

東海大學餐旅管理學系碩士論文

綠色餐飲企業文化對員工工作滿意
度及組織公民行為之影響

The Impact of Green Catering Enterprise Culture on
Employee Job Satisfaction and Organizational
Citizenship Behavior

碩士班研究生 張語玲
指導教授 陳錚中 博士

中華民國一百零五年六月

東海大學碩士學位論文
口試委員會審定書

餐旅管理 研究所 張語玲 君所提之論文

綠色餐飲企業文化對員工工作滿意度及組織公民行為之影響

係本委員會審議，認為符合碩士資格標準。

論文口試委員會

召集人 李同芳 (簽名)

委員 李同芳

黃怡芬

陳錦中

所長 郭邦榮

中華民國 105 年 6 月 15 日

致謝

不知不覺的在東海餐旅碩士班待了兩年，非常開心能在兩年的時間內順利的完成這本碩士論文，也謝謝這段期間身邊許多人的幫忙與協助，才會這麼順利又如期的將這本論文交出，在此表達心中的感謝。

第一個要感謝的就是我的指導教授陳錚中老師，剛進東海沒多久，懵懵懂懂的我，幸運的在剛開學沒多久就跟著老師，在老師的身邊學習了很多東西，每次的崩潰三人組進去一起咪聽，談笑間，老師還可以回歸正題認真的給予我們建議及修正，幫我釐清了不少無解的疑惑點，讓我從一開始题目的選定到後面問卷的回收分析都可以在時間內完成它。

能夠大學畢業後，直接繼續進修碩士班還得要感謝我的爸媽還有哥哥、姊姊與阿凱的協助及無私的支持，讓我無後顧之憂地完成這兩年的學業，謝謝他們在背後所做的一切。另外，感謝在研究生生涯讓我認識了胖胖家族的各位，但但、學致、競文與王婷，還有攸攸學姐及小沈，不管是因為報告、論文亦或是聊天每個在研究室度過的夜晚，研究所人生因為你們變得充實美好。也謝謝所有在研究所認識的學長姐們及碩專班的學長姐們，在學長姊的身上學習到了不少的東西，也謝謝碩專學長幫忙發放問卷，謝謝阿皇先生辛苦的在我們跑北部訪談發問卷時當司機，為了發問卷及訪談的我們全台跑透透的經驗沒齒難忘，也謝謝Dr. Jenny，琳、小波、恩慈及william，還有淑伊老師，曼尼、郁淳、念儒，感謝你們總在我迷惘時給予我歡笑，讓我放鬆心情繼續努力。最後，謝謝餐旅系所有老師的教導，在東海餐旅系兩年學到了很多東西，以及系辦三位依靠AMY姊，助教娘及彩馨姊的各種幫忙。

感謝在我身旁的每個人，讓我可以每一次學習及努力的時候，勇敢的不被挫折打敗，讓我有信心繼續朝向學校外未知的旅途努力。

綠色餐飲企業文化對員工工作滿意度及組織公民行為之影響

中文摘要

全球因為溫室效應開啟了許多的環保議題，各國政府與民間組織互相合作，對大眾倡導，應以永續發展為目標，以綠色創新思維帶動並改變產業的結構，許多能源產業紛紛將企業轉型為綠色企業，以企業本身做努力，希望可以減少對環境的破壞，並有效率的使用資源。而對於跟大眾息息相關的餐飲業來說，更應該帶動環境保護的觀念讓大眾了解並互相提倡。因此，本研究以綠色餐廳與一般餐廳正職員工為研究對象探討綠色餐飲企業文化、工作滿意度及組織公民行為三者之間的關聯性，研究期間在綠色餐廳與一般餐廳共發放 400 份問卷，回收有效問卷為 340 份。研究結果顯示，綠色餐飲企業文化對於員工工作滿意度顯著正相關；綠色餐飲企業文化對組織公民行為顯著正相關；工作滿意度對組織公民行為為顯著正相關；工作滿意度對綠色餐飲企業文化影響組織公民行為的中介效果假設成立。綠色餐飲對於餐飲產業來說是一個較少被討論的議題，希望可以透過本研究討論與分析，對於未來綠色餐飲企業的發展有所幫助。

關鍵字：綠色餐廳、綠色企業文化、工作滿意度、組織公民行為

Abstract

Due to the global warming effect on many environmental issues, governments and non-governmental organizations start to cooperate with each other, in order to advocate the public that all should take the sustainable development as the goal, to promote and change the thinking of green innovation of industrial structure. Many energy industry begin to have business transformation for the green enterprises, hope can reduce the environment destruction, and efficient use of resources. Therefore, catering industry which has deep connected with people should promote the concept of environmental protection and promote each other to let the public know. Therefore, this study is aimed at the green restaurant and general restaurant employees to explore the green catering enterprise culture, and the relationship among green catering enterprise culture, job satisfaction and organizational citizenship behavior. The study distributed total of 400 questionnaires and received 340 valid questionnaires back. The research results showed that the green catering enterprises culture is significantly positive correlation with job satisfaction; green catering enterprises culture is significantly positive correlation with part of organizational citizenship behavior; job satisfaction on organizational citizenship behavior as part of the positive correlation. Moreover, job satisfaction is significantly positive correlation with organizational citizenship behavior and proves the assumption of the mediation effect between green catering enterprises culture and organizational citizenship behavior. Green catering issue is less to discuss in catering industry, thus, this study hope can through the discussion and analysis help the green catering enterprise regarding future transformation and management.

Keywords: *Green restaurant, Green enterprise culture, Job satisfaction, Organizational citizenship behavior*

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	2
第三節 研究流程	3
第二章 文獻探討	4
第一節 綠色餐飲企業	4
一、綠色企業	4
二、綠色餐廳	5
三、綠色餐廳發展	6
第二節 綠色企業文化	9
一、企業文化	9
二、綠色企業文化	10
第三節 組織公民行為	11
第四節 工作滿意度	12
第五節 構面之間的關聯與探討	13
第三章 研究方法	14
第一節 研究架構	14
第二節 研究假設	14
第三節 問卷設計	15
一、綠色企業文化	15
二、工作滿意度	16
三、組織公民行為	17
四、基本資料	18
第四節 研究對象與抽樣方法	18
第五節 研究工具	18

一、	敘述性分析(Descriptive Statistics).....	18
二、	迴歸分析(Regression Analysis).....	18
三、	信度分析(Reliability Analysis).....	19
四、	相關分析(correlation analysis).....	19
五、	獨立樣本 T 檢定(Independent-Samples t Test).....	19
第四章	資料分析	20
第一節	敘述性統計分析	20
一、	性別.....	20
二、	婚姻狀況.....	20
三、	年齡.....	20
四、	教育程度.....	20
五、	工作部門.....	20
六、	每月薪資所得.....	21
七、	公司年資.....	21
第二節	因素分析	23
第三節	相關分析	27
第四節	迴歸分析	28
一、	綠色餐飲企業文化對工作滿意度之影響.....	28
二、	綠色餐飲企業文化對組織公民行為之影響.....	29
(一)	綠色餐飲企業文化對組織群體認同之影響.....	29
(二)	綠色餐飲企業文化對敬業精進之影響.....	30
(三)	綠色餐飲企業文化對公私不分之影響.....	32
(四)	綠色餐飲企業文化對組織公民行為之影響.....	33
第六節	變異數分析	34
第五章	結論與建議	37
第一節	研究結論	37

第二節研究限制	39
第三節後續研究建議	39
References	40
附錄	46

表目錄

表 2-1 IMD 對各國以綠色科技創造競爭優勢之評比.....	5
表 2-2 各國發展綠色餐廳之內容	7
表 2-2 各國發展綠色餐廳之內容(續).....	8
表 2-3 各國綠色餐廳分類	9
表 3-1 綠色企業文化各構面及問卷題項整理表	15
表 3-1 綠色企業文化各構面及問卷題項整理表(續).....	16
表 3-2 工作滿意度問卷題項整理表	16
表 3-2 工作滿意度問卷題項整理表(續).....	17
表 3-3 組織公民行為問卷題項整理表	17
表 4-1 敘述性統計資料	22
表 4-2 綠色企業文化因素構面分析表	23
表 4-2 綠色企業文化因素構面分析表(續).....	24
表 4-3 員工工作滿意度因素構面分析表	24
表 4-3 員工工作滿意度因素構面分析表(續).....	25
表 4-4 組織公民行為因素構面分析表	26
表 4-4 組織公民行為因素構面分析表(續).....	27
表 4-8 綠色餐飲企業文化對敬業精進之迴歸分析	31
表 4-9 綠色餐飲企業文化對公私不分之迴歸分析	32
表 4-10 綠色餐飲企業文化對組織公民行為之影響	34
表 4-11 綠色餐廳與一般餐廳正職員工之差異分析.....	35
表 4-12 研究分析結果彙整表	36

圖目錄

圖 1-1 研究流程	3
圖 2-1 21 世紀議程永續發展願景示意圖	4
圖 3-1 研究架構圖	14

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

科技日新月異的進步，雖然帶動了經濟的成長，也擴大了人類生活上的便利以及欲望。但資源的濫用造成了臭氧層破洞及地球暖化，這些大自然力量的反撲，使人類不得不去面對生態保育的問題。美國大氣總署(NOAA)夏威夷測站在 2015 年 8 月發現測得二氧化碳(CO₂)濃度為 398.82 ppm；這遠超過科學界希望能將大氣 CO₂ 濃度控制在 350ppm 的共識值，而近十年的上升幅度更是加速到每年升高 2.1ppm。溫室氣體的濃度以令人憂心的速度飆高，是不爭的事實。為避免全球暖化帶來的影響，各個國家開始訂定了各種環保公約，例如：氣候變化綱要公約(FCCC)、里約宣言(Rio Declaration)、斯德哥爾摩公約(Stockholm Convention on Implementing International Action on Certain Persistent Organic Pollutants)，希望提倡永續經營的概念，保護資源的再生利用，使人類與生態間達成共存的局面。

全球各地的有識之士致力於宣導綠色思想，促使企業開始轉型為永續經營的綠色企業，而企業綠化的過程也被認為是現在企業提升競爭力的一大指標，其投入的成本與付出是辛苦的，但是對於未來的發展與利益卻是不容小覷。綠色企業文化的提升可以讓組織成員了解到環境保護的重要性，並體會到經濟、社會與環境發展的息息相關性(吳昀國, 2009)。此一理念自然也開始在餐旅業開始廣泛討論，如何藉由綠色企業的推廣，並將永續發展的觀念深植於其中，對於今日的台灣餐飲產業而言可能是一大衝擊也可能是新的機會。

由當前的產業趨勢可以發現到，產業的發展與環境永續是可以相輔相成的，但是要達到這樣的目標，除了技術的開發外，最需要的就是落實「綠色革命」(張嘉玲&陳明義, 2009)，延伸產業發展的同時需要將現有資源提高能源的使用效率，致力於發展節能減碳的技術，台灣對於綠色產業的發展具有無限之潛力，在太陽光電、半導體、平面顯示器、機電等，皆陸續開始發展綠色能源產業以達永續發展及增加對外的競爭能力、獲取更高的商機，由綠色產業的崛起與迅速發展來看，產業全面性地以綠色經濟為發展目標是非常指日可待的。林子平 (2011)提到過去大家都將旅遊產業視為「無煙囪產業」，事實上，根據各類旅館的二氧化碳排放量研究發現國際觀光旅館平均每人每晚的碳排放量是 13.3kg-CO₂，因此如何使餐旅業在永續經營與環境保護兩者之間取得平衡，已成為我們關心的議題，對於極力推動觀光產業的台灣來說，綠色意識的推動顯然更為重要。1990 年代，美國創立了綠色餐廳協會(The Green Restaurant Association, GRA)，隨著國際間綠色餐廳風潮的影響，台灣於 2004 年也開始陸續推出無油煙餐飲，要求餐飲業無油煙的健康用餐環境，餐廳之空氣、廢水、廢棄物；環境清潔處理方式均符合環保規定，對於台灣來說雖然逐漸意識到綠色推動是必須的，但由於缺少了綠色餐廳的統一定義，台灣的綠色餐廳標準現今仍是各地方政府自行訂

定，缺乏如同美國 GRA 一般整合全國綠色餐廳的主導力量，雖然如此，但我們仍相當確定國內綠色餐旅產業的未來發展將是不容小覷的。

在產業整體文化的轉型過程中，勢必會面臨許多困難，溫肇東 (1999)在其研究中提到，要透過五點的環境策略與管理架構去分析及判斷企業組織是否認真執行轉型，分別是(1)策略性認知與承諾、(2)職位的功能設置、(3)引進新管理工具、(4)對於內外的環保溝通、(5)針對環保事務做的策略聯盟。而產業綠化的過程中憑藉著環境保護與企業經營息息相關的交互影響，針對產業內部成員的組織公民行為，也變得更值得觀察。因此，對於綠色餐飲產業來說，企業如何以創新的文化去帶領員工，使員工更深入了解綠色產業，並帶動消費者對綠色消費的認知，進而提升環保意識，均是邁入產業對整體永續發展之重要途徑。

不論是餐飲企業或是其他企業，其企業文化都被視為企業中無形的資產且對公司影響極為重要的一環，企業文化由組織成員在設立及達成目標的時候，透過成員之間的共同的行為或表現而形成並展現給外人的內部文化。Wallach (1983)認為組織文化是公司內的員工之間所互相分享的經驗與價值觀，而這些價值觀與信念會決定組織運行的好壞。而在企業文化影響員工的同時，對於員工的工作滿意度來說，員工對於企業的文化需有一定程度的了解與認同，才會使其的工作滿意度提高並願意為公司付出及努力，並且，在達到一定的工作滿意度後，在員工的組織公民行為上，相對的會有所提升，即使不在自己的工作崗位上，還是會自發性的行為產生。(Organ, 1995)

對於企業文化、工作滿意度及組織公民行為的探討研究，顯示出三者之間有著正相關的影響性。對於環保意識的抬頭，大家開始反思及針對永續發展下去作為企業改變的另一種模式，企業文化對於員工具有一定的影響力，而對於餐飲業來說，開始逐漸有了綠色餐廳的經營模式，但在台灣的普及化程度沒有很高，因此，本研究將綠色餐飲企業文化帶入員工的工作滿意度及組織公民行為兩種有因果變數之構面，希望藉由了解綠色餐飲企業文化對於員工的影響性，去讓企業對於社會做一份貢獻及改變，提高工作滿意度並促使員工自發性地為公司奉獻心力精神，透過改變，對於社會、企業及員工三者創造不一樣的模式，也值得管理者參考及深思。

第二節 研究目的

綜合上述對綠色餐飲企業文化與組織公民行為之描述，本研究嘗試提出以下三項研究目的：

- 一、探討綠色餐飲企業文化、員工工作滿意度及組織公民行為之相關性
- 二、觀察綠色餐飲企業文化對員工工作滿意度及組織公民行為之影響
- 三、探討工作滿意度在綠色餐飲企業文化影響組織公民行為之中介角色

第三節 研究流程

基於本研究之研究背景和動機，以綠色企業文化對組織公民行為之影響為目的，而後續的研究流程如下圖 1-1 所示：

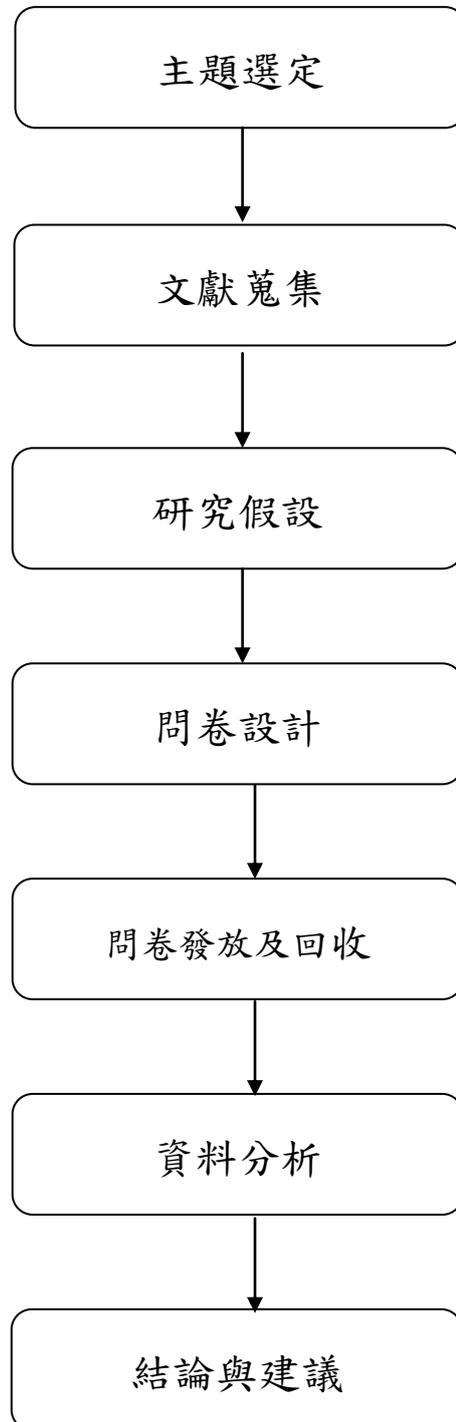


圖 1-1 研究流程

第二章 文獻探討

第一節 綠色餐飲企業

一、綠色企業

我們現今體認的時代，是一個不斷在改變的世代，對於所有人來說，能源及資源不再是無限量的供給，1980年3月的聯合國大會向全球呼籲大眾：必須以研究自然的、社會的、生態的、經濟的以及利用自然資源體系中的基本關係來確保全球的永續發展。1987年，聯合國世界環境與發展委員會(WCED)在發表「我們共同的未來」報告中，將永續發展定義為：「可以滿足現今社會的需求，且同時不會損害後代子孫滿足其本身需求的發展。」(Burton, 1987)

永續發展主要包括自然資源與生態環境的永續發展、經濟的永續發展以及社會的永續發展這三個面向，在三大基礎上，最需做到的是尋求創新的經濟發展藍海，不再因為追求短期利益，而是以長期永續經濟發展為主要目的並讓地球環境資源取得獲得協調平衡改善濫用之情況。如圖 2-1 所示：

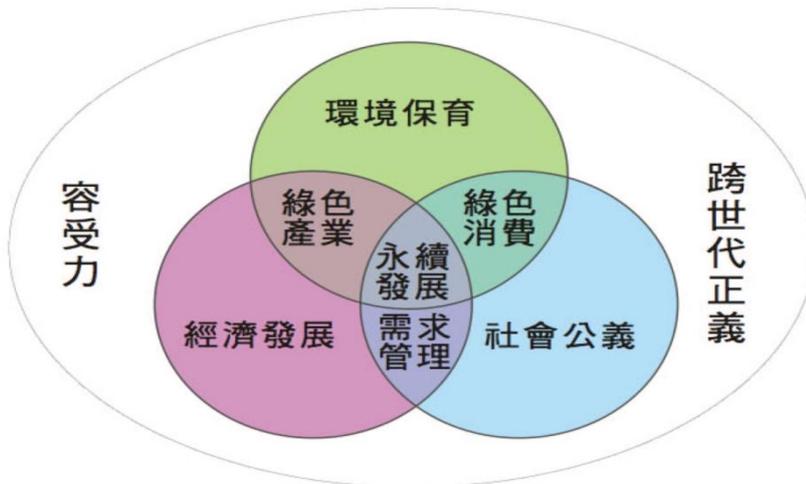


圖 2-1 21 世紀議程永續發展願景示意圖

根據朱博湧 (2012)在其綠金企業著作中提到，永續發展的理念在全球迅速蔓延，這樣的趨勢帶動下，「綠化」的概念帶出了所謂的新商機「能源科技」(Energy Technology)及綠化科技(Greening Energy Technology)的發展。對台灣而言，雖然沒有像其他國家的資源豐富，但在研發及製造的能力上是台灣可以跟其他國家相比仍是有競爭優勢的，例如台灣綠能產業發展已有基本雛形，瑞士洛桑國際管理學院

(International Institute for Management Development ; IMD)對各國綠色科技創造競爭優勢之評比(如表 2-1)，可以看到台灣獲得了第六名的評價，由此可見，台灣的綠色產業發展是值得被期待有更創新之進步。

表 2-1 IMD 對各國以綠色科技創造競爭優勢之評比

國家或地區	全球排名	評比指數
德國	1	7.33
日本	2	7.30
奧地利	3	7.29
丹麥	4	7.04
瑞典	5	6.92
台灣	6	6.70
新加坡	14	5.95
南韓	15	5.91
香港	31	4.82

資料來源：IMD, *World Competitiveness Yearbook 2010*.

綠色經濟是全球主流趨勢，不難發現到台灣許多產業都逐漸朝著綠色產業做發展，劉麗惠 (2014)提出邁向綠色企業的三大關鍵為：堅持理念、資金與人才的創新投資、整合與策略聯盟發揮綠色可能性，在此階段中，必須要具備綠色的經營理念，並將其概念融入企業文化中，同時將企業與社會責任與環保視為重要活動，讓整個企業包括員工都可以理解與認同其目標。

綜合以上文獻之探討，本研究從綠色企業的定義「以永續經營發展為目標，依照創新的綠色管理方式，降低所有會為環境帶來影響的資源損耗及汙染，增加對員工的教育訓練，將環境、社會公益及企業合為一體，使整體的生態經營供需平衡。」應是十分適合作為國內餐旅產業發展綠色產業規範的參考依據。

二、綠色餐廳

為因應了全球暖化之影響，對於跟民眾生活息息相關的餐飲業也開始邁入企業綠化的階段，綠色餐廳趨勢始於 1990 年代的美國餐飲市場，近年來，台灣開始著手進行餐廳綠化的理念，2012 年台灣有了初步規劃的星級環保餐館推廣計畫，環保餐館推廣計畫主要針對有合法證明之餐館業者，輔導實施相關環保作為，使得民眾用餐的環境品質良好之外，減少資源的消耗與廢棄物的產生，將餐飲業納入綠色生活與消費的一環，累積台灣餐飲業的綠色量能，培養出台灣的環保餐飲文化(行政院環境保護

署, 2012)。與傳統餐廳相比, 綠色環保餐廳其突出的特點在於清潔化生產、生態化服務、例行節約資源的原則和綠色企業文化(Australia & Tourism, 1998)。Lorenzini (1994) 將綠色餐廳定義為在餐廳的設計上以環境保護及節省能源的方式來經營, 一直以來, 餐旅產業對於環保的關注程度與反應上呈現較缺乏性的狀態(Schaper & Carlsen, 2004), 在美國綠色餐廳協會(GRA)成立之後, 陸續也帶動了大家知覺到環保議題及永續發展的重要性。李明聰(2005)提到為了有效減少處理固態廢棄物的數量, 餐飲業常以「3R」原則執行, 減量(reduce)、在使用(reuse)、回收(recycle), 麥同 (2002)則指出運用環保健康理念、堅持綠色管理、堅持綠色管理、宣導綠色消費、保護生態和合理使用資源, 保護生態和合理使用資源的餐廳, 其核心是通過加強對生產過程中保護和資源合理利用, 為顧客提供符合「安全、環保、健康」要求的綠色餐飲。而郭乃文 and 陳雅守 (2003)的研究中認為綠色旅館應使用安全健康的環保理念、堅持綠色管理、提倡綠色消費, 這些概念也非常適合運用在綠色餐廳上, 而在餐廳硬體建築上採用綠建築概念, 實施環保管理系統並使用有機農產品製作食材, 融合這些概念, 即可標示為「綠色環保餐廳」。(劉珈灝&李明聰, 2006)

許多研究對於綠色餐廳定義逐漸有了共識及共同努力之目標, 包含了有效率保存及使用能源及水資源、回收可利用的廢棄物並重視廚餘堆肥管理、使用有機無農藥及永續食品、進行噪音及汙染防治並選用無毒的清潔製品、建築硬體各方面節省及倡導人員教育教育訓練(Wallace, 2005; 徐儷軒, 2008; 湯琪瑩, 2008; 楊奕琦&胡欣慧, 2007; 鄭慈尹, 2011)。因此根據上述之文獻探討, 本研究對於綠色餐廳定義如下:

1. 善用有限的能源及水資源
2. 做好有效資源回收、回收可利用的廢棄物並重視廚餘堆肥管理
3. 使用綠建築建材及有機無農藥之農產品
4. 進行噪音及汙染防治管理並選用無毒的清潔製品
5. 提倡並實行員工環保教育訓練, 降低餐廳對環境的傷害

三、綠色餐廳發展

GRA 提到餐飲業在能源的耗費上佔了美國的 1/3, 相當於其他行業如零售業、商業辦公大樓及旅館業的五倍之多, 其中包含了食物烹調 22%、衛生設備 18%、照明設備 13%、廚房通風及排氣 11%、其他 26%, 若能節省其中之能源, 對於餐廳的總支出上也會有所減少。根據徐仁全 (2007 年 6 月)在遠見雜誌報導「外食人口大調查」結果指出, 有超過七成(70.2%)的受訪者為外食族, 因而推估全臺灣約有 330 萬成年人天天在外用餐, 伴隨著地球暖化及生態破壞情況加劇的情形下, 台灣對於發展綠色餐廳更顯重要, 而在台灣各地區對於綠色餐廳有著不同的認證標準, 在本研究中則選擇以行政院環保署所推動的星級環保旅館與各國綠色餐廳的標準做相關性探討。綠色餐廳在美國已有蓬勃發展, 並創建餐館業解決問題的數據庫, 供大家有一個綠色餐廳資訊平台, 而各國為了有限資源的應用同時保護生態平衡下, 對於綠色餐廳都有各自認證的標準, 依照各國標準整理出以下之表 2-2。針對各國對於綠色餐廳所要求之目標, 依照各國資料也做了分類細項之統整, 如表 2-3。

表 2-2 各國發展綠色餐廳之內容

國家	內容
美國	<p>美國綠色餐廳協會 GRA(The Green Restaurant Association)成立於 1990 年代，以永續經營為理念，會依照環境評估、環境諮詢、認證、綠色公共關係營造與行銷去幫助及改善餐廳。GRA 將「綠色餐廳」認證制度分為七大項目，分別為：1.用水效率；2.廢棄物減少與回收；3.永續傢俱與建材；4.永續食物的採購；5.能源效率與資源保育；6.可重複使用和無害環境耗材；7.減少化學和汙染等面向，衡量餐廳環境友善程度，並採用星等制，主要分為 2 星 3 星 4 星等級，方便民眾分辨。</p>
加拿大	<p>加拿大卑詩省政府推出了溫哥華生活計畫，其中強調的「綠色餐桌 (Green Table)」為主要特色之一，依照了四大項方針讓餐廳可遵循，包含：1. 減少廢棄物的生產與回收工作的加強；2.節約用水及高效率的使用能源；3.減少產生少量的汙染物及實踐對生態環境的友善保護；4.提供更多有益於地方的產品與服務。加拿大的餐廳與餐飲服務協會(The Canadian Restaurant and Foodservices Association)更鼓勵各類餐廳參與「永續餐廳(The Sustainable Restaurant)」之行動。(Green Table Network, 2007)</p>
中國	<p>劉海鴻 (2004)提到中國餐飲業發展的六大趨勢，其中一項則為「轉變觀念，環保、綠色、營養、健康型餐飲消費升溫」，表示中國開始注重這樣的飲食型態。也因為中國經濟發展快速，在日益增加環保問題的情況下，也在 2003 年訂定推行「綠色飯店等級評定標準」，分為四大項：環境衛生(油煙管理、廢水管理、廢棄物處置、噪音防制)；消防安全(消防設備、逃生安全)；食品衛生(廚房清潔、食材選用、餐廳環境)；綠色行動。(中國綠色飯店評估實施細則，2004)</p>
香港	<p>根據統計數字，香港亦約有一萬多間不同種類的餐廳，當中大部份餐廳都是鄰近住宅或設於住宅中。大眾市民在享受各種方便和美食之餘，都關注到餐廳所產生的油煙、氣味、污水、噪音、廢物、廢油，以及環境衛生等問題。因此，環境保護署聯盟各飲食業商會合作推行『協助飲食業界環保計劃』、『餐廳環保支援服務』指導餐飲業者針對油煙、噪音、汙水、廢物、萬年油、食物廢料進行處理，由環境保護署負責運作(香港環境保護署，2005)。</p>
英國	<p>Revell and Blackburn (2007)的研究中，英國政府重視各企業的環境管理與綠化，並推動許多環境政策。英國烏斯特群綠黨的提倡及倫敦各餐廳業者也紛紛參與綠色餐廳計畫及永續經營之路，內容包含：採用當地新鮮食材、與當地供應商合作利用當地資源、選擇可回收利用之包裝並減少廢棄物產生、有效使用能源及水資源。</p>

表 2-2 各國發展綠色餐廳之內容(續)

<p>澳洲</p>	<p>Stewart , Kristen , Geoffrey , and Kerry(2002) Lockie, Lyons, Lawrence, and Mummery (2002)的研究表示，澳洲亦提倡綠色生活，鼓勵消費者選購對環境衝擊較低且當地生產的食材，不但可以減少運輸上的能源消耗，同時降低因食物供應所產生的環境破壞，對消費者而言則是更加健康與安全。</p>
<p>日本</p>	<p>在日本的餐館開始響應環保的行動，其使用一次性木筷子的數量龐大，這些免洗木製筷不僅增加餐館的垃圾影響環境，更是破壞森林資源，因此，日本的連鎖餐廳 Suikoden 與 Hakkenden 則率先鼓勵顧客自行準備環保筷，甚至提供「置筷櫃」讓常客可將其專屬的筷子放置於餐廳內。此行動希望能達拋磚引玉之效，讓消費者與業者能更加重視餐飲服務的綠化(greenz.jp , 2007)。對於餐館所產生的環境污染及消耗，日本環境協會則提供業者一些能降低環境衝擊的作法，如採用有機蔬菜、可重複使用的餐巾等物品、將廚餘回收做成有機肥料或飼料以及有效節約能源與水資源等，並鼓勵消費者選擇對環境友善的餐廳 (Japan Environment Association , 2007)</p>
<p>台灣</p>	<p>環保餐館推廣計畫主要針對有合法證明之餐館業者，輔導實施相關環保作為，使得民眾用餐的環境品質良好之外，減少資源的消耗與廢棄物的產生，將餐飲業納入綠色生活與消費的一環，累積台灣餐飲業的綠色量能，培養出台灣的環保餐飲文化。評核項目包括：守法之星、減廢之星、節電之星、省水之星及購安星等五種。獲得前述之守「法」之星(必要條件)加上減「廢」之星、節「電」之星、省「水」之星及「購」安星等評核項目，累計達3顆星以上，即具備環保署環保餐館資格。</p>
<p>印尼</p>	<p>在印尼的小學掀起一股綠色風潮，校園內師生們意識到餐飲服務產生大量的廢棄物與垃圾，尤以盛裝食物及飲料的這些塑膠且非生物可分解容器為大宗，因此，校方鼓勵孩童自備餐具，更建議學校餐廳運用當地盛產的傳統材料「香蕉葉」來代替盛裝容器，不僅環保且還能提高食物香氣，達到零廢棄物的產生與回收、再利用之目的(greenz.jp , 2007)</p>

資料來源：整理自湯琪瑩(2008)；楊奕琦(2007)；鄭慈尹(2011)

表 2-3 各國綠色餐廳分類

主要指標	符合指標之國家
節電	美國、台灣
省水	美國、加拿大、中國、英國、日本、台灣
在地食材運用	美國、英國、澳洲、台灣
節能減廢 及廢料處理	美國、加拿大、中國、香港、英國、澳洲、日本、台灣、 印尼
綠色消費	美國、加拿大、中國、英國、澳洲、台灣
回收再利用	美國、加拿大、英國、日本、台灣
噪音防制	中國、香港

資料來源：本研究之整理

第二節 綠色企業文化

一、企業文化

人在一生中，會經歷過不一樣的事情，並造就個人本身特質，就像學生在求學階段，就會認識到許多跟自己有不同個性的人，在工作時也是一樣，當相處在同一個環境時，因為意識形態，工作模式及規範等會互相的影響下，就會創建出該企業特有的企業文化。Pettigrew (1979)首次將「企業文化」一詞帶入文章中，完整的企業文化被稱為建立標準的黏著劑，可以連接並影響組織的規範與價值觀，同時，企業文化所帶來的知識與知覺意識可以有效的幫助並提高組織的管理及領導行為(Brooks, 2009; Stewart, 2010; Tichy, 1982)，有一些學者則是將企業文化視為企業的基本基礎，以做為企業成員思考與解決問題的最高指導方針(Schein, 1990)；Barley, 1991)。企業文化被定義為公司共同的信念及價值觀，並在發生問題時提供解決方案的行為及規範，同時總結為在商業上最重要的企業機能，最重要的其中一項功能就是透過文化去影響員工的士氣及態度(Dose, 1997; Owens, 1995)，因此，企業在綠化的過程中，針對企業對於內部員工的組織公民行為影響，也變得值得討論。企業文化越來越受到重視，大家也開始認知到，在企業中如果企業文化可以對於組織公民行為及員工滿意度具有一定程度的影響力，對於公司來說是利大於弊的加分效果。

李漢雄 (2000)認為企業文化會影響員工行為與組織績效，企業文化也可以當作是企業的共同價值與信念的系統，對於組織成員、組織結構及行為規範制度都有相互影響力，同時，企業策略的推動如果能與企業文化一致，則成功的機率較大(Harvey & Bowin, 1996)。Ebert Ronald, J., & Griffin Ricky, W. (2000).進一步說明企業文化可以協助企業達成下列目的：1.企業文化可以引導員工努力工作及協助員工朝共同目標努力；2.企業文化可以協助新進員工學習被期待的行為方式；3.企業文化提供每家公司屬於自己的特質。企業文化對於企業來說是一種無形資產，透過相同的理念及價值觀來規範並整合企業內部，同時給予企業力量，帶給員工歸屬感與員工士氣，以創造企業強

大的競爭優勢。Denison, Janovics, Young, and Cho (2006)將組織文化分成四大類，每個類別再細分出三部份，分別為下列：

1. 參與性 (involvement)：包含授權、團隊導向及能力發展，主要涉及員工的工作能力和責任感的培養。此文化將會反應出公司對於培養員工、與員工進行溝通，以及讓員工參與並承擔工作的重視程度。
2. 一致性 (consistency)：包含核心價值觀、配合及協調與整合，用來衡量公司內部是否有著強大且富有凝聚力的內部文化。
3. 適應性 (adaptability)：包含創造變革、客戶至上及組織學習，主要是指公司對外在環境（包括客戶和市場）中的各種訊息可以迅速做出反應的能力。
4. 使命感 (mission)：包含願景、戰略導向和意圖及目標用來判斷公司較注重眼前利益，還是著眼於制定系統的戰略行動計劃。

企業可以透過四大功能支持著企業文化，並加入元素賦予成員認同感、增加員工的承諾及組織的價值觀，來塑造一個系統性的行為機制(Quick & Nelson, 2011)。因此，對於餐飲業原有的企業文化來說，綠色餐廳的新趨勢會帶來創新的綠色企業文化，故在本研究中也希望藉由追溯以往的企業文化，探討創新綠色企業文化對於員工表現的相關性。

二、綠色企業文化

企業在轉型為綠色企業的過程中，對於內部的企業文化也會因此有所改變，李盈蒲 (2011)提到綠色企業文化可以產生創新的氛圍，以共生、實在及信任的概念，主管與員工互相溝通與參與而塑造出來。對於企業綠化的過程來說，要轉化成綠色企業的主要任務就是企業必須先具備綠色的經營理念，將綠色管理理念與企業願景作結合，而綠化的過程中，在想法上會跟原有心態及經營理念有所差別，所以必須改變原有想法，將永續經營的想法融入並與企業的未來與發展做結合，對於企業社會責任與環境保護都必須考慮進去。張寶誠 (2010)提到企業可以透過從綠色角度出發去發展產品的研發、設計與生產、製造，後續在運輸、銷售、倉儲、及供應鏈管理等等，也都須以綠色思維一以貫之，以達有限資源，創造更多價值的目標。

黃義俊 and 高明瑞 (2003)認為，綠色創新可以分為綠色技術創新與綠色管理創新，企業透過綠色創新的採行，可以改善企業的環境績效。Schein (1990)在組織文化一書中提到，組織文化為基本的一套假設與信念；由特定社會群體，經由內部歷史整合與外部適應，長期發展而成。但是在梁明煌、王順美、張峰壺 (1996)研究台灣地區大型企業綠化行動中，研究結果發現國內大型企業從事綠化行動以產品生產、運輸、包裝有關的綠化行動、或辦公室環保、美化廠區內外環境為最多；而環保溝通、塑造綠色企業文化相關活動、對於企業本身的環境教育活動則較少。由此可知，在企業綠化的過程中，不單單是內部需要提倡綠化的概念，對外也要與顧客或廠商經驗分享，

讓大家了解環保的重要性，延續倡導，讓更多人可以參與綠化過程與期待未來所帶來的成果。

簡維萱 (2012)研究中將綠色文化定義為一種對於環保的知覺與信念，而藉由個人對生活目標或期望，將此表現在公司的態度或行為上，進而形成一種自然而然的文化，並歸類出以永續發展為目標的企業文化五特性，包含了：創新的氛圍、團隊的彼此合作與協調、共同的生命體、信任員工及做事實在、擁有綠色觀的綠色思維。

綜合上述文獻之探討，本研究將綠色企業文化定義為：將永續以及環保理念融入企業文化，營造出綠色價值觀，藉由綠色思維不斷創新並教育員工，團隊中彼此協調合作，企業與員工之間為共同生命體互相信任負責。

第三節 組織公民行為

隨著環保與道德意識的高漲，綠色企業文化的概念漸受到重視，也因為這樣經營觀念的改變，愈來愈多的企業開始回應這個社會公民的問題，但綠色轉型是一個長期過程，期間企業必然會先面臨到企業內部文化的改革，在面對社會大眾的期待下，企業內的組織行為自當也要有所調整，以達永續經營的終極目標，因此如何藉由企業文化的提升去建構組織綠色公民的行為是一個相當重要的議題(Beugré, 1998; Tepper & Taylor, 2003)。而 Podsakoff, MacKenzie, Paine, and Bachrach (2000)也在組織公民行為相關研究探討文章中，說明了組織公民行為之所以受到重視，是因為組織公民行為在組織中扮演著潤滑劑的角色，其可以有效的降低組織中的摩擦，進而對於組織績效具有顯著的影響力。

Katz and Kahn (1978)也曾提到，在一個高績效的組織中，必須包含三種員工行為，分別是：1. 員工樂意留在組織中工作的「留任行為」；2.員工必須依照組織規範的規則與工作職掌去做事的「角色內行為」；3.員工能夠自發性地為組織奉獻心力的「角色外行為」。而角色外行為在後來被創造性提出並稱為組織公民行為，其定義為：一種員工自發性行為，這些行為完全出於個人意見，超出員工的工作範圍也非角色內所要求之行為，不會受到角色或工作的規範，在整體上有利於組織績效並在無任何獎勵的情形下發生(Bateman & Organ, 1983)。許多研究都有實證顯示出員工表現組織公民行為對於個人績效之增進有益 (MacKenzie, Podsakoff, & Fetter, 1993)；對組織內部而言，可以提升組織的績效也較容易達成目標(Organ & Lingl, 1995)；對組織外部而言，員工自發性的組織公民行為在跟顧客的互動及服務氣氛上能有效提升企業服務品質及增加顧客滿意度與忠誠度(Barroso Castro, Martín Armario, & Martín Ruiz, 2004; Morrison, 1994)。

根據 Organ (1988) 的研究，組織公民行為由五個因素組成，分別是利他行為、盡職行為、運動家精神、謙恭有禮和公民道德。而 Podsakoff et al. (2000)歸納現有理論後，在研究中提出將組織公民行為總結成七個維度：分別為助人行為(helping behavior)、運動員精神(sportsmanship)、組織忠誠(organizational loyalty)、組織遵從(organizational compliance)、個人主動性(individual initiative)、公民道德(civic virtue)

和自我發展(self development)。因為東西方文化的不同，國內外許多學者對於在組織公民行為的定義上不盡相同，Farh, Earley, and Lin (1997)針對東西文化的不同對組織公民行為建構並整理出兩者之間的相同與差異性，在西方文化底下，組織公民行為建構主要以 Organ (1988)所提出的五個項度為標準，在東方文化下則是分為公司認同(identification with company)、同事的利他主義(altruism of colleagues)、盡責(conscientiousness)，東方與西方較為不同的是，東方文化缺少了運動家精神與進取心，卻多了人際和諧(interpersonal harmony)與保護公司資源(protecting company resources)。

而林淑姬，樊景立，吳靜吉，and 司徒達賢 (1994)依照 Organ(1988) Organ (1988)與 Podsakoff, MacKenzie, Moorman, and Fetter (1990)並結合本土的企業進行研究，經由因素分析重新建構組織公民行為六大構面：

1. 認同組織：指員工努力維護公司形象、積極參與公司會議與有關活動、對公司提出改善方案等有利於組織整體之行為。
2. 協助同事：指員工在工作上樂意協助同事，並能主動參與協調溝通等行為。
3. 不生事爭利：指員工不會為了謀取個人利益而從事可能破壞組織和諧之行為。(解釋為啥刪除)
4. 公私分明：指員工不會利用上班時間、擅用公司公物或資源處理個人私事之行為。
5. 敬業守法：指員工工作認真，出勤表現良好，遵守公司規定等超越組織基本要求之行為。
6. 自我充實：指員工為提昇工作品質，而努力自我充實之行為。

此六構面中，「協助同事」、「敬業守法」與 Organ(1988)最初所提的利他行為(altruism)與盡職行為(conscientiousness)相當符合。此二構面亦是一般組織公民行為研究中使用最普遍的構面。而在本研究中綜合以上文獻探討，認為對於組織公民行為應依照本土的企業文化來為依據，故在後面的問卷中，以此六大構面來作探討及分析。

第四節工作滿意度

工作滿意度被定義(Job Satisfaction)是個人對於其工作或工作經驗所產生的愉悅或正向的情緒的積極反應(Locke, 1976; Oshagbemi, 2000)。Mahajan and Kaur (2012)提到許多學者對於工作滿意度都有不同的敘述方式，而在餐旅業來說如果對於企業可以擁有高信任度的員工就會在工作上有較高水平的工作滿意度，當員工感到滿足，員工較能主動合作並達成組織目標、對組織效忠、保持對工作的樂趣、並樂於成為組織的

一員(Davis, 1951; Gill, 2008)。Arnett, Laverie, and McLane (2002)提到在員工滿意度較高的時候會提升員工績效，使他們願意一直待在企業中。

對於企業來說，員工工作滿意度是不可或缺的一部分，大部分學者都將工作滿意度以員工對於其工作所具有之感覺與信念來表示(Jennifer, 2009)，並認為工作滿意度是組織行為中，最重要、也最被廣為研究的構面之一。Arnett et al. (2002)在研究中指出工作滿意度是員工對工作綜合性的評價，受到員工角色定位、激勵制度、工作環境及管理制度的影響，劉莉玲 (2009)則定義工作滿意度為工作者對工作環境的感覺，包含主管、工作本身、團體機關組織與生活等。而 Weiss, Dawis, and England (1967)則是提到工作滿意度人們對於工作環境的主觀表現，也是一種測量的方法，他們將工作滿意分為內在、外在以及整體：(1)內在滿意為工作者對大型企業組織生涯管理、個人生涯規劃、個人人格特質、工作滿意度對工作本身所引發的價值觀、責任感、成就感、社會地位、職能地位以及運用能力的機會之滿意程度；(2)外在滿意為工作者對工作中所獲得的薪資、升遷、與上司、部屬、同事間的互動、公司政策以及實施方式之滿意程度；(3)整體滿意即對內在性及外在性整體層面的滿意程度。量表分長題型及短題型二種，長題型問卷共 100 題，分為 20 個分量表；短題型有 20 題，是由長題型問卷中選出相關性最高的題目，主要測量受試者內在滿意度及外在滿意度。本研究定義工作滿意度為「員工對於工作本身或周遭環境因素所帶來的直接反應」，故本研究將以此問卷為依據基礎作為問卷之衡量問項。

第五節構面之間的關聯與探討

Schneider and Snyder (1975)最初開始研究有關於企業文化與工作滿意度的關係，並注意到兩者之間的相關性，而後研究學者也陸續發現兩變數之間有正顯著相關的關係(Sempane, Rieger, & Roodt, 2002; Shurbagi & Zahari, 2012)。Silverthorne (2004)在研究中也提到一個創新的文化會對於員工的工作滿意度有著重要的作用，且在創新文化的時候，員工可以藉由參與和建議得到認同時，員工對於文化的價值觀會產生一致性的認同，並提高工作滿意度(Amos & Weathington, 2008)。因此，藉由上述文獻探討，可以推論出，當創新的綠色企業文化產生時，員工的滿意度也會相對提高。

Nadiri and Tanova (2010)針對餐旅產業的研究中顯示，其研究探討是否將工作滿意度提高，即可將員工的組織公民行為提高，並有效提高對於工作的效率，而研究顯示結果為有相關的影響性，在回顧以往的研究，學者以組織公民行為四構面禮貌、道德、責任感與公民美德與工作滿意度探討分析，研究發現其構面之間都有相關性(Bateman & Organ, 1983; Moorman, 1991; Murphy, Athanasou, & King, 2002)。而 Parnell and “Rick” Crandall (2003)以埃及的 114 位企業經理做為樣本，探討國家文化對組織因素的影響，結果也證實工作滿意度會正向影響組織公民行為，由上述可合理假設員工的工作滿意會正向影響員工的組織公民行為。而上述之研究中，對於企業文化、工作滿意度及組織公民行為都有著顯著正向的相關性，在不同的組織都有著屬於自己的文化，同時影響著員工的態度與行為，故本研究中也將探討是否綠色企業文化對於組織公民行為也呈現正向相關影響性。

第三章 研究方法

本章節依照文獻探討之整理，建立出本研究之架構，本章共分成五節，分別為第一節研究架構、第二節研究假設、第三節問卷設計、第四節研究對象與抽樣方法及第五節研究工具。

第一節研究架構

根據本研究對文獻探討之整理，探討綠色企業文化、員工組織公民行為及員工滿意度三個構面之間互相影響的關係，根據研究假設後建立下列研究架構，如圖 3-1 所示：

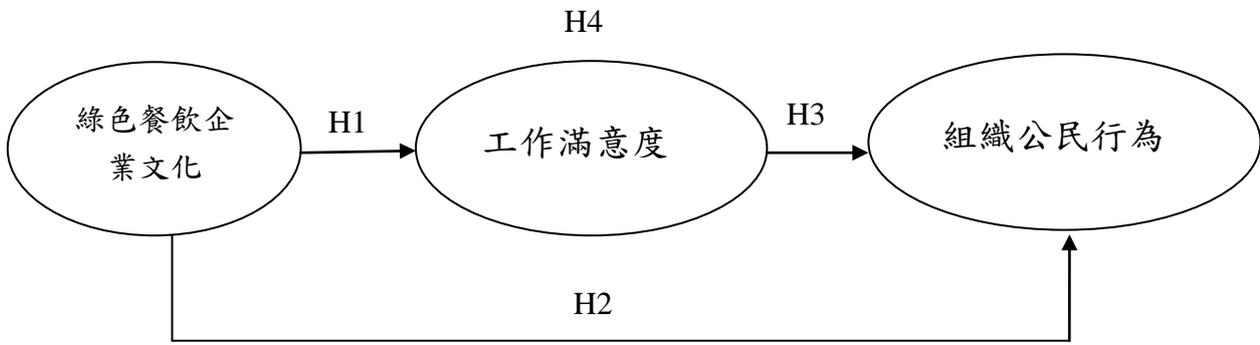


圖 3-1 研究架構圖

第二節研究假設

Seashore and Taber (1975)在其研究所提出的影響工作滿意度模組中，認為組織文化會影響工作滿意度，而許多學者也陸續實證發現企業文化對於員工工作滿意度有著正向且顯著性的影響(Lee & Chang, 2008; Lok & Crawford, 2004; Shurbagi & Zahari, 2012)。在這些文獻中可以發現到，不同的組織文化對於員工的滿意度上都會有影響性，故本研究依照上述推論，假設出創新的綠色企業文化對於員工滿意度也會有正向影響性。假設如下：

H1: 綠色餐飲企業文化對員工工作滿意度有正向的影響。

透過文獻探討可以瞭解，對於企業文化會深層地影響員工的行為，同時可能增加員工自主性組織公民行為，且無論是對於個人、組織內部及組織外部績效上都有顯著影響，Erkutlu (2011)經實證研究也發現，企業文化對於員工組織公民行為有正向顯著性影響。因此對於企業轉型綠化的過程中，該企業之文化如能帶動員工本身組織公民

行為對於推動綠化的執行上會有相當大的幫助。簡維萱 (2012)研究結果提到綠色企業文化愈深，愈能影響員工的工作行為、習慣、態度上，公司的綠色氛圍愈明顯，公司競爭優勢也會越明顯。因此，由上述推論：

H2: 綠色餐飲企業文化對員工組織公民行為有正向的影響。

Arnett et al. (2002)認為員工對於自己的工作滿意度較高者，同時也會有更積極的員工行為產生，而其他學者認為員工滿意度是一種情緒狀態，其本質是一種態度(馮正民&鄭光遠, 2006)，這種態度會導致員工組織公民行為的發生，同時也有實證研究發現員工工作滿意度與組織公民行為之間為正向關係(Williams & Anderson, 1991)。綜合上述文獻，及上述 1 與 2 的假設，可以顯示出，工作滿意度對於企業文化與組織公民行為皆有正相關顯著性影響，故本研究推測並假設出下述假設 3 與假設 4。

H3: 綠色餐飲企業員工工作滿意度對其組織公民行為有正向影響。

H4: 員工工作滿意度為綠色餐飲企業文化影響組織公民行為之中介角色。

第三節問卷設計

本研究在此節將延續前章之文獻回顧，發展個變數之初始問項，其中包含四大部分，分別為綠色餐廳企業文化、工作滿意度、組織公民行為及基本資料。

一、綠色企業文化

由上述文獻企業文化探討中可以瞭解到，綠色企業文化在價值觀上會以綠色思維為考量出發點，針對綠色企業文化部分，主要依據(Denison et al., 2006)對於組織文化之概念為基礎，問項構面分為四大部分，分別為使命感、適應性、一致性及參與度，再針對李盈蒲 (2011)對於綠色組織文化之概念並加入永續及環保之元素設計綠色企業文化之問卷問項。如表 3-1 所示。

表 3-1 綠色企業文化各構面及問卷題項整理表

構面	問卷題項
使命感	1. 節能減碳/生態保護此類環保概念是貴公司長期的目標及方向
	2. 公司對於工作上的環境保護有明確的使命及方向
	3. 永續發展為公司現在及未來的願景目標
	4. 公司的永續發展策略也導致其他餐廳改變其策略並影響產業的競爭

表 3-1 綠色企業文化各構面及問卷題項整理表(續)

適應性	5. 公司認為失敗是學習及進步的機會
	6. 公司在處理事情的方式上非常的靈活、容易應變
	7. 公司採用不斷創新或改進的方式達成環境永續的目標
	8. 公司鼓勵員工與顧客直接接觸並推廣環境保護的理念
一致性	9. 公司有非常強烈的環保意識文化
	10. 公司員工對於工作方式有明確及一致的價值觀
	11. 領導者在管理上言行一致並幫助員工可以全力的執行節能減碳的環保措施
	12. 公司在不同項目上都可以跨單位合作、協調溝通及互相鼓勵達成雙贏局面
參與度	13. 大部分員工對於工作都有高度認同
	14. 公司領導者支持員工所提出的環保問題建議，並提供資源使其可以採取行動
	15. 公司讓每個人了解其工作與公司目標的關聯性
	16. 每個人在公司裡都有正向積極的觀念並互相影響

二、工作滿意度

本研究用來衡量工作滿意之量表，採取吳靜吉 and 廖素華 (1978) 根據 Weiss et al. (1967) Weiss, Davis, England 與 Lofgurist (1967) 翻譯並編製之「明尼蘇達滿意問卷 (Minnesota Satisfaction Questionnaire; MSQ)」之短題型問卷。問卷短題型有 20 題，是由長題型問卷中選出相關性最高的題目，主要測量受試者內在滿意度及外在滿意度。針對本研究之需求，將問卷題項縮減為內在滿意度 6 題，外在滿意度 4 題，此量表所採取方式為採用 Likert 五點式量表，分數愈高表示受試者的滿意程度愈高，分數愈低表示受試者的滿足程度愈低。如表 3-2 所示：

表 3-2 工作滿意度問卷題項整理表

構面	問項
內在滿意度	1. 我對我的工作能給我發揮能力的機會，感到滿意
	2. 我對領導者為了實現願景願意付出更多時間和金錢，感到滿意
	3. 我對領導者了解我的需求並願意幫助我，感到滿意
	4. 我對領導者清楚了解綠色餐廳的思考方向與目標，感到滿意
	5. 我對公司執行政策的方法，感到滿意
	6. 我對我的工作量，能得到相對的薪資，感到滿意

表 3-2 工作滿意度問卷題項整理表(續)

外在滿意度	7. 我對我在這份工作中能獲得成就感，感到滿意
	8. 我對同事間相處的情形，感到滿意
	9. 這個工作使我在親友間享有好的評價及認同，感到滿意
	10. 我對我的工作能不違背個人道德原則做事之程度，感到滿意

三、組織公民行為

本研究採用廖婉鈞(2006)及周宣吟(2010)依據林淑姬等(1994)對於組織公民行為之文獻敘述設計，本研究此部分之問卷參考學者之量表並修改之，然在修改同時，發現不生事爭利此部分問項，對於本研究針對永續發展及綠色概念之議題不符，因此將此構面予以刪除，並將五構面斟酌修改。如表 3-3 所示。

表 3-3 組織公民行為問卷題項整理表

構面	問項
認同組織	1. 我充分了解公司對環保所做的努力，並會主動對外介紹公司的優點或澄清他人對公司的誤解
	2. 我會努力維護公司在環保方面的形象，並積極參與有關活動
	3. 我會主動提出對環境保護的改善方案給公司參考
	4. 我會以積極的態度參與公司有關環境保護的討論
協助同事	5. 我會主動幫助新進同事適應工作環境及公司的環保措施
	6. 我很樂意協助同事解決環保工作上的困難
	7. 我會主動分擔或代理同事的環保工作
	8. 我會主動與同事溝通協調並互相討論公司的環保措施
公私不分	9. 我偶而會善用上班時間處理私人事務
	10. 我偶而會善用公司資源處理私人事務
	11. 我偶而會忽略公司的環保政策適度地減輕自己的工作負擔
	12. 我偶而會草草了結公司要求的環保工作，以求提早下班
敬業守法	13. 我上班時經常提早到達以增進環保任務的效果
	14. 我進行環保工作時十分認真，很少出差錯
	15. 即使無人注意，我亦養成習慣遵守規定做到節能減碳此類環保行為
	16. 我從不挑工作，並盡可能接受任何有助於環境保護的工作
自我充實	17. 我積極增進自己在環保相關的知識，甚至利用下班後的時間
	18. 我會願意為了提升環境保護的品質而努力工作

四、基本資料

透過基本資料的設定及調查，可以瞭解受測者的樣本特性，其問項包含性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、居住地區、服務年資、月收入等。

第四節研究對象與抽樣方法

由文獻探討可以知道企業文化對於員工具有一定的影響力，而在餐飲業來說，員工的素質及發展性對公司的發展佔有一定比例的關鍵因素，如何藉由良好的企業文化帶動員工並影響員工也變得相對重要。因此，本研究問卷對象是先以經過星級環保餐館認證或綠色餐廳認證通過之餐廳為抽樣架構，依照北中南分類，採用簡單隨機抽樣方式，在北中南各自挑選出 5 到 10 間綠色餐廳，另外，在以便利抽樣方式於挑選一般餐廳，對一般餐廳與綠色餐廳之正職員工為研究對象，包含內場人員、外場人員及主管人員，以問卷調查之方式，將問卷交由參與調查的公司員工，請員工對於問卷所列項目予以填寫，除了第四部份的個人基本資料以外，其他三個部分皆採用 Likert 五點尺度量表，以「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」五種尺度，並依序以 5, 4, 3, 2, 1 給分。

本研究問卷以兩種類型餐廳進行抽樣，將先以電話及 E-mail 方式與餐廳主管做聯繫，以獲得餐廳同意協助發放問卷，預計使用實地發放及郵寄並附上回郵信封兩種方式進行問卷調查，針對各餐廳可配合之數量對於兩種類型餐廳蒐集有效問卷 300 份為目標。

第五節研究工具

本研究以樣本調查法探討綠色餐飲企業文化對員工工作滿意度及組織公民行為的影響，因此，本研究將採用問卷作為研究工具，並以 SPSS 19.0 統計軟體作為分析工具。研究資料將採用敘述性統計分析、迴歸分析、信度分析、相關分析與獨立樣本 T 檢定作為研究目的之分析方法。

一、敘述性分析(Descriptive Statistics)

根據蒐集的樣本中基本資料的性別、年齡、教育程度、月收入等樣本資料情況加以分析並取得平均數、標準差之結果。

二、迴歸分析(Regression Analysis)

簡單迴歸是用來探討 1 個依變數和 1 個自變數的關係，依照迴歸分析來探討綠色餐廳企業文化對組織公民行為及工作滿意度之影響力，並檢測本研究之假設是否為成立。

三、信度分析(Reliability Analysis)

Cronbach's a 係數是目前最多研究使用來測量的信度係數，為了確保本研究的一致性與穩定性，本研究將使用 Cronbach's a 係數檢測各因素之信度。在分析上 Cronbach's alpha 值若小於 0.35 為低信度，介於 0.35 至 0.70 為尚可，大於 0.70 為高信度。

四、相關分析(correlation analysis)

分析各變數間的相關程度與相關方向，一般以 Pearson 相關係數(r)來檢定，用來檢定三個變數各構面之間的相關性，相關係數越大表構面相關性高。

五、獨立樣本 T 檢定(Independent-Samples t Test)

當想要比較兩個群組的平均數是否存在差異時，會使用 T 檢定來進行分析。而在本研究中，使用 T 檢定來檢驗是否兩種不同的餐廳的企業文化對於組織公民行為及工作滿意度會有顯著差異性。

第四章 資料分析

本研究以通過環保餐館或綠色餐廳認證之餐廳正職員工及一般餐廳正職員工為研究對象回收問卷，透過統計方法分析處理後，針對各項統計分析結果進行說明，針對綠色企業文化、員工工作滿意度及組織公民行為三變數進行因素分析。

第一節敘述性統計分析

本研究總共發放 400 份問卷，並回收 340 份有效問卷，扣除無效問卷 33 份，回收率為 0.85，人口統計資料，其中包含綠色餐廳員工樣本數 169 份，一般餐廳員工樣本數 171 份。類別分別為「性別」、「婚姻狀況」、「年齡」、「教育程度」、「工作部門」、「每月薪資所得」及「在這家公司的年資」，將上述統計資料整理，表 4-1，並依據統計結果說明如下：

一、性別

本研究受測樣本中，男性有 150 人，佔總樣本數 44.1%，女性有 190 人，佔總樣本數 55.9%，調查結果顯示，餐飲業正職人員以女性為多數。

二、婚姻狀況

在婚姻狀況來說，未婚有 239 人，佔總樣本數 70.3%，已婚有 101 人，佔總樣本數 29.7%，結果顯示，餐飲業正職人員以未婚的人佔大部分比例。

三、年齡

在年齡的分布層級中，20 歲以下有 23 人，佔總樣本數 6.8%，21~30 歲有 180 人，佔總樣本數 59.7%，31~40 歲有 78 人，佔總樣本數 22.9%，41~50 歲有 47 人，佔總樣本數 13.8%，51~60 歲有 11 人，佔總樣本數 3.2%，61 歲以上有 1 人，佔總樣本數 0.3%。由資料中顯示結果可知，以青年人口 21~30 歲的比例最多。

四、教育程度

教育程度的調查中，國中以下有 20 人，佔總樣本數 5.9%，高中職有 121 人，佔總樣本數 35.6%，專科有 36 人，佔總樣本數 10.6%，大學有 142 人，佔總樣本數 41.8%，碩士以上有 21 人，佔總樣本數 6.2%。研究結果顯示，正職人員的教育程度以大學居多。

五、工作部門

在正職人員的部門分布上，內場人員有 115 人，佔總樣本數 33.8%，外場人員有 162 人，佔總樣本數 47.6%，主管人員有 63 人，佔總樣本數 18.5%。研究結果顯示，外場人員在比例上較多。

六、每月薪資所得

在薪資調查上，月收入 20,001~30,000 有 167 人，佔總樣本數 49.1%，30,001~40,000 有 126 人，佔總樣本數 37.1%，40,001~50,000 有 27 人，佔總樣本數 7.9%，50,001 以上的人有 20 人，佔總樣本數 5.9%。研究資料顯示，大部分在餐飲業的正職人員薪水介於 2 萬元至三萬元之間。

七、公司年資

在公司所待的年資部分，1 年以下有 89 人，佔總樣本數 26.2%，1 年以上未滿 2 年有 98 人，佔總樣本數 28.8%，2 年以上未滿 3 年有 60 人，佔總樣本數 17.6%，3 年以上未滿 4 年有 32 人，佔總樣本數 9.4%，4 年以上未滿 5 年有 15 人，佔總樣本數 4.4%，滿 5 年以上有 46 人，佔總樣本數 13.5%。由研究結果顯示，比例最高的為在餐廳待滿 1 年未滿 2 年的人，其次是未滿 1 年的人，兩者比例非常接近。

表 4-1 敘述性統計資料

員工資料		綠色餐廳 n=169		一般餐廳 n=171	
		樣本數	百分比(%)	樣本數	百分比(%)
性別	男	70	41.4	80	46.8
	女	99	58.6	91	53.2
婚姻狀況	已婚	118	69.8	121	70.8
	未婚	51	30.2	50	29.2
年齡	20歲以下	11	6.5	12	7.0
	21~30歲	90	53.3	90	59.6
	31~40歲	34	20.1	44	25.7
	41~50歲	26	15.4	21	12.3
	51~60歲	7	4.1	4	2.3
	61歲以上	1	0.6	0	0.0
教育程度	國中以下	10	5.9	10	5.8
	高中職	57	33.7	64	37.4
	專科	18	10.7	18	10.5
	大學	74	43.8	68	39.8
	碩士及以上	10	5.9	11	6.4
工作部門	內場人員	62	36.7	53	31.0
	外場人員	76	45.0	86	50.3
	主管人員	31	18.3	32	18.7
每月薪資所得	20,000 以下	0	0.0	0	0.0
	20,001~30,000	80	47.3	87	50.9
	30,001~40,000	66	39.1	60	35.1
	40,001~50,000	13	7.7	14	8.2
	50,001 以上	10	5.9	10	5.8
您在這家公司年資	未滿一年	50	29.6	40	23.4
	滿一年~未滿二年	44	26.0	53	31.0
	滿兩年~未滿三年	29	17.2	31	18.1
	滿三年~未滿四年	15	8.9	17	9.9
	滿四年~未滿五年	8	4.7	7	4.1
	滿五年以上	23	13.6	23	13.5

第二節 因素分析

綠色企業文化問項在因素分析中KMO值達0.936，同時Barlett's球型考驗值亦為顯著(p=.000)，顯示16題綠色企業文化量表有良好抽樣適配性適合進行因素分析，並具有一定之鑑別度，而在進行各項目之關係相關性，發現題項6「公司在處理事情的方式上非常的靈活、容易應變」的相關性為0.102，因相關性較低，故將題項予以刪除。而題項5「公司認為失敗是學習及進步的機會」之相關性為0.415，與其他題項比較下發現相關性較低，故亦予以刪除。本研究採用主成分分析法及最大變異數轉軸法進行分析，以因素特徵值大於1及因素負荷量大於0.5，進行萃取。在第7題「公司採用不斷創新或改進的方式達成環境永續的目標」，第8題「公司鼓勵員工與顧客直接接觸並推廣環境保護的理念」及第9題「公司有非常強烈的環保意識文化」，在題項上因為同時跨越兩個構面，因此也將此題目予以刪除。透過因素分析，將綠色企業文化萃取出兩個構面，分別將其命名為「一致性參與」及「使命感」。累積解釋變異量達70.091%。各問項之因素負荷量、各構面之特徵值、變異量、及Crobach's α 值皆詳細列於表4-2，而在兩構面的修正的項目總相關中，題項的數值皆有大於一般論文研究中所規範的0.6，如表4-2所示。

表 4-2 綠色企業文化因素構面分析表

構面	綠色企業文化題項	因素負荷量	修正的 項目總 相關	Croba ch's α 值
一致 性參 與	領導者在管理上言行一致並幫助員工可以全力的執行節能減碳的環保措施	.798	.832	.925
	C11			
	公司在不同項目上都可以跨單位合作、協調溝通及互相鼓勵達成雙贏局面	.797	.799	
	C12			
	大部分員工對於工作都有高度認同	.795	.742	
	C13			
	公司員工對於工作方式有明確及一致的價值觀	.788	.757	
	C10			
公司領導者支持員工所提出的環保問題建議，並提供資源使其可以採取行動	.773	.804		
C14				
每個人在公司裡都有正向積極的觀念並互相影響	.743	.702		
C16				
公司讓每個人了解其工作與公司目標的關聯性	.696	.712		
C15				

表 4-2 綠色企業文化因素構面分析表(續)

使命感	C3	永續發展為公司現在及未來的願景目標	.834	.751	.863
	C1	節能減碳/生態保護此類環保概念是貴公司長期的目標及方向	.825	.770	
	C2	公司對於工作上的環境保護有明確的使命及方向	.798	.727	
	C4	公司的永續發展策略也導致其他餐廳改變其策略並影響產業的競爭	.679	.605	
特徵值		6.562	1.148		
解釋變異量		41.301	28.790		
累計解釋變異量		41.301	70.091		

工作滿意度問項在因素分析中KMO值達0.926，同時Barlett's球型考驗值(p=.000)亦為顯著，因素分析檢視工作滿意度之構面，經檢視未有題項需要刪除。累積解釋變異量為61.889%。問項之因素負荷量、構面特徵值、變異量、修正的項目總相關及Crobach's α 值皆詳細列於表4-3。

表 4-3 員工工作滿意度因素構面分析表

構面	員工工作滿意度	因素負荷量	修正的項目總相關	Cronbach's Alpha 值	
工作滿意度	S4	我對領導者為了實現願景願意付出更多時間和金錢，感到滿意	.855	.809	.930
	S2	我對我在這份工作中能獲得成就感，感到滿意	.842	.790	
	S5	我對領導者了解我的需求並願意幫助我，感到滿意	.832	.781	
	S9	我對公司執行政策的方法，感到滿意	.812	.762	
	S1	我對我的工作能給我發揮能力的機會，感到滿意	.809	.752	

表 4-3 員工工作滿意度因素構面分析表(續)

	S6	我對領導者清楚了解綠色餐廳的思 考方向與目標，感到滿意	.777	.719
工	S7	這個工作使我在親友間享有好的評 價及認同，感到滿意	.771	.712
作				
滿	S10	我對我的工作量，能得到相對的薪 資，感到滿意	.752	.691
意				
度	S8	我對我的工作能不違背個人道德原 則做事之程度，感到滿意	.734	.673
	S3	我對同事間相處的情形，感到滿意	.664	.594
特徵值			6.189	
解釋變異量(%)			61.889	
累計解釋變異量(%)			61.889	

組織公民行為的 KMO 值達 0.916，同時 Barlett's 球型考驗值亦為顯著(p=.000)，表適合進行因素分析。透過因素分析，從組織公民行為萃取出三個構面，本研究將這三個構面分別命名為「組織群體認同」、「敬業精進」及「公私不分」，累積解釋變異量達 68.790%。各構面之特徵值、解釋變異及各問項之因素負荷量如表 4-4 所示。組織公民行為 Crobach's α 值為分別為組織群體認同 0.934，敬業精進 0.876，公私不分 0.884，達到良好的信度標準。

表 4-4 組織公民行為因素構面分析表

構面	組織公民行為題項	因素負荷量	修正的項目總相關	Cronbach's Alpha 值
組織群體認同	我會主動幫助新進同事適應工作環境及公司的環保措施	.849	.787	.934
	OI5			
	OI6	.827	.785	
	OI7	.819	.796	
組織群體認同	我會主動分擔或代理同事的環保工作	.819	.796	.934
	OI4	.760	.793	
	OI8	.760	.737	
	OI1	.743	.770	
敬業精進	我會以積極的態度參與公司有關環境保護的討論	.760	.793	.876
	OI2	.729	.763	
	OI3	.672	.724	
	OI15	.783	.719	
敬業精進	我會主動與同事溝通協調並互相討論公司的環保措施	.760	.737	.704
	OI1	.743	.770	
	OI2	.729	.763	
敬業精進	我偶而會忽略公司的環保政策	.743	.770	.876
	OI2	.729	.763	
	OI3	.672	.724	
敬業精進	我會努力維護公司在環保方面的形象,並積極參與有關活動	.729	.763	.876
	OI15	.783	.719	
	OI14	.737	.612	
敬業精進	我會主動提出對環境保護的改善方案給公司參考	.672	.724	.876
	OI14	.737	.612	
敬業精進	即使無人注意,我亦養成習慣遵守規定做到節能減碳此類環保行為	.783	.719	.876
	OI16	.682	.752	
敬業精進	我進行環保工作時十分認真,很少出差錯	.737	.612	.876
	OI16	.682	.752	
敬業精進	我從不挑工作,並盡可能接受任何有助於環境保護的工作	.682	.752	.876
	OI17	.672	.704	
敬業精進	我積極增進自己在環保相關的知識,甚至利用下班後的時間	.672	.704	.876
	OI17	.672	.704	

表 4-4 組織公民行為因素構面分析表(續)

敬業	OI18	我會願意為了提升環境保護的品質而努力工作	.670	.715	
精進	OI13	我上班時經常提早到達以增進環保任務的效果	.649	.602	
公私不分	OI10	我偶而會善用公司資源處理私人事務	.892	.801	.884
	OI12	我偶而會草草了結公司要求的環保工作,以求提早下班	.850	.724	
	OI11	適度地減輕自己的工作負擔	.849	.739	
	OI9	我偶而會善用上班時間處理私人事務	.846	.728	
特徵值			8.071	3.050	1.261
解釋變異量(%)			31.148	20.671	16.971
累計解釋變異量(%)				68.790	

第三節相關分析

相關係數主要是為變項間的相關程度高或低，當顯著水準為 0.01 時，會以相關係數 (r 值) 時會用來解釋這兩個變項間是正相關、負相關，或者是無關。r 值在正負 0.3 之間為低度相關；在正負 0.3-0.6 之間為中度相關；而在正負 0.6 至 0.9 之間則稱為高度相關；若是 r 值為正負 1，即表示完全相關。

表 4-5 綠色企業文化、工作滿意度及組織公民行為之相關分析(n=340)

	1	2	3	4	5	6
1.一致性參與	-					
2. 使命感	0.681**	-				
3. 工作滿意度	0.810**	0.602**	-			
4. 組織群體認同	0.700**	0.660**	0.753**	-		
5. 敬業且精進	0.571**	0.520**	0.615**	0.735**	-	
6. 公私不分	0.032	-0.047	0.066	0.030	0.049	-

註：*表示 P<0.05, **表示 P<0.01, ***表示 P<0.001

由相關分析表 4-5 之呈現，可知綠色企業文化的兩個構面一致性的參與和使命感對於工作滿意度及組織公民行為中其中兩個構面，組織群體認同及敬業且精進中都呈現高度正相關且達顯著水準，而在工作滿意度上對於組織群體認同及敬業且精進兩種變數上都有存在著連動性效果存在，因此，藉由表格可以推論出綠色企業文化的兩種構面的提昇都會帶動工作滿意度的提升，而工作滿意度提升的同時，也會去影響到組織公民行為中組織群體認同及敬業且精進兩種構面的提升，而組織公民行為中的公私不分與其他變數間則沒有顯著的相關性。而在相關分析中，可以看到綠色餐飲企業文化的一致性參與及工作滿意度兩變數間，具有相當高的相關性，變數間是否可能產生共線性的問題，因此共線性方面，在接下來的迴歸分析中，也會將此納入考量進行 VIF 檢定，VIF 檢定值遠低於 10 (Neter, 1999)，或 CI 值低於 30 (Belsley, Kuh & Welsch, 1980)，將指出共線性在此估計模型中不會造成重大的問題且共線程度在可接受範圍內。

第四節迴歸分析

迴歸分析(Regression Analysis)可以分為簡單迴歸和複迴歸(多元迴歸)，簡單迴歸是用來探討 1 個依變數和 1 個自變數的關係，由於迴歸方程式是線性關係，我們可以估算自變數的變動，會帶給依變數多大的改變，因此，使用迴歸分析來預測未來的變動。而本研究將使用迴歸分析的方式，來確認餐飲業正職員工的組織公民行為是否會受到綠色企業文化及工作滿意度的影響，並探討各構面關係與驗證假設，藉由以下各表格了解分析結果。

一、綠色餐飲企業文化對工作滿意度之影響

由表 4-6 結果顯示，從綠色餐飲企業文化的兩構面一致性的參與和使命感為自變項，工作滿意度為依變項，進行迴歸分析，在 M1 模式將控制變項加入後，可以看到 R^2 為 0.026，調整後的 R^2 為 0.006，而到 M2 模式，發現到 R^2 為 0.675，調整後的 R^2 為 0.666，F 值達顯著水準，表示綠色餐飲企業文化對於工作滿意度具有一定的解釋力。而因前面表 4-5 相關分析中一致性參與及使命感兩者 VIF 值分別為 1.945 及 1.938，表示進入迴歸方程式之自變項共線問題不明顯，變項間並無多元共線性之問題。兩構面的 Beta 值分別為一致性的參與 0.751***，使命感 0.090*，兩構面對於工作滿意度都有一定的影響性，其中，一致性的參與為顯性變數，對於工作滿意度有高度的影響性，對餐飲業正職員工來說，綠色餐飲企業文化影響員工程度越高，工作滿意度越高，因此，假設 1 綠色餐飲企業文化對工作滿意度有正向影響性成立。

表 4-6 綠色餐飲企業文化對工作滿意度迴歸分析表

變項名稱	n=340	
	工作滿意度	
	M1	M2
控制變項		
性別	0.010	-0.043
婚姻	0.049	0.006
年齡	-0.034	-0.043
教育	-0.078	0.007
部門別	0.016	-0.006
薪資	-0.129*	-0.038
年資	0.129*	0.074*
主要效果		
一致性參與		0.751***
使命感		0.090*
R ²	0.026	0.675
△R ²	0.026	0.649
調整後的 R ²	0.006	0.666
F 值	1.316	78.389***
D-W		1.853

註：*表示 P<0.05, **表示 P<0.01, ***表示 P<0.001

二、綠色餐飲企業文化對組織公民行為之影響

(一) 綠色餐飲企業文化對組織群體認同之影響

從表 4-7 結果可以得知，以綠色餐飲企業文化的一致性參與和使命感為自變項，組織公民行為中的組織群體認同為依變項進行迴歸分析，在 M2 模式知道 R²為 0.569，調整後的 R²為 0.558，表示綠色餐飲企業文化兩構面對於組織群體認同皆具有一定的解釋力，且 F 值為 49.882***，Beta 值分別為 0.479*** 及 0.326***，皆達一定的顯著影響性。而在 M3 模式中，可以得到調整後的 R²為 0.641，增加了 0.083，解釋力提升，F 值 63.197*** 也達顯著性，不過綠色餐飲企業文化的兩構面原本在 M2 模式中都對組織群體認同有顯著影響性，但在 M3 模式中，再加入中介變項的工作滿意度後，一致性參與的 beta 值降低為 0.102，使命感則降低為 0.281***，工作滿意度為 0.502***，顯示出工作滿意度在綠色餐飲企業文化對組織群體認同的影響上具有一定的中介效果。對照一致性的參與 Beta 係數，顯示出 M2 模式時對於依變數組織群體認同有顯著性影響，而在 M3 模式加上工作滿意度之後，Beta 係數降低，改變成不顯著影響性，因

而藉此判定，工作滿意度為一致性的參與影響組織群體認同之重要中介變數。而使命感在 M2 及 M3 模式 Beta 係數相比，雖有些許幅度降低，但仍產生顯著影響性，故判定工作滿意度為使命感影響組織群體認同之部分中介。

表 4-7 綠色餐飲企業文化對組織群體認同之迴歸分析

變項名稱	n=340		
	組織群體認同		
	M1	M2	M3
控制變項			
性別	0.005	-0.038	-0.016
婚姻	0.070	0.042	0.039
年齡	-0.065	-0.033	-0.012
教育	-0.064	-0.011	-0.014
部門別	-0.039	-0.050	-0.047
薪資	-0.105	-0.038	-0.018
年資	0.140*	0.076	0.039
主要效果			
一致性參與		0.479***	0.102
使命感		0.326***	0.281***
中介效果			
工作滿意度			0.502***
R ²	0.032	0.569	0.651
△R ²	0.032	0.537	0.082
調整後的 R ²	0.012	0.558	0.641
F 值	1.609	49.882***	63.197***
D-W			1.799

註：*表示 P<0.05, **表示 P<0.01, ***表示 P<0.001

(二) 綠色餐飲企業文化對敬業精進之影響

從表 4-8 結果表示，以綠色餐飲企業文化的一致性參與和使命感為自變項，組織公民行為中的敬業且精進為依變項進行迴歸分析，在控制變項方面，可以從表格中得知，女性在組織公民行為此敬業精進之行為上，較有顯著性的表現產生，而婚姻方面，未婚的人比已婚的人在敬業精進上表現更為明顯。在 M2 模式知道 R²為 0.408，調整後的 R²為 0.392，表示綠色餐飲企業文化兩構面對於敬業精進皆具有一定的解釋力，且 F 值為 26.043***，Beta 值分別為 0.420*** 及 0.235***，皆達一定的顯著影響性。

而在 M3 模式中，可以得到調整後的 R²為 0.448，增加了 0.056，解釋力提升，F

值 29.013^{***} 也達顯著性。綠色餐飲企業文化的兩構面原本在 M2 模式中都對組織群體認同都有顯著影響性，但在 M3 模式中，再加入中介變項的工作滿意度後，一致性參與的 beta 值降低為 0.109，使命感則降低為 0.198^{***}，工作滿意度為 0.414^{***}，顯示出工作滿意度在綠色餐飲企業文化對敬業精進的影響上一樣與組織群體認同迴歸分析中的結果，都具有一定的中介效果。表格 4-8 可以得知一致性的參與 Beta 係數，顯示出 M2 模式時對於依變數敬業精進有顯著性影響，而在 M3 模式加上工作滿意度之後，Beta 係數降低，改變成不顯著影響性，因而藉此判定，工作滿意度為一致性的參與影響敬業精進之重要中介變數。而使命感在 M2 及 M3 模式 Beta 係數相比，雖有些許幅度降低，但仍產生顯著影響性，故判定工作滿意度為使命感影響敬業精進之部分中介。

表 4-8 綠色餐飲企業文化對敬業精進之迴歸分析

變項名稱	n=340		
	敬業精進		
	M1	M2	M3
控制變項			
性別	-0.085	-0.121 ^{**}	-0.103 [*]
婚姻	0.140 [*]	0.115 [*]	0.113 [*]
年齡	-0.073	-0.047	-0.030
教育	0.035	0.076	0.073
部門別	-0.145 [*]	-0.155 ^{**}	-0.153 ^{**}
薪資	-0.130 [*]	-0.072	-0.057
年資	0.093	0.042	0.012
主要效果			
一致性參與		0.420 ^{***}	0.109
使命感		0.235 ^{***}	0.198 ^{***}
中介效果			
工作滿意度			0.414 ^{***}
R ²	0.049	0.408	0.464
△R ²	0.049	0.359	0.056
調整後的 R ²	0.030	0.392	0.448
F 值	2.526 [*]	26.043 ^{***}	29.013 ^{***}
D-W			1.920

註：*表示 P<0.05, **表示 P<0.01, ***表示 P<0.001

(三) 綠色餐飲企業文化對公私不分之影響

從表 4-9 結果顯示，以綠色企業文化的一致性參與和使命感為自變項，組織公民行為中的公私不分為依變項進行迴歸分析，在控制變項中，其性別在 M1~M3 模式皆達顯著性，Beta 值分別為-0.230^{***}，-0.235^{***}，-0.230^{***}，顯示出在性別方面，男性在公民行為上較有公私不分的情形產生，而在 M2 模式的 R²為 0.068，調整後的 R²為 0.044，F 值為 2.777^{**}，F 值達顯著性，但在綠色餐飲企業文化兩構面對於公私不分解釋力沒有很高。Beta 值分別為 0.137 及-0.139，皆未達顯著影響性，因此，綠色餐飲企業文化對員工影響越深，員工公私不分的行為並不會受到影響性。故在 M3 模式中，加入中介變數的工作滿意度後，調整後的 R²為 0.045 雖然有提升，但一樣在構面沒有達到顯著影響性，故工作滿意度在公私不分構面，並沒有中介之效果。

表 4-9 綠色餐飲企業文化對公私不分之迴歸分析

變項名稱	n=340		
	公私不分		
	M1	M2	M3
控制變項			
性別	-0.230 ^{***}	-0.235 ^{***}	-0.230 ^{***}
婚姻	-0.044	-0.052	-0.053
年齡	0.008	0.009	0.014
教育	0.033	0.024	0.024
部門別	0.104	0.098	0.099
薪資	-0.110	-0.099	-0.095
年資	-0.029	-0.023	-0.031
主要效果			
一致性參與		0.137	0.053
使命感		-0.139	-0.149
中介效果			
工作滿意度			0.112
R ²	0.057	0.068	0.073
△R ²	0.057	0.012	0.004
調整後的 R ²	0.037	0.044	0.045
F 值	2.941 ^{**}	2.777 ^{**}	2.652 ^{**}
D-W			1.772

註：*表示 P<0.05, **表示 P<0.01, ***表示 P<0.001

(四) 綠色餐飲企業文化對組織公民行為之影響

從表 4-10 結果顯示，以綠色餐飲企業文化的一致性參與和使命感為自變項，組織公民行為為依變項進行迴歸分析，在 M2 模式知道 R^2 為 0.473，調整後的 R^2 為 0.460，表示綠色餐飲企業文化兩構面對於組織公民行為有一定的解釋力，且 F 值為 33.969^{***}，Beta 值分別為 0.495^{***} 及 0.225^{***}，皆達一定的顯著影響性。而在 M3 模式中，可以得到調整後的 R^2 為 0.553，調整後的 R^2 為 0.540，解釋力提升，F 值 41.988^{***} 也達顯著性。綠色餐飲企業文化的兩構面原本在 M2 模式中都對組織公民行為都有顯著影響性，同上，在 M3 模式中，加入中介變項的工作滿意度後，一致性參與及使命感 beta 值皆降低為 0.123 和 0.180^{***}，工作滿意度為 0.495^{***}，顯示出工作滿意度在綠色餐飲企業文化對組織公民行為的整體影響上，在兩構面間都具有一定的中介效果。表格 4-10 可以得知一致性參與 Beta 係數，顯示出 M2 模式時對於依變數組織公民行為有顯著性影響，而在 M3 模式加上工作滿意度之後，Beta 係數降低，改變成不顯著影響性，因而藉此判定，工作滿意度為一致性的參與影響組織公民行為之重要中介變數。而使命感在 M2 及 M3 模式 Beta 係數相比，雖有些許幅度降低，但仍產生顯著影響性，故判定工作滿意度為使命感影響組織公民行為之部分中介。

表 4-10 綠色餐飲企業文化對組織公民行為之影響

變項名稱	n=340		
	組織公民行為		
	M1	M2	M3
控制變項			
性別	-0.123 [*]	-0.164 ^{***}	-0.142 ^{***}
婚姻	0.080	0.051	0.048
年齡	-0.064	-0.035	-0.013
教育	-0.008	0.036	0.032
部門別	-0.041	-0.054	-0.051
薪資	-0.156 [*]	-0.090	-0.071
年資	0.105	0.051	0.015
主要效果			
一致性參與		0.495 ^{***}	0.123
使命感		0.225 ^{***}	0.180 ^{***}
中介效果			
工作滿意度			0.495 ^{***}
R ²	0.035	0.473	0.553
△R ²	0.035	0.438	0.080
調整後的 R ²	0.016	0.460	0.540
F 值	1.786	33.969 ^{***}	41.988 ^{***}
D-W			1.774

註：*表示 P<0.05, **表示 P<0.01, ***表示 P<0.001

第六節 變異數分析

經由單因子變異數分析目的就是檢視每個組群的平均數與總平均數的差異是否達顯著，而透過 t 檢定，來檢視下列兩種類型餐廳對於個個構面是否有顯著差異性。從分析中可以得知，綠色餐廳與一般餐廳在綠色企業文化兩個構面「一致性的參與」及「使命感」兩者上都有顯著性的差異(P<0.001)，而在工作滿意度部分。員工的工作滿意度顯著性為 0.012，顯示出在綠色餐廳與一般餐廳的員工對於工作滿意度部分，兩者之間有著些許的落差，但平均值都超過 3 分，顯示出，大部分的員工對於工作都有一定的滿意度。在組織公民行為的部分中，經由結果得知，在組織群體認同及敬業且精進的垢面上，綠色餐廳員工的組織公民行為較一般餐廳高，然而只有在組織群體認同顯著性為 0.012，達顯著差異，在公私不分此構面上，顯示出綠色餐廳在公私不分的情況平均數小於一般餐廳，且顯著性為 0.005，達顯著水準，綜合上述可以得知，綠色餐廳與一般餐廳在構面都有差異性。

綜合上述分析，其分析結果如表 4-11 所示：

表 4-11 綠色餐廳與一般餐廳正職員工之差異分析

	平均數		t 值	p 值
	綠色餐廳 (n=169)	一般餐廳 (n=171)		
一致性的參與	3.9806	3.6496	18.515***	0.000
使命感	4.1287	3.7734	22.894***	0.000
工作滿意度	3.9018	3.7135	6.424*	0.012
組織群體認同	3.9541	3.7713	6.446*	0.012
敬業且精進	3.7101	3.6186	1.553	0.214
公私不分	2.3743	2.6696	8.149**	0.005

註：*表示 $P < 0.05$, **表示 $P < 0.01$, ***表示 $P < 0.001$

表 4-12 研究分析結果彙整表

研究假設	實證結果
綠色餐飲企業文化對員工工作滿意度有正向影響	成立
綠色餐飲企業文化對組織公民行為有正向影響	部分成立
員工工作滿意度對組織公民行為有正向影響	部分成立
員工工作滿意度為綠色餐飲企業文化影響組織公民行為之中介角色	成立

第五章結論與建議

本研究主要探討綠色企業文化對員工工作滿意度與組織公民行為之影響，針對第四章的研究結果分析，提出研究結論與建議，並提供後續研究者及相關單位做參考。

第一節研究結論

一、綠色餐飲企業文化對員工工作滿意度有正向影響

從分析結果可以得知，綠色餐飲企業文化的兩構面對於員工的工作滿意度都有直接相關的關係，且在迴歸分析結果中，顯示一致性的參與和使命感對於工作滿意度都有一定的顯著性。而在人力需求極為重要的餐飲業來說，公司施行綠色企業文化有助於提升員工的工作滿意度，在提升員工對於企業文化的參與度及使命感的同時，也帶動工作滿意度的提高。

二、綠色餐飲企業文化對組織公民行為有正向影響

在分析結果中可以得知，公司藉由綠色餐飲企業文化可以帶動員工，對於員工的組織公民行為也會有顯著性的效果，相關性分析與迴歸分析結果顯示，綠色餐飲企業文化中的一致性參與及使命感對於員工組織公民行為中的組織群體認同及敬業且精進的態度與公民行為都有顯著影響，但是對於員工公民行為的公私不分之構面中沒有表現出顯著影響性，由此表示，公司對於員工公私不分則需思考藉由其他方式來將其行為降低。

三、員工工作滿意度對組織公民行為有正向影響

正職員工的工作滿意度在組織公民行為中的組織群體認同及敬業且精進兩種有直接相關性，工作滿意度越高，員工相對會提高組織群體認同及敬業且精進的態度與公民行為，而在相關分析的結果中得知，組織公民行為中的公私不分與其他變數都沒有直接的相關性，因此在迴歸分析中，工作滿意度對於公私不分之行為無顯著性結果，以上述情形可以發現，員工在公私不分的行為不會因為滿意度增加而降低，因此此部分假設為部分成立。

四、員工工作滿意度為綠色餐飲企業文化影響組織公民行為之中介角色

本研究使用簡單迴歸分析來檢視工作滿意度在綠色餐飲企業文化影響與組織公民行為之間的中介效果，研究顯示，綠色餐飲企業文化中一致性參與在迴歸分析的M2模式都直接的對於組織公民行為的組織群體認同及敬業精進甚至是組織公民行為的整體上都有顯著影響性，但在M3模式加入工作滿意度後，一致性參與對於組織公民行為的影響不論是在構面上或整體影響上都有降低的幅度，且一致性參與由原本的顯著影響性改變為不顯著影響，因此，故可以判定工作滿意度為一致性參與影響組織

群體認同與敬業精進兩者及整體員工組織公民行為為完全中介之重要角色。

而在使命感對於組織公民行為中組織群體認同與敬業且精進兩個構面的顯著影響性係數，在加入工作滿意度為自變數後，結果顯示，自變數工作滿意度達成顯著性，使命感係數在 M2 到 M3 的模式中雖有幅度降低，但依然達成顯著性，故可以判定工作滿意度為使命感影響組織群體認同與敬業精進兩者及整體員工組織公民行為部分中介的角色。

而根據研究結果發現，綠色餐飲企業文化的一致性參與及使命感均會直接影響員工工作滿意度與組織公民行為；員工工作滿意度亦會直接影響組織公民行為。而在使命感的部分，會因為個人對於企業的願景與目標去做努力而產生組織公民行為，而在員工的一致性參與方面，對於企業來說則需要透過增強員工對工作滿意度的提升，間接地去影響其組織公民行為的產生，並認同組織，願意為組織做事。

五、兩種餐廳對於綠色企業文化、員工工作滿意度及組織公民行為之差異

本研究分別回收問卷綠色餐廳 169 份及一般餐廳 171 份，並經由單因子變異數分析兩種餐廳在各個構面的影響差異性。

(一) 綠色企業文化

可以從結果得知在綠色企業文化中，一致性的參與平均數為 3.9806，一班餐廳為 3.6496，而在使命感在綠色餐廳的平均數為 4.1287，一般餐廳為 3.7734，平均值差大於 0.3，由此可見，綠色企業文化在綠色餐廳施行程度上較一般餐廳高，且達顯著差異性。因此，在綠色餐廳的員工對於公司會有較高的一致性參與及使命感，在工作的態度上也會因而改變並進步。

(二) 工作滿意度

工作滿意度的平均數為 3.9018 與 3.7135，平均數值差大約為 0.2，仍然有達到差異性，而在工作滿意度上，員工滿意度的提高，才會促進員工的忠誠度並帶出更多的組織公民行為。

(三) 組織公民行為

在組織公民行為的差異影響中顯示，其中具有差異影響性的為組織群體認同及公私不分兩構面，敬業且精進在平均數上有著些許差異，但並沒有達到顯現差異，由此可知，綠色餐廳的綠色企業文化與工作滿意度會影響到員工的組織公民行為，而在研究結果中，也可以了解到綠色餐廳與一般餐廳員工對於組織群體認同都有一定的表現，而在敬業且精進此構面是兩種餐廳比較起來顯示出員工對於工作上敬業程度差異性不大，對於兩種餐廳的員工來說，都會努力做好自己本分的事務。在公私不分的構面來看，一般餐廳員工會公私不分的情形較綠色餐廳員工嚴重，且達顯著性，因此，餐廳管理者需要多加安排及建立規範，以減少此情況的比例增加。

第二節 研究限制

本研究對於綠色餐廳與一般餐廳正職員工做探討，在發放問卷過程中，綠色餐廳範圍內抽取餐廳發放員工問卷，而在選擇認證的餐廳上，發現雖然有行政院所統籌之星級環保餐館，台灣各縣市對於綠色餐廳也有著不同的標準，因此也發現許多業者對於綠色餐廳的施行上都有些許差異性，且在發放的過程中也發現，許多經過認證的綠色餐廳，其實不像大型連鎖餐飲企業員工數較多，亦或是較多為聘請兼職員工的餐廳，所以在問卷的發放上由於抽樣對象限制，須花更多時間在回收問卷上。另外，本研究採取橫斷面調查，由於國內對於綠色餐飲的認知、解釋及做法各有不同的意見，在台灣的各縣市也會依照政府機關的規範不同，因而對於綠色餐飲的實施有所差異性，因此本研究中僅能代表部分餐廳經營的現況，缺乏對於綠色餐飲業者及各餐廳的長期追蹤研究及變化。

第三節 後續研究建議

本研究以了解綠色餐飲企業文化、工作滿意度及組織公民行為三者之間對於餐飲業正職人員的影響性研究，綠色企業文化可以概括的範圍其實非常廣泛，建議未來可以對於不同的構面作更深入的探討。在本研究中，針對北中南的餐廳做調查，但僅能代表部分經營，希望後續研究可以針對綠色餐飲業者及餐廳做長期追蹤調查，以此探究是否經營模式在長期中會有所改變。而因為台灣有著不同的餐廳類別，因此未來研究者有可以將此部分納入考量，針對不同類型的餐廳去做調查及研究。

另外，本研究主要針對正職人員為研究依據，然而現在餐飲業在員工方面大多會以兼職人員較為居多，故研究者也可以依照本研究依據在對於兼職人員做不同層面的考量去探討兼職員工在綠色餐飲的認知或行為模式。另外，在研究中發現到，綠色餐飲企業文化中的一致性參與與組織公民行為之間需要透過工作滿意度來中介並間接影響其組織公民行為，因此，對於綠色餐飲在企業文化中內部文化要如何調整及改進，並加入多變項及構面來進行，在研究結果上會更加周延，以達到更完善的綠色企業文化。

環保意識抬頭的時代逐漸來臨，大家開始重視環保議題，文獻探討大多以綠色消費為主，未來的調查建議可以從消費者認知探討綠色餐飲企業，加強消費者對於綠色餐飲服務的認知或是選購意願。國內對於綠色餐廳的推動及認知上，還需要政府、業者及大眾大家一起去支持，才可以努力達到以永續發展為目標，並保育及保護我們的所生長的环境及生態。

References

- Amos, E. A., & Weathington, B. L. (2008). An analysis of the relation between employee—Organization value congruence and employee attitudes. *The journal of psychology, 142*(6), 615-632.
- Arnett, D. B., Laverie, D. A., & McLane, C. (2002). Using job satisfaction and pride as internal-marketing tools. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 43*(2), 87-96.
- Australia, T. C., & Tourism, C. (1998). Being green keeps you out of the red: Tourism Council Australia, Woolloomooloo, NSW, Australia.
- Barroso Castro, C., Mart ín Armario, E., & Mart ín Ruiz, D. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International journal of Service industry management, 15*(1), 27-53.
- Belsley, D. A., E. Kuh, and R. E. Welsch (1980), *Regression Diagnostics: Identifying Influential Data and Sources of Collinearity*, New York: John Wiley.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee “citizenship”. *Academy of Management Journal, 26*(4), 587-595.
- Beugré, C. D. (1998). Implementing Business Process Reengineering The Role of Organizational Justice. *The Journal of Applied Behavioral Science, 34*(3), 347-360.
- Brooks, I. (2009). *Organisational behaviour: individuals, groups and organisation*: Pearson Education.
- Burton, I. (1987). Report on reports: Our common future: The world commission on environment and development. *Environment: Science and Policy for Sustainable Development, 29*(5), 25-29.
- Davis, R. C. (1951). *THE Fundamental of Top Management*. New York: Harper & Row.
- Denison, D. R., Janovics, J., Young, J., & Cho, H. J. (2006). Diagnosing organizational cultures: Validating a model and method. *Documento de trabajo. Denison Consulting Group*.
- Dose, J. J. (1997). Work values: An integrative framework and illustrative application to organizational socialization. *Journal of occupational and organizational psychology, 70*(3), 219-240.
- Erkutlu, H. (2011). The moderating role of organizational culture in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *Leadership & Organization Development Journal, 32*(6), 532-554.

- Farh, J.-L., Earley, P. C., & Lin, S.-C. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative science quarterly*, 421-444.
- Gill, A. S. (2008). The role of trust in employee-manager relationship. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(1), 98-103.
- Greenzjp. (2007). Retrieved Nov, 1, 2015, from <http://greenz.jp/2014/09/18/en-katsu/>
- Harvey, D. F., & Bowin, R. B. (1996). *Human resource management: An experiential approach*: Prentice Hall.
- IMD. (2007). *The World Competitiveness Yearbook*. Switzerland : Institute for Management Development.
- Japan Environment Association. (2007). Retrieved Nov, 1, 2015, from <http://www.jeas.or.jp/english/>
- Jennifer, G. (2009). *Understanding and managing organizational behavior*: Pearson Education India.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). The social psychology of organizations.
- Lee, Y.-D., & Chang, H.-M. (2008). Relations between team work and innovation in organizations and the job satisfaction of employees: a factor analytic study. *International Journal of Management*, 25(4), 732.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1, 1297-1343.
- Lockie, S., Lyons, K., Lawrence, G., & Mummery, K. (2002). Eating 'green': motivations behind organic food consumption in Australia. *Sociologia ruralis*, 42(1), 23-40.
- Lok, P., & Crawford, J. (2004). The effect of organisational culture and leadership style on job satisfaction and organisational commitment: A cross-national comparison. *Journal of management development*, 23(4), 321-338.
- Lorenzini, B. (1994). The green restaurant, part II: Systems and service. *Restaurant & Institutions*, 104(11), 119-136.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Fetter, R. (1993). The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of salesperson performance. *The Journal of Marketing*, 70-80.
- Mahajan, N., & Kaur, J. (2012). Relation between locus of control of college teachers and their job satisfaction. *International Journal of Applied Psychology*, 2(5), 98-103.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of applied psychology*, 76(6), 845.

- Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, 37(6), 1543-1567.
- Murphy, G., Athanasou, J., & King, N. (2002). Job satisfaction and organizational citizenship behaviour: A study of Australian human-service professionals. *Journal of Managerial Psychology*, 17(4), 287-297.
- Neter, J. (1999). *It applied linear statistical models*.(4th ed). New York: McGraw-Hillseries in business statistics.
- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International journal of hospitality management*, 29(1), 33-41.
- Organ, D. W. (1988). A restatement of the satisfaction-performance hypothesis. *Journal of management*, 14(4), 547-557.
- Organ, D. W., & Lingl, A. (1995). Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *The journal of social psychology*, 135(3), 339-350.
- Oshagbemi, T. (2000). Gender differences in the job satisfaction of university teachers. *Women in Management Review*, 15(7), 331-343.
- Owens, R. G. (1995). Organizational behavior in education.
- Parnell, J. A., & “Rick” Crandall, W. (2003). Propensity for participative decision-making, job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior, and intentions to leave among Egyptian managers. *Multinational Business Review*, 11(1), 45-65.
- Pettigrew, A. M. (1979). On studying organizational cultures. *Administrative science quarterly*, 570-581.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3), 513-563.
- Quick, J. C., & Nelson, D. L. (2011). *Principles of organizational behavior: Realities and challenges*: South-Western.
- Revell, A., & Blackburn, R. (2007). The business case for sustainability? An examination of small firms in the UK's construction and restaurant sectors. *Business strategy and the environment*, 16(6), 404-420.

- Schaper, M., & Carlsen, J. (2004). Overcoming the green gap: improving the environmental performance of small tourism firms in Western Australia.
- Schein, E. H. (1990). *Organizational culture* (Vol. 45): American Psychological Association.
- Schneider, B., & Snyder, R. A. (1975). Some relationships between job satisfaction and organization climate. *Journal of applied psychology*, 60(3), 318.
- Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job satisfaction indicators and their correlates. *American Behavioral Scientist*.
- Sempane, M., Rieger, H., & Roodt, G. (2002). Job satisfaction in relation to organisational culture. *SA Journal of industrial Psychology*, 28(2).
- Shurbagi, A., & Zahari, I. (2012). The Relationship between Organizational Culture and Job Satisfaction in National Oil corporation of Libya. *International Journal of Humanities and Applied sciences*, 1(3), 88-93.
- Silverthorne, C. (2004). The impact of organizational culture and person-organization fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 25(7), 592-599.
- Stewart, D. (2010). Growing the Corporate Culture. *Obtained from <https://www.wachovia.com/foundation/v/index.jsp>*.
- Tepper, B. J., & Taylor, E. C. (2003). Relationships among supervisors' and subordinates' procedural justice perceptions and organizational citizenship behaviors. *Academy of Management Journal*, 46(1), 97-105.
- Tichy, N. M. (1982). Managing change strategically: The technical, political, and cultural keys. *Organizational dynamics*, 11(2), 59-80.
- Wallace, A. (2005). Creating a sustainable restaurant industry with the green restaurant association. *San Diego, California Green Restaurant Association*.
- Wallach, E. J. (1983). Individuals and organizations: The cultural match. *Training & Development Journal*.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota studies in vocational rehabilitation*.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of management*, 17(3), 601-617.
- 中國綠色飯店實施評估細則 (2004)。 Retrieved Oct, 28, 2015, from <http://www.chinahotel.org.cn/lbfd/>
- 朱博湧(2012)。綠金企業－從IT到ET，開創新藍海。台北市：天下遠見。
- 吳昀國(2009)。中國傳媒業綠色企業文化建設初探。中國人口資源與環境，19(1)，173-174。

- 吳靜吉、廖素華(1978)。明尼蘇達滿意問卷研究: 政治大學學報。
- 李盈蒲(2011)。綠色領導與綠色文化對綠色組織行為表現之影響。碩士論文，國立中山大學國際經營管理研究所。
- 李漢雄(2000)。人力資源策略管理，台北: 揚智文化事業股份有限公司。
- 周宣吟(2010)。國際觀光旅館餐廳員工組織政治知覺，工作滿意與組織公民行為關係之研究。
- 林子平(2011)。綠色旅館。科學發展月刊(460)，34-39。
- 林淑姬、樊景立、吳靜吉、司徒達賢(1994)。薪酬公平，程序公正與組織承諾，組織公民行為關係之研究。管理評論，13(2)，87-107。
- 香港環境保護署 (2005)。 Retrieved Oct, 28, 2015, from http://www.epd.gov.hk/epd/tc_chi/greenrestaurant/
- 徐仁全(2007年6月)。外食人口大調查全臺 330 萬天天外食族逼近北縣總人口。遠見雜誌。 Retrieved Oct, 20, 2015, from https://www.gvm.com.tw/Boardcontent_13117.html
- 徐儷軒(2008)。台灣綠色餐廳環境管理系統指標建構之初探。碩士論文，高雄餐旅學院餐飲管理研究所。
- 張嘉玲、陳明義(2009)。綠色產業發展趨勢。Journal of Science and Engineering Technolog，5(1)，11-17。
- 張寶誠(2010)。綠色企業的新核心競爭力。MKC 管理知識中心。Retrieved Oct, 20, 2015, from <http://mymkc.com/articles/contents.aspx?ArticleID=20993>
- 梁明煌、王順美、張峰垚(1996)。環境管理與都會發展(二)。台北市: 淑馨出版社。
- 郭乃文、陳雅守(2003)。永續觀光管理: 台灣地區綠色旅館發展芻議。
- 麥同(2002)。GREENTREND 餐飲業的綠色風潮。中國烹飪(11), 28-28。
- 湯琪瑩(2008)。台灣地區綠色餐廳評選指標之研究。碩士論文，國立台北護理學院旅遊健康研究所。
- 馮正民、鄭光遠 (2006)。探討航空公司員工滿意度與顧客忠誠度關係之研究: 由服務行為之觀點探討。運輸計劃季刊，35(2)，191-231。
- 黃義俊、高明瑞(2003)。以利害相關人為前因之綠色創新的採行與組織環境績效關係之實證研究。管理評論, 22(3), 91-121。
- 楊奕琦、胡欣慧(2007)。消費者對綠色環保餐廳之消費意願與影響因素之研究。碩士論文，銘傳大學觀光研究所，台北市。
- 溫肇東(1999)。企業的環境管理: 與生態共榮的企業綠化研究，遠流。
- 廖婉鈞(2006)。內部行銷對組織公民行為的影響。
- 劉珈灝、李明聰(2006)。台北市消費者對綠色環保餐廳願付價格之研究。
- 劉海鴻(2004)。我國餐飲業發展的六大趨勢。烹飪知識, 5, 30-31

- 劉莉玲(2009)。金融機構組織變革員工認知，工作滿意與離職傾向之關係研究。《會計與財金研究》, 2(1), 57-81。
- 劉麗惠(2014)。綠色企業引領經濟新動能。《貿易雜誌》, 274, 10-13。
- 鄭慈尹(2011)。應用品質機能展開法於國內綠色餐廳之服務設計。碩士論文，中華大學企業管理學研究所。
- 簡維萱(2012)。企業綠色文化，綠色創新與競爭優勢之關係探討。碩士論文，國立中山大學國際經營管理研究所。
- 行政院環境保護署(2012)。星級環保餐館。 Retrieved Set, 15, 2015, from <http://greenliving.epa.gov.tw/GreenLife/actions/GreenRestaurant/Reason.aspx>

附錄

第一部分

※以下請就您實際感受與公司狀況，在□內打勾填答。	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 節能減碳/生態保護此類環保概念是貴公司長期的目標及方向	<input type="checkbox"/>				
2. 公司對於工作上的環境保護有明確的使命及方向	<input type="checkbox"/>				
3. 永續發展為公司現在及未來的願景目標	<input type="checkbox"/>				
4. 公司的永續發展策略也導致其他餐廳改變其策略並影響產業的競爭	<input type="checkbox"/>				
5. 公司認為失敗是學習及進步的機會	<input type="checkbox"/>				
6. 公司在處理事情的方式上非常的靈活、容易應變	<input type="checkbox"/>				
7. 公司採用不斷創新或改進的方式達成環境永續的目標	<input type="checkbox"/>				
8. 公司鼓勵員工與顧客直接接觸並推廣環境保護的理念	<input type="checkbox"/>				
9. 公司有非常強烈的環保意識文化	<input type="checkbox"/>				
10. 公司員工對於工作方式有明確及一致的價值觀	<input type="checkbox"/>				
11. 領導者在管理上言行一致並幫助員工可以全力的執行節能減碳的環保措施	<input type="checkbox"/>				

	非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
12. 公司在不同項目上都可以跨單位合作、協調溝通及互相鼓勵達成雙贏局面	<input type="checkbox"/>				
13. 大部分員工對於工作都有高度認同	<input type="checkbox"/>				
14. 公司領導者支持員工所提出的環保問題建議，並提供資源使其可以採取行動	<input type="checkbox"/>				
15. 公司讓每個人了解其工作與公司目標的關聯性	<input type="checkbox"/>				
16. 每個人在公司裡都有正向積極的觀念並互相影響	<input type="checkbox"/>				

第二部分

※以下請依據您實際感受與認同程度，在右邊適當的□內打勾填答。	非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 我對我的工作能給我發揮能力的機會，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
2. 我對我在這份工作中能獲得成就感，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
3. 我對同事間相處的情形，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
4. 我對領導者為了實現願景願意付出更多時間和金錢，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
5. 我對領導者了解我的需求並願意幫助我，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
6. 我對領導者清楚了解綠色餐廳的思考方向與目標，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
7. 這個工作使我在親友間享有好的評價及認同，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
8. 我對我的工作能不違背個人道德原則做事之程度，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
9. 我對公司執行政策的方法，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
10. 我對我的工作量，能得到相對的薪資，感到滿意	<input type="checkbox"/>				

第三部份

※以下請就您實際感受與公司狀況，在□內打勾填答。	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
19. 我充分了解公司對環保所做的努力，並會主動對外介紹公司的優點或澄清他人對公司的誤解	<input type="checkbox"/>				
20. 我會努力維護公司在環保方面的形象，並積極參與有關活動	<input type="checkbox"/>				
21. 我會主動提出對環境保護的改善方案給公司參考	<input type="checkbox"/>				
22. 我會以積極的態度參與公司有關環境保護的討論	<input type="checkbox"/>				
23. 我會主動幫助新進同事適應工作環境及公司的環保措施	<input type="checkbox"/>				
24. 我很樂意協助同事解決環保工作上的困難	<input type="checkbox"/>				
25. 我會主動分擔或代理同事的環保工作	<input type="checkbox"/>				
26. 我會主動與同事溝通協調並互相討論公司的環保措施	<input type="checkbox"/>				
27. 我偶而會善用上班時間處理私人事務	<input type="checkbox"/>				
28. 我偶而會善用公司資源處理私人事務	<input type="checkbox"/>				
29. 我偶而會忽略公司的環保政策適度地減輕自己的工作負擔	<input type="checkbox"/>				
30. 我偶而會草草了結公司要求的環保工作，以求提早下班	<input type="checkbox"/>				
31. 我上班時經常提早到達以增進環保任務的效果	<input type="checkbox"/>				
32. 我進行環保工作時十分認真，很少出差錯	<input type="checkbox"/>				
33. 即使無人注意，我亦養成習慣遵守規定做到節能減碳此類環保行為	<input type="checkbox"/>				
34. 我從不挑工作，並盡可能接受任何有助於環境保護的工作	<input type="checkbox"/>				
35. 我積極增進自己在環保相關的知識，甚至利用下班後的時間	<input type="checkbox"/>				
36. 我會願意為了提升環境保護的品質而努力工作	<input type="checkbox"/>				

第四部份基本資料

性別：男 女

婚姻狀況：未婚 已婚

年齡：20歲以下 21~30歲 31~40歲 41~50歲 51~60歲
61歲以上

教育程度：國中以下 高中職 專科 大學 碩士及以上

工作部門：內場人員 外場人員 主管人員

每月薪資所得：20,000以下 20,001~30,000 30,001~40,000 40,001~50,000
50,001以上

您在這家公司年資：未滿一年 滿一年~未滿二年 滿兩年~未滿三年
滿三年~未滿四年 滿四年~未滿五年 滿五年以上