



國立高雄應用科技大學
企業管理系碩士班
碩士論文

內部行銷、心理契約、組織承諾與工作績效關聯性之研究-以台灣自來水公司第六、七區管理處員工推廣電子帳單為例

The relationship among internal marketing, psychological contract, organizational commitment and job performance — An example of employees promoting electronic bills on the sixth and seventh branch of Taiwan Water Corporation.

研究生：林靜宜

指導教授：黃義俊 博士

中華民國 102 年 6 月

內部行銷、心理契約、組織承諾與工作績效關聯性之研究—以
台灣自來水公司第六、七區管理處員工推廣電子帳單為例

研究生：林靜宜

指導教授：黃義俊 博士

國立高雄應用科技大學企業管理系碩士班

摘 要

有關台灣自來水公司之電子帳單相關探討，目前僅有鄧安國（2011）針對推動電子帳單的成功關鍵因素提出質性研究，尚無量化相關研究。本研究採問卷調查，從公司內部層面探究，找出影響推廣電子帳單工作績效之內部主要影響因素，故參考過往許多學者關於內部行銷與工作績效之研究架構與論述，另尋找影響內部行銷與工作績效之主要中介因素，因此選定內部行銷、心理契約、組織承諾與工作績效為本研究變數。研究結論如下：

1. 人口統計變數對內部行銷、心理契約、組織承諾和電子帳單工作績效有部分顯著差異。
2. 內部行銷對電子帳單工作績效有部分顯著正向影響。
3. 內部行銷對心理契約有顯著正向影響。
4. 心理契約對電子帳單工作績效有顯著正向影響。
5. 內部行銷對組織承諾有部分顯著正向影響。
6. 組織承諾對電子帳單工作績效有部分顯著正向影響。
7. 心理契約對內部行銷與電子帳單工作績效間產生中介效果。
8. 組織承諾對內部行銷與電子帳單工作績效間產生中介效果。

關鍵詞：台灣自來水公司、電子帳單、內部行銷、心理契約、組織承諾、工作
績效、部分中介、完全中介

The relationship among internal marketing, psychological contract, organizational commitment and job performance—
An example of employees promoting electronic bills on the sixth and seventh branch of Taiwan Water Corporation.

Student : Ching-I Lin

Advisor : Dr. Yi-Chun Huang

Institute of Department of Business Administration

National Kaohsiung University of Applied Sciences



ABSTRACT

At present, there is no correlative quantitative research in the related study about the electronic bills of the Taiwan Water Corporation and only a qualitative study which is for the critical success factors to promote electronic billing proposed by Teng An-Kuol. (2012) This study will proceed from the internal level of the company to identify the main internal factors influencing the job performance of promoting electronic bills. Accordingly, this study refer to many scholars' research framework and discusses about the internal marketing and job performance to verify the association of internal marketing and job performance and look for the major mediating factors affect the internal marketing and job performance. Therefore, this study selected internal marketing, psychological contract, organizational commitment and job performance as research variables.

The conclusions of the study are as follows :

1. Demographic variable has partial significant differences to the internal marketing, psychological contract, organizational commitment and job performance.
2. The internal marketing is partially significantly positively related to the job performance.
3. The internal marketing has significantly positive correlation with psychological contract.
4. The psychological contract has significantly positive correlation with job performance.
5. The internal marketing is partially significantly positively related to the organizational commitment.
6. The organizational commitment is partially significantly positively related to the job performance.
7. There is a mediation effect between internal marketing and job performance, caused by psychological contract.
8. There is a mediation effect between internal marketing and job performance, caused by organizational commitment.

Keywords: Taiwan Water Corporation, Electronic Bill/Billing, Internal Marketing, Psychological Contract, Organizational Commitment, Job Performance, Partial Mediation, Complete Mediation.

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

台灣自來水公司屬公共建設之一環，就短期而言，具誘發民間投資、提高經濟成長率、創造就業機會之效果；中長期而言，更可透過基礎公共設施的充實，厚植產業生產力、強化國家競爭力。另自來水民生事業在台灣具有穩定物價之功能。除外如何克服氣候異常所造成的供水不穩定，及維持水源不受汙染以提供安全之用水，為該公司目前努力之方向，故台灣自來水公司未來的發展值得全民關切與了解。

台灣自來水公司成立於 1974 年，歷經了管理演進三階段，分別為生產導向、顧客導向及社會行銷導向，現階段已邁入社會行銷階段，致力於綠色行銷，為因應節能減碳而推行電子帳單，根據美國 CEBP 對 EBPP 的定義係指公司以電子化方式呈遞單據、帳單、發票和相關資訊給客戶，含其相關貨物或服務的支付處理，對外部用戶端而言可享有電子帳單種種增值服務的好處，如透過網路傳遞多元用水查詢及用水異常提醒功能，對內部公司而言則可省下紙本帳單的預算而降低營運成本，電子帳單自 2008 年推行之初至今已有 5 個多年頭為該公司年度之重點業務，至 2012 年底仍未達用戶數之 7%，故如何提升電子帳單推廣績效是值得研究之議題。

綜觀歷年來探討台灣自來水公司的文獻資料，其探討議題有漏水防治、水處理、水費、人力資源、服務品質、組織管理及行銷管理...等面向，鮮少有電子帳單議題研究，且回顧文獻目前僅有鄧安國（2011）研究過有關台灣自來水公司電子帳單之議題，而該篇論文主要以個案訪談方式分析電子帳單推廣之關

鍵成功因素，有關量化分析尚無相關探討。故本研究改以量化方式分析影響電子帳單績效之因素，另參考國內有關電子帳單之相關議題，多從外部用戶端進行調查，關於內部員工端少有探究，而現階段台灣自來水公司主要靠員工來推廣電子帳單，又為達節能減碳之功效，主要以代繳戶為推廣對象，以減少水費帳單的列印而真正響應環保愛地球的理念。為提昇電子帳單之推廣績效，須先了解該公司主要之推廣方式，俾利後續對策之因應，由於該公司全體員工係第一線推廣人員，為鼓勵員工積極推廣，而訂定行政和現金獎勵，故透過員工端探討公司內部因素對工作績效之影響為本研究重點，另觀察該公司員工是否因心理想法而間接影響該公司內部行銷對電子帳單工作績效之因果關係。

因此為提升該公司電子帳單之工作績效以達公司目標值，本研究擬探討管理者如何運用內部行銷因素以改善電子帳單工作績效，又如何透過社會情感層面的心理契約因素以強化內部員工對公司產生信任，及透過內部員工對組織產生之認同感以強化組織承諾，進而影響電子帳單工作績效，是本研究之主要動機。

第二節 研究目的

本研究目的主要探究影響台灣自來水公司電子帳單工作績效之因素，由於該公司電子帳單之推廣背景係以該全體員工為主要推廣人員，故透過員工端了解影響電子帳單工作績效之因素，並從眾多因素中，進一步找出主要之影響因素，回顧文獻有關工作績效之研究，早期學者 Weiss and Alder(1984)得出個人特質為影響工作績效之主要因素，爾後各家學者以此議題延伸探討，歸納影響工作績效議題之相關研究還包含知覺行為、工作滿意、逆境商數、情緒商數、組織承諾、組織文化、組織結構、組織氣候、組織變革、組織公民行為、領導行為、顧客導向行為、知識管理、心理契約及內部行銷...等因素。

本研究從員工角度切入，探究該公司員工依循及參與公司相關電子帳單業務規範和活動後，對電子帳單工作績效之影響如何，故回顧文獻擇內部行銷為本研究自變數，又為了解該公司員工在經歷公司所安排之種種內部行銷後，是否會因心理想法而影響電子帳單之工作績效，故本研究找出與內部行銷和工作績效相關之心理層面的中介變數，參考蔡醇廷（2011）研究結果顯示內部行銷對心理契約有顯著影響、Robinson and Morrison(1995)研究發現員工展現工作績效行為係因心理契約關係所致、王詠琦（2011）則進一步說明內部行銷透過心理契約進而影響工作績效、鄧顯華（2003）之研究探討內部行銷對組織承諾具有影響性，及 Morris and Sherman(1981)研究得出組織承諾能有效預測員工的工作績效。綜合上述，擇心理契約與組織承諾為本研究之中介變數，目的在於驗證透過心理契約和組織承諾能對內部行銷和工作績效間產生顯著影響。

本研究之研究目的整理如下：

- 一、 探討內部行銷對電子帳單工作績效的影響。
- 二、 探討內部行銷對心理契約的影響。
- 三、 探討心理契約對電子帳單工作績效的影響。
- 四、 探討內部行銷對組織承諾的影響。
- 五、 探討組織承諾對電子帳單工作績的影響。
- 六、 探討心理契約對內部行銷與電子帳單工作績效間的影響。
- 七、 探討組織承諾對內部行銷與電子帳單工作績效間的影響。

第三節 研究對象與範圍

回顧有關電子帳單議題之研究，得知各產業多有探討過的足跡，尤以現階段政府正大力倡導各方節能減碳愛地球，如此有實際行動的付出才能減緩溫室效應產生，故電子帳單相關研究題材正如火如荼的展開，而台灣自來水公司目前針對該議題之研究文獻僅有鄧安國（2011）一篇，且係以個案訪談方式針對電子帳單推廣之關鍵成功因素進行探討，加上電子帳單列為該公司責任中心指標項目之一，並為年度重點業務，故本研究選擇台灣自來水公司為研究範圍。

電子帳單之文獻多以顧客端為研究對象，進行關鍵成功因素分析、電子系統導入與成效研究及電子帳單用戶端申辦使用意願調查，鮮少從公司內部層面進行探討，為了解台灣自來水公司內部層面因素與電子帳單工作績效之相關性，俾利找出影響該公司電子帳單申辦率之因素，本研究將針對內部員工層面的部分進行研究，並為研究方便，故以台灣自來水公司第六及第七區管理處轄區之員工為本研究之研究對象。

第四節 研究流程

本研究的研究流程如圖 1-1，主要可分為以下九個流程：

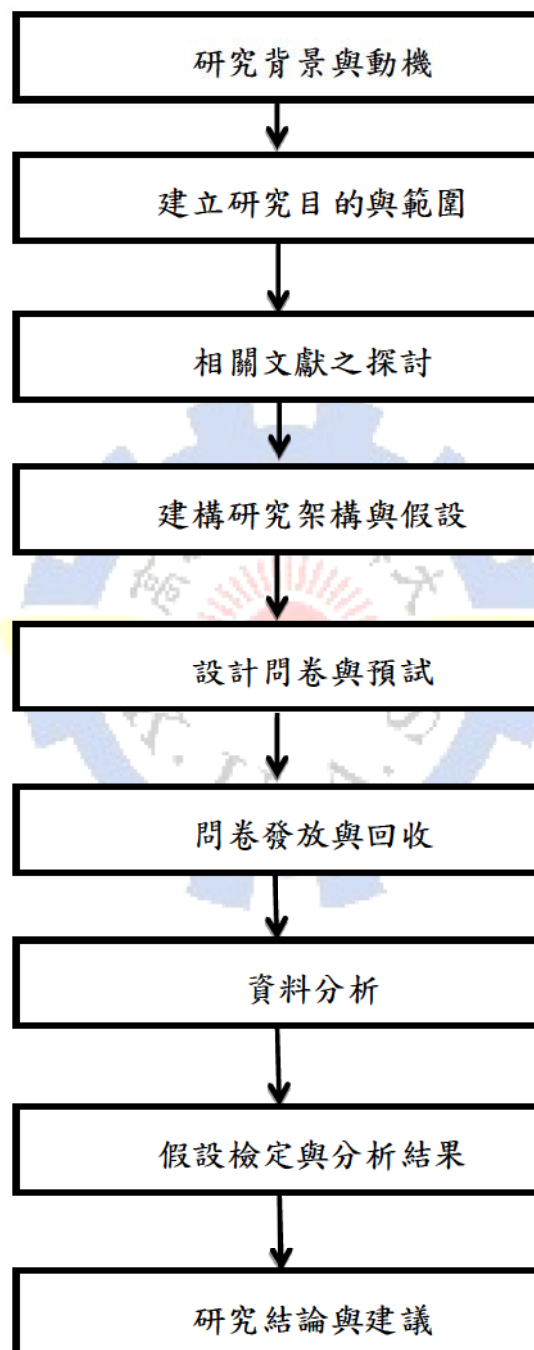


圖 1-1 研究流程

參考文獻

一、中文部分

1. 丁虹、司徒達賢、吳靜吉 (1988)。企業文化與組織承諾之關係研究。管理評論，173-198。
2. Yun-Wen Lu (2008)。電信業營運創新的個案研究-以簡訊帳單為例。國立臺灣科技大學企業管理系碩士論文。
3. 水電民生館網站 (2012)。自來水建設。西元 2012 年 10 月 6 日，取自：
<http://water.pcc.gov.tw/bin/home.php>。
4. 王士雲 (2007)。導入地理資訊系統成效之組織因素研究-以宜蘭地區自來水公司建置為例。佛光大學管理學系碩士論文。
5. 王立 (2009)。影響電子帳單服務接受度的關鍵因素之研究-以行動通訊業為例。世新大學資訊管理學研究所碩士論文。
6. 王志民 (2004)。內部行銷、員工反應、組織服務性氣候與經營績效之關係。國立成功大學企業管理學系碩士論文。
7. 王志蓮 (2007)。領導者-成員交換關係、員工心理契約與組織公民行為之研究-以南部科學工業園區研發人員為例。南台科技大學人力資源研究所碩士論文。
8. 王陸鎰 (2005)。人格特質、組織結構、工作滿意與工作績效關係之研究-以台中加工出口區行政人員為例。朝陽科技大學工業工程與管理系碩士論文。
9. 王詠琦 (2011)。內部行銷、心理契約與工作績效與關聯性研究-以某證券公司為例。國立高雄應用科技大學高階經營管理研究所碩士論文。

10. 王瑞豪 (2005)。金融業電子帳單系統導入與成效關係之研究。輔仁大學資訊管理學系碩士論文。
11. 王錦源 (2009)。服務品質與顧客滿意度之關聯性研究-以台灣自來水公司第十一區管理處抄表、稽複查作業為例。國立彰化師範大學企業管理學系國際企業經營管理研究所碩士論文。
12. 邱皓政 (2003)。結構方程模式-LISREL 的理論、技術與應用。台北市：雙葉。
13. 王錫章 (2008)。教育訓練對組織績效的影響-以自來水公司為例。亞洲大學經營管理學系碩士論文。
14. 包希鴻 (2003)。人力資源管理活動類型、心理契約與工作績效之關聯研究。淡江大學管理科學研究所碩士論文。
15. 古展帆 (2009)。基於漏水潛勢改善量之自來水換管規劃優選程序。國立交通大學環境工程系研究所碩士論文。
16. 司徒達賢 (1979)。台灣企業之環境分析。企銀季刊，3 (1)，14-32。
17. 田吉星 (2007)。委外業務管理策略之研究-以臺灣自來水公司抄業務為例。中華大學經營管理研究所碩士論文。
18. 白榮裕 (1995)。組織忠誠度與員工工作滿足感之研究-以臺灣省自來水公司為對象之實証研究。國立中興大學企業管理學系碩士論文。
19. 朱盈璇 (2009)。總體與產業經濟變數對用水量之影響研究-以台灣自來水公司為例。中華大學經營管理研究所碩士論文。
20. 江明修 (1999)。組織情感與心理契約的建立。教育資料與研究，30，7-10。
21. 江明智 (2009)。自來水工程趕工作業之施工管理探討。國立台北科技大學土木與防災研究所碩士論文。

22. 江素惠(2008)。內部行銷與組織承諾對工作績效影響之研究-以 N 公司為例。南台科技大學行銷與流通管理系研究所碩士論文。
23. 何永福、楊國安(1995)。人力資源策略管理(再版)。台北市：三民。
24. 何昆保(2007)。公營事業委外業務之分析-自來水公司第三區管理處個案。玄奘大學公共事務管理學系碩士論文。
25. 余季蓉(2010)。內部行銷、個人與工作契合度對服務導向組織公民行為影響之研究-以心理契約滿足為中介變項。國立臺灣師範大學科技應用與人力資源發展學系人力資源碩士論文。
26. 余茂霖(2010)。定期契約工與正職員工之心理契約、組織承諾與工作績效之關聯性比較研究-以高雄市路邊停車收費員為例。高雄師範大學人力與知識管理研究所碩士論文。
27. 余德成(1995)。品質管理人性面系統因素對工作績效之影響。國立中山大學企業管理研究所博士論文。
28. 吳正群(2006)。人力資源發展、工作滿意與工作績效關係之研究-以房仲業從業人員為例。國立臺灣科技大學管理研究所碩士論文。
29. 李進益(2009)。高雄市國民中學學校內部行銷與組織承諾關係之研究。高雄師範大學教育學系碩士論文。
30. 吳旭鑄(2010)。藥品行銷人員工作壓力對工作績效的影響-以組織公民行為、組織承諾為干擾變數。國立彰化師範大學企業管理學系國際企業經營管理研究所碩士論文。
31. 吳秀美(2009)。員工休閒運動現況調查研究-以台灣自來水公司為例。國立台灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文。
32. 吳妮妮(2008)。定期貨櫃船公司員工人格特質對工作績效影響之研究。國立成功大學交通管理學系碩士論文。

33. 吳忠憲 (2007)。派遣員工之心理契約滿足對工作投入、離職傾向影響之研究-以組織公正為干擾變項。長榮大學企業管理研究所碩士論文。
34. 吳明潔 (2008)。組織內部行銷、與員工滿意度以及組織承諾之關係研究-以 A 科技公司為例。國立政治大學管理碩士論文。
35. 吳俊彥 (2006)。百貨專櫃人員銷售技巧、服務態度對工作績效的影響-心理契約為中介變項。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
36. 吳信芳 (2010)。企業知識管理對工作滿意度之研究-以台灣自來水股份有限公司為例。國立嘉義大學管院碩士論文。
37. 吳美茶 (2009)。企業社會責任與永續發展之研究-以台灣自來水公司第四區管理處為例。逢甲大學經營管理碩士論文。
38. 吳家宏 (2004)。自來水公司發展多角化經營關鍵成功因素之研究。臺中健康暨管理學院經營管理研究所碩士論文。
39. 吳紘宇 (2009)。自來水水質致突變性調查研究。朝陽科技大學環境工程與管理系碩士論文。
40. 吳素珠 (2000)。台灣省自來水公司組織結構變革之研究-經營策略觀。東海大學公共事務碩士論文。
41. 吳淑鈴 (2004)。業務人員逆境商數、情緒商數及工作績效之關係。國立臺灣師範大學國際人力教育與發展研究所碩士論文。
42. 吳智偉 (2008)。組織變革認知與工作績效之研究-以空軍某基地後勤人員為例。私立玄奘大學國際企業學系碩士論文。
43. 吳稚文 (2009)。師徒功能認知對工作績效之影響-以組織承諾為中介變項。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
44. 吳銷、艾昌瑞、連雅慧 (2011)。社會網絡對於心理契約認知之影響分析。管理學報，28 (1)，49-63。

45. 吳寶雪 (2008)。服務業內部行銷、工作滿意與員工工作績效之關聯性探討-以南部五星級飯店為例。國立高雄第一科技大學行銷與流通管理所碩士論文。
46. 宋佳玫 (2004)。心理契約與員工績效間關係之研究-個人組織因素契合之觀點。國立成功大學國際企業研究所碩士論文。
47. 宋素霞 (2009)。台灣自來水公司員工工作壓力與滿意度之研究。中興大學國家政策與公共事務研究所碩士論文。
48. 巫喜瑞 (2000)。服務業內部行銷導向、組織支持、工作滿足與顧客導向間關係之研究-銀行業之例。國立中山大學企業管理學系研究所博士論文。
49. 巫喜瑞、周逸衡 (2001)。內部行銷導向在醫院護理人員管理上之應用。人事行政管理, 34 (1), 42-56。
50. 李壬貴 (2000)。品管圈應用在公共組織之研究-以自來水公司第八區管理處為例。國立東華大學公共行政碩士論文。
51. 李正鏞 (2006)。管理才能、內部行銷、工作士氣與工作績效關係之研究-以嘉南地區縣市警察局為例。南華大學管理科學研究所碩士論文。
52. 李志勝 (2007)。領導行為、工作特性與工作績效關係之研究-以南港軟體工業園區資訊業為例。私立世新大學行政管理學研究所碩士論文。
53. 李佩蓮 (2010)。電視新聞媒體組織文化、組織承諾、工作滿意度與工作績效之關係研究-電視記者的觀點。國立政治大學傳播學院碩士論文。
54. 李政謙 (2011)。電視記者工作價值觀、組織承諾與工作績效關係之研究。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
55. 李是惠 (2001)。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。

56. 李清燕 (2009)。公用事業經營績效管理制度之研究-以台灣自來水公司為例。國立中山大學財務管理學系碩士論文。
57. 李逸儒 (2009)。內部行銷、工作滿足、服務態度與工作績效相關性之研究-以某系統科技公司為例。中華大學資訊管理學系研究所碩士論文。
58. 李雅惠 (2009)。員工-組織交換關係、心理契約實現與員工績效之關聯性研究-以領導者-部屬交換關係和知覺組織支持為干擾變數。國立成功大學國際企業研究所碩士論文。
59. 李緬緹 (2009)。探討銀行理財專員內部行銷、管理準則差距對工作績效之關係研究-以情緒能力為干擾變項。國立成功大學企業管理學系碩士論文。
60. 李祥林、林晉寬、莊寶鵬 (1998)。中小型專業服務組織之內部行銷作為。屏東科技大學學報。
61. 沈宇展 (1998)。自來水配水系統與住家給水設備對自來水水質的影響及自來水生飲之可行性探討。高雄醫學大學公共衛生學研究所碩士論文。
62. 沈怡伶 (2003)。購併對員工組織承諾與工作績效影響之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
63. 沈洸洋 (2001)。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。
64. 沈茂清 (2008)。內部行銷、組織承諾與組織公民行為關係之研究-以台灣自來水公司第二區管理處為例。中原大學企業管理研究所碩士論文。
65. 沈進成、王銘傑 (2007)。工作士氣對工作績效影響關係之研究-以工作壓力為干擾變項。經營管理論叢, 3 (1), 81-98。

66. 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-以臺南地區國民小學為例。人力資源管理學報，6 (1)，47-74。
67. 沈錦蔚 (2010)。以創新抵制理論探討電信用戶使用電子帳單意願。國立成功大學電信管理研究所碩士論文。
68. 谷風泰 (2007)。應用層級分析法對志願役士兵工作績效評估之研究-以陸軍為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
69. 卓靜宜 (2003)。報社激勵制度滿意度與員工工作績效關係之研究-以中國時報、自由時報、聯合報為例。銘傳大學傳播管理研究所碩士論文。
70. 周祥 (2009)。國軍高司幕僚單位激勵策略、工作滿意度與工作績效關係之研究。開南大學企業與創業管理學系碩士論文。
71. 周逸衡、關復勇 (1997)。服務業內部行銷導向之探討。第三屆服務業管理研討會論文集。新北市：國立政治大學。
72. 周瑞瑗 (2005)。自來水公司發展八卦山休閒中心關鍵因素之研究。亞洲大學經營管理研究所碩士論文。
73. 林秀芳 (2010)。私立大學內部行銷知覺、環境不確定性認知及組織承諾對教師教學品質影響之研究-以社會認知理論之觀點探討。國立中山大學高階公共政策碩士論文。
74. 林佳慧 (2010)。內部行銷、工作滿意與組織承諾關係之研究-以台灣電力公司為例。國立交通大學管理學院管理科學系研究所碩士論文。
75. 林政君 (2005)。國營事業發展休閒事業之策略研究-以台灣省自來水公司為例。逢甲大學公共政策研究所碩士論文。
76. 林俊傑 (2007)。組織承諾的理論與相關研究之探討。學校行政雙月刊，51，35-53。

77. 林保相 (1985)。台灣省自來水公司合理報酬之研究。東海大學企業管理研究所碩士論文。
78. 林佩君 (2010)。垂直人際信任對部屬工作績效之影響-上司家長式領導的角色。崑山科技大學企業管理研究所碩士論文。
79. 林建智 (2006)。非營利組織中志工特質、內部行銷與組織績效關聯性之研究-以高雄縣湖內鄉社區為例。長榮大學經營管理研究所碩士論文。
80. 林政佑 (2009)。螢光生物法檢測台灣自來水有機汙染物毒性。朝陽科技大學環境工程與管理系碩士論文。
81. 林昭仕 (2006)。平衡計分卡之研究-以國營事業自來水公司為例。中華大學經營管理研究所碩士論文。
82. 林柏年 (2007)。家長式領導與員工組織承諾、工作績效及離職傾向關係之研究。國立臺北大學企業管理學系研究所碩士論文。
83. 林柏璋 (2009)。空間篩選方法於自來水管網維修測漏之應用。朝陽科技大學環境工程與管理系碩士論文。
84. 林癸杏 (2009)。影響消費者使用電子帳單意願因素之探討。國立東華大學國際企業學系研究所碩士論文。
85. 林致璋 (2010)。領導者部屬交換品質影響製造業主管領導行為與員工績效之關係研究-以心理契約為中介變項。國立彰化師範大學工業教育與技術學系研究所博士論文。
86. 林哲光 (2010)。台灣自來水公司工程機電與土建施工界面管理之探討。朝陽科技大學營建工程系碩士論文。
87. 林淑梅 (2010)。台灣地區自來水管網漏水因素評估與對策之研究-以建置分區計量管網 (DMA) 策略為例。元智大學經營管理碩士論文。

88. 林瑋琳 (2006)。台灣自來水公司水質管理政策執行之研究-以第三區管理處為例。中華大學經營管理研究所碩士論文。
89. 林瑜禎 (2010)。自來水管線維修工程人員機具指派最佳化。國立中央大學土木工程學系碩士論文。
90. 林義衡 (2009)。自來水場水質濁度淨化之最佳處理方法研究。國立中山大學應用數學系研究所碩士論文。
91. 林鈺凱 (2003)。轉換型領導與員工態度之相關性研究-以台灣省自來水公司為例。義守大學工業工程與管理學系研究所碩士論文。
92. 林澄貴 (2000)。知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究。國立中山大學人力資源管理所碩士論文。
93. 林穗娜 (2004)。安全領導及工作者安全態度對於組織安全文化、安全績效之影響-以台灣自來水公司為例。國立成功大學工業與資訊管理學系碩士論文。
94. 林豐瑞 (2009)。組織文化與組織認同對組織績效影響之研究-以高雄縣農會為例。屏東科技大學農企業管理系研究所碩士論文。
95. 邱吉鶴 (2007)。領導行為、行政專業特質、信任與組織績效管理關係之研究。國立臺北大學企業管理學系研究所博士論文。
96. 邱鴻森 (2008)。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。
97. 邱麗敏 (2009)。國營事業品牌經營策略研究-以台灣自來水公司為例。輔仁大學管理學院經營管理碩士論文。
98. 洪大川 (2011)。領導型態、內部行銷、組織承諾與工作績效關係之研究：以大陸某台商公司為例。南華大學企業管理系管理科學碩士論文。

99. 洪偉倫 (2008)。組織績效評估模式建立-以台灣自來水公司為例。朝陽科技大學企業管理系碩士論文。
100. 洪凱莉 (2009)。志工的組織信任、心理契約、服務學習與自我效能關係之研究。高雄師範大學成人教育研究所博士論文。
101. 紀舒哲 (2006)。組織變革認知、組織承諾、內部行銷作為對服務態度之影響研究。國立成功大學工業與資訊管理學系碩士論文。
102. 范莉娟 (2009)。國營事業機構服務品質與顧客滿意度調查之研究-以臺灣自來水公司第三區管理處為例。玄奘大學公共事務管理學系碩士論文。
103. 孫維淋 (2007)。內部行銷、組織承諾與工作績效之相關研究-台灣高科技產業之例證。朝陽科技大學企業管理系碩士論文。
104. 徐世輝 (2005)。應用統計學 (二版)。華泰文化事業股份有限公司出版。
105. 徐永縉 (2010)。地下自來水管線地震災害之定量風險分析。國立臺北科技大學土木與防災研究所碩士論文。
106. 徐國屏 (2005)。台灣省自來水公司各區管理處經營效率之研究。朝陽科技大學財務金融系碩士論文。
107. 徐嘉鴻 (2009)。行銷文化、顧客信任、顧客承諾與組織績效關聯性之實證研究-以 DHL 國際快遞公司為例。國立臺灣海洋大學航運管理學系碩士論文。
108. 徐蓉芬 (2002)。研發人員人格特質與工作績效關係之研究-以某高科技公司為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
109. 翁燕生 (2005)。台灣省自來水公司合理水價之研究。國立中山大學高階經營碩士論文。
110. 高瑞瑩 (2005)。心理契約、組織公正、組織承諾之關聯性研究-以身心障礙養護機構為例。大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士論文。

111. 康譽瓊 (2000)。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。
112. 張火燦 (1992)。人力資源管理與企業經營策略的整合。就業與訓練，10 (6)，54-60。
113. 張火燦、劉嘉雯、楊輝南 (2010)。心理契約對工作生活平衡的影響：社會支持與情緒智力的干擾角色。人力資源管理學報，10 (3)，1-24。
114. 張正佩 (2006)。以艾利風災探討自來水公司危機管理之研究。元智大學管理研究所碩士論文。
115. 張正賢 (2008)。核心職能、教育訓練與工作績效關係之研究-以定期海運業為例。國立成功大學交通管理學系碩士論文。
116. 張志仲 (2009)。自來水漏水防治管理之探討-以大臺北地區小區計量為例。國立臺灣海洋大學河海工程學系研究所碩士論文。
117. 張典模 (2009)。組織認同與服務導向公民行為之研究-以台灣自來水公司組織變革為例。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
118. 張延蓉 (2002)。內部行銷、工作滿足、組織承諾與顧客導向服務關係之研究-以主題遊樂園為例。南華大學旅遊事業管理學研究所碩士論文。
119. 張信瑞 (2005)。探討薪酬公平、工作滿意度、組織學習、組織承諾、組織公民行為與組織績效關係之研究-以台南市國際觀光旅館員工為例。國立嘉義大學休閒事業管理研究所碩士論文。
120. 張國銘 (2003)。薪酬制度、組織氣候對工作績效影響之研究-以傳統紡織企業為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
121. 張惠雯 (2008)。工作價值觀、組織承諾與工作績效關係之研究-以公部門派遣人員為例。國立臺灣海洋大學航運管理學系研究所碩士論文。

122. 張嘉真 (2005)。內部行銷與企業文化對工作績效之結構化模式分析-以組織承諾與工作滿足為中介變數。南台科技大學行銷與流通管理系研究所碩士論文。
123. 張翠蘭 (2007)。台灣自來水公司顧客服務品質之滿意度研究-以第三區管理處竹北所為例。中華大學土木與工程資訊學系研究所碩士論文。
124. 梁榮輝、蘇聖珠、廖泰宏 (2008)。國軍志願役士兵工作價值觀、工作滿意度及工作績效關聯性之研究。華人前瞻研究，4 (2)，1-23。
125. 章鳳琴 (2009)。國營事業創新經營模式之探討-以自來水公司為例。中原大學企業管理研究所碩士論文。
126. 莊立民 (2005)。臺灣資訊電子業組織創新歷程模式之研究-以六家個案企業為例。商管科技季刊，6 (1)，69-92。
127. 莊茂勝 (2005)。自來水公司用戶滿意度實證研究-以第七管理處轄區為例。國立中山大學企業管理學系研究所碩士論文。
128. 莊財福 (2009)。發電廠員工學習態度、教育訓練成效，與工作績效之關係研究-以某民營電廠為例。雲林科技大學工業工程與管理研究所碩士論文。
129. 許淑媛 (2009)。內部行銷、校長轉型領導、組織承諾與組織開放氣氛對學校效能之影響。南華大學企業管理系管理科學碩士論文。
130. 郭姿妤 (2009)。自來水消毒程序中藍綠菌生成 N-nitrosamines 之研究。國立成功大學環境工程學系碩士論文。
131. 郭美香 (2007)。會計人員心理契約對組織公民行為、工作績效與離職意圖之影響研究-以知覺組織支持為干擾變項。國立彰化師範大學商業教育學系研究所碩士論文。

132. 郭振生 (2002)。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。南華大學管理研究所碩士論文。
133. 郭章英 (2010)。從公私協力模式探討自來水公共服務之研究。中興大學國家政策與公共事務研究所碩士論文。
134. 郭灃甄 (2010)。領導風格、人格特質、升遷制度與工作滿足之關聯性研究-以台灣自來水公司第五區管理處為例。南華大學企業管理系管理科學碩論文。
135. 郭瓊玲 (2007)。臺灣自來水公司服務品質與關係價值對顧客滿意度影響之研究。大葉大學事業經營研究所碩士論文。
136. 陳加洲、凌文艷、方俐洛 (2003)。心理契約的內容、維度和類型。心理科學進展, 11 (4), 437-445。
137. 陳台堅 (2006)。輪班人員工作生活品質、組織承諾與工作績效關係之研究-以台灣電力公司火力發電廠為例。國立成功大學高階管理研究所碩士論文。
138. 陳玉足 (2009)。內部行銷對工作滿意度、工作士氣與組織承諾之影響-以某半導體封測公司產線直接人員為例。逢甲大學經營管理碩士論文。
139. 陳玉芬 (2006)。品牌形象知覺與延伸產品評價關係-以自來水公司包裝水產業為例。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
140. 陳吉昌 (2010)。EIQ 分析在自來水公司倉庫存貨管理之應用-以自來水公司第四區管理處為例。中華大學運輸科技與物流管理學系碩士論文。
141. 陳旭耀 (2005)。管理者自我導向學習傾向、管理才能、工作績效之相關研究-以知覺組織支持為干擾變項。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

142. 陳育恆 (2009)。薄膜用於自來水處理阻塞現象之研究。國立成功大學環境工程學系碩士論文。
143. 陳佳吟 (2010)。服務業組織公平與工作績效之關係-以信任及組織承諾為中介變項。國立新竹教育大學人力資源發展研究所碩士論文。
144. 陳岳男 (2006)。內部行銷策略對組織承諾的影響歷程之研究-以台南縣、市國小為例。國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文。
145. 陳勁甫、鍾武倫 (2007)。工作滿足、組織承諾、工作尋找與離職傾向關係之研究-以某國際航空公司空服員為例。運輸學刊，19 (2)，191-214。
146. 陳昭儒 (2002)。工作動機、工作投入與工作績效之關聯性研究-以某鋼鐵公司 KT 廠為例。國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
147. 陳昱清 (2006)。台灣自來水公司缺水危機管理機制之研究-以第三區管理處為例。中華大學經營管理研究所碩士論文。
148. 陳盈璋、汪文政 (2009)。國際觀光旅館業高階管理者領導能力對工作績效之關連性研究。多國籍企業管理評論，3 (1)，205-218。
149. 陳振豪 (2010)。應用非線性側推分析於地下自來水管線受斷層錯動之研究。臺灣大學土木工程學研究所碩士論文。
150. 陳素卿(2002)。以平衡計分卡觀點探討績效評估指標-以自來水公司為例。國立海洋大學航運管理學系碩士論文。
151. 陳素雅 (2011)。情緒智力與工作績效之關係-探討工作動機的中介影響。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
152. 陳淑勤 (2009)。南台灣給水廠自來水中重金屬之流佈調查。國立中山大學環境工程研究所碩士論文。
153. 陳淑嬌 (2010)。電子帳單提示暨付款服務運作模式探討。台灣經濟研究月刊，33 (3)，126-129。

154. 陳勝源 (2004)。證券業務員對跨售業務之工作投入、工作壓力、薪酬滿足與工作績效之相關研究。國立成功大學企業管理研究所碩士論文。
155. 陳惠慈 (2007)。中華郵政推行 EBPP 之研究。元智大學資訊管理學系研究所碩士論文。
156. 陳湘雲 (2008)。台灣自來水公司組織變革、組織學習和工作績效關係之研究。亞洲大學經營管理學系碩士論文。
157. 陳華寧 (2002)。第一線服務人員「道德判斷」與其「顧客導向行為」及「工作績效」關係之研究-壽險業之例。國立嘉義大學行銷與流通管理研究所碩士論文。
158. 陳雅惠 (2006)。人力彈性運用、員工心理契約與組織公民行為關係之研究-以國際觀光旅館為例。南台科技大學休閒事業管理研究所碩士論文。
159. 陳順宇 (2005)。多變量分析 (四版)。台北市：華泰。
160. 陳曉瑩 (2011)。員工對電子帳單系統接受度之探討-以台電為例。國立成功大學工業與資訊管理學系碩士論文。
161. 陳馥銘 (2001)。國內公用事業導入電子帳單呈遞支付服務 (EBPP) 概況分析及其關鍵成功因素之研究。國立交通大學經營管理研究所碩士論文。
162. 陳獻宗 (2004)。工作滿意感、升遷制度和主管領導風格之間關係的研究-以台灣省自來水公司東部地區管理處士級人員為例。佛光人文社會學院管理學研究所碩士論文。
163. 曾玉滿 (2009)。工作壓力對工作績效關係之探討-以諮商為干擾變項。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
164. 曾慶忠 (2000)。從高屏溪污染事件-談台灣省自來水公司災害管理之研究。東海大學公共行政學系研究所碩士論文。

165. 曾曉貞 (2009)。銀行經營財富管理業務創新策略、內部行銷與知識管理對工作績效之影響。成功大學國際經營管理研究所碩士論文。
166. 黃土城 (2009)。台灣自來水公司實行責任中心制關鍵因素之研究。國立高雄第一科技大學運籌管理所碩士論文。
167. 黃中怡 (2001)。策略性人力資源管理-組織策略、人力資源策略、人資部門涉入程度、核心競爭力、國家文化與組織績效之關聯。國立成功大學企業管理研究所碩士論文。
168. 黃英忠 (2003)。人力資源管理 (二版)。臺北市：三民。
169. 黃培文 (2003)。工作適性的組織、群體及職務層次對工作滿意、工作績效與工作轉換意圖的同時效果-以台灣旅館業餐飲部員工為例。國立中山大學人力資源管理研究所博士論文。
170. 黃淑琴 (1998)。台灣壽險業內部行銷與經營績效之關聯性探討。靜宜大學企業管理研究所碩士論文。
171. 黃煜凱 (2008)。3C 商品銷售人員工作價值觀與工作績效關係之研究。國立成功大學企業管理學系碩士論文。
172. 黃翠瑩 (2008)。知識管理、專業能力與工作績效關係之研究-以財政部高雄市國稅局為例。高雄師範大學人力與知識管理研究所碩士論文。
173. 黃璿慧 (2008)。組織變革、領導型態、組織文化與工作績效之研究-以台灣南部三所大學為例。國立成功大學企業管理學系碩士論文。
174. 黃麗芳 (2006)。公用事業之集體協商-台灣省自來水公司個案研究。國立中正大學勞工研究所碩論論文。
175. 楊能豐 (2004)。心理契約違反與工作績效關係之研究-以永豐餘造紙股份有限公司為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

176. 楊碧變 (2005)。服務品質之研究-以台灣省自來水公司為例。逢甲大學公共政策所碩士論文。
177. 萬榮水 (2002)。公務人員期望「跨組織發展」生涯之勞雇心理契約意涵。研習論壇，19，29-34。
178. 葉申生 (2005)。人格特質、組織結構、工作轉換、工作滿足與組織承諾關係之研究-以自來水公司為例。朝陽科技大學工業工程與管理系碩士論文。
179. 葉雲亮 (2005)。違約補救措施與顧客關係管理之探討-以自來水公司水費遲延繳付費為例。元智大學管理研究所碩士論文。
180. 葉麗珠等 (2001)。赴美研習固定網路開放時提昇帳務作業品質之因應作法，公務出國報告。西元 2012 年 10 月 8 日，取自：
http://report.nat.gov.tw/ReportFront/report_detail.jsp?sysId=C08903120
181. 董書炎 (2001)。服務品質的實證研究-以台灣省自來水公司第一區管理處為例。國立海洋大學航運管理學系碩士論文。
182. 詹淑琴 (2009)。安姆氏檢測法評估台灣自來水中有機汙染物之致變異性。朝陽科技大學環境工程與管理系碩士論文。
183. 詹錫芬 (2007)。心理契約與組織承諾對工作績效之影響-以台灣中部五縣市文化局行政人員為例。國立彰化師範大學商業教育學系碩士論文。
184. 廖宗盛、周國鼎 (2008)。國際水價現況解析。自來水會刊，27(4)，14-23。
185. 齊德彰 (2003)。服務業內部行銷策略導向、工作滿足與工作績效之關係-臺灣國際觀光旅館為實證。國立台北大學企業管理學系博士論文。
186. 劉正田 (1989)。自來水水費訂定政-以台灣省自來水公司為例。國立政治大學財政研究所碩士論文。

187. 劉吉倉 (2009)。自來水質水量保護區植生過濾帶劃設探討。國立台北科技大學土木與防災研究所碩士論文。
188. 劉明德等譯 (1993)。管理學-競爭優勢。臺北：桂冠。
189. 劉柏好 (2011)。內部行銷、組織承諾、工作投入、及工作滿意對工作績效之影響-以台灣老人服務機構為例。國立東華大學企業管理學系研究所碩士論文。
190. 劉秋玉 (2009)。內部行銷、員工品牌對工作績效之實證研究-以中部地區中小學人事人員為例。國立彰化師範大學商業教育學系研究所碩士論文。
191. 劉創黎 (2003)。內部行銷、工作滿足與工作品質關係之研究-以國軍某部隊為例。大葉大學國際企業管理學系碩士論文。
192. 劉禮維 (2011)。「男女大不同？」-以性別角色討論逆境商數、工作壓力、人格特質與工作績效之相關研究。南華大學企業管理系管理科學碩士論文。
193. 潘建銘 (2005)。領導傾向、內部行銷與工作士氣對工作績效之影響-以銀行業為例。國立成功大學高階管理碩士論文。
194. 潘美桂 (2010)。應用分析層級程序法探討影響使用電信費電子帳單服務之因素。國立臺灣海洋大學航運管理學系研究所碩士論文。
195. 潘裕慧 (2009)。在散裝船運海員中、組織支持度、工作滿意度、組織承諾、對工作績效的影響。國立成功大學國際管理碩士論文。
196. 蔡宗霖 (2009)。組織精簡、內部行銷及留任員工組織承諾關係之研究。南台科技大學人力資源管理研究所碩士論文。
197. 蔡茂麟 (2005)。公營企業民營化可行性之研究-以自來水公司為例。國立中山大學高階經營碩士論文。

198. 蔡淑君 (2009)。領導風格對工作績效的影響-以心理契約為干擾變項。立
中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
199. 蔡博全 (1999)。國內人力派遣業制度運作及人力資源管理實務之探討-以
美國相關產業為對比。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
200. 蔡瑞東 (2005)。台灣省自來水公司服務品質與顧客滿意度關係之研究-以
第六區管理處為例。長榮大學經營管理研究所碩士論文。
201. 蔡綺芬 (2002)。心理契約量表之建立。國立中央大學企業管理學系碩士
論。
202. 蔡醇廷 (2011)。內部行銷、獎勵旅遊對員工心理契約及組織績效關聯性
之研究。南華大學旅遊管理學系休閒環境管理碩士論文。
203. 蔡麗珍 (2001)。省自來水公司及各區管理處經營效率之研究-DEA 之應
用。國立海洋大學航運管理學系碩士論文。
204. 蔣美惠 (2003)。探討保全人員之生涯管理、人格特質及組織氣候對工作
滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究-以台北市保全公司為例。私立
南華大學管理科學研究所碩士論文。
205. 鄧安國(2011)。推動電子帳單的成效檢討及建議-以台灣自來水公司為例。
私立東海大學企業管理學系碩士論文。
206. 鄧顯華 (2002)。內部行銷、組織承諾與服務品質關係之探討-以海軍某修
護工廠為例。國立中山大學企業管理學系研究所碩士論文。
207. 鄭勝分 (2001)。失落的連結-公部門績效評估與激勵制度之研究。研考雙
月刊，25 (5)，86-97。
208. 鄭福成 (2008)。服務品質之研究-以台灣自來水公司第十區管理處為例。
國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文。

209. 鄭瀛川 (2004)。績效管理練兵術。台北：汎亞人力資源管理顧問有限公司。
210. 盧心雨 (2010)。體育行政人員工作滿意、工作壓力、組織承諾與工作績效之研究。國立臺灣師範大學體育學系研究所博士論文。
211. 賴明政 (2004)。企業倫理行為、組織承諾、工作滿足與組織公民行為關係之研究。企業管理學報，60，31-60。
212. 賴素女 (2009)。內部行銷及教師品牌對教師組織承諾之影響-以國民小學教師為例。國立彰化師範大學商業教育學系研究所碩士論文。
213. 賴健民 (2004)。水價制度建構之研究-以台灣省自來水公司為例之個案研究。國立中正大學政治學研究所碩士論文。
214. 賴燕美 (2005)。探討組織公竹、內部行銷、心理契約、專業承諾對組織公民行為關聯性之研究-以嘉義市警察局為例。南華大學管理科學研究所碩士論文。
215. 謝玲俐 (2002)。事業策略、市場導向、內部行銷與績效關係之研究-以中部地區區域級以上醫院之健檢中心為例。雲林科技大學企業管理系碩士論文。
216. 謝美津 (2006)。台灣自來水公司人力資源訓練制度之研究-以第三區管理處為例。中華大學經營管理研究所碩士論文。
217. 鍾梁權 (2001)。組織文化與績效評估制度之關聯性研究-以台灣地區資訊服務業為利。國立台灣科技大學管理研究所碩士論文。
218. 韓建玲 (1997)。內部行銷對顧客導向行為影響之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
219. 簡崇碩 (2011)。賦權對離職傾向之影響研究-檢視心理契約違犯之干擾效果。國立臺北大學企業管理學系碩士論文。

220. 顏亞盈 (2008)。內部行銷與工作價值觀對員工的工作滿足與工作績效影響之研究-以某咖啡連鎖店為例。淡江大學管理科學研究所碩士論文。
221. 魏彤亘 (2010)。北市運動中心內部行銷對員工組織承諾、工作滿意與組織效能之研究。國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文。
222. 魏峰、張文賢 (2004)。國外心理契約理論研究的新進展。外國經濟與管理, 26 (2), 12-27。
223. 蘇祥慧 (2008)。分紅費用化後員工動機對其組織承諾、工作滿意度及工作績效之影響研究-以南部科學園區高科技產業為例。國立成功大學高階管理碩士論文。
224. 蘇義祥 (1998)。中華電信專戶服務部門領導型態與工作績效關係研究：服務人員特質及成熟度的調節作用。國立中山大學企業管理研究所碩士論文。
225. 龔冠州 (2007)。教師勝任特徵、心理契約、組織公民行為與教學效能之研究。樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。
226. 龔錦章 (2009)。服務失誤、服務補救及認知公平對顧客滿意度影響之研究-以自來水公司第五區管理處為例。南華大學企業管理系管理科學碩士論文。

二、英文部分

1. Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice- A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
2. Angle, H., & Perry, J. (1981). An empirical assessment of organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26, 1-14
3. Aranya, N., Kushnir, T., & Valency, A. (1986). Organizational commitment in a male-dominated profession. *Human Relations*, 39(5), 433-448.
4. Argyris, C. (1960). *Understanding Organizational Behavior*. Homewood. IL: Dorsey Press Inc.
5. Arthur, J. B. (1994). Effects of human resource systems on manufacturing performance and turnover. *Academy of Management Journal*, 37(3), 670-687.
6. Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Academy of Marketing Science*, 16(1), 76-94.
7. Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research- Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
8. Bartlett, M. S. (1951). The goodness of fit of a single hypothetical discriminant function in the case of several groups. *Annals of Eugenics*, 16, 199-214.
9. Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-42.

10. Bentler, P. M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107(2), 238-246.
11. Bentler, P. M., & Bonnett, D. G. (1980). Significant tests and goodness of fit in the analysis of covariance structure. *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.
12. Berry, L. L. (1981). The employee as customer. *Journal of Retail Banking*, 3, 25-28.
13. Berry, L. L., & Parasuraman A. (1991). *Marketing Service Competing Through Quality*. New York: The Free Press.
14. Bollen, K. A. (1989). *Structural Equations with Latent Variables*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
15. Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of context performance. *Personnel Selection in Organization*, 71-98.
16. Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Mmanager- A Model of Eeffective Performance*. New York: John, Wiley, & Sons.
17. Brooks, L. (1999). *Organizational Behavior*. London: Pitman.
18. Brouthers, K. D. (2002). Institutional, cultural, and transaction cost influences on entry mode choice and performance. *Journal of International Business Studies*, 33(2), 203-223.
19. Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & J. S. Long (eds.), *Testing Structural Equation Models*, 136–162. Newbury Park, CA: Sage

20. Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment- The socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
21. Byars, L. L., & Rue, L. W. (1994). *Human Resource Management* (4th ed.). Burr Ridge: IRWIN.
22. Campbell (1977). On the nature of organizational effectiveness. In P. S. Goodman, J. M. Pennings, & Associates (Eds), *New Perspectives on Organizational Effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
23. Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organization psychology. *Handbook of Industrial and Organization Psychology* (2nd. ed.), 687-732.
24. Campbell, J. P., Gasser, M. B., & Oswald, F. L. (1996). The substantive nature of job performance variability, In K. R. Murphy (Eds.), *Individual Differences and Behavior in Organizations*, 258–299, San Francisco: Jossey-Bass.
25. Campbell, J. Y. (1987). Dose saving anticipate decline labor income? An alter-native test of the permanent income hypothesis. *Econometrica*, 55, 1249-1273.
26. Cascio, W. F. (1991). *Applied Psychology in Ppersonnel Management* (4nd. ed.). NJ: Prentice-Hall.
27. Chakravarthy B. S. (1986). Measure strategic performance. *Strategic Management Journal*, 7(5), 437-458.
28. Collins, B., & Payne, A. (1991). Internal marketing- A new perspective for HRM. *European Management Journal*, 9(3), 261-270.

29. Conduit, J., & Mavondo, F. T. (2001). How critical is internal customer orientation to market orientation. *Journal of Business Research*, 51(January), 11-24.
30. Cooper, J., & Cronin, J. J. (2000). Internal marketing- A competitive strategy for the long-term care industry. *Journal of Business Research*, 48(3). 177-181.
31. Coyle-Shapiro, J. A-M., & Kessler, I. (2000). Consequences of the psychological contract for the employment relationship- A large scale survey. *Journal of Management Studies*, 37, 903-930.
32. Coyle-Shapiro, J. A-M., & Kessler, I. (2002). Contingent and non-contingent working in local government- Contrasting psychological contracts. *Public Administration*, 80(1), 77-101.
33. Davis, K., & Newstrom, J. W. (1987). *Human Behavior at Work- Organizational Behavior* (7th. ed.). New York: McGraw-Hill.
34. Davis, K., & Newstrom, J. W. (1989). *Human Behavior at Work- Organizational Behavior* (8th. ed.). New York: McGraw-Hill.
35. Delaney, J. T., & Huselid, M. A. (1996). The impact of human resource management practices of organizational performance. *Academy of Management Journal*, 39(4), 949-969.
36. Dess, G. G., & Robinson, R. B. Jr. (1984). Measuring organizational performance in the absence of objective measure- The case of privately held firms and conglomerate business Units. *Strategic Management Journal*, 5, 265-273.
37. Durand, D. B., Burrell, L., Stetz, M., Castro, C. A. (2003). *Work/Family Conflict Issues for Soldiers and Families*. Department of

- Psychiatry and Behavior Sciences. Walter Reed Army Institute of Research.
Retrieved from <http://www.dtic.mil/dacowits/briefings/WorkFamilyConflict.ppt>
38. Ebilling.org (2000). *An Overview of Electronic Bill Presentment and Payment Operating Models*. Retrieved from the World Wide Web:
<http://www.ebilling.org>
39. Ferris, K. R., & Aranya, N. A. (1983). Comparison of two organizational commitment scales. *Personnel Psychology*, 36, 87-99.
40. Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior*. Reading, MA.: Addison-Wesley.
41. Fisk, R. P., Brown, S. W., & Bitner, M. J. (1993). Tracking the evolution of the services marketing literature. *Journal of Retailing*, 69(spring), 61-103.
42. Ford, J. D., & Schellenberg, S. A. (1982). Conceptual issues of linkage in the assessment of organizational performance. *Academy of Review*, 7, 49-58.
43. Foreman, S. K., & Money, A. H. (1995). Internal marketing- Concepts, measurement and application. *Journal of Marketing Management*, 11, 755-768.
44. Freeze, C., & Shalk, R. (1996). Implication of difference in psychological contracts for human resources management. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 501-509.
45. French, C., & Seward, F. (1983). Impetus for action- A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in society. *Administrative Science Quarterly*, 421-434.
46. Gatewood, R. D., & Field, H. S. (1998). *Human Resource Selection* (4th. ed.). Forth Worth, TX: The Dryden Press.

47. George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step- A Simple Guide and Reference*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
48. George, W. R. (1977). The retailing of services- A challenging future. *Journal of Retailing*, 91, 85-98.
49. George, W. R. (1990). Internal marketing and organizational behavior- A partnership in developing customer-conscious employees at every level. *Journal of Business Research*, 20, 63-70.
50. George, W. R. & Gronroos, C. (1989). Developing Customer-Conscious Employees at Every Level- Internal Marketing. In Congram, C. A., & Friedman, M. L. (Eds.), *Handbook of Marketing for the Services Industries*. New York: AMACOM.
51. Gilly, M. C., & Wolfinbarger, M. (1998). Advertising's internal audience. *Journal of Marketing*, 62(January), 69-88.
52. Greene, W. E., Walls, G. D., & Schrest, L. J. (1994). Internal marketing- The key to external marketing success. *Journal of Services Marketing*, 8(4), 5-13.
53. Gronroos, C. (1981). *Internal Marketing- Theory and Practice*. In American Marketing Association Services Marketing Conference Proceedings, 41-47.
54. Gronroos, C. (1994). From marketing mix to relationship marketing- Towards a paradigm shift in marketing. *Management Decision*, 32(2), 4-22.
55. Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing- A Customer Relationship Management Approach*. New York: Wiley.
56. Gummesson, E. (1992). Using internal marketing to develop a new culture- The case of ericsson quality. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 2(3), 23-28.

57. Gummesson, E. (1987). The new marketing- Developing long-term interactive relationships. *Long Range Planning*, 20, 10-20.
58. Guzzo, R. A., Noonan, K. A., & Elorn E. (1994). Expatriate managers and psychological contract. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 617-626.
59. Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis with Reading* (3rd. eds.). New York: Macmillan Publishing Company.
60. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th eds.). New Jersey: Prentice-Hall, 807-808.
61. Hall, D. T., Schneider, B., & Nygren, H. T. (1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15, 1176-190.
62. Harris, R. T., & Carson, K. E. (1977). *A Typology of Organizational Commitment*. Working paper, Massachusetts institute of technology, Sloan school of management (October. 12/ASQ), 957- 77.
63. Herriot, P., Manning, W. E. G., & Kidd, J. M. (1997). The content of the psychological contract. *British Journal of Management*, 8(2), 151-162.
64. Hill, D. B. (1981). Attitude generalization and the measurement of trust in American leadership. *Political Behavior*, 3(3), 257-270.
65. Hochwarter, W. A., Kiewitz, C., Gundlach, M. J., & Stoner, J. (2004). The impact of vocational and social efficacy on job performance and satisfaction. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 10(3), 27-41.
66. Hoelter, D. R. (1983). The analysis of covariance structures: Goodness-of-fit indices. *Sociological Methods and Research*, 11, 325-344.

67. Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and roal-related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(4), 555-572.
68. Hu & Bentler (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis- Coventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55.
69. Huselid, M. A., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1997). Technical and strategic human resource management effectiveness as determinants of firm performance. *Academy of Management Journal*, 39, 949-969.
70. Jaros, S. J., Jermier, J. M., Koehler, J. W., & Sincich, T. (1993). Effects of continuance, affective, and moral commitment on the withdrawal process- An evaluation of eight structural equation models. *Academy of Management Journal*, 36(5), 951-995.
71. Jex, S. M. (1998). *Stress and Job Performance- Theory, Research, and Implications for Managerial Practice*. London: SAGE publications Inc.
72. Joanna Cullinane (2002). *Emotional Labour and the Role of IM*. Business/Management EURAM Conference, Stockholm, 8-11.
73. Johnson, E. M., Scheuing, E. E., & Gaida, K. A. (1986). *Profitable Services Marketing*. Homewood, IL: Dow-Jones Irwin.
74. Johnson, E. M., & Seymour, D. T. (1985). The Impact of Cross Selling on the Service Encounter in Retail Banking. In Czpiel, J. A., Soloman, M. R., & Suprenant, C. F. (Eds.), *In the Service Encounter*. Lexington, MA: D.C. Heath.

75. Jöreskog, K. G. (1973). *A General Method for Estimating a Linear Structural Equation System*. In A. Goldberger & O. Duncan (eds.), *Structural Equation Models in the Social Sciences*. Seminar Press, New York, 85-112.
76. Joseph, W. B. (1996). Internal marketing builds service quality. *Journal of Health Care Marketing*, 16(1), 54-59.
77. Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.
78. Kane, J. S., & Lawler, E. E. (1976). *Performance Appraisal Effectiveness- It's Assessment and Determinants*. Research in organizational behavior, edited by Staw, B., JAI Press, Greenwich, CT, 425-478.
79. Kane, V. E. (1976). Process capability indices. *Journal of Quality Technology*, 18, 41-52.
80. Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization. *American Sociological Review*, 33, 499-517.
81. Katz, D., & Kahn, L. R. (1978). *The Social Psychology of Organization*. Taipei: Hwa Tai bookstore.
82. Kawakubo, M. K. (1987). Perception of authority, control, and commitment in Japanese organization. *Dissertation Abstracts International*, 49, 01-A.
83. Keller, S. B., Lynch, D. F., Ellinger, A. E., Ozment, J., & Calantone, R. (2006). The impact of internal marketing efforts in distribution service operations. *Journal of Business Logistics*, 27(1), 109-138.
84. Kickul, J., & Lester, S. W. (2001). Broken promise- Equity sensitivity as a moderator between psychological contract breach, employee attitudes, and behavior. *Journal of Business and Psychology*, 16(2), 191-218.

85. Koch, J. M. & Steers, R. M. (1978). Job attachment, satisfaction, and turnover among public sector employees. *Journal of Vocation Behavior*, 12, 119-128.
86. Kotler, P. (1972). A generic concept of marketing. *Journal of Marketing*, 36(2), 46-54.
87. Lee, Y. D., Lain, J. W., & Chen, C. Y. (1999). A study on the measurement of productivity for white collar employees- A case of electronic industry in Taiwan. *The Chinese Military Academy Journal*, 14, 345-361.
88. Levinson, H., Price, C. R., Munden, K. J., Mandl, H. J., & Solley, C. M. (1962). *Men, Management, and Mental Health*. Cambridge, MA-Harvard University Press.
89. Lings, I. N. (2004). Internal market orientation construct and consequences. *Journal of Business Research*, 57, 405-413.
90. Lodahl, T. M., & Kejner, M. F. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49(1), 24-33.
91. MacNeil, I. R. (1985). Relational contracts- What we do and do not know. *Wisconsin Law Review*, 55, 483-525.
92. Mangold, W. G., & Miles, S. J. (2007). The employee brand- Is yours an all-star? *Business Horizons*, 50, 423-433.
93. Marsh, R. M., & Mannari, H. (1977). Organizational commitment and Turnover- A prediction study. *Administrative Science Quarterly*, 22, 57-75.
94. Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.

95. Mayer, R. C., & Schoorman, F. D. (1992). Predicting participation and production outcomes through a two-dimensional model of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 35, 671-684.
96. Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizational and occupations- Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
97. Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the side-bet theory of organizational commitment- Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69, 372-378.
98. Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
99. Middlemist, R. D., & Hitt, M. A. (1981). *Organizational Behavior- Applied Concepts*. Chicago: Science Research Associations Inc.
100. Miles, S. J., & Mangold, W. G. (2005). Positioning southwest airlines through employee branding. *Business Horizons*, 48, 535-545. Read more: <http://www.ukessays.com/essays/finance/employer-brand.php#ixzz2TYrlkVCI>
101. Moch, M. K. (1980). Job involvement, internal motivation, and employees' integration networks of work relationships. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, 15-31.
102. Moorhead, G., & Griffin, R. W. (1998). *Organizational Behavior* (5th.). New York, 89.
103. Morris, J. H., & Sherman, J. D. (1981). Generalizability of an organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 24, 512-526.

104. Morrison, D. (1994). Psychological contracts and change. *Human Resource Management*, 33, 353-372.
105. Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed- A model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management Review*, 22, 226-256.
106. Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research- The case of work commitment. *Academy of Management Review*, 8, 486-500.
107. Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83.
108. Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79, 475-480.
109. Mowday, R. M., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkage*. New York: Academy Press.
110. Mulaik, S. A., James, L. R., Van Alstine, J., Bennett, N., Lind, S., & Stilwell, C. D. (1989). Evaluation of goodness-of-fit indices for structural equation models. *Psychological Bulletin*, 105(3), 430-445.
111. National Automated Clearing House Association. *Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP) Business Practices*. Retrieved October 27, 2012, from the World Wide Web: <https://www.nacha.org/>
112. Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (1994). *A Management Challenge*. Organizational Behavior, The Dryden Press, 400.
113. Nunnally, C. J. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw Hill Book Co.

114. Piercy, N. F., & Morgan, N. A. (1991). Internal marketing- The missing half of the marketing program. *Long Range Planning*, 24(2), 82-93.
115. Porter, L. M., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
116. Porter, L., Pearce, J., Tripoli, A., & Lewis, K. (1998). Differential perceptions of employers' inducements- Implications for psychological contracts. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 697-782.
117. Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood Illinois: Irwin.
118. Pride, W., Hughes, R., & Kappeor, J. (1991). *Business* (3rd eds.). Houghton Mifflin Company.
119. 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, 219-232.
120. Reddin, W. R. (1970). *Managerial Effectiveness*. N.Y.: McGraw- Hill.
121. Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organization commitment. *Academy of Management Review*, 10(3), 456-476.
122. Robbins, S. P. (1986). *Organizational Behavior*. Upper Saddle River. NJ: Practice Hall.
123. Robbins, S. P. (1998). *Organizational Behavior*. NJ: Prentice-Hall, 140-142.
124. Robbins, S. P. (2003). *Organizational Behavior* (10th ed.). New Jersey: Pearson Education.

125. Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract- Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245-259.
126. Robinson, S. L., Kraatz, M. S., & Rousseau, D. M. (1994). Changing obligations and the psychological contract- A longitudinal study. *Academy of Management Journal*, 37(1), 137-152.
127. Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (1995). Psychological contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3), 289-298.
128. Romzek, B. S. (1989). Personal consequences of employee commitment. *Academy of Management Journal*, 32(3), 649-661.
129. Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2 (2), 121-139.
130. Rousseau, D. M. (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations- A study of psychological contracts. *Journal of Organizational Behaviour*, 11(5), 389-400.
131. Rousseau, D. M. (1995). *Psychological Contract in Organizations- Understanding Written and Unwritten Agreements*. Thousand Oaks, CA: Sage.
132. Rousseau, D. M., & McLean, Parks, J. (1993). The Contracts of individuals and organizations. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 15, 1-43. Greenwich, CT: JAI.
133. Rousseau, D. M., & Parks, J. M. (1992). The Contracts of Individuals and Organizations. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 15, 1-47. Greenwich, CT: JAI Press.

134. Rousseau, D. M., & Tijoriwala, S. A. (1999). What makes a good reason to change? Motivated reasoning and social accounts in organizational change. *Journal of Applied Psychology*, 84, 514-528.
135. Salancike, G. R. (1977). *Commitment and the Control of Organizational Behavior and Belief*. In B. M. Staw & G. R. Salancik, *New Directions Behavior*, 1-95. Chicago: St. Clair Press.
136. Sasser, W. E., & Arbeit, S. P. (1976). Selling jobs in the service sector. *Business Horizons*, 19(3), 61-65.
137. Schechter, D. S. (1985). *Value and Continuance Commitment- A Field test of a Dual Conceptualization of Organizational Commitment*. Unpublished master's thesis. University of Maryland, College Park, MD.
138. Schein, E. H. (1980). *Organizational Psychology*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
139. Schermerhorn, J. R. (1989). *Management for productivity* (3rd. ed.). New York: Wiley.
140. Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (1999). *Managing Organizational Behavior* (3rd. eds.). New York: John Wiley & Sons.
141. Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2000). *Organizational Behavior* (6th. eds.). New York: John Wiley & Sons.
142. Schuler, R. S. (1975). Role perceptions, satisfaction, and performance- A partial reconciliation. *Journal of Applied Psychology*, 60(6), 683-87.
143. Schuler, R. S. (1995). *Managing Human Resources* (5th. ed.). New York: West Publishing Company.

144. Sheldon, M. E. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 16(2), 143-150.
145. Shore, L. M., & Barksdale, K. (1998). Examining degree of balance and level of obligation in the employment relationship- A social exchange approach. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 731-744.
146. Staw, B. M. (1977). Commitment to a policy decision- A multitheoretical perspective. *Administrative Science Quarterly*, 23, 40-64.
147. Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcome of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 47-56.
148. Stevens, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M. (1978). Assessing personal, role, and organizational predictors of managerial commitment. *Academy of Management Journal*, 21(3), 380-396.
149. Sutton, G., & Griffin, M. A. (2004). Integrating expectations, experiences, and psychological contract violations- A longitudinal study of new professionals. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77 (4), 493-515.
150. Tansuhaj, P. S., Randall, D., & McCullough, J. (1988). Service marketing management model- Integrating internal and external marketing functions. *The Journal of Service Marketing*, 2(1), 31-38.
151. Tansuhaj, P. S., Randall, D, & McCulloug, J. (1991). Applying the internal marketing concept within large organizations- As applied to a credit union. *Journal of Professional Services Marketing*, 6(2), 193-202.
152. Taylor, S. L., & Cosenza, R. M. (1997). Internal marketing can reduce employee turnover. *Supervision*, 58(12), 3-5.

153. Thomas, H. D. C., & Anderson, N. (1998). Changes in newcomers' psychological contracts during organizational socialization- A study recruits entering the British Army. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 745-767.
154. Venkartaman, N., & Ramanujam, V. (1986). Measurement of business performance on strategy research- A comparison of approach. *Academy of Management Review*, 25 (1), 112-135.
155. Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. NY: John-Wiley & Sons.
156. Weiss, H. M., & Adler, S. (1984). Personality and Organizational Behavior. In B. Staw & L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 6, 1-60. Greenwich, CT: JAI.
157. Welch, D. E. (2003). Globalisation of staff movements- Beyond cultural adjustment. *Management International Review*, 43(2), 149-169.
158. Wheaton, B., Muthen, B., Alvin, D. F., & Summers, G. F. (1977). Assessing reliability and stability in panel models. *Sociological Methodology*, 84-136.
159. Whyte, W. (1965). *The Organization Man*. Garden City, N.Y.: Doubleday Anchor Books.
160. Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations- A normative view. *Academy of Management Review*, 7(3), 418-428.
161. Wiener, Y., & Gechman, A. S. (1977). Commitment- A behavioral approach to job involvement. *Journal of Vocational Behavior*, 10, 47-52.
162. Huang, Y. C., Tsay, W. D., Huang, C. H., Lin, Y. H., & Lai, M. C. (2011, Aug.). The influence factors of electronic bill presentment and payment- A case study of mobile phone bill. *Artificial Intelligence, Management Science and*

Electronic Commerce (AIMSEC), 2011 2nd International Conference on, 4844-4847.

163. Youndt, M. A., Snell, S. A., Dean, J. W., Jr, L., & David, P. (1996). Human resource management, manufacturing strategy, and firm performance. *Academy of Management Journal*, 39(4), 836-867.
164. Zahra, S. A. (1984). Antecedents and consequences of organizational commitment- An integrative approach. *Akron Business and Economic Review*, 15, 26-32.
165. ZHAO Jixin, & CHENG Lu (2010). Approaches on construction strategies of psychological contract based on internal marketing. *Psychology Research*, 1, 70-75.

