

A Study of the Relationship between Organizational Culture and Service Quality of Amusement Parks

趙格慕、嚴祖弘

E-mail: 8515905@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

本研究運用鄭伯壘(1990)之組織文化價值觀量表及發展編製之服務品質量表，以三家民營遊樂園之員工為研究對象，探討組織文化認同之差異與服務品質間的關係。本研究探討之問題為：(一)遊樂園區業內部管理人員、職員與服務人員對於公司組織文化的認同程度如何？(二)遊樂園區業內部員工所期望的服務品質如何？(三)遊樂園區業內部員工對服務品質的實際感受如何？(四)遊樂園區業內部員工對服務品質的重視程度如何？(五)遊樂園區業內部管理人員、職員與服務人員對於服務品質的認知程度如何？(六)遊樂園區業內部管理人員、職員與服務人員對組織文化認同之差異是否會對服務品質的認知造成影響？研究是以問卷調查方式進行相關資料之蒐集，其中三家遊樂園合計問卷實際發放共500份，回收共計298份，回收率為59.6%，扣除未完全作答或無效之問卷15份，有效問卷共計有283份，有效回收率為56.6%。

Keywords : ORGANIZATIONAL CULTURE ; SERVICE QUALITY ; AMUSEMENT PARK

Table of Contents

0

REFERENCES

0