

行銷導向、組織承諾、組織文化與學校效能關係 = The study on the relationship between marketing orientation, organizational

吳光耀、張志銘

E-mail: 354755@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究旨在探討行銷導向、組織承諾、組織文化與學校效能之現況及其整體關係模式。本研究以臺中市之公立國民小學教師為研究對象，採問卷調查法，共發出問卷508份，回收451份，剔除無效問卷16份，有效回收問卷數435份，有效回收率為85.6%。所得資料以因素分析、信度分析、單因子變異數分析及線性結構模式(LISREL)等方法進行分析研究。本研究驗證結論如下：經本研究的LISREL之線性結構模式分析結果發現，教師行銷導向對教師組織承諾具有正向影響表現；教師行銷導向對教師組織文化具有正向影響表現；教師組織文化對學校效能具有正向影響表現；而教師行銷導向對學校效能未達顯著的影響；教師組織承諾對教師組織文化未達顯著的影響；教師組織承諾對學校效能未達顯著的影響。就本研究整體模式驗證的適配性結果獲得尚可表現，並依據文獻探討及實證研究結果，提出以下建議：提升學校行政績效，強化學校效能；增加溝通平台，暢通意見交流管道；營造良好、溫馨的學校環境；鼓勵家長參與學校活動，融入學生學習情境。以上建議，供教育行政機關及未來相關研究之參考。

關鍵詞：外部行銷、努力承諾、支持文化、教師教學品質

目錄

目錄 封面內頁	i 簽名頁	ii 中文摘要
vi 目錄	iii 英文摘要	iv 誌謝
	vii 圖目錄	ix 表目錄
	x 第一章 緒論 第一節 研究背景與動機	1 第二節 研究目的
	5 第三節 研究範圍與限制	5 第四節 名詞釋義
6 第二章 文獻探討 第一節 行銷導向理論與相關研究	9 第二節 組織承諾理論與相關研究	
16 第三節 組織文化理論與相關研究	23 第四節 學校效能理論與相關研究	27 第五節 研究
假設	31 第三章 研究方法 第一節 研究架構	34 第二節 研究
流程	35 第三節 研究對象與抽樣方法	36 第四節 研究工具
	37 第五節 操作型定義	47 第六節 資料分析方法
49 第七節 正式問卷	55 第四章 研究結果與分析 第一節 國民小學教師行銷導向、組織承諾、組織文化、與學校效能之現況分析	60 第二節 配適度之驗證分析
61 表2-1 國外學者對組織承諾的定義	60 第二節 配適度之驗證分析	74 第三節 結構方程模型
16 表2-2 國內學者對組織承諾的定義	76 第五章 結論與建議 第一節 結論	82 第二節 建議
18 表2-3 國外學者對組織文化的定義	86 參考文獻	91 附錄 A 行銷導向、組織承諾、組織文化與學校效能之關係研究問卷
24 表2-4 國內學者對組織文化的定義	116 圖目錄 圖3-1 研究架構	35 圖4-1 本研究架構之徑路分析
25 表2-5 國外學者對學校效能的定義	35 圖4-1 本研究架構之徑路分析	77 表目錄 表2-1 國外學者對組織承諾的定義
28 表2-6 國內學者對學校效能的定義	38 表3-2 行銷導向類別量表題項	18 表2-3 國外學者對組織文化的定義
28 表3-1 人口統計變項及其他量表	39 表3-3 組織承諾類別量表題項	24 表2-4 國內學者對組織文化的定義
38 表3-2 行銷導向類別量表題項	40 表3-4 組織文化類別量表題項	25 表2-5 國外學者對學校效能的定義
42 表3-6 專家組合表	41 表3-5 學校效能類別量表題項	28 表2-6 國內學者對學校效能的定義
43 表3-7 預試問卷敘述性統計表	42 表3-6 專家組合表	28 表3-1 人口統計變項及其他量表
44 表3-8 預試問卷信度分析量表	43 表3-7 預試問卷敘述性統計表	38 表3-2 行銷導向類別量表題項
45 表3-9 預試問卷效度分析量表	44 表3-8 預試問卷信度分析量表	39 表3-3 組織承諾類別量表題項
46 表3-10 正式問卷敘述性統計表	45 表3-9 預試問卷效度分析量表	40 表3-4 組織文化類別量表題項
58 表3-11 正式問卷各變項效度分析量表	46 表3-10 正式問卷敘述性統計表	41 表3-5 學校效能類別量表題項
59 表4-1 國民小學教師行銷導向現況分析表	58 表3-11 正式問卷各變項效度分析量表	42 表3-6 專家組合表
61 表4-2 國民小學教師在「外部行銷」各題項現況分析表	59 表4-1 國民小學教師行銷導向現況分析表	43 表3-7 預試問卷敘述性統計表
61 表4-3 國民小學教師在「內部行銷」各題項現況分析表	61 表4-2 國民小學教師在「外部行銷」各題項現況分析表	44 表3-8 預試問卷信度分析量表
62 表4-4 國民小學教師組織承諾現況分析表	61 表4-3 國民小學教師在「內部行銷」各題項現況分析表	45 表3-9 預試問卷效度分析量表
63 表4-5 國民小學教師在「價值承諾」各題項現況分析表	62 表4-4 國民小學教師組織承諾現況分析表	46 表3-10 正式問卷敘述性統計表
64 表4-6 國民小學教師在「努力承諾」各題項現況分析表	63 表4-5 國民小學教師在「價值承諾」各題項現況分析表	58 表3-11 正式問卷各變項效度分析量表
64 表4-7 國民小學教師在「留職承諾」各題項現況分析表	64 表4-6 國民小學教師在「努力承諾」各題項現況分析表	59 表4-1 國民小學教師行銷導向現況分析表
65 表4-8 國民小學教師組織文化現況分析表	64 表4-7 國民小學教師在「留職承諾」各題項現況分析表	61 表4-2 國民小學教師在「外部行銷」各題項現況分析表
66 表4-9 國民小學教師在「科層文化」各題項現況分析表	65 表4-8 國民小學教師組織文化現況分析表	61 表4-3 國民小學教師在「內部行銷」各題項現況分析表
67 表4-10 國民小學教師在「支持文化」各題項現況分析表	66 表4-9 國民小學教師在「科層文化」各題項現況分析表	62 表4-4 國民小學教師組織承諾現況分析表
67 表4-11 國民小學教師在「創新文化」各題項現況分析表	67 表4-10 國民小學教師在「支持文化」各題項現況分析表	63 表4-5 國民小學教師在「價值承諾」各題項現況分析表
68 表4-12 國民小學教師學校效能現況分析表	67 表4-11 國民小學教師在「創新文化」各題項現況分析表	64 表4-6 國民小學教師在「努力承諾」各題項現況分析表
69 表4-13 國民小學教師在「行政績效」各題項現況分析表	68 表4-12 國民小學教師學校效能現況分析表	64 表4-7 國民小學教師在「留職承諾」各題項現況分析表
70 表4-14 國民小學教師在「教師教學品質」各題項現況分析表	69 表4-13 國民小學教師在「行政績效」各題項現況分析表	65 表4-8 國民小學教師組織文化現況分析表
71 表4-15 國民小學教師在「學生學習表現」各題項現況分析表	70 表4-14 國民小學教師在「教師教學品質」各題項現況分析表	66 表4-9 國民小學教師在「科層文化」各題項現況分析表
72 表4-16 國民小學教師在「學校社區關係」各題項現況分析表	71 表4-15 國民小學教師在「學生學習表現」各題項現況分析表	67 表4-10 國民小學教師在「支持文化」各題項現況分析表
73 表4-17 配適度指標統計表	72 表4-16 國民小學教師在「學校社區關係」各題項現況分析表	67 表4-11 國民小學教師在「創新文化」各題項現況分析表
74 表4-18 結構模式徑路分析統計表	73 表4-17 配適度指標統計表	68 表4-12 國民小學教師學校效能現況分析表
76 表5-1 研究驗證假設之結果呈現彙整	74 表4-18 結構模式徑路分析統計表	69 表4-13 國民小學教師在「行政績效」各題項現況分析表
83	76 表5-1 研究驗證假設之結果呈現彙整	70 表4-14 國民小學教師在「教師教學品質」各題項現況分析表

參考文獻

一、中文部分 Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2003)。林明地等譯。教育行政學。台北:麥格羅希爾。(原著出版於2001)。內政部戶政司(2011)。http://www.ris.gov.tw/ 王文霖(2002)。高級中學全面品質管理與學校效能關係之研究。未出版碩士論文,國立高雄師範大學,高雄市。王美惠(2004)。國民小學校長轉型領導與教師組織承諾關係之研究-以臺北縣國民小學為例。未出版碩士論文,淡江大學,臺北市。王翠品(2002)。內部行銷作為、工作滿足、與離職傾向關係之研究-以H連鎖娛樂事業為例。未出版碩士論文,國立中山大學,高雄市。王啟州(2004)。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。未出版碩士論文,國立中正大學,嘉義縣。王朝貞(2006)。桃園縣國民小學學校行銷與學校效能之研究。未出版碩士論文,臺北市立教育大學,台北市。吳仁捷(2002)。大學行政服務品質內部行銷滿意度模式之研究-以義守大學為例。未出版碩士論文,義守大學,高雄市。吳中立(2004)。學校經營的行銷策略。教育資料與研究, 61, 61-69。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。未出版碩士論文,國立中正大學,嘉義縣。吳明雄(2001)。國民小學校長轉型領導行為與學校效能之研究。未出版碩士論文,國立台中師範學院,台中市。吳明隆,涂金堂(2005)。SPSS與統計應用分析。台北市:五南圖書出版股份有限公司。吳明隆(2006)。統計樣本學習實務問卷分析與應用統計。台北市:知城。吳明隆(2006)。結構方程模式-SIMPLIS的應用。台北市:五南圖書出版股份有限公司。吳宗立(1998)。國民中學組織衝突、外在壓力、行政決策與學校效能關係之研究。未出版碩士論文,國立政治大學,台北市。吳宗立(1999)。國民中學行政人員分享決策與學校效能關係之研究。中等教育學報, 6, 33-67。吳宗杰(2003)。建構行銷導向之供應鏈模式-結合最佳化與模擬技術改善台商企業供應鏈。未出版碩士論文,國立中興大學,台中市。吳清山(1987)。國民小學管理模式與學校效能關係之研究。未出版博士論文,國立政治大學,台北市。吳清山(1998)。學校效能研究。台北:五南。吳清山(2002)。學校效能研究(二版)。台北:五南。吳璧如(1990)。國民小學組織文化與組織效能關係之研究。未出版碩士論文,國立高雄師範大學,高雄市。吳佳玲、田育昆(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。未出版碩士論文,國立新竹教育大學,新竹市。吳淑敏、唐國銘(2009)。決策者價值觀、團隊氣候與組織績效之關聯性研究:以高科技產業為例。中華管理評論國際學報, 12(2)。吳萬益、林文寶(2002)。主管行為特性、組織文化、組織學習方式與經營績效關係之研究。輔仁管理評論, 9(1), 71-94。吳慶堂(2007)。國民小學校長專業能力與學校效能關係之研究。未出版碩士論文,國立嘉義大學,嘉義縣。沈洸洋(2002)。非營利組織志工內部行銷之研究。未出版碩士論文,義守大學,高雄市。沈翠蓮(1994)。國民小學教師專業成長、教學承諾與學校效能關係之研究。未出版碩士論文,國立高雄師範大學,高雄市。沈進成、張廷蓉(2002)。內部行銷、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。李幸(2001)。國民中學學習型組織、教師自我效能與學校效能關係之研究。未出版碩士論文,國立高雄師範大學,高雄市。李玉竹(1995)。學校機構組,學校機構組織氣候、教師工作滿足與組織承諾之相關研究-以台北市某私立高級中學為例。未出版碩士論文,國立中興大學,台中市。李宜珍(2002)。內部行銷及員工工作滿足對員工顧客導向影響。未出版碩士論文,國立交通大學,新竹市。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。未出版碩士論文,國立中山大學,高雄市。李城忠(2008)。應用統計學:SPSS完全攻略。新北市:新文京開發。李皓光(1995)。國民小學學校效能評量指標之研究。未出版碩士論文,國立台中師範學院,台中市。李淑芬(1995)。國民小學校長權力運用、教師參與決定、與學校效能關聯性之研究。未出版碩士論文,國立屏東師範學院,屏東縣。李朝卿(2008)。南投縣國民小學行銷策略之研究。未出版碩士論文,中臺科技大學,台中市。李勝億(2008)。台中縣國民小學前任、現任校長轉型領導、教師工作壓力與學校效能關係之研究。未出版碩士論文,國立嘉義大學,嘉義縣。李健慧(2010)。學校組織創新管理、組織文化與學校效能關係之研究-以南投縣國小為例。未出版碩士論文,國立暨南國際大學,南投縣。李萍萍(2009)。學校內部行銷、外部行銷對互動行銷與顧客滿意度間關係跨層次干擾效果之研究。未出版碩士論文,靜宜大學,台中市。李瑞娥(2005)。學校組織創新與學校效能關係之研究。未出版碩士論文,國立高雄師範大學,高雄。李新民、戴嘉南、黃美惠(2005)。幼兒教師的組織文化知覺與組織承諾初探。南大學報, 39(1), 21-40。江岷欽(1989)。組織文化研究途徑之分析。行政學報, 21, 65-92。何信助、廖年森(2004)。高職教師工作倦怠與組織承諾及學校文化之關係。科技學刊(人文社會類), 13, 2, 121-131。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。巫喜瑞(2001)。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。未出版博士論文,國立中山大學,高雄市。杜岐旺(2001)。國民小學學校組織變革與學校效能相關之研究。未出版碩士論文,國立台中師範學院,台中市。邱皓政(2003)。量化研究與統計分析。台北:五南圖書出版股份有限公司。邱皓政(2005)。結構方程式:LISREL的理論、技術與應用。台北:雙葉書廊有限公司。邱慧俐(2004)。雲林縣國民中學學校行銷策略認知與現況之調查研究。未出版碩士論文,國立嘉義大學,嘉義縣。邱錦昌(2003)。教育視導與學校效能。台北:高等教育。邱馨儀(1995)。國民小學學校組織文化與教師組織承諾之關係研究。未出版碩士論文,國立台中師範學院,台中市。河野豐弘(1992)。改造企業文化。臺北:遠流。周子敬(2007)。結構方程式(SEM)-精通LISREL。台北市:全華科技。周崇儒(1997)。國民小學教師專業成長、組織承諾與學校效能關係之研究。未出版碩士論文,台北市立師範學院,台北市。林秀玲(2010)。校長策略領導與學校組織效能關係之研究。未出版碩士論文,國立屏東教育大學,屏東縣。林蕙質(2002)。國民中學校長性別角色、轉換型領導與學校效能關係之研究。未出版碩士論文,國立政治大學,台北市。林聰地(2000)。台中縣國民小學教育改革與學校效能之研究。未出版碩士論文,國立新竹師範學院,新竹市。范熾文(2002)。國小校長領導行為、教師組織承諾與學校組織績效之研究。未出版博士論文,國立台灣師範大學,台北市。柯志平(2002)。台北市國民小學組織溝通與學校效能關係之研究。未出版碩士論文,國立台北師範學院,台北市。柯淑惠(2009)。臺北市國民中學組織文化與教師知識分享意願關係之研究-以自然與生活科技領域教師為例。未出版碩士論文,國立台灣師範大學,台北市。施詠齡(2010)。公立高中學校組織文化與教師心理契約關係之研究-以南部六縣市為例。未出版碩士論文,國立高雄師範大學,高雄市。施振典(2005)。學校行銷策略之探討。學校行政雙月刊, 36, 109-117。紀秀娥(2010)。高雄縣市國民小學校長領導風格、教師工作投入與學校組織文化關係之研究。未出版碩士論文,國立高雄師範大學,高雄市。徐善德(1997)。高職教師工作價值觀、組織承諾與教學效能關係之研究。未出版博士論文,國立

政治大學，台北市。徐雅君（2002）。國民小學實施學校本位管理與學校效能關係之研究 - 以台中市為例。未出版碩士論文，國立台中師範學院，台中市。高義展（1998）。國民小學學校教師會組織功能、影響型態與學校效能關係之研究。未出版碩士論文，國立高雄師範大學，高雄市。高嘉駿、陳品任、李書元（2006）。內部行銷作為、領導者與部屬互動與團隊合作績效關係之研究 - 以某高科技公司之研發人員為例之實證，2006 工研院創新與科技管理研討會，台中市。許孝麟（2001）。國民小學教師參與決定與學校效能之研究。未出版碩士論文，國立台中師範學院，台中市。許明文（2001）。公立高職科主任生涯發展、工作滿意、組織承諾之研究 以工業類為例。未出版碩士論文，國立交通大學，新竹市。許漢宏（2002）。改制後技職院校教師工作壓力對工作滿足及組織承諾之影響 以某科技大學為例。未出版碩士論文，中華大學，新竹市。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。未出版碩士論文，逢甲大學，台中市。張奕華（1997）。國民小學組織學習與學校效能關係之研究。未出版碩士論文，國立台中師範學院，台中市。張品芬（1995）。高雄地區國民小學教師組織文化知覺、教學環境特性與教師組織承諾程度之研究。未出版碩士論文，國立台南師範學院，台南市。張惠英（2002）。國民小學教師工作價值觀、工作生活品質與組織承諾關係之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。張瑞村（1998）。高級工業職業學校校長領導行為、教師組織承諾與學校效能關係之研究。未出版博士論文，國立政治大學，台北市。張慈娟（1997）。國民小學校長教學領導與學校效能之研究。未出版碩士論文，國立新竹師範學院，新竹市。張媛甯（2007）。內部行銷的核心理念及其在高等教育機構變革管理上之應用 - 以推動教師績效評核方案為例。未出版博士論文，國立臺南大學，台南市。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。未出版碩士論文，國立中山大學，高雄市。梁殷禎（1999）。服務員工知覺之內部行銷作為、角色知覺與顧客導向間關係之研究 以旅館業為例。未出版碩士論文，國立中山大學，高雄市。陳丁雲（2006）。組織文化與組織創新對組織績效之影響 以高雄地區為例。未出版碩士論文，國立中山大學，高雄市。陳文祥（1998）。國民小學教師組織承諾與學校衝突處理意向之研究。未出版碩士論文，台北市立師範學院，台北市。陳心田（2003）。員工 - 主管互動、知覺組織支持、組織承諾與 組織公民行為：我國科技產業研發人員之分析。交大管理學報，23，1，27-70。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。未出版碩士論文，國立高雄師範大學，高雄市。陳怡君（2000）。職業學校校長領導行為與教師組織承諾關係之研究。未出版碩士論文，彰化師範大學，彰化。陳怡君（2007）。我國高級中學行政人員協力領導與學校效能關係之研究。未出版博士論文，國立嘉義大學，嘉義市。陳幸仁（1996）。追求卓越提昇品質--學校效能因素之前淺析。國教之友，49（2），39-42。陳秋紋（1997）。特殊教育學校組織文化與教師組織承諾關係之研究。未出版碩士論文，國立臺中師範學院，臺中市。陳添旺（1997）。以行銷導向提昇學校競爭力之探索性研究—以私立高職為例，未出版碩士論文，私立大葉工業學院，彰化縣。陳寬裕，王正華（2010）。結構方程式模型分析實務。台北：五南圖書出版股份有限公司。陳增朋（2001）。大學院校體育主管領導型態、體育教師內外控取向與體育教師組織承諾關係之研究。未出版碩士論文，國立台灣師範大學，台北市。陳燕慧（2002）。國民小學組織文化與學校效能之研究。未出版碩士論文，國立台中師範學院，台中市。陳學賢（2003）。高雄市國小校長轉型領導、學校願景發展與教師組織承諾關係之研究。未出版碩士論文，國立高雄師範大學，高雄市。章珮瑜（2000）。學校文化與教師組織承諾及工作滿意關係之研究。未出版碩士論文，國立台北師範學院，臺北市。莊順天（1999）。工作特性、工作滿足、組織承諾與離職意願之探討 以高雄市公民營銀行為例。未出版碩士論文，國立中山大學，高雄市。莊榮霖（1994）。國中教職員工工作滿足與組織承諾關係之研究 高雄市地區市立國中調查分析。未出版碩士論文，國立政治大學，台北市。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。未出版碩士論文，私立南華大學，嘉義縣。郭清榮（2002）。國民中學導師時間管理之研究。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，台北市。郭建志（2003）。組織文化。組織行為研究在台灣，361-391。台北：桂冠圖書。郭雅玲（2008）。高雄市國小教師內部行銷知覺與組織承諾關係之研究。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東市。郭嘉珍（2000）。員工協助方案需求與工作滿足、生活品質、組織承諾之相關性探討 以統一企業實證為例。未出版碩士論文，國立中山大學人力，高雄市。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。未出版碩士論文，國立屏東教育大學，屏東縣。黃久芬（1996）。國民小學全面品質管理與學校組織效能關係之研究。未出版碩士論文，台北市立師範學院，台北市。黃玉麟（2005）。國民小學組織再造與學校效能關係之研究。未出版碩士論文，國立花蓮教育大學，花蓮縣。黃杏文（1998）。內部行銷導向作為與組織承諾關係之研究。未出版碩士論文，國立中山大學，高雄市。黃金地（2005）。雲林縣國民小學學校行銷策略認知與現況之研究。未出版碩士論文，國立嘉義大學，嘉義縣。黃怡雯（2006）。面對少子化現象學校行銷的涵義與因應策略。學校行政雙月刊，49，272-287。黃芳銘，（2002），結構方程式理論與應用，台北：五南書局。黃芳銘，（2004），社會科學統計方法學：結構方程式模式，台北：五南書局。黃俊英（2000）。行銷管理 策略性的觀點。台北：華泰。黃俊英（2007）。行銷學的世界，第四版，台北：天下遠見。黃俊傑（2006）。談學校內部行銷。國教之友，59（1），70-73。黃英忠、吳融枚（2003）。公營事業企業文化對組織承諾和工作滿足的影響 - 以台灣省菸酒公賣局為例。公營事業評論，2(1)，25-43。黃盈彰（2000）。國小教師的工作特質、學校組織氣候、控制信念與成就動機對工作滿意度影響之研究。未出版碩士論文，國立台東師範學院，台東市。黃國隆（1986）。中學教師的組織承諾與專業承諾。國立政治大學學報，53，55-84。黃淑琴（1999）。台灣壽險業內部行銷與經營績效之關聯性探討。未出版碩士論文，靜宜大學，台中市。黃義良（2002）。淺析學校行銷策略適用於中小學的具體做法。教育資料與研究，45，112-119。黃義良（2004）。國民中小學學校行銷指標與行銷運作之研究。未出版博士論文，國立高雄師範大學教育學系，高雄市。黃貴祥（2001）。技術學院教師工作環境知覺、工作價值觀與其工作滿足和教學表現之關係。未出版碩士論文，國立政治大學，台北市。黃銘章、?福星、陳虹如與卜唯平（2004）。影響多國籍企業回應當地需求因素之研究 以行銷組合當地化為例。企業管理學報，第66期，頁41-76。黃鵬飛譯（2008）。服務行銷。臺北市：麥格羅希爾，華泰文化。Gremler, V. A. Z. M. J. B. D. D.。黃麗美（2007）。組織創新氣氛與學校效能關係之研究。臺北市立教育大學學報，38（1），93-128。曾嘉權（2007）。桃竹苗地區國民小學內部行銷策略與學校效能之相關研究。未出版碩士論文，國立新竹教育大學，新竹市。湯堯（2001）。學校經營管理策略 大學經費分配、募款與行銷。台北市：五南。彭雅珍

(1998)。國小校長領導風格、教師工作價值觀與教師組織承諾關係之研究。未出版碩士論文，國立政治大學，台北市。彭曉瑩(2000)。師範校院教育行銷現況、困境及發展策略之研究。未出版碩士論文，臺南師範學院，臺南市。程永明、葉淑樺、施柏州(2006)。內部行銷作為。領導者與部屬互動與團隊合作績效關係之研究-以某高科技公司之研發人員為例之實證。工研院創新與科技管理研討會。游育如(1998)。學校內部行銷的概念與意義。未出版碩士論文，臺北市立教育大學，台北市。游冠蓉(2005)。高職學校內部行銷作為與教師工作滿意關係之研究。未出版碩士論文，國立台北科技大學，台北市。楊偉霖(2002)。公立學校教師於現階段及預測公辦民營後其工作生活品質知覺對組織承諾及工作行為的影響之研究 以嘉義市國民中小學為例。未出版碩士論文，南華大學，嘉義縣。楊淙富(1999)。彰化縣國民小學校長領導特質與學校效能之研究。未出版碩士論文，國立台中師範學院，台中市。詹益鉅(2001)。桃園縣國民小學校長轉型領導行為、學校建設性文化與教師組織承諾關係之研究。未出版碩士論文，國立台北師範學院，台北市。廖俊芳(2001)。銀行第一線員工對公司內部行銷作為知覺與顧客導向關係之研究 外商銀行實例。未出版碩士論文，國立中山大學，高雄市。廖述賢、張文榮(2010)。市場導向、創新能力、行銷能力與經營績效。商略學報，2(2)，87-107。廖婉鈞(2005)。內部行銷對組織公民行為的影響。未出版碩士論文，國立成功大學，台南市。廖國鋒、陳素子(2003)。領導者情緒智慧對領導效能、部屬合作行為與組織承諾影響關係之研究。人力資源管理學報，3(4)，1-24。劉志鵬(1995)。國民小學教師參與決定、組織承諾與組織效能關係之研究。未出版碩士論文，國立新竹師範學院，新竹市。劉秀曦(2002)。內部行銷在學校教育革新上之應用。中等教育，53(3)，94-105。劉世彥(2006)。領導型態、組織文化、工作滿足與組織承諾關聯性之研究-以國防主財單位為例。未出版碩士論文，國防管理學院，台北市。劉春榮(1993)。國民小學組織架構、組織承諾與組織效能關係之研究。未出版博士論文，國立政治大學，台北市。劉鈞慈(2000)。程序公平、組織承諾、信任與組織公民行為關係之研究 以我國產物保險產業為例。未出版碩士論文，銘傳大學，台北市。蔡金田(2009)。學校品牌建構與行銷管理之探究。國民教育研究學報，23，139-160。蔡素琴(1997)。學校組織結構與學校效能之理論分析。教育研究，5，203-220。蔡淇華(2008)。中投區高中校長轉型領導、內部行銷導向與教師組織承諾。未出版碩士論文，國立彰化師範大學，彰化縣。蔡崑源(2001)。華進集團員工滿意度、工作投入、組織承諾與離職意願之研究。未出版碩士論文，國立中山大學，高雄市。蔡淑敏(2001)。企業內溝通媒介、員工溝通滿足及組織承諾關係之研究 以台灣電子資訊業為例。未出版碩士論文，長榮管理學院，台南市。蔡寬信(1993)。國民小學學校組織氣候、教師內外控信念、與教師組織承諾關係之研究。未出版碩士論文，國立政治大學，台北市。蔡維庭(2006)。學校知識管理態度、因素與學校效能之研究-以嘉義縣市國民小學為例。未出版碩士論文，私立南華大學，嘉義縣。蔡錦治(1999)。國民小學組織氣候、組織承諾與學校效能關係之研究 以台南市國小為例。未出版碩士論文，國立嘉義大學，嘉義縣。鄭志富(1998)。體育行政人員工作價值觀與組織承諾之研究。行政院國家科學委員會專題研究計劃成果報告。潘慧玲(2006)。教育效能與教育革新。載於謝文全主編，教育行政學—理論與案例(471-495)。台北:五南。賴振昌(1998)。組織文化及其形成與特性。人力發展月刊，59，15-19。謝文全(1988)。教育行政 理論與實務。台北:文景。謝文全(2004)。教育行政學。台北:高等教育出版。謝百亮(1995)。國民小學行政管理與教師工作滿意之關係。未出版碩士論文，國立台中師範學院，台中市。謝宜倩(2002)。國民小學教師對學校人力資源管理之執行成效與知覺及其組織承諾關係之研究。未出版碩士論文，國立台北師範學院，台北市。謝金青(1992)。國民小學行政兼職教師角色衝突與工作滿意之研究。未出版碩士論文，國立政治大學，台北市。鐘志明(2000)。企業文化、員工工作價值觀及組織承諾之關聯性研究 以台灣地區主要集團企業為例。未出版碩士論文，長榮管理學院，台南市。鐘長生(1992)。校長領導型態與教師溝通窘境、工作滿足、組織承諾之關係 雲林縣公立中小學之實證研究。未出版碩士論文，國立中山大學，高雄市。薛東埠(2003)。國中校長課程領導、課程領導困境與學校效能。未出版碩士論文，國立高師師範大學，高雄市。薛皓。2004。內部行銷、工作滿足與組織承諾關係之研究 - 以東森電視台為例。未出版碩士論文，銘傳大學，臺北市。蕭富峰(1997)。內部行銷。台北:天下雜誌。顏英(2003)。台北市國民小學兼行政職教師工作滿意與組織承諾之研究。未出版碩士論文，台北市立師範學院，台北市。顏幸枝(2004)。內部行銷、領導信任、工作滿足與顧客導向關係之研究-以M直銷公司為例。未出版碩士論文，國立中山大學，高雄市。二、英文部分 Alderfer, C. P. (1972). Existence, Relatedness, and Growth, New York : Free Press. Alice, A. K., & Jerry, R. S. (2001). Multiple dimensions of organizational commitment: Implications for future accounting research. Behavioral Research in Accounting, 13, 221-251. Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective Continuance, and Normative Commitment to the Organization, Journal of Occupational Psychology, 63, 1-18. Alpander, G. G. (1990). Relationship between commitment to hospital goals and job. Health Care Management Review, 15(4), 51-62. Bak, C. A., Vogt, L. H., George, W. R. & Greentree, I. R. (1994). Management by Team: An Innovative Tool for Running a Service Organization Through Internal Marketing, Journal of Services Marketing, 8(1), 37-47. Ballew, J. L. (1993). Marketing methods: perspectives of physical education administration at the College and University level. Unpublished doctoral dissertation. University of Nevada, Reno. Barberio, M. (1990). Organizational Effectiveness, Student Alienation, and the High School Teacher ' s Perceived Sense of Academic Freedom, Doctoral Dissertation, The State University of New Jersey-New Brunswick. Becker, H. S.(1960). " Note on the Concept of Commitment, " American Journal of Sociology, 97, 15-22. Berry, L. L. (1981). The Employee as Customer, Journal of Retail Marketing, 3, 25-28. Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1991). Marketing Services : Competing Through Quality, New York : The Free Press. Borycki, C., Thorn, R. G. & Lemaster, J. (1998). Job Satisfaction and Organization Commitment : A Comparison of United States and Mexico Employees, International Journal of Commerce and Management, 8, 7-25. Brown, M. E. (1969). Identification and some conditions of organizational involvement. Administrative Science Quarterly, 14(3), 346-355. Buchanan, B. (1974). Building Organization Commitment, Administrative Science Quarterly, 19, 533-546. Cahill, D. J. (1996). Internal Marketing : Your Company ' s Next Stage of Growth. Binghamton, N.Y. and London: Haworth Press. Chapman, D. W. (1983). Career Satisfaction of Teachers, Educational Research Quarterly, 7(3), 40-50. Chapman, J. (1993). Leadership, Management, and the Effectiveness of Schooling : A response to Mr. Gradgrind, Journal of Educational Administration, 31(4), 4-18. Cheung, C. & Scherling, A. S. (1999). Job Satisfaction,

Work Values, and Sex Differences in Taiwan ' s Organizations, *The Journal of Psychology*, 133,563-575. Coleman, J. S. (1968). The concept of equality of educational opportunity. *Harvard educational review*. 38(1), 7-22. Collins, B. & Payne, A. (1991). Internal Marketing : A New Perspective for HRM, *European Management Journal*, 9(3), 261-270. Conduit, J. & Mavondo, F. T. (2001). How Critical is Internal Customer Orientation to Market Orientation, *Journal of Business Research*, 51(January),11-24. Deal T. E. & A. A. Kennedy(1982), *Corporate Culture—The Rite and Rituals of Corporate Life*, Addison-Wesley, Reading, Mass. Dee, J. R., Henkin, A. B., and Singleton, C. A. (2006). Organizational commitment of teachers in urban schools examining the effects of team structures, *Urban Education*, 41(6), 603-627. Devellis, R. F. (1991). *Scale development: Theory and applications*. Newbury Park, CA: Sage. Etzioni, A. (1961). *A Comparative Analysis of Complex Organizations*, New York :Free Press. Everard, K. B., Morris, G. & Willson, L. (2004). *Effective School Management*. London: Paul Chapman Publishing, 314. Gary, L. (1991). *Marketing education*. Buckingham : Open University Press. 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. George, W. R. & Gronroos C. (1989). Developing Customer-Conscious Employee at Every Level Internal Marketing, in *Handbook of Services Marketing*, Carole A. Congram and Margaret L. Friedman, eds., AMACOM, New York. Gomez-Montoya, A. (1993), *Social marketing applied to the education area* (Doctoral dissertation, Universitat De Valencia, 1993), *Dissertation Abstracts International*, (56), 328. 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. Greenman, J. (2008). Growing Organizational Culture: The Power of Stories. *The Early Childhood Leaders' Magazine*, 181, 49-54. Gronroos, C. (1981). Internal Marketing-Theory and Practices, in *American Marketing Association Services Marketing Conference Proceedings*. Grift, W. J. C. & Houtveen, A. A. M. (2006). Under performance in primary school. *School Effectiveness and School Improvement*, 17,3, 255-273. Grusky, D., (1966). Career Mobility and Organizational Commitment, *Administrative Science Quarterly*, 10, 488-503. Harrison, J.A. (1998). School culture and school effectiveness in emergencies:Lessons from Israeli experience during the Gulf War. *School Effectiveness and School Improvement*,9,2,192-217. Hewlett, R. (2006). *The cognitive leader: Building winning organizations through knowledge leadership*. Lanham, MD: Roman & Littlefield Education. Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1987). *Educational administration theory, research, and practice*. New York: Random House. 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, 951-995. Joseph, W. B. (1996). Internal Marketing Builds Service Quality, *Journal of Health Care Marketing*, 16(1), 54-59. Johnson, E. M., Scheuing E. E. & Gaida, K. A. (1986). *Profitable Services Marketing*, Homewood, IL: Dow-Jones Irwin. Joreskog, K. G., & Sorbom, D. (1993). *LISREL8: Structural Equation Modeling with SIMPLIS Command Language*. Chicago: Scientific Software International Inc., Kanter, R.M. (1968). " Commitment and social organization, " *American Sociological Review*, 33, No.4, 499-517. Kohli, A. K. & Jaworski, B. J.(1990). Market Orientation: The Construct, Research Propositions, and Managerial Implications, No.54, 1-18. Kotler, P. & Armstrong, G. (1991). *Principles of Marketing*, 5th ed. Englewood, N.j.:Prentice-Hall. Kotler, Philip(1972). *Marketing management; analysis, planning, and control*, Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall. Kushman, J. W. (1992). *The Organizational dynamics of Teacher Workplace Commitment : A Study of Urban Elementary and Middle Schools*, *Educational Administration Quarterly*, 28(1), 5-42. Langford, L.R. (2002). The relationship between student academic achievement and variables associated with school effectiveness in the Mississippi public school system. (UMI Pro Quest Digital Dissertations Publication Dissertation No. AAT 3058209) Lastra P-S, E. F. (2001). *School effectiveness: A study of elementary public schools in a Mexican city*. (Doctoral Dissertation, university of Stanford,2001). *Dissertation Abstracts International*, 62, 01. Abstract retrieved from July 30, 2008, from UMI database. Lunenburg, F. C., & Ornstein, A. C. (2004). *Education administration:Concepts and practices*(4th ed.). Belmont, CA: Wadsworth. Madaus, G. F., Airasian, P. W. & Kellaghan, T. (1980). *School Effective*, New York :Mcgraw-Hill. Martin, J. (2002). *Organizational culture: Mapping the terrain*. Thousand Oaks, CA: Sage. Maslowski, R. (2001). *School culture and school performance: An explorative study into the organizational culture of secondary schools and their effects*. Unpublished doctoral dissertation, University of Twente, Enschede, the Netherlands. Mayer, R. C. & David, S. F. (1998). Differentiating Antecedents of Organizational Commitment : A Test of March and Simon ' s Model, *Journal of Organizational Behavior*, 15-28. Meyer, J. P., Paunonem, S. V., Gellatly, I. R., Goffin, R. D. & Jackson, D. N. (1989). Organizational Commitment and Job Performance: It ' s the Nature of the Commitment That Count, *Journal of Applied Psychology*, 74, 152-156. Miles, R. E. and Snow, C. C.(2003). " Organization Strategy, Structure And Process " , N.Y.: McGraw-Hill. Morris, W. (1970). *The American Heritage Dictionary of the English Language*, Mei Ya Taiwan Edition. Morris, J. H., & Sherman, J. D. (1981). Teneralizality of an organizational commitment model. *Academy of Management Journal*, 24,(3), 512-526. Mott, P. E. (1972). *The Characteristics of Effective Organization*, New York :Harper & Row. Mowday, R. T., Porter, L. M., & Steers, R.M.(1982). *Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, And Turnover*. New York: Academic Press. Porter, L. W., Steers, M. R., Mowday, R. T., & Boulian, P. V.(1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609. Purkey, S. C. and, M. S. Smith. (1983). " Effective Schools:A Reviw. *Elementary School Journal* 83:427-52. Mowday, R. T., Steers, R. M. & Poter, L. W. (1982), Piercy, N. & Morgan, N. (1991). Internal Marketing-The Missing Half of the Marketing Program, *Long Range Planning*, 24(2), 82-93. Morgan, N.A. (2001) . *Strategy and internal marketing*. Retrieved Sep.20,2005, from http://www.itbp.com/strategy/ebm/strategy_and_internal_marketing.htm. Mortimore, P., Sammons, P., Stoll, L., Lewis, D., & Ecob, R. (1988). *School matters: The junior years*. Somerset, England: Open Books. Oplatka, I., Hemsley-Brown, J. & Foskett, N. H.(2002). The voice of teachers in marketing their school: Personal perspectives in competitive environments. *School Leadship & Management*, 22(2), 177-196. O'Reilly, C. (1989). *Corporations, culture & commitment*. *California Management Review*, 31,(4), 9-25. Porter,L.W. & Smith,W.D.(1976).

Organizational Commitment and Managerial Turnover, *Organizational and Behavior and Human Performance*, 15:87 – 98. Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. & Boulian, P.V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians, *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609. Purkey, S., & Smith, M. (1985). Effective schools: A review. *The Elementary School Journal*, 83, 427-452. Rafiq, M. & Ahmed, P. K. (2000). Advances in the internal marketing concept: Definition, synthesis and extension. *The Journal of Service Marketing*, 14(6), 449-462. 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. Reyes, P. (1990). Teachers and Their Workplace: Commitment Performance, and Productivity, California : Sage Publication. Reyes, P. (1992). Preliminary Models of Teacher Organizational Commitment : Implications for Restructuring the Workplace, Madison, WI : Center on Organization and Restructuring of Schools. (ERIC Document Reproduction Service No. ED349680) Reyes, P. & Pounder, D. G. (1990). Teacher Commitment, Job Satisfaction, and School Value Orientation : A Study of Public and Private Schools, University of Wisconsin, Madison. Reynolds, D., & Teddlie, C. (2000). The process of school effectiveness. in. Teddlie, *The international handbook of school effectiveness research*. NY: Falmer Press. Riechers, A. E. (1985). " A Review and Reconceptualization of Organization Commitment, " *Academy of Management Review*, 10, 465-476. Robbins, S. P. (1992). *Essentials of Organizational Behavior*, New Jersey : Prentice Hall, Inc. Robbins, S. P. (2002). *Organizational behavior: concepts, controversies, and application* (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall. Robbins, S. P. and Judge, T. A. (2007). *Organizational behavior* (12th ed.). New Jersey: Prentice-Hall. Saal, F. E. & Kinght, P. A. (1988). *Industrial/Organizational Psychology : Science & Practice*, Pacifica, Grove of California : Brooks/Cole. Schein, E.H. (1983). " The Role of The Founder in Creating Organizational Culture " , *Organizational Dynamics* , Vol.12, No.1, 13-28. Schein, E.H. (1990). *Organization Culture*, *American Psychologist* , Vol. 45, No.2 , 109-119. Schein, E.H. (2004) . *Organization culture and leadership* (3 ed.). San Francisco: Jossey-Bass. Schneider, G. T. (1984). Teacher Involvement in Decision-Making : Zone of Acceptance, Decision Conditions, and Job Satisfaction, *Journal of Research and Development in Education*, 18(1), 25-32. Sheldon, M.E. (1971), Investments and involvements as echanisms producing commitment to the organizationl, *Administrative Science Quarterly*, 16, No.2, 143-150. Somech, A., & Bogler, R. (2002). Antecedents and consequences of teacher organizational and professional commitment. *Educational Administration Quarterly*, 3(84) , 555-577. Staw, B. M. (1977). Commitment to A Policy Decision : A Multitheoretical Perspective, *Administrative Science Quarterly*, 23, 40-64. Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organization Commitment, *Administrative Science Quarterly*, 22, pp.46-56. 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. Sudman, S. (1976). *Applied Sampling*. New York: Academic Press. Tansuhaj, P., Radall, D. & McCullough, J. (1988), A Services Marketing Management Model: Integrating Internal and External Marketing Functions, *The Journal of Services Marketing*, 2(1), 31-38. Thomas, D.R.E. (1978). Strategy is different in service industry. *Harvard Business Review*, 56, 158-165. Urbanski, A. (1986). Incentives Get Specific, *Sales and Marketing Management*, Apr, 98-102. Vecchio, R.P. (1991). *Organizational behavior*. Orlando: Dryden Press. VerBerkmoes, J. F. (2006). Student outcomes assessment: A study of the organizational factors that foster or inhibit progress in establishing a culture of assessment within graduate theological schools. (PhD. Michigan State University). DAI 67/05. Wallach, E. J. (1983). Individuals and organizations: The cultural match. *Training and Development Journal*, 37(2), 29-36. Young, D. J. (1998). Characteristics of Effective Rural Schools : A Longitudinal Study of Western Australian High School Students. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 422141)