

บรรณานุกรม

- กัตัญญู หิรัญญสมบุญ. (2557). การจัดการการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูโอเพน.
- กมล สุทิน. (2554). 4 มิติ สู่คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในชุมชน. กรุงเทพฯ: ที คิว พี.
- กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และคณะ. (2553). คุณค่าผู้สูงอายุ: ภาพสะท้อนมุมมองจากคนสองวัย. ใน สุชาติ ทวีสิทธิ์ และสวรัย บุญยมนานท์ (บรรณาธิการ). **ประชากรและสังคม 2553: คุณค่าผู้สูงอายุในสายตาสังคมไทย**. นครปฐม: สำนักพิมพ์ประชากรและสังคม.
- กীরติ ยศยิ่งยง. (2552). องค์การแห่งนวัตกรรม: แนวคิดและกระบวนการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2540). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- คริสฐา อ่อนแก้ว และจำนงค์ อติวัฒน์สินธุ์. (2554). การดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชนเมืองวัดไชยทิศ และตากสินสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 37(2), หน้า 117-129.
- จันทนา สิทธวรรณท์. (2556). ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากรในประเทศไทย. ใน รัตนา อูบลสิงห์. (บรรณาธิการ). **องค์กรสูงวัย (Aging organization) HRD จะรับมืออย่างไร**. กรุงเทพฯ: เทพเพ็ญวานิสย์.
- ชไมพร สุธรรมวงศ์ และบัณฑิต โรจน์อารยานนท์ แปล. Makoto Usui เขียน. (2554). **นวัตกรรมบริการ: เบื้องหลังความสำเร็จของเซเว่นอีเลฟเว่น เจแปน และธุรกิจบริการยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: นักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ชาย โพธิ์สิตา. (2554). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์ พรินตติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2562). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์ พรินตติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ชัยพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมบริการ: กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจบริการ. **วารสารการจัดการสมัยใหม่**, 14(2), หน้า 13-24.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2553). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดวงกมล วิลาวรรณ. (2554). **แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง**. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง. นนทบุรี:

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
 เตอะซีเนียร์. (2561ก). บ้านพักผู้สูงอายุเตอะซีเนียร์. ค้นเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2561, จาก <http://www.senior.co.th/TH/>
- เตอะซีเนียร์. (2561ข). การให้บริการดูแลและทำกายภาพบำบัด. ค้นเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2561, จาก http://www.senior.co.th/TH/service.php?shortcut=assisted_living_facility
- ฐานข้อมูลสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ Eldercare Thailand. (2561). รายชื่อสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ. ค้นเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2561, จาก <http://www.eldercarethailand.com/eldercare/>
- ทศพร บุญวัชรภักย์, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, และขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์. (2559). ความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรและนวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกไทย. **Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ**, 9(3), หน้า 1242-1259.
- ทิพย์สิริ กาญจนवासี และศิริชัย กาญจนवासี. (2561). **วิธีวิทยาการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดพิมพ์ทันใจ.
- ทัศนีย์ ญาณะ. (2557). การดูแลผู้สูงอายุแบบบูรณาการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน (สพช.).
- นพดล เหลืองภิรมย์. (2557). การจัดการนวัตกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ดวงกลมบลลิขซึ่ง.
- นพพร ศรีวรวิไล, อติศร ณ อุบล, และจิรพล จิระไกรศิริ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กร การจัดการความรู้ และนวัตกรรม. **วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย**, 18(2), หน้า 120-137.
- นริษา ศิริวิรัชกุล. (2560). ผลกระทบของความสามารถขององค์กรต่อความมีนวัตกรรมผลิตภัณฑ์: บทบาทของความได้เปรียบจากทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ของอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย. **วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย**, 37(1), หน้า 69-92.
- นันทศักดิ์ ธรรมานวัตร์ และกฤษณา ตริยมณีรัตน์. (2554). เมื่ออย่างก้าวสู่การเป็นผู้สูงอายุ. ใน **นภัส แก้ววิเชียร และเบญจพร สุธรรมชัย (บรรณาธิการ), การดูแลผู้สูงอายุแบบบูรณาการ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- บ้านแกรนนี่แคร์. (2560). **จัดบ้านต้อนรับคริสมาสต์และปีใหม่**. ค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2561, จาก <https://www.facebook.com/GrannyCare/?fref=ts>

- เบญจจา ยอดดำเนิน-แอ็ดติงค์ และกาญจนา ตั้งชลทิพย์. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลเชิง
คุณภาพ: การจัดการข้อมูล การตีความ และการหาความหมาย. กรุงเทพฯ: ซีโน
พับลิชชิ่ง (ประเทศไทย).
- ประนอม โอทกานนท์. (2554). ชีวิตที่สมบูรณ์ของผู้สูงอายุไทย: หลักการ งานวิจัย และ
บทเรียนจากประสบการณ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ปราโมทย์ ประสาทกุล และปัทมา ว่าพัฒน์วงศ์ (2554). จุดเปลี่ยนประชากรประเทศไทย. ใน
สุรีย์พร พันพื้ง และมาลี สันภูวรรณ. (บรรณาธิการ). จุดเปลี่ยนประชากรจุดเปลี่ยน
สังคมไทย. กรุงเทพฯ: เดือนตุลา.
- ปรีชา คำมาดี, จิราวรรณ คงคล้าย, และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2560). การปฏิบัติงาน
ทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อนวัตกรรมองค์กรและความสามารถในการจัดการ
ความรู้. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์, 11(2), หน้า 216-225.
- พยัต วุฒิรงค์. (2555). การจัดการนวัตกรรม: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ.
กรุงเทพฯ: วี. พริน (1991).
- พยัต วุฒิรงค์. (2562). การจัดการนวัตกรรม: ทรัพยากร องค์กรแห่งการเรียนรู้ และ
นวัตกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โศภากุล. (2553). บริการที่เป็นเลิศ: วัฒนธรรมบริการ. นนทบุรี: ดี อิมเพรส
ชั่น คอนซัลแทนท์.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2557). รายงานประจำปีสถานการณ์ผู้สูงอายุ
ไทยประจำปี 2556. นนทบุรี: อมรินทร์พรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ยุทธชัย ฮารีบิน, สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, และสุนันทา เสียงไทย. (2559). ความสามารถด้าน
เครือข่ายและความสามารถเชิงนวัตกรรมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
วารสารนักบริหาร, 36(2), หน้า 79-88.
- รติพร ถึงฝั่ง และสนธิ สมัครการ. (2559). สุขภาพ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในชีวิตของ
ผู้สูงอายุไทย. วารสารพัฒนาสังคม, 18(1), 35-60.
- โรงพยาบาลผู้สูงอายุกล้วยน้ำไท 2. (2561). บริการตรวจรักษาที่บ้าน. ค้นเมื่อวันที่ 14
มีนาคม 2561, จาก <http://www.Kluaynamthai2.com/Service-HomeCare/Service-HomeHealthCare.php>
- วรัรัตน์ ดวงขจร และบุญทวารณ วังวอน. (2558). กลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์และ
นวัตกรรมบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์
ของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง. วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ, 8(1), หน้า 1-13.

- วรเวศม์ สุวรรณระดา. (2553). ระบบการดูแลระยะยาวเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงเพื่อวัย
สูงอายุ. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- วรเวศม์ สุวรรณระดา. (2559). **ชาญชรา ก้าวสู่สังคมสูงวัยด้วยความรู้และปัญญา.**
กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- วรเวศม์ สุวรรณระดา และอาภาพรรณ คำชิริพิทักษ์. (2552). **ปัญหาเบี่ยงชีฟสำหรับผู้
ผู้สูงอายุ.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลย์ลักษณ์ รัตนวงศ์, ณัฐธิดา สุวรรณโณ, และธีรศักดิ์ จินดาบถ (2557). การวัดนวัตกรรมการ
บริการของธุรกิจท่องเที่ยวไทย: วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. **วารสารวิทยาการ
จัดการ**, 31(1), หน้า 119-146.
- วิพรรณ ประจวบเหมาะ. (2560). **แปลงผลการวิจัยสู่การพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุ.**
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิศปัตย์ ชัยช่วย. (2560). การใช้ LINE ของผู้สูงอายุ: การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา.
Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ,
10(1), หน้า 905-918.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2549). **สวัสดิการผู้สูงอายุ: แนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานสังคม
สงเคราะห์.** ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2560). **บริการท้องถิ่นเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดีสำหรับผู้สูงอายุ.**
กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร และคณะ. (2552). **โครงการตัวแบบการดูแลผู้สูงอายุที่ดีของครอบครัว
และชุมชนชนบทไทย.** กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและมูลนิธิสถาบันวิจัย
และพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- ศิริพันธุ์ สาสัตย์ และคณะ. (2552). **การศึกษาสถานดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในประเทศไทย.**
กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- ศิริรัตน์ ปานอุทัย. (2560). **การพยาบาลผู้สูงอายุ เล่ม 1.** เชียงใหม่: สมาร์ทโคตติง แอนด์
เซอร์วิส.
- ศุภชัย หล่อโลหการ, ภคพงศ์ พรหมนุชาธิป, และปัทมาวดี พัวพรหมยอด. (2553). **การจัดการ
นวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร.** กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวง
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุอยู่สบายเนอร์สซิ่งโฮม. (2561). **การเข้าเยี่ยมผู้สูงอายุของเจ้าหน้าที่
สาธารณสุข.** ค้นเมื่อวันที่ 28 เมษายน 2561, จาก [https://www.facebook.com/
YoosabaiNursingHome/](https://www.facebook.com/YoosabaiNursingHome/)
- ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค. (2561). **ประมวลภาพโรงเรียน**

- ผู้สูงอายุ. ค้นเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2561, จาก http://banbangkhae.go.th/demo/activity_detail.php?aid=15
- สถานบำบัดฟื้นฟูเอเซียเนอร์สซิงโฮม. (2561). บริการของสถานบำบัดฟื้นฟูเอเซียเนอร์สซิงโฮม. ค้นเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2561, จาก <http://www.asianursinghome.com/customizeA3-46135-1.html>
- สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์. (2556). การพัฒนาคุณภาพของผู้สูงอายุ: พัฒนาพื้นที่ต้นแบบและปัจจัยสำคัญ. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- สุธรรม นันทมงคลชัย. (2553). ผู้สูงอายุไทย: สถานการณ์สุขภาพและการพัฒนาความสุข. วารสารสาธารณสุขศาสตร์, 40(1), หน้า 101-111.
- สุพิชชา เอกระ. (2559). การจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุในกลุ่มชุมชนคนจนเมือง: กรณีศึกษาชุมชนหมู่บ้านพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11(2), หน้า 113-124.
- สุพัตรา ศรีวิชชากร. (2557). เวทีเรียนรู้เครือข่ายอำเภอเพื่อดูแลผู้สูงอายุแบบบูรณาการ. นนทบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน.
- สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และรัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2554). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- เสน่ห์ จัยโต. (2548). การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสน่ห์ จัยโต. (2558). การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: โครงการส่งเสริมการแต่งตำรา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12. (2556). ทิศทางการให้บริการของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่จะก้าวสู่ผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2551). ข้อมูลประชากรจำแนกตามภาค อายุ เพศ และเขตการปกครอง. สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. ค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2561, จาก http://www.nso.go.th/thai/stat/stat_23/toc_3.html.
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง และสรายุทธ กันหลง. (2560). การวิจัยแบบผสมวิธี: กระบวนทัศน์การวิจัยในศตวรรษที่ 21. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์.
- สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ และกนิษฐา บุญธรรมเจริญ. (2553). การสังเคราะห์ระบบการดูแล

- ผู้สูงอายุในระยะยาวสำหรับประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ที คิว พี.
 องค์กร ประจันเขตต์. (2557). กะลาวยายืด: นวัตกรรมสุขภาพเพื่อผู้สูงอายุติดบ้าน ติดเตียง.
 วารสารพยาบาลทหารบก, 15(2), หน้า 33-38.
- อรรวรรณ์ คูหา, พงงาม พงศ์จตุรวิทย์, และนิติกุล ทองน่วม. (2556). การศึกษาความพร้อม
 และความต้องการสนับสนุนในการจัดบริการสุขภาพผู้สูงอายุระยะยาวของ
 โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: สถาบันเวชศาสตร์สมเด็จพระสังฆราชญาณสังวรเพื่อผู้สูงอายุ.
- อุทุมพร ศตะกุ่มมะ, ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ, และชุมพล เสมานันท์. (2556). ความต้องการ
 สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก. วารสาร
 บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 7(1), หน้า 129-138.
- อัจฉรา ปุระคม. (2558). การส่งเสริมกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพผู้สูงอายุ. นครปฐม: เพชร
 เกษมพรินต์ติ้งกรุ๊ป.
- 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), pp. 1164-1192.
- AL- Dmour, H. H., & Ahmad Amin, E. B. (2012). The effect of market orientation on
 service innovation: A study on the information and communication technology
 (Ict) sector in Jordan. **International Journal of Humanities and Social
 Science**, 2(9), pp. 232-253.
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service blueprinting: A practical
 technique for service innovation. **California Management Review**, 50(3), pp.
 66-94.
- Bul World Health Organ. (2012). Defusing the demographic "time-bomb" in Germany.
News, 90(1), pp. 6-7.
- Caprio, T. V., & Williams, T. F. (2007). Comprehensive geriatric assessment. In Duthie,
 E. H., Katz, P. R., & Malone, M. L. (eds.), **Practice of geriatrics**. 4th ed., pp. 41-
 58. Saunder: Elsevier.
- Charlie, B. (2019). Why and how to employ the SIPOC model. **Journal of Business
 Continuity & Emergency Planning**, 12(3), pp. 198-210.
- Chang Yang, C., & Yun Lin, Y. (2009). Does intellectual mediate the relationship
 between HRM and organizational performance? Perspective of healthcare

- industry in Taiwan. **The International Journal of Human Resource Management**, 10(9), pp. 1965-1984.
- Chang, W. J., Liao, S. H., & Wu, T. T. (2017). Relationships among organizational culture, knowledge sharing, and innovation capability: a case of the automobile industry in Taiwan. **Knowledge Management Research & Practice**, 15(3), pp. 471-490.
- Chuang, C. & Liao, H. (2010). Strategic human resource management in service context: Taking care of business by taking care of employees and customers, **Personnel Psychology**, 63(1), pp. 153-196.
- Collis, D. J. (1994). Research Note: How valuable are organizational capabilities? **Strategic Management Journal**, 15(Special Issue), pp. 143-152.
- Creswell, J. W. (2009). **Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods Approaches**. 3rded.. Thousand Oaks, CA.: SAGE.
- Crossan, M. M., & Apaydin, M. (2010). A multi-dimensional framework of organizational innovation: A systematic review of the literature. **Journal of Management Studies**, 47(6), pp. 1154-1191.
- den Hertog, P. (2000). Knowledge-intensive business services as co-producers of innovation. **International Journal of Innovation Management**, 4(4), pp. 491-528.
- den Hertog, P., Wietze van der Aa, de Jong, M. W. (2010). Capabilities for managing service innovation: towards a conceptual framework. **Journal of Service Management**, 21(4), pp. 490-514.
- Foss, N., Pedersen, T., Fosgaard, M. R., & Stea, D. (2015). Why complementary HRM practices impact performance: The case of rewards, job design, and work climate in a knowledge-sharing context. **Human Resource Management**, 54(6), pp. 955-976.
- Grawe, S., Chen, H., & Daugherty, P. (2009). The relationship between strategic orientation, service innovation and performance. **International Journal of Physical Distribution and Logistics Management**, 39(4), pp. 282-300.
- Guidice, R. M., Heames, J. T., & Wang, S. (2009). The indirect relationship between organizational-level knowledge worker turnover and innovation : An integrated application of related literature. **The Learning Organization**, 16(2), pp. 143-167.

- Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective**. 8th Ed.. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hanedaa, S., & Itob, K. (2018). Organizational and human resource management and innovation: Which management practices are linked to product and/or process innovation? **Research Policy**, 47, pp. 194-208.
- Hu, K. C., & Huang, M. C. (2011). Effects of service quality, innovation and corporate image on customer's satisfaction and loyalty of air cargo terminal. **International Journal of Operations Research**, 8(4), pp. 36-47.
- Husilid, M., Jackson, S. E., & Shuler, R. S. (1997). Tactical and strategic human resource effectiveness as determinants of firm performance. **Academy of Management Journal**, 40(1), pp. 171-188.
- Ichniowski, C., & Shaw, K. (2003). Beyond incentive pay: Insiders' estimates of the value of complementary human resource management practices. **Journal of Economic Perspectives**, 17(1), pp. 155-180.
- Kamboja, S., Goyalb, P. & Rahmanc, Z. (2015). A resource-based view on marketing Capability, operations capability and financial performance: An empirical examination of mediating role. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 189, pp. 406- 415.
- Khandekar, A., Sharma, A. (2005). Managing human resource capabilities for sustainable competitive advantage: An empirical analysis from Indian global organizations. **Education + Training**, 47(8/9), pp. 628-639.
- Koff, T. H., & Bursac, K. M. (1995). **Long term care: An annotated bibliography**. Portsmouth: Greenwood Press.
- Kotter-Grühn, D., Kornadt, A. E., & Stephan, Y. (2016). Looking beyond chronological age: Current knowledge and future directions in the study of subjective age. **Gerontology**, 62, pp. 86-93.
- Laursen, K., & Mahnke, V. (2001). Knowledge strategies, firm types, and complementarity in human-resource practices. **Journal of Management and Governance**, 5, pp. 1-27.
- Lee, J. N. (2001). The impact of knowledge sharing, organizational capability and partnership quality on IS outsourcing success. **Information & Management**, 38, pp. 323-335.

- Lee, S. Y., & Klassen, R. D. (2016). Firms' response to climate change: The interplay of business uncertainty and organizational capabilities. **Business Strategy and the Environment**, 25, pp. 577-592.
- Luecke, R., (2003). **Harvard business essentials: managing creativity and innovation**. Boston: Harvard Business School Press.
- Luecke, R. (2009). **The innovation's toolkit**. Boston: Harvard Business School Press.
- Lusch, R. F. & Nambisan, S. (2015). Service innovation: A service-dominant logic perspective. **MIS Quarterly**, 39(1), pp. 155-175.
- Maier, A. M., Moultrie, J., & Clarkson, P. J. (2012). Assessing organizational capabilities: Reviewing and guiding the development of maturity grids. **IEEE Transactions on Engineering Management**, 59(1), pp. 138-159.
- Maier, D., Sven-Joachim, I., Fortmüller, A. & Maier, A. (2017). Development and operationalization of a model of innovation management system as part of an integrated quality-environment-safety system. **Amfiteatru Economic Journal**, 19(44), pp. 302-314.
- Maital, S., & Seshadri, D. V. R. (2012). **Innovation management: Strategies, concepts and tools for growth and profit**. 2nd ed.. Los Angeles: SAGE.
- Marcel, V. B. (2001). New service development and innovation in the new economy. *International Journal of Service Industry Management*, 12(5), 522-528.
- Maxwell, J. A. (2013). **Qualitative research design: An integrative approach**. 3rded.. Thousand Oaks, CA.: SAGE.
- Messersmith, J. G., & Guthrie, J. P. (2010). High performance work systems in emergent organizations: implication for firm performance. **Human Resource Management**, 49(2), pp. 241-264.
- Mishra, P., & Sharma, R. K. (2014). A hybrid framework based on SIPOC and Six Sigma DMAIC for improving process dimensions in supply chain network. **International Journal of Quality & Reliability Management**, 31(5), pp. 522-546.
- Morgan, N. A., Slotegraaf, R. J., & Vorhies, D. W. (2009). Linking marketing capabilities with profit growth. **International Journal of Research in Marketing**, 26, pp. 284-293.
- Mu, J. (2015). Marketing capability, organizational adaptation and new product

- development performance. *Industrial Marketing Management*, 49, 151-166.
- Nadash, P., & Ahrens, J. (2005). Long- term care: An overview. **Policy Brief (Center Home Care Policy Res)**, 22, pp. 1-9.
- Nasution, H. N., Mavondo, F. T., Matanda, M. J., & Ndubisi, N. O. (2011). Entrepreneurship: Its relationship with market orientation and learning orientation and as antecedents to innovation and customer value. **Industrial Marketing Management**, 40, pp. 336-345.
- Neuman, W. L. (2006). **Social research method: Qualitative and quantitative approaches**. 6th eds.. Boston: Pearson International Edition.
- Nishizawa, M., Ogura, M., Takabe, W., Yagi, M., & Yonei, Y. (2017). Functional age and medication in the independent living elderly: Yurin study. **Glycative Stress Research**, 4(4), pp. 240-249.
- Osborne, J. W., & Costello, A. B. (2004). Sample size and subject to item ratio in principal components analysis. **Practical Assessment, Research and Evaluation**, 9(11), pp. 1-9.
- Paul. J., Mittal, A., & Srivastav, G. (2016). Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector banks. **International Journal of Bank Marketing**, 34(5). pp. 606-622.
- Schartinger, D. (2013). An institutional analysis of innovation in healthcare services. In F. Gallouj, L. Rubalcaba, & P. Windrum. **Public-private innovation network in service**. (pp. 197-227). Cheltenham: Edward Elgar.
- Siyamtinah, H. S. (2016). Innovation capability of SMEs through entrepreneurship, marketing capability, relational capital and empowerment. **Asia Pacific Management Review**, 21, pp. 196-203.
- Spiriduso, W. W. (1995). Aging and motor control. In C. Gisolf, D. Lamb & E. Neal (Eds.) **Perspectives in exercise science and sport medicine: Exercise in older adults**. 8: pp. 53-110. Collins Publishers.
- Storey, C., Cankurtaran, P., Papastathopoulou, P., & Hultink, E. J. (2016). Success factors for service innovation: A meta-analysis. **The Journal of Product Innovation Management**, 33(5), pp. 527-548.
- Sundbo, J. (2017). Quantitative measurement instrument: A case of developing a method for measuring innovation in service firms. In F. Sørensen, & F. Lapenta.

- Research methods in service innovation.** (pp. 19-39). Northampton, MA: Edward Elgar Publishing.
- Takeuchi, R., Lepak, D. P., Wang, H., & Takeuchi, K. (2007). An empirical examination of the mechanisms mediating between high-performance work systems and the performance of Japanese organizations, **Journal of Applied Psychology**, 92(4), pp. 1069-1083.
- Tang, T. W., Wang, M. C. H., & Tang, Y. Y. (2015). Developing service innovation capability in the hotel industry. **Service Business**, 9, pp. 97-113.
- Tidd, J., & Bessant, J. (2013). **Managing innovation: Integrating technological, market and organizational change.** 5th ed.. Chichester: John Wiley and Sons.
- Tuan, N. P., & Yoshi, T. (2010). Organizational capability, competitive advantage and performance in supporting industries in Vietnam. **Asian Academy of Management Journal**, 15(1), pp. 1-21.
- VenusLun, Y. H., Shang, K. C., Lai, K. H., Cheng, T. C. E. (2016). Examining the influence of organizational capability in innovative business operations and the mediation of profitability on customer satisfaction: An application in intermodal transport operators in Taiwan. **International Journal of Production Economics**, 171, pp. 179-188.
- Wahlin, A., MacDonald, S. W. S., deFrias, C. M., Nilsson, L., & Dixon, R. A. (2006). How do health and biological age influence chronological age and sex differences in cognitive aging: Moderating, mediating, or both? **Psychology and Aging**, 21(2), pp. 318-322.
- Walsh, M., Lynch, P., and Harrington, D. (2010). **Creating super competitive advantages for the small tourism firm through capitalizing on the firm-level dynamic capability of innovativeness**, The Tourism and Hospitality Research in Ireland Conference (THRIC). 15th - 17th June 2010, Shannon College of Hotel Management.
- World Health Organization. (2000). Report of WHO study group: Home- based long-term care. **WHO Technical Report Series 898**, Geneva: World Health Organization.
- Yang, C. C. (2007). A systems approach to service development in a concurrent engineering environment. **The Service Industries Journal**, 27(5), pp. 635-652.

- Yin, R. K. (2014). **Case study research design and methods**. 5th ed.. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). **Service marketing: Integrating customer focus across the firm**. 6th ed.. New York: McGraw-Hill.
- Zhao, Y. L., & Benedetto, C. A. D. (2013). Designing service quality to survive: Empirical evidence from Chinese new ventures. **Journal of Business Research**, 66(8), pp. 1098-1107.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี