

The Relationships among Internal Marketing, Job Satisfaction and Job Involvement : A Study on Elementary School ...

劉洸良、李宗愷

E-mail: 9607383@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

The purpose of the study is to look into the internal marketing, job satisfaction and job involvement. To achieve the above purposes, first of all, the researcher adopted the methods of theory basis analysis and literature review. Second, the researcher used questionnaire survey to get the study data and then studied the recent situation of the internal marketing, job satisfaction and job involvement of teachers in the elementary school in Changhua. The following conclusions are drawn from this study: 1. The relation between internal marketing and job satisfaction is significantly related and also in positively significant influence. 2. The relation between internal marketing and job involvement is significantly related and also in positively significant influence. 3. The relation between job satisfaction and job involvement is significantly related and also in positively significant influence. 4. Internal marketing, job satisfaction and job involvement are all positively related. Job satisfaction is found to have a significant mediating effect on the relationship between internal marketing and job involvement. 5. The average number of perception for Changhua County elementary school teachers on internal marketing, job satisfaction and job involvement is all higher than average. Based on the finding and conclusions in the study, recommendations for authorities of educational authorities, schools and further studies are also included.

Keywords : internal marketing, job satisfaction, job involvement

Table of Contents

目錄	中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv	誌謝辭	vi	內容目錄	vi
vii	表目錄	ix	圖目錄	ix
xi	第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1	第二節 研究目的	4	第二章 文獻探討	4
5	第一節 內部行銷	5	第二節 工作滿意	5
19	第三節 工作投入	33	第三章 研究方法	33
49	第一節 研究架構	49	第二節 研究推論與	49
50	第三節 研究對象	55	第四節 研究工	55
56	第五節 統計方法	60	第四章 資料分	60
62	第一節 效信度分析	62	第二節	62
67	第三節 內部行銷、工作滿意與工作投入之相關分析	67	第五節 變異數分	67
73	第四節 迴歸分析	81	第五章 結論與建議	81
99	第五章 結論與建議	108	第一節 結	108
108	第二節 建議	116	參考文獻	116
119	附錄A 問卷發放與回收一覽表	142	附	142
143	錄B 調查問卷	143		143

REFERENCES

一、中文部份 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, 1-70。王慧敏(1988), 教師成就動機、園長領導方式對台北市幼稚園老師工作滿意影響之調查研究, 國立政治大學教育研究所碩士論文, 3-125。石雅惠(1988), 台灣地區新制師範學院學校組織氣氛與教師工作滿意之研究, 國立政治大學教育研究所碩士論文, 3-135。任晟蓀(1981), 國中校長領導方式與輔導教師教育背景對輔導教師工作滿足之影響, 國立政治大學教育研究所碩士論文, 103-163。任晟蓀(1985), 國民小學教師工作現況及工作滿足之研究, 台東師專學報, 13, 3-107。朱素玟、李賜郎(2001), 內部行銷之研究—以百貨業為例, 國立台中技術學院學報, 3, 287-299。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博士論文, 3-145。李宜珍(2002), 內部行銷及員工工作滿足對員工顧客導向影響

，國立交通大學碩士論文，3-70。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，國立中山大學企業管理學系碩士班碩士論文，3-92。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，7(4)，291-304。李新鄉(1994)，國小教師的專業工作知覺、自我概念、學校認同與教學工作投入之研究，嘉義師院學報，9，15-50。李新鄉(1996)，國民中小學教師教學工作投入及其發展模式之研究，嘉義師院學報，10，188-230。余景達(2002)，國民小學學校本位管理與教師工作滿意關係之研究，國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，3-152。吳幼妃(1989)，國小教師自我實現及工作滿意之研究，教育學刊，8，248-290。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，15-80。吳金香(1986)，師專畢業生第一年任教工作滿意度預測因素之分析，台北：台灣書店，3-55。吳明清(1996)，台灣地區國民小學教師服務狀況之調查研究，台北市：國立教育資料館，1-63。吳明隆(2003)，SPSS統計應用學習實務，台北市：知城，1-12。吳培瑜(2000)，人力資源發展部門實施內部行銷作為之研究，國立台灣師範大學工業科技教育研究所碩士論文，5-95。吳清基(1980)，國民中學組織結構與教師工作滿意之關係，國立台灣師範大學教育研究所集刊，22，377-483。吳清基(1989)，教育與行政，台北：師大書苑，1-95。沈泱泱(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，3-85。林坤豐(1983)，國民中小學校長權力運用方式與教師工作滿足感之關係的比較研究，國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，3-75。林佳芬(1999)，台北市國民小學資深教師工作滿意之研究，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，3-202。林瑞錫(2001)，國民小學校長角色壓力與工作滿意關係之研究—以桃竹苗四縣市為例，國立新竹師範學院學校行政碩士班碩士論文，3-175。林義豐(2005)，台南縣國小學校行政服務品質與教師工作滿意度關係之研究，國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文，3-170。周惠民(1999)，原住民地區國小教師自我效能感與工作投入之研究，國立新竹師範學院國民教育研究所碩士論文，3-122。邱奕光(2001)，國民小學啟智班教師成就動機、學校組織氣氛知覺與其工作投入關係之研究，國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文，3-103。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班碩士論文，3-78。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，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，3-135。郭正忠(2006)，台北縣國民小學校長轉型領導行為與教師工作投入關係之研究，國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文，3-252。郭明德(1994)，國小教師工作滿意之現況研究，教育資料文摘，36，159-165。郭明德(1995)，國小教師制握信念、參與決定與工作滿意關係之研究，國立台南師範學院國民教育研究所集刊，1，221-236。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—以南地區國民小學為例，南華大學管理研究所碩士論文，3-165。郭騰淵(1991)，國中教師工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之研究，國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，3-225。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，3-152。張明麗(1991)，國小女教師工作壓力、工作滿意度與退休態度之研究，國立政治大學教育研究所碩士論文，3-95。張忠祺(1998)，國小教師工作價值觀與工作滿意及其相關因素之研究，國立台東師範學院教育研究所碩士論文，3-95。張春興、林清山(1990)，教育心理學，台北：東華。張淑倫(1995)，基層農會推廣人員之工作投入，國立台灣大學農業推廣學系研究所碩士論文，3-98。許士軍(1977)，工作滿足個人特徵與組織氣候—文獻探討與實證研究，國立政治大學學報，35，13-56。許川濠(1998)，台北市國民小學組織溝通行為與教師工作滿意關係之研究，國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文，3-115。許玉齡(1998)，桃竹地區幼稚園園長領導措施與教師工作滿意度之相關研究，新竹師院學報，11，281-300。梅媛媛(1995)，花東兩縣偏遠地區國小教師工作滿意度與工作士氣之相關研究，國立花蓮師範學院初等教育學系研究所碩士論文，3-85。梁丁財(2001)，國民小學校長轉型領導與教師工作滿意度關係之研究，國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，3-132。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研究所碩士論文，3-105。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，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，3-133。陳木全(1995)，國中體育教師工作滿意之調查研究，建國學報，14，58-103。陳玟妤(2005)，高雄縣市國小教師全球化認知與校務參與、工作投入關係之研究，國立高雄師範大學教育學系碩士論文，3-222。陳東星(2004)，屏東縣國小校長領導風格與教師工作投入關係之研究，國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，3-103。陳秋蓉(2001)，國民小學校長轉型領導行為與教師工作滿意關係之研究—以台灣北部五縣市為例，國立新竹師範學院國民教育研究所碩士論文，3-195。陳素瑩(1993)，五專護理教師工作滿意度之探討，德育學報，9，43-65。陳清溪(1991)，國民小學啟智班教師工作滿意及工作士氣之調查研究，國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，3-142。陳清溪(1997)，校長領導特質、權力基礎與啟智班教師工作滿意關係之研究，特殊教育學報，12，153-177。陳淑嬌(1989)，國民中學校長領導型式、教師工作投入與組織效能關係之研究，高雄師範大學教育研究所碩士論文，3-183。陳富祥(1984)，個人屬性工作滿足與工作投入關係之探討，國立政治大學企業管理研究所碩士論文，3-89。陳聖芳(1999)，台東地區國小教師的工作壓力與工作滿意度之研究，國立台東師範學院教育研究所碩士論文，3-115。陳嵩(1997)，績優專科工科教師工作滿意度、工作倦怠與組織承諾的關係之實證研究，技術學刊，12(4)，539-549。黃文亮(1997)，報關行員工工作生活品質知覺、工作投入與離職意願，國立中山大學企業管理研究所碩士論文，3-88。黃杏文(1998)，內部行銷導向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，3-85。黃昆輝(1983)，教育行政與教育問題，台北市：五南。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碩士論文，3-125。黃俊英(2000)，行銷管理—策略性的觀點，台北：華泰，1-80。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，國立台東師範學院國民教育研究所碩士論文，3-93。黃淑琴(1999)，台灣壽險業內部行銷與經營績效之關聯性探討，靜宜大學企業管理研究所碩士論文，3-122。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，國立台東師範學院國民教育研究所碩士論文，3-89。黃裕敏(2002)，國民小學學校組織文化與教師組織承諾、工作滿意關係之研究，國立臺東師範學院教育研究所碩士論文，3-163。黃緯莉(1994)，醫院員工組織承諾、工作滿足、工作投入與工作士氣之研究—以國立台北護專附設醫院為例，淡江大學管理科學研究所碩士論文，3-88。黃瓊慧(1995)，影響中年職業婦女工作投入相關因素之研究—以高雄地區製造業及服務業為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，3-75。游冠蓉(2006)，高職學校內部行銷

作為與教師工作滿意關係之研究，國立臺北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，3-152。游淑惠(2003)，國小校長魅力領導與教師組織承諾及工作滿意度之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，3-198。舒緒偉(1990)，國小教師溝通滿意與工作滿意關係之研究，國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文，3-83。楊妙芬(1997)，國小教師工作價值觀、工作滿意度、任教職志與其相關因素之研究，屏東師院學報，10，97-132。楊振昇(1991)，國民小學教師參與學校行政決定與工作士氣關係之研究，國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，3-152。楊煥烘(1989)，國小校長領導型式與教師成熟度之配合對教師工作滿意及組織效能認知的影響，嘉義師院學報，2，41-80。鄒浮安(1982)，我國高級職業學校教師工作滿意程度及其影響因素之研究，國立高雄師範學院教育研究所碩士論文，3-153。葉世明(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研究所碩士論文。趙美鈴(1997)，國小已婚女教師工作特性知覺、角色壓力與其工作投入關係之研究，國立新竹師範學院國民教育研究所碩士論文，3-142。廖泰雄(1987)，電信研究所員工個人屬性與其工作滿足與工作投入之關聯性研究，國立交通大學管理科學研究所碩士論文，3-102。齊德彰(2004)，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，3-188。潘安堂(2002)，國民小學教師授能與工作滿意關係之研究，暨南國際大學教育政策與行政研究所碩士論文，3-162。潘依琳(1994)，基層護理人員之工作特性、成就動機與工作投入、工作滿足、留職意願關係之研究，國立台灣大學碩士論文，3-165。鄭來長(1992)，國民中學教育人員對各種職業工作之誘力研究:傅倫姆期望理論誘力模式之應用，國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，3-112。鄭英耀(1984)，偏遠地區國小教師工作滿足感之調查研究，高雄:復文，3-95。鄭國男(2005)，國民小學校長變革領導與教師工作投入之研究，國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，3-193。鄭熙彥(1980)，我國高級中等學校輔導教師工作滿意之調查研究，教育學院學報，5，157-194。蔡翠娥(2004)，台北市國小教師工作壓力、因應方式與工作滿意度之研究，臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，3-135。蔡麗華(2001)，台北縣國民小學教師工作投入與教學效能關係之研究，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，3-165。蕭富峰(1997)，內部行銷，天下出版社，1-88。薄喬萍、黃經編著(2001)，服務業管理，台北:永大，1-65。薛梨真(1986)，國小教師自編測驗問題之研究，國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，3-165。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，國立政治大學教育研究所博士論文，3-175。謝天德(1998)，國小教師工作投入、團體凝聚力與社會間歇關係之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，3-132。謝百亮(1995)，國民小學行政管理與教師工作滿意之關係，國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，3-152。鍾佩蓁(2004)，雲嘉地區國小教師工作價值觀與工作投入之相關研究，國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，3-145。藍瑞霓(1998)，國小教師工作滿意度調查研究，國立屏東師院學報，11，55-80。顏玉雲(1989)，台北市國民中學校長領導型式與學校行政人員工作滿意之研究，國立政治大學教育研究所碩士論文，3-86。顏英(2003)，台北市國民小學兼行政職務教師工作滿意與組織承諾，台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，3-93。饒邦安(1991)，台北市國小教師行政兼職與工作滿意之啟示，國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，3-215。嚴春財(1998)，山地鄉國小教師教學工作投入之研究，國立嘉義師範學院國民教育研究所碩士論文，3-115。

二、英文部份 Adams, J.S. (1972). Toward an understanding of inequity. In G.A.Yukl & K.N. Wexley(Eds.), *Readings in organization and industrial psychology*, (pp.194-210). London:Oxford University Press. Ahmed, P. K. & Rafiq, Mohammed (1993). The scope of internal marketing: defining the boundary between marketing and human resource management. *Journal of Marketing Management*, 9, 219-32. Alderfer, C.P. (1972). *Existence Relatedness and Growth Needin Organizational Setting*. New York: The free press. Allport, G.W. (1947). *The Psychology of Participation*. *Psychological Review*, 52, 117-132. Atkinson, J.W. (1964). *An introduction to motivation*. Princeton. N.J.:Van Nostrand. 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, 37-47. Ballantyne D. (2003). A relationship-mediated theory of internal marketing. *European Journal of Marketing*, 37, 1242-60. Baron., R., & D.Kenny., (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182. Berry, L. L., J. S. Hensel. & M. C. Burke (1976). Improving retailer capability for effective consumerism response. *Journal of Retail*. 52,3-14. Berry, L.L. (1981). The Employee as Customer. *Journal of RetailMarketing*, 3, 25-28. Berry & A. Parasuraman (1991). *Marketing Services: Competingthrough Quality*. New York: The Free Press. Brown, S.P. & Leigh, T.M. (1996). A New Look at Psychological Climate Its Relationship to Job Involvement, Effort, and Performance. *Journal of Applied Psychology*, 64, 358-368. Bussing, A., Bissels, T., Fuchs, V., & Perrar, K. (1999). A dynamic model of work satisfaction: qualitative approaches. *Human Relations*, 52, 999-1028. Cahill,D.J. (1996). *Internal Marketing : Your Company ' s Next Stage of Growth*. Binghamton, N.Y. and London, The Haworth Press. Campbell, J. P. (1970). *Managerial Behavior, Performance, Effectiveness*. New York: Mcgraw-Hill. Cheloha, R.S. & Farr, J.L. (1980). Absenteeism, Job involvement, and Jobsatisfaction in an organizational setting. *Journal of Applied Psychology*, 65, 467-473. Conduit, J., & Mavondo, F. T. (2001). How critical is internal customer orientation to market orientation. *Journal of Business Research*, 51, 11-24. Cooper, Jack & John Cronin (2000). *Internal Marketing: A Competitive Strategy for the Long-Term Care Industry*. *Journal of Business Research*, June, 177-181. Cranny, C.J., Smith, P.C., & Stone, E.F. (1992). *Job satisfaction*. New York: Lexington Books. Cribbin, J.J. (1972). *Effective managerial leadership*. New Youk: American Management Association, Inc. Davis, H. (1977). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior* (5th ed). New York: Mcgrage-Hill. DeFrank, R.S. & Stroup, C.A. (1989). Teacher stress and health; examinationof a model. *Journal of Psychosomatic Research*, 33, 99-109. Dessler, G. (1980). *Human behavior improving performance at work*. New Jersey: Englewood Cliffs. Dubin, R. (1956). *Industrial Work ' s Worlds: A Study of the Central Life Interests of Industrial Workers*. *Social Problem*, 3, 131-142. George, W. R. & Gronroos, C. (1989). Developing Customer-Conscious Employee at Every Level-Internal Marketing. In Carole A. Congram & Margaret L. Friedman(Ed.), *Handbook of Services Marketing*. New York: AMACOM. Gorn, G. J., & Kanungo, R. N. (1980). Job Involvement and Motivation: Are Intrinsically Motivated Managers More Job Involved. *Organizational Behavior and Human Performance*, 26, 277-265. Greenberg J. & Baron R.A. (1995). *Behavior in Organization*. Englewood Cliff. New Jersey: Prentice Hall Inc. Greene, W. E., Walls, G.

D. & Schrest, L. J. (1994). Internal Marketing: The Key to External Marketing Success. *Journal of Services Marketing*, 8, 5-13.

Gronroos, C. (1981). Internal Marketing-Theory and Practices, In American Marketing Association Services Marketing Conference Proceedings. Gronroos, C. (1990). *Service management and Marketing - Managing the Moments of Truth in Service Competition*. U.S. : Lexington Books.

Gronroos, C. (1994). From marketing mix to relationship marketing: towards paradigm shift in marketing. *Management Decision*, 32, 4-22.

Gronroos (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester, New York: Wiley.

Gummesson E. (1987). Lip service-a neglected area in service marketing. *Journal of Services Marketing*, 1, 19-24.

Gummesson, E. (1992). Using internal marketing to develop a new culture: The case of ericsson quality. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 2, 23-28.

Hall, D.T. & Mansfield, D. (1975). Relations of age and seniority with career variable of engineers and scientists. *Journal of Applied Psychology*, 60, 201-210.

Herzberg, F., Mausner, B, & Snyderman, B. (1958). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons Inc.

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, John Wiley & Brother, N.Y.

Igbaria, M., & Parasuraman, S. (1994). Work experiences, job involvement, and quality of work life among information systems personnel. *MIS Quality*, 18, 175-191.

Johnson, Eugene M. & Seymour, Daniel T. (1985). The Impact of Cross Selling on the Service Encounter in Retail Banking, In *The Service Encounter*, John A. Czepiel and Carol E. Suprenant, (Eds.), Lexington, MA: D.C. Heath.

Johnson, Eugene M., Eberhard E. Scheuing & Kathleen A. Gaida (1986). *Profitable Services Marketing*. Homewood, IL: Dow-Jones Irwin.

Joseph, W. B. (1996). Internal Marketing Builds Service Quality, *Journal of Health Care Marketing*, 16, 54-59.

Kanungo, R.N. (1979). The concepts of alienation and involvement revisited. *Psychology Bulletin*, 86, 119-138.

Kanungo, R.N. (1982). Measurement of job and work involvement revisited. *Psychological Bulletin*, 86, 119-138.

Kanungo, R.N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 3, 341-349.

Kotler, P., & Levy, S. J. (1969). Broadening the concept of marketing. *Journal of Marketing*, 33, 10-15.

Kotler, Philip (1972). A Generic Concept of Marketing, *Journal of Marketing*, 36, 346-354.

Kotler, P. & Armstrong G. (1991). *Principles of Marketing*. (5th Ed.) Englewood, NJ: Prentice-Hall.

Lauer, D.A. (1982). An analysis of individual difference and job context variable in relation to job involvement with particular emphasis on sex difference. Doctoral dissertation, University of Tennessee, 1981. *Dissertation Abstracts International*, 42, 560B.

Lawler, E. E., & Hall, D. (1970). Relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction and intrinsic motivation. *Journal of Applied Psychology*, 54, 365-312.

Lings IN. (2004). Internal market orientation: constructs and consequences. *Journal of Business Research*, 57, 405-13.

Lings IN, Greenley GE. (2005). Measuring internal market orientation. *Journal of Services Research*, 7, 290-305.

Locke, E.A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.

Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 53, 1297-1349.

Lodahl, T. M. & Kejner, M. (1965). The Definition and Measurement of Job Involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49, 24-33.

Mannheim, B. A. (1975). A comparative study of work centrality, job rewards and satisfaction. *Sociology of Work and Occupations*, 2, 79-102.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.

Massenberg, M.I. (1982). Professional in scientific disciplines: Relationships among working life commitment ' s perceived job barriers, and gender. Doctoral dissertation, The Pennsylvania State University, 1981. *Dissertation Abstracts International*, 42, 4233B.

McCormick, E. J. & Tiffin, J. (1974). *Industrial psychology*. New Jersey: Prentice-Hill Inc.

Moody, N. B. (1996). Nurse faculty job satisfaction: A national survey. *Journal of Professional Nursing*, 12, 277-288.

O ' Reilly, Chatman, & Caldwell (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-environment fit. *Academy of Management Journal*, 34, 487-516.

Paullay, I.M. & Alliger, G.M. & Stone-Romero, E.F. (1994). Construct validation of two instruments designed to measure job involvement and work centrality. *Journal of applied Psychology*, 79, 224-228.

Piercy, N. & N. Morgan (1991). Internal Marketing-The Missing Half of the Marketing Programme. *Long Range Planning*, 24, 82-93.

Porter, L.W. (1961). A study of perceived need satisfactions in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45, 1-10.

Porter, L.W. & Lawler, E. E. (1968). *Management attitude & performance*, Homewood: Dorsey Press.

Price, J. H. (1972). *Handbook of organization measurement* Lexington. District of Columbia: Health & Company, 156-157.

Rabinowitz & Hall, D.T. (1981). Changing Correlates of Job Involvement in Three Career Stages. *Journal of Vocational Behavior*, 18, 139-140.

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.

Rafiq M, Ahmed RK. (2000). Advances in internal marketing: definition, synthesis and extension. *Journal of Services Marketing*, 14, 449-62.

Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior*, Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall International Inc.

Robinowitz, S., & Hall, D. T. (1977). Organizational research on job involvement, *Psychological Bulletin*, 84, 265-88.

Ruh, R.A. & White, J.K. & Wood, R.R. (1975). Job involvement, values, personal background, participation in decision making and job attitude. *Academy of Management Journal*, 18, 300-312.

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

Sasser WE, Arbeit SP. (1976). Selling jobs in the service sector. *Business Horizons*. 19, 61-5.

Sasser, Earl W, & Stephen, F. Arbeit (1976). Selling Jobs in the Service Sector. *Business Horizons*, 19, 61-65.

Seashore, S.E. & Taber, T.D. (1975). Job Satisfaction Indicators and their Correlates, *American Behavioral Scientist*, 18, 333-368.

Siegel, A.L., & Ruh, R.A. (1973). Job involvement, participation in decision making, personal background and job behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9, 318-327.

Spector, P.E (1997). Job satisfaction: causes, and consequences. Thousand Oaks, California: Sage.

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

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.

Wasmer DJ, Brunner GC. (1999). Using organizational culture to design internal marketing strategies. *Journal of Services Marketing*, 5, 35-46.

Webber ' s, R.A. (1975). *Management: Basic elements of managing organizations*. Homewood, : Richard. D. Irwin, Inc.

Weissenberg, P. & Gruenfeld, L. W. (1966). Relationship Between Job Satisfaction and Job Involvement. *Journal of Applied Psychology*, 52, 469-473.

Wernimont, P.F. (1972). A system view of job satisfaction.

Journal of Applied Psychology, 56, 173-176. Wexley, K.N. & Yukl, G.A., (1977). Organization Behavior and Personnel Psychology. Homewood, III : Richard D. Irwin. William GR. (1977). The retailing of services-a challenging future. Journal of Retailing, 53, 85-98.