

組織變革認知、內部服務品質與員工工作滿意度關係之研究-以海巡署中部地區巡防
局為例

林少斌, 李友錚, 施正毅

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

組織變革是各機關組織近年來積極追求的目標。而組織內部服務品質與員工滿意度之間存在著一種因果互動關係，透過溝通和改善組織內部服務品質流程，來改善員工的滿意度認知差距，本研究主要目的在探討海巡機關人員之組織變革認知、機關內部服務品質、員工工作的滿意度間之相互關係，以提供組織變革成功的可行性參考。

關鍵字：組織變革認知 (Organizational Change Cognition)、內部服務品質 (Internal Service Quality)、工作滿意度 (Job Performance Satisfactory)