บรรณานุกรม

บรรณานุกรมภาษาไทย

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). **“รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว”**. สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7533.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). **มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม.** กรุงเทพมหานคร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กรองทอง คานภู. (2558). **แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมไฮ แอท รีเจนซี่ หัวหิน.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2558). **การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ.** สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก http://research.rpu.ac.th/wp-content/uploads/2017/08/Khwanchanok-Suwannaphong_2559.pdf

คเชนทร์ วัฒนะโกศล, นันทนา อุ่นเจริญ และขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์ประสิทธิผล .(2558) . การฝึกอบรมที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย .**วารสารการจัดการมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**. 4(1): 51-60.

ฉงจิ่ง หลี่. (2556). **คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เชียงใหม่นิวส์. (2560). **เชียงใหม่จัด “The Ultimate Lanna Experience Campaign” เส้นทางท่องเที่ยวสุดยอดอารยธรรมล้านนาเพื่อคัดเลือกศักยภาพเส้นทางต้นแบบ.** สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก https://www.tnews.co.th/region/;The-Ultimate-Lanna-Experience-Campaign&rdquo

ชุติมา จักรจรัส.(2559). **ความรู้เบื้องต้นในการบริหารโรงแรมและมาตรฐานโรงแรมไทย.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ทริปแอดไวซเซอร์. (2559). **“รีวิวของ โรงแรมบันยันทรี กรุงเทพ”.** สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก https://th.tripadvisor.com/ShowUserReviews-g293916-d302959-r346026024-Banyan_Tree_Bangkok-Bangkok.html

ทริปแอดไวเซอร์. (2557). **“เรื่องราวการบริการดีเลิศ: จดจำแขกได้”**. สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก https://th.tripadvisor.com/TripAdvisorInsights/w771.

ทริปแอดไวซเซอร์. (2559). **“รีวิวของ โรงแรมบันยันทรี กรุงเทพ”.** สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จากhttps://th.tripadvisor.com/ShowUserReviews-g293916-d302959-r346026024-Banyan_Tree_Bangkok-Bangkok.html

ธัญญา ผลอนันต์. (2546). **คำคน: หนังสือรวมศัพท์บริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เนชั่น มัลติมีเดียกรุ๊ป จำกัด (มหาชน).

ธเนศ จิระเสวกดิลก. (2559). **จับเทรนด์เป็นจุดขาย พลิกโอกาสท่องเที่ยวไทย.** สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก http://www.etatjournal.com/web/menu-read-tat/menu-2016/menu-22016/711-22016-trend-sell

นิติพล ภูตะโชติ.(2559). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิภา วธาวนิชกุล. (2550). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงาน โรงแรม.** คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพมหานคร.

บริษัทไมเนอร์อินเตอร์เนชั่นแนล. (2555). **รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน.** สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก http://minor.com/Download/20130303-MINT-SD2012-03.pdf.

ประไพ มงคลนิมิตร์. (2556). **การฝึกอบรมและการพัฒนาคุณภาพบริการตามรูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท.** การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2556 (RSU Research Conference 2013).

ประกาศคณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวประจำเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา. (2558). **แผนปฏิบัติการพัฒนาการทองเที่ยวภายในเขตพัฒนาการทองเที่ยวอารยธรรมล้านนา พ.ศ. 2559 – 2563**. สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER17/DRAWER021/GENERAL/DATA0000/00000020.PDF

ปรียนันท์ ประยูรศักดิ์. (2559). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเพื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. **วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต** .12(2): .157-143

ผู้จัดการ 360 องศา. (2558). **The new gold standard.** สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก http://info.gotomanager.com/books/details.aspx?menu=books,new&id=976

พิชญา วัฒนะรังสรรค์ และชลวิช สุธัญญารักษ์การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ .(2559) . .ดาว ย่านสยามสแควร์ 4 พนักงานโรงแรมระดับ**. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษศาสตร์และ สังคมศาสตร์** .11(1): 71-79.

พิมพ์รวี ทหารแกล้ว. (2558). **จิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการ.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟิกไซส์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

เพ็ญพักร์ศิณา วิเชียรวรรณ. (2562). **การบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟิกไซส์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

พิริยะ ผลพิรุฬห์, เดือนฉาย กองเงิน และกชชญาณ์ เถาลัดดา. (2559). ความไม่สอดคล้องทางการศึกษาและผลกระทบต่อตลาดแรงงานไทย. **วารสารพัฒนาการเศรษฐกิจปริทรรศน์.** 10:2. 118-150.

มติชน. (2560). **“เชียงใหม่โชว์ยุทธศาสตร์ มุ่งสู่ศูนย์กลางเที่ยวเชิงสุขภาพ-เมืองสร้างสรรค์”.** สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก https://www.matichon.co.th/region/news_499837

เมเนเจอร์ ออนไลน์. (2557). **“วิธีการวัดความสำเร็จของการพัฒนาทำได้อย่างไร โดยอ.อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยา”**. สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก https://mgronline.com/management/detail/9570000013714

วิบูลย์ บุญยธโรกุล. (2545). **คู่มือวิทยากรและผู้จัดการฝึกอบรม**. กรุงเทพมหานคร. ด่านสุทธาการพิมพ์.

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2549). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.

แววดาว จงกลนี และวิวรณ์ วงศ์อรุณ .(2557) .**แนวทางการจัดการฝึกอบรมพนักงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง.** ประจวบคีรีขันธ์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ .

แววววาว. (2553). **Ritz Carlton คุณภาพในการปฏิบัติ**. สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก http://nanapai.blogspot.com/2010/06/ritz-carlton.html

วรรณิฎา เชื้ออินทร์, ปัญญวัฒณ์ปิ่นตาทอง, และณัตฐาวุฒิ ฐิติปราโมทย์. (2554). **การศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสปาของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

สไบทิพย์ มงคลนิมิตร์. (2554). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านบริการของพนักงานโรงแรมแมนดาริน กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาศิลปากร

สมคิด บางโม. (2556). **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์วิทยพัฒน์.

สมาคมโรงแรมไทย. (2556). **รายชื่อสมาชิกสมาคมโรงแรม.** สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก https://www.thaihotelsouth.org/wc-upload/9296-.member-list.pdf

สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2561). **รายงานประจำปี 2560**. สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก http://www.thailandtourismcouncil.org/wp-content/uploads/2018/B5-2560.pdf

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดลับการตลาดบริการ.** กรุงเทพมหานคร พีซีพริ้นทเทค์.

สุพาณี สฤษฎ์วานิช. (2556). **การฝึกอบรมและพัฒนาเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาตร์.

สุรีย์รัตน์ ดวงสุวรรณ. (2559). **ศึกษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียนและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรสาหรับธุรกิจโรงแรม ในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, นภดล แสงแข, ฤดีวรรณ ยิ่งยง และภานิตา โพธิ์แก้ว. (2560). การศึกษาสภาวการณ์ปัจจุบันทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรี เพื่อรองรับมาตรฐานวิชาชีพอาเซียน. **วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม.** 5(2). 17-28.

สิริภร สุวรรณโชติ และศรัณยา เลิศพุทธรักษ์. (2559). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารระดับกลางธุรกิจโรงแรมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. **วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์.** 11(1). 97-112.

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2550). **รายงานผลการสำรวจชีดความสามารถด้านวัตกรรมของประเทศไทย.** กรุงเทพมหานคร.สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **“สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564)”.** สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก https://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=6420

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ, พักตร์ผจง วัฒนสินธุ์, อัจฉรา จันทร์ฉาย และประกอบ คุปรัตน์. (2553). นวัตกรรม: ความหมาย ประเภท และความสำคัญ ต่อการเป็นผู้ประกอบการ. **วารสารคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.** ปีที่ 33 ฉบับที่ 128 ตุลาคม-ธันวาคม 2553.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2558). **บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของไทย ไม่พอและไม่พร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปลายปีนี้ (ตอนที่ 1).** สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก https://tdri.or.th/2015/03/labor-in-thai-tourist-sector-not-ready-for-asean/

สถาบันทรัพย์สินทางปัญญาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). **รายงานการวิเคราะห์แนวโน้มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี และท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ.** สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก https://www.ipthailand.go.th/images/3534/web_01052018/Report_CHU/8_Well-being_06.12.2017_CHU.pdf

เอกพล วงศ์เสรี, เฉลิมพร วรพันธกิจ และ กมลวรรณ กิตติอุดมรัตน์. (2557). **การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน: ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ ตรัง.** มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัชฌุกร. (2552). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน.** กรุงเทพมหานคร. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).

แอดมิน. (2559). **แมคโดนัลด์ กลับมาอีกครั้งบริการสั่งมา เสิร์ฟไว เสิร์ฟทันใจใน 60 วินาที.** สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก http://positioningmag.com/28319

อริสรา อินทรขุนทศ, อภิชาติ ใจอารีย์ และประสงค์ ตันพิชัย. (2557). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. **Veridian E-Journal, Silpakorn University**. 7(3): 1083-1097.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. (2552). **“เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จ รุ่นที่ 7 เรื่องภาพรวมและทิศทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์”**. สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9, เข้าถึงได้จาก http://forprod.forest.go.th/forprod/PDF/22.%E0%B8%A1%E0%B8%B8%E0%B8%A1%E0%B8%A1%E0%B8%AD%E0%B8%87%20CEO...HRD.pdf.

โฮมแมสไทยแลนด์ .(2560). **“เรียนรู้กับธุรกิจการโรงแรมพร้อมการปรับตัวเข้าสู่ Thailand 4.0”.** สืบค้นเมื่อ 2562, มิถุนายน 9. เข้าถึงได้จาก http://hommesthailand.com//10/2017.

บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ

Acquaful, G., Dedume, V. & Appiah, S. (2015). Staff Training and Development in the Hospitality Industry, Problems and Challenges – A Comparative Study of SSNIT and KNUST Guest Houses at Kumasi in the Ashanti Region of Ghana. **International Journal of Management and Commerce Innovations ISSN 2348-7585 (Online)**. 3(2): 179-195.

Armstrong, M. (2000). **Performance Management: Key Strategies and Practical Guidances**. Kogan Page. London.

Aswathappa. K. (2005). **Human Resource and Personnel Management**. (4th ed). New Delhi: TaTa McGraw-Hill Publishing Company Limited.

Canalini Yosep, Paulus Kindangen and Ferdinand Tumewu. (2016). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN GRAN PURI HOTEL MANADO.

Chandrashekhar Sharma. (2014). A Service Quality Model Applied on Indian Hotel Industry to Measure the Level of Customer Satisfaction. **International Journal of Science and Research (IJSR)**. ISSN (Online): 2319-7064. Cited 2019, June, 9, Available from: https://www.ijsr.net/archive/v3i3/MDIwMTMxMjIw.pdf.

Crosby, P. B. (1988). **Quality is Free.** New York: McGraw – Hill.

CNN Travel. (2014). **Asia's top 10 wellness resorts**. Cited 2019, June, 9, Available from: http://travel.cnn.com/top-10-wellness-resorts-asia-051906/

Chesbrough, H. and Crowther, A.K. (2006). Beyond high tech: early adopters of open innovation in other industries. **R&D Management**. 36(3). 229-236.

Decenzo, D. A. (2002). **Personnel/Human Resource Management**. (3rd ed). New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.

DeVrye, c. (1994). **Good service is good business.**NJ : Prentice-Hall. file:///C:/Documents% 2 0 and% 2 0 Settings/noopennie/My% 2 0 Documents/ Downloads/ManuscriptEr.R.GopinathBSNLtoNC_UP.pdf.

Ognjanovic, J., & Ekonomika**.** (2016). **"Intellectual Capital: Characteristics and Significance in The Service Sector"**. Cited 2019, June 9, Available from: https://search.proquest.com/docview/1841324479/3164F170665C4764PQ/1?accountid=44329.

Jerris, L. A. (1999). **Human Resource Management for Hospitality International Edition.** New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Luis, G. R. (2004). **Managing Human Resources**. (4th ed). Singapore: Pearson Prentice Hall.

Lin, C. H. (2005). **"Relationship between Guest Perceptions of Service Quality and Customer Loyalty in the Hotel Industry in South Florida".** Cited 2019, June 9, Available from: https://search.proquest.com/docview/ 79/305373047F6E42EB3EB477DPQ/3?acco untid=44329.

Nolan, C. (2002). **Human Resource Development in the Irish Hotel Industry: The Case of the Small Firm.** School of Hospitality Management and Tourism, Dublin Institute of Technology, Dublin: Ireland.

Parasuraman,A., Zeithaml,V.A. & Berry,LL. (1985). A conceptual model of service quality and iis implications for future research. **Journal of marketing,49**(5): 41-50.

Rodie, A. R., & Martin, C. L. (2001). Competing in the Service Sector – The Entrepreneurial Challenge. **International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research.** 7(1): 5-21.

Schilling , M.A. (2008). **Strategic Management of Technological Innovation**. 2nd ed. NY: McGraw-Hill.

Smith, David. (2006). **Exploring Innovation**. Berkshire: McGraw-Hill Education.

Wisher, J.D. and Corney, W.J., (2001) "Comparing practices for capturing bank customer feed back – Internetversus traditional banking." Benchmarking: **An International Journal 8**(3): 240-250.