

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, (25มกราคม 2564). Retrieved from https://mots.go.th/more_news_new.php?cid=594
- การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. (2549). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2556). การโรงแรม. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- จิตรวี มุสิกสุต. (2556). ปัจจัยทางด้านลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป. (2561). คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดหนองคาย. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ; 1(13 (มกราคม – เมษายน)), 98-106.
- ณัฏญา ผลบุญ. (2559). อิทธิพลของบรรยากาศและการปรับตัวในการทำงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน. วิทยานิพนธ์ สาขาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ด้านสินค้าและธุรกิจท่องเที่ยว ททท. (11 ตุลาคม 2564). Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) เข้าถึงได้จาก thailandsha.com: https://www.thailandsha.com/info_inside/27
- ทศพร ทรงเกียรติ. (2552). แรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทศพร ลีไพบูลย์. (2552). ปัจจัยความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปตท. เคมีคอล กรุ๊ป. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2552). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: แชนทรีพริ้นติ้ง.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (19 ธันวาคม 2563). รายงานประจำปีธนาคารแห่งประเทศไทย. เข้าถึงได้จาก ธนาคารแห่งประเทศไทย: <https://shorturl.asia/fOXUb>
- นภาพร หงส์ภักดี, & สืบพงศ์ หงส์ภักดี. (2021). รู้เพื่อรอดทางออกสำหรับธุรกิจโรงแรม. Journal of Roi Kaensarn Academi, 356-369 Vol.6 No.6.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- นวลละอ อสุภาพล. (2527). ทฤษฎีบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ ม.ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- นิภา นิธยานน . (2530). การปรับตัวและบุคลิกภาพ : จิตวิทยาเพื่อการศึกษา และชีวิต. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- นิตา ชัยกุล. (2554). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ครั้งที่ 3. บริษัท วี.พรีนท์ (1991) จำกัด.
- ประคอง กรรณสูต. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่3, Ed.) กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริญญานุช มากวัฒนสุข , & บัญญัติ ยง่วน. (2563). ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์: กรณีศึกษาศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, 12(2), 54-76.
- พรไพลิน จุลพันธ์. (22 กรกฎาคม 2564). ธุรกิจโรงแรม' งดกลยุทธ์ฝ่าโควิด! ต่อยอดเทรนด์สุขภาพ-รับมือสงครามราคา. เข้าถึงได้จาก กรุงเทพธุรกิจ <https://www.bangkokbiznews.com/news/950130>
- พลอยจันทร์ สุขคง. (2565, มีนาคม 5). รู้จัก SHA ตราสัญลักษณ์ความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวยุคปกติใหม่. Retrieved from <https://thestandard.co/sha-new-security-sign-for-new-normal-tourism/>
- พัช พชรเสถียร. (2563). การทดสอบทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรม. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 14(2), 610-628.
- ภาคิน ศรีสังข์งาม. (2553). แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์กร: กรณีศึกษาของ บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกริก.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มิสเตอร์ แอนด์ มิสซิส สมิต. (2563 พฤศจิกายน 2564). มาตรฐานด้านสุขภาพและความปลอดภัยสำหรับโควิด-19 . เข้าถึงได้จาก <https://www.ihg.com/content/th/th/customer-care/mrmrsmith-health-safe>
- วรารกร แซ่ปึง (2565, สิงหาคม 20). กลยุทธ์ฟื้นฟูองค์กร หลังฟื้นวิกฤต COVID-19 . Retrieved from สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย: <http://www.pmat.or.th/>
- วิจิต อ้วน. (2548). การวิจัยธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.

- สิริทิพย์ ฉลอง. (มิถุนายน 2563). ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน. เข้าถึงได้จาก หน่วยวิเคราะห์เศรษฐกิจ
ภาคบริการ ส่วนเศรษฐกิจรายสาขา ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน:
<https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2020/>
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสาย
เทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมโภชน์ อเนกสุข. (2564). วิธีการเชิงปริมาณ และวิธีการเชิงคุณภาพ สู่วิธีการวิจัยแบบผสม. e-
Journal of Education Studies, Burapha University, 3(1), 1-16. เข้าถึงได้จาก
<https://so01.tci-thaijo.org>
- เสาวณี จันทะพงษ์, & เจริญชัย เอกมาไพศาล. (2565, เมษายน-มิถุนายน). ความยืดหยุ่นในการ
ปรับตัวของธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารภายใต้ภาวะวิกฤตการณ์โควิด-19. วารสาร
บริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 45(174).
- สำนักข่าวอิศรา. (5 เมษายน 2563). หลักรูปแบบ '5R' กับบทบาทใหม่ 'ผู้นำองค์กร-ลูกจ้าง' หลังยุควิกฤติโค
วิด-19. เข้าถึงได้จาก สำนักข่าวอิศรา: <https://shorturl.asia/FXLnv>
- อเด็คโก้. (2561, ธันวาคม 20). 10 ทักษะที่คนทำงานต้องมีภายในปี 2022. Retrieved from
Adecco: <https://adecco.co.th/>
- อเด็คโก้. (2563, มิถุนายน 18). New Normal Skills: 5 ทักษะจำเป็นที่คนทำงานควรมี. Retrieved
from Adecco: <https://adecco.co.th>
- Akinfolarin, A. (2014). Motivation and effective performance of academic staff in
higher education : Case study of Adekunle Ajasin University, Ondo State,
Nigeria. International Journal of Innovation and Research in Educational
Sciences, 157-163.
- Antivachis, N., Konstantas, G., & Angelis, V. (2007). Workflows coordination in novel
organisational forms. International Journal of Applied Systemic Studies, 1(2),
208-229.
- Armstrong, M. (2014). Armstrong's handbook of human resource management
practice. London: 13th Ed. Ashford Colour press Ltd.
- Bandura, A. (1986). The explanatory and predictive scope of self-efficacy theory.
Journal of social and clinical psychology, 4(3), 359.
- Bardi, J. A. (2010). Hotel Front Office Management (5th ed.). London: John Wiley &
Sons, Inc. Baum, T., & Hai, N. (2020). Hospitality, tourism, human rights and the

- impact of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(7), 2397-2407.
- Baum, T., Mooney, S. K., Robinson, R. N., & Solnet, D. (2020). COVID-19's impact on the hospitality workforce – new crisis or amplification of the norm? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.9(32), 2813-2829.
- Bavel, J. J., Baicker, K., Boggio, P. S., Capraro, V., Cichocka, A., Cikara, M., & Willer, R. (2020). Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response. *Nature Human Behaviour*, DOI: 10.31234/osf.io/y38m9.
- Becker, E. (2020, April 3). How hard will the coronavirus hit the travel industry? Retrieved from National Geographic: <https://www.nationalgeographic.com/travel/article/how-coronavirus-is-impacting-the-travel-industry>
- Boyatzis, R. (1982). *The Competent manager: A model for effective*. New York: Wiley & Sons, Incorporated, John.
- Brown, S. D., & Lent, R. W. (2013). *Career construction theory and practice. Career development and counseling: Putting theory and research to work* (2nd ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Caligiuri, M. (2000). Selecting expatriates for personality characteristics : A moderating effect of personality on the relationship between host national contact and cross-cultural personality on the relationship between host national contact and cross-cultural. *Management International Review*, 1(40), 61-80.
- Certo, C. (2000). *Modern management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Cotter, E. W., & Fouad, N. A. (2013). Examining Burnout and Engagement in Layoff Survivors: The Role of Personal Strengths. *Journal of Career Development*, Vol.40, 424-444.
- Croes, R., Ridderstaat, J., & Shapoval, V. (2020). Extending tourism competitiveness to human development. *Annals of Tourism Research*, Vol.80, 102825, <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102825>.
- Domjan, M. (1996). *The principles of learning and behavior* Belmont. California: Thomson Wadsworth.

- Dryhurst, S., Schneider, C. R., Kerr, J., J., F. A., Recchia, G., van der Bles, A., . . . van der Linden, S. (2020). Risk perceptions of COVID-19 around the world. *Journal of Risk Research*, Vol.23(7-8), 994-1006.
- Engler, C. K. (2008). A one pot, one step, precision cloning method with high throughput capability. *PloS one*, 3(11), 3647.
- Gostautaitė, B., & Buciuniene, I. (2010). Integrating job characteristics model into the person environment fit framework. *Economics and Management*, 1(15), 505-511.
- Gössling, S. S. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. , 29(1), 1-20. *Journal of sustainable tourism*, 29(1), 1-20.
- Heckhausen, J. W. (2010). A motivational theory of life-span development. *Psychological review*, 117(1), 32.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, Vol.44(3), 513-524.
- HRNOTE. (2021, September 3). hrnote.asia. Retrieved from <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190611-productivity/>
- HUBBA. (2019, September 13). 5 วิธีในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น. Retrieved from <https://www.hubbathailand.com/hubba-blog/5-ways-to-productive-work>
- ILP, I. L. (2020, May). The impact of COVID-19 on the tourism sector. Retrieved from ILO Sectoral Brief: <https://www.ilo.org>
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. . (1980). Optimizing human resources: a case for preventive health and stress management. *Organizational Dynamics*, 9(2), 5-25.
- Judge, T. A, & Ilies, R. (2002). Relationship of personality to performance motivation : A meta-analytic review. *Journal of applied Psychology*, 87(5), 797-807.
- Lunkam, P. (2564, กุมภาพันธ์ 24). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2564-2566: ธุรกิจโรงแรม. Retrieved from <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Services/Hotels/IO/io-hotel-21>
- Luthans , F., Luthans, B., & Luthans , K. (2015). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. (13th, Ed.) Charlotte: Information Age Publishing Inc.

- Mao, Y., He, J., Morrison, A. M., & Coca-Stefaniak, J. A. (2020). Effects of tourism CSR on employee psychological capital in the COVID-19 crisis: from the perspective of conservation of resources theory. *Current Issues in Tourism*, 1-19. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1770706>.
- Mathis, R., & Jackson, J. (2008). *Human resource management*. MN: Thomson South-Western.
- McCrae R. R., & Costa Jr., P. T. (2003). *Personality in Adulthood: A Five-Factor Theory* (2nd ed.). New York: Guilford Press.
- Mohammed, A. (2011). An evaluation of staff motivation, dissatisfaction and job performance in an academic setting. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(9), 1-13.
- Mondal, D. (2022, August 20). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT IN HOSPITALITY INDUSTRY: ROLE, IMPORTANCE & CHALLENGES. Retrieved from Hotel Management Tips: <https://www.hotelmanagementtips.com>
- Moore, S., Grunberg, L., & Greenberg, E. S. (2004). Repeated Downsizing Contact: The Effects of Similar and Dissimilar Layoff Experiences on Work and Well-Being Outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.9(3), 247-257.
- Moos, R. H. (1986). *Work environment scale manual*. California: Consulting Psychologists Press.
- Mujtaba, B. G., & Senathip, T. (2020). Layoffs and Downsizing Implications for the Leadership Role of Human Resources. *Journal of Service Science and Management*, Vol.13, 209-228.
- Narayana Rao, K. (2021, August 11). Industrial Engineering Knowledge Center. Retrieved from <http://nraoiekc.blogspot.com/2016/07/the-twelve-principles-of-efficiency.html>
- Peterson, E., & Plowman, E. (1989). *Business organization and management*. Illinois: Homewood.
- Pfirsch, D. (2020, June 30). ความร่วมมือกันของทุกภาคส่วน คืออนาคตของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน. Retrieved from Positioning News: <https://positioningmag.com/1285789>
- Robbins, J., Ivancevich, J., & Domelly, J. (1988). *Organization* (16th ed.). Texas: Business Publications, Inc.

- S., W. (2020, April 24). HR Trends of NEW NORMAL. Retrieved from HR Consultant and Training: <https://www.hrconsultant.training>
- Tosi, H., & Slocum, J. (1984). Contingency theory: Some suggested directions. *Journal of Management*, 10(1), 9-26.
- Tu, Y., Li, D., & Wang, H.-J. (2021). COVID-19-induced layoff, survivors' COVID-19-related stress and performance in hospitality industry: The moderating role of social support. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 95 102912.
- YounLee, B., & YoungPark, S. (2019). The role of customer delight and customer equity for loyalty in upscale hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol. 39, 175-184.
- YounLee, B., & YoungPark, S. (2019). The role of customer delight and customer equity for loyalty in upscale hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol.39, 175-184
- World Tourism Organization. (2021, January 28). World Tourism Organization. Retrieved from 2020: WORST YEAR IN TOURISM HISTORY WITH 1 BILLION FEWER INTERNATIONAL ARRIVALS: <https://www.unwto.org/news/2020-worst-year-in-tourism-history-with-1-billion-fewer-international-arrivals>

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี