

	หน้า
สารบัญเรื่อง	i
สารบัญตาราง	iii
สารบัญแผนภูมิ	v
คำนำ	vii
กิตติกรรมประกาศ	ix
บทคัดย่อภาษาไทย	xi
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	xiii
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของงานวิจัย	1
ปัญหาการวิจัย	1
ความสำคัญของปัญหาการวิจัย	3
วัตถุประสงค์โครงการ	5
ขอบเขตและการดำเนินการวิจัย	6
บทที่ 2 รายงานของวรรณคดี/เอกสารที่เกี่ยวข้อง	
ความต้องการในการใช้ภาษา การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม	9
ความสามารถในการใช้ภาษา และยุทธวิธีในการสื่อสาร	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
- งานวิจัยในประเทศ	11
- งานวิจัยในต่างประเทศ	12
บทที่ 3 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
ผลสรุปของข้อมูล	17
- การตรวจสอบข้อมูล	17
- กลุ่มเป้าหมายและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของ	60
บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	
- นโยบายในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	61
ให้มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ	
- ความสำเร็จของการจัดฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับ	62
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	

- หลักสูตรการจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	62
- ข้อจำกัดในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	87
- สรุปผลและข้อเสนอแนะที่จะนำไปสู่แนวทางการจัดทำอุทยานที่สอดคล้อง และการกำหนดมาตรฐานการฝึกอบรม	97
- ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยเพิ่มเติม	101
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	
ผนวก ก ข้อมูลกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์	107
ผนวก ข แบบสัมภาษณ์	105
ผนวก ค การเทียบเคียงระดับคะแนนและระดับความสามารถของการสอบ TOEIC	129

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 กลยุทธ์ที่บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องศึกษา	63
ตารางที่ 2 แรงจูงใจของบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาภาษา	66
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยของความพอใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อการสื่อสาร ของคนไทยในสามมิติของการศึกษา	68
ตารางที่ 4 ความสามารถที่จำเป็นในทักษะต่าง ๆ ของการใช้ภาษาอังกฤษ	68
ตารางที่ 5 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวไทย จำแนกตามประเทศหลัก ปี พ.ศ. 2541-2543	71
ตารางที่ 6 เปรียบเทียบมาตรฐานที่คาดหวังและระดับความสามารถที่เป็นจริงของบุคลากรชาวไทย ในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ	74
ตารางที่ 7 การจัดระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยการแปลค่าคะแนนสอบของ IELTS	77
ตารางที่ 8 จุดแข็งและจุดอ่อนของคนไทยในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม	83
ตารางที่ 9 ทิศทางการเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว	100

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติซึ่งเป็นตลาดหลักของไทย	72
แผนภูมิที่ 2 ความแตกต่างของการสื่อสารระหว่างคนในวัฒนธรรมของ High Context และ Low Context	81
แผนภูมิที่ 3 การรับ-ส่งสารและการเบี่ยงเบนของข้อมูล	82
แผนภูมิที่ 4 ขั้นตอนในการใช้ชุดเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง	95