



國立高雄應用科技大學  
企業管理系

高階經營管理研究所

碩士論文

內部行銷、成就動機、組織承諾與工作滿意度  
之關係研究-以南部某醫療服務機構為例

The Relationship of Internal Marketing, Achievement Motivation,  
Organizational Commitment, and Job Satisfaction- An Example of the  
South Medical Institution

研究生：朱惠瑛

指導教授：陳榮方 博士

中華民國 102 年 06 月


內部行銷、成就動機、組織承諾與工作滿意度  
之關係研究-以南部某醫療服務機構為例

The Relationship of Internal Marketing, Achievement Motivation,  
Organizational Commitment, and Job Satisfaction- An Example of the  
South Medical Institution

研究生：朱惠瑛

指導教授：陳榮方 博士

國立高雄應用科技大學  
企業管理系高階經營管理研究所  
碩士論文



A Thesis

Submitted to

Institute of Executive Master of Business Administration

Department of Business Administration

National Kaohsiung University of Applied Sciences

In Partial Fulfillment of Requirements

For the Degree of Master of Business Administration

June 2013

Kaohsiung, Taiwan, Republic of China

中華民國 102 年 06 月

# 內部行銷、成就動機、組織承諾與工作滿意度 之關係研究-以南部某醫療服務機構為例

學生：朱惠瑛

指導教授：陳榮方 博士

國立高雄應用科技大學高階經營管理研究所

## 摘 要

在人力需求密集的醫院組織，正面臨著醫護人力超時工作，工作負荷量大，不願投入職場，醫院要如何面對愈趨嚴重的員工離職現象與醫護人力短缺的困擾，是非常重要的議題。因此，本研究主要目的是探討，內部行銷、成就動機、組織承諾與工作滿意度之間的相互關係，以南部某醫療機構員工為研究對象。

研究問卷發放採用分層比例抽樣法進行抽樣。依母體數三分之一計算，再以 SPSS 19.0 軟體進行獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析、相關分析及迴歸分析探討其差異性及影響程度，問卷共發出 450 份，扣除無效問卷 40 份，有效樣本為 410 份，有效回收率為 91 %。研究結果發現：(1)內部行銷與組織承諾具有顯著正向關係；(2)成就動機與組織承諾具有顯著正向關係；(3)組織承諾與工作滿意具有顯著正向關係；(4)內部行銷與工作滿意具有顯著正向關係；(5)成就動機與工作滿意具有顯著正向關係。

關鍵字：內部行銷、成就動機、組織承諾、工作滿意度、醫療服務業

# The Relationship of Internal Marketing, Achievement Motivation, Organizational Commitment, and Job Satisfaction- An Example of the South Medical Institution

Student : Hui-Ying Chu

Advisors : Dr. Jung-Fang Chen

Institute of Executive Master of Business Administration

National Kaohsiung University of Applied Sciences

## Abstract

The labor-intensive hospital system is being faced with declining profits, staff working overtime and high workloads.. The question of how hospitals have to deal with the increasingly serious phenomenon of quitting staff and how to solve the puzzle of vacant positions for doctors and nurses has already become a grave concern.

Therefore, the main purpose of this research is to investigate what factors there are in the behavior of first-line medical practitioners in the healthcare industry towards those who are seeking medical attention.

Taking the first-line medical practitioners from a random healthcare organization from the south as the object of study, this research will investigate the interrelationships between internal marketing, achievement motivation, organizational commitment and job satisfaction rate.

The questionnaire was given to one-third of the sample population using stratified sampling. It used SPSS19.0 software for independent samples T-test, one-way ANOVA analysis, correlation analysis and regression analysis to explore the differences and impact factors.

A total of 450 questionnaires were issued, of which 40 were determined to be invalid. The effective sample therefore is 410, an effective rate of 91%.

The results show that:

- (1) Internal marketing has a notable positive effect on organizational commitment.
- (2) Achievement motivation has a notable positive effect on organizational

commitment.

- (3) Organizational commitment has a notable positive effect on job satisfaction.
- (4) Internal marketing has a notable positive effect on job satisfaction.
- (5) Achievement motivation has a notable positive effect on job satisfaction.

Keywords: internal marketing, achievement motivation, organizational commitment, job satisfaction, health care industry



# 第一章 緒 論

## 第一節 研究背景

根據行政院衛生署資料顯示：台灣醫院從2001年的637家至2011年有507家醫院，在十年內減少130家醫院，(圖2-5)。近三年來護理人員離職率由22%上升至28%，換句話說，每家醫院有將近三分之一是服務不滿一年的新進人員(陳惠惠，2006)。而且依行政院衛生署統計資料至2012年11月止護理人員執業人數140,740人，領照人數238,787人，執業率才58.94%，(行政院衛生署醫療資訊網，2011)。可見我國護理人力流失是當前極需解決的問題。

醫療服務業人員的服務品質與國人健康狀況卻息息相關，政府也相當重視醫療從業人員的素質提升，由2011年行政院衛生署修正「醫院評鑑基準」已將「醫師」、「醫事放射」、「護產」、「藥劑」、「醫事檢驗」、「營養」及「復健人力」等7條醫事人力資源項目列為必要評鑑考核項目(行政院衛生署，2011)；例如醫院評鑑條文規定護理人力配置標準之需求，護病比2.5比1，造成護理人力需求的上昇，足以驗證人力資源管理是企業維持競爭優勢的重要來源，留住優秀的員工是醫療機構中人力資源部門的重要工作之一(邱鴻森，2009)。

在未來的知識、經濟社會中，人力資源的開發將是提昇國家競爭力的重要關鍵，醫療服務業人力在國家整體建設及全面現代化過程中扮演著相當重要的角色(許道然，2000)。員工的工作中的行為表現對組織的服務品質會有相當大的影響，因此如何激發員工與組織建立高度的合作與正向承諾，願意為組織付出更多的心力、樂於接受組織的目標，是現行組織迫急需要而且是重要的研究課題。

從Maslow(1954)需求理論中，人類需求層次除了第一層基本需求以外，他會依據本身之特性、認知與能力，進入較高層次之需求。因此，結合員工的目

標與組織的目標一致，組織讓員工能滿足工作動機，使其達到自我實現理想，成為成就工作的動機。故本研究探討內部行銷、成就動機、組織承諾與工作滿意度的相互關係，期待本研究之研究成果作為改善內部環境成為磁吸醫院之標竿，並提昇對外服務品質之參考依據。

## 第二節 研究動機

目前醫療產業已被視為服務業，它是一種勞力密集、高度專業化、體力精神壓力大且顧客關係複雜的行業。在醫療服務過程中是集合一群背景訓練不同的專業人士相互支援合作，提供著各式整合的專業性服務並而累積最佳的合作默契。而醫院是員工勞務服務的場所，醫院員工是醫院十分重要的「資產」，且支持著醫院的服務運作。在全民健保總額管制之下，首當影響的是人力成本受考驗。由於近年來的醫師荒、護士荒、醫藥分業的藥師荒等人力的缺乏下，已造成醫療機構經營管理上的衝擊與困境。而這些現況在在顯示醫療服務機構內部的人力資源管理的重要性。

內部行銷(internal marketing)的概念是組織將員工視為內部顧客的一種管理哲學(Berry,1981)，其思維是要培養員工具有顧客導向及將員工視為顧客的概念，並透過人力資源管理方式，配合行銷活動來運作。而醫療服務機構是高度專業化的組織，顧客與組織間的關係主要取決於個別服務人員，且服務人員處理顧客的能力與員工滿意度具有密切關係(Brown,1996)。然而醫療服務人員的經驗是日積月累的，醫療機構常費心盡力尋找適才適用的人才，若能透過教育訓練找出以員工需求的工作或產品來吸引、發展及留任合適的員工，進而了解員工的行為表現及如何讓員工感到身為組織的一分子為榮，是為本研究動機之一。

人力資源管理中，員工的組織承諾程度也是攸關組織成敗的重要關鍵要素。Mowday(1982)提出組織承諾是員工具有強烈信仰與接受組織目標及價值，且願

意為組織利益而努力並希望繼續成為組織的一份子。而成就關乎「動機」，成就動機是一種內部心理追求成功的需求，有一股發自內心的動力，因此希望在醫療組織中找到員工服務過程和病患之間的互動及治療結果來獲得工作上的成就感，而願意持續性的留在組織內努力並達成組織使命，是為本研究動機之二。

醫院為提高醫療服務品質，讓顧客更滿意。其主要因素取決於機構員工對機構的「忠誠度」與「向心力」。機構若能連結員工與組織之間的關係，強化員工對組織的認同感，進而對工作領域滿意，實為醫院經營之重要工作。因為內部員工的需求被滿足後，才會有動機為顧客提供滿意的服務。且醫療服務是一系列的醫病接觸與互動，醫療機構應對員工工作滿意度有所重視，這不僅可以提高員工的工作滿意度，同時也可提高醫療服務品質及病患滿意度。（凌儀玲，1998），故針對醫服務業人員的組織承諾與工作滿意度的相關程度探討，是為本研究動機之三。

Jack Welch 在《企業強權》（Jack Welch and GE Way）一書寫道：「如果你有高度的顧客滿意度，你就能獲得市場；如果你有高度的員工滿意度，你就能提高生產力。」（引自詹文明，2006）但是，如何才能提昇員工的工作滿意度呢？許多實證研究顯示：內部行銷的實施有助於提昇員工的工作滿意度（王翠品，2002；郭振生，2003），透過內部行銷的推行，可有效提昇員工的工作滿意度，並提高組織整體的生產力。因此，探討內部行銷運作，藉以提昇組織員工工作認同與滿意更顯重要，此為本研究動機之四。

成就動機是個人追求進步以達成目標的動力，並且具精益求精的傾向，在不順利的情境下，會奮發努力以突破障礙（張春興，1996）。然而關於成就動機與工作滿意度之關係，各相關的研究結果均呈現成就動機越高，對於工作滿意或學習成果愈具正向的影響（潘依琳、張媚，1997），然而本研究為瞭解醫療服務業人員在面臨消費者意識抬頭、人力缺乏及醫病關係多變且複雜的醫療環



境下，其成就動機與工作滿意度之間是否仍舊有其高度的關連性?此為本研究動機之五。

綜合上述，本研究將藉由內部行銷、成就動機的角度探討員工對組織的承諾及工作滿意度之間的相關性，其研究結果將可提供醫院管理者適時調整管理策略，增加醫院永續經營及競爭力的實質幫助。

### 第三節 研究目的

綜合前述的研究背景及研究動機，本研究擬以第一線服務人員為研究對象，探討內部行銷、成就動機、組織承諾與工作滿意度的相互關係，希望藉此了解內部顧客人員自身的認知，來評量所服務醫院的內部服務品質；並探討醫院內部服務品質與內部顧客滿意度之間的關係與影響程度。期望透過研究結果提出管理上與制度上的建議，提升內部顧客的服務品質，來增進工作的成就及滿意度，使其能從適應工作到享受工作、進而樂在工作，更為企業的永續經營、創造更大的社會貢獻與價值。

本研究依據上述目的，在實證分析下提出下列主要問：

1.探討不同人口學特質的員工在內部行銷、成就動機、組織承諾、工作滿意上是否有顯著差異，期望提供研究結果供醫院參考，並可針對不同族群的員工給予差異施策及組織目標。

2.由內部顧客的觀點，探討醫療服務機構內部行銷實施及提升員工成就動機，是否會影響員工組織承諾。

3.探討組織承諾與員工工作滿意之關係，此結果供醫院預測員工留任的狀況，並針對員工不滿之措施進行改善，以降低員工離職率。

4.瞭解內部行銷、成就動機、組織承諾與工作滿意之關聯性。以提供醫院管理者適時調整人力資源管理策略，留任合適員工增加醫院競爭力。

## 第四節 研究流程

本研究依據研究動機與研究目的，並蒐集、參考相關文獻選定研究主題，以建構研究架構與研究假說，再以問卷調查方式進行實證資料蒐集，進而進行資料分析、整理與推論以及相關驗證假設，最後提出研究結論與建議。本研究流程如圖 1-5 所示。

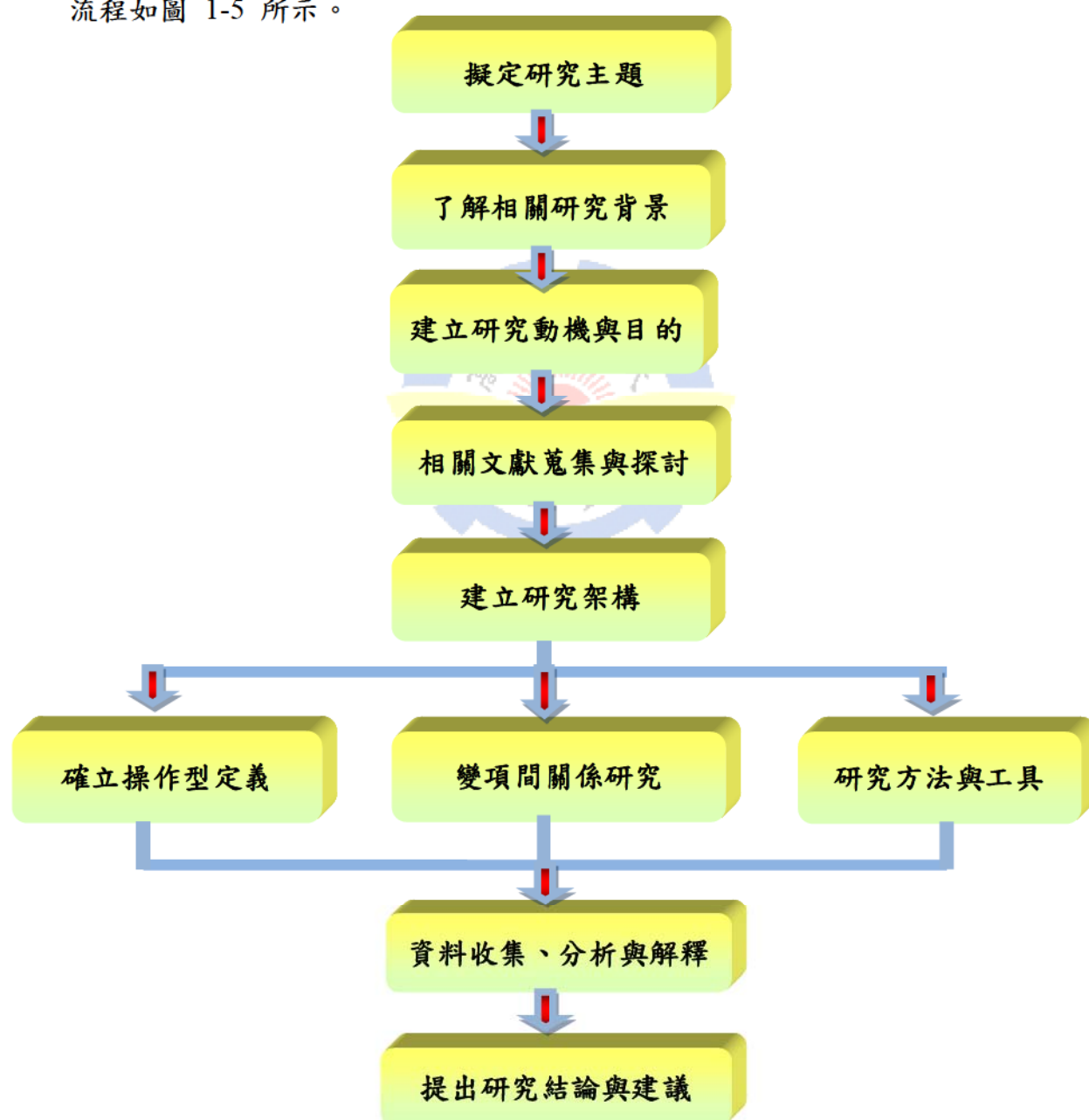


圖 1-1 研究流程

## 參考文獻

### 中文部份

1. 丁虹(1987)。企業文化與組織承諾之關係研究。國立政治大學企業管理研究所博士論文，未出版，台北市。
2. 王啟州(2005)。內部行銷知覺、工作滿足、組織承諾與工作績效結構關係之研究—以壽險業為例。國立中正大學成人及繼續教育學系碩士論文，未出版，嘉義縣。
3. 王翠品(2002)。內部行銷作為、工作滿足、與離職傾向之研究—以H連鎖娛樂事業為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
4. 王郁雯(2007)。護理人員之人格特質、工作價值觀、工作壓力與工作滿意的關聯研究。國立成功大學工業與資訊管理學系專班碩士論文，未出版，台南市。
5. 王精文、黃淑琴、高力行(2000)。內部行銷對人力資源管理滿意度與員工滿足之影響。第二屆永續發展管理研討會—新世紀經營管理暨製商整合管理研討會論文集(446-457頁)，屏東縣。
6. 王文科、王智弘(2009)。教育研究法(十三版)。臺北市：五南。
7. 方萱(2006)。探討粉領族之人格特質、同儕互動、階級意識與工作滿意度間關係。中國文化大學勞動學研究所碩士論文，未出版，台北市。
8. 江東亮(2002)。台灣醫療保健支出之趨勢分析。台灣衛誌，21，157-63。
9. 池文海、呂正雄、楊宗儒(2008)。內部行銷與情緒智力對員工績效之影響。中華管理學報，9(3)，1-21。
10. 呂世模(2000)。中華電信員工對民營化組織溝通、變革的認知與組織承

諾之研究—以長途及行動通信分公司為例。國立交通大學經營管理研究所碩士論文，未出版，新竹。

11. 李是惠 (2002)。內部行銷作為影響顧客導向行為之研究—以S 公司量販店為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
12. 李淑幸 (2008)。國小高年級學童的數學學業壓力、成就動機與旗學業成績之關係之研究。國立屏東教育大學數理教育研究所碩士論文，未出版，屏東市。
13. 李美慧(2012)。兩岸會計人員工作特性、成就動機與工作滿意度之關係研究。國立高雄應用科技大學企業管理高階研究所碩士論文，未出版，高雄市。
14. 李力昌(2008)。情緒勞務、衝動性購買行為、工作倦怠與自我監控關係之研究—以服務業前台人員為例。國立高雄應用科技大學首屆海峽兩岸觀光研討會，高雄市。
15. 李建慧(2003)。工作生活品質與組織承諾、組織公民行為關聯性研究—以國產實業建設股份有限公司為例。中原大學企業管理研究所碩士論文，桃園縣。
16. 李自在(2004)。戶政人員的知識學習、成就動機、組織文化對其組織創新、組織承諾與組織行政績效之影響性研究—以嘉義縣市各戶政事務所為例。南華大學管理科學研究所碩士論文，嘉義縣。
17. 杜新偉(1999)。組織變革中員工反應態度的調查研究—以中華電信公司民營化變革為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，高雄市。
18. 余安邦、楊國樞(1987)。社會取向成就動機與個我取向成就動機：概念分析與實徵研究。中央研究院民族學研究所集刊，64，51-98。
19. 余安邦 (1990)。成就動機的建構效度的研究。臺灣大學心理學研究所博士論文，未出版，台北市。
20. 余宗勳 (2004)。國小六年級學童成就動機、教師領導風格與學習適應關

- 係之研究。國立臺南大學教育學系輔導教學碩士班碩士論文，未出版，台南市。
21. 沈進成、張延蓉 (2002)。內部行銷作為、組織承諾、工作滿足與顧客導向服務關係之研究—以主題遊樂園為例。旅遊管理研究，2 (2)，79-99。
  22. 沈進成、楊琬琪、郭振生 (2006)。內部行銷、組織承諾、工作滿意與學校效能影響關係之研究—以台南地區國民小學為例。人力資源管理學報，1，47-74。
  23. 沈洸洋(2002)。非營利組織志工內部行銷之研究。義守大學管理科學研究所碩士論文，高雄市。
  24. 吳三江 (2000)。醫療服務業內部行銷活動對就醫者導向行為影響之研究—以高雄市立醫院為例。國立中山大學人力資源管理研究所，未出版，高雄市。
  25. 吳靜吉、廖素華 (1978)。明尼蘇達滿意問卷研究。政治大學學報，8，37-38。
  26. 吳宛儒(2009)。顧客導向公共服務與組織承諾之研究—以台中縣戶政事務所為例。國立中興大學國家政策與公共事務研究所碩士論文，未出版，台中市。
  27. 吳宗立 (1993)。成就動機理論及其相關研究分析。國教園地，44，67-73。
  28. 吳秉恩 (1993)。組織行為學。台北：華泰文化事業有限公司。
  29. 吳佳玲 (2007)。國民小學內部行銷作為與教師組織承諾關係之研究-以桃竹苗四縣市為例。國立新竹教育大學教育學系碩士班碩士學位論文，未出版，新竹市。
  30. 吳志淵 (1999)。企業內部行銷之探索性研究：以國內某石化廠為例。國立中正大學企業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
  31. 吳三江(2001)。醫療服務業內部行銷活動對就醫者導向行為影響之研究—以高雄市立醫院為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，

- 高雄市。
32. 巫喜瑞、黃俊英 (2000)。內部行銷作為概念及其與人力資源管理的比較。企銀季刊，3，125-133。
33. 巫喜瑞 (2001)。內部行銷作為、行為評估、工作滿足和顧客導向之研究—以證券營業員為例。國立中山大學企業管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
34. 邱麗芬 (2009)。國小教師專業發展與教師信念之調查研究。大葉大學教育專業發展研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
35. 邱麗家 (2006)。內外控人格特質、工作特性與工作滿意度關係之研究—以成就動機為中介變項。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
36. 邱鴻森 (2009)。臺北市運動中心內部行銷對員工工作滿意與組織承諾之研究。國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文，未出版，台北市。
37. 邱皓政 (2010)。量化研究與統計分析。臺北市：五南。
38. 林良楓 (1984)。會計事務所查帳員工作滿足與組織承諾之研究。國立政治大學企業管理研究碩士論文，未出版，台北市。
39. 林盈杉 (1994)。中、美、日資企業員工成就動機、領導型態、組織結構與組織承諾關係之研究。義守大學管理科學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
40. 林必寬 (2007)。領導風格與內部行銷對工作滿意度影響之研究—以某連鎖式便利商店嘉南區門市為例。國立成功大學工業與資訊管理學系之碩士論文，未出版，台南市。
41. 林忠家 (2005)。內部行銷知覺、工作滿足與服務導向組織公民行為關係之研究—以壽險業為例。真理大學管理科學研究所之碩士論文，未出版，

- 台北市。
42. 林宜珍 (2002)。工作特性、管理模式與工作滿足、組織承諾關係之研究—以流通個案為例。國立中央大學碩士論文，未出版，桃園縣。
43. 林儀真 (2002)。不同雇用別之護理人員其組織承諾、專業承諾與工作表現行為之探討。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
44. 柯純義 (2006)。成就動機、內外控、工作特性與工作倦怠關係之研究-以臺北縣公立高級中學教師為例。銘傳大學管理研究所碩士論文，未出版，台北市。
45. 柯秋溢 (2000)。花蓮、台東地區阿美族與漢族運動員之成就目標取向、知覺運動成功信念、知覺運動目的之比較研究。國立體育學院教練研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
46. 高麗玲 (2008)。餐飲業內部行銷知覺、工作滿意度與工作表現相關之研究—以A餐旅公司為例。中國文化大學文學研究所之碩士論文，未出版，台北縣。
47. 凌儀玲 (1998)。醫療服務接觸之劇場觀點。醫院，31(5)，33-42。
48. 徐鶯娟 (1995)。國民小學教師成就動機、參與決定與其工作投入關係之研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
49. 徐士翔 (2008)。國小學生同儕關係、成就動機與學業成就相關研究-以臺南縣為例。國立屏東教育大學教育科技研究所碩士論文，未出版，屏東市。
50. 孫進發 (2004)。員工對組織變革認知、轉業訓練、組織承諾與工作滿足關係之研究—以台糖公司為例。長榮大學碩士論文，未出版，臺南市。
51. 康譽瓊 (2001)。內部行銷作為、行為評估、工作滿足和顧客導向之研究-以證券營業員為例。國立中山大學企業管理研究所碩士論文，高雄市。
52. 許道然 (2000)。邁向新世紀的公務人員訓練制度。游於藝雙月刊，20(7)，

- 1。
53. 許士軍 (1980)。管理學。台北：東華出版。
54. 許丕忠 (2005)。組織變革下員工認知、組織承諾與工作滿足之研究—以台北縣人事人員集中辦公為例。大葉大學事業經營研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
55. 曾信超、黃先鋒 (2009)。內部行銷與組織效能之關聯性—以組織承諾與工作滿意為中介變項。商管科技季刊，2(10)，291—326。
56. 郭振生 (2003)。內部行銷導向、組織承諾、工作滿意與學校效能關係之研究—以台南地區國民小學為例。私立南華大學管理研究所碩士論文，未出版，嘉義。
57. 郭雅玲 (2007)。高雄市國小教師內部行銷知覺與組織承諾關係之研究。國立屏東教育大學，未出版，屏東市。
58. 郭正文 (2005)。薪酬公平認知與工作態度相關之探討—以中部某醫學中心之行政人員為例，中台醫護技術學院醫護管理研究所碩士論文，未出版，台中市。
59. 黃奕源 (2005)。人格特質、工作特性、領導行為與工作滿意度之關連性—以臺灣高科自產業不同職務員工為例。國立成功大學高階管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
60. 黃瓊慧 (1985)。企業責任中心主管激勵與組織承諾之研究。國立政治大學會計研究所碩士論文，未出版，台北市。
61. 黃秀霜 (1987)。教育行政人員成就動機、工作特性與組織承諾之相關研究。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
62. 黃秋萍 (2005)。內部行銷、勞資關係氣氛對組織承諾、情緒勞動與顧客導向行為之關聯性研究。南華大學，未出版，嘉義縣。
63. 陳順宇 (2002)。多變量分析。台北：華泰圖書文物公司。



64. 陳美惠、簡莉盈 (2010)。居家護理人員工作滿意度及相關因素之探討。護理雜誌，57(2)，39-48。
65. 陳海鳴、余靜文 (2000)。企業文化發展與組織承諾的關聯性研究—被購併企業續留員工之觀點。管理與系統，2(7)，249-270。
66. 陳湘琬 (2004)。教師人格特質、工作特性、工作滿足、組織承諾與離職傾向相關性之研究—以南部地區為例。義守大學管理研究所碩士論文，未出版，高雄縣。
67. 陳忠謙 (1995)。企業主管領導型態與員工溝通滿足及組織承諾之關係研究—以台灣石化業為例。成功大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
68. 陳金水(1989)。國民中學教師制握信念工作經驗與組織承諾之關係。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
69. 莊振輝 (1983)。我國財政部所屬國營事業員工工作滿足之研究。國立政治大學會計研究所未出版碩士論文，未出版，台北市。
70. 莊健祥 (1993)。成就動機與工作績效之相關研究。國立台灣科技大學管理技術研究所碩士論文，未出版，台北市。
71. 莊逸州、黃崇哲(2000)。醫療機構管理制度。臺北市：華杏出版社。
72. 莊榮霖(1994)。國中教職員工作滿足與組織承諾之研究：高雄市地區市立國中調查分析。國立政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版，台北市。
73. 張春興 (1996)。教育心理學—三化取向的理論與實踐。台北：台灣東華書局股份有限公司。
74. 張松茂 (2001)。多角化金融集團員工認知、內部行銷與組織承諾之關係—以國泰人壽保險公司之業務體系為例。逢甲大學保險學系碩士論文，未出版，台中市。
75. 張嘉娟 (2004)。員工內部行銷作為知覺、企業文化差異知覺與組織承諾

- 之關聯性研究—以集團企業子公司員工為研究對象。中原大學企業管理學系碩士論文，未出版，桃園縣。
76. 張益貴 (2003)。公營事業員工對組織變革反應態度之研究—以嘉義縣公共汽車管理處民營化變革為例。南華大學管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
77. 張振山 (2005)。組織文化和領導風格對組織承諾、工作滿足與工作行為之影響—以雲林縣政府地政機關為例。南華大學管理科學研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
78. 張煥禎、張威國(1999)。醫療行銷管理。臺北市：偉華書局有限公司。
79. 溫昆達 (2002)。生涯導向、成就動機、工作滿足、留職意願關係之探討—以國內大型會計師事務所為例。國立中山大學企業管理學系碩士論文，未出版，高雄市。
80. 喬友慶、楊國彬、官志亮 (2000)。顧客導向的服務業行銷分析—以華信商銀MMA為例。產業金融季刊，109，44-59。
81. 葉國華 (2002)。員工人格特質、組織承諾與銀行合併態度之研究—以中國國際商業銀行為例。國立高雄第一科技大學金融營運所碩士論文，未出版，高雄市。
82. 詹文明 (2006)。目標應該是什麼？。經理人月刊，22，100。
83. 葉宏中 (2003)。組織變革壓力對員工工作態度的影響—以國立博物館面臨變革為例。東華大學公共行政研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。
84. 楊重榮 (2006)。影響汽車製造業研發人員組織承諾因素之探討。國立成功大學高階管理班碩士論文，未出版，台南市。
85. 董欣寧 (2001)。個人屬性、組織公平與組織承諾關聯性之研究—以中華電信國際電信分公司為例。國立交通大學經營管理研究所碩士論文，未出版，新竹市。

86. 廖婉鈞 (2006)。內部行銷對組織公民行為的影響。國立成功大學企業管理學研究所碩士論文，未出版，台南市。
87. 鄧惠君 (2002)。海陸輪調制度對海陸勤人員工作滿足與組織承諾之相關探討—以A公司海陸勤人員為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
88. 蔡欣嵐 (2000)。工作特性、人格特質與工作滿意度之關係—以半導體業為例。國立中央大學企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
89. 蔡雅芳、吳世望、張肅婷 (2008)。教學醫院內部行銷與組織承諾關係之探討。醫務管理期刊，3(9)，188-204。
90. 潘依琳 (1994)。基層護理人員之工作特性、成就動機與工作投入、工作滿足、留職意願關係之研究。台灣大學醫學院護理學研究所碩士論文，未出版，台北市。
91. 潘依琳、張媚 (1997)。醫院護理人員之工作特性、成就動機對工作投入、工作滿足、與留職意願之影響。中華公共衛生雜誌，17(1)，48-57。
92. 劉春榮 (1993)。國民小學組織結構、組織承諾與組織效能關係之研究，國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，台北市。
93. 劉修靜 (2000)。國小教師職業性別刻板印象、成就動機之關係與逃避事業成就傾向之相關研究。國立新竹師範學院國民教育研究所論文集 (頁287-314)，新竹。
94. 劉鶴群、林秀雲、陳麗欣、胡正申、黃韻如 (譯) (2010)。社會科學研究方法。臺北市：新加坡商聖智學習。(Babbie, E., 2010)。
95. 薛婉婷 (1997)。人格特質與工作特性之契合對工作滿足與組織承諾之影響。中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
96. 戴秀卿(2003)。醫院員工的情緒勞務負荷與顧客導向行為之關係研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。

97. 蕭富峰 (1997)。內部行銷 (第一版)。台北：天下文化出版社。
98. 藍珮瑄 (2009)。全職實習諮商心理師成就動機、自我照顧與全職實習經驗滿意度之研究。國立臺北教育大學心理與諮商學系碩士論文，未出版，台北市。
99. 蘇信旭 (2002)。工作價值觀、組織承諾與工作滿足相關之研究—以台南縣鄉鎮市公所基層公務人員為例。國立中正大學企業管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。



## 英文部份

1. Atkinson, J. W. (1957). Motivational Determinants of Risk-Taking Behavior. *Psychological Review*, 64, 359-372.
2. Alderfer, C. (1973). *Existence, Relatedness and Growth: Human Needs in Organizational Settings*. New York, NY: Free Press.
3. Ames, C. (1984). Achievement Attributions and Self-Instructions Under Competitive and Individualistic Goal Structures. *Journal of Educational Psychology*, 76(3), 478-487.
4. Ahmed, P. K., and Rafiq, M. (2003). Commentary Internal Marketing Issues and Challenges. *European Journal of Marketing*, 37(9), 1176-1186.
5. Barber, A. E., Dunhan, R. B., and Formisano, R. R. (1992). The impact of flexible benefits on employee satisfaction: a field study. *Personnel psychology*, 45(1), 55-74.
6. Buchanan, B. I. (1974). Government Manager, Business Executive, and Organizational Commitment. *Public Administration Review*, 34, 339-347.
7. Berry, L. L. (1981). The Employee as Customer. *Journal of Retail Banking*, 3(1), 25-28.
8. Berry, L. L., and Parasuraman, A. (1991). *Marketing Services: Competing Through Quality*, New York, NY: The Free Press.
9. Brown, S. P. (1996). A Meta-Analysis and Review of Organizational Research on Job Involvement. *Psychological Bulletin*, 120(2), 230-255.
10. Brooke, P. P., Russell, D.W. and L. J. Price, (1988). Discriminate Validation of Measures of Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational Commitment, *Journal of Applied Psychology*, 73(2), 139-145.

11. Corrall, S., and Brewerton, A. (1999). *The New Professional's Handbook: Your Guide to Information Services Management*. London, England: Library Association Publishing.
12. Clarizio, H. F., and McCoy, G. F.(1983). *Behavior disorder in children*. New York, NY: Harper and Row Publishers.
13. Conduit, J., and Mavondo, F. T. (2001). How Critical is Internal Customer Orientation to Market Orientation? *Journal of Business Research*, 51, 11-24.
14. Colquitt, J. A., LePine, J. A., and Noe, R. A. (2000). Toward an Integrative Theory of Training Motivation: A Meta-Analytic Path Analysis of 20 Years of Research. *Journal of Applied Psychology*, 85(5), 678-707.
15. Chang, D. J., and Hwang, I. S. (2005). Relationships among Internal Marketing, Employee Job Satisfaction and International Hotel performance: An Empirical Study. *International Journal of Management*, 22(2), 285-293.
16. Chang, C. S., and Chang, H. H. (2007). Effects of Internal Marketing on Nurse Job Satisfaction and Organizational Commitment: Example of Medical Centers in Southern Taiwan. *Journal of Nursing Research*, 15(4), 265-274.
17. Chang, C. S., and Chang, C. H. (2009). Perceptions of internal marketing and organizational commitment by nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 65(1), 92-100.
18. Chen, C.R., Steiner, T.L., and Whyte, A. M. (2006). Does stock option-based executive compensation induce risk-taking? An analysis of the banking industry. *Journal of Banking and Finance*, 30(3): 915-945.
19. Chen, C.R., Steiner, T.L., and Whyte, A. M. (2006). Does stock option-based executive compensation induce risk-taking? An analysis of the banking industry. *Journal of Banking and Finance*, 30(3): 915-945.

20. Cuieford, J. P. (1965) *Fundamental Statistics in Psychology and Education* (4nd ed.), McGram-Hill, New York.
21. Drucker, P. F. (1986). *Marketing in Turbulent Times*. New York, NY: Harper and Rowe.
22. Dweck, C. S. (1986). Motivational Processes Affecting Learning. *American Psychologist*, 41(10), 1040-1048.
23. Daft, R. L., and Noe, R. A. (2001). *Organizational behavior*. Fort Worth: Harcourt college publishers.
24. Elliot, E. S., and Dweck, C. S. (1988). Goals: An approach to motivation and achievement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(1), 5-12.
25. Elliot, A. J. (1999). Approach and Avoidance Motivation and Achievement Goals. *Educational Psychologist*, 34(3), 169-189.
26. Gronroos, C. (1981). *Internal Marketing: An Integral Part of Marketing Theory*. In American Marketing Association Services Marketing Conference Proceedings Series. 236-238.
27. Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
28. Gronroos, C. (1985). *Internal Marketing Theory and practice in Services Marketing in a Changing Environment*. American Marketing Association ( 42-47). Chicago, IL.
29. Gronroos, C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Context: The Marketing and Organizational Behavior Interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-11.
30. Gronroos, C. (1994). From Marketing Mix to Relationship Marketing: Towards a Paradigm Shift in Marketing. *Management Decision*, 32(2), 4-20.

31. Gronroos, C.(2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. New York, NY: John Wiley and Sons, Ltd.
32. George, W.R., and Grönroos, C. (1989). Developing customer-conscious employee at every level - Internal Marketing. Congram, CA and Friedman, ML. (Eds) , *Handbook of Service Marketing*, AMACOM, New York, NY.
33. George, W. R. (1990). Internal Marketing and Organizational Behavior: A Partnership in Developing Customer-Conscious Employees at Every Level. *Journal of Business Research*, 20(1), 63-70.
34. Herzberg, F., Mausner, B., and Synderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley: New York, NY.
35. Helmreich, R. L., and Spence, J. T. (1978). Achievement Motivation and Scientific Attainment. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 4, 222-226.
36. Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York, NY: Herper and Row.
37. Hall, D. T., and Goodale, J. G. (1986). *Human Resource Management: Strategy Design and Implement*. In S. a. F. Company (Ed.). Glenview, IL.
38. Hoffman, K. D., and Ingram, T. N. (1992). Service Provider Job Satisfaction and Customer-Oriented Performance. *The Journal of Services Marketing*, 6(2), 68-78.
39. Hales, C., and Gough, O. (2003). Employee Evaluations of Company Occupational Pensions: HR Implications. *Personnel Review*, 32(3): 319-331.
40. Joseph, W. B. (1996). Internal Marketing Builds Service Quality. *Journal of Health Care Marketing*, 16(1), 54-59.
41. Kalleberg, L. E., and Loscocco, K. A. (1977). Aging Value and Rewrds: Explaining AgeDifferences in Job Satisfaction. *American Sociological Review*,



- 48(4), 8-60.
42. Kalleberg, A. L. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42, 124-143.
43. Kawakubo, M. K. (1987). *Perception of Authority, Control and Commitment in Japanese Organizations*. Dissertation Abstracts International, 49, 01-A.
44. Lawler, J. J., Chen, S. J., and Bae, J. (2000). Scale of operations, human resource systems and firm performance in East and Southeast Asia. *Research and Practice in Human Resource Management*, 8(1), 3-20.
45. Longbottom, D. J., Osseo-Asare Jr., A.E., Chourides, P., and W. D. Murphy. (2006). Real Quality: Does the Future of TQM Depend on Internal Marketing? *Total Quality Management and Business Excellence*, 17(6), 709-732.
46. Mayo, Edward J. and Lance P. Jarvis (1927) ,Psychology of Leisure Travel, John Wiley and Brother, N.Y.
47. Mayo, E. (1945). *The Social Problems of an Industrial Civilization*. Boston, MA: Harvard University's Gradnace School of Business Adiministration.
48. Maslow, A. H. (1943). *A Theory of Human Motivation*. *Psychollgical Review*, 50, 32-396.
49. Maslow A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York, NY: Harper and Brothers Pub.
50. Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality (2nd ed)*. New York, NY: Harper and Row.
51. McClelland, D. C., and David, H. Burnham. (1976). Power is the Great Motivator. *Harvard Business Review*, 54(2), 100-110.
52. McEvoy, G. M., and Cascio, W. F. (1987). Do Good or Poor Performers Leave? A Meta-Analysis of the Relationship Between Performance and Turnover.

- Academy of Management Journal*, 30, 744-762.
53. McClelland, D. C., Atkinson, J., Clark, R. W., and Lowell, E. L. (1953). *The Achievement Motive*. New York, NY: Appleton Century Crofts.
54. McCarney, J. (2004). Effective models of staff development in ICT. *European Journal of Teacher Education*, 27(1), 61-72.
55. McCormick and Tiffin. (1974). *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
56. Mowday. (1982). *Employee Organization Linkage*. New York, NY: Academic Press.
57. Mowday, R. T., Porter, L. W., and Steer, R. M. (1982). *Employee organization linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York, NY: Academic Press.
58. Murray, H. A. (1938). *Explorations in Personality*. New York, NY: Oxford University Press.
59. Mathieu, J. E. and D. M. Zajac, (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
60. Meyer, J. P., and Allen, N. J. (1984). Testing in the side-bet theory of Organizational commitment: Some Methodological Considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69, 372-378.
61. Meyer, J. P., and Allen, N. J. (1991). A Three- Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
62. Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*, 2 th Edition. New York, NY: McGraw-Hill.
63. Nunnally, J., and Bernstein, I. (1994). *Psychometric theory*. New York, NY:

McGraw–Hill.

64. Nicholl, D. C. (1984). Achievement motivation: Conceptions of ability, subjective experience, task choice, and performance. *Psychological Review*, 91(3), 328-346.
65. Porter, L. W., and Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, IL: Dorsey Press.
66. Price, J. H. (1972). *Handbook of Organizational Measurement*. Lexington, MA.
67. Porter, L. W., and Steers, R. M. (1973). Organizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover Absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2), 151-176.
68. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., and Boulian, P. V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
69. Porter L. W. & F. J. Smith, The Etiology of Organizational Commitment, Unpublished Paper, University of California, Irvine., 1976
70. Pappas, T, K. (2007). A multi-meted approach involving the role of social support on diverse workforce adjustment: The case of organizational commitment. A Thesis for the Degree of Doctor of philosophy in Psychology in the Illinois Institute of Technology of Nova Southeastern University.
71. Perhla, R. J. (1986). *The Relationship between Teacher Motivation, Commitment and Performance among Parochial School Teachers*. Coral Gables, FL: University of Miami.
72. Pfeffer, J. (1994). *Competitive Advantage Through People: Unleashing the Power of the Work Force*. Boston, CA: HBS Press.
73. Pfeffer, J. and J. Lawler (1980). "The Effects of Job Iternatives, Extrinsic

- Rewards, and Commitment on Satisfaction with the Organization: A Field Example of the Insufficient Justification Paradigm." *Administrative Science Quarterly* 25: 38-56.
74. Rafiq, M., Ahmed, P. K. (1993). The Scope of Internal Marketing: Defining the Boundary between Marketing and Human Resource Management. *Journal of Marketing Management*, 9(3), 219-232.
75. Reyes, P. (1990). *Teachers and Their workplace: Commitment, Performance and productivity*. California: Sage Publication.
76. Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior (9<sup>th</sup> ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
77. Rabinowitz, S., and Hall, D. T. (1977). Organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 84(2), 265-288.
78. Smith, P. C., Kendall, L. M., and Hulin, C. L. (1969). The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Chicago, IL: Rand McNally.
79. Sasser, W. E., and Arbeit, S. P. (1976). Selling Jobs in the Service Sector. *Business Horizons*, 19(3), 61-65.
80. Stevens, J. M., Beyer, J. M. and Truce, H. M. (1978) . Assessing Personal, Role and Organizational Predictors of Managerial Commitment. *Academy of Management Journal*, 21(3), 380-396.
81. Taylor, F. W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. New York, NY, USA and London, UK: Harper and Brothers.
82. Tansuhaj, P., Randall, D., and McCullough, J. ( 1991). Applying the Internal Marketing Concept Within Large Organizations: As Applied to A Credit Union. *Journal of Professional Service Marketing*, 6(2), 193-202.
83. Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York, NY: John Wiley and

Sons.

84. Weiss, D.J., Dawis, R. V., England, G. W., and Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Industrial Relations Center.

#### 網路資料

1. 友邦證券投資顧問股份有限公司 (2005)。人口老化帶來醫療產業的長期投資契。2012年12月13日，取自：  
[www.jeffwell.com/prof/4-retire/4.3.pdf](http://www.jeffwell.com/prof/4-retire/4.3.pdf)
2. 行政院衛生署 (2010)。98年全民健康保險統計動向。2012年12月13日，取至：  
[http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2\\_2\\_p02.aspx?class\\_no=440andnow\\_fod\\_list\\_no=12073andlevel\\_no=2anddoc\\_no=83223](http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2_2_p02.aspx?class_no=440andnow_fod_list_no=12073andlevel_no=2anddoc_no=83223)
3. 行政院衛生署 (2011)。99年全民健康保險統計。2012年12月13日，取至：  
[http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2\\_2.aspx?now\\_fod\\_list\\_no=12079andclass\\_no=440andlevel\\_no=3](http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2_2.aspx?now_fod_list_no=12079andclass_no=440andlevel_no=3)
4. 行政院衛生署 (2011)。歷年醫療院所概況。2012年06月29日，取至：  
[www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2\\_2.aspx?now\\_fod\\_list\\_no=10238&class](http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2_2.aspx?now_fod_list_no=10238&class)
5. 行政院衛生署、內政部、行政院經濟建設委員會 (2004)。醫療保健及照顧服務業發展綱術及行動方案。2012年12月13日，取至：

[www.cepd.gov.tw/dn.aspx?uid=1235](http://www.cepd.gov.tw/dn.aspx?uid=1235)

6. 中華民國護理師護士公會全國聯合會（2012）。台閩地區護理人員統計表-101年11月。2012年12月13日，取至：  
<http://www.nurse.org.tw/DataSearch/Manpower.aspx>
7. 行政院經濟建設委員會人力規劃處（2012）。中華民國2012年至2060年人口推計。2012年7月23日，取至：  
<http://www.cepd.gov.tw/ml.aspx?sNo=0000455>
8. 陳惠惠（2006）。護理人力緊緊緊台灣病人質慘慘慘。聯合報，C5版。
9. 黃曼瑩（2011年5月11日）。棄血汗創磁力-醫護大串連祈醫護病三贏。中時健康。取自 <http://health.chinatimes.com/contents.aspx?cid=5,68andid=13408>
10. 財團法人台灣醫界聯盟基金會（2011）。2010年醫事人力需求推估論壇。2013年1月15日，取至：<http://www.doh.gov.tw/ufile/doc/99年度醫事人力需求推估論壇各職類建議報告.pdf>
11. 醫療法（2012）。衛生法規資料檢索系統。2013年1月15日，取至：  
<http://dohlaw.doh.gov.tw/Chi/FLAW/FLAWDAT0201.asp>
12. 潘慧玲(2004)。發展國民中小學教師教學專業能力指標之研究。2012年10月6日，取至：<http://www.pchjh.chc.edu.tw/upload/news.htm>。