

東海大學高階經營管理碩士在職專班(研究所)
碩士學位論文

角色認同對員工角色內外行為之影響
-以企業執行 ISO 22000 認證制度為例

The Impact of Role Identity on Internal and External Behavior :
Using enterprise executing ISO 22000 Certification as a sample

指導教授：張國雄 博士

尹咏雅 博士

研究生：何淑娟 撰

中華民國 106 年 06

誌 謝

隨著論文的完成，霎時二年的研究所修業告一段落，回首來時，因為學習夢想而踏進東海學習殿堂與築夢踏實的學習過程，師長淵博的學識、同儕之間各行各業的實務分享與相互成長的情誼，圓夢初衷歷歷在目感動之心溢於言表，美好時光總有曲終人散時，但願延續這樣的幸運與祝福，羽化成信心豐盈的行囊，往未來旅程繼續前進。

論文得以順利完成，首要感謝我的恩師國雄教授，二年前因為您的引領所以幸運得到研究所學習機會，且不嫌棄學生資質駑鈍，在論文研究主題與方向的評選、文獻資料的蒐集，以及論文撰寫過程耐心而專業的指導與解惑，亦感謝咏雅教授於組織行為領域的精闢建議。另外，感謝我的家人在研究所的修業路上一直扮演堅而不摧隨時給予我元氣滿滿的精神後盾，謝謝你們的支持與體諒，讓我得以安心踏實的度過二年珍貴的求學時光。

最後，感謝東海 EMBA 系上全體師長教導、系辦助教們的協助與幫忙，以及同窗好友的相知相惜，羅藝、素秋、文青、馨億、世榮、玉郎等麻吉們...難忘每每星期六在慢跑社團練後，大家一起在研究室完成論文進度的日子，因為有您們，讓我的學習變得更有意義，生活更加精采，由衷感激。

何淑娟 謹誌於台中

2017 年 6 月

中文摘要

論文名稱：角色認同對員工角色內外行為之影響-以企業執行 ISO 22000 認證制度為例

校所名稱：東海大學高階經營管理碩士在職專班（研究所）

畢業時間：2017 年 06 月

研究生：何淑娟

指導教授：張國雄博士

尹咏雅博士

論文摘要：

本研究旨在探討企業推動 ISO22000 食品安全管理系統時，以 ISO22000 認證態度、食品安全認知、及知覺組織支持為前置因素，角色認同為中介變數，員工角色內行為與員工角色外行為（組織公民行為）為結果變數，研究以 ISO22000 認證態度、食品安全認知、及知覺組織支持對角色認同之影響，以及角色認同對於員工角色內行為、員工角色外行為之影響。

藉由企業推行 ISO 22000 認證制度之執行人員為實證研究對象，取得研究樣本來源，有效回收樣本共計 151 份，並對資料進行統計分析，分析之方法包含：因素分析、信度分析、效度分析、描述性統計、變異數分析、迴歸分析等。

研究結果發現，ISO 22000 認證態度、食品安全認知、及知覺組織支持對角色認同皆呈現顯著正向影響；及角色認同對員工角色內行為、員工角色外行為亦呈現顯著正向影響；藉此結果建議實務管理者瞭解員工於工作中的需求，提供適當的任務支持、角色激勵，可以增加員工對自己在公司扮演角色的認同。角色認同程度越高的員工，理當會比較願意承擔任務與新創的風險，因此也比較能夠在 ISO22000 認證中，達成公司派任之工作與展現創新行為，進而提昇團隊工作績效，俾使企業得以因應瞬息萬變的競爭環境。

【關鍵字】：ISO22000 認證態度、食品安全認知、知覺組織支持、角色認同、員工角色內行為、員工角色外行為

Title of Thesis : The Impact of Role Identity on Internal and External Behavior :

Using enterprise executing ISO 22000 Certification as a sample

Name of Institute : Tunghai University

Executive Master of Business Administration Program

Graduation Time : (06 / 2017)

Student Name : Shu Chuan Ho

Advisor Name : Kuo Hsiung Chang

WAN Wendy Wing Nga

Abstract:

The main purpose of this study is to focus on the antecedents of executing ISO 22000 food safety management systems. Using the identity of ISO22000 certification, food safety cognition, perceived organizational support as antecedents, role identity as mediator, and the internal and external behavior of employees (organizational citizenship behavior) as variable, a descriptive survey design was adopted to investigate this phenomenon.

The main purpose of this study is to examine the antecedents of executing ISO22000 food safety management systems. Using the identity of ISO22000 certification, food safety cognition, perceived organizational support as antecedents, role identity as mediator, and the internal and external behavior of employees (organizational citizenship behavior) as variable, a descriptive survey design was adopted to investigate this phenomenon.

The participants in this study were the executors of ISO22000 food safety management systems. The number of valid samples is 151. The analysis used factor analysis, reliability analysis, validity analysis, descriptive statistics, analysis of variance and regression analysis.

Based on this study, the result revealed that the identity of ISO22000 certification, food safety cognition, and perceived organizational support has significant positive effect on the role identity. Similarly, the role identity also has positive effect on the internal and external behavior of employees. The study finding may serve as a guide for management executive to understand the requirements of employees and to provide appropriate task support and role excitement. By increasing the identity of employees, it could help the employees to innovate and exceed the team performance. The enterprises would have more potential to face the rapidly changing environment.

Key words: identity of ISO22000 certification, food safety cognition, perceived organizational support, role identity, internal and external behavior of employees

目 錄

	頁次
誌 謝	I
中文摘要	II
Abstract:	III
目 錄	V
表目錄	VII
圖目錄	VIII
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
第二章 文獻探討與研究假說	4
第一節 角色認同	4
第二節 ISO22000 認證態度	5
第三節 食品安全認知	15
第四節 知覺組織支持	17
第五節 組織公民行為	19
第三章 研究方法	21
第一節 研究架構	21
第二節 研究對象與抽樣方法	21
第三節 研究變數之衡量	24
第四節 信度與效度	28
第四章 量測結果與分析	31
第一節 敘述統計量與相關係數分析	31
第二節 研究假設驗證	32
第五章 結論與建議	35

第一節	研究討論	35
第二節	研究貢獻與管理意涵	37
第三節	研究限制與未來研究方向	38
參考文獻	39
附錄一：問卷	44

表目錄

	頁次
表 2-1 HACCP 與 ISO 22000：2005 之關聯對照表.....	7
表 2-2 組織有效運作之三種必要行為.....	18
表 3-1 樣本基本資料的分佈情形.....	21
表 3-2 各變數構面之衡量.....	24
表 3-3 因素分析模型配適度標準與結果.....	28
表 3-3 各變數之相關係數的平方值與 AVE 值.....	29
表 4-1 各變數之相關係數與 Cranach's α	31
表 4-2 各變數之迴歸分析結果.....	32

圖目錄

頁次

圖 2-1	FSMS 系統流程圖 (PDCA)	5
圖 2-2	HACCP、ISO 9001 及 ISO 22000 系統關聯圖	6
圖 2-3	食品安全管理系統圖.....	8
圖 3-1	研究架構圖.....	20
圖 4-1	係數路徑圖.....	31

第一章 緒論

本章分為二部分論述，第一節說明研究背景與動機；第二節說明研究目的。

第一節 研究背景與動機

本研究個案公司創立於 1938 年，主要生產及銷售中藥、西藥產品，是台灣中部歷史悠久之傳統藥廠；順應市場需求 1994 年成立保健食品廠，為提升品質於 2003 年食品廠導入 ISO 9001：2000 品質管理系統；並於 2009 年食品廠正式導入 ISO 22000：2005 食品安全衛生管理系統。其食品安全政策：「克勤創新、服務人群」。「克勤創新」的意涵是樸實穩健成長，並應用現代科技開發創新，生產高品質高效益產品是公司首要政策。「服務人群」：即為主動積極，為消費者的健康提供貢獻，提供多元產品服務人群；依據公司附加價值需求與 ISO 22000 之國際標準，透過流程績效與有效性的結果，以目標量測為基礎，做持續性改善，期使能符合客戶要求及提高客戶滿意度。本研究個案 M 公司 ISO22000 之驗證動機為符合以下各項需求：

一、顧客需求：

食品安全危害事件層出不窮，從三聚氰胺、塑化劑、頂新劣質油品、戴奧辛雞蛋、蝦味先使用過期原料…等事件，引發消費者食不安心，因此食品安全問題受到廣泛的注意，尤其終端消費者對品質的要求提高，使食品供應鏈產業面臨更加嚴格的控制及考驗。

二、產業趨勢：

因應全球貿易流通需求，而食品安全衛生乃全球食品經濟的命脈，所以食品安全認證要求逐步成形，為了讓消費者食在安心，及符合食品安全法規要求，食品業者自主管理勢在必行。

三、政府法規：

食品衛生安全管理法之第七條明確提及食品業者應實施自主管理…，及食品衛生安全管理法之第八條…經中央主管機關公告類別及規模之食品業者，應取得衛生安全管理系統之驗證。以確保食品供應鏈負責之生產業者，經由自

主管理及第三方驗證提昇食品安全。

四、內部管理：

在眾多的食品衛生安全管理系統中，ISO22000 驗證系統之條文及規範具體符合食品相關企業需要，隸屬可靠且完整的標準。本研究觀察企業推動 ISO 22000 認證後的各項營運表現，更能展現控制食品供應鏈流程之風險能力，使得產出之最終成品能符合相應的食品安全條例要求，以及持續改善產品實現體系，增加客戶滿意度，尤其將原本多項食品安全稽核標準整合成簡單且易於使用要求的單一食品安全標準制度（例如：健康食品工廠查核、食品良好衛生規範(GHP)風險查核、國產維生素類錠食品工廠查核、Halal Certification、美國 NSF 認證），此為本研究企業推動 ISO 22000 認證的需求與動機。

現代管理學之父彼得·杜拉克在 1965 年即預言：「知識將取代土地、勞動、資本與機器設備，成為最重要的生產因素。」(彼得·杜拉克等著、張玉文譯，2000) 在科技日新月異、知識取代硬體設備的新世紀，如何提升員工角色認同與達成工作目標，一直是高階經理人關切的重要的議題，尤其企業執行 ISO 22000 認證時，除了高階主管的全力支持外，員工心理層面之角色認同 (role identity)、角色內行為(in-role behavior)、與角色外行為(extra-role behaviors)，更是決定企業導入 ISO 22000 系統之成功關鍵。

第二節 研究目的

在面臨食品安全事件，企業應秉持謹小慎微的態度，若能及早預防可免於災害發生，若不幸發生也要能見微知著即早應變處理，採取矯正措施，可避免危害擴大。而大部分食品安全事件的發生，其並非天災，而是人為因素所誘發。因此，面臨層出不窮的食品安全事件，執行ISO 22000食品安全認證是必要的。

成功導入ISO 22000認證系統的重要因素，除了依據條文規範，強化高層管理承諾、明確的食品安全政策和計劃、授權食品安全小組管理食品危害、在整個食品供應鏈中建立開放的溝通管道、對緊急情況作出迅速反應，除此，高階管理層應提供的基礎設施、工作環境和必要人力資源。再則，通過ISO 22000驗證後，如何維持系統有效運作，才是食品生產業者杜絕食品危害的根本。因此，端賴訓練有素的工作團隊

及角色認同感較高的員工，比較容易達成目標任務。根據研究背景與動機及前述理論，本研究目的如下敘述：

一、探討 ISO 22000 認證態度、食品安全認知、知覺組織支持對角色認同之影響。

二、探討角色認同對於員工角色內行為及員工角色外行為之影響。

第二章 文獻探討與研究假說

本章針對與研究議題相關之文獻進行回顧探討，共分為四節。第一節為 ISO 22000 認證態度相關文獻；第二節為食品安全認知相關文獻；第三節為知覺組織支持相關文獻；第四節角色認同相關文獻；第五節為公民組織行為為相關文獻；第六節為研究假說。

第一節 角色認同

角色認同 (Role Identity): 意即個人的態度及行為與本人當時應扮演之角色一致。當個人了解了角色期望之後就有一個對角色規範的接受程度問題，即他是否願意按照角色規範去做。個人接受角色規範的要求、願意履行角色規範的狀況稱為角色認同。本研究整理比較相關之角色理論與認同理論加以探討如下敘述：

一、角色理論：

角色乃是參與社會生活的一種結構性模式，亦即眾人所期待於個人在一個群體中所要擔任之職位者 (Allport, 1961)。認為人們對於同一角色的認定與行為可分為四層面，分別敘述如下：

- (一).角色期望 (role-expectation): 社會大眾期許於某一特定職位據有者所應表現的行為模式，角色的行使涉及社會制度約定的整套行為，使得人們能夠預期某一角色在何種情境下大概會有哪些行為表現。
- (二).角色構想 (role-perception): 意味著角色擁有者對本身所扮演角色的看法與認知，但這是主觀且個人所知覺的不見得實際存在，即使自己對所行使角色任務有所認識，但也不見得如社會文化規範所期許的，即指個人對所行使角色主觀的認知與社會客觀的要求可能不盡相符。
- (三).角色接納 (role-acceptance): 有時一個人對自己應扮演的角色雖有正確且客觀的認知，但可能接受亦可能排拒其角色期望或角色構想，應此角色接納自成一個層次。
- (四).角色實踐 (role-performance): 指人們實際行使角色的情形，有此人雖能接納社會對角色的期許，對所扮演的角色也有相當確切的認知，但由於個

人性格與習性使然，在實際生活中無法實踐角色的規範行為。

二、認同理論：

「認同」之基本概念源自於(Mead, 1934)的符號互動論(Symbolic Interaction)，探討個體經由肢體動作、語言及文字等，所產生的互動過程，取得對自我所扮演角色(role-taking)的了解，建構對於某種角色的認同或自我概念，影響個體的認知與行為表現(Cooley, 1902; Mead, 1934; Stryker, 1980)。

學者(Rosenberg, 1981)曾提出認同理論運用符號互動論概念，以個體對角色之承諾、角色認同突顯性與角色行為…等三個概念，釋義影響角色過程與行為之表現。因此，認同理論認為當個體參與對某種角色的承諾時，表示個體願意將該角色形成自我概念的部份，願意積極突顯出角色的重要意涵，衡量角色重要性的標準，以成本的觀念來評估該角色在心目中的地位，並運用金錢、勞力、喜愛程度或迷戀程度等實質方面的報酬來表示對該角色的重視程度(Stryker, 1968; Burke & Reties, 1981; Hoelter, 1983)。

誠如 (Foote, 1951) 所言，沒有認同的角色是空洞且無意義。1934 年人類學者 Mead 最早將角色與認同結合，其認為它是符號相互影響的基礎，且角色認同會建立在工作之上。本研究將角色認同(Role Identity)定義為：員工對自我角色的認同來自於個人對組織工作環境，以及對該角色的綜合判斷(Ashforth & Humphrey, 1993)。當他認同該角色時，便會對這個角色產生承諾，亦即認同個人在組織中被賦予的角色，則自然也願意完成組織交付的任務(Farmer, Tierney, & Kung-McIntyre, 2003)。

第二節 ISO22000 認證態度

ISO22000源自於食品安全管理系統(Food Safety Management System; FSMS)，以顧客滿意為達成目標，透過顧客要求事項，及管理階層承諾，進行資源管理、測量、查證，以安全完成產品，並持續改善FSMS；因此ISO 22000是以建構企業之FSMS為目標，配合ISO文件建置，以有效達成PDCA (plan、do、check、action)之要求。以本研究實務觀察，其架構如圖2-1所示。

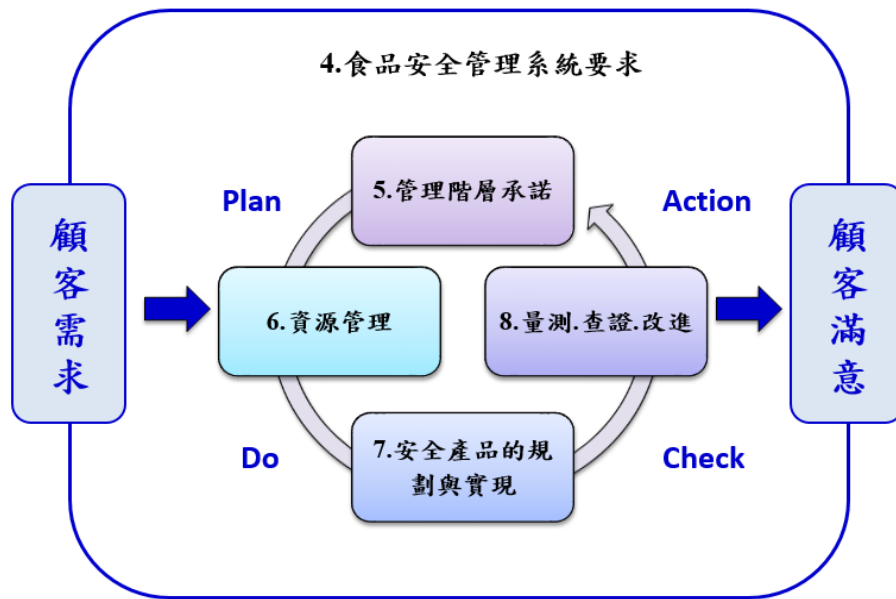


圖 2-1 FSMS 系統流程圖 (PDCA)

一、食品安全管理系統 (ISO22000)

「ISO 22000」是自主管理之食品安全管理系統，基於全球性水準，整合食品供應鏈在食品安全管理上之要求，並以食品衛生安全法規為主軸，參照 HACCP 的原理，並融合食品良好操作規範 (GMP) 與食品良好衛生規範 (GHP) 的精神，加入 ISO 22000 條文規範，使企業能符合法律法規要求、提供客戶更好的保護。有了 ISO 22000 的驗證更能加強客戶在食品供應鏈的信賴，提供全球食品安全標準的共同要素，給予顧客以安全為主的產品，與現行的標準 ISO 9001、ISO 14001 是互相相容的，對食品安全的管理系統進行認證的企業，更能展現了其控制食品安全風險的能力。因此 ISO 22000 以 HACCP 及 ISO 9001 為架構，適用於所有組織及食品供應鏈，作為在食品安全領域唯一的國際性標準，ISO 22000 既是描述食品安全管理體系要求的使用指導標準，又是可供企業通過第三者驗證，向社會聲明其控制食品安全危害的能力，保證產品的安全與品質，並加強自主性管理以預防食安風險，提升其商業信譽及市場競爭力。(ISO 組織，2011)

以產業供應鏈之生產者立場實務觀察，HACCP 在食品供應鏈的流程包含、原物管理、加工製造、包裝管理；而 ISO9001 即供應商評估(採購)加上 HACCP 及運銷管制, 故 HACCP、ISO 9001 及 ISO 22000 系統之關聯如圖 2-2 所示：

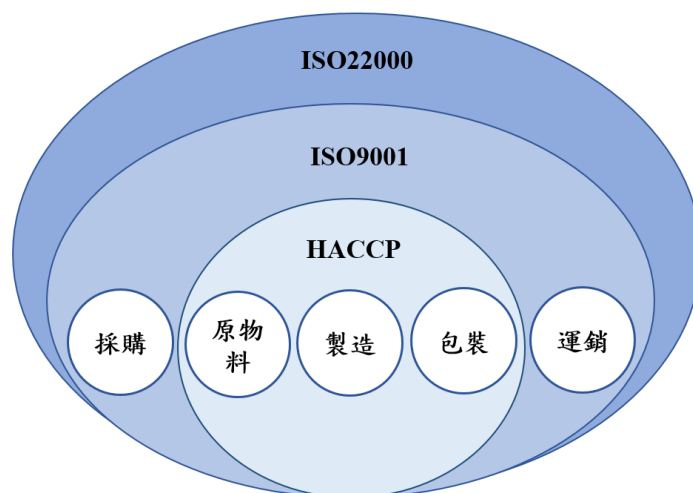


圖2-2 HACCP、ISO 9001及ISO 22000系統關聯圖

二、危害分析重要管制點（HACCP）

危害分析重要管制點（Hazard Analysis and Critical Control Points，簡稱：HACCP）是國際食品法典委員會在1997年公佈的食品安全衛生的管理規則。是一種以科學為依據，旨在保證加工系統流程的食品安全。該系統的重點是以預防的角度來生產最低危害風險的產品以供人類使用。HACCP系統是以食品安全為管理主軸，要求對產品製造流程的每一個關鍵控制點進行有效的監控，以預防與消除顯著危害的發生或將其降低到可接受水準。此一概念是構成美國豬肉產品安全生產預防系統的基本機構，藉由此系統對自然出現在食品中、來自環境及未遵守生產程序而潛在食品安全危害都藉由先期措施降低風險。

三、HACCP與ISO 22000：2005

HACCP的實施必須利用七大原則，為生產的每種產品制定個別的HACCP計劃，其與ISO 22000：2005條文要求，建構ISO 22000認證導入之關鍵事項，如表2-1：

表2-1 HACCP步驟與ISO 22000：2005對照表

HACCP 七大原則	HACCP 應用步驟		ISO 22000：2005	
	成立 HACCP 小組	步驟 1	7.3.2	食品安全工作小組
	產品描述表	步驟 2	7.3.3 7.3.5.2	產品特性製程步驟與管制措施的描述
	鑑別預期用途	步驟 3	7.3.4	預期用途
	建構流程圖現場確認流程圖	步驟 4 步驟 5	7.3.5.1	流程圖
原則一： 執行危害分析(HA)	建立所有潛在的危害清單執行危害分析考量管制措施	步驟 6	7.4 7.4.2 7.4.3 7.4.4	危害分析危害鑑別與可接受程度的決定危害評核管制措施的選用與評核
原則二： 決定重要管制 (CCPs)	決定重要管制點 (CCPs)	步驟 7	7.6.2	重要管制點的鑑別
原則三： 建立管制界限	建立每個 CCP 之管制界限	步驟 8	7.6.3	重要管制點中管制界限的決定
原則四： 建立 CCP 監督管制系統	建立每個 CCP 之監督系統	步驟 9	7.6.4	重要管制點的監督系統
原則五： 當監督機制顯示特定 CCP 不在管制下，建立應採行的矯正措施	建立矯正措施	步驟 10	7.6.5	監督結果超出管制界限時採行的措施
原則六： 建立查證程序以確認 HACCP 系統有效運作	建立查驗程序	步驟 11	7.8	查驗之規劃
原則七： 建立與上述原則與其應用適切的所有程序與記錄之文件	建立文件管理與紀錄保存	步驟 12	4.2	文件化要求

四、ISO 22000 系統認證

(一).文件管理系統

文件是決定系統有效實施的要素 (Mortimore, 2001)，本研究個案 M 公司依據 ISO 22000 條文及文件管理程序書，制訂四階文件：(1)食品安全手冊(QM)；(2)管理程序書 (QP)；(3)作業標準程序 (SOP)；(4)記錄/表單 (RF)。

(二).食品安全管理系統圖

ISO 22000 之系統管理要求著重於文件建立與流程掌控，M 個案公司依據系統章節條文與部門權責及功能，擘劃食品安全管理系統圖(如圖 2-3)：

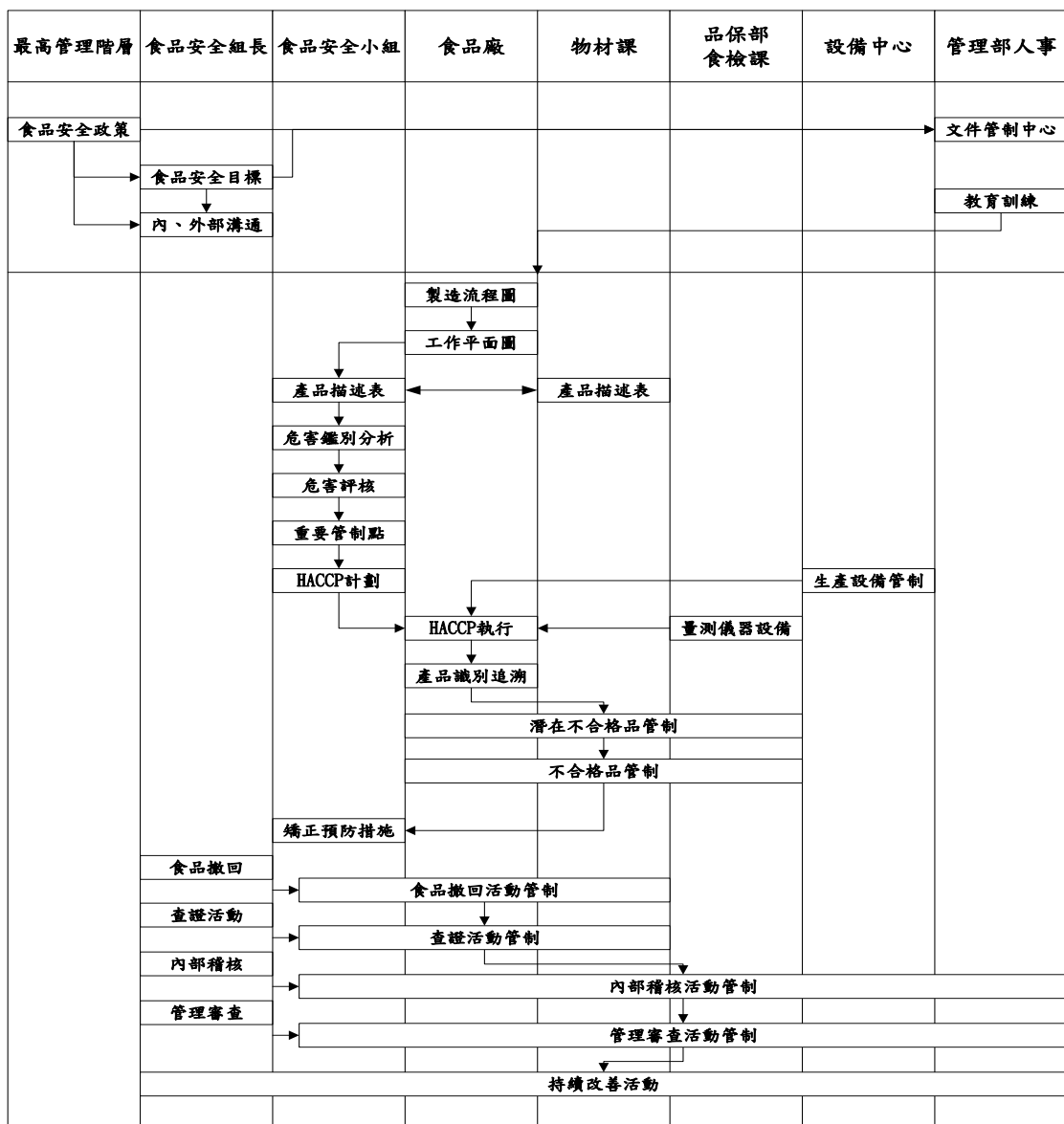


圖 2-3 食品安全管理系統圖

(三).本研究以 M 個案公司為例，說明 IS22000 食品安全管理系統執行重點：

1.成立食品安全小組：

小組成員需涵蓋各單位人員，食品安全小組需由總經理指派專人擔任食品安全小組/組長，其不受其他職責所影響，具備以下職責與權限：

- (1). 管理食品安全小組與組織其運作。
- (2). 食品安全小組成員均完成攸關訓練與教育。
- (3). 確立食品安全管理系統及實施、維持與更新。
- (4). 呈報總經理食品安全管理系統的有效性與適切性。
- (5). 外部溝通聯繫食品安全管理系統的攸關事宜。

2.內部/外部溝通：

(1). 內部溝通

組織應建立、實施及維持有效的各項安排，以便與員工就食品安全有衝擊的議題進行溝通。包括，但不限於下列：①產品或新產品；②原物料、成份及服務；③生產系統與設備；④生產場所、設備位置、周圍環境；⑤清潔與衛生計畫；⑥包裝、儲存與配銷系統；⑦人員資格水準或職責與權限配置；⑧法令與法規要求；⑨與食品安全危害與管制措施有關的知識；⑩組織需遵守的顧客、行業及其他要求；⑪來自外部利益相關者的詢問；⑫產品與食品安全危害有關聯的抱怨；⑬在食品安全上有衝擊的其他情況。

(2). 外部溝通

為確保在整個食品供應鏈中能夠獲得食品安全議題的充分資訊，組織應建立、實施及維持有效的各項安排，以便與下列各方進行溝通：①供應商及合約商；②顧客或消費者，特別是關於產品資訊、查詢、合約或訂單處理包含其修訂，及顧客回饋包括客戶抱怨；③法令與法規主管機關；④對食品安全管理系統之有效性。

3.緊急事件準備與應變管理程序：

公司最高管理階層應建置、執行及持續維持各項系統程序，以管理可能發生食品安全危害或公司位居產業供應鏈中潛在緊急狀況與意外事件。

4. 食品安全手冊：

食品安全手冊為又稱安全系統主計劃書，主要是在規範及定義 ISO 22000 之系統運作準則並以 ISO 22000 條文對照方式針對條文逐一敘述條文的執行內容說明。其內容應包括：

- (1). 緒論：主要簡介公司基本資料、經營理念、訂定公司食品政策、明定各單位職掌及食品安全手冊文件管制方式。參照 ISO 22000 條文：範圍、引用標準、術語與定義。
- (2). 食品安全管理系統概述：針對條文逐一說明及名詞定義、定義食品安全管理系統的範圍、驗證地點、文件管理方法及流程、管理階層責任之承諾、食品安全系統責任分配等。
- (3). 品質管理系統流程與文件架構：食品安全管理系統圖、條文及系統文件權責對照表。
- (4). 管理階層責任。
- (5). 資源管理。
- (6). 食品安全管理系統之確認、查證及改善。
- (7). 食品安全管理系統相關程序流程與各部門關聯責任索引表。

5. 建立安全產品之規劃與實現：

制定法規鑑別管理程序、合約審查管理程序、出貨管理程序書等相關程序，鑑別與公司營運及生產安全產品有關之法規及同意遵守之其他要求。

6. 產品描述表：

每一項產品之原料、食品添加物、物料（包裝材料）、半成品及最終成品都應建立專用「產品描述表」，內容包含：建至日期、建檔人員、產品類別、產品名稱、供應來源（供應商、製造商）、加工方式、加工場所、配方含量、預期用途、使用族群、危害描述（生物、物理、化學）、特殊描述（PH 值、水份活度等）、產地資料（產地國家、生產方式、包裝方式、運輸方式、保存期限、保存環境）、品管允收標準等資料。

7. 前提方案 (PRPs) 建制：

依法規制定管理程序，鑑別適用前提方案 (PRPs)，並制定衛生管理程序、廠房設施管理程序、合約審查管理程序、出貨管理程序書、採購管理程序、供應商評鑑管理程序、製造管制標準（每一品項）、倉儲管理程序、運輸管制程序等相

關程序書，以建立實施及維持 PRPs。

8.建立危害分析與重要管制點計畫：

依據危害分析管制及鑑定管理程序書之規定進行 HACCP 計畫，且每個已鑑別的重要管制點應包含下列資訊：

- (1).在 CCP 被管制的食品安全危害；(2).管制措施；(3).管制界線；
- (4).監督程序；(5).若超出管制界線，將採行各項改正與矯正措施；
- (6).職責與權限；(7).監督與紀錄。

9.廠房規劃配置及動線規劃、人員及設備管理及實體作業流程：

此部分應建構在 5S 及 GHP 之基礎上，並依據食品衛生管理法第 10 條食品工廠之建築及設備，應符合設廠標準，以及食品工廠建築及設備設廠標準。此部分之規定雖會因產業特性不同而有不同認知要求，但其管控之關鍵因素不外下列幾項：

- (1). 清潔區及準清潔區需清楚劃分，並繪製廠區平面圖及廠區管線配置圖以供查驗。
- (2). 人流、物流（含原物料、半成品及成品）進出清潔區及準清潔區之動線規畫，應清楚區隔，以避免交叉污染。
- (3). 設置蟲鼠防治計畫，並依規定執行及紀錄。
- (4). 設置緩衝前室，進出準清潔區之物品（含原物料、半成品）應依規定以免造成污染。
- (5). 進入準清潔區作業人員應依規定於更鞋區更換工作鞋；進入更衣室更換標準工作服裝，並經消毒程序方能進入清潔區。
- (6). 廠房之準清潔區應為負壓狀態，避免外部氣流將異物（蚊蟲、灰塵等）帶入準清潔區內。清潔區內門窗均需加裝門簾及紗窗。
- (7). 地板及牆面須採防火材質並為光面（窗角應採 U 型設計）避免落塵堆積。且房間隔板不可與地面產生空隙。
- (8). 廠房工作室應依作業功能標示 房間號碼及名稱。
- (9). 廠房作業區應顏色標線及標示牌分區管理，待驗區（黃色）；合格區（綠色）；不良品拒用區（紅色）物品暫置區（藍色）；區域並應保持乾燥、乾淨，房間內光線須符合規定，光線應達到一百米燭光以上，工作臺面

或調理檯面應保持二百米燭光以上並加裝燈罩。

- (10).製造廠內各作業室，應依規定設置溫濕度記錄表（溫度：19°C~28°C；濕度：40~60%），並按時紀錄。
- (11).生產設備上應懸掛機器使用標準書、設備保養紀錄及製造管制標準書等書面以備存查。
- (12).檢驗設備及儀器設備必須定期校正並留存校正紀錄，並在設備明顯處標示校正合格標記及有效期限。
- (13).應於適當地點設置數目足夠的洗手檯且均應懸掛簡明易懂的洗手方法標示並設有流動自來水、清潔劑、乾手器或擦手紙巾等設施消毒。
- (14).冷凍庫及冷藏庫應明確標示溫度設定並設有溫度計。
- (15).倉庫領退料儲位設計應確保原物料、半成品及成品之進出方式為先進先出規範。
- (16).建制環境衛生安全稽查表。

10.建置衛生管理人員：

經中央主管機關公告類別及規模之食品業者，應置衛生管理人員。前項衛生管理人員之資格、訓練、職責及其他應遵行事項之辦法，由中央管機關定之。

11.建置不符合管制措施：

當重要管制點超出管制界線或作業前提方案控制失效時，公司應確保受影響之產品已加以鑑別，並應制定不合格品管制程序與矯正、預防措施管理程序以界定管制。

12.建制監督與量測管制措施：

公司應建立監督與量測作業管理程序書，展現其所規定之監督與量測方法與設備是適切的，以確保各項監督與量測程序之績效。

- 13.在規定期間或使用前，依據可追溯至國際或國家標準之量測儀器，(1).加以校正或查證；(2).於必要時，加以調整或重新調整；(3).識別所決定之校正狀況；(4).應加以保護，以防止應調整而使量測結果失效；(5).應加以防護，以防止損壞與劣化；校正與查證結果之紀錄，應加以維持。

14.建置驗證(稽核)系統：

制定內部稽核管理程序，規範查證之規畫應界定查證活動之目的、方法、頻率及職責，各項查證活動確認其：

- (1). 前提方案(PREPs)，已實施。
- (2). 危害分析的輸入是持續更新。
- (3). 作業前提方案與 HACCP 計畫中之各項要件，已實施且是有效的。
- (4). 危害程度是在已鑑別可接受程度範圍內。
- (5). 公司及 ISO 22000 所要求執行的程序，已實施且是有效的。
- (6). 本項規劃的結果應適合公司運作方法的形式展現。

15.建立食品回收系統，依據模擬回收計畫,每年至少實施模擬演練一次。

16.建構系統改善機制：

為確保個案 M 公司食品安全系統能有效運作，及系統品質持續改善，依據系統主計畫食品安全手冊及溝通管理程序、不合格品程序、矯正與預防措施程序、資料統計分析作業程序、食品安全系統持續改善管理程序、內部稽核程序、管理審查程序...等規定。評估與更新活動應於管理審查會議提出下列事項：

- (1). 溝通的輸入，包括外部與內部溝通。
- (2). 食品安全管理系統之適用性，適切性及有效性之其他資訊的輸入。
- (3). 查證活動結果的分析的輸出。
- (4). 管理階層審查的輸出。

17. 認證時程：

ISO 22000 系統稽核計畫約莫一年，包含 ISO 22000 條文解析、建立系統文件及實作教訓訓練，內部稽核程序、管理審查會議、並演練產品回收計畫且存檔相關文件、及紀錄後，且重大無缺失，即可申請認證。認證審查前須將食品安全手冊、HACCP 計畫書提供給認證單位做書面審查。實地審查認證分為初評及複評二階段，若無重大缺失，於一個月後可取得認證合格證書；驗證通過後，依規定每年至少一次後續性定期稽查。

五、ISO 22000 認證態度

(Katz & Stotland, 1959)認為態度是由認知、感覺、行動傾向三個構面所形成。

對於三個構面的釋義：

- (一). 「認知」是個人對態度對象的認識、理解、相信、懷疑、贊成及反對；
- (二). 「感覺」是指個人對態度對象之情感體驗，例如:尊敬或輕蔑、同情或冷漠、喜歡或厭惡等。
- (三). 「行動傾向」即個人準備對態度對象做出何種反應。

本研究將 ISO 22000 認證態度定義為:員工透過參與企業執行認證活動的過程，藉由教育訓練和工作上的學習及組織支持，而形成對認證制度認識與瞭解，產生個人願意承擔工作角色的意願。基於上述，本研究提出下列研究假說：

H₁: ISO 22000 認證態度正向影響角色認同

第三節 食品安全認知

一、食品安全的定義

以生產者的觀點，食品安全是指原物料來源的評估控管、符合法規的製造、包裝管制及安全的運銷管理，在食品供應鏈移轉的過程中，讓終端消費者食在安心，所採取一切安全措施。綜合政府機關及學者對食品安全提出的論證，整理如下:

- (一).世界衛生組織 (World Health Organization, WHO) 對於食品衛生安全所作之定義：“Food Hygiene” means all measures necessary for ensuring the safety, wholesomeness and soundness of all foods at all stages from its growth, production, or manufacture until its final consumption. 可知，食品從生產、製造到消費者購買後，均必須確保食品係在安全及衛生之情況。(監察院，2011)
- (二).美國食品藥物管理局 (FDA) 依危害程度的大小，將食品安全問題依序分為下列六項：

1. 產毒及病原性微生物 (toxicogenic and pathogenic microorganisms)
2. 營養危害 (nutritional hazards)
3. 環境污染物 (environmental contaminants)
4. 天然毒性成分 (natural toxic constituents)
5. 農藥殘留 (pesticide residues)
6. 食品添加物 (food additives)

(三). 食品安全與國人的健康息息相關，而製造科技快速發展致使環境污染物種類不斷推陳出新且進入食品供應鏈。食品貿易全球化及食品科技蓬勃發展，導致食品衛生安全問題日趨複雜，並由於眾多國內業者，規模不一且缺乏正確的食安及法律知識，造成重大食安事件接續發生，又消費者誤認為零風險方為安全，進而引發消費恐慌。104年2月4日衛生福利部食品藥物管理署則依據修訂之「食品安全衛生管理法」第3章第8條第4項之規定更名為「食品安全管制系統準則」，計13條。此條文規範之目的即在於確保食物從農場採收至消費者餐桌食用 (from farm to table) 的整個供應鏈過程之衛生安全。因此食品安全是指食物從生長、加工製造到民眾飲食消費過程，須確保食品的安全及衛生。(衛生福利部，2016)

(四). 衛生，是食品安全的基礎。不安全以及不能夠確保營養的食品來源仍是今天全球的食品安全最大之問題。每年有200多萬人因為有害細菌、病毒、寄生蟲或化學物質造成食品污染，進而得到各種疾病。重金屬和天然毒素所污染的食品可能引發長期的健康問題，如癌症和神經系統疾病。在脆弱性人群中，如兒童、老人以及經濟狀況較差的人群中，污染食品具有非常強烈的殺傷力。但在富裕的社會中，如歐美社會，主要喜歡新鮮的食品，因此也同樣著重微生物和細菌污染的問題(吳行浩，2014)

(五). 惡意的食品汙染行為:

依據 WHO 定義，「故意以生物性、化學性、放射性或其它實體物質汙染供人類消費之食品，或威脅如此為之，而企圖導致一般民眾的傷害或死亡，並且(或「或者」) 顛覆社會、經濟與政治之穩定者」，謂之惡意的食品汙染行為(WHO,

2008: 4)。此一定義相當明確，足以和目前有關食品詐欺的研究做區隔，因為「詐欺」本身是一種非常特定之刑事犯罪，即市售食品的供應方（無論是農牧生產者、加工業者或是銷售商）有義務在轉移交易標的給消費者的同時，提供一定品質和資訊充分之食品。倘若在移轉過程中，消費者受到供應方的蒙騙或誤導致實際買到的食品和其主觀認知的食品出現落差，造成客觀上財產損失（即「物之交付」），甚至伴隨健康法益受損或有受損之虞，這樣的食品移轉過程就存在刑法意義的「詐欺」。易言之，食品詐欺就是供應方基於經濟利得之主觀意圖而刻意將不實在的食物或構成食物之成分行銷於市場，使其以商品形式呈現並致生損害或有損害之虞於消費者（譚偉恩，2015）

二、食品安全認知

所謂認知（Cognition）指個體經由意識活動，對事物認知與理解的心理歷程（林財丁，1994）。（Kotler, 2000）認為認知係指一個人選擇、組織與解釋外來資訊，以產生其內心有意義的過程。綜合上述，食品安全認知定義為個體對於瞭解食品的安全經過，不管是本身主覺性意識活動，亦或所遭遇到事物之認知，或新聞事件報導獲知訊息等，而達成心理層面歷程。

本研究企業是參與食品供應鏈過程的生產者，本應洞悉環境變化而與時俱進，企業員工也相同，應調整心態秉持認證過程實務的學習與教育訓練得到的食品安全認知及法律知識，亦步亦趨的跟隨公司政策完成作業任務，將心比心把自己當作是食物最後消費者，才能食在安心。綜合上述，本研究提出下列研究假說：

H₂：食品安全認知正向影響角色認同

第四節 知覺組織支持

知覺組織支持（Perceived Organizational Support，簡稱：POS），意指在員工心理層面會發展一種信念，以評估對組織對員工貢獻與福利的重視程度（Eisenberger et al.,1986）。亦即知覺組織支持就是讓員工感覺到被認可，顯現在一些看得到且重要的激勵上（Allen and Kilmann, 2001），而在管理上要同時還要考量工作

環境，例如員工是否有足夠的時間和資源來改善他們的貢獻力(Shin et al., 1998)。由此顯示知覺組織支持對組織行為理論之重要性。

知覺組織支持就是在 ISO 22000 活動中，員工感受到公司及高階主管的支持，也就是員工體會到公司對他們承諾的程度(Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986)。亦即支持就是讓員工感覺到被認可，顯現在一些看得到且重要的激勵上(Allen and Kilmann, 2001)，而在管理上要同時還要考量工作環境，例如員工是否有足夠的時間和資源來改善他們的貢獻力(Shin et al., 1998)。個人知覺組織支持，會因為不同的背景及情境，使員工感受到的支持是不一樣的；而在推動 ISO 22000 認證時，本研究將組織支持分述如下：

一、專業支持：

指企業在推動 ISO 22000 認證時，對員工提供專業訓練上的支持，例如：包含顧問或講師的聘請、適時的安排專家的技術教導、及實作練習的加班費用及承擔因練習造成的減產損失，此即組織在專業上的支持。

二、行政支持：

指企業在推動 ISO 22000 認證時，對員工提供行政上的彈性支持，例如：在組織的運作、報告與考核系統的改變、薪資酬勞與獎勵的調整、以支持員工執行 ISO 22000 認證，都是屬於行政上的彈性，必需配合的調整。

三、任務上的支持：

指企業在推動 ISO 22000 認證時，對員工提供執行任務時的關心與尊重。亦即公司關心員工執行 ISO 22000 認證任務時工作的心理反應、重視 ISO 22000 認證小組執行任務時員工所提出的意見、對 ISO 22000 認證小組執行任務時有充分授權、員工在執行 ISO 22000 認證任務時公司給許多自由發揮的空間、公司有適切的整合新舊工作上的衝突，教導員工更多的方法與學習與執行。面對各種情境與問題，組織的關心、充分的授權、適時的調整都可以視為組織在員工執行任務上的支持。基於上述，本研究提出下列研究假說：

H₃：知覺組織支持正向影響角色認同

第五節 組織公民行為

最早提到組織公民行為的學者，應可追溯到(Katz, 1964)及Katz &Kahn(1978)之角色外行為，其指出組織欲有效運作的三個必要行為：

表2-2組織有效運作之三種必要行為

	Katz (1964)	Katz &Kahn (1978)
1	員工必須願意參與並留任組織中	員工缺勤及離職行為(維持行為)
2	員工必須達成特定的角色任務	員工達成組織要求之績效所需要的行為(順從行為)，即「角色內行為」
3	員工能執行創新及超越角色描述的自發性動作	員工能夠自動自發的為組織奉獻心力(主動行為)，即「角色外行為」

資料來源：(Katz, 1964&Katz and Kahn, 1978)

員工角色外行為的概念，強調自動自發、合作、創新、尊重制度、自我訓練、以及良好的儀態等行為(Katz,1964)。並且認為組織中若只有前兩種的員工行為，那將只一個脆弱的社會系統。從研究發現，組織公民行為對組織目標的達成有重要影響。(Organ,1988)提出組織公民行為可促使組織更有效的分配財務與人力資源，而組織公民行為並非屬於角色規範及工作說明書所明定，且不包含在正式的酬賞制度中，但卻有利於組織運作提高組織效能的行為。

員工角色內行為的概念，意指員工履行工作規定活動的行為，主要在評估員工履行正式工作要求的程度，以及是否盡其基本的工作職責(Williams & Anderson, 1991)。一般而言，內在角色行為深受組織標準作業程序(Standard Operation Procedure; SOP) 或團隊準則所影響(Mowday, Porter, and Steers, 1982)。組織公民行為包括三個前置因素，分別為服從(Obedience)、忠誠(Loyalty)及參與(Participation)。Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach (2000)整合過去文獻指出，組織公民行為分為助人行為(Helping Behavior)、運動家精神(Sportmanship)、組織忠誠(Organizational Loyalty)、組織順從(Organizational Compliance)、自動自發(Individual Initiative)、公民美德(Civic Virtue)、以及自我發展(SelfDevelopment)等六個因素。因此，本研究將員工之

角色行為歸納：

1. 員工角色內行為，指員工履行工作規定活動的行為。
2. 員工角色外行為，亦即員工在沒有正式獎勵系統下仍願意表現出可提升組織效能的行為(Organ, 1988)；也就是說，組織公民行為是一種超出正式雇用契約之基本期望的行為(Bateman and Organ, 1983; Organ, 1990)。員工能有此種行為，必定會產生較高價值的員工服務表現(Organ, 1988)，因而提昇顧客滿意。基於上述，本研究提出下列研究假說：

H₄：角色認同正向影響員工角色內行為

H₅：角色認同正向影響員工角色外行為

第三章 研究方法

本章根據前述之研究背景與動機、研究目的，及相關文獻探討，以建立本研究之架構，而後根據研究架構提出研究假設與編製問卷，以問卷為研究工具進行調查，回收問卷並彙整與分析問卷資料，以印證本研究之假說是否成立。茲將研究架構、研究對象與抽樣方法、研究變數衡量、信度與效度分析，依序分述如下。

第一節 研究架構

本研究依據研究假設如圖 3-1 所示，經由員工對自我角色的認同來自於個人對組織工作環境，以及對該角色的綜合判斷(Ashforth and Humphrey, 1993)之研究概念，探討企業執行 ISO 22000 食品安全管理系統認證活動時，衍生員工對 ISO 22000 認證態度、食品安全認知、知覺組織支持、角色認同、員工角色內行為與員工角色外行為等六項衡量構面，驗證 ISO 22000 認證態度、食品安全認知、知覺組織支持是否顯著影響並構成員工角色認同之前置因素，並輔以探討角色認同對員工角色內行為與員工角色外行為之關聯。

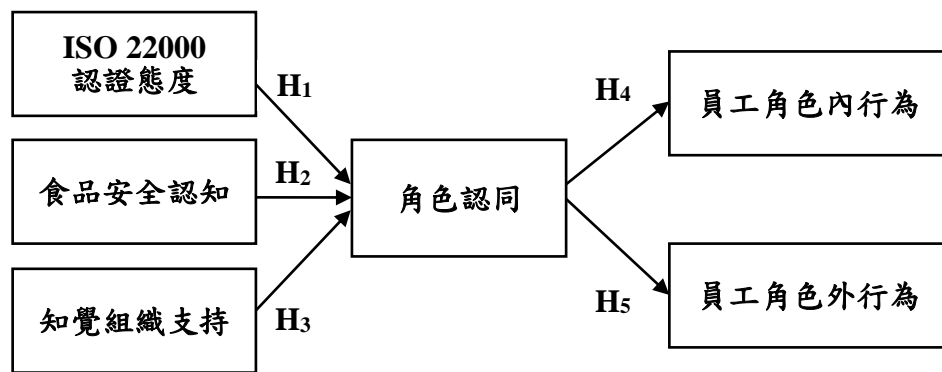


圖 3-1 研究架構圖

第二節 研究對象與抽樣方法

本研究以個案企業參與執行 ISO22000 認證制度的公司員工為問卷發放之對象；採取書面問卷樣本調查的放方式，共計發放 160 份，回收問卷 155 份，回收率達 96.9%，剔除部份回答不完全的問卷後，最後有效樣本共計 151 份，有效回收率為 94.4%。有效樣本基本資料的分佈情形及摘要說明如下：

一、有效樣本的基本資料的特性分佈情形表 3-1:包括性別、婚姻狀況、年齡、學歷、年資、服務部門、職位等級等。

表 3-1 樣本基本資料的分佈情形

(N=151)

項目	類型	樣本數 (人)	百分比(%)
性別	男	90	59.6
	女	61	40.4
婚姻狀況	已婚	73	48.3
	未婚	77	51.0
	其他	1	0.6
年齡	30 歲(含)以下	49	32.5
	30 歲~40 歲以下	65	42.4
	40 歲~50 歲以下	20	13.2
	50 歲~60 歲以下	17	11.3
	60 歲以上	1	0.6
學歷	研究所以上	16	10.6
	大學	96	63.6
	專科	17	11.3
	高中/職	20	13.2
	國小~國中	2	1.3
年資	未滿 1 年	16	10.6
	1 年以上未滿 2 年	13	8.6
	2 年以上未滿 5 年	55	36.4
	5 年以上未滿 10 年	22	14.6
	10 年以上未滿 20 年	29	19.2
	20 年以上	16	10.6
服務部門	製造部	97	64.2
	研發中心/品保中心	28	18.6
	設備中心/管理部	26	17.2
職位等級	一般職員	117	77.5
	中階主管	26	17.2
	高階主管	8	5.3

二、依據表 3-1 樣本基本資料的分佈情形，摘要說明如下：

(一).性別：

女性有 61 人，占 40.4%；男性有 90 人，占 59.6%。受訪男女比例，男性比女性稍多，主要原因是製造業以男性員工之比例較高所致。

(二).婚姻狀況：

已婚 73 人，占 48.3%；未婚 77 人，占 51.0%；其他 2 人，占 0.6%。

(三).年齡：

30 歲(含)以下之員工有 49 人，占 32.5%；30 歲~40 歲以下之員工有 65 人，占 42.4%；40 歲~50 歲以下之員工有 20 人，占 13.2%；50 歲~60 歲以下之員工有 17 人，占 11.3%；60 歲以上之界臨退休員工 1 人，占 0.6%。

(四).學歷：

18 人具高中學歷，占 7.9%；183 人具大專（含二技或四技），占 80.3%；27 人具研究所學歷，占 11.8%。

(五).年資：

服務未滿 1 年者有 16 人，占 10.6%；服務滿 1 年以上但未滿 2 年者有 13 人，占 8.6%；服務滿 2 年但未滿 5 年者有 55 人，占 36.4%；服務滿 5 年但未滿 10 年者有 22 人，占 14.6%；服務滿 10 年但未滿 20 年者有 29 人，占 19.2%；服務滿 20 年以上者有 16 人，占 10.6%。

(六).服務部門：

主要製造部從業人員 97 人，占 64.2%；掌握產品品質軸心的之研發中心及品保中心 28 人，占 18.6%；生產資源服務之設備中心及管理部人員有 26 人，占 17.2%

(七).職位等級：

一般職員及製造基層人員 117 人，占 77.5%；副課長(含)至課長職級之中階主管有 26 人，占 17.2%；副理(含)至經理/廠長職級者 8 人，占 5.3%。

第三節 研究變數之衡量

本研究採用橫斷性問卷調查法，各變數量表主要依據過去文獻，並參酌學者的研究問卷，再配合本研究之架構所形成。變數的衡量題項分別為 ISO 22000 認證態度 4 題、食品安全認知 4 題、知覺組織支持 4 題、角色認同 4 題、員工角色內行為 5 題、員工角色行外為 5 題。問卷設計完成後，邀請 5 位服務部門不同、年資 2 年以上之企業員工進行問卷前測評估，前測收回之問卷於修改後完成正式問卷。

本研究之問卷採用李克特量表 (Likert scale) 之七級評量分數測量受試者所知覺到的感受，依照其程度：非常不同意為 1 分，不同意為 2 分，稍微不同意為 3 分，普通為 4 分，稍微同意為 5 分，同意為 6 分，非常同意為 7 分，以此類推，分數愈高，表示程度愈高，反向題則反向計分。各變數之衡量彙整如下(表 3-4)：

表 3-2 各變數構面之衡量

項目	標準化 係數	資料來源
一、ISO 22000 認證態度		
(Cronbach's $\alpha=0.951$; AVE=0.955 ; CR=0.830)		Herath & Henson(2010)
1.我感覺公司推行 ISO 22000 認證，是很正確的。	.907	
2.我感覺公司推行 ISO 22000 認證，是非常好的。	.952	
3.我感覺公司推行 ISO 22000 認證，是符合潮流的。	.868	
4.我感覺公司推行 ISO 22000 認證，是非常需要的。	.915	
二、食品安全認知		
(Cronbach's $\alpha=0.953$; AVE=0.955 ; CR=0.852)		Rosati & Saba (2004)
1.食品安全會影響社會大眾的健康。	.882	
2.食品原料來源不可含有天然毒物、致病微生物、超標農藥殘留、重金屬等危害身體健康之成分。	.929	
3.食品添加物的控制與管理，應該合乎政府法規。	.951	
4.製造過程應避免病原菌傳播或交叉污染，產品必須要嚴格的品質檢驗以確保食品安全。	.928	
三、知覺組織支持		
(Cronbach's $\alpha=0.957$; AVE=0.961 ; CR=0.861)		Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986
1.公司有聘請講師給我們上 ISO 22000 相關課程。	.910	
2.公司有持續的提供我們 ISO 22000 相關的訓練。	.916	
3.公司安排專家協助我們解決技巧上的問題。	.941	
4.公司有負擔實作訓練的加班費用。	.943	
四、角色認同		
(Cronbach's $\alpha=0.936$; AVE=0.946 ; CR=0.814)		Burton & Hudson (2001)
1.我常以身為 ISO 22000 活動的一份子感到光榮。	.836	
2.我清楚瞭解在 ISO 22000 活動中,我扮演的角色。	.881	
3.我清楚瞭解在 ISO 22000 活動中,我應負的責任。	.975	
4.我認為我應該負起 ISO 22000 活動責任。	.910	
五、員工角色內行為		
(Cronbach's $\alpha=0.880$; AVE=0.883 ; CR=0.667)		Williams & Anderson(1991)
1.我會履行公司賦於我在 ISO 22000 活動的義務。	.762	
2.我適當完成公司指派我在 ISO 22000 活動的工作。	.741	
4.我總是能達成公司所訂定績效目標。	.855	
5.我會精確的執行公司對我在 ISO 22000 活動中,期望達成的工作。	.872	
六、員工角色外行為		
(Cronbach's $\alpha=0.871$; AVE=0.915 ; CR=0.671)		Organ & Konovsky(1989) 與 Van Dyne, Graham, & Dienesch (1994)
1.我願意主動幫忙同仁 ISO 22000 活動中工作。	.910	
2.當其他同仁批評 ISO 22000 時,我會挺身反駁。	.823	
3.我會樂意協助同仁學習 ISO 22000 活動的手法。	.882	
4.我會主動分擔會代理同事 ISO 22000 中的工作。	.930	
5.我會主動對外介紹或宣傳 ISO 22000 的優點,或澄清別人對 ISO 22000 的誤解。	.694	

一、ISO 22000 認證態度的衡量

本研究將參考 Herath & Henson (2010) 研究指出為企業推行 ISO 22000 認證的原因，研究闡述了採用 ISO 22000 標準的 20 個潛在原因的列表，經由內部宣導和相關課程訓練，讓員工明白配合公司實施此認證系統是內部和外部的改進，並增加客戶的信任，以提昇員工對實施 ISO 22000 認證的正向態度。本研究分別將原始量表的 20 列表，提修正為 4 項問題。量表採用七級評量分數測量受試者所知覺到的感受，選項從非常不同意到非常同意，分別依序給予 1 到 7 分數值，分數愈高，表示受試者對 ISO2200 的認證態度認同程度愈高；反之則否。

二、食品安全認知的衡量

本研究探索的各項食品安全認知是依據 Rosati & Saba (2004) 研究報告，並加以修正獲得之食品安全認知區分為食品安全會影響社會大眾的健康；食品原料來源不可含有天然毒物、致病微生物、超標的農藥殘留、重金屬等危害身體健康之成分；食品添加物的控制與管理應該符合政府法規；以及製造過程應避免病原菌傳播或交叉污染，產品必須要嚴格的品質檢驗以確保食品安全等 4 項。問卷設計採用七級 Likert 量表方式評量，選項從非常不同意到非常同意，分別依序給予 1 到 7 分數值，受訪者在此量表得分愈高表示對該項議題認知、擔心與危害程度愈高；反之則否。

三、知覺組織支持的衡量

此部份量表主要是在衡量員工意識到公司是否重視其在 ISO 22000 認證制度推展時的貢獻與對其福祉之關懷程度。對於知覺組織支持的衡量，是修正以 Eisenberger, Huntington, Hutchison and Sowa (1986) 發展出來的量表為主，原始量表共 36 題，依據 Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch and Rhoades (2001) 的研究，從中挑選因素負荷量較高的 4 題，其信度與效度皆已受到攸關研究的驗證與支持 (Eisenberger, Fasolo and Davis-LaMastro, 1990; Shore and Wayne, 1993)。為符合研究目的，本研究分別將原始量表的修正為 4 題問項再針對 ISO 22000 執行時，員工感受到的行政、專業與任務的支持為萃取構面。採用

七級評量分數測量受試者所知覺到的感受，選項從非常不同意到非常同意，分別依序給予 1 到 7 分數值，分數愈高表示受試者對知覺組織支持的知覺程度愈高。

四、角色認同的衡量

員工認知到在公司擔任何種職位，會有一套伴隨職務而來，應擔負起的責任及其表現行為時，經由與他人互動及社會期待影響之自我概念連結，進而產生的接受程度。關於角色認同的相關評估工具。本研究參考(Burton & Hudson, 2001)之量表，予以修改並發展出測量工作職位在員工心目中重要程度的角色認同衡量題項。使用七級量表，選項從非常不同意到非常同意，分別依序給予 1 到 7 分數值，分數愈高表示角色認同愈高。

五、員工角色內行為的衡量

角色內在表現就是員工履行組織執行 ISO2200 認證制度時，所賦予的角色責任的行為與態度，重點在評估員工履行工作正式要求的程度，以及是否善盡基本的工作職責，具體的結果會反應在是否願意擔負起執行的工作義務。問卷共 5 題，參考(Williams&Anderson, 1991)的角色內行為項目修改成 5 題，題目如「我會履行公司賦於我在 ISO 22000 活動的義務；我適當完成公司指派我在 ISO 22000 活動的工作；我總是能達成公司所訂定績效目標；我會精確的執行公司對我在 ISO 22000 活動中，期望達成的工作」問題亦採 Likert 七級量表的作答方式，選項從非常不同意到非常同意，分別依序給予 1 到 7 分數值，分數愈高表示正向角色內行為表現程度愈高。

六、員工角色外行為的衡量

角色外在表現在衡量組織執行 ISO 22000 系統時，參考(Organ, 1990)之組織公民行為，意指員工個人基於自由裁量，在沒有正式獎勵系統下而自願表現出提升組織效能的行為。選取高因素負荷進行整理後共有 5 個問題，題目如：我願意主動幫忙同仁 ISO 22000 活動中工作；我會樂意協助同仁學習 ISO222000 活動中的手法；我會主動分擔會代理同事 ISO 22000 中的工作；當其他同仁批評 ISO 22000 時，我會挺身反駁；我會主動對外介紹或宣傳 ISO

22000 的優點,或澄清別人對 ISO 22000 的誤解」。量表採用七級評量分數測量受試者所知覺到的感受。選項從非常不同意到非常同意,分別依序給予 1 到 7 分數值,分數愈高表示受試者的員工角色外行為表現程度愈高。

第四節 信度與效度

本研究採用 AMOS 18 統計分析軟體執行驗證性因素分析(Confirmatory Factor Analysis, CFA),驗證變數之信度與效度,用以確認資料的模式與本研究所預期的形式是否相同。驗證性因素分析(CFA),是多種效度分析中的一種,效度係指測量工具是否能夠準確測量到所欲衡量事物的概念,藉著 CFA 測量模型的分析,可以檢驗量表中的項目(觀察變數)和所衡量的概念(潛在變數)之間的假設關係是否成立。所以,本研究將潛在內生變數和外生變數的所有題目,一併置入測量模型中分析,以探討其模型之配適程度,亦即驗證內生變數和所對應的量表之配適程度,同時加以估計兩兩變數間之關係。在分析的過程中,首先將有因素負荷量不顯著之題項將予以刪除,其次根據驗證性因素分析之結果,將同一個構面之題項再一次進行信度分析。

由測量模型的分析結果得知,卡方值達顯著,表示模型配適不佳,然而,自由度越大的模型,卡方值越大,檢定結果也易達顯著,因此,在進行卡方檢定時,應考量自由度的大小,即計算卡方自由度比(χ^2/df),若其值小於 5 時,表示模型的配適度仍可接受(張紹勳,2001)。

如表 3-2,在驗證性因素分析中,檢驗測量模型是否具有單構面特性,必須符合兩個條件:(1)所有因素負荷量在統計上必須達到顯著;(2)整體測量模型是不是足以解釋或反應資料之變異。以 p 值小於 0.05 即可稱為因素負荷量達到顯著,根據 Bentler (1990) 與 Hair, Anderson, Tatham, & Black, (1998) 的建議,檢測整體模型契合度,當卡方 (χ^2) 及 $\chi^2/df < 5$ (參見表 3-2) 和 Comparative Fit Index (CFI) > 0.9 、Goodness-of-fit index (GFI) > 0.9 、Incremental Fit Index (IFI) > 0.9 、Tucker-Lewis Index (TLI) > 0.9 、Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) < 0.08 不顯著時,即為可接受測量模型之契合度。

表 3-3 因素分析模型配適度標準與結果

配適指標	建議要求	模式一	模式二
χ^2 (Chi-Square)	愈小愈好	84.534	117.160
χ^2/df	<5	1.705	2.020
Comparative Fit Index (CFI)	>.9	.984	.965
Goodness-of-fit index (GFI)	>.9	.919	.901
Incremental Fit Index (IFI)	>.9	.984	.965
Tucker-Lewis Index (TLI)	>.9	.978	.952
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	<.08	.069	.082

一、信度分析

信度即為測量之可靠度，本研究採用 Cronbach's α 和組成信度 (Composite Reliability, CR) 進行信度檢驗。Cronbach(1951)提出 α 係數， α 係數代表各題目量表一致性，相關係數愈高，內部一致性愈高；Cronbach's α 係數若介於 0.7 到 0.98 之間，即表示各問項量表具良好的一致性。本研究分析結果顯示，各個構面之 Cronbach's α 係數皆大於 0.7，表示各個構面已達到良好的內部一致性。在組成信度方面，組成信度越高代表題目之間有高度的關聯性，參考之標準值為 0.7 以上。CR 之衡量公式如下：

$$CR = (\sum Loading)^2 / [(\sum Loading)^2 + \sum error]$$

由於樣本數限制之考量，本研究分別進行兩個驗證式因素分析(CFA)，各變數構面之衡量(模式一)是分析角色認同之前置因素之構面(表 3-3)，整體配適度： $\chi^2=84.534$ ； $\chi^2/df=1.705$ ；CFI=.984；GFI=0.984；IFI=0.984；TLI=0.978；RMSEA=0.069；各變數構面之衡量(模式二)是分析角色行為之構面(表 3-3)整體配適度： $\chi^2=117.160$ ； $\chi^2/df=2.020$ ；CFI=0.965；GFI=0.901；IFI=0.965；TLI=0.952；RMSEA=0.082。

二、效度分析

效度 (Validity) 即有效性，它是指測量工具或手段能夠準確測出所需測量的事物的程度。本研究採用驗證性因素分析，檢測各個構面是否具有足夠的收斂效度 (Convergent Validity) 和區別效度 (Discriminant Validity)。以驗證調查的資料能否將潛在變數精確地衡量出來。

收斂效度為檢測構面內所有題項對該構面之變異解釋力，其檢測方式為利用平均變異數抽取估計量 (Average Variance Extracted, AVE) 與因素負荷量 (Factor Loading) 來檢測收斂效度。(Fornell & Larcker, 1981) 在 AVE 值及因素負荷量檢測方面，AVE 值必須高於 0.5，因素負荷量須大於 0.5 統計顯著標準。AVE 值之衡量公式如下：

$$AVE = \frac{\sum Loading^2}{(\sum Loading^2 + \sum error)}$$

本研究之分析結果如下表 3-4，表中各個構面的 AVE 值皆高於 0.5，而且因素負荷量皆達到顯著，因此具收斂效度。

區別效度乃指受試者對於量表變數間之區分敏感程度，假設受試者能夠清楚區別各變數題項，則區別效度為高。本研究根據 Fornell & Larcker(1981)提出之方法，以 AVE 值與相關分析來說明區別效度。假設各潛在變數的 AVE 值大於任一潛在變數的相關係數的平方值，即代表有良好之區別效度。本研究採用 Pearson 相關係數進行相關分析，結果如下表 3-4 所示。由此表可知，各構面之 AVE 值皆高於任兩構面之相關係數的平方值，顯示本研究之各構面皆具有良好之區別效度。

表 3-4 各變數之相關係數的平方值與 AVE 值

變數	平均數	標準差	1	2	3	4	5	6
1.ISO 22000 認證態度	5.8593	.97450	(.830)					
2.食品安全認知	5.4685	1.04455	.256***	(.852)				
3.知覺組織支持	6.3195	.79904	.407**	.123***	(.861)			
4.角色認同	5.2997	1.08858	.274***	.289***	.256***	(.667)		
5.角色內行為	5.3037	.97110	.236***	.176***	.171***	.415***	(.814)	
6.角色外行為	4.8200	1.28987	.092***	.086***	.093***	.266***	.252***	(.671)

註：

1. * $p < 0.05$ ， ** $p < 0.01$ ， *** $p < 0.001$
2. N=151，對角線括號內的數字為該變數之 AVE 值

第四章 量測結果與分析

本章分為二部分論述，第一節敘述統計量與相關係數分析；第二節研究假驗證。

第一節 敘述統計量與相關係數分析

本研究所探討各變數的平均數、標準差與變數間之相關係數彙整於表 4-1。根據測量模型的項目進行相關分析，結果顯示：

- 一、食品安全認知與知覺組織支持之相關係數為 0.350，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準；食品安全認知與角色認同之相關係數為 0.538，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準；食品安全認知與角色內行為之相關係數為 0.419，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準；食品安全認知與角色外行為之相關係數為 0.294，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準。
- 二、ISO 22000 認證態度與食品安全認知之相關係數為 0.506，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準；ISO 22000 認證態度與知覺組織支持之相關係數為 0.638，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準；ISO 22000 認證態度與角色認同之相關係數為 0.523，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準；ISO 22000 認證態度與角色內行為之相關係數為 0.486，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準；ISO 22000 認證態度與角色外行為之相關係數為 0.304，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準。
- 三、知覺組織支持與角色認同之相關係數為 0.506，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準；知覺組織支持與角色內行為之相關係數為 0.414，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準；知覺組織支持與角色外行為之相關係數為 0.305，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準。
- 四、角色認同與角色內行為之相關係數為 0.644，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準；角色認同與角色外行為之相關係數為 0.516，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準。
- 五、角色內行為與角色外行為之相關係數為 0.502，其相關係數達到 $p < 0.001$ 的顯著水準。

表 4-1 各變數之相關係數與 Cranach's α

變數	平均數	標準差	1	2	3	4	5	6
1.ISO 22000 認證態度	5.8593	.97450	.951					
2.食品安全認知	5.4685	1.0446	.506***	.953				
3.知覺組織支持	6.3195	.79904	.638**	.350***	.957			
4.角色認同	5.2997	1.0886	.523***	.538***	.506***	.936		
5.角色內行為	5.3037	.97110	.486***	.419***	.414***	.644***	.880	
6.角色外行為	4.8200	1.2899	.304***	.294***	.305***	.516***	.502***	.871

註：

1.* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

2.N=151，對角線括號內的數字為該變數之 Cranach's α

第二節 研究假設驗證

在第一節的分析中，顯示本研究所使用之測量工具的信度皆達到可接受的標準，因此，接著進一步探討兩兩潛在變數之間的關係，本研究以普通最小平方法（OLS）來驗證理論推測之合理性，並且驗證本研究提出的假設是否成立。

在本研究的理論模型中，共包含 6 個變數，分別為：食品安全認知、ISO 22000 認證態度、知覺組織支持、角色認同、角色內行為及角色外行為，對於觀察變數的處理，本研究是以簡單線性迴歸分析來驗證所提出的假設，分析結果如下所示：

一、各變數之係數路徑

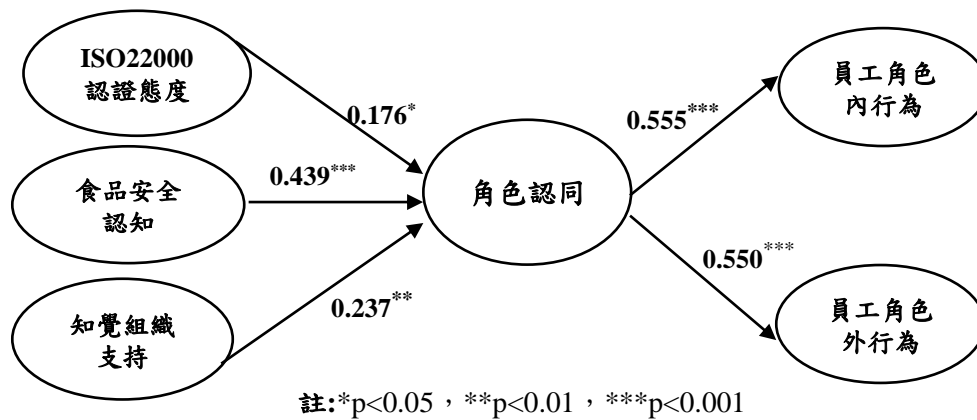


圖 4-1 係數路徑圖

二、 各變數之迴歸分析結果

表 4-2 各變數之迴歸分析結果

預測變數	模式	模式 1 角色認同	模式 2 員工角色內行為	模式 3 員工角色外行為
性別		-0.002 (-.27)	-.106 (-1.730)	-.039 (-.562)
婚姻		-0.013 (-.187)	-.057 (-.862)	-.070 (-.918)
學歷		.006 (.090)	.083 (1.354)	-.038 (-.539)
工作年資		.043 (.625)	.066 (.999)	.050 (.661)
ISO 22000 認證態度		.176* (1.970)	.140 (1.618)	.014 (.144)
食品安全認知		.439*** (6.062)	.075 (0.958)	.117 (1.322)
知覺組織支持		.237** (2.954)	.023 (.294)	-.009 (-.094)
角色認同			.555*** (6.874)	.550*** (5.986)
R^2		.505	.551	.411
adj. R^2		.481	.525	.377
F 值		20.568***	21.194***	12.108***

註：

1.* $p < 0.05$ ， ** $p < 0.01$ ， *** $p < 0.001$

2.上方數據為 β 值，()內數據為 t 值

三、 各變數之迴歸分析結果說明：

1. 依據研究假設 H_1H_2 ：ISO 22000 認證態度正向影響角色認同。在圖 4-1 係數路徑圖、表 4-2 模式 1 中，ISO 22000 認證態度正向影響角色認同 ($\beta = 0.176^*$, $t = 1.970$ ，達 0.05 顯著水準)，故假設 H_1 成立。

2. 依據研究假設 **H₂**：食品安全認知正向影響角色認同。在圖 4-1 係數路徑圖、表 4-2 模式 1 中，食品安全認知對角色認同亦成正向影響($\beta=0.439^{***}$, $t=1.424$ ，達 0.001 顯著水準)，故假設 **H₂** 成立。
3. 依據研究假設 **H₃**：知覺組織支持正向影響角色認同。在圖 4-1 係數路徑圖、表 4-2 模式 1 中，知覺組織支持對角色認同亦成正向影響($\beta=0.237^{**}$, $t=2.954$ ，達 0.01 顯著水準)，故假設 **H₃** 成立。
4. 依據研究假設 **H₄**：角色認同正向影響員工角色內行為。在圖 4-1 係數路徑圖、表 4-2 模式 1 中，角色認同對員工角色內行為亦成正向影響($\beta=0.555^{**}$, $t=6.874$ ，達 0.001 顯著水準)，故假設 **H₄** 成立。
5. 依據研究假設 **H₅**：角色認同正向影響員工角色外行為。在圖 4-1 係數路徑圖、表 4-2 模式 1 中，角色認同對員工角色外行為亦成正向影響($\beta=0.550^{**}$, $t=5.986$ ，達 0.001 顯著水準)，故假設 **H₅** 成立。

第五章 結論與建議

本研究所提出之研究假設及實證結果進行論述結論，主要分為三個小節。第一節為研究假設之驗證結果進行分析和討論；第二節將研究結果結合學術與實務，藉以說明本研究在學術理論以及實務上的意涵與貢獻；最後，第三節為說明本研究存在之研究限制，並且建議本研究在未來可再繼續研究之方向。

第一節 研究討論

本研究的目的是以企業執行 ISO 22000 認證制度為例，探討 ISO 22000 認證態度、食品安全認知、知覺組織支持對角色認同之影響；以及探討角色認同對於員工角色內行為及員工角色外行為之影響，進而闡述各變數構面間之關係，並且瞭解關鍵因素如下敘述：

一、ISO 22000 認證態度與角色認同間之關係

本研究發現，ISO 22000 認證態度對角色認同成正向影響且達顯著結果。亦即員工透過參與企業執行 ISO 22000 認證活動的過程，藉由教育訓練和工作上的學習歷程，而形成對 ISO 22000 新的認識與瞭解，因而認同公司推行 ISO 22000 品質系統自主管理的是好的、正確、且符合潮流的決策的，且認同個人在組織中被賦予的角色，所以願意付出行動履行 ISO22000 活動中的角色任務。

二、食品安全認知與角色認同間之關係

本研究發現，食品安全認知對角色認同成正向影響且達顯著結果。而認知是指個人對於某事物之瞭解情形、認識程度及看法。基於生產者的觀點，對食品安全認知定義為員工透過參與企業執行 ISO 22000 認證過程，藉由食品衛生安全相關教育訓練和工作上的學習活動，得到食品安全認知及法律知識；甚至個人生活上對食品安全事物的遭遇，或是從報章媒體等獲得的食品安全訊息，成為一種心理層面的經歷，而形成食品安全的知識性、安全性、健康性的認識與瞭解；進而對組織工作環境產生自我角色的認同，亦即認同個人在組織中被賦予的角色，那麼，自然也願意完成組織交付的任務。

三、知覺組織支持與角色認同間之關係

本研究發現，知覺組織支持對角色認同成正向影響且達顯著結果。員工在執行 ISO 22000 活動時，感受到公司及高階主管給予工作上之行政、專業與任務的支持，包含提供專業訓練、員工參與活動額外付出時間的加班費，及改善工作環境，肯定員工於認證活動所產生貢獻的價與如何關心他們實質與心理感知的福利。故當員工的認知和認同標準與特定角色完全相符合時，個人行為表現就會傾向與角色認同一致的行為 (Callero, Howard, & Piliavin, 1987)，因此在自我肯定的過程中，當角色認同能夠激勵角色行為表現時，個人愈發重視角色認同，越會展現出高度認同，則對工作滿意度、工作表現與創造力等產生正向影響。

四、角色認同與員工角色內行為間之關係

本研究發現，角色認同對員工角色內行為成正向影響且達顯著結果。顯示認同個人在組織中被賦予的角色，則自然也願意完成組織交付的任務 (Farmer, Tierney, and Kung-McIntyre, 2003)。一般而言，內在角色行為深受組織標準作業程序 (SOP) 或團隊準則所影響 (Mowday, Porter, & Steers, 1982)。而 ISO 品質系統要求企業內部運作業程序，必須書面與文件化。ISO 22000 活動之各項作業各項運作流程，應由團隊按照部門權責制訂程序，即把做的寫下來，員工只要按照 SOP 標準作業說明的內容執行，「說、寫、做」一致化，經主管覆核確認正確性。員工願意接受認證制度的規範，認同自我在工作中角色扮演，故願意盡其本分完成組織賦予在 ISO2200 活動工作職責。

五、角色認同與員工角色外行為間之關係

本研究發現，角色認同對員工角色外行為成正向影響且達顯著結果。即員工在沒有正式獎勵系統下仍願意表現出可提升組織效能的行為 (Organ, 1988)，員工能有此種行為，必定會產生較高價值的員工服務表現。換言之，自我角色認同程度越高的員工，自然會有較高的意願挑戰任務並承擔創新的風險，因此也比較能夠在工作當中展現創新行為。

第二節 研究貢獻與管理意涵

依據本研究實證結果提出研究貢獻與管理意涵整理如下：

一、ISO 22000 認證態度、食品安全認知、知覺組織支持三個變項，驗證結果確實為員工角色認同之前置因素，亦即藉由員工參與企業執行 ISO 22000 認證活動的過程，接受公司安排參與食品衛生安全及 ISO 22000 相關專業教育訓練和工作上的學習，而形成食品安全的知識性、安全性、健康性的認知與瞭解，並感受到公司及高階主管給予工作上之行政、專業與任務的支持，進而對組織工作環境產生自我角色的認同。當員工的認知和認同標準與職務角色完全相符合時，個人行為表現就會趨於與角色認同一致的行為，所以在自我肯定的過程中，當角色認同能夠激勵角色行為表現時，員工越能展現高度認同，則對工作滿意度、工作表現與創造力等產生正向影響。

二、企業成功導入 ISO 22000 認證系統的重要因素，除了強化高層管理承諾、明確的食品安全政策和計劃、授權食品安全小組管理食品危害、在整個食品供應鏈中建立開放的溝通管道、對緊急情況作出迅速反應等，均應該符合食品衛生安全法規及 ISO 22000 條文之要求。其次，高階管理層應提供符合食品廠建廠法規的基礎設施、工作環境和必要人力資源，其中人力資源的要求端賴訓練有素的工作團隊及角色認同感較高的員工，比較容易達成目標任務。自我角色認同程度越高的員工，會有比較高的意願挑戰任務並承擔創新的風險，也比較能夠在工作中展現創新行為。因此，員工的角色認同正向影響員工角色內外行為，可視為導入 ISO 22000 認證是否成功的重要指標，具有重要的意涵。

三、實務建議：

1. ISO 22000 食品安全管理系統的導入和實施是一項艱鉅的任務，強化管理階層責任和各部門權責劃分是重要的。各部門分工和權責劃分是否合理，將影響管理系統是否有效運行。系統文件是否清楚定義各部門的工作內容、執行方法與記錄，以及如何執行內部溝通與整合外部溝通。各項作業規劃與各部門的人力資源配適度？教育訓練是否亦步亦趨完全執行即被確認訓

練成效，部門溝通是否符合上行下效及組織橫向協調？各事項如果造成系統運作成效不良、會引起各部門執行人員反感與情緒低落，甚至衍生消極的抵制。企業要盡可能做到文件規劃和實際狀況相結合，企業能運作的順暢和符合群體的要求才是重要的。

2. 再則，通過 ISO 22000 驗證後，如何維持系統有效運作，才是食品生產業者杜絕食品危害的根本。組織會因員工個人生涯發展產生人事異動，然專業人才的流動有時雖可作為創新與研發的動力，但人力資源管理的重點應著重在如何使員工在組織中，能盡心盡力的付出，而非留在組織愈久愈好。由此建議經營高層及人資主管，
 - (1). 調整參與 ISO 22000 系統員工之工作考核、薪資酬勞與獎勵，工作考核列入職務升遷評等，以實現管理承諾
 - (2). 新進員工的遴選條件，應加入 ISO 22000 系統相關項目為錄取評量，以提升員工績效與素質、增進員工解決問題的能力及穩定系統運作。

第三節 研究限制與未來研究方向

本研究在樣本資料蒐集上，僅以個案公司員工的抽樣資料為樣本，在研究結果的一般化條件上可能受到限制。未來相關議題之研究方向建議如下敘述：

1. 研究可擴大以臺灣地區食品廠參與 ISO 22000 認證之員工為樣本蒐集對象，以強化研究成果的一般化。
2. 問卷的填答採用同一受訪者回答全部問題方式，可能產生同源偏差 (Common Method Variance) 問題；在後續研究方法設計中，應該盡量避免產生共同方法變異的情況及增加蒐集多元意見之項目，以減低同源偏差的風險。

參考文獻

一、中文文獻

1. 監察院 (2011)。我國食品安全衛生把關總體檢專案調查研究報告。台北市：作者。
2. 衛生福利部食品藥物管理署 (2016)。2016-2020 食品安全政策白皮書。台北市：作者。
3. 彼得·杜拉克等著 (2000)。知識管理 (張玉文)。台北：天下文化。
4. 趙子文、方世榮、張文賢 (2012)。內部市場導向、內部顧客態度對角色服務行為之影響。顧客滿意學刊, 9 (1), 102 - 115。
5. 陳建丞 (2008)。員工知覺的組織支持與工作績效間的中介模型研究。管理學報, 25(3), 309-331。
6. 侯勝宗、樊學良、連婉茜 (2015)。真心或矯情？情緒勞務和創新行為之關係。臺大管理論叢, 25(3), 21: 10.6226/NTUMR。
7. 林財丁 (1994)。心理學在銷售人員訓練上的實務應用。中國心理學會工商心理學現況與應用研討會。台北：台灣大學。
8. 張紹勳 (2001)。研究方法。台中市：滄海書局。
9. 譚偉恩 (2015)。食品供應鏈中惡意汙染行為之防治：以美國、歐盟與國際組織的實踐為例。歐美研究, 46 (4), 102-115。 , 563-602。
10. 吳行浩 (2014)。由比較法觀點論食品安全管理規範之檢討。高大法學論叢, 9 (2), 115-176。
11. 洪賢奇 (2005)。心理所有權、知覺組織支持與組織承諾對員工行為之影響-以企業推動全員生產管理為例。東海大學高階經營管理碩士論文, 未出版, 台中市。
12. 李宛玲 (2008)。自我認同、角色認同、組織認同與工作績效關聯性之研究。銘傳大學管理碩士論。未出版, 台北市。
13. 吳秉潔 (2012)。員工心情對離職傾向、團隊凝聚力、創造力角色認同之影響。成功大學國際企業研究所論文。未出版, 台南市。

14. 林淑姬 (1992)。薪酬公平、程序公正與組織承諾、組織公民行為關係之研究。政治大學企業管理研究博士論文，未出版，台北市。
15. 張淑霞 (2014) 家長式領導對員工組織公平的影響：干擾效果之測試。東海大學高階經營管理碩士論文，未出版，台中市。

二、英文文獻

1. Allen, R.S. & Kilmann, R.H.,(2001). The role of the reward system for a total quality management-based strategy,*Journal of Organizational Change Management*, 14 (2), 110-131.
2. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). *Emotional labor in service roles: The influence of identity. Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
3. Allport, G. W.,(1961).*Pattern and Growth in Personality*, New York: Holt, Riehart, and Winston.
4. Bateman, T. S. and 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.
5. Blake E. Ashforth & Ronald H. Humphrey (1993), "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity",*The Academy of Management Review*18(2) 88-115.
6. Burke, P. J. & Reitzes, D. C.,(1981)The Link between Identity and Role Performance, *Social Psychology Quarterly*, Vol. 44(2).83-92.
7. Cronbach, L. J. (1951).*Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika*, 22(3),297-334.
8. Cooley, C. H.,(1902). *Human Nature and Social Order*, New York: Scribner's.
9. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support,*Journal of Applied Psychology*, 71 (3) , 500–507.
10. Farmer, S. M., Tierney, P. & Kung-Mcintyre, K. (2003). Employee creativity in Taiwan: An application of role identity theory. *Academy of Management Journal*, 46, 618–630.
11. Foote, N. N.,(1951).Identifications the Basis for A Theory of Motivation. *American Sociological Review*, Vol. 26,(1), 14-21.
12. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
13. Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998).*Multivariate Data Analysis*. Prentice-Hall.
14. Hoelter, J. W., "The Effect of Role Valuation & Commitment on Identity Salience,"*Social Psychology Quarterly*, Vol. 46, No. 2, 1983, 140-147

15. Katz, D. & Kahn, R. L. (1978), *The social psychology of organizations* (2nd ed.), New York: Wiley.
- Kline, L. W., & France, C. J. (1899), "The psychology of ownership", *Pedagogical Seminary*, 6(4) : 421–470.
16. Katz, D., & Stotland, E. (1959). A preliminary statement to a theory of attitude structure and change. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A study of a science*. New York: McGraw-Hill.
17. Kotler, P., (2000), *Marketing management, analysis, planning, implementation, & control* Tenth edition, New Jersey: Prentice-Hall, 36-37.
18. Mead, G. H., (1934). *Mind, Self, and Society: from The Standpoint of A Social Behaviorist*, Chicago: The University of Chicago Press.
19. Michael A. Hogg & Deborah I. Terry. (2000). *Social Identity & Self-Categorization Processes in Organizational Context*. (1), 121-140.
20. Mortimore, S. (2001). *How to make HACCP really work in practice*. *Food Control*, 22 12(4), 209-215
21. Organ, D. W., (1988). *Organizational Citizenship Behavior*, Lexington, MA: Lexington Books.
22. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., and 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(2), 513-563.
23. Shin, D., Kalinowski, J.G. & EI-Enein, G.A. (1998). Critical implementation issues in total quality management. *SAM Advanced Management Journal*, 63 (1), 10-14.
24. Stryker, S., Identity Salience and Role Performance. *Journal of Marriage and the family*, Vol.30, No. 4, 1968, 558-564.
25. Rosati, S & Saba, (2004) A., The perception of risks associated with food-related hazards and the perceived reliability of sources of information, *International Journal of Food Science and Technology*, Vol. 39, 491-500.
26. Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support. A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87: 698–714.
27. Rosati, S., & Saba, A. (2004). The perception of risks associated with food-related hazards and the perceived reliability of sources of information. *Int. J. Food Sci. Technol.*, 39(5), 491-500.

28. Stryker, S., *Symbolic Interactionism(1980): A Social Structural Version, Menlo Park, California: Benjamin Cummings.*
29. Van der Wiele, T., & Brown, A. (1997). ISO 9000 series experiences in small and medium-sized enterprises. *Total Quality Management & Business Excellence*, 8(2&3), 300-304.
30. Van Dick, R., Wagner, U., Stellmacher, J. & Christ, O., (2004). The Utility of The Broader Conceptualization of Organizational Identification: Which of Its Aspects Really Matter?. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*,77 (2), 171-191.
31. Van, D. L., Graham, J. W., and Dienesch, R. M., (1994) , Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation, *Academy Management Journal*, 37(4), 765-802.
32. Williams, L. J. & Anderson, S. E., (1991) , Job Satisfaction & Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-role Behaviors, *Journal of Management*, 17(3), 601-617.

附錄一：問卷

您好：

這是一份學術性的問卷調查，主要目的想瞭解您對於公司推展 ISO 22000 食品安全管理系統的看法，您的填答對本研究是否完成十分重要，各題目的答案並沒有對與錯之分別，請直接依據個人的認知與意願填答即可。您所填答資料僅供本人論文之整體分析，敬請安心作答。由衷感謝您的協助與支持！

敬祝

健康喜悅

東海大學 EMBA 高階經營管理碩士在職專班

研究生：何淑娟敬上

【第一部份】個人基本資料

此部份係以匿名作答，請依據您的實際狀況在“”空格中“”勾選答案。本資料純粹為學術分析參考用，請您安心協助問卷調查。

D1. 您的性別：

1. 男

2. 女

D2. 您的婚姻況：

1. 未婚

2. 已婚

3. 其他

D3. 您的年齡：

1. 30歲(含)以下

2. 30歲~40歲以下

3. 40歲~50歲以下

4. 50歲~60歲以下

5. 60歲以上

D4. 您的最高教育程度：

1. 國小~國中

2. 高中/職

3. 專科

4. 大學

5. 研究所及以上

D5. 您的服務年資：

1. 未滿1年

2. 1年以上未滿2年

3. 2年以上未滿5年

4. 5年以上未滿10年

5. 10年以上未滿20年

6. 20年以上

D6. 您目前服務的部門

1. 製造部

2. 研發中心/品保中心

3. 設備中心/管理部

D7. 您目前擔任的職級：

1. 高階主管

2. 中階主管

3. 一般職員/現場人員

(副)經理/廠長以上

(副)課長/主任

【第二部份】

請問您對公司推展 ISO 22000 食品安全管理系統認證的態度，請依您的實際感受和看法在方格中勾選最適當的同意程度。		非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1.	我感覺公司推行 ISO 22000 食品安全管理系統認證，是很正確的。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	我感覺公司推行 ISO 22000 食品安全管理系統認證，是非常好的。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	我感覺公司推行 ISO 22000 食品安全管理系統認證，是符合潮流的。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	我感覺公司推行 ISO 22000 食品安全管理系統認證，是非常需要的。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【第三部份】

以下問題，主要是想請教您公司推展 ISO 22000 食品安全管理系統與您對食品安全的認知，請依您的實際感受和看法圈選最適當的同意程度，並在空格中打「✓」。		非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1.	食品安全會影響社會大眾的健康。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	食品原料來源不可含有天然毒物、致病微生物、超標的農藥殘留、重金屬等危害身體健康之成分。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	食品添加物的控制與管理，應該符合政府法規。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	製造過程應避免病原菌傳播或交叉污染，產品必須要嚴格的品質檢驗以確保食品安全。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【第四部份】

下列問題，主要是想瞭解公司在推展 ISO 22000 食品安全管理系統時，您是否感受公司對你提供一些協助，請依照公司狀況以個人感受勾選出最適當的同意程度，並在空格中打「✓」。		非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1.	公司有聘請講師給我們上 ISO 22000 食品安全管理系統相關的課程。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	公司有持續的提供我們 ISO 22000 食品安全管理系統相關的訓練。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	公司有安排專家協助我解決技巧上的問題。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	公司有負擔實作訓練的加班費用。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【第五部份】

在公司推展 ISO 22000 食品安全管理系統之後，您認為自己是否努力投入並達成公司對我在執行 ISO 22000 活動中期望的工作。請依照實際的經驗及個人感受在方格中勾選您適當的同意程度。		非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1.	我適切地履行公司賦予我在 ISO 22000 認證活動中之義務。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	我適當的完成了公司指派我在 ISO 22000 食品安全管理系統活動中的工作。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	我總是能達成公司 ISO 22000 食品安全管理系統活動中所訂定的績效目標。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	我會精確的執行公司對我在 ISO 22000 食品安全管理系統活動中期望達成的工作。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【第六部份】

請問您公司在推展 ISO 22000 食品安全管理系統時，個人內心的感受，例如：公司在推展 ISO 22000 食品安全管理系統時，是自己是否應該或有義務去配合，請依本身狀況勾選出最適切的同意程度，並在空格中打「✓」。		非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1.	我常以 ISO 22000 食品安全系統活動的一分子感到光榮。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	我清楚瞭解在 ISO 22000 食品安全管理系統活動中我所扮演的角色。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	我清楚瞭解在 ISO 22000 食品安全管理系統活動中我應負的任。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	我應該要負起 ISO 22000 食品安全管理系統活動所賦予我的責任。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【第七部份】

請問公司在推展 ISO 22000 食品安全管理系統之後，包括在推展 ISO 22000 活動中，您認為自己是否努力投入於自身之工作、是否主動幫助同事、是否主動宣傳推展 ISO 22000 食品安全管理系統的優點。請依照您實際的經驗及個人感受勾選出最適切的同意程度，並在空格中打「✓」。		非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1.	我願意主動幫助同仁 ISO 22000 認證活動中的工作。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	當其他同仁批評 ISO 22000 時，我會挺身反駁。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	我會樂意協助同仁學習 ISO 22000 認證活動中的手法。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	我會主動分擔或代理同事 ISO 22000 認證活動的工作。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	我會主動對外介紹或宣傳 ISO 22000 認證的優點，或澄清他人對 ISO 22000 的誤解。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【第八部份】

請問您公司在推展 ISO 22000 食品安全管理系統時，您是否感受公司對你有公平的對待，請依照公司狀況，以個人感受勾選出最適切的同意程度，並在空格中打「✓」。		非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1.	為配合推展 ISO 22000 食品安全管理系統，公司在薪酬調整上變得比較公平。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	為配合推展 ISO 22000 食品安全管理系統，公司在考核系統調整變得是公平的。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	為配合推展 ISO 22000 食品安全管理系統，公司在獎勵制度上變得是公平的。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	公司相當關心我在執行食品安全管理系統任務時，工作的心理反應。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	公司相當重視食品安全管理系統小組執行任務時，我提出的意見。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	公司對於 ISO 22000 食品安全管理系統小組執行任務時，有充分授權。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【請您確認一下，每一題都已勾選】

——本問卷在此結束，非常感謝您的協助與合作!! ——