

# 內部行銷作為與情緒能力對服務態度與工作績效影響之研究-以軍用機場航行管制人員為例

張孝武、賴文魁

E-mail: 9418168@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究旨在探討軍用機場的內部行銷作為以及航管人員的情緒能力及服務態度，對於航管人員工作績效之關聯性研究。藉此研究得知主管設計這些「視員工為內部顧客」的各種「內部行銷作為」，對航管人員的工作績效產生何種影響；同時探求影響航管人員工作績效的決定因素，協助各單位找出長期以來的行政績效不彰的主因，提供發現並以期徹底解決問題。研究發現：一、航管單位的內部行銷作為與人員情緒能力具正向關係；二、單位航管人員的內部行銷作為與服務態度具正向關係；三、單位航管人員情緒能力與服務態度具正向關係；四、單位航管人員情緒能力與工作績效具正向關係；五、單位航管人員服務態度與工作績效具正向關係。

關鍵詞：航管人員、內部行銷作為、情緒能力、服務態度、工作績效

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii 中文摘要
v 英文摘要	vi 誌謝
vii 目錄	viii 圖目錄
x 表目錄	xi 第一章 緒論 1.1 研究背景
1 1.2 研究動機	2 1.3 研究目的
3 1.4 研究對象與範圍	4 1.5 研究流程
6 第二章 文獻探討 2.1 內部行銷作為	4 1.6 研究限制
13 2.3 服務態度	7 2.2 情緒能力
25 2.4 工作績效	31 第三章
37 3.2 研究假設	38 3.3 操作型定義
40 3.4 問卷設計與抽樣方法	45 3.5 資料處理與分析方法
46 第四章 實證結果 4.1 敘述性統計分析	49 4.2 信度分析
53 4.3 路徑分析	54 第五章 研究結論與建議 5.1 研究結論
59 5.2 研究貢獻	62 5.3 後續研究之建議
66 附錄一：問卷設計版	63 附錄二：問卷發放版
84 參考文獻	

## 參考文獻

1. 王銘傑 (2003)，內部行銷、工作壓力、工作士氣、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。
2. 江文慈 (1997)，「情緒智力(EQ)意涵的再解析」，諮商與輔導，期136，頁3-8。
3. 何永福、楊國安 (1993)，人力資源策略管理，台北:三民。
4. 余雅屏 (2003)，人格特質、自我導向學習以及工作績效之相關性研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
5. 余慶華 (2001)，消費金融從業人員之工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效之相關研究-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論文。
6. 吳永添 (2003)，考績激勵公務人員工作士氣之研究:以臺中縣所屬六鄉鎮市公所為例，東海大學公共事務碩士在職專班碩士論文。
7. 吳明隆 (2000)，SPSS統計應用學習實務:問卷分析與應用統計，台北市:知城。
8. 吳秉恩 (1986)，組織行為學，華泰書局。
9. 吳培瑜 (2000)，人力資源發展部門實施內部行銷作為之研究，國利師範大學工業科技教育研究所碩士論文。
10. 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-銀行業為例，國立中山大學企業管理研究所博士論文。
11. 李孟浩 譯，Goleman, Daniel 編 (1998)，情緒療癒，台北:立緒文化。
12. 李宜珍 (2002)，內部行銷及員工工作滿足對員工顧客導向影響，國立交通大學管理科學學程碩士班碩士論文。
13. 李明 譯，Bossidy, Larry & Ram Charan 著 (2003)，執行力，台北:天下遠見。
14. 林世民 (2000)，國稅局稅務稽徵人員激勵因素、工作特性與服務態度關係之實證研究，中國文化大學政治學研究所碩士論文。
15. 邱德昌 (2004)，加油站員工情境式情緒能力因應量表建構之初探，雲林科技大學企業管理系碩士班碩士論文。
16. 施威年 (2002)，高階主管轉化型領導、團隊型組織與員工服務態度關聯性之研究 以非營利組織為例，長榮大學經營管理研究所碩士論文。
17. 唐薇娟 (2002)，個人特徵、組織情境特徵與第一線員工服務態度之關聯性研究 以連鎖業為例，中原大學企業管理研究所碩士論文。
18. 徐聖岡 (2003)，高階主管情緒智力、領導能力與經營績效關係之研究:以臺灣中小

企業為例，長榮大學經營管理研究所碩士論文。 19. 党秦武（2004），內部行銷作為、情緒能力、工作士氣及專業承諾對工作績效關聯性之研究-以南科廠商行政人員為例，南華大學管理科學研究所碩士論文。 20. 涂政源（2002），主管的領導風格、情緒能力與員工對上司承諾關係之研究，國立中正大學企業管理研究所碩士論文。 21. 張延蓉（2003），內部行銷、工作滿足、組織承諾與顧客導向關係之研究-以主題樂園為例，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。 22. 張美惠 譯，Goleman, Daniel 著（1996），EQ，台北:時報出版。 23. 張美惠 譯，Goleman, Daniel 著（2003），破壞性情緒管理，台北:時報出版。 24. 張瓊文（2003），組織變革認知、內部行銷作為與服務態度之關係研究 - 以電子銀行為例，大葉大學工業關係學系碩士班碩士論文。 25. 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關係之研究，國立中山大學企業管理研究所碩士論文。 26. 梁靜珊（1997），情緒教育課程對國小資優生情緒適應行為之效果研究，台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。 27. 許祐華（2003），薪酬制度、工作滿足與工作績效關係之比較：以新竹市成人英語補習班為例，國立交通大學管理科學系在職專班國際經貿學程碩士論文。 28. 許景貞（2004），工作滿足、組織承諾、工作績效與離職意圖之關係研究，國立台灣科技大學企業管理系碩士論文。 29. 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，南華大學管理研究所碩士論文。 30. 陳孟修（1998），零售業員工的人格特質與工作生活品質對組織承諾、工作投入、服務態度與工作績效的影響之研究，國立中山大學企業管理學系博士論文。 31. 陳政孝(1999)，情緒商數、薪酬制度與領導型態對工作態度之影響研究:以銀行業為例，大葉大學工業工程研究所碩士論文。 32. 陳昭輝（2003），主管的領導型態、情緒能力與員工對工作投入關係之研究，國立中正大學企業管理研究所碩士論文。 33. 陳華寧（2003），第一線服務人員「道德判斷」與「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。 34. 陳靜怡 譯，Schermerhorn 著（1999），管理學，台北:臺灣西書。 35. 黃杏文（1998），內部行銷導向行為與組織承諾關係之研究 - 以護理人員為例，中山大學企業管理研究所碩士論文。 36. 黃淑琴（1999），台灣壽險業內部行銷與經營績效之關聯性探討，靜宜大學，碩士論文。 37. 趙惠玉（2003），國際觀光旅館員工人格特質與服務態度關係之研究，中國文化大學國際企業管理研究所博士論文。 38. 劉明德等 譯，Gray, Edmund R. & Larry R. Smeltzer 著（1993），管理學:競爭優勢，台北:桂冠圖書公司。 39. 劉清芬（2000），國小學生批判思考、情緒智力與學業成就關係之研究，國立高雄師範大學教育學系碩士論文。 40. 蔡秀玲、楊智馨合著（1999），情緒管理，台北:揚智文化。 41. 蔡蕙如（1994），員工工作生活品質與服務態度之研究 - 以百貨公司、便利商店、速食店、餐廳之服務人員為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。 42. 謝玲俐（2003），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，國立雲林科技大學企業管理研究所碩士論文。 二.英文部分 1. Bagozzi, R. P., F. D. Davis and P. R. Warshaw (1992), "Extrinsic and Intrinsic motivation to use computer in the workplace," *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1109-1130. 2. 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*, Vol.8, No.1, pp.37-47. 3. Berry (1984), "The Employee as Customer," in Christopher Lovelock (ed.), *Services Marketing*. Boston, MA: Kent Publishing Co., 271-278. 4. Blois, K. J. and D. F. Dixon (1983), "Some Limitations of the 4P's as a Paradigm for Marketing," *Marketing Education Group Annual Conference*, Cranfield Institute of Technology, UK. 5. Bowen, D. E. & Schneider B. (1985). Boundary-spanning role employees and the service encounter: some guidelines for management and research. In: Czepiel, J. A., Solomon, M. R., & Surprenant, C. F. (Eds), MA: Lexington Books, 1985, p.127-147. 6. Bryman, A., & Cramer, D. (1997), *Quantitative Data Analysis with SPSS for Window*, London: Routledge. 7. Chase, Richard B. (1978), "Where Does the Customer Fit in a Service Operation?" *Harvard Business Review*, Nov-Dec, pp.139. 8. Conduit, Jodie & Felix T. Mavondo (2001), "How critical is internal customer orientation to market orientation?" *Journal of Business Research*, Vol. 51, No. 1, pp. 11-24. 9. Cooper, Jack & John Cronin (2000), "Internal Marketing: A Competitive strategy for the long-term care industry", *Journal of Business Research*, Jun, pp.177-181. 10. Cooper, Robert K. and Ayman Sawaf (1997), *Executive EQ: emotional intelligence in leadership and organizations*, New York: Grosset/Putnam. 11. David, V. Day, Stanley, B., & Silverman(1989), "Personality and Job Performance: Evidence of Incremental Validity", *Personnel Psychology*, 42, pp.25 - 36. 12. Ekman, Paul(2004), *Emotions revealed: recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*, New York:Henry Holt and Company. 13. Gatewood, R. D. & H. S. Field (1998), *Human Resource Selection*, 4th ed., The Dryden Press. 14. Geller, A. N. (1985), "Tracking the Critical Success Factors for Hotel Company", *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*. 15. 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. 16. George, W. R. and C. Gronroos (1989), *Developing Customer-Conscious Employees At Every Level— Internal Marketing*, in *Handbook of Services Marketing*, Carole A. Congram and Margaret L. Friedman, eds., AMACOM, New York. 17. Goleman, Daniel (1996), *EQII: Working with emotional intelligence*. 18. Gray, Edmund R. & Larry R. Smeltzer (1993), *Management: the competitive edge*, 2nd ed., Dubuque, Iowa: Kendall/Hunt Pub. 19. Greene, W. E., G. D. Walls, L. J. Schrest (1994), "Internal Marketing – The Key to External Marketing Success", *Journal of Service Marketing*, Vol.8, No.4, pp.5-13. 20. Gronlund, N. E. & Linn, R. L. (1990), *Measurement and Evaluation in Teaching*, 6th ed., New York: Macmillan Publishing company. 21. Gronroos, C. (1981), "Internal Marketing – An Internal Part of Marketing Theory", In Donnelly, J. H. and Gorge, W. E.(Eds), *Marketing of service*, American Marketing Association Proceedings Series, pp.236-238. 22. Gronroos, C. (1990), *Service management and marketing: managing the moments of truth in service competition*, Lexington, Mass:Lexington Books, 23. Gronroos, C. (1994), "From Marketing Mix to Relationship Marketing: Towards a Paradigm Shift in Marketing," *Management Decision*, Vol.32 (No.2), pp. 4-15. 24. Gronroos, C. (2000), *Service management and marketing: a customer relationship management approach*, Chichester, New York:Wiley. 25. Gummesson, E. (1992), "Using Internal Marketing to Develop a New Culture, The Case of Ericsson Quality," *Journal of Business and Industrial Marketing*, 2(3), pp.23-28. 26. Heskett, J. L. & Schlesinger, L. A. (1991), "Breaking the Cycle of Failure in Services", *Sloan Management Review*, pp. 17-28. 27. Hofstede, G. (1983), "National cultures revisited", *Behavior Science Research*, 18, 285-305. 28.

Johnson, E. M. & Seymour, D. T. (1985), *The Impact of Cross Selling on the Selling on the Service Encounter in Retail Banking in The Service Encounter*, John, A. C. & Carol E. S., eds, Lexington, MA: D.C. Heath. 29. Joseph, W. B. (1996), "Internal Marketing Builds Service Quality," *Marketing Review*, 16(1), 54-59. 30. Kotler, Philip and G. Armstrong(1991), *Principles of Marketing*, 5th ed. Englewood, N. J.: Prentice- Hall. 31. Kraiser, H. F. (1974), "An index of factorial simplicity," *Psychometrika*, 30, 1-14. 32. Larsen, S. & Bastiansen, T. (1991), "Service attitude: hotel and restaurant staff and nurses," *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 14, 27-31. 33. Lele, M. M., & Sheth, J. N. (1993), *The Customer is Key*, New York: John Wiley Sons Inc. 34. Mayer, J. D. and Salovey, P. (1997). "What is Emotional Intelligence?" In P. Salovey and D. Sluyter (Ed.). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*, pp.3-31. New York: Basic Books. 35. Parasuraman A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49, No.4, pp.41-50. 36. Parasuraman, A., Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithaml (1991), "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, Vol. 67, No.4, pp.420-450. 37. Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry (1988), "Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol.52, No.2, pp.35-48. 38. Piercy, N. and N. Morgan (1991), "Internal Marketing-The Missing Half of the Marketing Programme," *Long Range Planning*, 24(2), pp.82-93. ; "Shift in Marketing," *Asia-Australia Marketing Journal*, Vol.2, No.1, pp.9-30. 39. Rafiq, M. and P. K. Ahmed (1993), "The Scope of Internal Marketing: Defining the Boundary between Marketing and Human Resource Management." *Journal of Marketing Management*, No.9, pp.219-232. 40. Robbins, S. P. (2001), *Organizational Behavior* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall Inc. 41. Robbins, S.P. (1998), *Organizational Behavior* (8th Ed.), Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 42. Salovey, P. & D. J. Sluyter (Eds.) (1997), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*, New York: Basic. 43. Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990), *Emotional intelligence: Imagination, Cognition, and Personality*, pp.185-211. 44. Salovey, P. (1991), *The Psychology of jealousy and envy*, New York : Guilford Press. 45. Schneider, Benjamin & David Bowen (1995), *Winning the service game*, Boston, Mass. : Harvard Business School Press. 46. Taylor, S. L. & Cosenza, R. M. (1997), "Internal Marketing can Re-duce Employee Turnover," *Supervision*, Vol.58, Iss.12, pp.3-5. 47. Thornton, G. C. (1980), "Psychometric properties of self-appraisals of job performance," *Personnel Psychology*, 33, 263-271. 48. Tornow, W. W. and J. W. Wiley(1991), "Service Quality and Management Practices: A Look at Employee Attitudes, Customer Satisfaction, and Bottom-Line Consequences," *Human Resource Planning*, Vol.14(2), pp.105-115. 49. Winsted, Kathryn Frazier (1997), "The Service Experience in Two Cultures: A Behavioral Perspective," *Journal of Retailing*, 73(3), 337-360.