

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ. (2549). *กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- กัจจา ทองน้อม. (2554). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลักการ 10 S*.
สงขลา: สำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- กิตติยา คำวาสดี. (2552). *ผลกระทบของการบริการที่เป็นเลิศที่มีต่อผลการดำเนินงานของ
ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต) มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กิตติศักดิ์ โมกขญาณอนันต์. (2557). *ผลกระทบของการบริหารงานที่มุ่งเน้นการให้บริการที่มี
ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กนกวรรณ เอ็มรัตน์. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการกับความได้เปรียบ
ทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). *การใช้ SPSS Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 20).
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุศล ศรีสารคาม. (2557). *สถิติสำหรับงานวิจัย และการประยุกต์ใช้ SPSS การวิเคราะห์องค์ประกอบ
โดยใช้โปรแกรม LISREL และ AMOS*. กภาพสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). *สถิตินักท่องเที่ยว พ.ศ. 2559*.
สืบค้นจาก <www.tourismcentre.go.th>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2556). *ธุรกิจโรงแรม*. สืบค้นจาก <http://www.dbd.go.th>.
- กীরติ ยศยิ่งยง. (2552). *การบริหารสังคม : แนวคิดและกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: เนชั่น.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559*.
สืบค้นจาก <<http://www.tourismkm-asean.org/>>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการท่องเที่ยว. (2557). *สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยว*.
สืบค้นจาก <<http://tourism.go.th/uploads/Stat/22950.pdf>>.

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2556). *สรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวตลาดต่างประเทศปีและแนวโน้มปี 2555 และแนวโน้มปี 2556*. สืบค้นจาก <<http://www.etatjournal.com>>.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2559). *ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการท่องเที่ยวในประเทศไทย ไตรมาสที่ 3 และ 4 ปี 2558*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2554). *ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการท่องเที่ยวในประเทศไทย ไตรมาสที่ 3 และ 4 ปี 2553*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ..
- เกียรติ สิมะกูร. (2549). *Towards A Better Hotel: กลยุทธ์พัฒนาโรงแรม*. กรุงเทพฯ: ฮิวแมน เฮอริเทจ จำกัด.
- โกวิท กังสนันท์. (2538). การใช้ประโยชน์ทรัพยากรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน. *วารสารข้าราชการ*, 40-49.
- จาวรวัฒน สุภชัยวัฒน์ .(2558). *ผลกระทบของความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจ โรงแรมเขตภาคเหนือในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (2546). นวัตกรรมและการสร้างภูมิปัญญาไทยให้ยั่งยืน. *นักบริหาร*, 23(1), 16.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549). *ระบบการบริหารและพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมและภัตตาคาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิระศักดิ์ หมุนจำ. (2555). *การวางแผนเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจสปา*. (สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จිරิรัตน์ คงตระกูล. (2556). โอกาสทางการตลาดท่องเที่ยวไทยบนความท้าทายกับการก้าวสู่ AEC. *TAT Tourism Journal*, 13(2), 61-65.
- จำลอง ทองดี. (2546). *ธุรกิจโรงแรม*. กรุงเทพฯ: บำรุงสาส์น.
- ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555). คุณภาพบริการ : ความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม. *สงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 18(4), 37-77.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2546). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นัตรศิริ ปี ยะพิมลสิทธิ์. (2548). *การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

- ชัยวัฒน์ ชนปัญญานันท์. (2548). การศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริษัทสตีลเวอร์คโปรดักส์ 1994 จำกัด. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยเสกฐ์ พรหมศรี. (2549). ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2530). มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล : การเมือง
ค่านิยมและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2553). หลักการทฤษฎีเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา. กรุงเทพฯ:
เรือนแก้วการพิมพ์.
- คนัย เทียนพูน. (2545). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2554). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 4).
มหาสารคาม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2557). หลักการระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน.
สืบค้นจาก <[http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article
&id=271:2011-07-03-02-49-33&catid=50:mes-work&Itemid=257](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=271:2011-07-03-02-49-33&catid=50:mes-work&Itemid=257)>.
- ทอฝัน จันทรสม. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการตัดสินใจเข้าพัก
โรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธงไชย สุรินทร์วางกูร. (2551). การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
สุนันทา.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2552). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 5).
กรุงเทพฯ: แอคทีฟพรีนซ์.
- ธีรยุทธ วัฒนาสุโข. (2548). นวัตกรรม : ดิดอาวุธกลยุทธ์การแข่งขัน. *จุฬาลงกรณ์
วารสาร*, 17(66), 18-20.
- ธารีทิพย์ ทากิ. (2547). การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นงนุช ศรีธนาอนันต์. (2548). การโรงแรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย์.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลริสเวรด : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 3).

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นันทพร ตั้งคณิตานนท์. (2558). *ผลกระทบของกลยุทธ์การบริการเชิงรุกที่มีต่อผลการ*

ดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต). มหาสารคาม :มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นิภา ราชวานิชกุล. (2550). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนดุสิต.

นัศวรณ โกมลวานิช. (2553). *การพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ: กั้นยาวิรี่.

น้ำเพชร อยู่สกุล. (2553). *ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท*

การบินไทยจำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุสดี พลสารัมย์. (2541). *การศึกษาเชิงประจักษ์ของตัวแบบนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการ*

ดำเนินงานของธุรกิจส่งออกในประเทศไทย. (การศึกษาอิสระปริญามหาบัณฑิต).

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญมี อางวิชัย อนันต์ ขุนอินทร์ และอนุพงษ์ โพธิ์สาจันทร์. (2552). *การเพิ่มประสิทธิภาพ*

*การบริการของพนักงานบริษัท โฆษะโฮลคิง จำกัด กรณีศึกษา : Coffee Shop และ Kosa
Steak House*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บุญยง ชื่นสุวิมล. (2556). *ความสำคัญการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*.

สืบค้นจาก <www.polsci.chula.ac.th/sumonthip/journal-hrd.doc>

บัวสอน พวงสวัสดิ์. (2557). *ผลกระทบของการบริการที่เป็นเลิศที่มีต่อผลการดำเนินงานของ*

ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต).

มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ปรีชา แดงโรจน์. (2544). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่ศตวรรษที่ 21*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: บริษัท

ไฟว์ แอนด์ โฟร์ พรินติ้ง.

ประชา เตรีตน์. (2530). *การวางแผนและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร*. *เทศาภิบาล*, 22-23;

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2556). *การจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ:

ปัญญาชน.

- สุสดี พลสารัมย์. (2541). การศึกษาเชิงประจักษ์ของตัวแบบวัตรกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559. การพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559. สืบค้นจาก <http://www.tica.or.th/images/plan_tourism2555-2559/2555-2559.pdf>.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน. (2542). *โรงแรม*.
สืบค้นจาก <<http://rirs3.royin.go.th/new-search/word-search-all-x.asp>>.
- พิชัย เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พรชัย เจดามาน. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*.
สืบค้นจาก <<http://www.oknation.net/blog/jedaman/2013/03/29/entry-1>>
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). *การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้ = Knowledge Management*. กรุงเทพฯ: ชรรคมลการพิมพ์.
- พรภักษ์ หนองเป็ด. (2554). *ความเป็นมืออาชีพในการบริการของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรรณวดี พัฒนชัย. (2551). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคา*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชัย ลีพัฒน์. (2557). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต*.
สืบค้นจาก <http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1314&read=true&count=true>.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2537). *องค์การและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล. (2549). *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล. (2555). *บริการที่เป็นเลิศ*.
สืบค้นจาก <<http://www.impressionconsult.com/th/index.php/relax/39-article/70-customer-service-excellence.html>>.

- มีทนา เฟื่องแจ่ม. (2554). *ผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารคุณภาพการบริการที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ.(2556). *ความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม*
สืบค้นจาก <http://tsl.tsu.ac.th/courseware/260/lesson1/lesson1_2.html>.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช. (2544). *การจัดการและเทคนิคการบริหารโรงแรม ในเอกสารประกอบการสอน หน่วยที่1-15*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช. (2549). *อุตสาหกรรมบริการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- มูลนิธิพัฒนามาตรฐานโรงแรมไทย. (2558). *การจัดมาตรฐานโรงแรมของประเทศไทย*.
สืบค้นจาก < <http://thaihotels.org/>>
- มัลลี เวชชาชีวะ. (2532). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: กรอบรม.
- มาฆะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง. (2542). *การจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม หน่วยที่ 1-7*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- เมทินี วงศ์ธราวัฒน์. (2554). *แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า โรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร*.
สืบค้นจาก www.sci.rmuti.ac.th/grad23rd/.../4161%20pp%20785-792.pdf.
- ขงยุทธ เอี่ยมฤทธิ. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพบริการศูนย์สุขภาพชุมชนของบุคลากรจังหวัดลพบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต).
มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รักษ์ วรกิจ โกลาทร. (2547). *ตัดสินใจชีวิตการทำงานจากบทผู้บริหารของบริษัทข้ามชาติอย่างเชฟรอน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- ราชกิจจานุเบกษา. พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547. ราชกิจจานุเบกษา,
70(ก), 12.
- วิชัย ปีติเจริญธรรม. (2548). *การทำงานด้วยหัวใจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บิ๊กแบงก์.
- วิเชียร วิทญ์อุดม. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- วุทธิศักดิ์ โภชนกุล. (2553). *หลักและประสิทธิภาพในการบริหารงานองค์กร*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิทยา ดำนธำรงกุล. (2547). *การตลาดหัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- วีระ อรัญญมงคล. (2552). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ : Human Resource Management*.
กรุงเทพฯ: สกสค. ลาดพร้าว.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วลัยพร รวีตระกูลไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาบริการ*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศักดิ์เกษม ปานะลาด. (2557). *ความสามารถด้านนวัตกรรมบริการของธุรกิจนำเข้าในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศุภางค์ นันตา. (2555). *ผลกระทบของกลยุทธ์นวัตกรรมบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศูนย์รวมราคาโรงแรมชั้นนำของโลก. (2559). *โรงแรมต่างๆ ใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*.
สืบค้นจาก <<http://www.hotelscombined.co.th/Place/Isan.htm>>.
- ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558). *สถานการณ์การท่องเที่ยวตลาดในประเทศไทย*. สืบค้นจาก <<http://tatic.tourismthailand.org>>.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). *บริการบววิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ*. สืบค้นจาก
<<https://www.kasikornresearch.com/th/keconanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=33593>>.
- ศิริพร วิชญมหิมาชัย. (2548). *การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยพายัพ.
- ศิริพร วิชญมหิมาชัย. (2553). *การพัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจสู่การบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธาทิพย์ แก้วเพ็ชร. (2552). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุนทรพจน์ ดำรงพานิช. (2555). *โปรแกรม Mplus กับการวิเคราะห์ข้อมูลทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุพัตรา สร้อยเพ็ชร. (2553). *การจัดการโรงแรม*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุจิตรา ธนानันท์. (2548). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สินีรัชต์ พวงคะพินธุ์. (2552). *การศึกษารูปแบบนวัตกรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจบริการ*.
อุบลราชธานี : เอกสารสืบเนื่องการประชุม (Proceeding) การพัฒนาวิถีชีวิตที่ยั่งยืนด้วยการวิจัยสหวิทยาการ. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

สุรชาติ ถีกสถิตย์.(2552). *ประโยชน์ของการพัฒนาสายงานอาชีพ.*

สืบค้นจาก <http://www.thairwork.com>.

สุกมาส อังสุโชติ. (2554). *เอกสารประกอบการอบรมการใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล*

สถิติขั้นสูง. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุกมาส อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิภา ภิญ โยธยานุวัฒน์. (2552). *สถิติการวิเคราะห์*

สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ : เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL.

กรุงเทพฯ: เจริญดีมี้งคงการพิมพ์.

สมชาติ กิจขรรยง.(2556). *บุคลิกภาพอัจฉริยะ.* กรุงเทพฯ: เพชรประกาย.

สมนึก กัททิษณี. (2546). *การวัดผลการศึกษา.* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กทม: ประสานการพิมพ์.

สมิต สัจฉกร. (2554). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สายธาร.

สุภาพร เสรีรัตน์. (2552). *ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพ*

การให้บริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

(วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญญชัฒมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี

แอลบุ๊กส์.

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2558). *Integrated Innovation.* สืบค้นจาก <<http://www.businesssthi.co.th>>.

สุวิมล ตีรณานันท์. (2556). *สถิติและการวิจัยทางการศึกษาเบื้องต้น.* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมาคมโรงแรมไทย. (2555). *รายชื่อประชากรมาจากสมุดรายนามรายชื่อโรงแรมไทย ปี (2554*

(Thailand official Hotel Directory 2011). กรุงเทพฯ: สมาคมโรงแรมไทย.

สมาคมโรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว. (2557).

มาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สมาคมโรงแรมไทย.

สไบทิพย์ มงคลนิมิตร. (2554). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดา*

ริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สำนักวิจัยธุรกิจสายงานบริหารความเสี่ยง. (2557). *สรุปแนวโน้มธุรกิจ โรงแรมและรีสอร์ท.*

สืบค้นจาก <<http://www.lhbank.co.th/content/upload/documents/->

[8587755638394601311ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.pdf](http://www.lhbank.co.th/content/upload/documents/-8587755638394601311ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.pdf)>.

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). ข้อมูลสถิติโครงการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและ
เกสต์เฮาส์ปี พ.ศ. 2557. สืบค้นจาก < <http://service.nso.go.th/nso/web/survey/surbus4-4-2.html>>.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2548). การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสรี ชัดเข้ม. (2551). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน. วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2 (1), 15-42.
- อัญริยา ศักดิ์นรงค์. (2556). อิทธิพลของการตลาดภายในที่มีต่อความเป็นเลิศทางการบริการ
ของธุรกิจโรงแรม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- อนิรุทธิ์ พงคสิทธิ์. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลทางการตลาดกับศักยภาพในการ
แข่งขันของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2554). รวมความรู้เกี่ยวกับงาน โรงแรม. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ:
HUMAN HERITAGE CO., LTD.
- อนุวัฒน์ สุขขุติกุล. (2543). เครื่องมือพัฒนาคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาล.
- อรรธิกา พังงา. (2553). การจัดการและการปฏิบัติการส่วนหน้า. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
โอเดียนสโตร์.
- อลงกรณ์ มีสุทธา. (2557). การบริหารผลการปฏิบัติงาน. สืบค้นจาก
<http://km.rubber.co.th/index.php?option=com_content&view=article&id=7859:-performance-management-pm&catid=61:2011-06-03-04-26-29&Itemid=176>.
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2552). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2552). การพัฒนามูลากร. กรุงเทพฯ: ปากเกร็ด.
- อำนาจ แสงสว่าง. (2540). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- เอื้ออารีย์ พุทธิษา. (2556). ผลกระทบของความเป็นเลิศทางการบริการที่มีต่อผลการ
ดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต)
มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- Agarwal, R. and Selen, W. (2011). Multi-dimensional nature of service innovation : Operationalisation of the Elevated service Offerings Construct in Collaborative Service Organizations. *International Journal of Operations & Production Management*, 31(11), 1164 – 1192.
- Ahmad, O. and Schroeder, R.G. (2003). The Impact of Human Resource Management Practices on Operational Performance: Recognizing Country and Industry Differences. *Journal of Operations Management*, 21(1), 19-43.
- Alam. (2006). Service Innovation Strategy and Process : A Cross-National Comparative Analysis. *International Marketing Review*, 11(2), 17-23.
- Al Bostanji, G.M. (2013). The Impact of Service Quality on Customers Loyalty a Study on Five Stars Hotel's Customers in Riyadh, KSA. *European Journal of Business and Manageme*, 5(31), 230-240.
- Albrecht, K. (1988). *At America's Service*. Dow Jones-Irwin: Homewood II.
- Arbuckle, J. L. (1995). *AMOS for Windows Analysis of Moment Structures. Version 3.5*. Chicago: Small Waters Corp.
- Armstrong, M. and Baron, A. (2002). *Strategic HRM : The Key to Improved Business Performance*. London : Chartered Institute of Personal and Development.
- Archer, Bruce. (1995). The Nature of Research. *CoDesign. Interdisciplinary Journal of Design*. (January 1995), 6-13.
- Barber, N. and Goodman, R. (2011). A Strategic Approach to Managing Customer Service Quality. *Journal of Service Science*, 4(2), 17-32.
- Balaceanu. (2012). Human Development Under the Effects of the Current Lack of Resources. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 46(1), 1134-1137.
- Bogomolova, S. (2011). Service Quality Perceptions of Solely Loyal Customers. *International Journal of Market Research*, 53 (6), 793–810.
- Bollen, K. A. and Long, J. S. (Eds.) (1993). *Testing Structural Equation Models*. Newbury Park, CA: Sage.
- Bollen, K. A. and Long, J. S. (Eds.) (1993). *Introduction*. In K.A. Bollen and J.S. Long (Eds.), *Testing Structural Equation Models*. Newbury Park, CA: Sage.

- Bonsiepe, Gui. (2007). *The Uneasy Relationship between Design and Design Research . In Design Research Now*. R. Michel.ed. Basel: Birkhauser.
- Brown, J.S. and Duguid, P. (1991). Organizational Learning and Communities of Practice :Toward a Unified View of Working, Learning, and Innovation. *Organization Science*, 2(1), 40-57.
- Buzzell, Robert D. and Bradley, T. G. (1985). *The PIMS Principles*. New York: The Free Press.
- Campbell, D. T. and Fiske, D. W. (1959). Convergent and Discriminant Validation by the Multitrait-multimethod Matrix. *Psychological Bulletin*, 56(2), 81-105.
- Cheng, C. C. and Krumwiede, D. (2010). The effects of market orientation and service innovation on service industry performance: An empirical study. *Operation Management Research*, 3, 161-171.
- Chen, J.S. and Tsou, H.T. (2006). Information technology adoption for service innovation practices and competitive advantage: the case of financial firms, *IR information research*, 12(3), 1-25.
- Chen, Y.G., Chen, Zi-Hui., Ho, J.C. and Lee, Chung-Shing. (2009). In-depth Tourism's in fluencies on service innovation, *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Researc*, 3(4), 326-336.
- Cowell. (1986). *Service Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Creswell, John W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. London: Sage.
- Creswell, John W. (2003). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (2nd ed). Thousand Oaks, C.A.: Sage.
- Creswell, John W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (3th ed). Thousand Oaks, C.A.: Sage.
- Creswell, John W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design : Choosing Among Five Approaches*. (3rd ed). Thousand Oaks, C.A.: Sage.
- Creswell, John W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (4th ed). Thousand Oaks, C.A.: Sage.

- Creswell, J. W. and Plano, C. L. (2007). *Designing and Conducting: Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, C.A.: Sage.
- Creswell, J. W. and Plano, C. Vicki, L. Gutman, M. L. and Hanson, William E. (2003). *Advanced Mixed Methods Research Designs*. In *Handbook of Mixed Methods in social & Behavioral Research*. A Tashakkor and C. Teddlie. Eds. Thousand Oaks, C.A.: Sage.
- Crosby, P.B. (1988). *Quality Is Free*. McGraw-Hill: New York, NY.
- Decelle, X. (2004). *In Innovation and Growth in Tourism Lugano*. Switzerland: OECD.
- Den Hertog. (2000). Knowledge-Intensive Business service as Co-Producers of Innovation. *International Journal of Innovation Management*, 4(4), 491–528.
- Dessler, G. (1988). *Personnel/Human resource Management*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Drejer, I. (2004). Identifying innovation in surveys of services: A Schumpeterian perspective. *Research Policy*, 33(3), 551-562.
- Edvardsson Bo. (1997). Service Breakdowns: A Study of Critical Incidents in an Airline, International. *Journal of Service Industry Management*, 3 (4), 17- 29.
- Ebrahim, N. S. Ahmed and Taha, Z. (2009). Virtual teams for new product Development an innovation experien for R and D engineers. *Europen Journal of Educational Studies*, 1(3), 109-123.
- Evangelista, R. and Savona, M. (2003). Innovation, employment and skills in services: firm and sect oral evidence. *Structural Change and Economic Dynamics*, 14(4), 449-474.
- Francis, D. and Bessant, J. (2005). Targeting Innovation and Implications for Capability Development. *Technovation*, 25(3), 171-183.
- Gallouj, F. (2002). Innovation in services and the attendant ole and new myths. *Journal of Socio Economics*, 31, 137-154.
- Garavan, T. N.; McGuire, D. and O'Donnell, D. (2004). Exploring Human Resource Development: A Levels of Analysis Approach. *Human Resource Development Review*, 3 (4), 417-441.

- Gebauer, H., Worch, H. and Truffer, B. (2012). Absorptive Capacity, Learning Processes and Combinative Capabilities as Determinants of Strategic Innovation. *European Management Journal*, 30(1), 57-73.
- Gilley, J.W. and Egglund, A. S. (2005). *Principles of Human Resource Development*. (6th ed). Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Gilley, J.W., Egglund, S.A. and Maycunich, A.G. (2002). *Principles of Human Resource Development*. Cambridge. M.A: Perseus Publishing.
- Glaser, B. G. (1992). *Basics of Grounded Theory Analysis : Emergence vs. Forcing*. Mill Valley, C.A.: Sociology Press.
- Goldsten. (2003). Employee Development : AN Examination of Service Strategy IN A High-Contact Service Environment. *Production and Opearations Management*, 12(2), 186-203.
- Grawe, S. J. Chen, H. and Daugherty, P. J. (2009). The Relationship Between Strategic Orientation, Service Innovation, and Performance. *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 39(4), 282 – 300.
- Greene, J. Caracelli, C. Valerie, J. and Graham, W. F. (1989). Toward a Conceptyual Framework Mixed-Methods Evaluation Design. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 11(3), 255-274.
- Gebauer, G. and Witell (2010). *Service Quality: The six Criteria of Good Service Quality, Reviewof Business 3*. New York: St. John’s University Press.
- Guba, E. G. and Lincoln, Y. S. (1994). *Competing Paradigm in Qualitative Research In Handbook of Qualitative Research*. C.A.: Sage.
- Guff, I. (1975). *Human Resources and Personnel Management*. (5th ed). New Jersey: Prentice-Hill.
- Finch, C. F. (2004). Predictors of lower Extremity Injuries at the Community Level of Australian Football. *Clinic of Journal of Sport Medicine*, 14(2), 56-63.
- Finch, G. (2008). *Linguistic Tems and Comcepts*. Basingstoke: Palgrave Macmilan PressLtd.
- Hair, Jr. Joseph, F. Black, W. C. Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed). Englewood Cliffs: Prentice Hall.

- Hall, C.M. and Williams, A.M. (2008). *Tourism and Innovation*. London: Routledge.
- Hammersley, M. and Atkinson, P. (1995). *Ethnography: Principles in Practice*.
New York: Routledge.
- Hanny, N. and Felix T. (2008). Customer value in the hotel industry: what managers believe they deliver and what customer experience. *International Journal of Hospitality Management*, 27 (2), 204-213.
- Harrison, J. P. (2013). *Essentials of Strategic Planning in Healthcare*. Chicago: Health Administration Press.
- Hau-siu Chow, I. (2006). The Impact of Developmental Experience Empowerment, and Organizational Support on Catering Service Staff Performance. *International Journal of Hospitality Management*, 25(3), 478-495.
- Hertog, D. den. (2000). Knowledge-intensive Business Services as Co-producers of Innovation. *International Journal of Innovation Management*, 4(4), 491-528.
- Hertog, D. den. and Verburg, R. M. (2002). Service Excellence from the Employees Point of View : the Role of First Line Supervisors. *Managing Service Quality*, 12(3), 159-164.
- Heskett, J., Sasser, W. E. Jr., and Schlesinger L. (1996). *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. New York: Free Press.
- Hongqi, Z. and Ruoyu, L. (2012). Empirical research of the relationship between customer participation, customer satisfaction and service innovation performance in China. *African Journal of Business Management*, 6(4), 1449-1454.
- Hongwei; Li, Yan. (2011). Key service drivers for high-tech service brand equity: The mediating role of overall service quality and perceived value. *Journal of Marketing Management*, 27(1/2), 77-99.
- Hoyle, R. H. (1995). *Structural Equation Modeling : Concept, Issues and Applications*. California: Sage.
- Hjalager. (2010). A review of innovation research in tourism. *Tourism management*, 1(3), 59-63.

- Hult, K. and Hurley. (2004). Innovativeness : Its Antecedents and Impact on Business Performance. *International Journal of Industrial Marketing Management*, 2(1), 144-145.
- Janesick, V. J. (1994). *The Dance of Qualitative Research Design*. In *Handbook of Qualitative Research*. N.K. Denzin & Y.S. Lincoln, eds. Thousand Oaks, C.A.: Sage.
- Jesús, C.F. (2011). Managing Service Recovery Processes: The Role of Customer Age. *Journal of Business Economics and Management*, 12(3), 503-528.
- Kesti, Marko. (2012). Organization Human Resources Development Connection to BusinessPerformance. *Procedia Economics and Finance*, 2(1), 257-264.
- Kelly and Storey. (2000). "New Service Development : Initiation Strategies," *International Journal of Service Industry Management*, 1(5), 105 – 112.
- Kessek, Ellen Ernst and Richard N. Block. (2002). *Managing Human Resources in the 21st Century : Form Core Concepts to Strategic Choice*. Cincinnati, Ohio: South-Western College Publishing.
- Khan, M. and Khan, M. A. (2009). How Technological Innovations Extend Services Outreach to Customers : The Changing Shape of Hospitality Services Taxonomy. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(5), 509 – 522.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press.
- Kotler, P. (1984). *Marketing Management: Analysis, Planning and Control*. (5th ed). New York: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Insights from A to Z : 80 Concepts Every Manager Needs to Know*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. (7th ed). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (1991). *Principles of Marketing*. 5th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (1994). *Principles of Marketing*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

- Kuhn, T. S. (1996). *The Structure of Scientific Revolutions*. (3rd ed). University of Chicago Press.
- Kupper, C. (2001). *Services Innovation : A Review of the State of the art 2001-06*. Munich: Institute for Innovation Research and Technology management.
- Lewis, R. C., and Boom, B. H. (1993). *The marketing aspects of service quality*. Chicago: American Marketing Association.
- Likert, Rensis. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In *Reading in Fishbein, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley & Son.
- Limpsurapong, C. and Ussahawanitchakit, P. (2011). Dynamic Service Strategy and the Antecedens and Consequences : Evidence from SPA Businesses in Thailand. *Journal of International Business and Economics*, 11(4), 52-80.
- Lincoln, Y. S. (1995). Emerging Criteria for Quality in Qualitative and Interpretive Research. *Qualitative Inquiry*, 12, 275-289.
- Lincoln, Y S. and Guba, E G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, C.A.: Sage Publications.
- Liu, A and Geoffrey, W. (2005). Human Resources Development in China. *Annals of Tourism Research*, 32(3), 689-710.
- Liu, T.P. (2007). Research of Service Innovation Model Based on Customer Value Experience. *International Conference on Service Systems and Service Management*, 10, 87-89.
- Liu, Y. and Zhou, X. (2009). Corporate Social Responsibility and Customer Loyalty : A Conceptual Framework, (6th) *International Conference on Service Systems and Service Management*, 1, 794-798.
- Lopez-Nicolas, C. and Merono-Cerdan, A. L. (2011). Strategic Knowledge Management, Innovation and Performance. *International Journal of Information Management*, 31(6), 502-508.
- Lovelock, C. and L. (1999). *Wright. Principles of Service Marketing and Management*. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- Lovelock. (2003). *Marketing services*. Bangkok: Pearson Education in Indochina.

- Lovelock, C.H. (1981). *Why Marketing Management Needs to be Different for Services*, in. J.H. Donnelly, and W.R. George (eds). Marketing of Services. Chicago, IL: AMA.
- Lovelock, C.H. (2004). *Service marketing*. (5thed). Upper Saddle River, N.J.: Pearson/Prentice Hall.
- Lovelock, C. H. and Wright, L. K. (2002). *Principle of Service Marketing and Management*. (2nded). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Lowe, B. (2011). Service Innovation : How to go from Customer Needs to Breakthrough Services. *Journal of Product & Brand Management*, 20(7), 557–557.
- Lynham, S. A. (2000). Theory Building in Human Resource Development Profession. *Human Resource Development Quarterly*, 11(2), 159-178.
- Mansharamani, V. (2005). *Towards a theory of service innovation: An inductive case study approach to evaluating the uniqueness of service*. Master of Science: 1-69.
- Marcel. (2001). V. B. “New Service Development and Innovation in the New Economy, *International Journal of Service Industry Management*, 12(5), 522 – 528.
- Maxwell, Joseph A. (2012). *A Realist Approach for Qualitative Research*. London: Sage.
- Melton and Hartline. (2010). Customer and Frontline Employee Influence on New Service Development Performance. *Journal of Service Research*, 13, 411.
- Merriam, S. B. (1998). *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*, Jossey-Bass: California.
- Miller, W. L. and Crabtree, B. F. (1999). *The Dance of Interpretation. In Doin Qualitative Research in Primary Care: Multiple Strategies*. Newbury Park, C.A.: Sage Publications.
- MKG. (2013). *News World Ranking Of Hotel Groups And Brands*.
From <<http://www.hospitalitynet.org>>.
- Mondy, R. and Noe, R.M. (1996). *Personnel : The Management of Human Resource*. Boston: Atlyn And Bacon.
- Morgan, D. L. (1997). *Focus Groups as Qualitative Research*. (2nded). Thousand Oaks, C.A.: Sage.

- Morgan, D. L. (1998). *The Focus Group Guidebook*. Thousand Oaks, C.A.: Sage.
- Morgan, D. L. (2007). Paradigms Lost and Pragmatism Regained : Methodological Implication of Combining Qualitative and Quantitative Methods. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(1), 58-76.
- Morse, J. M. (2001). *Situating Grounded Theory within Qualitative Inquiry*. In *Using Grounded Theory in Nursing*. R. Schreiber & P. N. Stern, eds. New York: Springer.
- Nadler, L. and Zeace, N. (1980). *Corporate Human Resource Development*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Neely, A. and Hii, J. (1998). Innovation and Business Performance : a literature Review. *The Judge Institute of Management Studies*. University of Cambridge.
- Nimit, C. and Monika, P. (2007). Prioritizing service quality dimensions. *Managing Service Quality*, 17(5), 493-509.
- Nijssen. (2006.) Exploring Product and Service Innovation Similarities and Differences. *International Journal of Research in Marketing*, 2 (4), 106-108.
- O' Cass, A. Song, M. and Yuan, L. (2012). Anatomy of service innovation: Introduction to the special issue. *Journal of Business Research*, 66 (8), 1060-1062.
- Onwuegbuzie, A. J. and Collins, Kathleen M.T. (2007). A Typology of Mixed Methods Sampling Designs in Social Research. *The Qualitative Report*, 12(2), 281-316.
- Onwuegbuzie, A. J. and Nancy, L. L. (2007). Validity and Qualitative Research: An Oxymoron. *Quality & Quantity*, 41, 233-249.
- Onwuegbuzie, A. J. Dickinson, W. B. Leech, N. L. and Zoran, A. G. (2009). A Qualitative Framework for Collecting and Analyzing Data in Focus Group Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(3), 1-21.
- Oncharoen, N. and Ussahavanitchakit, P. (2008). New Service Development (NSD) Strategy, and its Antecedents and Consequences : An Empirical Examination on Hotel Business in Thailand. *Journal of International Business and Economic*, 9(4), 1-25.

- Ostrom, A.L. (2011). Moving forward and making a difference : Research priorities for the science of service. *Journal of Service*, 15(2), 239-270.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1986). *SERQUAL. :A multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. n.p.: Marketing Science, Institute, Working Paper Report.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(3), 12-40.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1990). Moving Forward in Service Quality Research: Measuring Different Customer Expectation Levels, Comparing Alternative Scales, and Examining the Performance-Behavioral Intentions *Link, MSI Report*, 10(2), 94-114.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1995). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pedhazur, E.J. (1997). *Multiple Regression in Behavioral Research*. New York: Holt Rinehart and Winston.
- Petrovic, M.D. and Markovic, J. (2012). Connecting between Service Orientation and Work Satisfaction : A Study of Hotel Employee (Novi Sad, Serbia), *TURIZAM*, 16(1), 29-39.
- Pirjo Yli-Viitala, Jari Kuusisto. (2009). Locus of service innovation in developing outsourced industrial services. The XIX. International RESER Conference "Public and private services in the new global economy. *Budapest Hungary*, (24), 26
- Roland, T.R. and Ming-Hui, H. (2012). Optimizing Service Productivity. *Journal of Marketing*, 76(2), 47-66.
- Saldana, J. (2009). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. (2nd ed). Thousand Oaks, C.A.: Sage.
- Salter, A. & Tether, B.S. (2006). Innovation in service. Through the looking glass of innovation studies. *Background paper for AIM Research's grand challenge on Service Science*, 7(2), 66.

- Schneider B., D.E. Bowen. (1985). Employee and Customer Perceptions of Service in Banks: Replication and Extension. *Journal of Applied Psychology*, 70, 423-433.
- Schmenner, Roger W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliifs: NJ Prentice-Hall.
- Schumpeter, J.A. (1934). *The Theory of Economic Development*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Sezer, I. Oner, F. and Mut, Z. (2009). Non-destructive leaf area measurements in maize (*Zea mays L.*). *Journal of environmental biology*, 30(5), 785-790.
- Sundbo, J. (1997). Management of Innovation in Services, *The Service Industries Journal*, 17(3), 432-455.
- Shang, L. and Wu. (2009). Service innovation through dynamic knowledge management. *Industrial Management & Data Systems*, 7(1), 43-48.
- Strauss, A. L. and Corbin, J. (1998). *Basic of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. (2nded). Thousand Oaks, C.A.: Sage.
- Sundbo, J. Francina, O. S. and Flemming, S. (2007). The Innovative Behavior of Tourism Firms – comparative Studies of Denmark and Spain. *Research Policy*, 36(1), 88-106.
- Sundbo, J. (2007). *Innovation and Learning in Services - The Involvement of Employees Advances in Services Innovations*. New York: Springer.
- Spacapan and Bastic. (2007). What do transition oranzizations lack to be innovative.”*Kybemetes*, 35(7/8), 533-546.
- Tashakkori, A. and Teddlie C. (2003). *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*. (1st ed). Thousand Oaks, C.A.: Sage.
- Tashakkori, A. and Teddlie, C. (2010). *SAGE Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*. (2nded). Los Angeles: Sage.
- Teddlie, C. Tashakkori, A. and Johnson, B. (2008) .*Emergent Techniques in the Gathering and Analysis of Mixed Methods Data*. In *Handbook of Emergent Methods*. New York: The Guildford Press.
- Thakur, R. and Hale, D. (2012). Service innovation: A comparative study of U.S. and Indian service firms. *Journal of Business Research*, 88(8), 1108-1123.

- UNWTO. (2014). *Annual Report*. From < www2.unwto.org/annualreport2014>.
- Usui, M. (2009). *Zukai seven-eleven ryu service innovation no joken*. Nikkei Business Publications, Inc.
- Van Ark, B., Broersma, L. and Hertog, D. P. (2003). Services Innovation, Performance and Policy: A review: on the soft side of innovation: Services innovation and its policy implications. *Economist*, 151(4), 433
- Victorino, L. and others. (2005). Service Innovation and Customer Choices in the Hospitality Industry. *Managing Service Quality*, 15(6), 555 – 576.
- Voss, C. and Zomerdijk, L. (2007). Innovation in Experiential Service – An Empirical View, *DTI Occasional paper Innovation in Service*, 9, 97-134.
- Walker, J.R. (2010). *Introduction to Hospitality Management*. New Jersey: Pearson.
- Walker, O.C., Churchill, G.A. and Ford, N.M. (1975). Organizational Determinants of the Industrial Salesman's Role Conflict and Ambiguity. *Journal of Marketing*, 39, 32-9.
- Walker, R.M. (2004). Innovation and Organizational Performance : Evidence and a Research Agenda, *Advanced Institute of Management Research Paper*, 002, 55.
- Wanga, M. Wangb, J. and Zhaoc, J. (2007). An Empirical Study of the Effect of Customer Participation on Service Quality, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 8(1), 49-73.
- Walsh, J. (2011). Suriya Coffins : Traditions Become Market Opportunities. *Society and Business Review*, 6(2), 168–175.
- Weerawardena, J. and Mavondo, F.T. (2011). Capabilities, Innovation and Competitive Advantage. *Industrial Marketing Management*, (40), 1220-1223.
- Whitehill, L. (1965). *Introduction to the Study of Public Administration*. (4th ed). New York: Macmillan.
- Wonglimpiyarat, J. (2010). Innovation index and the innovative capacity of Nations. *Futures*, 42(3), 247–253.
- Woo, Ka-shing and Christine, T. E. (2006). Business-to-business Relationship Quality: an IMP Interaction-based Conceptualization and Measurement.” *European Journal of Marketing*, 38(9/10), 1252-1260.

- Woo, K. and Ennew, C.T. (2005). Measuring Business-to-business Professional Service Quality and its Consequence. *Business Research*, 58(9), 1178-1185.
- Xu, Q.r. and Yuan. (2008). Introduction of Service Innovation, *Science of Science and Management of S & T*, 16, 35-38.
- Yin, Robert K. (1989). *Case Study Research : Design and Methods*. Newbury Park,C.A.: Sage.
- Yli-Viitala and Kuusisto. (2009). Locus of Service Innovation in Developing Outsourced Industrial Services. *International RESER Conference Public and Private Service in the New Global Economy*, 8(9), 271-285.