參考文獻

方世榮，Kotler, Philip 原著

1998 《*行銷管理學：分析，計畫，執行與控制*》，台北：東華。

王旭統

2004 <推動策略性人力資源管理，建構高效能公務人力團隊－行政院人事行政局企劃處一年來推動工作重點>，《人事月刊》，39 卷 3 期，頁 37－40。

丘昌泰

2000 <以人力資源再造文官體制的生機>，《人事月刊》，31 卷 6 期，頁 14－24。

江顯新

1989 《*行銷學*》，台北：三民。

吳定

1995 《*行政學*》，台北：國立空中大學。

吳芝儀、李奉儒譯，Patton, Michael Quinn 原著

1995 《*質的評鑑與研究*》，台北：桂冠。

吳秉恩

1999 《*分享式人力資源管理*》，台北：翰蘆圖書。

吳培瑜

2000 <人力資源發展部門實施內部行銷作為之研究>，國立師範大學工業科技教育研究所碩士論文，未出版。

吳瓊恩

1997 <淺析策略性的人力資源管理>，《人事月刊》，25 卷 3 期，頁 36－43。

吳瓊恩、張世杰主編

2006 《*公共人力資源管理*》，台北：智勝文化。

巫喜瑞

2000 <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研究所博士論文，未出版。

李伯謙、周善謙譯，Kotler, Philip 原著

2004 《*行銷管理概論*》，台北：華泰。

李芳齡譯，Ulrich, Dave 原著

2002 《*人力資源最佳實務*》，台北：商周出版。

李昭儀

1992 <政府機構的策略性行銷規劃－家庭計畫研究所各案分析>，國立政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版。

李漢雄

2000 《*人力資源策略管理*》，台北 ： 揚智文化。

周威廷

2003 <行政院暨地方各級行政機關九十二年實施績效獎金制度之評估分析>，《人事月刊》，37 卷 6 期，頁 27－37。

林文燦

2002 <行政機關推動績效獎金制度的策略與作法>，《人事月刊》，35 卷 2 期，頁 7－27。

2005a <建構策略行動導向的績效管理模型－政府推動績效獎金暨績效管理制度的參考作法>，《國立空中大學行政學報》，15 期，頁 71－100。

2005b <我國實施績效管理暨績效獎金制度之經驗與心得>，「行政機關績效管理暨績效獎金制度」學術研討及觀摩會，台北：行政院人事行政局與國立臺灣大學政治學系。

林麗玲

1997 <公務人力資源開發之研究－運用行銷策略觀點>，國立政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版。

胡幼慧

1996 《*質性研究：理論、方法及本土女性研究實例*》，台北：巨流。

孫本初

2005 《*公共管理*》，台北：智勝文化。

2006 《*新公共管理（含概要）*》，台北：一品文化。

張火燦

1996 《*策略性人力資源管理*》，台北 ： 揚智文化。

張秋元

2006 <運用六項修練-建構便利超商式的人事服務通路>,《人事月刊》，42 卷 3 期，頁 39－46。

張俊彥

2006 <核心能力導向之人事制度>,《考銓季刊》，46 期，頁 10－27。

陳文芳

2002 <人力資源部門內部服務品質因子之研究－企業主管觀點>，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版。

陳育光

1991 <策略議題診斷過程之探討>,國立交通大學管理科學研究所碩士論文，未出版。

陳萬淇

1995 《*個案研究*》，台北：華泰書局。

黃俊英

2004 《*行銷學的世界*》，台北：天下文化。

黃朝盟

1999 <21 世紀公務人力資源發展之策略議題管理>，《中國行政評論》，9 卷 1 期，頁 75－102。

趙達瑜

1991 <行銷觀念在人力資源發展上的應用（上）>，《人事管理》，28（4），頁 10－18。

1991 <行銷觀念在人力資源發展上的應用（中）>，《人事管理》，28（5），頁 28－31。

1991 <行銷觀念在人力資源發展上的應用（下）>，《人事管理》，28（6），頁 16－19。

葉重新

2001 《*教育研究法*》，台北：心理出版社。

劉坤億

2005 <從政策設計觀點檢視我國行政機關績效獎金制度>，「行政機關績效管理暨績效獎金制度」學術研討及觀摩會，台北：行政院人事行政局與國立臺灣大學政治學系。

賴文珍譯，Ulrich, D., Loesy M.R. & Lake G.原著

2002 《*人力資源管理的未來*》，台北：商周出版。

蕭富峰

1997 《*內部行銷*》，台北：天下文化。

Ansoff, H.I.
1980 " Strategic Issue Management, " *Strategic Management Journal*, Vol. 1: 1, pp. 31-48.

Armstrong, M.
1992 *Human Resource Management :Strategy & Action*, London :Kogan Page.

Bennett, P.D.
1995 Dictionary of marketing terms, Lincolnwood Ⅲ., USA : NTC Business Books.

Berry, L. L., & Parasuraman, A.
1991 *Marketing services: Competing through quality*, New York: The Free Press.

Cassidy, J.
1990 " Strategic Issue Management: An Integrated System View ," in Dean B.V., & Cassidy J.C.(EDS.) *Strategic Management Methods and Studies.* Elsevier Science Publishers.

Collins, B. & Payne, A.
1991 "Internal marketing: a new perspective for HRM, " *European Management Journal*, Vol. 9 Iss. 3, pp.261-270.

Delery, J.E., & Shaw J.D.
2001 " The strategic management of people in work organizations: review, synthesis, and extension, "*Personnel and Human Resources Management*, Vol. 20, pp. 165-197.

George W. R., & Gronroos, C.
1989 "Developing Customer-Conscious Employees at Every Level: Internal Marketing, " *Handbook of Service Marketing*, Carole, A Congram & Margaret L. Friedman, eds.. New York : AMACOM.

Gronroos, C.
1981 "Internal marketing - theory and practice, " in *American Marketing Association Services Marketing Conference Proceedings*, pp. 41-47.

Gronroos, C.
1981 "Internal marketing - an integral part of marketing theory, " In Donnelly, J.H. & George W. R., (Eds.), *Marketing of services*. Chicage: American Marketing Association, pp.236-238.

Klingner, D.E.
1995 " Strategic Human Resource Management, " in J. Rabin et al(eds.), *Hand Book of Public Personnel Administration*, New York :Marcel Dekker, pp. 633-660.

Kotler, P.
1994 *Marketing Management:Analysis, Planning ,implementation and Control*, Englewood Cliffs, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kotler, P., & Andreasen, A. R.
1987 *Strategic marketing for nonprofit organizations*, Englewood Cliffs, New Jersey: Free Press : Prentice Hall.

Kotler, P., & Armstrong, G.
2005 *Marketing: An Introduction*, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kotler, P., & Levy S. J.
1969 " Broadening the Concept of Marketing, " *Journal of Marketing*, 33, pp.10-15.

Kotler, P., & Roberto, E. L.
1989 *Social Marketing: Strategic for Public Behavior*, New York: Free Press ; London : Collier Macmillan.

Kotler, P., Roberto, N. & Lee, N.
2002 *Social Marketing: Improving the Quality of Life*, Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.

Kotler, P., & Zaltman G.
1971 " Social Marketing: An Approach to Planned Social Change, " *Journal of Marketing*, Vol.35, pp.03-12.

Lamb, C. W.
1987 "Public Sector Marketing Is Different, " *Business Horizon*, July-Auguest, pp.56-60.

Patton, M.Q.
2002 *Qualitative Research & Evaluation Methods*, Thousand Oaks: Sage Publications.

Peery, N. S., Jr. & Salem, M.
1993 "Strategic Management of Emerging Human Resource Issues," *Human Resource Development Quarterly*, Vol. 4(1),pp.81-95.

Rafiq, M., & Ahmed, P.K.
1993 "The Scope of Internal Marketing: Defining the Boundary Between Marketing and Human Resource Management, " *Journal of Marketing Management,*Vol.9, pp.219-232.

Schuler, R.S.
1992 " Strategic human resource management: Linking the people with the strategic needs of the business, "*Organizational Dynamic* ,Vol. 21,Iss. 1, pp. 18-32.

Towers, B.
1992 *The Handbook of Human Resource Management*, Cambridge, Mass : Blackwell

Wright, P.M., & Boswell, R.B.
2002 " Desegregating HRM: A Review and Synthesis of Micro and Macro Human Resource Management Research, " *Journal of Management* ,Vol. 28(3), pp. 247-276.

Wright, P.M., Dunford, B.B., & Snell, S.A.
2001 " Human resources and the resource based view of the firm, "*Journal of Management* ,Vol. 27, pp. 701-721.