and Motivation**. London: Edward Arnold.
- Gass, S. and Selinker, L. (Eds.) (1984) **Language Transfer in Language Learning**. Newbury House.
- Gibson, R.(2002) **Intercultural Business Communication**. Oxford: Oxford University Press.
- Gladstone, C. B. (1998) "*Cross-Cultural Communication in the Development of Tourist Markets for Indo-China: Implications for Management Training*", *Proceedings of Tourism and Hotel Industry in Indo-China & South East Asia: Development, Marketing, and Sustainability*. Conference held in 1998 by University of Houston, Universite d' Angers, Prince of Songkla University, at Phuket, Thailand.
- Hall, E. T. (1969) **Beyond Culture**. New York: Anchor Books/Doubleday.
- Japan Travel Bureau (JTB), www.jtb.co.jp (retrieved 11/08/2004).
- Kellerman, E., Bongaerts, T. and Poulisse, N. (1987) "Strategy and System in L2 Referential Communication." In R. Ellis (ed.) *Second Language Acquisition in Context*. London: Prentice Hall.
- Krahnke, K. (1987) **Approaches to Syllabus Design for Foreign Language Teaching**. New Jersey: Prentice Hall-Inc.
- Meyer, J. A. (1986) **A Study of the Management: Intercultural Communication Conflict under Time Restraints between Customer Contact Employees and Customers in Asian Airlines**. <http://thailis.uni.net.th/dao/detail.nsp>. (retrieved 05/12/2001).

- Nishiyama, K. (1993). *Hotel Japanese: Practical Japanese for the Hotel Industry*. Tokyo: Charles E. Tuttle Company. Inc.of Rutland.
- Richards et al. (1993) *Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics*. London: Longman.
- Rogers, E. M. & Steinfatt, T. M. (1999) *Intercultural Communication*. Illinois: Waveland Press, Inc.
- Scarcella, R.C. and Oxford, R.L. (1992) *The Tapestry of Language Learning: The Individual in the Communicative Classroom*. Boston: Heinle & Heinle.
- Tarone, E. (1980) "Communication Strategies, Foreigner Talk and Repair in Interlanguage" *Language Learning*. Vol. 30. No.2, 417 - 431.
- Trompenaars, F. and C. Hampden-Turner. (1997, 2nd edition) *Riding the Waves of Culture*. London: Nicholas Brealey.
- Wong, S. & Pang, L. (2003). "*Motivators to creativity in the hotel industry – perspective of managers and supervisors*", *Tourism Management*, Vol. 24, Issue 5, pp. 551-559.
- World Tourism Organization. www.world-tourism.org (retrieved 02/15/2001).
- World Travel & Tourism Council (WTTC). www.wttc.org (retrieved 11/09/2004).
- www.ielts.org (retrieved 03/08/2547)
- www.toeic.org (retrieved 03/08/2547)