

# 內部行銷、工作投入、工作滿意度與工作績效關係之研究

李敬萱、曾耀煌

E-mail: 365850@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

服務業的市場競爭激烈，組織皆想留住優秀人才，進而提升績效。近年來學者對內部行銷、工作投入、工作滿意度、工作績效的研究較少，且結果未趨一致，故本研究將以不同的產業作為研究母體，進一步探討內部行銷、工作投入、工作滿意度對工作績效之影響。以相關文獻作為依據，本研究建構出研究架構，設定假說與各變數的操作型定義，再設計問卷，以桃園國際機場股份有限公司員工為研究對象，總計回收有效樣本207份，之後運用統計軟體SPSS12.0和AMOS18.0進行資料的分析及驗證，得到的研究結果為：內部行銷對工作投入和工作滿意度有顯著正向影響，工作投入和工作滿意度對工作績效也有顯著正向影響。本研究最後提出實務上之管理意涵，並說明研究受到的限制，以及對後續研究方向的建議。

關鍵詞：內部行銷、工作投入、工作滿意度、工作績效

## 目錄

封面內頁 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	v	目錄	vi
viii 圖目錄	x	第一章 緒論	
1 第一節 研究背景和動機	1	第二節 研究問題和目的	
2 第三節 研究流程	4	第二章 文獻探討	
5 第一節 內部行銷	5	第二節 工作投入	11
5 第二節 工作滿意度	16	第三節 工作滿意度	16
5 第三節 工作績效	21	第五節 各變數之間的相關研究	25
25 第三章 研究方法	37	第一節 研究架構	37
37 第二節 研究假設	38	第三節 變數的操作型定義和衡量	38
38 第三節 變數的操作型定義和衡量	38	第四節 問卷設計與抽樣設計	43
43 第五節 統計分析方法	46	第四章 實證分析	49
46 第六章 結論與建議	80	第一節 敘述性統計分析	49
80 第一節 研究結論	80	第二節 驗證性因素分析	54
80 第二節 管理意涵	81	第三節 變數資料分析與檢驗	62
81 第三節 研究限制	82	第四節 建構信度及效度	67
82 第四節 後續研究建議	83	第五節 整體結構模式驗證	71
83 參考文獻	85	第六節 討論	75
85 一、中文部分	85	第五章 結論與建議	80
85 二、英文部分	93	第一節 研究結論	80
93 附錄A 問卷	106	第二節 管理意涵	81
		第三節 研究限制	82
		第四節 後續研究建議	83
		參考文獻	85
		一、中文部分	85
		二、英文部分	93
		附錄A 問卷	106

## 參考文獻

一、中文部分 Byars, L. L., Rue, L. W. (2008), 人力資源管理:全球思維、本土觀點(黃同圳譯), 台北:McGraw Hill. 王銘傑(2004), 內部行銷、工作壓力、工作滿足與工作績效關係之研究-以台灣省各縣市警察局為例, 南華大學管理科學研究所碩士論文。王詠琦(2011), 內部行銷、心理契約與工作績效關係性研究, 國立高雄應用科技大學高階經營管理研究所未出版碩士論文。方慈霞(2011), 領導風格、工作動機對工作投入之影響-以組織公平為調節變項, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版碩士論文。2011年工作大未來, 天下雜誌, 476期(2011年7月12日)。田宜文(2006), 員工工作投入與工作滿足對組織承諾影響之研究—以高雄地區連鎖加盟體系房屋仲介人員為例, 南華大學管理科學碩士論文。江素惠(2009), 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未出版碩士論文。江姿燕(2010), 國小志工工作投入與工作滿意度之研究, 大葉大學管理學院碩士在職專班未出版碩士論文。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, 國立中山大學企業管理學系研究所博士論文。余德成(1996), 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碩士論文。余慶華(2001), 消費金融人員工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效之相關性研究—以高雄地區銀行為例, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班未出版論文。余秋慧(2008), 轉換型領導、組織文化、組織承諾與內部行銷對工作績效之影響—以中部壽險公司員工為例, 南華大學企業管理系管理科學碩士論文。余則儀(2010), 領導者部屬交換對工作投入與工作績效之研究, 清雲科技大學經營管理研究所未出版碩士論文。李新民(2003), 組織政治知覺與幼兒教師工作投入之相關研究, 教育學刊, 20, 33-55。李世麒(2009), 領導風格、工作滿意度、組織承諾及工作輪調對工作績效影響之研究—以空軍為例, 南華大學企業管

理系管理科學碩士班未出版碩士論文。李琦珊(2009), 內部行銷、工作滿意度與工作績效之關聯性研究—以台南縣地區文理補習班員工為例, 南台科技大學高階主管企管碩士班碩士論文。李逸儒(2010), 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未出版碩士論文。李緬緹(2010), 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專班未出版碩士論文。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在職專班未出版碩士論文。李晁樂(2010), 內部行銷對工作生活品質與工作投入影響之研究:以領導風格為干擾變數, 國防大學管理學院運籌管理學系碩士論文。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), 37-38。吳萬益、林清河(2005), 企業研究方法, 二版, 台北:華泰文化。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未出版碩士論文。林學全(2008), 內部行銷與工作投入、工作績效之研究—以長興化工為例, 義守大學管理研究所碩士論文。林家鈺(2011), 內部行銷對公司品牌識別與離職傾向之影響:以組織文化與工作滿意度為中介, 銘傳大學國際企業學系碩士在職專班未出版碩士論文。林筱茹(2012), 工作投入、職家衝突對工作滿意度影響之探討, 大葉大學管理學院碩士在職專班未出版碩士論文。邱彥婷(2004), 連鎖企業組織能耐與智慧資本創造之實證研究—經濟性及社會性互動觀點, 國立高雄第一科技大學行銷與流通管理研究所碩士論文。邱淑媛、李三仁(2005), 對我國大專生社團退出傾向影響因素與觀念架構之研究, 康寧學報, 7, 339-359。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。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, 中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文。孫維淋(2008), 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班未出版碩士論文。翁克鐘(2010), 外派越南高階主管之工作投入與工作滿意度之研究, 國立高雄應用科技大學商務經營研究所未出版碩士論文。唐鳳苓(2009), 派遣勞工管理實務對派遣勞工工作滿意度及工作績效影響之研究, 義守大學管理學碩士班未出版碩士論文。許銘俊(2011), 公司化後中華郵政的內部行銷、員工工作滿意度與服務品質認知之關係研究, 淡江大學全球華商經營管理數位學習碩士在職專班未出版碩士論文。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班未出版碩士論文。張華蘋(2006), 護理人員工作投入與工作滿足相關性之探討, 中台科技大學未出版碩士論文。張金枝(2006), 政府部門內部行銷導向、員工工作滿足及工作績效之關聯性研究—以財政部國稅局為例, 淡江大學會計學系碩士在職專班未出版碩士論文。張嘉真(2006), 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研究所碩士論文。張文真(2008), 內部行銷對工作滿意度、組織承諾與顧客導向之影響—以某銀行為例, 逢甲大學經營管理碩士在職專班未出版碩士論文。張素琪(2009), 工作投入、工作壓力與工作滿意度之縱貫面研究—以北部照顧服務員為例, 經營管理暨健康學院健康產業管理研究所未出版碩士論文。張家幹(2009), 主管領導型態、組織鑲嵌、工作滿意度與工作績效之關聯性研究—以金融購併機構為例, 淡江大學管理科學研究所碩士班未出版碩士論文。莊韻靜(2011), 內部行銷、心理資本與工作滿意度關係之研究—以高雄市私立高中職教師為例, 南台科技大學人力資源管理研究所未出版碩士論文。陳旭播(2000), 中日勞務管理與員工績效之比較研究, 中國文化大學教育程度國際企業管理研究所博士論文。陳文宗(2003), 內部行銷與領導風格對工作滿意度及顧客導向行為影響之研究—以桃園縣消防局為例, 元智大學管理研究所未出版碩士論文。陳安川(2008), 社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入之研究—以國立台東生活美學館所屬社教站為例, 國立台東大學教育研究所未出版碩士論文。陳熾如(2007), 國民中學教師生命價值觀與工作投入、教學效能關係之研究, 國立高雄師範大學教育學系碩士論文。陳春希、湯雅云、何秉真、劉晉昌(2007), 工作壓力、人格特質與工作投入對警察人員的組織公民行為之研究, 國立政治大學公共行政學報, 25, 67-93。傅春蓮(2011), 基層警察人員核心能力、內部行銷對工作績效影響之研究—以新北市政府警察局蘆洲分局為例, 龍華科技大學商業與管理研究所未出版碩士論文。黃素貞(2002), 員工組織政府知覺與工作投入及工作績效關係之研究, 中山大學人力資源管理研究所碩士論文。黃建安(2004), 國小兼組長教師工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之研究, 國立高雄師範大學教育學系研究所碩士論文。黃美玉(2004), 組織政治知覺對工作績效之影響—以工作滿足、工作壓力、組織承諾為中介變項, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。黃于庭(2010), 組織倫理氣候認知、工作滿意度、組織承諾及工作績效之關連性研究—以會計人員為例, 淡江大學會計學系碩士班未出版碩士論文。黃素珍(2011), 休閒農場員工內部服務品質、工作投入對工作滿意度影響之研究—以宜蘭縣為例, 國立體育大學休閒產業經營學系碩士班未出版碩士論文。曾信超、蔣大成、侯淑華(2008), 醫療機構內部服務品質、工作滿足、角色壓力與員工工作績效關係之研究—以嘉南地區署立醫院為例, 品質學報, 15(3), 233。楊麗慧(2008), 病患照顧服務員人格特質、工作投入、工作滿意與工作績效之相關性探討, 義守大學管理學院碩士班未出版碩士論文。趙美玲(1997), 國小已婚女教師工作特性知覺、角色壓力與其工作投入之關係, 國立新竹師範學院國民教育研究所碩士未出版論文。廖偉宏(2008), 外商銀行金融從業人員之內部行銷、工作投入、工作滿足、員工顧客導向與工作績效間相關之研究, 大葉大學國際企業管理學系在職專班碩士未出版論文。潘昭蓉(2006), 員工工作投入、組織承諾、工作滿意度與工作績效之關聯性研究—以某縣轄市市公所為例, 國立彰化師範大學商業教育學系未出版碩士論文。潘裕慧(2010), 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在職專班未出版碩士論文。劉洸良(2006), 內部行銷、工作滿意與工作投入關係之研究—以彰化縣國小教師為例, 大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士在職專班未出版碩士論文。劉耀群(2006), 派遣人力工作投入、工作滿意、組織承諾與工作績效之關係, 國立臺北大學企業管理學系未出版碩士論文。劉家昌(2009), 運用內部行銷對工作滿足和工作績效影響性之研究—以保險經紀業為例, 國立臺北大學企業管理學系碩士在職專班未出版碩士論文。劉秋玉(2010), 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未出版碩士論文。劉柏好(2012), 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未出版碩士論文。盧香如(2007), 大學行政人員內部行銷、工作滿足及工作績效之關聯性研究—以某大學為例, 高苑科技大學經營管

理研究所碩士論文。顏亞盈(2009),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班未出版碩士論文。簡世明(2011),部門經理人之認知組織支持、組織承諾、工作滿意度對工作績效的影響—以C國際零售連鎖集團台灣分公司為例,中興大學高階經理人碩士在職專班未出版碩士論文。蕭富峰(1997),內部行銷,台北:天下。蘇義祥(1999),中華電信專戶服務部門領導型態與工作績效關係之研究: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未出版碩士論文。蘇祥慧(2009),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在職專班未出版碩士論文。

二、英文部分 Anderson, J.C. & Gerbing, D.W. (1988). Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103 (3), 411-23. Arthur H. M. (1995). Internal marketing: Concepts, measurement and application. *Journal of Marketing Management*, 1 (18), 755-768. Arnett, D.B., Debra, A., & Laverie, C.M. (2002). Using job satisfaction and pride as internal-marketing tools. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43 (2), 87-96. Ahmed, P. K., Rafiq, M., & Saad, N. M. (2003). Internal marketing and the mediating role of organizational competencies. *European Journal of Marketing*, 37(9), 1221-1242. Aletraris, L. (2010). How satisfied are they and why? A study of job satisfaction, job rewards, gender and temporary agency workers in Australia. *Human Relations*, 63 (8), 1129-1155. A.P. Amila & Aruna S. (2012). Job satisfaction and job performance of the sailors in rapid action boat squadron of Sri Lanka navy. *Sri Lankan Journal of Human Resource Management*, 3 (1), 49-57. J.B. Ayodele, & E.O. Olorunsola. (2012). The relationship between job satisfaction and performance of administrative staff in South West Nigeria Universities. Department of educational foundations and management, institute of education, University of Ado-Ekiti, Nigeria, Kamla-Raj, *J Soc Sci*, 30(3), 313-316. Berry, L. L. (1981). The employee as customer. *Journal of Retail Banking*, 3, 25-28. Boyatzis, R.E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. New York: John Wiley & Sons. Bollen, K.A. (1989). *Structural Equations with Latent Variables*. New York: Wiley. Berry, L.L., & Parasuraman (1991). *Marketing Services: Competing through Quality*. New York: The Free Press. Borman, W.C., & Motowido, S.J. (1993). Expanding the criterion behavior and contextual performance. In N. Schmitt, W.C. Borman, & Associates, *Personnel Selection in Organization*. San Francisco: Jossey-Bass, 71-98. Brown, S. P. (1996). A mega-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 120(2), 235-255. Broady-Preston, J. & Steel, L. (2002). Internal marketing strategies in LIS: a strategic management perspective. *Library Management*, 23 (6). Brouther, K. D. (2002). Institutional, cultural and transaction cost influences on entry mode choice and performance. *Journal of International Business Studies*, 33(2). Campbell, J.P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M.D. Dunnette & L.M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 687-732. 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. Conduit, J. & Mavondo, F.T. (2001). How critical is internal customer orientation to market orientation. *Journal of Business Research*, 51, 11-24. Castro, S.L., Douglas, C., Hochwarter, W.A., Ferris, G.R., & Frink, D.D. (2003). The effects of positive affect and gender on the influence tactics-job performance relationship. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 10 (1), 1-18. Che Ha, Abu Bakar & Jaffar. (2007). Internal marketing issues in service organizations in Malaysia. *International Review of Business Research Papers*, 3 (5), 134-145. Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18 (1), 39-50. Foreman S.K. & A.H. Money. (1995). Internal marketing concepts measurements and applications. *Proceedings of the Marketing Education Group*, Bradford, 301-313. Guilefold, J.P. (1965). *Fundamental statistics in psychology and education* (4th Ed.). New York: McGraw-Hill. Gronroos, C. (1981). Internal marketing—an integral part of marketing theory. In Donnelly, J. H. and George, W. E. (Eds.), *Marketing of services*, American marketing association proceedings series, 236-238. George W.R., & Gronroos, C. (1989). In: Carol A. Congram, Margaret L. Friedman (Eds.), *Developing customer employees at every level: internal marketing*, Handbook of services marketing. AMACOM, New York. Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: the marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20, 3-11. Gronroos, C. (1994). From marketing mix to relationship marketing: towards a paradigm shift in marketing. *Journal of Asia-Australia Marketing*. 2(1), 9-30. Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper Brother. Herzberg F., Mausner B. & Synderman B. (1959). *The motivation to work*. 2ed. New York: Wiley. Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170. Hallowell, R., Schlesinger, L.A., & Zornitsky, J. (1996). Internal service quality, customer and job satisfaction: linkages and implications for management. *Human Resource Planning*. 19, 20. Hancock, G. R., & Nevitt, J. (1999). Bootstrapping and the identification of exogenous latent variables within structural equation models. *Structural Equation Modeling*, 6, 394-399. Hochwarter, W.A., Perrewe, P.L., & Ferris, G.R. (1999). Job satisfaction and performance: the moderating effects of value attainment and affective disposition. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 296-313. Ibrahim, Abed, & Dmour. (2010). The effect of internal marketing implementation on job satisfaction of sales people in Jordan telecom group. Joseph, W. B. (1996). Internal marketing builds service quality. *Marketing Review*, 6(1), 54-59. Johanim Binti Johari. (2010). The structural relationships between organizational structure, job characteristics, work involvement, and job performance among public servants. *Universiti Utara Malaysia*. Kane, V.E. (1976). Process capability indices. *Journal of Quality Technology*, (18), 41-52. Kanungo, R.N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341-349. Kim, S.S., Lee, C.K., & Klenosky, D.B. (2003). The influence of push and pull factors at Korean national parks. *Tourism Management*, 24, 169-180. Kline, R.B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd Edition ed.). New York: The Guilford Press. Khurram Khan & Ali Raza Nemati (2010). Impact of job involvement on employee satisfaction: A study based on medical doctors working at Riphah International University Teaching Hospitals in Pakistan. *Riphah International University Islamabad, Pakistan*. Kameswari A.V. & Rajyalakshmi N. (2012). Role of internal marketing

in job satisfaction of employees in state bank of India . Andhra University, Visakhapatnam, January 1-4, Ninth AIMS International conference on management. Lodahl, T.M. & Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49(1), 24-33.

Lawler, E.E. & Hall, D.T., (1970). Relationship of job characteristics to job involvement satisfaction and intrinsic motivation. *Journal of Applied Psychology*, 54 ( 4 ) , 306.

Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction, M.D. Dunnette (Ed) . *Handbook of Industrial and Organizational Behavior*, 1297-1349.

Lings, I.N. , & Greenley, G.E. ( 2001 ) . The development and validation of a measure of internal market orientation. The Research Institute Research Series , Aston Business School , Aston University.

Lings, I.N. (2004). Internal marketing orientation construct and consequences. *Journal of Business Research*, 57, 405-413.

Lambert, S.J. (2008). Passing the buck: labor flexibility practices that transfer risk onto hourly workers. *Human Relations*, 61(9), 1203-1227.

Lliopoulos & Priporas. ( 2011 ) . The effect of internal marketing on job satisfaction in health services: a pilot study in public hospitals in Northern Greece. *BMC Health Services Research* , 11:261.

McCormick, Ernest J., & Joseph Tiffin. ( 1974 ) . *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.

Mohr-Jackson. ( 1991 ) . Broadening the market orientation: an added focus on internal customers. *Human Resource Management*, 30 ( 4 ) , 455-467.

Motowidlo, S. J. & van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance, *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475-480.

Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory*, 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

Nebeker, D., Busso, L., Werenfels, P.D., Diallo, H., Czebajewski, A., & Ferdman, B. (2001). Performance as a function of employee satisfaction. *Journal of Quality Management*, 6, 29-45.

Newman, K., & Maylor, U. (2002). Empirical evidence for the nurse satisfaction, quality of care and patient satisfaction chain. *Internal Journal of Health Care Quality Assurance*, 15(2), 80-88.

Naude, P., Desai, J., & Murphy, J. ( 2003 ) . Identifying the determinants of internal marketing orientation. *European Journal of Marketing*, 37 ( 9 ) , 1205-1220.

Ogunnaike, Olaleke Oluseye., Oyeniyi, Omotayo., & Adeniji, Anthonia Adenike. (2012). Internal marketing practices and job satisfaction: Evidence from a Nigerian University Setting. *BRAND. Broad Research in Accounting, Negotiation, and Distribution* ISSN 2067-8177, 3 ( 3 ) .

Porter, L.W., & Lawler, E.E. (1968). Managerial attitude and performance. Home wood, Ill.: Richard D. Irwin.

Paullay & Alliger & Stone-Romero. (1994). Construct validation of two instruments designed to measure job involvement and work centrality. *Journal of Applied Psychology*, 79(2), 224-228.

Posthuma, R.A. (2000). The dimensionality of supervisor evaluations of job performance. *Journal of Business and Psychology*, 14 (3), 481 – 487.

Panigyrakis G.G & Theodoridis P.K. (2009) . Internal marketing impact on business performance in a retail context. *International Journal of Retail & Distribution Management* , 37 ( 7 ) , 600-628.

Rabinowitz, S., Hall, D.T. and Goodale, J.G. (1977) Job scope and individual differences as predictors of job involvement: Independent or interactive, *Academy of Management Journal*, 20, 273 – 281.

Rabinowitz, S. and Hall, D.T. (1977). Organizational research on job involvement, *Psychological Bulletin*, Vol. 84 No. 2, pp. 265-88.

Robbins, S.P. (1993). *Organizational behavior*. London: Prentice Hall International.

Robbins, S.P. (1996). *Essentials of organizational Behavior*, 7th Edition, New Jersey: Prentice-Hall.

Robert, T. Keller. ( 1997 ) . Job involvement and organizational commitment as longitudinal predictor of job performance: a study of scientists and engineers. *Journal of Psychology*, 82 ( 4 ) , 539-545.

Rafiq, M. & Ahmed, P. K. (2000). Advances in the internal marketing concept: definition, synthesis and extension. *The Journal of Services Marketing*, 14 ( 6 ) , 449-462.

Robbins, S.P. ( 2003 ) . *Organizational Behavior*, 10th Edition, Pearson Education International, Inc .

Rogelberg S.G. (2007). *Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology*. Sage Publication, Inc.

Raduan C.R. , Naresh K. , & Ong G.P. (2009). The effect of organizational learning on organizational commitment , job satisfaction and work performance. *The Journal of Applied Business Research* , 25 ( 6 ) , 55-66.

Smith, P.C., Kendall , L.M., & Hulin , C.L. ( 1969 ) . The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally.

Saleh, S.D., & Hosek, J. (1976). *Job involvement: Concepts and measurements*. *Academy of Management Journal*, 19, 213-224.

Sasser, W.E., & Arbeit, S.P. (1976). Selling jobs in the service sector. *Business Horizons*, 19(3), 61-65.

Spector, P.E. ( 1985 ) . Measurement of human service staff satisfaction: development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13 ( 6 ) , 693-713.

Seal, F. E., & Knight, P. A. (1988). *Industrial organizational psychology: science and practice*. Pacific Grove of California: Brooks/Cole.

Schermerhorn, J.R. ( 1989 ) . *Management for productivity*, 3th Edition, New York: Hojn Wiley and Sons.

Sergeant, A. & Frenkel, S. ( 2000 ) . When do customer contact employees satisfy customers. *Journal of Service Research*, 3 ( 1 ) , 18-34.

Shimizu T, Eto R, Horiguchi I, Obata Y, Feng QL, & Nagata S. ( 2005 ) . Relationship between turnover and periodic health check-up data among Japanese hospital nurses: A three-year follow-up study. *J Occup Health* , 47 ( 4 ) , 327-333.

Sonnentag, S., & Krueger, U. (2006). Psychological detachment from work during off-job time: the role of job stressors, job involvement, and recovery-related self-efficacy. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 197 – 217.

Suzuki E. , Itomine I. , Kanoya Y. , Katsuki T. , Horii S. , & Sato C. ( 2006 ) . Factors affecting rapid turnover of novice nurses in university hospitals. *J Occup Health*, 48 ( 1 ) , 49-61.

Sang, K., Ison, S., & Dainty, A. (2009). The job satisfaction of UK architects and relationships with work-life balance and turnover intentions. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 16 ( 3 ) , 288-300.

Shiu, Y.M. & Yu, T.W. ( 2010 ) . Internal marketing, culture, job satisfaction, and organizational performance in non-life insurance. *The Serv Indus J*, 30 ( 6 ) , 793-809.

Tansuhaj, P.S., Wong, J. & McCullough, J. ( 1987 ) . Internal and external marketing: effects on customer satisfaction in banks in Thailand. *International Journal of Bank Marketing*, 5(3) , 73-83.

Tansuhaj, P., Randall, D., & McCullough, J. (1991). Applying the internal marketing concept within large organizations: as applied to a credit union. *The Journal of Professional Services Marketing*, 6 (2), 193-202.

Tansuhaj, P., Randall, D., & McCullough, J. (1998). A service marketing management model: integrating internal and external marketing functions. *Journal of Service Marketing*, 2, 31-59.

Taylor, S. L. & Cosenza, R. M. (1997). Internal marketing can Reduce Employee Turnover, *Supervision*, 58 ( 12 ) , 3-5.

Taylor, G. ( 1999 ) . Empowerment, identity and participatory research: using social action research to challenge isolation for deaf and hard of hearing people from minority ethnic communities. *Disability and Society*, 14 ( 3 ) , 369-384.

Tepeci, M., & Bartlett, A.L. ( 2002 ) . The hospitality industry culture profile : a measure of individual values, organizational culture, and

person organization fit as predictors of job satisfaction and behavioral intentions. *International Journal of Hospitality Management*,21(2),151-170.

Tzeng,H.M.,Ketefian,S., & Redman,R. ( 2002 ) .Relationship of staff nurses ' strength of organizational culture,job satisfaction,and inpatient evaluation with nursing care.*International Journal of Nursing Studies*,39 ( 1 ) ,79-84.

Tadeka F,Ibaraki N,Yokoyama E,Miyake T, & Ohida T. ( 2005 ) .The relationship of job type to burnout in social workers at social welfare offices.*J Occup Health*,47 ( 2 ) ,119-125.

Udayakumar, R. (2003). An empirical study on the job attitudinal factors influencing the job performance of non-academic employees in the universities in the Eastern province of Sri Lanka. Dissertation submitted to the University of Sri Jayewardenepura, Unpublished.

Vroom,V.H.(1964).*Work and Motivation*.New York:John Willey and Sons.

Venkatraman N., & Ramanujam V. ( 1986 ) .On the measurement of business performance in strategy research: a comparison of approaches. *Academy of Management Review*.11,801-814.

Weiss,D.J.,Davis,R.V.,Engalnd,G.W. & Lofquist,L.H. ( 1967 ) . Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Minneapolis, MN : University of Minnesota Industrial Relations Center.

Wexley,N.W. & Yukl,G.A. ( 1977 ) .*Organizational behavior and personnel psychology*.Homewood,IL:Richard D.Irwin.

Woodruffe,H.(1995).*Services Marketing*,London ,Pitman Publishing.

Williams,R.S. ( 2002 ) .*Managing employee performance:design and implementation in organizations*. London, UK:Thompson Learning.

Wright,P.M. & Boswell,W.R.(2002) .Desegregating HRM:a review and synthesis of micro and macro human resource managemen- nt research.*Journal of Management*,28(3),247-276.