

บรรณานุกรม

- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ 2558-2560. [ออนไลน์] available: http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114 สืบค้นวันที่ 3 เมษายน 2559.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2556). ทิศนะของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC). [ออนไลน์] available: <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-web-etatjournal/menu-2013/menu-2013-apr-jun/515-22556-travel-asean> สืบค้นเมื่อ 30 กันยายน 2558.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558). ข้อมูลจังหวัด/เลย/ที่พัก/โรงแรม. [ออนไลน์] available: <http://thai.tourismthailand.org> สืบค้นเมื่อ 30 กันยายน 2558.
- กรมการท่องเที่ยว (2559). งานมาตรฐานบุคลากรท่องเที่ยว. [ออนไลน์] available: <http://www.tourism.go.th/view/1/> สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2559.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสำนักงานหน่วยพัฒนาอุตสาหกรรม. (2553). บทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท. [ออนไลน์] available: <http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments/> สืบค้นวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2556.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2555). โครงการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ [ออนไลน์] available: <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/questRep55.pdf> / สืบค้นวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2557.
- สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว. (2559). มาตรฐานสมรรถนะ สาขาธุรกิจโรงแรม. [ออนไลน์] available: <http://www.atta.or.th> สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2559.
- ประกายรัตน์ ภัทรชิตี. (2540) “การวิเคราะห์ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการวิเคราะห์ระบบการจัดการงานโรงแรมและภัตตาคาร เล่มที่ 2 หน่วยที่ 14 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปริญนันท์ ประยูรศักดิ์. (2559). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเพื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารวิจัย มสค สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 12 (2), 143-157.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2559). เว็บไซต์ดังระดับโลกชวนนักท่องเที่ยว จ.เลย เป็นอันดับ 6 ของโลก [ออนไลน์] available: <https://mgronline.com/local/detail/9590000000831> / สืบค้นวันที่ 5 มิถุนายน 2559.
- รัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2554). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. สืบค้นจาก <http://www.spu.ac.th/liberal-arts/files/2012/05/Full-paper-SEP-12.1.pdf>

- ชนพล รุ่งเรือง และ โชคชัย สุเวชวัฒนกุล. (2558). สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์และความภักดีของผู้เข้าร่วมกิจกรรม. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 11 (2), หน้า 116-147.
- นิตยา ทวีชีพ, พชรินทร์ กิรติวินิจกุล และวรรณวิภา จัตุชัย. (2554). ความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร. *SDU Research Journal Humanities and Social Sciences*, 7(1), 11-22. Retrieved from <http://www.tci-thaijo.org/index.php/sduhs/article/view/5159>
- นิตยา ชัชกุล. (2551). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยาใจ ธรรมพิทักษ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วิทยานิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*.
- ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์. (2557). การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, 20(2), 158-169.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2538). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ราณี อธิชัยกุล. (2553). “ธุรกิจที่พักแรมและธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เล่มที่ 2* หน่วยที่ 12 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- รายงานประจำปีจังหวัดเลย. (2560). ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลนักท่องเที่ยวในจังหวัดเลย [ออนไลน์] available: <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER7/DRAWER063/GENERAL/DATA0000/00000098.PDF> สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2561.
- รายงานประจำปีจังหวัดเลย. (2559). ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลนักท่องเที่ยวในจังหวัดเลย [ออนไลน์] available: <http://www.loei.go.th/LW/attachments/article/> สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2560.
- วรากรณ์ ใจน้อย, ชูศักดิ์ สุทธิสา และ เสาวภา สุขประเสริฐ. (2555). การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ของชุมชนบ้านไม้ เขตเทศบาลตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 7 (22), 109-121.
- ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. เอกสารนำเสนอในการประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. หน้า 525-538. สืบค้นจาก proceedings.bu.ac.th
- ศรีจิตรา นวรัตน์ภรณ์. (2557). การวิเคราะห์ความต้องการ ปัญหา ความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร ของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 9 (28), 93-105.

- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษาโรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สืบค้นจาก <http://libdcms.nida.ac.th/thesis6/2556/b180586.pdf>*
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสำนักงานหน่วยพัฒนาอุตสาหกรรม. (2553). *บทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท. [ออนไลน์] available: <http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments/สืบค้นวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2556>.*
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2555). *โครงการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ [ออนไลน์] available: <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/questRep55.pdf> /สืบค้นวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2557.*
- สุพัตรา ศรีอย่เพ็ชร. (2553). *การจัดการโรงแรม (พิมพ์ครั้งที่ 1). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว. (2559). *มาตรฐานสมรรถนะ สาขาธุรกิจโรงแรม. [ออนไลน์] available: <http://www.atta.or.th> สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2559.*
- สุรีย์ เข็มทอง. (2555). *“การจัดระบบปฏิบัติการห้องพัก” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการห้องพักและการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
- สุรีย์ เข็มทอง. (2558). *“แนวคิดทั่วไปของธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือก” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมและการจัดการที่พักทางเลือก เล่มที่ 1 หน่วยที่ 2 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- สุรัชย์ จันทร์จรัส และ อาร์ม นาครทรพ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาการกลับมาเที่ยวซ้ำเชิงคานของนักท่องเที่ยว. วารสารสังคมผู้นำโขง, 9 (3), 145-166.*
- สไบทิพย์ มงคลนimit. (2554). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นจาก http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Sabaithip_Mongkolnimit/fulltext.pdf*
- วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ ยาวภรณ์ เลิศกลทอนนท์ และรัตนภรณ์ ชาตวิงศ์. (2555). *ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ในเขตอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียงในจังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารการบริการและการท่องเที่ยว, 7 (2), 27-38.*
- อานนท์ วงษ์เชิธร และสุรีย์ เข็มทอง. (2555). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 10 (1), 107-118.*

- SCBSME (17 กันยายน 2555). โอกาสและผลกระทบของ AEC ต่อธุรกิจ SME ไทย. สืบค้นเมื่อ 30 กันยายน 2558 จาก <http://www.scbsme.com/th/business-knowledge/business/193/chance-and-impact>.
- Agut, S., Grau, R., & Peiro, J. M. (2003). Competency needs among managers from Spanish hotels and restaurants and their training demands. *International Journal of Hospitality Management*, 22(3), 281-295.
- Akbaba, A. (2006). Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey. *International Journal of Hospitality Management*, 25 (2), 170-192.
- Baker, K. & Huyton, J. (2001). *Hospitality Management: An Introduction*. Hospitality Press Pty Ltd., Melbourne.
- Brotherton, B. & Wood, R.C. (2008). *The Nature and Meanings of Hospitality*. In Brotherton, B. & Wood, R.C. (eds.). *The Sage Handbook of Hospitality Management*, Sage Publications, London.
- Brophy, M. and Kiely, T. (2002). Competencies: A New Sector. *Journal of European Industrial Training*, Vol. 26, No. (2/3/4), pp. 165-176.
- Butcher, K., Sparks, B. & McColl-Kennedy, J. (2009). Predictors of customer service training in hospitality firms. *International Journal of Hospitality Management*, 28 (3), 389–396.
- Cadotte, Ernest R., Robert B. Woodruff and Roger L. Jenkins. (1987). Expectations and Norms in Models of Consumer Satisfaction, *Journal of Marketing Research*, 24 (August), pp. 305-314.
- Chisholm, J.A. and Ely, D.P. (1976). *Media Personal in Education a Competency Approach*. Prentice-Hall.
- Christine, J. and Paul, D. (2003). *Training Design for the Hospitality Industry*. Thomson Delmar Learning, New York.
- Cizel, B., Anafarta, N., and Sarvan, F. (2007). An Analysis of Managerial Competency Needs in the Tourism Sector: The Case of Turkey. *Tourism Review*, 62 (2), 14-22.
- Collins Cobuild English Language Dictionary. (1987). (ed. J. Sinclair), William Collins Sons & Co.Ltd, London, Glasgow.
- Dessler, G. (2005). *Human Resource Management*. 10th.Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Goris, J. R. (2007). Effects of Satisfaction with Communication on the Relationship between Individual-Job Congruence and Job Performance/Satisfaction. *The Journal of Management Development*, 26(8), 737-752.

- Greenbank, P. (2000). Training micro-business owner–managers: a challenge to current approaches. *Journal of European Industrial Training*, 24 (7), 403–411.
- Hai-yan, K. and Baum, T. (2006). Skills and Work in the Hospitality Sector. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18 (6), 509-518.
- Hughes, A.M. (1991). *The Complete Database Marketer: Tapping Your Customer Base to Maximize Sales and Increase Profits*. Chicago: Probus.
- Johnson, S. (2002). Lifelong Learning and SMEs: Issues for Research and Policy. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 9 (3), 285–295.
- Johnston, K. & Loader, K. (2003). Encouraging SME Participation in Raining: Identifying Practical Approaches. *Journal of European Industrial Training*, 27 (6), 273–280.
- Juwaheer, T.D. & Lee Ross, D. (2003). A Study of Hotel Guest Perceptions in Mauritius, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15 (2), 105-115.
- Kim, W.G. & Cha, Y. (2002). Antecedents and consequences of relationship quality in hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 21 (4), 321-338.
- Lashley, C. (2008). Marketing Hospitality and Tourism Experiences. In Oh, H. & Pizam, A. (eds.). *Handbook of Hospitality Marketing Management*, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Lee-Ross, D & Lashley, C. (2009). *Entrepreneurship & Small Business Management in the Hospitality Industry*, Butterworth-Heinemann, Burlington.
- Lohaus, D. and Kleinmann, M. (2002). Analysis of Performance Potential, In Sonnentag (ed), *Psychological Management of Individual Performance*, John Wiley & Sons, Ltd, New York.
- Martin, G. and Staines, H. (1994). Managerial Competences in Small Firms. *Journal of Management Development*, 13 (7), 23-34.
- Massey, C. (2004). Is the Training Train out of Control? A Case of Evaluation Failure from New Zealand. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 11 (4), 458–466.
- Matlay, H. (2004). Contemporary Training Initiatives in Britain: a Small Business Perspective. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 11 (4), 504–513.
- Matzler, K., Renzl, B. & Rothenberger, S. (2006). Measuring the Relative Importance of Service Dimensions in the Formation of Price Satisfaction and Service Satisfaction: A Case Study in the Hotel Industry. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 6(3), 179-196.
- Mayo, E.J. and Javis, L.P. (1981). *The Psychology of Leisure Travel*. Boston: CBI Publishing.

- McCain S.L.C., Jang, S.C. (Shawn) & Hu, C. (2005). Service quality gap analysis toward customer loyalty: practical guidelines for casino hotels, *International Journal of Hospitality Management*, 24 (3), 465-472.
- McClelland, C.D. (1973). Testing for Competence Rather than for Intelligence, *American Psychologist*, 28 (1), 1-24.
- Moutinho, L. (1987). Consumer behavior in tourism. *European Journal of Marketing*, 21 (10), 5-44.
- Nankervis, A. R. (2000). Human Resource Management Strategies as Competitive Advantage: A Case Example of the Hospitality Sector in Southeast Asia & the Pacific Rim, *Research and Practice in Human Resource Management*, 8(1), 111-133.
- Olander, F. (1977). Consumer Satisfaction-A Skeptic's View, in *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, H. Keith Hunt, ed. Cambridge, Massachusetts: Marketing Science Institute.
- Oxford wordpower Dictionary. (2000). Oxford University Press, New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of marketing*, 64 (Spring), 12-40.
- Pearce, P.L. (1988). *The Ulysses Factors: Evaluating Visitors in Tourist Settings*. New York: Springer-Verlag.
- Pizam, A. and Mansfeld, Y. (2000). *Consumer Behavior in Travel and Tourism*. Oxford: Haworth Hospitality Press.
- Poon, W. C. & Low, K. L. T. (2005). A travelers satisfied with Malaysian hotels? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17 (3), 217-227.
- Raven, J. and Stephenson, J. (2001). The Pernicious Effects of Incompetence on Society, Education, and Assessment John Raven. *Competence in the Learning Society*. New York: Peter Lang.
- Raybould, M. and Wilkins, H. (2005). Over Qualified and Under Experienced: Turning Graduates into Hospitality Managers, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17 (3), 203-216.
- Siu, V. (1998). Managing By Competencies- A Study on the Managerial Competencies of Hotel Middle Managers in Hong Kong. *International Journal of Hospitality Management*, 17 (3), 253-273.

- Sonnentag, S. and Frese, M. (2002). Performance Concepts and Performance Theory. In Sonnentag (ed), *Psychological Management of Individual Performance*, John Wiley & Sons, Ltd, New York.
- Steadmon, C. E. & Kasavana, M. L. (1988). *Managing front office operations*. East Lansing, MI: The Education Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Swan, J. and Combs, L. (1976). Product Performance and Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 40 (April), 25-33.
- Thomson, A. & Gray, C. (1999). Determinants of Management Development in Small Businesses. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 6 (2), 113–127.
- Whipple, W. and Thach, V. (1988). Group Tour Management Does Good Service Produce Satisfied Customers? *Journal of Travel Research*, Vol. 27, No. 2, pp. 16-21.
- Wilkins, H., Merrilees, B. & Herington, C. (2007). Towards an understanding of total service quality in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 26 (4), 840-853.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

