

บรรณานุกรม

บรรณานุกรมภาษาไทย

- กรมการท่องเที่ยว. (2561). *งานมาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2561
สืบค้นจาก <http://www.tourism.go.th/view/1>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). *สถานการณ์การลงทุนธุรกิจท่องเที่ยวของไทย เพื่อรองรับตลาดนักท่องเที่ยวในอนาคต กรณีศึกษา: ธุรกิจโรงแรม*. กองประสานการลงทุน ฝ่ายลงทุนธุรกิจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564)*. กรุงเทพมหานคร. สำนักงานกิจการโรงแรมห้องการค้าการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กมลวรรณ ชვენานนท์. (2553). *กรอบงานสนับสนุนการวิเคราะห์ช่องว่างตามลำดับความสำคัญของความต้องการความมั่นคงสำหรับองค์กรที่ใช้แบบจำลองวุฒิภาวะความสามารถด้านวิศวกรรม ความมั่นคงของระบบ (เอสเอสอี-ซีเอ็มเอ็ม)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะวิศวกรรมศาสตร์, สาขาวิทยาศาสตร์.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย*. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช่าง.
- ขจิต กอบเดช. (2542). *งานโรงแรมฝ่ายห้องพัก (Rooms Division) งานแม่บ้านโรงแรม และสถาบันอื่นๆ*. กรุงเทพมหานคร : พรินทิก.
- จิรภา ถิรินทรพงศ์. 2550. *ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต*. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ฉวีวรรณ ไชยสุกumar. (2543). *งานแม่บ้านโรงแรม*. กรุงเทพมหานคร : ส.วงศ์เสงี่ยม.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2552). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร. อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- นิศาชล โทแก้ว สุธนา บุญเหลือ และภูริศร์ พงษ์เพ็ญจันทร์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 33(2)
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์*. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- เยาวภรณ์ เลิศกุลทานนท์, วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ และรัตนภรณ์ ชาตวิวงศ์. (2555). *ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรมรีสอร์ทและโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม*. วารสารการบริการและการท่องเที่ยว, 7(2).

- วันเพ็ญ พงษ์เก่า (2553). *การพัฒนามาตรฐานสมรรถนะพนักงานแผนกแม่บ้านในอุตสาหกรรมโรงแรม*. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรภัทร์ โชติวิริยะกุล.(2558). *สมรรถนะพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต* : มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. *ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน 32 ตำแหน่งงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรงแรมเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์, 2555
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. (2556). *มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน*. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2553). *โครงการศึกษากรอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งงาน ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน*. กองยุทธศาสตร์และเครือข่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน.
- สมาคมโรงแรมไทย.(2557).*ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม*. สืบค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2557 สืบค้นจาก <http://www.thaihotels.org/tha/>
- สิริภร สุวรรณโชติและศรีธญา เลิศพุทธรักษ์ (2559). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารระดับกลางธุรกิจโรงแรมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน*. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 11(1).
- สุพจน์ ปงคำเพย (2558). *การยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงราย*. วารสารอารยธรรมศึกษาโขง-สาละวิน, 6(1).
- สุวรรณา ตุลยวสินพงศ์. *Road Map วิชาชีพท่องเที่ยวไทยเตรียมพร้อมสู่เสรีแรงงานอาเซียน*. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2554.
- สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency based Learning*. กรุงเทพมหานคร. ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีนซ์.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2551). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรสา รามโกมุท (2551). *การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรมของประเทศไทย กลุ่มงานอาชีพแม่บ้านโรงแรม*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,ม.ป.ท.

บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ

- Association of Southeast Asian Nations. (2013). *ASEAN Mutual Recognition Arrangement (MRA) on Tourism Professionals Handbook*. [cited 2018 Mar 16]. Retrieved from: http://www.asean.org/storage/images/2013/economic/handbook%20mra%20to%20tourism_opt.pdf

- Austrade. (2018). William Angliss *Institute an integral player in ASEAN tourism*. [cited 2018 April 16]. Retrieved from: <https://www.austrade.gov.au/asean-now/case-studies/william-angliss/>
- Bharwani, S. & Talib, P. (2017). *Competencies of hotel general managers: a conceptual framework*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1).
- Gilgeous, V., & Parveen, K. (2001). Core competency requirements for manufacturing effectiveness. *Integrated Manufacturing Systems*, 12(3).
- Jeou-Shyan, H., Hsuan, H., Chih-Hsing, L., Lin, L., & Chang-Yen, T. (2011). Competency analysis of top managers in the Taiwanese hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4).
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3).
- Kong, H., Cheung, C., & Song, H. (2012). Determinants and outcome of career competencies: Perspectives of hotel managers in China. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3).
- Lakshminarayanan, S., Pai, Y. P. & Ramaprasad, B. S. (2016). Competency need assessment: a gap analytic approach. *Industrial and Commercial Training*, 48(8).
- McClelland, D.C. (1973). *Test for Competence, rather than intelligence*. *American Psychologists Journal*, 17 (7)
- Oshins, M. L. (2002). *Identifying a competency model for hotel managers*. Dissertation. School of Education. Boston University.
- Kardos, B., & Farkas, K. B. (2016). Employers' perceived competency gaps for entrants in accounting. *Forum on Economics and Business*, 19(127).
- Tontini, G., & Picolo J. D. (2010). Improvement gap analysis. *Managing Service Quality*, 20(6).
- Sudhakar, S, Padmavathi, M, & Ravindran, D. (2011). Service Quality Gap Analysis & Customers Perception - An Investigation. *International Journal of Management Prudence*, 3(1).
- William Angliss Institute of TAFE. (2013). *Monitor and evaluate the effectiveness of traing outcomes*. Trainer Guide. [cited 2018 April 16]. Retrieved from: https://s3-ap-southeast-1.amazonaws.com/asean-asia/documents/toolboxes/Evaluate%20the%20effectiveness%20of%20assessment%20system/TG_Evaluate_effectiveness_of_assessment_system_refined.pdf

Wikipedia. (2018). *Hotel_rating*. [cited 2018 April 20]. Retrieved from:
https://en.wikipedia.org/wiki/Hotel_rating#World_hotel_rating