

# 大陸製罐業台商內部行銷及工作滿足與組織承諾關係之研究

楊樹欽、高立箴

E-mail: 9511134@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

兩岸之間人力資源雖屬同文同種，惟因社會制度差異，導致公司員工價值認定亦有所不同；其中內部行銷之運用即是將企業本身視為一內部市場，員工即內部顧客，瞭解內部顧客需求，採取行銷之管理作為，而將內部顧客之所需轉換成人力資源活動，期望提高員工對組織的承諾及建立忠誠度。綜觀國內相關研究，對於「內部行銷」的實證研究已有具體之概論，對於大陸台商企業的相關探討甚為稀少。故本研究試圖運用「內部行銷」理論於台商大陸企業，探討員工內部行銷知覺，對於台商製罐業大陸員工滿足及組織承諾之影響。本研究將內部行銷四種作為：管理支援、激勵與成長、溝通關係、教育訓練對工作滿足影響的討論範圍擴大，並以此運用至大陸地區台商生產事業中，顯示企業內組織所有互動關係中，期望透過內部行銷作為達成員工工作滿足，創造出更效率的組織運作環境，對於大陸台商企業，研究者認為同樣適用。研究結果發現，員工工作滿足程度越高，認為員工對於企業的組織承諾越高，無論基於工作滿足對構面留職承諾、努力承諾或持續承諾的分析，皆顯示相同結果。並發現大陸台商企業推展更多內部行銷作為對員工組織承諾影響力顯著提高，組織承諾知覺越高，員工更願意認同組織，繼續於組織中工作及努力，並可幫助企業留住員工，降低離職率，並能有效提升認同感及增加員工努力的程度。

關鍵詞：內部行銷；工作滿足；組織承諾

## 目錄

目錄 封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iii
.....iv 英文摘要.....	iv	.....v 誌謝.....	v
.....vii 目錄.....	vii	.....viii 圖目錄.....	viii
.....x 表目錄.....	x	.....xi 第一章 緒論 第一節	xi
研究背景與動機.....1 第二節 研究目的.....3 第三節 研究範圍.....4 第四節 研究流程.....4	1	第二章 文獻探討	1
第一節 內部行銷.....6 第二節 工作滿足.....17 第三節 組織承諾.....25 第三章 研究方法 第一節 研究架構.....37 第二節 研究推論與假設.....38 第三節 研究變項之操作性定義與衡量.....41 第四節 研究對向與資料蒐集方法.....46 第五節 資料分析方法.....46 第六節 前測施行與結果分析.....47 第四章 資料分析與結果 第一節 信度與效度分析...50 第二節 樣本基本資料分析...52 第三節 敘述統計分析.....54 第四節 內部行銷、工作滿足與組織承諾相關分析..58 第五節 內部行銷、工作滿足與組織承諾迴歸分析..59 第六節 路徑分析.....66 第七節 假設檢定結果...67 第五章 結論 第一節 研究結論.....69 第二節 研究意涵.....72 第三節 研究建議.....74 第四節 研究限制.....76 參考文獻.....78 附錄.....86 圖目錄 圖1-1 研究流程.....5 圖2-1 Thomas的服務三角形行銷架構.....7 圖2-2 Steers的組織承諾前因後果模式.....31 圖2-3 Mowday的組織承諾模式.....32 圖2-4 Mathieu and Zajac的組織承諾前因後果變項.....33 圖3-1 本研究之觀念性架構.....37 圖4-1 內部行銷及工作滿足與組織承諾之路徑分析圖.....67 表目錄 表3-1 員工內部行銷知覺變數定義與衡量方式.....42 表3-2 工作滿足變數定義與衡量方式.....43 表3-3 組織承諾變數定義與衡量方式.....45 表3-4 各構面之信度衡量表.....48 表4-1 研究模型構面信度分析.....51 表4-2 樣本人口描述性統計.....53 表4-3 內部行銷敘述統計分析.....55 表4-4 工作滿足敘述統計分析表.....56 表4-5 組織承諾敘述統計分析表.....57 表4-6 內部行銷、工作滿足與組織承諾相關分析表.....59 表4-7 內部行銷對工作滿足之迴歸分析摘要表.....60 表4-8 工作滿足對價值承諾之迴歸分析摘要表.....61 表4-9 工作滿足對努力承諾之迴歸分析摘要表.....62 表4-10 工作滿足對持續承諾之迴歸分析摘要表.....62 表4-11 內部行銷對價值承諾之迴歸分析摘要表.....63 表4-12 工作滿足對努力承諾之迴歸分析摘要表.....64 表4-13 工作滿足對持續承諾之迴歸分析摘要表.....65 表4-14 研究結果彙總表.....67	1	1	1

## 參考文獻

1. 丁虹（1987），企業文化與組織承諾之關係研究，國立政治大學企業管理研究所博士論文。
2. 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，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
3. 尹衍樑（1988），組織變革策略對組織承諾之影響研究-以潤泰工業股份有限公司電腦化為例，國立政治大學企業管理研究所博士論文。
4. 呂慈恩（2002），內部行銷對知識管理影響之研究 - 以新竹科學園區資訊電子產業為例，實踐大學企業管理研究所碩士論文。
5. 吳三江（2001），醫療服務業內部行銷活動對就醫者導向行為影響之研究 - 以高雄市立醫院為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

6. 吳志淵 (1999), 企業內部行銷之探索性研究:以國內某石化廠為例, 國立中正大學企業管理研究所碩士論文。 7. 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。 8. 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, 醫院為例。 9. 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論文。 10. 李是惠 (2002), 內部行銷作為影響顧客導向行為之研究 - 以S公司量販店為例, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。 11. 高長。大陸經改與兩岸經貿關係, 台北:五南, 2002年。 12. 沈恍洋 (2002), 非營利組織志工內部行銷之研究, 義守大學管理科學研究所碩士論文。 13. 林宜珍 (2002), 工作特性、管理模式與工作滿足、組織承諾關係之研究 - 以流通業個案為例, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。 14. 周逸衡、巫喜瑞 (2000), 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, 國立中山大學企業管理學系碩士論文。 15. 徐正光 (1977), 工廠工人的工作滿意及其相關因素之探討, 中央研究院民族學研究所專刊, 143。 16. 陳宗賢 (2002), 員工協助方案與組織氣候對工作士氣、組織承諾與離職傾向之關聯性研究 - 以上市公司為例, 南華大學管理研究所碩士論文。 17. 陳智超 (2002), 兩岸金屬飲料罐產業發展及競爭策略研究, 國立交通大學科技管理研究所碩士論文。 18. 黃杏文 (1998), 內部行銷導向作為與組織承諾關係之研究 - 以護理人員為例, 國立中山大學企業管理研究所碩士論文。 19. 黃淑琴 (1999), 台灣壽險業內部行銷與經營績效之關聯性探討, 靜宜大學企業管理學系碩士論文。 20. 黃正雄 (1997), 人力資源管理措施價值觀契合與員工效能之關係, 國立台灣大學商學研究所博士論文。 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。 22. 葉士明(2003), 內部行銷、工作滿足與顧客導向關係之研究 - 以玉山商業銀行為例, 朝陽科技大學企業管理學研究所碩士論文。 23. 許士軍 (1980), 管理學, 東華書局, 台北。 24. 詹宜今 (2000), 由內部行銷探討銀行業採用資訊技術之組織創新成效, 東吳大學國際貿易學系碩士論文。 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間關係之研究 - 以旅館業為例, 國立中山大學企業管理學系碩士論文。 26. 趙必孝 (1997), 國際化管理-人力資源管理, 華泰出版社。 27. 蕭富峰 (1997), 內部行銷, 天下文化, 台北。 28. 劉森隆 (2003), 製罐業競爭策略之探討 - 以A公司為例, 大葉大學事業經營研究所碩士論文, 2004年。 29. 戴雀蘭 (2003), 內部行銷作為與員工離職傾向關係之研究 - 以工作滿足與組織承諾為中介變數, 南台科技大學企業管理系碩士論文。 30. 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, 長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。 31. 鍾鼎 (2001), 領導型態、隱含組織結構與組織承諾之關聯性研究 - 以500大公民營企業為例, 國立交通大學經營管理研究所碩士。 32. 簡麗環 (2000), 組織內部行銷作為與員工顧客導向關係之研究 - 醫院為例, 國立中正大學企業管理研究所碩士論文。 33. 謝百亮 (1995), 「國民小學行政管理與教師工作滿意之關係」, 國立台中師範學院, 碩士論文。
- 二、英文部分
1. Adams, J.S.(1963) " Toward an Understanding of Inequity ", *Journal of Abnormal Psychology*, spring, pp.11-19.
  2. Alderfer, C.P.(1973), *Existence, Relatedness and Growth: Human Needs in Organizational Settings*, New York: Free press,pp.29-51.
  3. Angle, H. L. & Perry, J. L. (1981), " An empirical assessment of the organization commitment and organization effectiveness, " *Administrative Science Quarterly*, 26,pp.1-14.
  4. Ahmed, Sadrudin A. and Alain d ' Astous (1996), " Country-of-Origin and Brand Effects: A Multi- Dimensional and Multi-Attribute Study, " *Journal of International Consumer Marketing*, 9(2), pp.93-115.
  5. Becker, H.S. (1960), " Notes on the concept of commitment, " *American Journal of Sociology*, 66, pp.132-140.
  6. Berry, L. L. (1981), " The employee as customer, " *Journal of Retail Banking*, 3,pp.25-28.
  7. Berry, L. L. & Parasuraman A (1991), *Marketing Service Competing Through Quality*.New York: The Free Press.
  8. Buchanan, B. (1974), " Building organization commitment, " *Administrative Science Quarterly*, 19, pp. 533-546.
  9. Cahill, D. J. (1996), *Internal Marketing:Your Company ' s Next Stage of Growth*.Binghamton. N.Y. and London: Haworth Press.
  10. Campbell, J.P. (1970) " Managerial Behavior Performance and Effectiveness ", *Journal of Applied Psychology*, pp.332-337, August
  11. Ferris, K. R. & Aranya, N. A. (1983), " Comparison of two organizational commitment scales, " *Personnel Psychology*, 36, pp.87-99.
  12. Herzberg, F. (1957), *Job Attitudes: Review of Research and Opinion*, Pittsburgh:Psychological Service of Pittsburgh.
  13. Gronroos, C. (1981), " Internal marketing – theory and practice, " In *American Marketing Association Services Marketing Conference Proceedings*, pp.41-47.
  14. Gronroos, C. (1984), *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*.Boston:Marketing Science Institute.
  15. Gronroos, C. (1990), *Service management and Marketing — Managing the Moments of Truth in Service Competition*. U.S.:Lexington Books.
  16. Gronroos, C. (1994), " From marketing mix to relationship marketing: towards paradigm shift in marketing, " *Management Decision*, 32, No.2, pp.4-22.
  17. Hellriegel, D. (1992) Slocum, J.W. Jr., & Woodman, R.W., *Organizational behavior*. St. Paul, MN: West Publishing Company.
  18. Hoppock, R.(1935), *Job satisfaction*, New York: Harper Brothers.
  19. Hackman, J.R., & Lawler, E.E.(1971), *Employee Reaction to Job Characteristics*, *Journal of Applied Psychology*, 55:165-183
  19. Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1975), *Development of the Job Diagnostic Survey*, *Journal of Applied Psychology*, 60 (2):159-170
  20. Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1976), *Motivation Through the Design of work: test of a theory*. *Organizational behavior and Human Performance*, 1976 ( Aug. ):250-279.
  21. Ironson, G. H., P. C. Smith, M. T. Brannick, W. T. Gibson, and K. B. Paul, (1989) " Constitution of a Job in General Scale: A Comparison of Global, Composite, and specific measures " *Journal of Applied Psychology*, Vol.74, pp.193-200.
  22. 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 Encounte r*. John, A. C. & Carol E. S., eds, Lexington. MA: D.C. Heath.
  23. Johnson, E. M., Scheuing E. E., & Gaida K.A. (1986), *Profitable Services Marketing*.Homewood, IL:Dow-Jones Irwin.
  24. Joseph, W. B. (1996), " Internal marketing builds service quality, " *Journal of Health Care Marketing*, 16, No.1, pp.54-59.
  25. Kanter, M. (1968), " Commitment and social organization:a study of commitment mechanisms in auatopian communities, " *American Sociological Review*, 33, pp.499.
  26. Kotler, P. (2000), *Marketing Management (10th ed)*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.pp. 427-452.
  27. Maslow, A. H., (1943) " A Theory of Human Motivation ", *Psychology Review*,pp.370-396..
  28. Mayer, R. C. & Schoorman, F. D. (1998), " Differentiating antecedents of organizational commitment:A test of march

and Simon's model, " Journal of Organizational Behavior, pp.15-28. 29. 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. 30. Piercy, N. F. & Morgan N. A. ( 1991 ) , " Internal marketing – the missing half of the marketing program, " *Long Range Planning*, 24, No.2, pp.82-93. 31. Porter L. W., ( 1961 ) " A Study of Perceived Need Satisfaction in Bottom and Middle Management Jobs. " , *Journal of Applied Psychology*, Vol.45, pp.1-10. 32. Porter, L.W., & Lawler, E.E. ( 1971 ) *Managerial attitudes and - 104 - performance*, Homewood: Richard D, Irwin, Inc. 33. Porter, L. W., Steers, R. M., & Mowday, R. T., Boulian, P. V. ( 1974 ) , " Organization commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, " *Journal of Applied Psychology*, 59, pp.603-609. 34. Salancik, G. R. ( 1977 ) , *New Directions in Organizational Behavior*. Chicago:St. Clair Press. 35. Smith, P.C. & Kendall, L.M. & Hullin, C.L.(1969), *The Measurement of Satisfaction in Work & Retirement*, Chicago: Rand McNally. 36. Seashore, S.E. & Taber, T.D. ( 1975 ) " Job satisfaction & their correlation " . 37. Smith, P. C., L. M. Kendall, and C. L. Hullin, ( 1969 ) " The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement " , Chicago, Rand McNally. 38. Spector, P. E., ( 1985 ) " Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. " , *American Journal of Community Psychology*, Vol.13, No.6, pp.693-713. 39. Thomas, D. R. E., ( 1978 ) , " Strategy is Different in Service Industries, " *Harvard Business Review*, Jul-Aug, pp. 160. 40. Vroom, V.H.(1964), *Work and Motivation*, New York: John Wiley & Sons. Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H.(1967), *Manual For The Minnesota Satisfaction Questionnaire* Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center. 41. Weiss, D. J., R. V. Davis, G. W. England, and L. H. Lofquist, ( 1967 ) " Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire " , University of Minnesota, Minneapolis. 42. Whyte, W. H. ( 1956 ) , *The Organizational Man*. New York: Simon and Schuster.