

# 科技部補助專題研究計畫報告

## 性別對於智慧型手機在職家跨領域角色的使用方式之差異研究

報告類別：成果報告  
計畫類別：個別型計畫  
計畫編號：MOST 108-2629-H-011-001-  
執行期間：108年08月01日至110年07月31日  
執行單位：國立臺灣科技大學企業管理系

計畫主持人：葉穎蓉

計畫參與人員：碩士班研究生-兼任助理：郭子琦  
碩士班研究生-兼任助理：詹如婷

本研究具有政策應用參考價值：否 是，建議提供機關  
(勾選「是」者，請列舉建議可提供施政參考之業務主管機關)  
本研究具影響公共利益之重大發現：否 是

中華民國 110 年 11 月 09 日

中文摘要：COVID-19疫情來勢洶洶，促使人們轉換另一種工作形式—遠距辦公，在此種模式下，員工需要同時兼顧在家的環境與家庭空間、時間分配等，可能造成員工心理狀態、工作績效表現，甚至工作與家庭之間的關係受到影響。

本研究計畫分兩階段進行，分別透過深度訪談及問卷調查的方式，除了探討人們對於公司實施遠距工作所產生的意會，及產生意會後對於工作及家庭上的影響外；另外也探討兩個問題，第一個是，男性與女性在跨場域智慧型手機的使用方式是否有異？也就是，性別在工作場域處理非工作事務，以及非工作領域處理工作事務的程度，是否有差別？而他們又是怎麼樣的處理方式？第二個問題是，在跨場域中，智慧型手機使用方式的不同，所帶來的影響是否因為性別而有差異？例如，在非工作領域處理工作事務所帶來的職家衝突，是否因為不同性別，而有不同程度的影響。

本研究首先選擇7個個案，以一對一方式進行深度訪談。研究發現，不同個案對於公司採取遠距辦公有不同的意會，當公司實施遠距工作而使員工有彈性工時，並能夠自行安排工作順序，就會對遠距工作產生正向的意會，但當公司對於遠程辦公沒有給予適當的適應時間或教育訓練時，容易產生溝通上的困難，造成負向的意會。另外也發現，遠程辦公使人們在工作與家庭事務上的時間切割更加困難，因此也會產生負向意會，甚至導致工作與家庭之間有潛在的衝突存在。

本研究進一步以問卷調查法，透過有效的231份樣本進行分析，發現近9成的受訪者下班回家後不會將手機關機，且有將近3成的人在家使用智慧型手機，有31%-100%以上是在處理工作事務，由此可見工作對不少受訪者來說有一定程度滲透至家庭中。

研究亦發現，女性在工作場域處理非工作事務的情況低於男性，但兩者之間並無顯著差異。另外，女性對於在家時使用行動裝置處理工作事務、知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務、工作家庭衝突、生活滿意度、工作負荷量及疆界管理偏好等變項的感受程度皆稍微高於男性，但不同性別亦無顯著差異。

透過迴歸分析可以發現，性別對個人與知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務與工作家庭衝突之間不具有調節效果，因此表示不同性別對於自己或知覺配偶在家使用行動裝置處理工作事務，與工作家庭衝突不具有顯著差異。

中文關鍵詞：遠距工作、性別、工作家庭衝突

英文摘要：The study includes two parts, first, due to the Covid-19 pandemic, many people had to work-from-home. This study was conducted to examine the employees' perceptions of teleworking, and the management issues associated with these perceptions. Second, this study investigated the gender difference in the smartphone usages and its impacts when work intrudes family life and family intrudes work life. The study findings suggest gender makes no differences on how they use the smartphone in the cross-domain usage, i.e. cyberloafing and technology assisted supplemental work. No moderation effect was found between

the cross-domain usage and work-family conflicts/life satisfaction.

英文關鍵詞：telework, gender, work family conflict

# 科技部補助專題研究計畫成果報告

(期中進度報告/期末報告)

性別對於智慧型手機在職家跨領域角色的使用方式之差異研究

計畫類別：個別型計畫 整合型計畫

計畫編號：MOST 108 – 2629 – H – 011 – 001

執行期間：108年08月01日至110年07月31日

執行機構及系所：國立臺灣科技大學企業管理學系

計畫主持人：葉穎蓉

共同主持人：

計畫參與人員：詹如婷、郭子琦

本計畫除繳交成果報告外，另含下列出國報告，共 \_\_\_\_ 份：

- 執行國際合作與移地研究心得報告
- 出席國際學術會議心得報告
- 出國參訪及考察心得報告

本研究具有政策應用參考價值：否 是，建議提供機關\_\_\_\_\_

(勾選「是」者，請列舉建議可提供施政參考之業務主管機關)

本研究具影響公共利益之重大發現：否 是

中華民國 110 年 10 月 31 日

## 中文摘要

COVID-19 疫情來勢洶洶，促使人們轉換另一種工作形式—遠距辦公，在此種模式下，員工需要同時兼顧在家的環境與家庭空間、時間分配等，可能造成員工心理狀態、工作績效表現，甚至工作與家庭之間的關係受到影響。

本研究計畫分兩階段進行，分別透過深度訪談及問卷調查的方式，除了探討人們對於公司實施遠距工作所產生的意會，及產生意會後對於工作及家庭上的影響外；另外也探討兩個問題，第一個是，男性與女性在跨場域智慧型手機的使用方式是否有異？也就是，性別在工作場域處理非工作事務，以及非工作領域處理工作事務的程度上，是否有差別？而他們又是怎麼樣的處理方式？第二個問題是，在跨場域中，智慧型手機使用方式的不同，所帶來的影響是否因為性別而有差異？例如，在非工作領域處理工作事務所帶來的職家衝突，是否因為不同性別，而有不同程度的影響。

本研究首先選擇 7 個個案，以一對一方式進行深度訪談。研究發現，不同個案對於公司採取遠距辦公有不同的意會，當公司實施遠距工作而使員工有彈性工時，並能夠自行安排工作順序，就會對遠距工作產生正向的意會，但當公司對於遠程辦公沒有給予適當的適應時間或教育訓練時，容易產生溝通上的困難，造成負向的意會。另外也發現，遠程辦公使人們在工作與家庭事務上的時間切割更加困難，因此也會產生負向意會，甚至導致工作與家庭之間有潛在的衝突存在。

本研究進一步以問卷調查法，透過有效的 231 份樣本進行分析，發現近 9 成的受訪者下班回家後不會將手機關機，且有將近 3 成的人在家使用智慧型手機，有 31%-100% 以上是在處理工作事務，由此可見工作對不少受訪者來說有一定程度滲透至家庭中。

研究亦發現，女性在工作場域處理非工作事務的情況低於男性，但兩者之間並無顯著差異。另外，女性對於在家時使用行動裝置處理工作事務、知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務、工作家庭衝突、生活滿意度、工作負荷量及疆界管理偏好等變項的感受程度皆稍微高於男性，但不同性別亦無顯著差異。

透過迴歸分析可以發現，性別對個人與知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務與工作家庭衝突之間不具有調節效果，因此表示不同性別對於自己或知覺配偶在家使用行動裝置處理工作事務，與工作家庭衝突不具有顯著差異。

關鍵詞：遠距工作、性別、工作家庭衝突

## 目錄

中文摘要.....	I
目錄.....	II
表目錄.....	III
壹、研究動機與目的.....	1
貳、文獻回顧.....	2
一、科技輔助對於遠距工作之研究.....	2
二、意會理論.....	2
三、性別差異與工作家庭衝突之相關研究.....	3
四、工作延展與網路閒散.....	4
參、研究方法.....	6
一、第一階段質性訪談.....	6
(一) 研究過程.....	6
(二) 個案選擇.....	7
二、第二階段問卷調查.....	7
(一) 研究對象及程序.....	7
(二) 研究變數.....	7
(三) 問卷資料分析方法.....	9
肆、研究結果.....	10
一、個案分析結果.....	10
二、問卷調查分析結果.....	11
(一) 樣本敘述性統計分析.....	11
(二) 相關分析.....	12
(三) 性別對智慧型手機使用方式之差異性分析.....	14
(四) 性別對於預測變項與工作家庭衝突之調節效果.....	15
伍、研究結論與建議.....	17
一、研究發現.....	17
二、實務意涵.....	17
三、研究限制及未來研究建議.....	18
參考文獻.....	19

## 表目錄

表 1 智慧型手機的使用方式 .....	5
表 2 各變項之平均數、標準差及相關係數表.....	13
表 3 性別與各變項之差異性分析 .....	14
表 4 性別與通常回家後是否會關機之交叉表.....	15
表 5 性別與在家使用智慧型手機多少百分比為處理工作事務之交叉表 .....	15
表 6 不同性別對個人與知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務與工作家庭衝突之分析結果 .....	16

# 性別對於智慧型手機在職家跨領域的使用方式之影響

## 壹、研究動機與目的

近年來智慧型手機的銷售量不斷創新高。這類型資訊通訊科技的產品，結合了通訊、網路、電腦的功能，讓人們可以與外界維持高度的連結。透過它，人們在不同角色中穿梭。在不同地點，扮演同樣的角色（例如，可以分別在辦公室、在家、在渡假村處理工作相關事務），也可以在相同地點，扮演不同的角色（例如，在辦公室中，一邊工作，一邊回覆小孩同學的家長所送來的夏令營邀約）。尤其在新冠肺炎疫情爆發後，許多企業紛紛採取遠距工作或是分流上班，這也導致人們的工作型態及生活型態的改變，在非工作地點（例如：家裡）使用資訊通訊設備處理工作事務的機會大幅提升，但也產生許多潛在的影響。也因為隨著這類資通訊科技的普及，造成工作與家庭角色的分界(boundary)，越來越模糊。

過去的研究發現，智慧型手機可以帶來正面的影響，但也可能產生負面的影響。這些正面的優點包含了對於工作的掌握度提升、工作效率增加及社交關係的改善。由於隨時隨地可以查看電子郵件，員工可以快速地瀏覽所接受到的訊息(Mazmanian et al., 2006)。也有研究指出，智慧型手機的隨身攜帶，可以立即、有效的運用空檔時間來處理事情(Middleton & Cukier, 2006)。此外，隨著社交媒體的使用越趨普及，這些新興媒體提供給人們便利的交流管道，使得人們能夠參與人群，進行社交連結。朋友偶然間傳來的問候，亦或是社群朋友傳送的貼圖及家人即時的一封短訊，都為生活增加了一些樂趣。學者們也發現，手機的使用對於一個人的社交生活有提升的作用。使用手機對於工作干擾家庭生活的現象，也不如想像中這麼嚴重，反而透過手機的連結，有可能讓使用者與朋友或家人的感情更加緊密(Bittman et al., 2009; Wajcman et al., 2008)。

然而，智慧型手機為使用者帶來的負面影響，包含了上癮的行為、社交禮儀的破壞及無法從工作中抽離的現象等。Mazmanian et al. (2006)的研究顯示，在他們的研究樣本中，90%的人感受過無法抑制查看電子郵件的衝動，樣本中的人也無法解釋為何需要如此頻繁的查閱電子郵件。除此之外，人們常會利用智慧型手機來打發無聊的時間，且不只是在一個人獨處的時候使用，甚至在會議、社交場合等，都可能低頭使用手機、接收訊息及傳遞簡訊等。人們在智慧型手機上的使用習慣或是使用成癮，都會使得身處在同一場合的人，感覺到不被尊重，且也給人人人在心不在的不愉悅感受。最後，智慧型手機的隨身攜帶，使用者常有無法從工作中抽離的現象(Mazmanian et al., 2006)。雖然使用即時訊息，可能使得工作效率提升，但卻犧牲了員工的生活品質。過去的研究發現，此類的資訊通訊設備，容易產生工作延伸(work extension)，即便下班了也不得



間，主管與同事可能期待著能一直維持聯繫，處理工作的相關事物(Duxbury et al., 2007)。

科技不僅改變了人類的生活，也改變了工作型態。科技對於員工的工作生活品質與效率的影響，一直受到不少組織心理學家的關注(Orlikowski, 2010)。本研究將探討員工對於公司實施遠距工作所產生的意會，及意會後對工作與家庭的影響，並探討不同性別在智慧型手機的使用方式上是否存在差異，而這些差異是否也在工作與家庭生活帶來影響。

## 貳、文獻回顧

### 一、科技輔助對於遠距工作之研究

越來越多的科技技術從工作場域慢慢地轉移到家庭中，過去人們會在公司處理完公務，回到家後便不再處理公事，但由於各種科技的發展，例如電腦、智慧型手機等裝置的出現，導致人們常常會透過科技被動或主動地延長工作時間，並將自己的工作環境，從公司、辦公室延伸到家庭中。Brown (2008)提及，科技技術的採用已經遠遠超過了工作場所的界限，且已經廣泛到進入了家庭和社會當中，許多研究人員開始探討科技輔助是優點還是缺點，像是人們使用科技的動機、要如何有效使用科技。

人們可以選擇在家使用電腦或手機處理公務，提升在家工作的機會，同時也將未能在公司完成的事物帶回家裡處理，讓事情可以如期完成，例如：下班回家收發公務信件，回應老闆、同事或客戶的訊息，隨時待命以便處理臨時交辦事項。因此 Fenner and Renn (2004)把科技與工作連結提出一個新的名詞：科技輔助追加工作 (Technology-Assisted Supplemental Work, TASW)，是一種透過電腦或手機在家與同事、主管或與組織利益相關者保持聯繫，延長工作時間的做法。此外，Towers et al. (2006)研究認為，科技輔助追加工作的好處是，在家使用科技處理工作事務可以使員工在工作時間上更具彈性，而人們在工作與家庭的時間安排上也能更靈活運用。

科技輔助追加工作亦有負面的影響，透過科技輔助人們在下班後可以處理工作，讓公司的主管認為下班後還能夠聯繫到員工或同事，使他們能更方便交代工作，因而導致工作時間延長。然而，這樣的結果所產生的工作負荷都會讓工作與家庭衝突的機率提高，進而使得家庭滿意度變差(Chesley, 2005)。

### 二、意會理論

意會 (Sensemaking) 是指人們對於不熟悉的事物，會在心中有一個想法，並努力理解新奇、令人困惑或是模稜兩可的問題或事件的過程就稱之為意會 (Maitlis & Christianson, 2014)。人們在建立情境意識 (Situational Awareness) 用已有的想法來理解模糊的意象，人們總會先用自己已知的觀念去定義某些事情，這個過程使人們能夠從心理上對於自己不理解的事物，有想法或有應變方法，進而降低執行後的不確定性(Kimbell et al., 1991; Weick, 1995)。研究表明，當有

新技術被使用時，人們將開始理解意會過程，以先前的思維框架回想事件，再試著從新穎的事件中，找出符合自身的感受(Louis & Sutton, 1991)，並試圖理解它帶來的驚喜或恐懼。在這個過程中，人們會主動給予科技意義，並用它來理解技術。

根據 Wallemacq and Sims (1998)的說法，當您無法根據情況做出敘述時，新的衝擊破壞了事情原先的理所當然，讓人們會有不同感受。Prasad (1993)研究一家醫院導入資訊系統，他發現院裡的醫生、護士、行政人員對於資訊系統的意會皆不同，對於科技接受度不一致。醫生覺得系統是好夥伴不會有情緒，上班、下班都很準時；護士覺得系統可以提升工作效率、減少工作負荷，欣喜接受系統；而行政人員卻覺得此系統是取代自己的工作，不接受系統的引進。這種類型的研究會解釋為以使用者的主觀感知，來揭曉使用者行為。但是，人們的行為通常不完全取決於個人的主觀觀念，還會受到外部條件的影響(Feenberg, 1991; Giddens, 1984; Schmid, 2006)。

以持續意會 (Ongoing Sensemaking) 與意會的演變更加完整解釋意會。這類研究以社會互動 (Social Interaction) 雙方相互溝通的過程，探討意會如何在人與社會互動中產生。這些研究引進循環的概念，主張個人意會 (Individual-level Sensemaking) 透過實際體會過程而轉變為社會意會 (Social Sensemaking)，會有對該事物的解讀與理解，而理解後可能又會發展出個人意會調整，繼續下個意會階段。基於持續意會的研究方向，本研究探討員工實施公司制定的遠距工作辦法的意會調適過程，作為研究關注重點，可以幫助我們進一步了解對於遠距工作策略的訂定，並了解員工如何適應遠距工作的歷程。

### 三、性別差異與工作家庭衝突之相關研究

工作與家庭是人們日常生活中最常接觸到的兩個生活領域，因此，每個人皆必須同時負擔起來自工作及家庭的責任，而在人們無法同時滿足來自於兩方的需求時，就會面臨到工作家庭衝突(work-family conflict, 以下簡稱職家衝突，或是 WFC)的狀況(Greenhaus & Beutell, 1985; Kahn et al., 1964)。性別差異在職家衝突的相關研究上，可分為以下幾類：一類是比較性別差異是否會帶來不同程度的職家衝突。這一類關於性別是否會有不同程度的職家衝突，並沒有得到一致性的研究結論。有一些研究發現，男性、女性並沒有不同程度的職家衝突(Duxbury & Higgins, 1991; Eby et al., 2005)；有些研究則發現女性比起男性有更高的職家衝突(Behson, 2002; Nielson et al., 2001)。不過，較為一致的看法是，工作滲透進入家庭生活，比起家庭滲透進入工作角色中更為容易(Eagle et al., 1997; Frone et al., 1992)。

另外一類是探討造成職家衝突的前因，可能因為性別不同而有差異。例如，工作投入對於女性來說，是最主要的職家衝突來源。而對男性來說，家庭的投入，最能預測職家衝突(Duxbury & Higgins, 1991)。就女性而言，花越多時間在工作上，工作對家庭角色產生的衝突越多；不過，花越多時間在家庭事務上，對於工作角色，並沒有帶來較多的衝突(Loscocco, 1997)。

還有一類的研究，探討性別是否對於職家衝突所帶來的後果有差異。Duxbury and Higgins (1991)發現，當有職家衝突時，女性會感覺到工作生活品質較差，然而男性會覺得家庭生活品質較差。此外，也有研究發現，性別差異對於社會支持對職家衝突所帶來的焦慮以及工作滿意度有所影響。比較令人訝異的是，男性對於社會性支持的回應比起女性要來得高。例如，男性如果得到家人、朋友的社會性支持，可以有比較高的生活滿意度與較少的憂鬱傾向，而女性反而沒有發現這樣的關聯性。

前述提到智慧型手機的使用，使得工作與家庭角色的界線模糊化，它讓工作無所不在，看似增加了工作的時間。來自家庭、朋友的社會性支持，也滲入了工作場域中。有研究指出，女性有較高的家庭需求，而男性則是有較高的工作需求(Allen et al., 2012)。Chesley (2005)之研究顯示，在職女性相比於在職男性，其下班後行動電話之使用對工作家庭衝突之程度較高。在社會給予大多數性別差異之期待下，即使現今許多女性參與勞動市場，進入職場工作，家庭責任仍然背負在女性身上，可能女方會經歷較多的工作家庭衝突。性別的差異，對於智慧型手機的使用方式，以及此類型科技所伴隨而來的困擾，正受到研究者、管理者及勞動政策制訂者的關注。

#### 四、工作延展與網路閒散

由於資訊通訊科技的發展及普及。造成了工作與家庭角色/時間的分野有越來越模糊的趨勢。例如，人們可以透過網路連結的方式，繼續與公司的上司、同事以及客戶持續的保持聯繫。例如：員工在假日要登入自己的 E-Mail 收信並回信，準備禮拜一的工作事項，又或者員工每天下班回家過後要隨時注意自己的手機的簡訊，以防止公司有臨時交辦的事項等。Duxbury et al. (2007)把這一類可以將工作帶著走的資訊通訊科技，如手機、黑莓機、手提電腦、個人數位助理(PDA)等稱之為工作延展相關的科技(work extending technologies, 簡稱 WET)。也就是說，這些科技，讓全職員工不侷限在正式的辦公場所工作。工作可以延伸到下班後，繼續在辦公室以外的地方工作。而 Fenner and Renn (2004)稱此類的工作型態為科技輔助下的補充性工作(technology-assisted supplemental work; TASW)。在本篇研究，將以「工作延展」來說明一位全職員工在規定的工作時間結束，並離開公司後(也就是下班後，或是“after hour”)，持續執行工作相關的任務、補充執行在辦公室未完成的工作。

雖然多數研究認為，智慧型手機會讓工作與家庭的界線越趨模糊，而且，普遍認為帶來的是負面的影響，如工作家庭衝突的提高(Chesley, 2005; Fenner & Renn, 2010)。不過，也有學者有不同的研究發現，Bittman et al. (2009)及 Wajcman et al. (2008)認為手機的使用對於工作延伸(work extension)至家庭的狀況，其實不如預期嚴重。相反的，現有的智慧型手機，擁有社群網站、或是即時訊息的功能。手機的使用讓緊張的工作中，可能因家人及朋友的來訊，而獲得舒緩。現有的智慧型手機，擁有社群網站、或是即時訊息的功能。

近年來，Apple 公司的 iPhone 產品以及建制 Android 系統的智慧型手機問世，由於適用於手機的應用軟體五花八門，使的智慧型手機的功能更多元化。email 也就不再只是行動裝置中的主要功能。過去的研究，因此有其侷限性。現在的智慧型手機的使用者是否能透過其他功能，而對於工作、生活上帶來不同的影響？學者們也建議，要跟上科技發展的進度，來探討這個議題(Fenner & Renn, 2010)。例如，透過社群網站如 facebook, twitter 的聯繫，是否能讓員工能快速的收到來自家庭、人際網絡的支持。甚或是利用遊戲軟體，抒解工作上面臨的壓力？此外，以黑莓機為使用樣本的相關研究已不足以說明智慧型手機帶來的影響。Matusik and Mickel (2011)更進一步指出 Facebook 或是 Twitter 的使用，造成溝通方式的改變，都可能帶來不同的影響。

如果將智慧型手機的使用地點，以及使用方式根據工作與家庭來分類，可以分成四種類型，分別為：在工作場域處理工作事務、在工作場域處理家庭事務、在家庭領域處理工作事務、在家庭領域處理家庭事務，內容詳如表 1。其中兩個牽涉到跨領域的滲透，也就是家庭領域處理工作事務，以及工作場域處理家庭事務，究竟帶給人們的，是更好的工作、家庭生活品質，還是更多的工作壓力以及焦慮？本研究以兩個跨場域的滲透(cross-domain intrusion)為研究的焦點。由於工作以外的生活，並不一定以家庭為主，因此，在此將離開工作場域稱之為非工作領域；並將智慧型手機處理的事務分為工作與非工作的事務。其中工作事務包含，處理工作上的郵件、回應工作相關的訊息、以及處理公事。非工作事務包含使用社交軟體與家人、同事、朋友討論非關公事的議題。亦或是使用遊戲軟體、網路購物等處理非工作相關的事情。本研究試圖找出性別對於這兩種跨場域的滲透，是否帶來不同的後果。

表 1 智慧型手機的使用方式

	工作場域 (workplace)	非工作場域 (nonworkplace)
處理工作相關的事務 (e.g. business email, sending files, read ppt or pdf, showing clips, internet)		常見的現象 ● 回應性高 ● 可即性高 ● 24/7 工作延展 ● 職家衝突
處理非工作相關的事務 (e.g. social network, browsing internet, games, shopping, etc.)	常見的現象 ● 職家衝突 ● 社會閒散 ● 工作時間彈性 ● 社會支持	

以表 1 的右上角非工作場域處理工作事務而言，就是目前相關領域學者關注的工作延展現象。工作延展可以提高員工對於工作事務的回應速度，卻讓這些人也陷入所謂 24/7，也就是每天工作 24 小時，一週工作 7 天的現象。這種工作滲透入非工作的生活，也帶來了工作對於家庭的干擾。

而左下角的在工作場域處理非工作事務，學者們則持不同的看法。有人認為這樣的作法，提供了在工作上能獲得社會支持的機會(Bittman et al., 2009; Wajcman et al., 2008)，然而，也有學者們稱這種行為為「網路閒散」(cyber loafing)(Lim, 2002; Lim & Teo, 2005)。如上一節的文獻回顧，男性與女性對於社會性支持的取得有程度上的差異，其影響也不一樣。因此本研究提出以下兩個研究問題：

第一個是，男性與女性在跨場域智慧型手機的使用方式是否有異？也就是，性別在工作場域處理非工作事務，以及非工作領域處理工作事務的程度上，是否有差別？而他們又是怎麼樣的處理方式？

第二個研究問題是，在跨場域中，智慧型手機使用方式的不同，所帶來的影響是否因為性別而有差異？例如，在非工作領域處理工作事務所帶來的職家衝突，在不同性別上，是否有不同程度的影響？而性別是否是一個影響因子？

## 參、研究方法

本研究採用混合方法來進行分析，首先透過質性訪談，探討人們對於遠距工作產生的意會所帶來的改變與影響，接著再以問卷調查進行檢驗，並了解遠距工作帶來的正負向影響，及當人們將工作延伸到家庭中，是否會產生工作與家庭衝突。

### 一、第一階段質性訪談

#### (一) 研究過程

本研究透過個別深度訪談進行。為了能夠準確的蒐集到研究者所欲了解的問題，訪談採用半結構化的方式進行，研究者事先準備研究問題，適時引領受訪者針對主要問題進行回答。個別訪談部分，徵選 7 位受訪者，分別接受 60 分鐘到 90 分鐘的訪談。在訪談過程中研究者會鼓勵受訪者詳細敘述他們的生活及遠距工作之經驗，而所有訪談內容及過程皆全程錄音，並有隨側人員進行訪談札記，最後在訪談結束後，將所有內容轉為逐字稿。所有內容經受訪者確認無誤之後，再將資料進行概念的分類及分析。

訪談結束後，採用內容分析法，首先，研究者系統性的整理排列出受訪者所回答的內容，接著再定義出主要的關鍵字及概念，利用關鍵字出現與否作為分類基礎，將所有受訪者回答的問題依序進行編碼及分類。為求研究的嚴謹性，有兩位接受過正式訓練的人員進行此項工作，第二位人員主要用來再次確認第一位工作者的分類是否無誤，並可提供評估者間信度。

## (二) 個案選擇

本研究的對象以個體為主，並將許多相關的個體資料做匯集，使其變成多個個案研究(Yin Robert, 1994)。而本研究以「意會」為理論基礎，為符合理論抽樣原則及研究所需，本研究的對象為曾經有遠距工作經驗者。本研究分析人們對於遠距工作的意會，並了解遠距工作對於人們工作及生活的影響。

## 二、第二階段問卷調查

本研究第二階段採用問卷調查法，檢驗男性與女性在跨場域使用智慧型手機的方式是否有異，並探討性別在非工作領域處理工作事務所帶來的職家衝突，是否有不同程度的影響。填答者包含了調查對象的自我評估，並請填答者回應配偶對於工作延伸到家庭生活的影響。除了分析受訪者在智慧型手機使用情況之外，也以階層迴歸分析的統計方法來驗證研究問題。

### (一) 研究對象及程序

研究對象為在職、有使用智慧型手機的商務人士，並請他填答職家衝突等問卷。調查及分析使用智慧型手機對於工作展延、網路閒逛、職家衝突的影響。由於各行業的性質不同，因此調查對象會涵蓋各行各業的員工。

### (二) 研究變數

根據本研究為探討性別對於智慧型手機在職家跨領域的使用方式之關係，並檢視工作延展對於工作家庭衝突之影響。參酌過去文獻，利用以下幾個變數來檢驗研究假說。各個變項之定義與衡量方式說明如下：

#### 1. 在家時使用行動裝置處理工作事務

本研究參酌 Ferguson et al. (2016)之量表，共有三題，例如：「在家時，你使用行動裝置執行你的工作的頻率如何」等。本研究以 Likert 五點量表進行衡量，從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，依序給予 1-5 分，分數越高表示受訪者在家時使用行動裝置處理工作相關事務的現象越普遍。

#### 2. 知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務

本研究參酌 Ferguson et al. (2016)之量表並加以修改，共有三題，例如：「在家時，你知覺配偶使用行動裝置執行他的工作的頻率如何」等。本研究以 Likert 五點量表進行衡量，從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，依序給予 1-5 分，得分越高代表受訪者知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作相關事務的現象越普遍。

#### 3. 工作家庭衝突

工作家庭衝突指的是工作與家庭需求互相矛盾，因此當個人在面對某一領域的角色需求時，同時須面對另外一個領域的角色需求(Greenhaus & Beutell, 1985)。本研究聚焦於工作對家庭單一方向的衝突，並參酌 Netemeyer et al.

(1996)之量表，題項共有五題，例如：「工作佔去我大部分的時間，使我難以履行家庭責任」等。本研究以 Likert 五點量表進行衡量，從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，依序給予 1-5 分，分數越高代表受訪者知覺到的工作家庭衝突越高。

#### 4. 性別

本研究欲探討員工的性別對於個人或配偶在家使用行動裝置處理工作事務與工作家庭衝突是否有調節效果。因此，本研究將受訪者之性別分為男性與女性，其編碼方式為，男性編碼為 1；女性編碼為 0。

#### 5. 網路閒逛

網路閒逛是指員工在上班時間進行非工作內容相關的網路使用。本研究採用 Blau et al. (2006)之量表，其量表分為三個構面，分別為瀏覽網頁、使用電郵及社交遊戲，題項共有 7 題。瀏覽網頁之題項例如：「我在上班時間中，瀏覽娛樂（例如：影劇和新聞）、新聞時事、購物、運動或投資理財（例如：股票）的相關網站。」；使用電郵之題項例如：「我在上班時間中，接收、查看或寄發工作無關的電子郵件（或簡訊）。」；社交遊戲之題項例如：「我在上班時間中，上網路聊天室或即時通訊軟體（例如：LINE、FB）與他人聊天。」本變項參考 Liberman et al. (2011)的量表，使用時間的方式（1=0-5 分鐘，7=超過 60 分鐘）作為衡量標準，並修改為 1-5 分的尺度，1 為 0-5 分鐘；2 為 6-15 分鐘；3 為 16-30 分鐘；4 為 31-60 分鐘；5 為 60 分鐘以上，分數越高表示受訪者的網路閒逛時間越長且越頻繁。

#### 6. 生活滿意度

本研究採用 Diener et al. (1985)之量表，題項共計五題，例如：「大致上，我目前的生活跟我理想的生活狀態相當接近」。本研究以 Likert 五點量表進行衡量，從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，依序給予 1-5 分，分數越高表示受訪者知覺到的生活滿意度越高。

#### 7. 控制變項

##### (1) 工作負荷量

工作負荷量是指個人的工作時間、生產量，甚至是所從事工作的精神要求。過去研究證實當工作負荷量越大，將會增加員工在家使用科技產品處理工作事務的程度(Derks & Bakker, 2014)。本研究採用 Spector and Jex (1998)的 Quantitative Workload Inventory(QWI)量表，衡量個體感知的工作速度和工作量，題項共有五題，例如：「我工作的時間總是不夠用」等。本研究以 Likert 五點量表進行衡量，從「非常不同意」、「不

同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，依序給予 1-5 分，分數越高代表受訪者的工作負荷量越大。

## (2) 疆界管理偏好

疆界管理偏好是指個人在實際管理工作和非工作角色之過程，將工作和家庭領域分開之程度(Nippert-Eng, 1996)。疆界管理偏好區隔者相比整合者，較難在工作與家庭中取得平衡，將增加其工作家庭衝突(Kreiner et al., 2009)。本研究採用 Kreiner (2006)的量表，題項共有五題，例如：「我傾向將工作事務與家庭生活切割」等。本研究以 Likert 五點量表進行衡量，從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，依序給予 1-5 分，分數越高表示受訪者越偏好將工作與家庭領域做區隔。

## (3) 公司管制及智慧型手機相關問題

公司是否允許員工上班攜帶手機、公司電腦網際網路的限制、公司是否提供免費 wifi，以及填答者本身上網資費的選擇等與手機相關的問題。例如：「您公司是否允許員工上班攜帶手機」、「您的公司是否有提供免費 wifi 上網」、「您通常回家後是否會關機」等。考量到這些題目將會影響工作者的手機使用程度及方式，因此也將這些題目納入控制變項，共計 7 題。並將答案以虛擬變數處理，「否」編碼為 0、「是」編碼為 1。

## (4) 人口統計變項

本研究依據過去文獻將年齡、教育程度、工作年資及是否育有子女視為控制變項，以控制對工作家庭衝突的影響作用。

在年齡的部分，本研究將「30 歲以下」編碼為 1，「31-40 歲」為 2，「41-50 歲」為 3，「51 歲以上」為 4；在教育程度方面，「國中(含)以下」之編碼為 1，「高中(職)」為 2，「大學(大專)院校」為 3，「研究所以上」為 4；在工作年資的部分，「未滿 3 年」編碼為 1，「3 年以上-未滿 5 年」為 2，「5 年以上-未滿 10 年」為 3，「10 年以上-未滿 15 年」為 4，「15 年以上-未滿 20 年」為 5，「20 年以上」為 6；而是否育有子女方面，則是「無育有子女」編碼為 0，「育有子女」為 1。

## (三) 問卷資料分析方法

本問卷採用樣本分析，分析樣本資料，包括填答者的性別、年齡、年資等描述性次數分析；另外也採用描述性統計分析，針對各研究變數進行描述性統計，包括平均數、標準差、信度分析等；也採用獨立樣本 T 檢定與卡方檢定，檢測不同性別在工作場域處理非工作事務及非工作場域處理工作事務的程度與差異；最後再以階層迴歸分析，將變數分組放入迴歸式中，來探討主要變數對於依變項影響的程度，並探討交互作用變項之影響關係。



## 肆、研究結果

### 一、個案分析結果

#### (一) 正向意會的產生

遠距工作中某些特性及狀況會讓工作者產生正向意會，例如，因為先前有零星的遠距工作經驗，對於遠距工作模式較能適應且當工作者可以彈性安排自己的工作時間、能夠自行運用時間等及增加工作產能、可以在開會前拿到資料，增加開會效率，覺得是遠距工作帶來的好處。

**命題一：**當遠距工作者產生「彈性工時」、感受「工作效率」提高，就會對遠距工作產生「正向意會」。

#### (二) 當正向意會出現時，增加遠距工作意願。

當遠距工作者產生工作效率提高、工作能有更多自主性的體驗之正向意會時，就會願意持續進行遠距工作，公司不會需要花更多時間與員工溝通，員工還會主動要求延長遠距工作時間，因此，

**命題二：**當員工對於遠距工作產生「正向意會」時，可以縮短主管說服下屬遵守公司政策的時間。

#### (三) 負向意會的產生

本研究也發現有些受訪者因為是疫情的關係，第一次實施遠距工作，也因為遠距工作不容易區隔上、下班時間、員工缺乏時間適應新的政策，突然轉變的工作模式且與主管、同事溝通模式從口頭改為書信，有時因為訊號關係，電話溝通上不順暢，都會對遠距工作產生負向意會。

**命題三：**當公司沒有給予員工適應期或教育訓練，且產生溝通困難、只能透過文字、聲音開會，會對遠距工作產生「負向意會」。

#### (四) 調適性學習

公司頒布的政策進行遠距工作，就算公司同仁不適應新的工作模式，員工還會透過多打幾通電話、溝通次數增加、操作程序重複做、工作時程安排等等，來降低遠距工作負向意會，降低遠距工作所帶來的不適應的狀況。

**命題四：**遠距工作者會以「調適性學習」，降低遠距工作所帶來的負向意會。

## (五) 遠距工作績效考核

在訪談過程中也發現另外一件事情，遠距工作因為無法時時刻刻關注、叮嚀另外一位同事，變成注重的是員工自己的工作心態、自我管理能力的，而主管能評核到的主要是以工作完成度來看。

**命題五：遠距工作時，主管會以建立明確的目標和績效指標，辨識員工是否有努力、認真工作。**

## (六) 組織信任

受訪者表示，雖然現在的科技非常方便，遠距工作時大家可以透過視訊與大家見面，但是為了維繫情感、信任感、對公司的向心力，還是會需要安排固定時間聚會。人與人見面有「溫度」可以解決透過文字無法解決的事情。除了可以達成領導者心理的成就感，也可以讓老闆展現自己的威嚴、權威。

**命題六：「組織信任」讓員工自願服從組織的規章、制度等，讓整個訊息在各個環節更加暢通、也會提高工作效率。**

## 二、問卷調查分析結果

### (一) 樣本敘述性統計分析

本研究以發放網路問卷的方式進行資料蒐集，由研究者自行發放或透過家人、朋友代為發放。本次共回收 247 份問卷，刪除 16 份無效問卷(重複填寫、不符合研究範圍之問卷)，共計 231 份有效問卷，有效回收率為 93.5%。

#### 1. 使用情況分析

本研究主要的研究對象為持有智慧型手機者，而受訪者所在的公司大部分都允許員工上班攜帶手機，佔 95.7%。另外，公司的電腦對於非工作相關網站的限制，有 73.6%無限制，也有 73.2%的公司有提供免費 wifi 上網。受訪者中有 77.1%的人，其智慧型手機的上網資費是有無限容量的數據傳輸。而大部分的受訪者(95.2%)下班回到家後不會將手機關機，他們在家使用智慧型手機處理工作事務的佔比，將近 3 成的人在家使用智慧型手機時，有 31%-100%以上為處理工作相關之事務，由此可見工作對不少受訪者來說，有一定程度會滲透至家庭生活中。

#### 2. 研究變項分析

在主要研究變項中，在家時使用行動裝置處理工作之平均數為 3.13(SD=1.3)，介於普通(3)與同意(4)尺度之間，因此表示受訪的員工在家時使用行動裝置處理工作相關事務上略為明顯。而知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務之平均數為 3.11(SD=1.35)，亦介於普通(3)與同意(4)尺度之間，表示受訪的員工其配偶也知覺到配偶在家時使用行動裝置處理工作事項上略為明

顯。而工作家庭衝突之平均數為 2.86(SD=1)，介於不同意(2)到普通(3)尺度之間，表示受訪者知覺到的工作家庭衝突較不明顯。

## (二) 相關分析

控制變項（年齡、是否育有子女、子女有幾位、教育程度、工作年資、手機是否有吃到飽專案、在家用手機處理工作程度、疆界管理偏好及工作負荷量）、預測變項（在家時使用行動裝置處理工作、知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作、性別）、結果變項（工作家庭衝突）之間的關係如表 2 所示。

年齡、是否育有子女、子女數、在家用手機處理工作之程度及工作負荷量與工作家庭衝突皆呈現顯著的正相關，分別為  $r=.14$  ( $p<.05$ )、 $r=.16$  ( $p<.05$ )、 $r=.16$  ( $p<.05$ )、 $r=.26$  ( $p<.01$ ) 及  $r=.48$  ( $p<.01$ )。

就預測變數及結果變項的關係而言，在家時使用行動裝置處理工作、知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作與工作家庭衝突皆呈現顯著正相關，分別為  $r=.41$  ( $p<.01$ ) 及  $r=.26$  ( $p<.01$ )。然而，性別與工作家庭衝突則沒有達到顯著水準，因此也表示沒有相關性。

表 2 各變項之平均數、標準差及相關係數表

變項名稱	<i>M</i>	<i>SD</i>	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
1.性別 <sup>a</sup>	0.30	0.46	-											
2.年齡 <sup>b</sup>	3.04	0.90	.02	-										
3.是否育有子女 <sup>c</sup>	0.84	0.37	.01	.42**	-									
4.子女有幾位 <sup>d</sup>	1.60	0.92	.02	.41**	.78**	-								
5.教育程度 <sup>e</sup>	3.13	0.71	.01	-.13*	-.23**	-.27**	-							
6.工作年資 <sup>f</sup>	4.81	1.37	.04	.70**	.43**	.39**	.07	-						
7.手機是否有吃到飽專案 <sup>g</sup>	0.77	0.42	.02	-.02	-.02	.01	-.03	-.02	-					
8.在家用手机處理工作之程度 <sup>h</sup>	1.39	0.64	-.06	.07	-.04	.05	-.01	.02	.04	-				
9.在家時使用行動裝置處理工作	3.13	1.30	-.08	.07	.02	.06	.07	.07	.11	.44**	-			
10.知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作	3.11	1.35	-.07	.08	-.06	-.04	.08	.04	.05	.28**	.56**	-		
11.工作家庭衝突	2.86	1.00	-.06	.14*	.16*	.16*	-.08	.08	.05	.26**	.41**	.26**	-	
12.疆界管理偏好	4.07	0.97	-.07	-.03	.01	.04	-.02	-.09	.04	-.13	-.13*	.07	.11	-
13.工作負荷量	3.84	0.77	-.05	.05	.03	.03	.02	.16*	.09	.17**	.34**	.29**	.48**	.07

註：a.性別：1=男性，0=女性；b.年齡：1=30歲以下，2=31-40歲，3=41-50歲，4=51歲以上；c.是否育有子女：有=1，無=0；d.子女有幾位：0=0位，1=1位，2=2位，3=3位，4=4位；e.教育程度：

1=國中以下，2=高中(職)，3=大學(大專)院校，4=研究所以上；f.工作年資：1=未滿3年，2=3-5年，3=5-10年，4=10-15年，5=15-20年，6=20年以上；g.手機狀況：1=是，0=否；h.在家用手机處理工作程度：1=0-30%，2=31-60%，3=61%以上

i.\*p<0.5；\*\*p<0.01 (2-tailed)。

### (三) 性別對智慧型手機使用方式之差異性分析

本研究以獨立樣本 T 檢定分析發現，不同性別對於在家時使用行動裝置處理工作事務、知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務、網路閒逛、工作家庭衝突、生活滿意度、工作負荷量及疆界管理偏好等變項，皆無顯著差異。

由表 3 可得知，女性 (M=1.98) 在工作場域處理非工作事務的情況低於男性 (M=2.1)，但兩者之間並無顯著差異 ( $t=0.889, p>.05$ )。另外，女性在家時使用行動裝置處理工作事務、知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務、工作家庭衝突、生活滿意度、工作負荷量及疆界管理偏好等變項的程度皆稍微高於男性，但不同性別亦無顯著差異。

表 3 性別與各變項之差異性分析

	男性平均值 (標準差) N=70	女性平均值 (標準差) N=161	t 值
在家時使用行動裝置處理工作事務	2.97 (1.27)	3.20 (1.31)	-1.282
知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務	2.97 (1.21)	3.17 (1.41)	-1.136
網路閒逛 <sup>a</sup>	2.10 (0.83)	1.98 (0.98)	0.889
工作家庭衝突	2.77 (0.93)	2.89 (1.02)	-0.854
生活滿意度	3.44 (0.88)	3.45 (0.83)	-0.094
工作負荷量	3.79 (0.75)	3.87 (0.78)	-0.75
疆界管理偏好	3.96 (0.99)	4.11 (0.96)	-1.116

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

a. 網路閒逛：0-5 分鐘=1；6-15 分鐘=2；16-30 分鐘=3；31-60 分鐘=4；1 小時以上=5。

本研究利用交叉分析表，分析不同性別與使用智慧型手機狀況之間的交互作用，並使用卡方檢定，檢驗兩兩變數之間是否存在一定的關聯性。

研究發現，性別與回家後是否會將手機關機之交叉分析結果顯示，男性與女性大多不會在回家後將手機關機，且其 Pearson 卡方值為 0.201，不具有統計上之顯著，故不拒絕虛無假設，表示不同性別與他們回家後是否會將手機關機沒有顯著相關。詳如表 4。

表 4 性別與通常回家後是否會關機之交叉表

	是	否	總計
男	4	66	70
占總計的百分比	1.7%	28.6%	30.3%
女	7	154	161
占總計的百分比	3%	66.7%	69.7%
總計	11	220	231
$\chi^2 = 0.201, df = 1, p = 0.654$			

性別與在家使用智慧型手機多少百分比為處理工作事務之交叉分析結果顯示，女性有 15.6%、男性有 5.6% 的人在家使用智慧型手機有 31-60% 為處理工作事務，女性有 6.5%、男性有 2.2% 的人在家使用智慧型手機有 61-100% 為處理工作事務，表示有將近 3 成的人有 31% 以上在家使用智慧型手機處理工作事務。由表 X 卡方檢定結果顯示，Pearson 卡方值為 0.844，其不具有統計上之顯著，故不拒絕虛無假設，表示不同性別與在家使用智慧型手機有多少比例為處理工作事務無顯著相關。詳如表 5。

表 5 性別與在家使用智慧型手機多少百分比為處理工作事務之交叉表

	0-30%	31-60%	61-100%	總計
男	52	13	5	70
占總計的百分比	22.5%	5.6%	2.2%	30.3%
女	110	36	15	161
占總計的百分比	47.6%	15.6%	6.5%	69.7%
總計	161	49	20	231
$\chi^2 = 0.844, df = 2, p = 0.656$				

#### (四) 性別對於預測變項與工作家庭衝突之調節效果

本研究以階層迴歸分析檢驗不同性別是否會調節在家時使用行動裝置處理工作事務、知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務對於工作家庭衝突之間關係。

本研究利用 Paternoster et al. (1998) 檢視性別的調節效果。分析結果詳如表 6，不同性別在家時使用行動裝置處理工作事務與工作家庭衝突之迴歸分析結果，男性分析結果顯示在家時使用行動裝置處理工作事務對工作家庭衝突的標準化  $\beta$  值為 .48 ( $p < .01$ )，非標準化  $\beta$  係數為 .35，標準誤差為 .10；女性分析結果則顯示在家時使用行動裝置處理工作事務對工作家庭衝突的標準化  $\beta$  值為 .27 ( $p < .01$ )，非標準化  $\beta$  係數為 .21，標準誤差為 .07。男性和女性兩組迴歸分析之非標準化  $\beta$  和標準誤差計算出的 Z 值之絕對值為 1.12 ( $< 1.96$ )，未達統計上顯著水準，因此不具有調節效果，表示男性與女性在家時使用行動裝置處理工作事務對工作家庭衝突不具有顯著差異。

不同性別知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務與工作家庭衝突之迴歸分析結果發現，男性對於知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務對工作家庭衝突的標準化 $\beta$ 值為.11( $p= .32$ )，非標準化 $\beta$ 係數為.10，標準誤差為.10；女性則顯示在家時使用行動裝置處理工作事務對工作家庭衝突的標準化 $\beta$ 係數為-.08( $p= .31$ )，非標準化 $\beta$ 係數.14，標準誤差為.06。男性與女性兩組迴歸分析之非標準化 $\beta$ 係數和標準誤差計算出的 Z 值之絕對值為 1.23(<1.96)，未達統計上顯著，因此不具調節效果，表示男性與女性知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務對工作家庭衝突不具有顯著差異。

表 6 不同性別對個人與知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務與工作家庭衝突之分析結果

變數名稱	工作家庭衝突			
	男性		女性	
	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2
年齡 <sup>a</sup>	-.08	-.08	.08	.10
是否育有子女 <sup>b</sup>	.24	.22	.09	.08
子女有幾位 <sup>c</sup>	-.12	-.09	.06	.06
疆界管理偏好	.25	.23	.11	.12
工作負荷量	.17	.15	.41***	.41***
在家時使用行動裝置處理工作事務	.55***	.48**	.23**	.27**
知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務		.11		-.08
R <sup>2</sup>	.43	.43	.33	.33
Adjusted R <sup>2</sup>	.37	.37	.30	.30
F 值	7.84***	6.80***	12.37***	10.76***

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

- 年齡：30歲以下=1；31-40歲=2；41-50歲=3；51歲以上=4。
- 是否育有子女：無育有子女=0；育有子女=1。
- 子女有幾位：子女0人=0；子女1人=1；子女2人=2；子女3人=3。
- 表中係數皆為標準化迴歸係數。

## 伍、研究結論與建議

### 一、研究發現

本研究透過混合方法，先以深度訪談，探索遠距工作對人們生活帶來的潛在影響，經過多次詳盡的資料分析與編碼萃取抽象觀念後得出的結果。研究發現，當公司實施遠距工作時，工作者可能因為先前已有遠距工作經驗，因此不會有適應不良的問題。當採取遠程辦公時，工作者認為自己擁有彈性工時，能自己規劃工作順序，也能同時兼顧家庭事務，因此會對遠程工作產生「正向意會」。另外，在訪談過程中也發現，雖遠程辦公有許多正向影響，但也有許多負向影響，例如遠距工作不容易切割上下班時間、主管考核績效的方式變成只看員工達成的目標狀況、一開始不熟悉遠距軟體等，都會導致工作者產生「負向意會」，也有受訪者提及，透過視訊畫面的溝通，時常感覺不到人與人之間的溫度，造成溝通效率不佳，且因為長期的遠距辦公，導致工作者產生孤獨感，這些都是遠距工作會產生「負向意會」的原因。

本研究接著以問卷調查法，探討因遠程辦公使得人們會經常使用到智慧型手機等行動裝置在跨場域（工作與家庭）中處理各種工作與非工作相關事務，是否為工作與家庭帶來衝突，且是否因為不同性別而有所差異。首先從受訪者使用行動裝置的情況可以發現，大部分的公司都允許員工上班攜帶手機，而也有 7 成的公司，其電腦對於非工作相關網站並沒有限制。近 9 成的受訪者下班回家後不會將手機關機，且有將近 3 成的人在家使用智慧型手機，有 31%-100% 以上是處理工作事務，因此可見工作對不少受訪者來說有一定程度滲透至家庭中。

研究發現，女性在工作場域處理非工作事務的情況低於男性，但兩者之間並無顯著差異。另外，女性在家時使用行動裝置處理工作事務、知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務、工作家庭衝突、生活滿意度、工作負荷量及疆界管理偏好等變項的程度皆稍微高於男性，但不同性別亦無顯著差異。

另外，研究也發現，性別對個人與知覺配偶在家時使用行動裝置處理工作事務與工作家庭衝突之間不具有調節效果，因此表示不管男性或女性對於自己在家使用行動裝置處理工作事務與工作家庭衝突沒有顯著差異；也不會因為不同性別發現配偶在家使用行動裝置處理工作事務對職家衝突而有所差異。

### 二、實務意涵

員工在面對遠距辦公時，多半認為因為是公司規定，不敢抗拒，而對於遠程辦公所帶來的各種影響，包括績效考核的改變，雖有些許無奈，但又必須服從，然而遠距工作本身應該是一項具備信任關係的工作模式，因此本研究認為公司在訂定遠程辦公的規章制度時，若能以員工的角度出發，且適時地與員工溝通實施遠距工作的主要目的，讓雙方都能達成共識，例如希望提升工作效率、員工滿意度、組織彈性、降低員工通勤時間、減少通勤不便性等；也應讓



員工了解自身利益，像是更可以自由安排家務與工作時間、減少大眾運輸搭乘時間、費用等。透過這些優點增加員工支持公司實施的政策。

遠距工作所衍生的問題有很多，包括工作與生活難以分割等現象，更進一步可能導致工作與家庭的衝突，因此應該提倡在非上工作段可以關閉所有工作相關之通知，或是員工有權在此時段不理會工作相關的訊息。組織也可以透過鼓勵及推動運動及休閒娛樂之活動，幫助員工在工作後放鬆心靈，對其有正面的助益。

### 三、研究限制及未來研究建議

在訪談方面，因為主要為探討曾經有遠距工作經驗的工作人士進行採訪，因此透過判斷抽樣，選取 7 位適合的訪談者，且遠距工作年資長短不同，但皆有遠距工作經驗的人作為主要分析對象，因此訪談對象受到限制。未來研究可以增加探討未有遠距工作經驗的人們，對於遠程辦公的看法及想法，使得研究結果更加全面。

在問卷調查方面，由於採用的量表皆為國外學者所發展，但本研究的研究對象為國內的在職工作者，因此在量表題項及用字遣詞上可能會因為國內外環境及文化不同而產生差異，造成填答結果與真實狀況之間有落差。未來研究可以依據國人的生活環境及文化背景發展適合國內填寫之量表，能使研究結果更貼近國內狀況也更具代表性。

本研究之問卷為橫向調查，僅在同一個時間點完成問卷，對於員工在家使用行動裝置處理工作事務、工作家庭衝突等情況，可能會因時間的推移而有所不同，因此建議未來研究可以透過縱向研究進行調查，以追蹤比較員工在不同時間的狀態。

另外，本研究採用自陳式量表進行衡量，因此是以個人去評估他所認為配偶使用手機或行動裝置處理工作事務之狀況，可能與真實配偶之情況有所差異。因此建議未來研究除了受訪者的自我評估外，也應該請受訪者的配偶進行填答，使數據能更客觀，減少填答結果與真實情況之間的落差。

## 參考文獻

- Allen, T. D., Johnson, R. C., Saboe, K. N., Cho, E., Dumani, S., & Evans, S. (2012). Dispositional variables and work–family conflict: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 80(1), 17-26. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.04.004>
- Behson, S. J. (2002). Coping with family-to-work conflict: The role of informal work accommodations to family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(4), 324.
- Bittman, M., Brown, J. E., & Wajcman, J. (2009). The mobile phone, perpetual contact and time pressure. *Work, employment and society*, 23(4), 673-691.
- Blau, G., Yang, Y., & Ward-Cook, K. (2006). Testing a measure of cyberloafing. *Journal of allied health*, 35(1), 9-17.
- Brown, S. A. (2008). Household technology adoption, use, and impacts: Past, present, and future. *Information Systems Frontiers*, 10(4), 397-402.
- Burley, K. A. (1995). Family variables as mediators of the relationship between work-family conflict and marital adjustment among dual-career men and women. *The Journal of Social Psychology*, 135(4), 483-497.
- Butts, M. M., Becker, W. J., & Boswell, W. R. (2015). Hot buttons and time sinks: The effects of electronic communication during nonwork time on emotions and work-nonwork conflict. *Academy of Management Journal*, 58(3), 763-788.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work–family conflict and its antecedents. *Journal of vocational behavior*, 67(2), 169-198.
- Carlson, D. S., Thompson, M. J., Crawford, W. S., Boswell, W. R., & Whitten, D. (2018). Your job is messing with mine! The impact of mobile device use for work during family time on the spouse’s work life. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(4), 471.
- Chesley, N. (2005). Blurring boundaries? Linking technology use, spillover, individual distress, and family satisfaction. *Journal of Marriage and Family*, 67(5), 1237-1248.
- Derks, D., & Bakker, A. B. (2014). Smartphone use, work–home interference, and burnout: A diary study on the role of recovery. *Applied Psychology*, 63(3), 411-440.
- Derks, D., van Duin, D., Tims, M., & Bakker, A. B. (2015). Smartphone use and work–home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(1), 155-177.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of personality assessment*, 49(1), 71-75.

- Duxbury, L., Towers, I., Higgins, C., & Thomas, J. A. (2007). From 9 to 5 to 24/7: How technology has redefined the workday. In *Information resources management: Global challenges* (pp. 305-332). IGI Global.
- Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (1991). Gender differences in work-family conflict. *Journal of Applied Psychology, 76*(1), 60.
- Eagle, B. W., Miles, E. W., & Icenogle, M. L. (1997). Interrole conflicts and the permeability of work and family domains: Are there gender differences? *Journal of vocational behavior, 50*(2), 168-184.
- Eby, L. T., Casper, W. J., Lockwood, A., Bordeaux, C., & Brinley, A. (2005). Work and family research in IO/OB: Content analysis and review of the literature (1980–2002). *Journal of vocational behavior, 66*(1), 124-197.
- Feenberg, A. (1991). *Critical theory of technology* (Vol. 5). Oxford University Press New York.
- Fenner, G. H., & Renn, R. W. (2004). Technology-assisted supplemental work: Construct definition and a research framework. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management, 43*(2-3), 179-200.
- Fenner, G. H., & Renn, R. W. (2010). Technology-assisted supplemental work and work-to-family conflict: The role of instrumentality beliefs, organizational expectations and time management. *Human relations, 63*(1), 63-82.
- Ferguson, M., Carlson, D., Boswell, W., Whitten, D., Butts, M. M., & Kacmar, K. M. (2016). Tethered to work: A family systems approach linking mobile device use to turnover intentions. *Journal of Applied Psychology, 101*(4), 520.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology, 77*(1), 65.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Univ of California Press.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review, 10*(1), 76-88.
- Halbesleben, J. R., Wheeler, A. R., & Rossi, A. M. (2012). The costs and benefits of working with one's spouse: A two-sample examination of spousal support, work-family conflict, and emotional exhaustion in work-linked relationships. *Journal of Organizational Behavior, 33*(5), 597-615.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity.
- Kimbell, R., Stables, K., Wheeler, T., Wosniak, A., & Kelly, V. (1991). The

- assessment of performance in design and technology. *London, UK: Schools Examinations and Assessments Council (SEAC).*
- Kreiner, G. E. (2006). Consequences of work-home segmentation or integration: A person-environment fit perspective. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 27(4), 485-507.
- Kreiner, G. E., Hollensbe, E. C., & Sheep, M. L. (2009). Balancing borders and bridges: Negotiating the work-home interface via boundary work tactics. *Academy of Management Journal*, 52(4), 704-730.
- Liberman, B., Seidman, G., McKenna, K. Y., & Buffardi, L. E. (2011). Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyberloafing. *Computers in Human behavior*, 27(6), 2192-2199.
- Lim, V. K. (2002). The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(5), 675-694.
- Lim, V. K., & Teo, T. S. (2005). Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore: An exploratory study. *Information & Management*, 42(8), 1081-1093.
- Loscocco, K. A. (1997). Work-family linkages among self-employed women and men. *Journal of vocational behavior*, 50(2), 204-226.
- Louis, M. R., & Sutton, R. I. (1991). Switching cognitive gears: From habits of mind to active thinking. *Human relations*, 44(1), 55-76.
- Maitlis, S., & Christianson, M. (2014). Sensemaking in organizations: Taking stock and moving forward. *Academy of Management Annals*, 8(1), 57-125.
- Matusik, S. F., & Mickel, A. E. (2011). Embracing or embattled by converged mobile devices? Users' experiences with a contemporary connectivity technology. *Human relations*, 64(8), 1001-1030.
- Mazmanian, M., Yates, J., & Orlikowski, W. (2006). UBIQUITOUS EMAIL: INDIVIDUAL EXPERIENCES AND ORGANIZATIONAL CONSEQUENCES OF BLACKBERRY USE. *Academy of Management Proceedings*,
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work-family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 689-725.
- Middleton, C. A., & Cukier, W. (2006). Is mobile email functional or dysfunctional? Two perspectives on mobile email usage. *European Journal of Information Systems*, 15(3), 252-260.

- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrin, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of Applied Psychology, 81*(4), 400.
- Nielson, T. R., Carlson, D. S., & Lankau, M. J. (2001). The supportive mentor as a means of reducing work–family conflict. *Journal of vocational behavior, 59*(3), 364-381.
- Nippert-Eng, C. (1996). Calendars and keys: The classification of “home” and “work”. *Sociological Forum,*
- Orlikowski, W. J. (2010). The sociomateriality of organisational life: considering technology in management research. *Cambridge journal of economics, 34*(1), 125-141.
- Paternoster, R., Brame, R., Mazerolle, P., & Piquero, A. (1998). Using the correct statistical test for the equality of regression coefficients. *Criminology, 36*(4), 859-866.
- Prasad, P. (1993). Symbolic processes in the implementation of technological change: A symbolic interactionist study of work computerization. *Academy of Management Journal, 36*(6), 1400-1429.
- Schmid, E. C. (2006). Investigating the use of interactive whiteboard technology in the English language classroom through the lens of a critical theory of technology. *Computer assisted language learning, 19*(1), 47-62.
- Sonntag, S., & Zijlstra, F. R. (2006). Job characteristics and off-job activities as predictors of need for recovery, well-being, and fatigue. *Journal of Applied Psychology, 91*(2), 330.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology, 3*(4), 356.
- Towers, I., Duxbury, L., Higgins, C., & Thomas, J. (2006). Time thieves and space invaders: Technology, work and the organization. *Journal of Organizational Change Management.*
- Wajcman, J., Bittman, M., & Brown, J. E. (2008). Families without borders: Mobile phones, connectedness and work-home divisions. *Sociology, 42*(4), 635-652.
- Wallemacq, A., & Sims, D. (1998). The struggle with sense. In *Discourse+ organization* (pp. 119-133). Sage Publications.
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations* (Vol. 3). Sage.
- Yin Robert, K. (1994). Case study research: Design and methods. *sage publications.*

108年度專題研究計畫成果彙整表

計畫主持人：葉穎蓉		計畫編號：108-2629-H-011-001-			
計畫名稱：性別對於智慧型手機在職家跨領域角色的使用方式之差異研究					
成果項目		量化	單位	質化 (說明：各成果項目請附佐證資料或細項說明，如期刊名稱、年份、卷期、起訖頁數、證號...等)	
國內	學術性論文	期刊論文	0	篇	
		研討會論文	0		
		專書	0	本	
		專書論文	0	章	
		技術報告	0	篇	
		其他	0	篇	
國外	學術性論文	期刊論文	0	篇	
		研討會論文	0		
		專書	0	本	
		專書論文	0	章	
		技術報告	0	篇	
		其他	0	篇	
參與計畫人力	本國籍	大專生	0	人次	
		碩士生	2		透過計畫經費支援兩位碩士生，並指導其論文寫做方向，協助釐清研究方向，進行研究訪談規劃，研究資料整理。對於遠距工作的人員管理，有更進一步的瞭解。
		博士生	1		指導一位博士生，瞭解遠距工作在職家平衡中的研究議題。
		博士級研究人員	0		
		專任人員	0		
	非本國籍	大專生	0		
		碩士生	0		
		博士生	0		
		博士級研究人員	0		
		專任人員	0		
其他成果 (無法以量化表達之成果如辦理學術活動、獲得獎項、重要國際合作、研究成果國際影響力及其他協助產業技術發展之具體效益事項等，請以文字敘述填列。)		研究成果仍在整理改寫中。			