

勞退新制滿意度對退卻行為影響之探討－以個體社會資本為干擾變數*

劉仲矩** 黃梅君***

- 一、緒論
- 二、文獻探討與研究假設
- 三、研究方法
- 四、結果分析
- 五、結論與建議

近來勞退新制的實施可能影響國家經濟、組織生存與員工權益之發展，如何藉由保障性福利來吸引與留住關鍵性人才，並降低工作疏離現象是相當重要的議題。本研究目的在探討勞退新制滿意度對員工退卻行為之影響，並分析個體社會資本之調節效果。本研究採取便利抽樣法針對台灣地區不同產業公司之327位參與勞退新制的員工為研究對象，研究發現：勞退新制滿意度對退卻行為具部分負向影響關係；取得資源與資訊對於勞退新制滿意度與退卻行為之關係具部分負向調節效果；而獲取助力對於勞退新制滿意度與退卻行為之關係具部分正向調節效果。本文最後依照上述研究結果提出理論意涵、管理實務與後續研究建議。

關鍵詞：勞退新制滿意度、退卻行為、個體社會資本、取得資源與資訊、獲

* 本研究作者群誠摯感謝匿名評審寶貴的意見。

**

國立台北大學企管系助理教授。E-Mail:

gereliu@mail.ntpu.edu.tw

*** 國立台北大學企管系碩士。E-Mail: eay0704@yahoo.com.tw

投稿日期：二〇〇七年一月二日；接受刊登日期：二〇〇七年十一月七日。

東吳政治學報/2007/第二十五卷第四期/頁 137-179。

取助力

一、緒論

近年來，由於台灣人口高齡化現象越來越明顯，探究原因，可能是因為醫療進步致使死亡率下降，平均壽命相對延長，另外，可能生育率下降，亦相對使老年人口比例提高，因而使老年問題越來越被重視（陳綾珊，2000），而與老年生活息息相關的，就是退休金問題。幾年前，有關公務人員退休金問題引發社會上沸沸揚揚的討論，對於政府的施政也形成一股莫大的壓力，衡諸過往公務人員退輔制度，濫觴於 1943 年，迄 1995 年新制實施前已過 50 載，其間歷經 4 次修正，但整體架構與原則均無重大改變，採用隨到隨付制，之後 1995 年改採提撥式的基金制，由政府及公務人員共同提撥一定比例組成基金，作為日後退休金實際給付時的財源（楊永芳，2001），退休金的議題，從以前可能不是太注重的權益或是福利，發展至今，幾乎為社會各界所強調，政府也不斷在退休金制度方面加以修正，以期能提升全民的生活，從公務人員的制度、勞工相關的勞退新制，甚至是近來的國民年金制度，也都有了重大的變革，其中攸關於台灣數百萬勞工的退休金基本權益，就成為熱門的議題，也是政府施政相當強調的重點。退休金不再只是一個基本的權益，而是組織用來留才、激勵士氣等的有效策略工具，為各界所重視。良好完善的各項退休制度，更是國家邁向成長進步的基礎，也是福利國家所強調整體社會安全一項不可或缺的使命。

台灣地區自 2005 年正式實施勞退新制政策以來，相較於過去勞動基準法之退休金制度（勞退金舊制），改革了退休金請領難以達成、罰責過輕、違反退休規定之個案偏多、影響中高齡就業機會、雇主難以估算退休金成本等種種缺失（楊祐宗，2005），主要規範重點在於保障退休經濟來源、監督與補助退休金管理、加強罰責與執行力（葉幼梅、朱如君，2007）。根據行政院勞工委員會（2006）最新統計報告，國內勞工選擇新制人數為 401 萬 5 千人、選擇舊制人數為 140 萬人。由此可知，勞退新制立法已廣為社會大眾所

接受與採納，也將勞資關係中不明確的退休保障問題，轉變成較為明確的權利義務關係（陳忠良，2006）。但是這項重大退休變革也產生了新的勞資爭議點。對資方而言，新制強制雇主每月須為員工提撥其薪資的6%作為退休準備金，會增加人員雇用成本與影響現金調度；對勞方而言，新制退休規範具有加強雇主責任與保障勞工權益等功能，勢必影響勞動市場的競爭程度與工作行為的變化（趙翠意，2005）。所以，基於員工往往是社會福利政策下的最弱勢族群（楊通軒，2006），了解員工對勞退新制的需求、感受，以及與政府單位、企業組織的互動關係，以改善適當的退休金政策，兼顧利害關係人之福祉，便成為當務之急。

近年來許多國家不斷推行退休制度改革，因而學者們相當熱衷於探討退休制度議題與員工行為之關聯性（Hogler et al., 2004; Brinton, 2000; Shaw et al., 2005; Zhang and Jin, 2006）。本研究係以國內理論與實務專家最近共同關切的一項當代議題－勞退新制（the new pension system）為探討焦點。勞退新制是指政府單位以修正後的法令規章定出一套退休、資遣、年資累計、監理機制、違反處罰等辦法或制度，藉以具體保障勞工退休相關權益（趙翠意，2005）。有關勞退新制的相關研究大多強調新舊制度比較、企業因應之道與員工態度、行為反應（楊祐宗，2005；趙翠意，2005；溫浩榆，2005）。可惜的是，這類研究仍有未及完備之處，首先勞退新制中的不同條款事項之知覺或滿意是否使員工行為的展現上有不同效果？其次，許多研究將重心放在勞退新制實施後員工正面行為的探討，而大多忽略陰暗面的負面行為研究，特別是一些學者強調勞退新制的可攜式性質，使勞工不再受同一企業服務的年資限制，而一些原來不敢隨意離職的員工，再也不用擔心年資因轉換工作而消失，恐有部分勞工有工作破壞、流動率上升之虞（辛炳隆，2006；陳忠良，2006）。因而本研究除了將勞退新制滿意度區分為不同構面探討，亦將工作負面行為界定為員工退卻行為，包括缺席、早退、怠惰、離職等活動，藉以進行勞退新制滿意度與退卻行為的關聯性研究。

雖然「退休制度滿足－退卻行為」模式受到國外普遍的重視，然而一些

學者批評不同國家、類型的退休制度設計可能會產生不一致的研究結果，且此模式過度簡化，忽略了一些第三者變數的干預效果，包括社會關係、個人特質、人口統計特徵等（Adler and Kwon, 2002; Haslam, 2003; Boswell and Olson-Buchanan, 2004）。其中個體社會資本的干擾作用是重要的關注焦點之一，誠如 Holtom et al. (2006) 指出員工所擁有的社會網路、規範與互助關係，可以有效改變退休制度滿足與員工退卻行為的關係。Brook (2005) 經由實際企業訪談後發現，勞動退休保障知覺與個體社會資本對員工退卻行為具有交互效果。Akdere (2005) 經由個案研究後發現，勞工退休政策與人員網絡關係對員工退卻行為具有顯著的交互作用。但是員工需具備什麼樣的網絡價值與內部關係，才會影響退休制度的實行效果，進而使員工降低不佳的退卻行為呢？根據研究文獻顯示，這方面的研究尚在起步階段。因此，本研究欲以個體社會資本作為情境變數，包括取得資源與資訊、獲取助力，初步探討勞退新制滿意度與退卻行為的關係，是否會隨著個體社會資本高低而有所差異。

總而言之，良好的退休金政策在總體經濟方面可以提高社會儲蓄功能、促進經濟成長與提高國民的勞動價值觀，而在個體經濟方面則可以增進勞資關係、提高勞動生產力與達成有效企業經營管理（葉幼梅、朱如君，2007），因而政府、企業與員工均扮演著重要角色，故本文試圖以員工為研究核心，探討勞退新制滿意度對員工退卻行為之影響，並且分別探討取得資源與資訊、獲取助力之個體社會資本構面，對於勞退新制滿意度和員工退卻行為間關係之干擾效果，期望能對政府退休制度改革與執行重點、勞資關係的良好互動等方向提出一些討論及建議。

二、文獻探討與研究假設

(一) 勞退新制滿意度與退卻行爲

本研究參酌劉仲矩、黃梅君(2007)、趙翠意(2005)、楊祐宗(2005)等人之見解，定義勞退新制滿意度為員工對退休金、年資累計、監督與處罰機制的偏好程度，並主張勞退新制滿意度是由制度適用與銜接滿意度、監督與經費滿意度及罰責滿意度三大構面組成。從總體經濟層面，勞退新制的各種規範是否能給予員工在經濟地位、所得累積與權益保障上的正面感受，而提升社會和諧、增進勞資互信或降低員工退卻現象，對整體政策成效與改革方向具重要意義，而從個體經濟層面，一些法定保障福利，包括退休金、資遣費、保險事項與安全規範，可以視為維繫組織－員工關係性質，有助於提高工作意願、工作投入與績效表現，因為退休制度的保障不僅是勞工所期盼的，更是應付意外事故時(如疾病、死亡、年老、失業)的保障手段，若企業機關無法做到這些經濟安全目的，則很難吸引、留住員工，也會影響企業競爭力(趙翠意，2005；Godard, 2001)。準此，許多研究亦證實企業員工對退休制度的知覺或滿足是預測員工退卻行爲的重要因素。例如，曾國鴻等人(2005)經由南區某化工廠 176 位員工研究發現，企業員工在退休金、資遣費等保障性福利的滿意度愈高，則離職傾向愈低；曹國雄(2001)經由製造業 306 位員工研究發現，法定勞工福利滿足對降低缺席、離職與早退率有明顯效果。

另一方面，依照 Adams(1965)的退卻行爲定義，當員工與組織間的心理契約保持平衡時，員工才會在期望的水準下完成工作，並表現出期望中的行爲，但一旦均衡被破壞了，例如組織的不佳對待、工作場所的不安全等，則員工會尋求離開、缺席、早退或怠惰等行爲以回復均衡狀態。Gupta and Jenkins(1991)提出一退卻行爲發生模型，強調工作場合中的吸引力與排斥

力的交互作用會產生退卻力量，且在選擇退卻的限制條件下會決定是否產生外顯的退卻行爲。換言之，退卻行爲是當個體知覺組織的環境不合人意時，所企圖在心理或身體上採取對雇主與工作環境的冷淡、疏離反應（Carmeli, 2005; Grunberg et al., 2006; Singh, 2006）。也就是說，退卻行爲是員工主動提升和組織在身體上或心理上的距離，Gupta and Jenkins（1991）認爲這個距離依嚴重性或經常性而形成連續帶上程度不一的反應，其中偶而作白日夢、故意工作停頓或休息、遲到或早退等是屬於偏低之退卻行爲，而離職、離職傾向、長期缺席、長期服用毒品或酗酒等是屬於偏高之退卻行爲。因此，根據退卻行爲的理論基礎亦可支持，當人們感受到法定勞工福利受到妥善安排與實踐時，會產生心理、生理或工具性滿足，甚至降低怠惰、缺勤、轉職等情況發生（Carmeli, 2005）。此點可由 Mossholder et al.（2005）及 Shaw et al.（2005）發現退休制度滿意度與退卻行爲具有負向關係且顯著的影響結果得到證實。源上所述，學者們大多支持保障性福利態度可以負向預測員工退卻行爲，但是勞退新制態度、行爲的關係於近年來才開始受到少數研究者的重視，仍有相當大的研究空間，且國內在此議題仍較少公開發表之研究，故本研究假設不同的勞退新制功能滿足與退卻行爲之間存在負向影響，期能補足相關研究缺口，並於後續一一探討。

首先，在制度適用與銜接措施上，如新制規範雇主每月提撥勞工工資 6% 退休金，並由主管機關訂定工資表，勞工也有自願提繳機會，此外，過去工作年資仍受到保留，在資遣費方面，產生給付縮小的現象，即每滿 1 年發給 1/2 個基數，未滿 1 年者以比例計給，最高以 6 個月爲限。而當企業屬於 200 人以上經工會或半數勞工同意時，勞工可以選擇參與年金保險制度。這些規範係受到法律保障且對勞工具有未來經濟利益，當員工對此福利感到滿足時，員工較能主動合作以達成組織目標、對組織效忠、對工作保持興趣、並樂於成爲組織的成員（溫浩榆，2005）。事實上，可攜式退休政策不但讓員工容易理解，程序單純化的特性也有助於政府及企業執行，因而呈現較大的員工制度滿意或降低負面行爲的可能性（趙瑀、盧禮煒，2006）。換言之，

當組織成員對個人化退休福利滿足感愈高，表示員工對未來可支配所得、個人儲蓄與老年經濟安全的看法愈樂觀，則其對組織的看法愈正面，也願意奉獻心力於對組織有利的行為（Hayward, 2004; Carmeli, 2005）。Brook（2005）也指出個體對組織制度的態度是預測員工退卻行為的重要因子。反之，當個體對應有法定退休福利滿足感愈低時，愈可能進行工作成本與所得的重新評估而產生退卻、攻擊、工作績效不佳、怠惰等負面反應（Milevsky, 2005）。因此，本研究提出以下的假設：

H1-1：制度適用與銜接滿意度和員工的退卻行為呈負向關係

其次，在監督與經費措施上，如新制委由勞工保險局擔任退休金業務負責機構，進行退休金事項的監督，以確保企業能夠執行勞工退休金的收支、管理與行政作業服務，而勞工退休金也不可因任何原因轉讓、扣押或供擔保。當企業在行政成本上有困擾時，也可向有關單位申請補助，另一方面，勞工具具有權利隨時查核退休金變動情況，若有不法情事發生時，可以申訴與請求賠償。這些規範係保障勞工確定領取退休金的方式，如果員工對此規定感到滿足時，將會使其感到損失降低、具比較公平與對未來效益存有期待（Hammer, 2003; 楊祐宗, 2005）。換言之，退休金的監理與雙向溝通管道可以安定員工生活、提升工作士氣與增進生產效率（Adkins et al., 2001; Lambert, 2000）。因為當員工缺乏退休福利的管理與溝通時，對組織的承諾會愈低、工作疏離愈強（Haslam, 2003）、離職率愈高（Zhang and Jin, 2006）、違反工作規範的可能性愈大（Beprestis and Xu, 2006）。故當組織成員對退休金事務有充分了解、溝通與多重監控方向時，從事組織不利行為的可能性會降低（Boswell and Olson-Buchanan, 2004）。但是也有少數研究者提出不同觀點，如溫浩榆（2005）認為勞退新制所規範的薪資福利書面承諾與人力資源業務公開透明化，可能使部分勞工的工作選擇彈性擴大與退休金損失降低，而產生不當缺席、離職率上升的可能。因此，本研究基於多數研究成果，提出以下假設：

H1-2：監督與經費滿意度和員工的退卻行為呈負向關係

最後，在相關罰責措施上，如未提撥退休金的雇主，在個人帳戶制下，

每逾 1 日加徵雇主應提繳金額的 3~100% 為止的滯納金，仍不繳者，自次日起按月加徵雇主應繳納金額 2 倍的滯納金，直到繳清為止；在年金保險制下，按日加徵雇主應繳納保險費金額 1 倍，並連續處罰至繳清為止。這些罰責措施種類繁多且加重相關人員的責任，係規範雇主落實新制規範，而當員工對這些罰責具有滿意度，則有關津貼、保險、退休金等福利對員工即具有正面意義，如此一來有助於建立組織與員工之間的關係利益，並提升其對組織的信心、降低不安全感受（楊祐宗，2005；辛炳隆，2006）。換言之，處罰項目是退休制度發揮成效的重要因素（Carmeli, 2005）。許多學者證實退休規範中的懲罰方式對員工行為具有顯著的影響效果（Mitzner, 2000; Tremblay et al., 2000; Brook, 2005）。當員工感受有關退休、資遣等待遇的強制力增加時，會影響員工對組織的信賴感，進而表現出較高的工作投入、留職意願，而較少可能出現曠職、遲到、尋找另一工作等退卻活動。反之，當個人知覺未享有應有的法定退休保障或違反處置效果不彰時，可能使其產生工作怠惰或較不願意配合組織的情形，甚至產生工作破壞行為（Elyse, 2006）。因為退卻行為主要源自於員工對組織待遇與制度的挫折感，而此挫折感往往與員工為求心理平衡所採取的不良行為有關（Hayward, 2004）。因此，本研究提出以下假設：

H1-3：罰責滿意度和員工的退卻行為呈負向關係

（二）個體社會資本的干擾效果

社會資本的概念最早出現於社會學、政治學與經濟學等研究家庭、社群、少年問題、學校教育與民主統治之議題上，後來延伸至管理學領域（Maurer and Ebers, 2006）。社會資本係指存在於社會結構中，幫助個體或組織在社會結構下行動的資訊、意見、規範、情緒支持、信任與合作等流動，並創造出個人或集體價值（Mouw, 2003; Akdere, 2005）。社會資本的分析層次可區分為個體層次、中觀層次與總體層次，其中個體與中觀層次被視為內部社會資

本，意指部門與部門或個人與個人之間的協定、默契，主要以平順的溝通網絡關係來取代個人命令、監督，並促進群體或個人生產效率、效能，乃一種私有財的性質；而總體層次則被視為外部社會資本，意指企業與相關利益團體，如顧客、供應商、配銷商、政府等，所建立的協調與溝通連結，乃一種公有財的性質（Shaw et al., 2005; Carmeli, 2005; Johnson, 2000）。因此，社會資本相似於人力資本、實體資本，不僅影響經營績效，也影響著員工績效與職場表現，而其主要特點往往顯現在鑲嵌性與互惠性、與擁有者並存、再生性、透過不同主體間的合作實現等（Inkpen and Tsang, 2005; Griffith and Harvey, 2004）。

有關社會資本的研究構面主要分為二類，一是組織社會資本蓄積，包括結構面、認知面及關係面社會資本；二是個體社會資本蓄積，包括取得資源與資訊、獲取助力。近年來不少學者認為組織社會資本三構面的涵蓋範圍較廣泛，難以和社會交換觀點、社會認同觀點作明確地切割，而個體社會資本二構面較符合社會資本理論的真正意涵，強調擁有資源、人際網絡與協調溝通等，因而廣受相關研究者的青睞（Zhang and Jin, 2006; Brinton, 2000; Adler and Kwon, 2002; Haslam, 2003）。郝鳳鳴（2005）認為在退休政策實施上，當以勞雇雙方為權利主體，並賦予退休事項之決策權，由行政機關扮演教育、監督與爭議解決之角色，方能使弱勢員工獲取足夠資源或幫助，促進勞資平衡發展，甚至降低員工負面行為的發生。Akdere（2005）指出許多組織開始重視社會互動與工作關係，而以往社會資本最常被用來討論知識管理、生涯成功、薪酬變動、團隊效能、組織關係等，事實上，當勞動法令變革時，社會資本亦是員工從事社會連結與關係利用的工具，並進而產生各種因應行動。因而有一些研究者開始注意個體社會資本對退休福利的影響效果（Haslam, 2003; Adler and Kwon, 2002）。例如Broadbent（2000）以日本二家個案公司人員為研究對象，發現勞工退休政策與工作疏離的關係，深受取得資源與資訊所干預，理由是不同社會網絡的成員在面臨退休政策改革的反應是不同的。Virginia and Alfonso（2006）以文獻探討的方式，發現在過去確定給付

退休制度下，傾向留任者會採取長期工作投入與人力資本投資，而傾向離職者會採取長期工作疏離與直接離職；反之，在現今確定提撥退休制度下，多數員工會依社會聯繫或工作年資的不同來決定合適的工作行為。換言之，個體社會資本對退休制度態度與員工退卻行為的關係應具有某種程度的干擾作用。源上所述，學者們大多支持保障性福利態度與個體社會資本可以預測員工退卻行為，可惜的是，目前未有研究將此關係應用於勞退新制措施上，因此本研究擬採用個體社會資本二構面（取得資源與資訊、獲取助力）分別探討其在勞退新制滿意度與員工退卻行為間的關係上所扮演的干擾變項角色，以增進勞退新制理論基礎與管理實務之發展，並於後續進行一一討論。

1、取得資源與資訊之干擾效果

在本研究所探討的個體社會資本當中，取得資源與資訊代表個體與相關利益群體之間協調、溝通所形成的社會網絡與關係資本，或者是個人所能動員稀有資源的能力（Zhang and Jin, 2006）。因此當組織成員具有高度取得資源與資訊時，通常將追求更佳待遇或工作機會視為自己的責任，而可推論個人化退休規範在促進退卻行為的效果上應較為顯著；反之，對於低取得資源與資訊的成員而言，退休規範的誘因會因資訊不對稱的理由而相對產生較少的退卻行為（Shaw et al., 2005; Akdere, 2005）。換言之，個人對於網絡資源的投資應會降低退休政策的實施成效。溫浩榆（2005）指出勞退新制規範中的可攜式性質、固定退休金提撥、多元退休制度選擇等，會提高核心人員的退休利益或促進勞動市場的激烈競爭，但對於擁有充足社會資源的個體而言，反而視此種退休規範為當然權益，甚至有積極尋求不同生涯方向、工作待遇的行為發生。Van Meter and Van Horn（1975）提出一政策執行理論模型，強調政策最低階層標的會因獲取與執行單位與組織間的溝通、資源，因而影響政策執行績效。因此我們推論，對於高度取得資源與資訊者而言，制度適用與銜接滿意度在降低員工退卻行為的效果上應該較小。

H2-1：取得資源與資訊對制度適用與銜接滿意度和員工的退卻行為之關係具負向干擾效果

其次，因為網絡關係是基於工作、興趣、身份、社團、性別、個性等因素所形成的正式與非正式之人際聯結，若此資源的分享與交流較為密集，將有助於個體跳脫規範約束、忠誠意願與福利效益（Wasko and Samer, 2005）。從退休制度的角度來看，退休政策的透明化與公開化、行政機關的宣導或教育皆可能誘發高度網絡結構的成員追求相關知識，並減少轉職代價或合作行爲（Holtom et al., 2006; Gubbins and Garavan, 2005）。換言之，對於高度取得資源與資訊者而言，監督與經費規範中的雙重監督機制、退休金行政作業、申訴與經費管道等滿意度，容易產生工作選擇、調整生涯方向的動機，進而提升其退卻行爲；反之，對於低度取得資源與資訊者而言，勞退新制中的監控與補助滿意度，容易產生正面工作行爲的回饋。如 Hogler et al. (2004) 經由文獻探討後發現，退休金監督機制滿意度與退卻行爲的關係，深受個體資源與工會壓力所干預。因此我們推論，對於高度取得資源與資訊者而言，監督與經費滿意度在降低退卻行爲的效果上應該較小。

H2-2：取得資源與資訊對監督與經費滿意度和員工的退卻行爲之關係具負向干擾效果

最後，在探討勞動市場中個體社會資本之可能影響時，Brook (2005) 提出一個解釋模型，主張當法定勞動保障增加時，具有良好溝通、網絡關係的個體較易產生一些自願性的負面活動，如降低工作效率、尋求更合適的工作等。因為取得資源與資訊能力是一種關係資產，鑲嵌於個體的人際網絡當中，它能有利於資源的交換與結合，並創造出個人價值或移轉個人生涯方向（Singh, 2006）。一如 Hogler et al. (2004)、Brinton (2000)、Singh (2006)、Broadbent (2000) 等相關文獻皆發現，退休保障政策看法與退卻行爲之關係會受到個人獲取資源、資訊程度所調節，即具有高社會聯繫的員工會減緩保障性福利的實施效果。換言之，在新制罰責的種類、金額與對象皆有較以往幅度擴大的情況，行政機關對於未提繳退休金、未申報退休金作業與未辦理行政業務者，皆有各種罰鍰、滯納金、強制執行與連續處分的措施，而員工對於相關罰責的認知、滿意程度，也意謂著個人感覺退休權益受到保障與個

人需求滿足，但是對具有內外關係網絡、獲取珍貴資訊的個體來說，反而可能較低度社會關係的個體有提高退卻行為的效果，因此本研究提出以下假設：

H2-3：取得資源與資訊對罰責滿意度和員工的退卻行為之關係具負向干擾效果

2、獲取助力之干擾效果

獲取助力代表個體在社會環境中獲得他人協助以解決問題的合作資本（Brook, 2005）。從公共行政觀點，政策成敗的關鍵，除了周延的法規制度外，更重要的是政策制定機關與執行單位之間的互動關係，以及勞資雙方的接受程度（陳忠良，2006），此外，Sinclair et al.（2005）指出若組織成員對工作環境感到不滿意，認為制度與資源分配不均，或者是缺乏他人善意支持、合作意願時，則可能會大幅降低組織政策的有效性。因為當個體缺乏人際關係或組織、行政系統的支持時，則可能產生負面情緒，甚至在心理與生理上與工作環境保持距離，而福利措施與獲取工作協助往往是引導員工長期留任或降低退卻行為的重要因子（Shaw et al., 2005）。一如 Brinton（2000）, Ho et al.（2006）等研究皆發現，退休保障福利可以提供較好的待遇而滿足員工不同的需求，對於高獲取助力的員工來說，有助於其增進工作投入或降低離職傾向。換言之，在面臨退休保障福利時，高獲取工作助力的員工會因為社會規範與支持、進行中合作計畫或人情包袱等因素，進而降低負面行為的發生（Mossholder et al., 2005; Hogler et al., 2004）。故可推論勞退新制規範中，一些退休金、資遣費與多元退休選擇等設計，若員工感到滿意，再加上個體與相關利害關係人互動良好，則會更為降低員工退卻行為。因此，本研究提出以下假設：

H3-1：獲取助力對制度銜接與適用滿意度和員工的退卻行為之關係具正向干擾效果

次之，Mossholder et al.（2005）強調福利政策與人際支持可以預測員工自願離職或工作破壞行為的發生，因為缺乏人際支持可能使個體工作更為困難，即使在好的保障性福利措施之下，仍可能有較多的退卻現象。換言之，

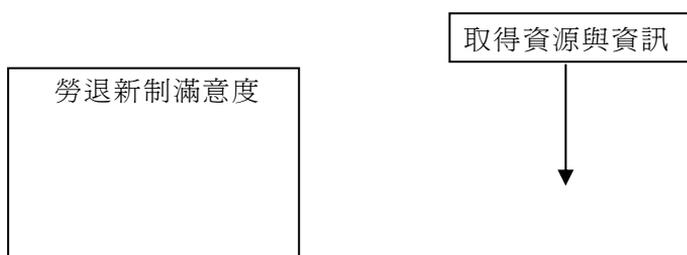
良好的政策制度機關與執行單位之關係、勞資合作默契可能更有利於發展社會福利政策，甚至較少有內部不滿、對抗與負面行爲的產生。一如 Haslam (2003), Adler and Kwon (2002), Brinton (2000) 等相關研究指出，對於感受良好社會氣氛的員工而言，會強化法定退休保障滿意度與工作疏離的關係。而可推論監督與經費措施中有關退休金、資遣費與相關權益的文件檢查、規範管理、經費補助等滿意度，對於社會聯繫深厚、穩定的員工來說，在降低退卻行爲的作用上將特別顯著。因此，本研究假設：

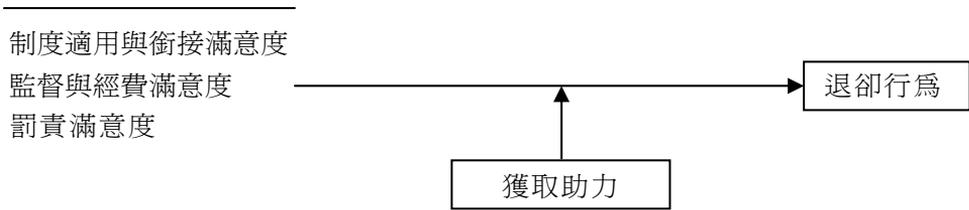
H3-2：獲取助力對監督與經費滿意度和員工的退卻行爲之關係具正向干擾效果

最後，由於退卻行爲的發生往往源自於待遇不佳或人際關係衝突（Shaw et al., 2005），而工作環境的和諧度會加強薪資福利的投資效果或提高員工的正向工作行爲（Boswell and Olson-Buchanan, 2004）。換言之，當員工與政策利害關係人之間具有良好互動、支持關係時，將會對於法定退休保障的強制性具有感受力，因而降低缺勤、離職或怠工等行爲（Maynard et al., 2006）。一如 Finkin (2005), Akdere (2005), Adler and Kwon (2002) 等相關研究指出，對於內部工作關係或外部執行機關互動良好的個體而言，勞動保障知覺對正向工作行爲的影響會更加明顯。因而可推論，對於高獲取助力的員工而言，勞退新制中有關違反罰鍰、滯納金加徵與強制履行等滿意度會降低退卻行爲的發生。但是也有少數研究者提出不同觀點，如趙翠意（2005）經由實際企業調查後發現，政府對企業強制執行新制罰責時，有些雇主會將滯納金轉嫁至勞工身上，或協定不平等雇用契約，故雇主的因應行動或者執行單位的疏忽也可能是重要的干擾因子。因此本研究基於多數研究發現，提出以下假設：

H3-3：獲取助力對罰責滿意度和員工的退卻行爲之關係具正向干擾效果

綜合上述三項假設，茲將本文之研究架構繪製如圖一所示：





圖一 本研究架構圖

資料來源：本研究整理。

三、研究方法

(一) 研究對象與流程

本研究以便利抽樣法選取台灣 8 家公司（包括 2 家金融業、2 家製造業、3 家高科技產業與 1 家服務業）的參與勞退新制之員工，全部發出 500 份問卷，回收 327 份有效問卷，問卷回收率達 65.4%，平均而言，每家公司有 35 至 45 份主管或非主管職務員工參與。而樣本基本特性為：男性員工（170 人，佔 52%）較女性員工（157 人，佔 48%）來得多；年齡層以 21~30 歲者居多（129 人，佔 39%），20 歲以下者最少（5 人，佔 2%）；另教育程度方面，以研究所以上人數最多（148 人，佔 45%），最少為國中以下（7 人，佔 2%）；在產業類別部分以製造業最多（94 人，佔 29%），服務業最少（32 人，佔 10%）；工作性質以管理類較多（88 人，佔 27%），其他類最少（3 人，佔 1%）；有關部門服務年資則以 3~4 年者居多（121 人，佔 37%），10 年以上者最少（6 人，佔 2%）。研究者首先獲取公司主管的允許，並由內部相關人員代為發放研究問卷，依實際調查企業的需要，一部分採書面問卷，而另一部分採網路問卷進行。為了避免會影響到受測者的填答意向，研究者並未事先告知參與者此次研究的目的，反而在研究結果出現時，針對不顯著的部分以電話訪談的方式詢問一些相關人員（包括不顯著問卷之 2 位受測者、2 位人資人員及 1 位主管人員）的看法與建議，以協助本研究結論初步推論、

解釋上的客觀性與實務導向。

(二) 研究變項與衡量

1、勞退新制滿意度

勞退新制滿意度係指員工對退休金、資遣費與行政管理作業規範的偏好程度,本研究參考楊祐宗(2005)之勞退新制認知與滿意度量表、趙翠意(2005)之勞方政策認知量表及勞工退休金條例,加以修正為勞退新制滿意度量表,並將之區分為制度適用與銜接滿意度、監督與經費滿意度和罰責滿意度等三個變項,主要定義為:1.制度適用與銜接滿意度:員工對於多元退休金制度、稅賦優惠與資遣費給付幅度減少等措施的情緒反應;2.監督與經費滿意度:員工對於退休金管理、查核與行政作業等措施的情緒反應;3.罰責滿意度:員工對於未發給保留工資、退休金、資遣費時處罰金額、方式與擴大對象等措施的情緒反應。此量表共計 15 題,以 Likert 五點尺度衡量。

2、個體社會資本

個體社會資本係指個體存在於社會結構中的資訊、信任與互動,決定了社群成員是否實現某些即定目標,本研究採用 Seibert et al (2001) 所設計的個體社會資本量表,將之區分為取得資源與資訊、獲取助力二個變項,主要定義為:1.取得資源與資訊:人際之間知識、訊息、實質設備等之傳遞與支援;2.獲取助力:個人所獲取外部的實際協助行為。此量表共計 13 題,以 Likert 五點尺度衡量。

3、退卻行為

退卻行為係指個人認知到組織的狀況不合人意時,所增加與組織間在心理或生理上的距離之自願性反應,本研究採用 Gupta and Jenkins (1991) 所設計的退卻行為量表,此量表共計 7 題,以 Likert 五點尺度衡量。

4、控制變數

為避免外生變數的干擾,有關員工態度、行為的研究通常都將一些人口

統計變數以及年資以控制，這些變數以性別、年齡、教育程度、工作性質、部門服務年資被認為最關鍵也最常被加以控制（Fisher, 2003; Cardona et al., 2004; Snape and Redman, 2004），因此本研究將這些變數加以控制。此外，由於本研究採用不同產業的員工為樣本，故也把產業類別加以控制，以降低可能產生的誤差。

5、信效度分析

本研究在回收問卷後，先進行所有樣本的信效度分析。結果如表一所示。在信度方面，各構面之平均 α 值均高於 0.7；複合信度值（CR）均高於 0.7，顯示量表的信度可接受且符合一致性。在配適度指標方面，GFI、AGFI介於 0.90~0.96 以及 0.88~0.91 之間，而RMR均小於 0.05，顯示模式的整體配適度佳，誤差也在理想範圍內。在效度方面，依建構效度來看，本研究針對各構面之衡量題項以主成份分析法進行因素分析，並以最大變異法進行因素轉軸，抽取多個特徵值大於 1 的因素，累積解釋變量分別為 74.3%、76.9%及 82.5%，顯示具良好解釋能力，且因素結構與本研究的構面區分一致，代表量表的建構效度尚稱理想。依收斂效度來看，各衡量題項之因素負荷量皆大於或接近 0.7 且t值均高於絕對值 2，顯示具良好收斂效度；依區別效度來看，以勞退新制滿意度（個體社會資本）之各構面合併前後之 χ^2 值做逐一比較，結果顯示各構面之 $\Delta\chi^2$ 值均具顯著差異，代表多構面模式優於單一構面模式，顯示出構面間具良好區別效度。

表一 各構面之信效度檢驗結果

研究構面	研究變項	總解釋變異量 (%)	題數	α 值	GFI	AGFI	RMR	CR	負荷量	t 值範圍	多構面模式之 χ^2 值	單一構面模式之 χ^2 值	$\Delta\chi^2$		
勞退新制滿意度	1.制度適用與銜接滿意度	74.3	5	0.77	0.90	0.88	0.03	0.82	0.71~0.84	14.22~17.33	351.85	12	55.87***		
												407.72			
	2.監督與經費滿意度		5	0.84				0.83	0.80~0.89	14.49~17.22		23		141.76***	
												493.61			
	3.罰責滿意度		5	0.82				0.86	0.71~0.81	15.33~18.24		13			111.21***
												463.06			
個體社會資本	取得資源與資訊	76.9	6	0.82	0.95	0.91	0.03	0.84	0.73~0.89	16.89~19.37	292.74	398.98	106.24***		
	獲取助力		7	0.88				0.87	0.71~0.84	16.34~19.66					
退卻行爲		82.5	7	0.74	0.96	0.89	0.03	0.81	0.78~0.92	15.22~18.43	—	—	—		

註： * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

資料來源：本研究整理。

四、結果分析

表二為本研究所有變數之平均數、標準差與相關係數表。表中顯示制度適用與銜接滿意度、罰責滿意度及退卻行爲呈現顯著的負相關 ($r = -0.37$, $p < 0.001$; $r = -0.31$, $p < 0.001$)，表示當員工對於企業所提供的法定退休金、資遣費與相關違反罰鍰具有較高滿意時，則其反應的退卻行爲較少。此外，獲取助力亦與退卻行爲呈現顯著的負相關 ($r = -0.21$, $p < 0.01$)，表示當員工獲取內部成員協助愈多時，將會降低退卻行爲之發生。唯本項相關分析結果，只能做為概括性的判斷，無法了解變數之間的因果關係，因而實際研究結論，

尙有待本研究進行之後的層級迴歸分析，方能了解各研究變項之間的影響關係。另外，由於本研究因調查資料均來自同一來源，故不可忽視有共同方法變異的可能，而產生變數間的關係有高估或低估的現象，因此進行獨立樣本 t 檢定以了解不同研究變數之間的關係是否具顯著差異。分析結果顯示，勞退新制滿意度和取得資源與資訊 (t=6.22, p<0.001)、勞退新制滿意度和獲取助力 (t=6.11, p<0.001)、取得資源與資訊和退卻行爲 (t=7.62, p<0.001)、獲取助力和退卻行爲 (t=7.97, p<0.001) 等構面間關係有明顯差異，因此推估共線性的情況應不存在。

表二 各研究變數之相關係數表

研究變項	平均數	標準差	1	2	3	4	5	6
1.制度適用與銜接滿意度	4.12	1.11	1					
2.監督與經費滿意度	4.05	0.98	0.05	1				
3.罰責滿意度	3.82	0.87	0.06	0.05	1			
4.取得資源與資訊	3.08	0.66	0.01	0.02	0.03	1		
5.獲取助力	3.76	0.84	0.06	0.04	0.05	0.15	1	
6.退卻行爲	3.15	0.71	-0.37***	-0.14	-0.31***	0.11	-0.21**	1

註： *p<.05; **p<.01; ***p<.001

資料來源：本研究整理。

(一) 勞退新制滿意度與個體社會資本之交互作用

爲了檢定本研究的三項假設，表三陳列出三個步驟來檢定勞退新制滿意度的主效果與個體社會資本的干擾效果，每個步驟中均依序放入不同的預測變數於迴歸方程式中。第一步驟先將性別、年齡、教育程度、產業類別、工作性質、部門服務年資等控制變數置入，結果發現變數之間的關係均不顯著 (F=18.72)。第二步驟則將本研究之自變數，包括制度適用與銜接滿意度、

監督與經費滿意度、罰責滿意度、取得資源與資訊、獲取助力等放入迴歸方程式中，結果顯示工作性質 ($\beta=-0.14, p<0.05$)、部門服務年資 ($\beta=-0.20, p<0.05$)、制度適用與銜接滿意度 ($\beta=-0.41, p<0.001$)、罰責滿意度 ($\beta=-0.32, p<0.001$)、獲取助力 ($\beta=-0.28, p<0.05$) 可以顯著而負向地預測退卻行爲，且解釋變異量高達 35%，因此結果支持 H1-1、H1-3。第三步驟則將勞退新制滿意度與個體社會資本之各種交互作用項放入迴歸方程式中，結果發現部門服務年資 ($\beta=-0.18, p<0.05$)、制度適用與銜接滿意度和取得資源與資訊 ($\beta=-0.33, p<0.001$)、制度適用與銜接滿意度和獲取助力 ($\beta=-0.40, p<0.001$)、監督與經費滿意度和獲取助力 ($\beta=-0.43, p<0.001$)、罰責滿意度和取得資源與資訊 ($\beta=-0.27, p<0.05$) 可以顯著而負向地預測退卻行爲，且解釋變異量高達 39%，代表個體社會資本對勞退新制滿意度與退卻行爲間之影響部分有顯著的干擾作用。因此本研究後續進一步繪製交互作用型態圖，以了解假設 2 及假設 3 的影響關係。

(二) 交互作用的型態

由表三中達顯著水準的交互作用，其交互作用的型態是否符合假設預期，則須將交互作用以圖示方式表示才能判斷。因此首先以個體社會資本的中位數爲分界點，把大於及小於中位數的樣本分爲高個體社會資本及低個體社會資本兩組，因爲將中位數的樣本排除會使高、低個體社會資本的兩組樣本沒有重複的觀測值。然後以高、低個體社會資本的不同樣本，包括取得資源與資訊、獲取助力，分別進行勞退新制滿意度與退卻行爲的迴歸分析，最後將每一迴歸方程式繪圖，以顯示交互作用的型態，如圖二至圖五所示。

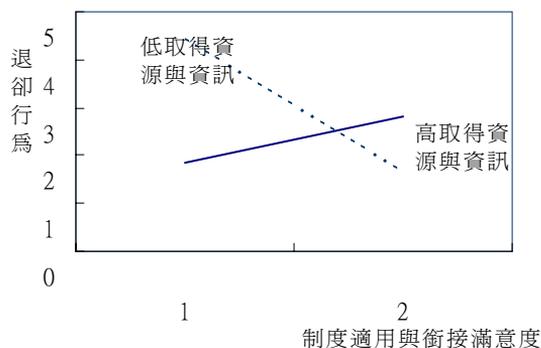
表三 勞退新制滿意度與個體社會資本對退卻行為之層級迴歸分析表

研究變項	退卻行為		
	模式 1	模式 2	模式 3
控制變數			
性別	0.07	0.06	0.05
年齡	0.10	0.11	0.09
教育程度	0.06	0.05	0.04
產業類別	0.04	0.04	0.03
工作性質	-0.15*	-0.14*	-0.12
部門服務年資	-0.19*	-0.20*	-0.18*
自變數			
勞退新制滿意度			
制度適用與銜接滿意度 (A)		-0.41***	-0.47***
監督與經費滿意度 (B)		-0.11	-0.16
罰責滿意度 (C)		-0.32**	-0.38**
個體社會資本			
取得資源與資訊 (D)		0.16	0.21*
獲取助力 (E)		-0.28*	-0.32**
交互項			
A×D			-0.33**
A×E			-0.40***
B×D			-0.24
B×E			-0.43***
C×D			-0.27*
C×E			-0.22
R ²	0.27	0.35	0.39
Adj-R ²	0.23	0.33	0.34
F 值	18.72	21.33**	23.45**
ΔR ²	0.27	0.08	0.04
ΔF	18.72	2.61**	2.12**

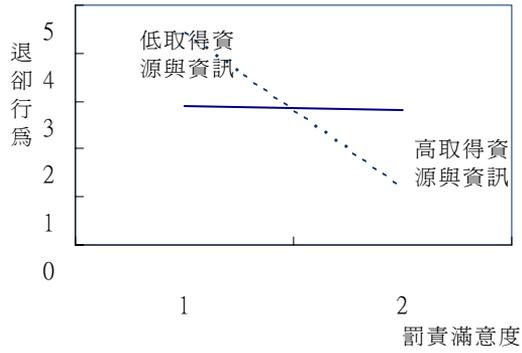
註： *p<.05; **p<.01; ***p<.001

資料來源：本研究整理。

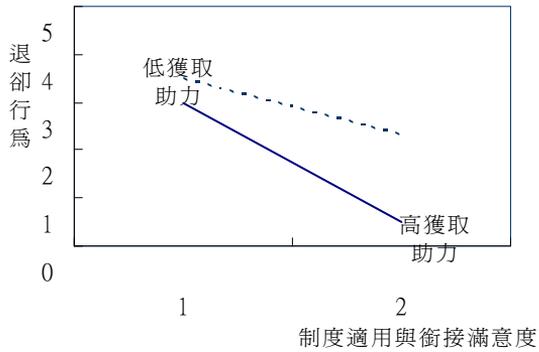
圖二顯示當個體能取得資源與資訊較少時（亦即低取得資源與資訊），制度適用與銜接滿意度和退卻行爲之間呈現顯著的負向相關，而當個體能取得較多的資源與資訊時（亦即高取得資源與資訊），制度適用與銜接滿意度和退卻行爲之間的負向關係卻明顯減弱了，因此 H2-1 獲得支持。圖三顯示當個體能取得資源與資訊較少時，其罰責滿意度和退卻行爲之間呈現顯著的負向相關，而當個體能取得較多的資源與資訊時，其罰責滿意度和退卻行爲之間的負向關係卻明顯降低了，甚至兩者傾向無關，因此 H2-3 獲得支持。圖四顯示當個體能獲取工作助力較少時（亦即低獲取助力），制度適用與銜接滿意度和退卻行爲之間呈現顯著的負向相關，而當個體能獲取較多的工作助力時（亦即高獲取助力），制度適用與銜接滿意度和退卻行爲之間的負向關係卻更加強化了，因此 H3-1 獲得支持。圖五顯示高獲取助力比低獲取助力的員工，更能顯著強化監督與經費滿意度和退卻行爲之間的負向關係，因此 H3-2 獲得支持。



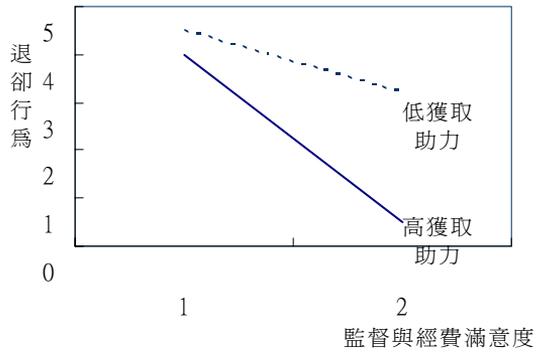
圖二 制度適用與銜接滿意度*取得資源



圖三 罰責滿意度*取得資源與資訊



圖四 制度適用與銜接滿意度*獲取助力



圖五 監督與經費滿意度*獲取助力

資料來源：由作者自行整理而成。

五、結論與建議

(一) 結論與討論

本研究之目的在了解勞退新制滿意度與退卻行為之關係，並且以個體社會資本來檢驗干擾效果的影響，如表三所示，首先在控制變數上，工作性質對退卻行為有負向影響關係，本研究推測可能偏向管理、後勤職位的員工之組織承諾較高或是薪資待遇較佳，而較不易有退卻現象發生，部門服務年資亦對退卻行為有負向影響關係，本研究推測可能部門服務經驗較久的員工，其薪資較高或者是工作滿足較高，因此退卻行為發生的情況較少。另外，整體而言，勞退新制滿意度各構面與退卻行為的主效果獲得部分支持，而多面向地檢驗交互作用也發現，勞退新制滿意度與個體社會資本各構面對於退卻行為的影響上具有部分干擾效果。此外，圖二~圖五則進一步顯示交互作用顯著的組合，即取得資源與資訊對於制度適用與銜接滿意度、罰責滿意度和退卻行為間的關係，均具有負向調節效果，而獲取助力對於制度適用與銜接滿意度、監督與經費滿意度和退卻行為間的關係，均具有正向調節效果。本研究也將上述研究結果彙整如表四，並進行後續討論。

表四 本研究之假設驗證結果

研究假設	驗證結果
勞退新制滿意度與退卻行為之關係	
H1-1：制度適用與銜接滿意度和員工的退卻行為呈負向關係	支持
H1-2：監督與經費滿意度和員工的退卻行為呈負向關係	不支持
H1-3：罰責滿意度和員工的退卻行為呈負向關係	支持
取得資源與資訊之干擾效果	
H2-1：取得資源與資訊對制度適用與銜接滿意度和員工的退卻行為之關係具負向調節效果	支持
H2-2：取得資源與資訊對監督與經費滿意度和員工的退卻行為之關係具負向調節效果	不支持
H2-3：取得資源與資訊對罰責滿意度和員工的退卻行為之關係具負向調節效果	支持
獲取助力之干擾效果	
H3-1：獲取助力對制度銜接與適用滿意度和員工的退卻行為之關係具正向調節效果	支持
H3-2：獲取助力對監督與經費滿意度和員工的退卻行為之關係具正向調節效果	支持
H3-3：獲取助力對罰責滿意度和員工的退卻行為之關係具正向調節效果	不支持

資料來源：由作者自行整理而成。

1、在主效果方面

從假設 1 來看，由於制度適用與銜接滿意度、罰責滿意度和退卻行為有顯著的負向關係，代表勞退新制中的幾項關鍵規定，如固定退休金提撥、退休金可攜式性質、資遣費保障、主管機關加重罰責與實際落實等措施，係一種生理或心理層面的滿足提升，員工會藉由勞動產出加給利益而評價自我概念，有助於工作安定、焦慮解除與工作投入。Cuyper and Witte (2006) 及 Grunberg et al. (2006) 也主張，員工對社會化福利制度的認知與滿意程度將

導致其對組織的情感依賴，以及降低如缺席、遲到、離職等負面行爲。並與過去如 Virginia and Alfonso(2006)、Hogler et al.(2004)、曾國鴻等人(2005)、曹國雄(2001)等研究成果相類似。唯監督與經費滿意度和退卻行爲之間不具相關性，對於此一研究結果的不一致，辛炳隆(2006)指出勞退新制規範中主管機關與勞工自我檢查機會、政府經費補助等措施，對於多元退休制度的書面承諾及人力資源業務公開透明化有正面意義，因而部分勞工可能基於工作保障加強、退休彈性增加、退休金損失降低與工作選擇變多等因素而有工作疏遠或自動離職的情況發生。而溫浩榆(2005)則強調部分事業單位在行政作業成本高、政府協助經費有限及勞動檢查人力不足的可能下冒險提撥較低退休金成本或進行不平等協議，這些少數企業的因應活動可能造成監督與經費滿意度和退卻行爲之關係不具顯著性。

依理論意涵而言，過去在退休金制度影響員工行爲反應上往往不易顯現，因為保障性福利有可能提高員工士氣與工作意願，防止員工跳槽，也有可能反而使員工視其爲當然權利，失去誘發工作表現的作用(Krishna, 2001)。換言之，勞工退休金的功能是促進勞資關係和諧、降低員工流動率，但是也有可能促進員工合理的新陳代謝(Byrne and Rhodes, 2006)。主要原因在於以前台灣勞工退休福利的待遇不佳、成效較差與罰責不足所致，而爲了因應世界潮流、產業國際化趨勢、社會結構變化與制度不合時宜所實施的勞退新制，則產生了企業在退休福利發展的刺激作用，因爲可攜式退休金、退休金管理明確化與相關罰責加重等規範，除了使法定退休保障具有人性化考量外，也使企業將滿足員工需求之退休管理視爲重要的管理機制。一如 Hayward(2004)強調企業退休福利必須符合員工需求才能達到增進勞資關係、提高生產力與降低負面工作行爲，因爲保障性福利滿足是勞動成本支出之一，也是安定員工生活與降低工作破壞的預測因子。也就是從退休制度變革而逐漸傾向重視員工真正需求上，可以作爲本研究直接效果多數顯著的解釋觀點之一。另外，依心理契約的角度，當員工與組織間的心理契約保持平衡時，員工才會在期望水準下完成工作，並降低負面工作行爲的可能，但一

且均衡被破壞了，如勞動市場變化、組織待遇不佳、工作安全感降低等，則員工會尋求一些方式以回復均衡狀況，並產生工作環境的負面態度與行為表現，而這個論點也常被用來解釋福利滿足對員工行為的正面激勵或負面破壞效果（Boswell and Olson-Buchanan, 2004）。

由實務層面來看，再好的勞動法令施行仍須全體勞工、企業與政府單位遵守相關規範才能克竟其功，為防止不確定因素可能產生的負面福利效果，在實施勞退新制之後仍有賴於相關利害關係人主動詳細規劃配套措施、因應方法與適法性地落實，方能保障自身權益與防範於未然。從本研究事後電話訪談也發現，企業規模愈大或針對部門核心人員，會使企業除遵守勞退新制外，更加仔細規劃、整合與建立彈性化企業退休政策，而員工退休福利的正面效果上也更加明顯；而中小企業或非核心人員，往往視情況採取不同的勞退新制因應措施，再針對優秀人員加以培育或給予較佳的退休福利。另外，Cappelli（2004）及 Gough（2003）皆指出法定福利效果會受到個人特徵、個人社會資本、社會認同等因素所干擾而有不一致的研究結論，這個觀點也從本研究事後的電話訪談中獲得支持，許多個案企業的相關人員皆表示，員工的實際年資、年齡、職位以及內部社會關係會干預勞退新制滿意度與退卻行為之間的關係。因此本研究從過去研究甚少重視的個體社會資本之影響進行後續的討論。

2、在干擾效果方面

（1）取得資源與資訊的干擾效果

從假設 2 來看，由於制度適用與銜接滿意度、罰責滿意度與退卻行為的關係會因為取得資源與資訊多寡而有差異。在低取得資源與資訊時，制度適用與銜接滿意度、罰責滿意度與退卻行為有顯著負向關係，而在高取得資源與資訊時，制度適用與銜接滿意度、罰責滿意度與退卻行為的負向關係則轉為正相關或傾向無關。代表勞退新制規範的 6%退休金提撥、自願提繳退休金機會、資遣費給付、舊有工作年資保留、違反罰責等滿意度，對於一位具有高取得資源與資訊的員工而言，會基於工作選擇增加或退卻代價降低的可能

而表現出相對較多的退卻行爲。如同 Edelman et al. (2004) 認爲核心人物在內外網絡中佔有接近中心位置時，即使身處於高度福利滿足的情況下仍會因爲互動資訊連結強度、互惠內容等資源來尋求個人更好的生涯方向或轉職機會，甚至產生較高的退卻行爲。並與過去如 Hogler et al. (2004)、Brinton (2000)、Singh (2006)、Broadbent (2000) 等研究成果相類似。唯監督與經費滿意度與退卻行爲的關係不受取得資源與資訊高低所影響，對於此一研究結果的不一致，Timberlake (2005) 強調有關退休金監督機制、企業協助方案等滿意度，主要因勞動政策執行率與個人年資問題而產生不同的工作行爲，而個人社會資源關係在其中扮演的干預角色則相對微弱。

Hogler et al. (2004) 從工會力量轉變的立場探討勞動權益保障與員工行爲之關係，指出當勞動保障福利較完善或符合一般員工基本要求時，工會的力量會逐漸式微，取而代之的是員工傾向運用社會資源來達成目標或產生不同的行爲反應。基於過去研究大多強調退卻行爲是人力資本損失或財務資本損失，此種勞動價值發展論點事實上也支持保障性福利滿意度與退卻行爲的關係深受個體社會網絡程度所干擾 (Mossholder et al., 2005)。Inkpen and Eric (2005) 依社會資本網絡理論也認爲具有高度社會關係的個體會降低轉職成本，而使福利效益產生減緩或破壞。換言之，若個人處於資訊網絡的中心位置時，則會具有非正式權力來改變不同情況下的工作行爲或企圖影響他人，這也與結構洞理論 (Cross et al., 2001; Cross et al., 2002) 的意涵不謀而合。

依實務層面來說，政府所實施勞退新制在可攜式退休金、擴大違反罰責與強力宣導之下，會使多數員工對於退休權益更加重視與滿意，所以員工可加強吸收相關知識與連結內外訊息管道，有助於調整職業方向、建立人脈關係與追求個人利益。因爲個體若能管理相關資源或採取複雜的資訊交換，則有助於改變對外競爭的生存空間、內部運作邏輯與對外尋求合作關係 (Gough, 2003; Maurer and Ebers, 2006; 黃家齊、林億明, 2006)。對企業而言，真實與虛擬資源的管理與制度化相當重要，一旦建立長期穩定且持久的正式內部網絡關係，自然會降低個人化或不公開的私人聯繫資訊而形成集體社會資

本，這種共同體的維持與促進的社會效果，會對福利成效具有正面幫助與擴散性。對政府而言，強化退休規範的執行能力，並不斷促進政府、企業與員工三方的良好互動與支持，有助於修正法令的不足、了解政策施行成效與及時處理各種不可預測的問題（楊通軒，2006）。

（2）獲取助力的干擾效果

從假設 3 來看，制度適用與銜接滿意度、監督與經費滿意度對退卻行為的關係，會因為獲取助力的程度而有差異。在低獲取助力時，制度適用與銜接滿意度、監督與經費滿意度和退卻行為呈顯著負向關係；而在高獲取助力時，制度適用與銜接滿意度、監督與經費滿意度和退卻行為的負向關係更為明顯。代表有關勞工退休金累積帶著走、賦予勞工選擇權、新舊制並存與相關監控措施等滿意度，對一位具有高獲取工作助力的員工而言，可以有效降低員工退卻行為。如同陳心田（2003）強調個人透過與他人的合作而獲取助力、知識與機會，會促進群體的規範與共識，這種情感性報酬會強化法令政策的正向成效。反之，若個體感受工作環境氣氛或人際互助情況不佳時，即使企業給予完善的退休保障，也可能產生建議、藐視、破壞或離開等退卻現象（Holtom et al.,2006）。並與過去如 Boswell and Olson-Buchanan (2004)、Finkin (2005)、Akdere (2005)、Adler and Kwon (2002)，等相關研究相類似。唯罰責滿意度與獲取助力對退卻行為的影響不具顯著性，趙翠意（2005）、溫浩榆（2005）皆指出部分事業單位在面臨新制加重罰責的情況時，會採取激烈而明確的因應行動，如轉移罰鍰至勞工身上、減薪、裁員、協議不平等合約等，這可能會衝擊勞資互信關係，致使罰責滿意度與獲取助力對退卻行為的影響不具相關性，或者企業的因應行動反而是更重要的干擾因子。

依理論層面而言，過去研究與理論主張退卻行為可能源自於不佳對待的知覺，但是甚少研究針對特定情境探討退卻行為的發生過程，本研究以勞動法令政策與社會關係來預測退卻行為的變化具有相當重要意涵、貢獻。從另一角度來看，政府單位及企業提供退休福利的經濟功能之外，應更加重視維持工作和諧性，因為最高的經濟效益不一定能由理性的利他行為來達成，反

之，由人際之間的相互關心、互助與共同努力，才能強化福利措施的目標達成，而產生綜效的效果（Cappelli, 2004）。另一方面，Singh（2006）則提出自我組織的觀點，強調獲取助力是個體無形的內心感受，除非能理解、觀察員工複雜的自我組織過程，否則很難藉由獲取助力的方式來引導正向行爲。此一不同觀點亦值得深思。

由政策執行角度來看，行政單位的協助與輔導可以使員工感到對政策的好惡，以及工作行爲反應（劉麗茹，2004），且退休金制度的目的主要在提升員工生活品質、滿足員工不同需求，所以在實施勞退新制後，企業必須融合勞工真實需求與偏好來設計內部退休計畫，而平時也應多加關切、積極溝通員工在組織的適應情況或工作合作、互助關係的建立，方能使福利效果達到最佳化。換言之，制度的僵化與停滯往往造成個人需求無法從制度中得到即時滿足，在這個制度斷續的時段上，政府、企業與員工之間的互助關係變得重要，能夠提供個人與制度的緩衝，因此社會互動的結構與社群因素應予以重視，有助於制度推動的催化效果，或者聯繫個體與集體的共同目標。另外，從員工的角度，人際間社會互助關係的建立與塑造，也可以幫助個體從各方來源獲得重要知識、爭取自身權益與增進個人成長機會（Timberlake, 2005, Watrous et al., 2006）。

（二）政策與管理意涵

在政策意涵方面，隨著勞退新制實施以來，不但開啓了台灣多軌制退休制度的先驅，也改革過去勞退舊制近二十年來的弊端，整體而言，勞退新制政策對社會保障具有正面助益（楊通軒，2006）。然而各級執行單位實施成效如何？制度設計上是否仍有問題存在？以及如何制定相關配套措施等皆是值得討論的議題。本文針對員工在企業機構內勞退新制感受、行爲表現，以及與相關利害關係人互動之角度，提出一些制度改善及執行措施之建議。

首先，由於勞退新度滿意度構面中，員工最爲滿意的是制度適用與銜接

措施（平均數高達 4.12），且制度適用與銜接滿意度會降低員工退卻行為，而獲取助力會強化兩者之關係，代表勞退新制中有關退休金提撥、退休金權利與強制儲蓄等功能，是強化社會安全體系的重要成就，也可以穩定勞資關係、增進員工經濟安全感與工作穩定性（辛炳隆，2006）。但是取得資源與資訊會降低制度適用與銜接滿意度與退卻行為的負向效果，表示員工獲取制度相關資訊與協助愈多，則可能因經濟地位提升或工作選擇權增多等因素而有疏離工作環境的現象。這種企業退休金付出而產生人力異動的情況一直是勞退新制實施的爭議點之一（辛炳隆，2006）。因此本研究對制度適用與銜接規範面向提出以下建議：1.行政機關應宣導及鼓勵員工為退休生活預作準備，以規劃員工未來退休生活或者是及早進行個人生涯方向選擇（陳忠良，2006）；2.行政機關應多支持員工有自願提繳的可能，以使員工在免稅優惠下可以為老年生活多累積財富（趙瑀、盧禮煒，2006）；3.行政機關與地方執行人員皆應多增加專業知識，以及退休行政作業的處理能力，並藉由各種資訊平台明確傳達法令規範與執行細節，以使員工了解經濟性保障的提供來源、過程及結果，落實保障員工生活之目的（辛炳隆，2006）；4.行政機關不應一面倒地僅照顧員工權益，也應集合學術界與實務界人士了解企業在退休金給付、留任員工及財務能力上的困難，並提供各種資訊與資源來協助企業解決困境，如勞工退休金提存信用保證基金、勞工退休金專案貸款、投資稅法優惠、降低年金保險門檻、分期結清舊有年資、採取人力組合多元化等紓困方案，以補救企業的資金缺口，並維繫勞資和諧發展與提升勞動市場競爭力（陳忠良，2006）。再來，基於員工對監督與經費措施抱持一般態度，而監督與經費滿意度並不會對員工退卻行為產生影響，且獲取助力會強化監督與經費滿意度和退卻行為之負向關係，代表政府將退休基金統一由勞保局操作，若三年內基金運用不佳時，由國庫補貼，以及相關行政機關的督導、審查能力不足，或者是複雜的行政管理作業等問題，並無法獲得勞資雙方的信賴（趙瑀、盧禮煒，2006）。因此本研究對監督與經費規範面向提出以下建議：1.行政機關在勞工退休基金之管理必須比過去更透明、專業與有效監

控（辛炳隆，2006），最好能由政府代表、企業代表、勞方代表及專家學者共同組成監督團隊，以隨時建議、因應與解決各種基金運用與管理問題，有助於增進勞資信賴與提升制度實施的有效性（趙瑀、盧禮煒，2006）；2.行政機關應參考國外退休制度，研擬逐步開放自由選擇投資運用機構，以提高員工對基金營運之參與，落實有效的權益保障（辛炳隆，2006）；3.中央與地方勞工行政上應形成權責分明的網絡結構，以合理分工、支援或調整人力經費比率，並以執法的公平性、強制審查等來增進企業的守法行爲，維護勞工應有權益，或者是勞委會可以整合各縣市勞資關係處理之相關團體、法律人才以組成義務輔導志工團隊，以定期舉辦宣導會、建立勞動自動檢查制度等，鼓勵勞資雙方充分溝通、重視應有權益；4.行政機關應透過不定期訪視活動、教育訓練、定期調查及建立申訴管道等方式來了解地方政府、勞保局與企業組織的新制執行情況，並強化雇主守法行動，或者是維護員工工作權益（葉幼梅、朱如君，2007）。

最後，因為員工對罰責措施抱持的滿意度最低（平均數 3.82），但罰責滿意度會降低退卻行爲，且取得資源與資訊會弱化上述之關係效果，代表員工對罰責規範愈滿意，則會降低工作退卻現象，而且員工獲取制度相關的社會資源較多時，則較能感受到退休規範的強制性，並有較大的工作地位感受與負面行爲發生的可能性，因此本研究對罰責規範面向提出以下建議：1.政府單位應主動嚴格取締、罰緩違反新制規範的企業或人員，並明確掌握企業退休金提撥情況，以使法令具體作爲、落實依法行政；2.任何政策與方案均須足夠地人力與資源的配合，因此合適與專業的行政執行人員、立即執行力及問題解決能力皆是相當重要的；3.相關勞動機關應多舉辦正式與非正式討論會，以宣達制度理念、罰責項目等，以增進企業與員工對罰責制度的了解與接受，也對退休制度的推動、制行效果有所幫助（郝鳳鳴，2005）。

本研究結論也可以對管理實務面向提供一些建議，在企業建議方面：1.遵守新制規範：企業應向主管機關或專家學者確認新制基本要求，以精算成本效益，或釐清如工資定義、結清年資方法、委任經理人條件等法令疑慮，

以研擬留才與工作表現誘因計畫，並加強合法合情、留意市場上同業的因應方案、做好現金流量管理等方向；2.強化相關人員的能力：企業應培養新制專業人才或加強管理者的協商能力，以建立和員工之間的正向互動關係，使員工了解自己應享有的權益，並藉由感受企業的關心、照顧而降低缺勤、破壞、離職等負面行為（葉幼梅、朱如君，2007）；3.傾聽員工心聲：企業應主動了解新制下員工的真正需求，如舉辦新制說明會、討論會、建立正式申訴管道、員工態度調查、尊重工會與勞工意見等，以增進核心人員與組織的良好溝通、關係增進與支持網絡，使員工樂於參與工作、降低負面工作行為；4.管理階層的以身作則：一旦組織管理階層公開宣示相關新制或工作承諾時，就必須公平貫徹政策，避免朝令夕改的感覺，而管理者平時也應該塑造組織成員正確價值觀、情感聯繫與工作場合的善意合作關係，這種人際關係和諧的提倡與建立，可以滿足人們心理與工作支持的需要，甚至強化勞退新制滿意度與退卻行為的負向關係；5.規劃退休福利制度：除新制規範要求外，企業應設計更優惠的退休計畫，如運用儲蓄險與投資型保險來保障員工退休權益、實施彈性福利計畫、建立福利管理措施等皆可維持員工新制滿意度，進而提升對組織的情感依賴、相互支持，以及回報較佳的工作投入（楊通軒，2006）；6.舉辦各式社交活動：由於社會資本的建立來自於多方來源，並不受組織疆界所限制，而企業若能巧用心思，舉辦諸如投入家庭與親友關係經營、國內外員工旅遊、年終餐會、生日派對等多重社會關係連結管道，將能夠維繫或改善內部人員之間的情感交流與凝聚力，甚至有助於企業獲取外部資源網絡，防止員工產生不利的工作破壞行為或強化勞退新制保障的實施效果；7.加強團隊運用：企業可以定期訓練員工有關團隊合作、夥伴信任的重要性，並加強團隊運作與資訊交換的專案執行，藉由組織內各種合作關係與互助網絡的建立，可以強化退休福利政策與退卻行為之間的負向效果，而企業也可以建置知識管理系統、分享式組織文化來使個人社會資本累積提升至組織社會資本層次，以維持企業競爭力（葉幼梅、朱如君，2007）。而在員工的建議方面包括：1.提升專業能力：為避免企業在新制實施後降低薪資給

付、取消其他獎金等剝削員工的情況發生，員工應透過教育訓練來充實自己的專業能力與工作職能，或者是發展第二專長來提升自我競爭力；2.了解與妥善運用新制權益：員工應主動經由各種管道對於新制內容、退休金計算、資遣費條件等自身權益有所了解，甚至妥善運用退休年金，以避免遭遇通貨膨脹與貨幣貶值的危機，或者是及早做好退休財務規劃，確實保障退休後之老年生活；3.督促雇主落實新制責任：員工應隨時關切退休金提撥情況、相關規範的執行率等，以加強自身的退休保障，若雇主有不合法之處，也可向事業單位或主管機關提出申訴，以維繫自身權益（辛炳隆，2006）；4.加強資源與資訊管道：員工應主動建立與親朋好友、上司、同事、下屬、顧客等關係經營或內外網絡資訊拓展，可以促進人際交流、維繫感情、獲取珍貴資源，甚至在面臨勞退新制保障時，可以發展個人生涯方向、維護自身利益或降低退卻阻礙；5.維持人際和諧相處：員工應重視人情感應、人際互動與集體價值觀，可以提升自身對組織的認同度、責任感與內部聯繫，並引導個體在退休制度變革後能判斷出正面而有利的行為結果（葉幼梅、朱如君，2007）。

綜上所述，本研究針對政府整體對勞退新制的作法上，提出政策面影響的相關具體建議，首先，政府實施勞退新制可以與國際接軌，例如美國 401K 的作法，提撥比更有彈性，並且勞退基金在企業投資運用上更有彈性，或者也可以參考歐盟國家的相關制度，在不同國際間可以承認相關的年資，而不是到不同的國家就不一樣標準；其次是勞退新制實施至今，尚有許多的問題需要再改進，例如資遣費（謝清風，2006）、請領時限等問題；而由於勞退新制的實施，可能產生流動率、進入率（蘇世忠，2006）等問題，加強職場倫理或者降低流動率所產生的相關成本降低，如數位學習課程的補助等，均能對企業提升競爭力；而勞退新制在 2005 年以後實施，究竟對國家整體經濟的衝擊與長短其效益的評估，在生產面與支出面有何影響（何金巡等，2004），均需加以考量與因應；最後，面臨營收龐大的勞退基金，應妥善安排治理機制，包括監理委員會、投資標的審查委員會等相關的組織，以及相關的管理辦法，均需政府費心加以規劃，來保障所有廣大勞工安穩的老年生活。

（三）研究限制與後續研究建議

本研究雖力求嚴謹，但仍有以下限制。第一，本研究乃橫斷面研究，未考量時間而產生變數間不同影響結果，因此未來若能採用縱斷面的設計加以比較，不但可對本研究發現再度檢驗，也可對勞退新制滿意度與相關變數之關係提供更多元的見解。第二，由於本研究採用自陳式問卷收集，雖有作事前預防的動作，如問卷題項交錯設計等，以及事後採取獨立樣本 t 檢定來進行兩兩構面間的共線性檢驗，但可能有共同方法變異效果，未來研究可以採用不同時間、來源等程序控制或首階因素分析法來加以測量。第三，為增進外部效度，本研究樣本分散於不同行業的不同職位人員，但是由於採取便利抽樣方式，所以實際收集之有效樣本分群仍偏向教育程度高（研究所以大學學歷佔 45%）、管理者職位居多（佔 27%）、年資較淺（部門服務年資 3~4 年佔 37%）的員工，因此研究結果的概化是有所限制的，建議未來用更嚴謹的抽樣方法，或者以特定產業、不同地區的樣本加以討論。第四，本研究勞退新制滿意度量表經受訪企業相關人員的評估、檢測與討論，並刪減或合併部分題項，具粗略的表面效度，基於可能疏忽了一些研究嚴謹度與量表客觀性，故未來研究在引用上應多加注意。第五，本研究因限於勞退新制目前實施未及 2 年，不易找到相關中文實證學報，故採少數碩士論文加以佐證，建議未來研究可以搜尋、引用更為多元的文獻來源。第六，本研究之事後電話訪談的目的僅是澄清一些與本研究結果不一致的可能原因，作為建議之參考。

本研究主要貢獻在於強調個人社會資本的運用對勞退新制實施效果的影響，其研究結果有利於業界的思考。另外，本研究亦開啓了一個先前從未探討過的關係，即勞退新制的限制情境與退卻行為的影響效應，將有助於未來相關研究的累積。因此在後續研究建議方面：首先，由於本研究是以勞工觀點為出發，探討參與勞退新制人員的反應與行為，未來研究可增加抽樣來源或樣本數量，以降低抽樣誤差，或者是針對基層人員、人資人員、主管人員、資方立場、工會立場、壽險業機會等不同角度來了解勞退新制的影響效果；

其次，本研究以社會資本理論為基礎，而未來研究可使用如交易成本、社會交換、社會比較、社會認同等不同理論依據；再來，有關本研究議題的延伸，在自變數上，可討論人口統計變項、人格特質、組織因素、政策執行力等因素對勞退新制滿意度之影響效果；在干擾效果上，可探討如組織文化、組織認同、之干預作用，而在依變數上也可探討如組織公民行爲、知識分享、離職行爲、印象管理等正負面工作反應，以使研究方向更趨多元性；最後，一些學者建議可採用實驗設計方法來針對同一產業或同一企業不同子公司中適用新制員工與適用舊制員工作為實驗組與對照組的相互比較，另外也有許多研究支持採用觀察法、訪談法、個案研究法等質性研究方法以詳細探討國內勞動法令與員工行爲的關係，故未來研究可由這些特殊研究方法進行研究，以增進研究的創新性與參考價值。

參考書目

- Adams, John S. 1965. "Inequity in Social Exchange." in L. Berkowitz ed. *Advances in Experimental Social Psychology* 2: 267-299. New York: Academic Press.
- Adkins, Cheryl L. et al. 2001. "A Field Study of Job Insecurity during a Financial Crisis." *Group and Organization Management* 26, 4: 463-483.
- Adler, Paul S. and Seok-Woo Kwon. 2002. "Social Capital: Prospects for a New Concept." *Academy of Management Review* 27, 1: 17-40.
- Akdere, Mesut. 2005. "Social Capital Theory and Implications for Human Resource Development." *Singapore Management Review* 27, 2: 1-24.
- Beprestis, Michael and Yin Xu. 2006. "Defined Benefit Pension Fund Accounting: Relevancy, Clarity, and Consistency." *Journal of American Academy of Business, Cambridge* 9, 2: 294-299.
- Boswell, Wendy R. and Julie Olson-Buchanan. B. 2004. "Experiencing Mistreatment at Work: the Role of Grievance Filing, Nature of Mistreatment, and Employee Withdrawal." *Academy of Management Journal* 47, 1: 129-139.
- Brinton, Mary C. 2000. "Social Capital in Japanese Youth Labor Market: Labor Market Policy, Schools and Norms." *Policy Sciences* 33, 3/4: 289-306.
- Broadbent, Jeffrey P. 2000. "Social Capital and Labor Politics in Japan: Cooperation or Cooptation?" *Policy Sciences* 33, 3/4: 307-321.
- Brook, Keith. 2005. "Labor Market Participation: the Influence of Social Capital." *Labor Market Trends* 113, 3: 113-123.
- Byrne, Alistair and Bill Rhodes. 2006. "Employee Attitudes to Pensions: Evidence from Focus Groups." *Pensions: An International Journal* 11, 2:

144-152.

- Cappelli, Peter. 2004. "Why do Employers Retrain at-risk Workers? the Role of Social Capital." *Industrial Relations* 43, 2: 421-447.
- Cardona, Pablo et al. 2004. "The Influence of Social and Work Exchange Relationships on Organizational Citizenship Behavior." *Group and Organization Management* 29, 2: 219-247.
- Carmeli, Abraham. 2005. "The Relationship between Organizational Culture and Withdrawal Intentions and Behavior." *International Journal of Manpower* 26, 2: 177-207.
- Cross, Rob et al. 2002. "Making Invisible Work Visible: Using Social Network Analysis to Support Strategic Collaboration." *California Management Review* 44, 2: 25-46.
- Cross, Rob et al. 2001. "Knowing What We Know: Supporting Knowledge Creation and Sharing in Social Networks." *Organizational Dynamics* 30, 2: 100-120.
- Cuyper, Nele D. and Hans. D. Witte. 2006. "The Impact of Job Insecurity and Contract Type on Attitudes, Well-being and Behavior Reports: a Psychological Contract Perspective." *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 79, 3: 395-409.
- Edelman, Linda F. et al. 2004. "The Benefits and Pitfalls of Social Capital: Empirical Evidence from Two Organizations in the United Kingdom." *British Journal of Management* 15, supplement 1: S59-S69.
- Elyse, Golob. 2006. "Capturing the Regional Economic Benefits of University Technology Transfer: a Case Study." *Journal of Technology Transfer* 31, 6: 685-695.
- Finkin, Matthew. W. 2005. "Employee Privacy and the Theory of the Firm." *Journal of Labor Research* 26, 4: 711-723.

- Fisher, Cynthia D. 2003. "Why do Lay People Believe that Satisfaction and Performance are Correlated? Possible Sources of a Commonsense Theory." *Journal of Organizational Behavior* 24, 6: 753-777.
- Godard, John. 2001. "High Performance and the Transformation of Work? The Implications of Alternative Work Practices for the Experience and Outcomes of Work." *Industrial and Labor Relations Review* 54, 4: 776-805.
- Gough, Orla. 2003. "Factors that Influence Voluntary and Involuntary Retirement." *Pensions: An International Journal* 8, 3: 252-264.
- Griffith, David A. and Michael G. Harvey. 2004. "The Influence of Individual and Firm Level Social Capital of Marketing Managers in a Firm's Global Network." *Journal of World Business* 39, 3: 244-254.
- Grunberg, Leon et al. 2006. "Managers' Reactions to Implementing Layoffs: Relationship to Health Problems and Withdrawal Behaviors." *Human Resource Management* 45, 2: 159-178.
- Gubbins, M. Claire. and Thoma N. Garavans. 2005. "Studying HRD Practitioners: a Social Capital Model." *Human Resource Development Review* 4, 2: 189-218.
- Gupta, Nina and Jr. G. Douglas Jenkins. 1991. "Rethinking Dysfunctional Employee Behaviors." *Human Resource Management Review* 1: 39-59.
- Hammer, Leslie B. 2003. "Work-family Conflict and Work-Related Withdrawal Behaviors." *Journal of Business and Psychology* 17, 3: 419-436.
- Haslam, S. Alexander. 2003. "The ASPIRe Model: Actualizing Social and Personal Identity Resources to Enhance Organizational Outcomes." *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 76, 1: 83-113.
- Hayward, Eric C. 2004. "Communication of Retirement Benefits: Increasing Awareness and Enhancing the Strategic Value of Important Employee Benefits." *Journal of Pension Benefits* 11, 4: 12-16.

- Ho, Violet T. et al. 2006. "Social Networks and the Psychological Contract: Structural Holes, Cohesive Ties, and Beliefs Regarding Employer Obligations." *Human Relations* 59, 4: 459-481.
- Hogler, Raymond et al. 2004. "Right-to-Work Laws and Business Environments: an Analysis of State Labor Policy." *Journal of Managerial Issues* 16, 3: 289-304.
- Holtom, Brooks C. et al. 2006. "Increasing Human and Social Capital by Applying Job Embeddedness Theory." *Organizational Dynamics* 35, 4: 316-331.
- Inkpen, Andrew. C. and Eric W. K. Tsang. 2005. "Social Capital, Networks, and Knowledge Transfer." *Academy of Management Review* 30, 1: 146-165.
- Johnson, Cathleen A. 2000. "Social Capital and Conventions: a Social Networks Perspective." Ph. D. Dissertation University of Virginia Polytechnic Institute and State.
- Krishna, Anirudh. 2001. "Moving from the Stock of Social Capital to the Flow of Benefits: the Role of the Agency." *World Development* 29, 6: 925-943.
- Lambert, Susan J. 2000. "Added Benefits: the Link between Work-Life Benefits and Organizational Citizenship Behavior." *Academy of Management Journal* 43, 5: 801-815.
- Maurer, Indre and Mark Ebers. 2006. "Dynamics of Social Capital and their Performance Implications: Lessons from Biotechnology Start-ups." *Administrative Science Quarterly* 51, 2: 262-292.
- Maynard, Douglas C. et al. 2006. "Reasons for Working Part-Time: Subgroup Differences in Job Attitudes and Turnover Intentions." *Career Development International* 11, 2: 145-162.
- Milevsky, Moshe A. 2005. "The Implied Longevity Yield: a Note on Developing an Index for Life Annuities." *Journal of Risk and Insurance* 72, 2: 301-320.

- Mitzner, Ira R. 2000. "Legal Decisions Affecting Pension Plans." *Employee Benefits Journal* 25, 2: 45-54.
- Mouw, Ted. 2003. "Social Capital and Finding a Job: do Contacts Matter?" *American Sociological Review* 68, 6: 868-898.
- Mossholder, Kevin W. et al. 2005. "A Relational Perspective on Turnover: Examining Structural, Attitudinal, and Behavioral Predictors." *Academy of Management Journal* 48, 4: 607-618.
- Seibert, Scott E. et al. 2001. "A Social Capital Theory of Career Success." *Academy of Management Journal* 44, 2: 219-237.
- Shaw, Jason D. et al. 2005. "Turnover, Social Capital Losses, and Performance." *Academy of Management Journal* 48, 4: 594-606.
- Sinclair, Robert R. et al. 2005. "Benefit System Effects on Employees' Benefit Knowledge, Use, and Organizational Commitment." *Journal of Business and Psychology* 20, 1: 3-29.
- Singh, Janet. 2006. "Employee Disempowerment in a Small Firm (SME): Implications for Organizational Social Capital." *Organization Development Journal* 24, 1: 76-86.
- Snape, Ed. and Tom Redman. 2004. "Exchange or Covenant? The Nature of the Member-Union Relationship." *Industrial Relations* 43, 4: 855-873.
- Timberlake, Sharon. 2005. "Social Capital and Gender in the Workplace." *The Journal of Management Development* 24,1/2: 34-44.
- Tremblay, Michel et al. 2000. "The Role of Organizational Justice in Pay and Employee Benefit Satisfaction, and Its Effects on Work Attitudes." *Group and Organization Management* 25, 3: 269-290.
- Van Meter, Douglas. S. and Carl E. Van Horn. 1975. "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework." *Administration and Society* 6, 4: 445-448.

- Virginia, Sanchez-Marcos. and R. Sanchez-Martin Alfonso. 2006. "Can Social Security be Welfare Improving When There is Demographic Uncertainty?" *Journal of Economic Dynamics and Control* 30, 9/10: 1615-1625.
- Wasko, Molly M. and Faraj Samer. 2005. "Why Should I Share? Examining Social Capital and Knowledge Contribution in Electronic Networks of Practice1." *MIS Quarterly* 29, 1: 35-57.
- Watrous, Kristen M. et al. 2006. "When Coworkers and Managers Quit: the Effects of Turnover and Shared Values on Performance." *Journal of Business and Psychology* 21, 1: 103-126.
- Zhang, Huiyan and Run-Tian Jin. 2006. "Value-Added of Human Capital through Complementary Capital." *Journal of American Academy of Business, Cambridge* 9, 1: 191-196.
- 行政院勞工委員會。2006。〈勞工退休金新制實施進度與追蹤報告〉。台北：勞委會。
- 辛炳隆。2006。〈勞工退休金制度的變革與影響〉。《台灣勞工雙月刊》2：71-78。
- 何金巡等。2004。〈開放經濟體系勞工退休制度之總體經濟計量分析〉。《台灣經濟預測與政策》34，2：73-128。
- 曹國雄。2001。〈員工福利滿足前因後果之研究-以製造業為例〉。《中原學報》29，4：339-349。
- 陳心田。2003。〈人際網絡、網絡利益與事業生涯成功〉。《管理評論》22，4：101-127。
- 陳忠良。2006。〈推動勞工退休金新制之回顧與展望〉。《台灣勞工雙月刊》2：79-86。
- 陳綾珊。2000。〈國民年金制度之實施對老年經濟生活保障之探討〉。《德明學報》16：63-70。
- 曾國鴻等。2005。〈企業員工福利滿意度與員工離職傾向關係之研究-以南區

- 某化工公司為例〉。《美和技術學院學報》24，2：49-70。
- 黃家齊、林億明。2006。〈團隊導向人力資源管理活動及社會資本對團隊知識分享與創新之影響〉。《台大管理論叢》16，2：101-130。
- 葉幼梅、朱如君。2007。〈勞工退休新制的選擇對工作滿意度與組織公民行為關係干擾之研究〉。《管理與資訊學報》12：37-68。
- 溫浩榆。2005。〈勞退金改制對企業人力資源管理措施之影響-以台北市旅館業為例〉。中國文化大學勞動學研究所碩士論文。
- 楊永芳。2001。〈公務人員退休金制度發展的省思〉。《考銓季刊》25：85-100。
- 楊祐宗。2005。〈新舊勞退金制度比較與勞工對新制滿意度調查之研究〉。義守大學工業工程與管理學系碩士論文。
- 楊通軒。2006。〈勞工退休金條例基本問題之探討〉。《台灣勞動法學會學報》5：85-136。
- 郝鳳鳴。2005。〈勞工退休金條例之組織規範〉。《月旦法學》117：165-173。
- 劉仲矩、黃梅君。2007。〈由社會交換理論探討勞退新制滿意度對員工績效之影響〉。《公共行政學報》24：26-69。
- 劉麗茹。2004。〈勞工退休金新制度〉。《標準與檢驗》70：103-110。
- 趙翠意。2005。〈勞退新制政策轉換對企業經營與勞工權益影響之研究〉。中原大學企業管理研究所碩士論文。
- 趙瑀、盧禮煒。2006。〈我國勞工退休金新制度探討及對某兵工廠員工之影響〉。《真善研發期刊》2，1：127-137。
- 蘇世忠。2006。〈勞退新制對勞工工作報酬與流動率影響之研究〉。《醒吾學報》32：79-99。
- 謝清風。2006。〈勞退條例施行後資遣費之計算方式〉。《萬國法律》150：82-88。

The Impact of Levels of Satisfaction with the New Pension System on Withdrawal — the Moderating Role of Personal Social Capital

Chung-chu Liu * Mei-jun Huang **

Based on the effects of the new pension system on the national economy, the existence of organizations, and workers' rights, it is important to retain talent in the workplace through guarantees of benefits and reduce employee turnover. This study aims to investigate how levels of satisfaction with the new pension system can influence employee withdrawal. It also aims to examine how the relationship between satisfaction with the new pension system and withdrawal can be moderated by personal social capital. This study uses a survey given to 327 workers from multiple industries in Taiwan. Results show that, first, satisfaction with the new pension system has partial and negative effects on withdrawal. Second, when considering personal social capital, access to information and resources is found to have partial and negative moderating effects on this relationship. Moreover, the study finds that career sponsorship has partial and positive moderating effects on this relationship. In the final section of this paper, we discuss the implications for theory and managerial practices, as well as suggestions for the further study.

Key words: satisfaction with the new pension system, withdrawal, personal social capital, access to information and resources, career sponsorship

* Assistant Professor, Department of Business Administration, National Taipei University.

** Master, Department of Business Administration, National Taipei University.