

國立臺灣大學公共衛生學院健康政策與管理研究所

碩士論文

Institute of Health Policy and Management

College of Public Health National Taiwan University

Master Thesis

探討遠距工作者的工作品質與健康影響：質性訪談

Exploring the Work Quality and Health Experiences of Teleworkers:

A Qualitative Interview Study

許沛瀅

Pei-Ying Hsu

指導教授：鄭雅文 博士

Advisor: Yawen Cheng, Sc.D.

中華民國 112 年 08 月

August 2023





國立臺灣大學碩士學位論文 口試委員會審定書

探討遠距工作者的工作品質與健康影響：質性訪談

Exploring the Work Quality and Health Experiences of
Teleworkers: A Qualitative Interview Study

本論文係許沛滢君（R10848003）在國立臺灣大學健康
政策與管理研究所完成之碩士學位論文，於民國 112 年 06
月 29 日承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明。

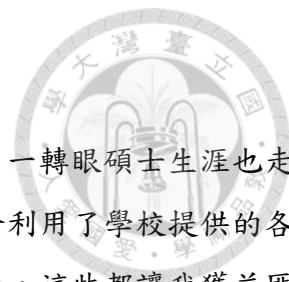
口試委員：

柯志彰

官震怡

鄭雅文

誌謝



時光匆匆，彷彿昨日我才剛收到了臺灣大學研究所錄取通知書，一轉眼碩士生涯也走到了結尾。在過去的兩年裡，我度過了充實而豐盛的碩士生活。我充分利用了學校提供的各種資源，受益於優秀的教師、聰明而有見地的同學以及有趣的社團活動，這些都讓我獲益匪淺並拓展了我的視野。能夠進入這所學院我感到非常榮幸，至今我仍然感覺有些不真實，就像是經歷了一個美好的夢境一樣。

首先，我要衷心感謝我的指導教授—鄭雅文教授。她知識淵博、笑容迷人，宛如女神降臨凡間。從暑假參加的讀書會開始，我就深深被她的魅力所吸引。在 2022 年 3 月，我非常榮幸地獲得了她的首肯，正式成為她的指導學生。在撰寫論文以及擔任她的兼職助理期間，我從她的指導中學到了許多之前未曾想到的觀點。在協助事項中，我更加熟捻整理文獻和資料的方法，提升了我的專業能力也讓我的論文如魚得水。同時，我也很榮幸能透過老師的支持而加入越南的實習團隊，這次出國經歷豐富了我的視野，讓我體驗到不同的文化，並獲得了寶貴的知識。

謝謝我的口試委員—柯志哲老師及官晨怡老師，在一開始很爽快地就答應能口委輔導學生，口頭報告的過程中充滿著溫和的笑容並不時的對我點頭，讓我能慢慢的放下緊繃的心情，完成這次的口頭報告；也提供了許多有用且我沒想過的思維及建議，讓我的論文更加完善。謝謝李佩珍教授，從大學時期就扶持鼓勵著我，有如我人生中的明燈，是我人生中的貴人，若沒有您，我無法走到這裡。即使我畢業，您到成大去工作，我寄信後還是能很快速地收到回信。能成為您的學生，我感到非常榮幸，真的非常的感謝您。

謝謝男友柏成。在這兩年裡，當我全心投入學業時，卻全心全意的為我付出鼓勵及支持。總是在我壓力太大時帶我去放鬆，並且在有空的時候接送我上下學，飲食方面也不會忽略。如同我的心靈支柱般，讓我能夠勇敢無畏地面對各種挑戰。

謝謝很常說走就走，陪我參加很多活動也會跟我一起待研究室待很晚的昱馨、從大學時期就在我身邊陪伴支持我的立姍、在我碩一時期就不斷幫我指點迷津、告訴我擔任碩士生撤步的政雄、從我尋找指導教授開始就熱心幫助我的怡婷學姊及其他 617 和 R10 的同儕夥伴們，在學術這條路上給予很多建議以及指點，幫助我成長至今，能遇到你們是我三生有幸。

另外也感謝每位在我成長過程出現在我身邊的人們，每一位都是塑造我的助力。有你們在我的身邊，也讓我在學習過程中能夠放鬆心情，感受到自己是被愛及被支持的，需要傾訴時、感受到壓力大時也知道你們都在。愛你們！你們都會有好報的！

在此，我要衷心感謝所有參與我研究的尊貴受訪者，因為您們的參與豐富了我的研究成果。感謝您們給予我真誠的回饋並認真地回答我的問題，使我能夠深入了解遠距工作的議題。在訪談過程中，您們不僅分享了許多有趣而新鮮的見解，更讓我感受到彷彿與朋友般自在的交流。若非您們的支持和參與，我的研究將難以順利完成！

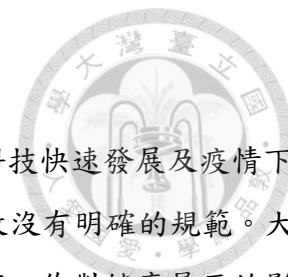
最後，我要感謝我最重要的家人—母親大人，李佳瑤女士。在我成長的每個階段您無私地付出一切，將最好的一切奉獻給我，一個人撐起甜蜜又有負擔的家，照顧我跟妹妹平安長大。即使再辛苦，仍始終鼓勵我去追求夢想，體驗未知，使我成為一個充滿好奇心和熱愛挑戰的人。正因為您，我在人生的道路上充滿熱情並無悔地走著。再次向您表達深深的謝意。未來的日子，我將成為您的大樹，用心照顧您！

即將離開校園的日子相當難熬，從此後，我不再是一名學生，要開始更加為自己人生負責。雖然有些不捨，但我將會繼續向前邁進，期許自己的學習之路永不止步。畢業並非終點，而是我人生篇章的新起點。在未來的日子裡，我將持續努力，永保初衷，保有對進步的渴望、未知事物的追求、挑戰及學習。願我未來能為這個世界帶來正面的影響，並帶來微小卻有意義的改變。加油吧，我自己！沛滢，讓我們一起為夢想努力！

許沛滢 謹誌

112 年 07 月 於臺大

中文摘要



研究背景與目的：遠距工作從很早以前就出現在歐美地區，而在科技快速發展及疫情下更快速地增加遠距工作的使用，而臺灣對於遠距工作尚未熟悉，故沒有明確的規範。大部分遠距工作的研究關注於績效及組織層面上，鮮少會去探討遠距工作對健康層面的影響。故本研究以 2022 年年底仍持續施行遠距工作者為研究對象，來探討遠距工作的狀況與特質，以及其對工作負荷-控制-支持及身心健康層面的影響。

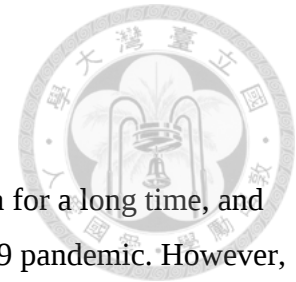
研究方法：本研究為質性研究，透過立意取樣及滾雪球取樣尋找受訪者。藉由一對一半結構式深度訪談，以遠距工作受僱者為研究對象，本研究之遠距工作(Telework)的定義為「非預設地點並且使用個人電子通訊設備來進行工作」。旨在了解遠距工作對工作品質與身心健康影響，並以工作負荷-控制-支持做為理論架構討論。

結果：本研究共訪談 14 位遠距工作受僱者。主要分成五個主題呈現：1.遠距工作的安排-受訪者均自認為責任制的工作型態，工作時數大約在 8 小時上下，不一定會記錄工時，方式有打卡及工作日記，工作場所大部分都在家中；2.工作特質-在遠距工作一段時間後，工作量沒變化，但工作時間在零碎分配下顯得增加。均有在遠距工作中感受到高度自由感。同時也減少了和同事們的互動，但因個人特質而異每個人有不同的感受；3.工作者健康的影響-在遠距工作期間也會改變他們的健康行為，主要會影響的是心理層面。由於遠距工作的自我控制感高，員工可以透過自行調適來獲得更好的身心健康；4.公司福利與政策保護-在臺灣的公司均有投保臺灣的勞健保，國外的公司則會給予員工相關的補助經費去讓員工自行加保。另外受訪者提到有抱病上班的情形。結果顯示了工作需求-控制-支持之間的作用對遠距工作者的工作品質和身心健康的影響。最後在 5.對遠距工作的整體感受中，受訪者均對遠距工作表達出正面的態度。

結論：遠距工作提供了高自由度和高控制度，並且工作負荷在受僱者可接受的範圍內，因此相較於辦公室，遠距工作者在身心健康方面表現更好。然而，遠距工作對社交互動的需求有所不同，因此對心理健康的影響取決於個人對社會支持的需求。期許政府能對遠距工作的制定相關規範，包括工作時間和工作地點的要求，以及適用的職位和部門，避免模糊不清，以保障勞工權益。

關鍵字：遠距工作、工作負荷-控制-支持模型(JDCS)、質性訪談、健康、工作品質

Abstract



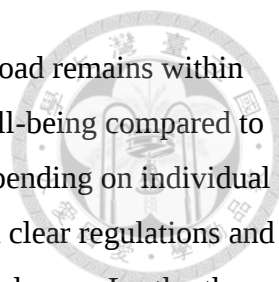
Background: Telework has been existed in Europe and Northern America for a long time, and increased rapidly due to the development of technology and the COVID-19 pandemic. However, Taiwan is still relatively unfamiliar with telework and lacks clear regulations. Most existing studies on telework focus on performance and organizational aspects, with limited exploration of its impact on health. Therefore, this study aimed to investigate the effects of telework on work quality and overall physical and mental well-being among teleworkers of Taiwan.

Method: This study adopted a qualitative research approach and utilized semi-structured in-depth interviews on a one-on-one basis. The theoretical framework of Job Demands-Control-Support (JDCS) Model was employed for analysis and discussion.

Results:

This study conducted interviews with 14 teleworkers (7 men; 7 women). The findings are presented in five main themes:

1. Arrangements of telework - Participants considered themselves to be in a responsibility-based work model, with work hours typically around 8 hours per day. They may or may not record their working hours, and methods used include clocking in/out or maintaining a work diary. Most of the telework was done from their homes.
2. Characteristics of telework - After a period of telework, participants perceived no significant change in workload, but the distribution of work time appeared more fragmented. They experienced a high sense of autonomy in telework. However, interaction with colleagues decreased, though this varied among individuals based on their personal traits.
3. Impact on workers' health - Telework also influenced participants' health behaviors, primarily affecting their psychological well-being. Due to a higher sense of self-control in telework, employees were able to adjust their work patterns to achieve better mental and physical health.
4. Company benefits and policy protection - Companies in Taiwan provided labor and health insurance coverage, while foreign companies offered subsidies for employees to obtain additional coverage. Some participants mentioned instances of working while ill. The results highlighted the role of job demands, control, and support in influencing teleworkers' work quality and overall well-being.
5. Overall perceptions of telework - Participants expressed positive attitudes toward telework in their responses.



Conclusion: Telework provides high autonomy and control, and the workload remains within acceptable limits for employees, resulting in better physical and mental well-being compared to office-based work. However, the impact on psychological health varies depending on individual social interaction needs. It is recommended for the government to establish clear regulations and definitions regarding telework to protect the rights of both workers and employers. Lastly, the duration of telework experience can influence individuals' perceptions and health behavior patterns, which warrants further investigation in future research.

Keywords: Telework, Job Demand-Control-Support (JDCS) Model, Qualitative Interviews, Health, Job Quality.

目 錄



口試委員會審定書	I
誌謝	II
中文摘要	IV
Abstract	V
目 錄	VII
表目錄	IX
圖目錄	IX
第一章 緒論	1
第二章 背景與文獻回顧	3
第一節 遠距工作的定義、類型及盛行情形	3
一、遠距工作的類型與定義	3
二、遠距工作的優缺點及人口特質	5
三、遠距工作的國內與國際現況	7
第二節 工作與健康的相關理論模型	10
一、工作負荷-控制-支持模型(Job Demand-Control-Support Model, JDCS Model)	10
二、工作需求-資源模型(Job Demand-Resource Model, JD-R Model)	11
三、文化-工作-健康模型(Culture-Work-Health Model)	12
四、小結	13
第三節 遠距工作與健康的實證研究	14
第四節 知識缺口	17
第三章 研究方法	18
第一節 研究對象與研究設計	18
第二節 分析方法	20
第三節 研究倫理與品質	21
第四章 研究結果	22
第一節 受訪者的基本資料	22



第二節 遠距工作的安排	24
一、 遠距工作的採納因素	25
二、 遠距工作的工時記錄方式	26
三、 遠距工作的場所	26
四、 遠距工作的軟體設備	27
五、 遠距工作者的自付成本	28
第三節 遠距工作的特質	29
一、 工作負荷	29
二、 工作控制	33
三、 社會支持	36
第四節 遠距工作對工作者健康的影響	39
第五節 公司福利與政策保護	42
第六節 遠距工作的整體感受	44
一、 遠距工作者的感受	44
二、 在遠距工作下管理員工	46
第五章 討論	48
一、 遠距工作的工作狀況與特質	48
二、 工作負荷-控制-支持與身心健康	51
三、 健康行為的改變	52
四、 遠距工作政策與福利制度的反思	52
五、 受僱者對於遠距工作的感受與看法	55
第六章 研究限制與建議	56
一、 研究限制與優勢	56
二、 對未來研究的建議	57
三、 對企業的建議	58
四、 對政策的建議	59
第七章 結論	60
第八章 參考文獻	61

表目錄

表一、遠距工作以形式區分的定義.....	4
表二、國際勞工組織對遠距工作的四種類型解釋.....	5
表三、訪談大綱.....	19
表四、受訪者社會人口學屬性、公司屬性與遠距工作資歷.....	23
表五、受訪者之遠距工作經驗.....	24
表六、受訪者的遠距工作特質整理.....	29

圖目錄

圖一、工作-負荷-控制-支持模型(Del Pozo-Antúnez et al., 2018).....	11
圖二、工作需求-資源模型(Bakker & Demerouti, 2007).....	12
圖三、文化-工作-健康模型(Peterson & Wilson, 1970).....	12

第一章 緒論



從 1970 年代起，美國就有出現類似遠距的工作型態。新興的工作型態改變了人的工作與生活。疫情爆發後各國增加了遠距工作的應用，包括在臺灣也在疫情下開始嘗試遠距工作，但實施的比例還是遠少於其他歐美地區國家。

在 2020 年 1 月 21 日，臺灣出現了第一位 COVID-19 的病例，在同月的 24 日中央疫情指揮中心將疫情提升為二級警戒，同年 2 月 27 日則升為一級，並在 4 月 1 日發布了「社交距離注意事項」，因此許多公司開始採取分流上班來保持公司環境的安全社交距離。根據 2020 年 5 月份網上的臺灣企業防疫政策普查問卷發現大部分的國內公司多是繼續實施在辦公室上班(31.7%)，再來則是分流遠距上班(22%)及開放自由在家上班(19.8%)。實際上真正全遠距上班比例僅佔 0.4%，遠遠低於美國完全遠距工作的比例(41%)(Upwork, 2020; 企業防疫政策普查，2022)。

然而，臺灣員工對於突然遠距上班的觀感大部分非常正面，最明顯的感受前三項為：49%的人覺得被賦能、39%的人覺得變得更健康，還有 37%的人表示感到更快樂(鄒秀明，2021)；但在國外文獻中卻與此相反，如哈佛商業評論中顯示突然改變為遠距上班的狀況下，使開會次數增加、同事間聯繫上花費更多時間、不熟悉如何使用視訊軟體以及工作家庭衝突升高等問題帶來許多的痛苦，更是讓員工的壓力、負面情緒及工作等的衝突接踵而來，在遠距上班兩週後的工作滿意度與投入程度都大幅的下降，但在兩個月結束時便已大幅恢復至接近辦公室工作的工作滿意度與投入程度(Bernstein et al., 2020)。

另外，大部分的國家因遠距工作節省成本及時間等優點，在疫情趨緩後也有打算繼續推動遠距工作，甚至訂下許多政策，使遠距工作相關規範或內容變得更加完善。臺灣卻在疫情趨緩後，企業大部分選擇再次回歸辦公室工作。那些沒有選擇回歸辦公室，持續執行遠距工作的企業是怎麼進行？有怎麼樣的工作特質？並且在執行面上是否有受僱者們的身心健康有什麼樣的影響？受僱者們對遠距工作的感受為何？均值得我們去深入研究與討論。

在現今科技發達的社會環境下，遠距工作已成為未來的趨勢，且在全球得到越來越廣泛的應用和發展。我們有必要去深入瞭解遠距工作的執行方式、工作特質，以及它對身體健康的影響。這樣的了解能夠幫助我們制定相關的規範和政策，以維護勞工和資方的權益，同時保障他們的健康與安全。



工作環境及情境對職場健康狀況的影響甚大，而遠距工作是臺灣在疫情後才讓人更加關注的新興工作模式。臺灣的學術研究多著重於遠距工作所帶來的效益，沒有去深入探討遠距工作者在健康層面的影響，在這些層面下臺灣的遠距工作情形為何還是未知數。並研究時間集中在因疫情而居家上班的遠距工作情形，在疫情趨緩後仍持續實施遠距工作的公司及受僱者定會有不同的感受與想法。因此，若能先去了解這些背後的成因及脈絡，以及執行的狀況與感受，不但能為之後相關研究打好根基，如量性之橫斷性或追蹤性研究，也能提出更完善的建議來制定公司制度及政策。

本研究欲探討使用「電子通訊軟體」進行遠距工作者對於遠距工作的經驗與感受，以及是否因為遠距而加深或降低他們健康與安全問題，並透過工作負荷-控制-支持模型去了解安全健康層面的脈絡，期許在政策與實務運用面上提供遠距工作者健康促進層面的參考。

本研究的重要性在於臺灣國內研究遠距工作者，大多著重於探討組織績效以及工作滿意度的層面。並多以量性去評估，鮮少透過質性訪談去深入了解遠距工作對員工或資方的感受、經驗、對於遠距工作的態度與質疑等看法，以及其所產生健康或安全層面的影響為何。國外雖然相較於國內研究遠距工作的比例多，卻缺少探討遠距的加入如何影響遠距工作者的工作時間、社會孤獨感等，而我國企業文化風情也可能會看見不一樣的面向，是值得去初探了解，並可為之後的相關研究打造基底。

另外，本研究特點在於去了解受僱者遠距工作下工作負荷-控制-支持和身心健康影響，並可觀察出本土企業與外商對於遠距工作上在健康安全下的準備及異同，及加強所觀察到的不同產業類型中會有怎麼樣的遠距傾向，遠距工作者健康影響及遠距工作態度差異。

本研究的主要貢獻在於提供初步了解遠距工作的重要性，並為企業和政府制定政策提供參考。同時，本研究也為考慮遠距工作的受僱者提供有價值的參考資料。研究者期望能透過研究結果，能提出針對遠距工作者健康促進和相關政策爭議的修訂建議，並成為企業和政府推動遠距工作方面的有效參考依據。這些建議和結果期許能夠提供實質性的指導，以促進遠距工作的可持續發展，並確保工作者的健康和福祉。

第二章 背景與文獻回顧

第一節 遠距工作的定義、類型及盛行情形



一、遠距工作的類型與定義

遠距工作(Telecommuting)的概念最早是由 Nilles 於(1975)提出，並在 1994 年出版一本名”Making telecommuting happen: A guide for telemanagers and telecommuters”的第 109 頁中，定義遠距工作為：「遠距工作是一種利用通訊科技或電腦取代通勤工作的工作方式(Telecommuting is the substitution of telecommunications and/or computers for commuting work.)。」(Nilles, 1994)，遠距工作除了 Telework 的翻譯，亦有 Telecommuting, Remote work, Work at home work-at-distance 及 Off-sitework 等，所代表的概念都有部分的相關與重疊。

Nilles (1988)依照遠距工作的執行地點區分為以下四類：

- (一) 居家上班(Work from home)：受僱者在自家中工作。
- (二) 地區辦公中心(Local centers)：多家公司或機構聯合在該地區設立聯合辦公中心，其受僱者可前往該中心工作。
- (三) 鄰里辦公中心(Neighborhood centers)：以鄰里或社區為單位，在該區選擇一個特定的地點作為受僱者工作的所在地。
- (四) 衛星辦公中心(Satellite centers)：其機構形式類似於分公司，由單一個別的公司或機構組織所設立，員工可以在此地工作。

此外不同國家及不同學者間對遠距工作亦有不同的定義，如 Popma (2013)定義遠距工作為「New Ways of Work (NewWoW)」意旨為「與地點和時間無關的工作 (as place- and time-independent working)」；歐洲遠距工作架構協議(European Framework Agreement on Telework)在於 2002 年中定義為「在聘僱關係的概念下，使用 ICT 來進行組織和/或執行工作的型態，同時也可以定期在遠離預設的場所外遠距辦公。(Telework is a form of organising and/or performing work, using information technology, in the context of an employment contract/relationship, where work, which could also be performed at the employer's premises, is carried out away from those premises on a regular basis.)」。

另外遠距工作的類型與型態也相當多元，如根據遠距上班地點不同會分為家中辦公室、移動辦公室及虛擬辦公室等。而 Craipeau (2010)稱遠距工作為”télétravail”表示出遠距工作的可移動性。



Mokhtarian and Varma (1998)根據工作執行的方法又分為外部式遠距工作、輪替式遠距工作、移動式遠距工作、衛星職場及近鄰職場；Peters and Heusinkveld (2009)則分為家庭式遠距工作、移動式遠距工作及自僱式遠距工作，詳細定義如表一：

表一、遠距工作以形式區分的定義

名詞	解釋
Mokhtarian and Varma (1998)	
外部式遠距工作 (External telecommuting)	受僱者在辦公室內無固定座位，大部分在家或其他地點執行工作。
輪替式遠距工作 (Rotational telecommuting)	受僱者在公司內完成部分工作，剩餘的工作的可在家中或其他地點完成。是一種工作彈性大，同時也能跟其他受僱員工保持接觸的工作模式。
移動式遠距工作 (Mobile telecommuting)	受僱者出外勤時完成相關業務，並透過通訊設備及網路報告工作。
衛星職場遠距工作 (Satellite telework centers)	母公司將某些企業單位外移，讓遠距工作者與總部的受僱者都可以享有相同的資訊配備與設施。
近鄰職場遠距工作 (Neighborhood telecommuting)	多個企業的受僱者共同利用居家附近的辦公室或電腦等通訊設備。
Peters and Heusinkveld (2009)	
家庭式遠距工作 (Home-based teleworking)	受僱者可透過資訊科技技術，在家完成上班所需要執行的任務。
移動式遠距工作 (Mobile teleworking)	受僱者不受限於工作時間及地點，僅需使用網路等資訊配備及通訊設備，便可和他人進行通訊並進行工作。
自僱式遠距工作 (Self-employed teleworking)	以家為主要工作場所的遠距工作者，也稱為「自由職業者」，多半具有小型企業的某些特徵。

而根據 2020 年國際勞工組織(International Labour Organization, ILO)提出的把遠距工作分為 Remote work、Telework、Work at home 及 Home-Based work 四種類型。而遠距工作(Remote work)的廣義定義為工作在預設地點(Default place)外的其他地點工作的狀況，而若是再加上使用個人電子產品來協助完成工作的條件便是 Telework。詳細說明如表二：

表二、國際勞工組織對遠距工作的四種類型解釋

名詞	解釋
Remote work	在預設地點以外的替代工作場所進行全部或部分工作的情形。
Telework	除了 Remote work 的定義外，需要使用個人電子通訊設備，如：電腦、平板及電話等來執行工作。
Work at home	員工在自己的住所內進行完全或部份的工作，而在家工作屬於預設的工作地點。
Home-Based work	員工在自己的住所內進行完全或部份的工作，而此不在乎家裡是否可以被視為默認的工作場所，為 Work at home 的其中一個子類別。

在遠距工作的頻率上的可以分為「主要(mainly)」(總是或每週至少兩次以上)、「經常(regularly)」(過去四週內至少每週一次)及「偶爾(occasionally)」(過去四週內至少一次)三類，也可以再分成工作地點是否在家來判斷 WFH 的頻率(ILO, 2020)。

在本研究中所採取的遠距工作定義選擇如同 ILO 中的 Telework，需在「非預設地點並且使用個人電子通訊設備來進行工作」。另外必須是要有聘僱契約的受僱者，不包含外包或自由接案者。頻率的部分則是參考 ILO 的「主要」定義，在本研究中定義為一週至少有三天或以上的遠距工作經驗。

二、遠距工作的優缺點及人口特質

許多文獻證實遠距工作可以減少空氣汙染及交通壅塞等問題(Handy & Mokhtarian, 1996; Koenig et al., 1996; Pendyala et al., 1991)，但隨著遠距工作使在家工作時間增加而消耗更多的能源，因此抵銷減少交通運輸帶來的好處(Kitou & Horvath, 2003; O'Brien & Yazdani Aliabadi, 2020)；R. Gajendran and D. Harrison (2007)一篇綜合萬人之勞工的統合分析研究認為遠距工作可以增加員工自主性、減少工作及家庭間衝突，甚至能有較高的工作滿意度；而遠距工作能夠打破空間的限制，讓各國的專業人才具有流動性，更可以靈活運用創造支持及強化創新產業的方法（許雲翔等人，2022）。

遠距工作具有彈性的時間、空間及工作的自主權，讓工作者能夠照顧家庭及孩童。然而，遠距工作也具有高工時、社會孤立、工作生活界線模糊等問題。同時，遠距工作對於管理角色來說，如何去透過遠距來管理及合理的監督員工成為一大難題，且數位監控的情形也衍生許多隱私及離線權方面的議題(Buomprisco et al., 2021; Lodovici, 2021; Tavares, 2017)。

Luukinen (1996)表示遠距工作者大部分為男性、獨立的專業人士、高收入者及高學歷者；而非標準工人及不穩定就業者(如臨時工)不太可能獲得遠距工作的機會。而大多數國家中，遠距工作在大公司中更為普遍，而在中小型企業(SMEs)中較少看見；而在美國、義大利、英國及德國，老年人不太可能從事遠距工作，但在韓國和日本老年人從事遠距工作可能性高，而中國及瑞典年齡與遠距工作之間無關連。Ono and Mori (2021)的研究中顯示在英國與南韓規模越大的公司實施遠距工作的可能性相較於中小型企業來的更多；但在美國、義大利、德國及日本中卻是相反的結果：在疫情前小型企業就發展更多的遠距工作機會。

使用 Dingel and Neiman (2020)透過研究不同職業類別的「遠距工作指數(teleworkability index)」，分析美國近 1000 種職業的工作方式，將其歸類為是否能完全在家工作，預測美國有 37%的工作可以在家中進行。而 Sostero et al. (2020)將此指數運用在其他 85 個國家後，得知了低收入國家「可遠距工作」的比例較低。Mendonça et al. (2022)也發現受過高等教育者(學士以上)因大多從事白領工作，在 ICT 的操作上來得更加得心應手，故對於遠距工作也很快就能適應。而軟體工程師主要使用電腦等電子設備產品工作，故相較於其他產業，遠距工作對軟體工程師們更容易入手，也較不會遇到適應上面的困難(Russo et al., 2021)。遠程工作比例差異在高薪和低薪、白領和藍領工人之間以及性別之間更加明顯。Ono and Mori (2021)的研究發現自 COVID-19 爆發以來，遠程辦公的大規模擴張顯著地傾向於高薪白領族群。但若是強制管制企業們採取遠距工作，會導致新的遠距工作人員出現在中低級別的文職和行政人員中。另外工作組織、法規及管理文化也是造成遠距工作在國家間巨大差異化的原因。在疫情期間歐盟調查中也發現遠距工作者中有大部分的族群為高教育程度的女性、白領勞工、金融及公共行政工作者，或居住在都市地區的工作者(Eurofound, 2020)。

另一個方面來說，遠距工作也會因為在數位資源上的不同，加劇就業機會、染疫風險、工作品質等的社會不平等(Eurofound, 2020)。是否能擁有遠距工作的機會，也是一個很重要的公共健康問題，攸關到在嚴重傳染流行病期間是否還能持續工作來維持一定收入，若是無法遠距工作者，如體力勞工、健康工作者或無法負擔網路資源工作者，則可能不得不冒生命危險去工作或通勤(Ono & Mori, 2021)。



三、遠距工作的國內與國際現況

(一) 臺灣的遠距工作現況

在 2021 年 5 月，由於疫情大爆發，臺灣在 5 月 11 日全國疫情警戒升至第二級，隨後又於 5 月 15 日升至第三級警戒。在這段期間，各大企業紛紛因應防疫政策，採取分流辦公和遠距工作的方式，其中包括實行「社交距離注意事項」等嚴格限制措施。這也是讓遠距工作在臺灣開始興起，並成為一種新的工作常態。

臺灣在遠距工作上尚未提出個明確的定義，勞動部在 2015 年因產業變遷，工作類型多元化的世代，為保障廣義的遠距工作的類別（在預設工作地點外工作）提出「勞工在事業場所外工作時間指導原則」，保障勞工工作時間認定與出勤記錄記載等；並在 2021 年因應疫情而再次提出「居家工作職業安全衛生參考指引」，在勞工保護中還是尚未其他國家來的完善。

在許雲翔等人所發表的遠距工作趨勢與勞動權益保障之國際經驗研析（2022）中，電話調查 2021 年 7 月的勞工發現我國採遠距工作與企業的數位轉型程度相關。前三大行業為出版影音傳播及資通訊業、金融及保險業，與運輸及倉儲業。職等的前三名為事務支援人員、主管及經理人員，及專業人員，而整體遠距工作者的性別以女性居多。而學歷為大學及研究者占了整體的九成，遠高於歐盟等國的研究出的高教育程度六成的比率，許雲翔等人猜測可能跟我國義務教育及廣設大學相關。另外，發現規模在 200 人以上的受訪企業採用遠距工作高達 89%，表示規模越大的公司更有能力去提供遠距工作。關於遠距工作的爭議主要能整理成下列三個面向：

1. 工作時間認定

研究中發現企業及勞工端對於在延長工時是否需事先申請及是否會提供加班費的調查有所出入，顯示出遠距工作偏向責任制的模式，重視產出的結果而不是實際花費在工作上的時間。

在遠距工作的情況下，雇主無法直接看到員工工作上班情形，難以去評估效率以及計算工時，會造成雇主及員工之間的不信任，因此使協同時間（非集中心力工作時間，如與同事協調工作事項的會議、回覆郵件等）增加。在視訊會議轟炸下，員工易產生視訊疲勞等心理壓力；另外也因此有些機構會要求員工上傳 GPS 定位、螢幕監控或定期呼叫等數位監控方式，讓員工無法離線，有著隨時都需要在線上 On call 的工作壓力（錯失資訊症候群）。即使下班時間也會收到工作相關的訊息（離線權），而這些時間是否算是在工作時間內，也是遠距工作的爭議之一。



2. 家庭、工作與生活安排

遠距工作使用數位設備會間接的侵犯到員工的隱私及生活，造成無法下線，需要隨時待命的感受。對於居家辦公者也難以進行上下班的心情轉換，這種工作與個人生活之間的重疊會造成心理上的壓力。同時，因工作場所分散，缺乏與同事之間的互動造成工作者的社交孤立感，均會對個體帶來負面的影響。若是需要照顧兒童或其他家屬的遠距工作者更會受到家人更多的干擾，在家務及教育子女負擔上的時間會大幅的增加。

另外，也因為難以區分工作區域及休息區域，以及上述的工時問題等，在發生傷病或意外時，要如何認定是否為職業病或職業災害，也是遠距工作所帶來的爭議點。

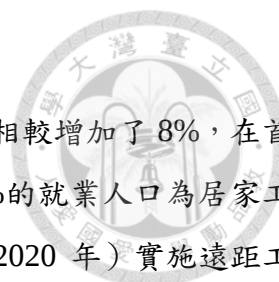
3. 工作用具

從對遠距工作員工的研究中，發現大部分雇主願意負擔的主要為桌上型電腦或筆記型電腦，尤其出版影音及資通訊業的產業提供可能性最高，其次是視訊會議軟體及設備，與網路連線設備，而對改善居家辦公環境的負擔最低。

除了生產工具外也會對工作者產生相當多的隱性成本，如網路費、水電費等額外支出，如同研究中訪談的某位人力管理師表示「公司有配置筆記型電腦，但在家裡為了省電費而無開啟冷氣。」究竟雇主是否應該提供相關的補助？這也是一個複雜兩難的議題。另外，若雇主並沒有在工作規範中規範員工要自行負擔工作用具（如：電腦及網路等），因遵守企業防疫規定進行遠距工作而多產生了自行負擔的費用，可能為遠距工作未來的最大爭議點。

根據勞動部勞動與職業安全衛生研究所在 2022 年 8 月至 10 月進行的調查中，只有 4.5% 的臺灣勞工每週可以在家工作超過三天。其中以 55~64 歲的族群以及自營者為主，而且大部分的工作時數低於 40 小時（彭佳玲等人，2022）；但研究中所調查的在家工作者同時也包含著平台工作以及自雇自營者，在「Telework」上的遠距工作者的分布無法以此研究做為延伸。

另外，有研究發現，基層員工相較於管理階級，對遠距工作抱持正向的態度與感受，但管理職仍更加傾向於實體辦公（朱紘玉，2023）。綜合上述，本研究不僅於單純了解各方面的執行現狀，而是希望能夠針對上述爭議層面，更深入去了解在安全健康的多元原因。



(二) 其他國家遠距工作現況

在 2021 年，歐盟國家的就業人口有 13.5%居家工作，與 2019 年相較增加了 8%，在首都及城市地區的居家工作比例更是迅速增加，如瑞典的首都就有 40.5%的就業人口為居家工作(Eurostat, 2022)。根據日本的「通信利用動向調查」，在疫情時期（2020 年）實施遠距工作的企業有 47.5%，跟 2015 年的結果（16.2%）比起來增加了快三倍。2021 年美國 26.7%的員工執行遠距工作(Zippia, 2022)。

不論是歐洲還是美國地區，遠距工作的前三大項目分別是資訊通訊業、知識密集服務及教育領域("Telework in the EU before and after the COVID-19: where we were," 2020)。在歐盟的勞資關係報告中提到，在疫情期間，金融、製造、資訊等產業引入大量遠距工作協議，以及公部門、行政、教育及社會工作活動中也發展出遠距工作的新工作模式。而且法國、立陶宛及葡萄牙等國家，已在國家立法將遠距工作視為一種工作權利(Eurofound, 2022)。

美國 2010 年制定「強化遠距工作法(The Telework Enhancement)」，明訂出遠距工作者的角色、責任與資格，雖然只適用於聯邦政府；而跟我們同為亞洲的日本則是在 2020 年提出遠距工作仍需遵守勞動基準法、勞工災害補償保險法、勞動安全衛生法及最低賃金法。

根據上述，因科技發展快速及全球疫情擴展等原因，遠距工作至今仍是一個持續發展及快速變化的議題，同時也是未來的工作趨勢，也尚有許多挑戰需要去思考與解決（蕭怡欣，2021），本研究也會透過許雲翔等人（2022）所提出的爭議點，在訪談中更深入地去進行了解受僱者的想法。



第二節 工作與健康的相關理論模型

一、工作負荷-控制-支持模型(Job Demand-Control-Support Model, JDSCS Model)

工作負荷-控制模型(Job Demand-Control Model, JDC Model)是由 Karasek (1979)所提出的一種工作壓力模型，解釋了工作環境是如何影響員工的心理健康，主要在說明工作壓力對工作表現和員工健康的影響。該模型中提出工作環境中的工作負荷(Job Demands)和工作控制(Job Control)是影響工作壓力的主要因素。

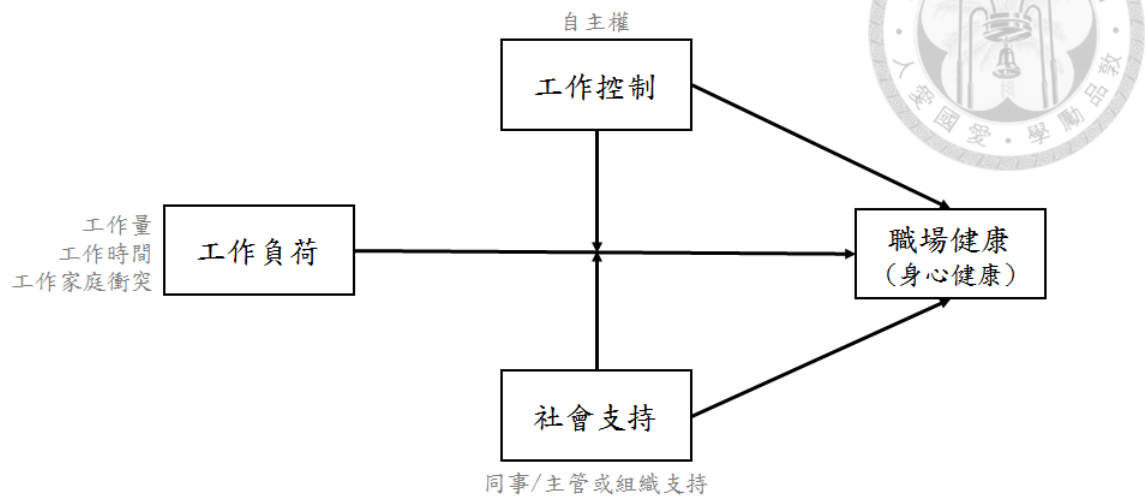
工作負荷為一種壓力源，指的是工作中所要求的努力程度、時間壓力及心理壓力等，包含著繁雜的工作量、角色模糊感及工作時間長等的工作壓力。工作負荷重的原因包含著工作量大、工作控制、輪班或代班情形及工作時間過長而造成加班等，這些狀況很可能導致身體或心理上因無法負荷而產生過勞等問題。但此模型假設個體可以藉由工作的某些特徵或技術來獲得工作自主權，控制及管理壓力源，也就是工作控制，指的是員工在工作中能控制及影響工作進展的程度，包含自主選擇工作任務、控制工作流程、有權決定工作時間等。工作負荷和工作控制兩因素的交互作用影響了員工的壓力水平，進而影響其工作表現與健康狀態。

舉例來說，當員工處於高工作負荷和低工作控制的環境中，他們可能會感受到壓力，並在情感、生理和行為方面都會產生不良反應。相反來說，當員工處於高工作負荷和高工作控制的環境中，他們可能會更有動力和自信心，表現得更好，並且在情感、生理和行為方面都更加健康(Karasek, 1979)。

工作負荷-控制-支持模型(Job Demand-Control-Support Model, JDSCS Model)則是在 1990 年 Karasek 等人發現社會支持(Social Support)也是影響工作壓力的重要因子之一，便將社會支持加入模型中。員工能透過和同事及主管之間建立有幫助的社交互動關係來緩解壓力所造成的負面作用，而 JDSCS 模型主要會對工作量大的員工，才能產生出最有效的效果(Karasek & Theorell, 1990)。

遠距工作會減少員工間及主管間的互動，這種獨自工作的模式反而會使工作績效提升，且使離職率下降(Bailey & Kurland, 2002)；獨立作業的遠距工作者在缺乏與其他同事互動下，被迫在有限的資源及訊息下去進行工作，並可能在自我懷疑及頻繁核對下做出決策，對他們工作表現產生負面影響。因此社交孤立的員工很可能會增加焦慮感、孤獨感，甚至是身心健康受到負面影響，但可能因工作控制及可同時兼顧家庭因素等好處，離職率因此而降低(Golden et al., 2008)。

詳細工作負荷-控制-支持模型內容如圖一：



圖一、工作-負荷-控制-支持模型(Karasek & Theorell, 1990)

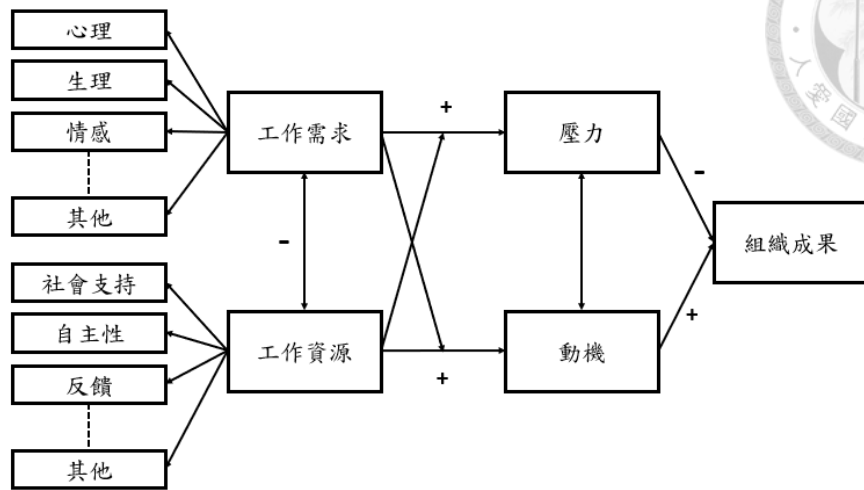
二、工作需求-資源模型(Job Demand-Resource Model, JD-R Model)

工作需求-資源模型(Job Demand-Resource Model, JD-R Model)是由 Demerouti 等人在 2001 提出的模型，其假設無論工作場所的背景為何，都能將其分為「需求(Demand)」及「資源(Resource)」。在工作中，人們需要保持一定的體力或腦力勞動，這些生理、心理、社會或組織層面的需求會形成一定程度的壓力源。當這些工作需求超過了個人所能承受的負荷時，便會對工作者的身心健康產生負面影響。此外，工作場所提供的工作資源也會對工作者的身心健康產生影響(Demerouti et al., 2001)。

工作需求為一種壓力源，當工作需求超出個人的負荷能力，無法有效承擔時，便會引起身心壓力反應，進而影響身心健康及工作績效。相反來說，工作資源是一種能夠實現工作相關成就的工具，能夠減少工作需求及相關成本，並激勵個人的生理、心理、社會及組織相關資源，從而提高工作動機、工作投入和工作績效(Bakker & Demerouti, 2007)。

遠距工作的介入對員工的工作條件與環境產生的改變不僅限於地點上的變化，也包括工作時間、工作地點的環境與設備等因素。這些改變可能會對員工的身心健康帶來積極或消極的影響，例如增加或減少了員工的工作資源和工作需求，改善或加劇了工作和家庭生活之間的衝突，增強或削弱了人際關係互動，以及提高或降低了工作中的干擾和中斷等(Wöhrmann & Ebner, 2021)。Galanti et al. (2021)發現在遠距工作中，工作需求包含社會孤立及家庭工作衝突，而工作資源為工作自主性(Job autonomy)，自我領導力(Self-leadership)則被視為個人資源。綜合而言，這些改變對員工的身心健康產生的影響是十分複雜和多樣化的，需要從多個角度進行評估和管理。

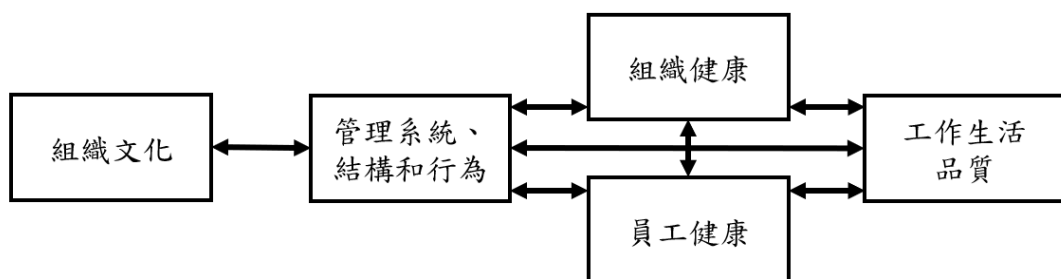
詳細的工作需求-資源模型內容如圖二：



圖二、工作需求-資源模型(Bakker & Demerouti, 2007)

三、文化-工作-健康模型(Culture-Work-Health Model)

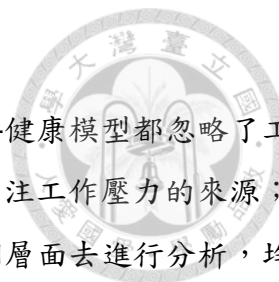
文化-工作-健康模型(Culture-Work-Health Model)於 1970 年被提出，其主要的目的在於去培養健康的組織，進而去改善工作生活品質，模型內說明了組織文化、管理體系、員工健康、組織健康及工作生活品質之間的交互關係(Peterson & Wilson, 1970)，如圖三所示：



圖三、文化-工作-健康模型(Peterson & Wilson, 1970)

此模型也被認為個人的健康與工作場所的文化與工作環境密切相關，並強調組織文化是影響員工健康的重要因素之一，包含公司的價值觀、公司氛圍、組織傳統及對員工的關注程度等。此外，工作要求也是影響員工健康的因素之一，如工作壓力、工作負荷、工作時間等。這些工作要求可能會對員工的身心健康造成負面的影響，例如焦慮、憂鬱及睡眠不足等。若組織的文化促進健康福祉，那麼員工的生產力和表現就會更好，進而對組織的發展帶來好的效益。反之若一個組織文化和工作環境對員工的身心健康產生負面影響，則會讓員工的生產表現變差，進而影響組織的發展(Proper & van Oostrom, 2019)。

總而言之，文化－工作－健康模型認為，一個健康且積極的工作組織文化和工作環境可以促進員工的身心健康，從而提高生產力和表現，進而促進組織的發展。



四、小結

工作與健康的模型相當多元，但工作需求-資源模型和文化-工作-健康模型都忽略了工作控制的重要性：工作需求－資源模型主要是從需求及資源的角度去關注工作壓力的來源；文化－工作－健康模型主要是從組織文化因素、工作環境及健康，三個層面去進行分析，均會忽略了工作控制對身心健康的影響。然而，對遠距工作者來說，需要具備良好的工作控制能力，如自由分配工作時間、內容以及工作方式與地點等，若沒有良好的工作控制，遠距工作者很容易面臨工作壓力及身心健康的失衡。換句話說，工作控制是遠距工作者影響身心健康的關鍵因素之一，也是遠距工作的特點之一，故以工作負荷－控制－支持模型來解釋會更為全面，可以更好地了解遠距工作者的感受以及身心健康。

另外社會支持也能對身心健康產生影響，遠距工作者的工作環境中，與同事或主管接觸的頻率跟辦公室相較起來減少很多，且失去很多面對面交流的機會。本研究的受訪者有半數均體會過辦公室至遠距工作的過程，若社會支持佳，能幫助員工處理工作壓力並減輕其負擔，增加自信心以及幸福感。故社會支持的增減，對他們的影響也是相當重要的變數。綜合上述，研究者在本研究中選擇以工作負荷－控制－支持模型來解釋遠距工作者的身心健康。

第三節 遠距工作與健康的實證研究



一、遠距工作與健康行為

在遠距工作下，久坐不動及頻繁飲食垃圾食物是普遍存在的現象，這種習慣對於身體健康可能產生不良影響，如體重增加、睡眠品質變差或肌肉骨骼方面的不適等(Chirico et al., 2021)。Niu Q et al. (2021)一篇日本橫斷性研究指出，遠距工作者會有較少運動習慣、增加飲酒等不良健康行為。然而，也有研究顯示在疫情後開始遠距工作的受僱者的運動習慣有比往常來的更多，且特別以重訓及伸展運動為主(Rodríguez-Nogueira et al., 2021)。調查發現，遠距工作者相較於非遠距工作者，每日運動 30 分鐘以上的比率高了 71%(Chakrabarti, 2018)。

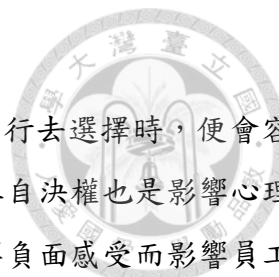
臺灣有研究發現居家遠距工作會降低身體活動的意願，並且增加飲用外食的比例（朱紘玉，2023）。但因其主要是在探討「疫情期間」的身心健康影響，可能會受到疫情的影響，而對疫情後也持續遠距上班的族群出現結果上的差異，如在疫情期間因害怕感染而不出門購物、活動及健身，或是因為相關的防疫措施或不習慣遠距工作等的原因。另外，大部分的遠距工作者均在家中執行工作，且因遠距工作彈性的工作時間，及高度的自我控制感，所以出現了減效出席(presenteeism)的狀況。也就是員工會抱病工作(sickness presenteeism)來降低請假及缺席率(Steidelmüller et al., 2020)。

遠距工作時間的彈性讓許多遠距工作者將原本通勤時間的成本轉換成了睡眠時間，或是可以自由的決定休息時間，能讓遠距工作者更好地去調適壓力，在工作上獲得更高的效率；相反，也有遠距工作者因有隨時需要 on-call 的壓力、工作時間零碎地分散在一天內，造成睡眠品質低落或失眠等壓力問題(Hallin, 2020; Hallman et al., 2021)。

二、遠距工作與身體健康

遠距工作在身體健康層面可能造成肌肉骨骼等人因性危害。Hedge et al. (2011)的研究中顯示：遠距工作者可能由於在家中工作空間不夠專業或空間小，使辦公空間不符合人體工學，工作姿勢不正確或長期注視電子產品，而導致眼睛酸痛、疲勞、頸部疼痛和手腕疼痛等人因性危害及電腦視覺症候群(Computer vision syndrome)包含內外部眼部狀況、肌肉骨骼症狀等。

Gerding et al. (2021)等人則發現大多的遠距工作者均使用筆記型電腦進行遠距工作，而筆電的使用跟非專業工作環境高度相關。使用者大多都是在沙發、床上等非專業環境使用，均無法提供適當的注視高度或腰部支撐，對於頸部、眼睛、頭部、腰部、背部、肩膀或下肢造成不適的機率更高。然而，也有研究指出遠距工作能比辦公室實體辦公，更加舒緩肌肉不適的情形（朱紘玉，2023）。



三、遠距工作與心理健康

遠距工作大多是因應疫情而臨時盛起的工作模式，當員工無法自行去選擇時，便會容易因個人的適應能力而影響到身心健康(Carillo et al., 2020)。能發現員工自決權也是影響心理健康的一大因素。在 COVID-19 的狀況下更容易產生焦慮感及孤立感等負面感受而影響員工的生產力及工作生活滿意度(Daariy, 2021)。而組織是否實施過遠距工作，以及是否具備遠距工作的資源及設備，都會影響到員工在實施遠距工作上的感受(Tokarchuk et al., 2021)。

Bodner et al. (2022)在 COVID-19 後期的量性研究中顯示若員工長期只待在同個地方工作(Work From Home, WFH)就會出現負面的心理健康結果。且在遠距工作下常會感受到工作時間增加、侵入式領導(Intrusive Leadership)、離線權及難以明確區分工作與非工作時間的現象，容易導致工作壓力增加，而造成負面的心理健康影響(Magnavita et al., 2021; Morilla-Luchena et al., 2021)。有研究顯示遠距工作者因工作控制程度高，在各項疲勞的情形也會因此改善。故相較於辦公室工作，心理壓力在遠距工作上反而有減輕的情況出現，但還是會發生工作家庭衝突。若有同住者的工作者會容易受到家中人事物影響，若獨自居住者則可能會因為缺少社會連結而容易形成壓力(朱紘玉, 2023)。Niu Q et al. (2021)一篇日本橫斷性研究指出，遠距工作者較容易會產生憂鬱及焦慮傾向、加劇工作與家庭間衝突等危害。

許多研究也顯示組織的支持與否以及和同事間的情感是在遠距工作中影響心理健康的關鍵之一。如 Bentley et al. (2016)發現遠距工作者的組織支持度低與高心理壓力間存在相關性；Vander Elst et al. (2017)發現遠距工作時間較長的工作者，在與同事間的社會支持減少的情況下，會造成更大的情緒疲憊(Emotional Exhaustion)及壓力感知(Cognitive Stress)。故有研究顯示出遠距工作者相較於完全的遠距工作更喜歡採取混合辦公的模式，能持續維繫與同事間的連結(Bosua et al., 2013)。對組織而言，在遠距工作下為避免社會孤立感而造成的負面心理健康影響，如何去安排管理者與其團隊之間定期面對面互動溝通的機會相當重要(Oakman et al., 2020)。

在疫情期間，許多人便在公司決策下開始執行遠距工作，因疫情而產生停課等教育的中斷情形，待在家中便容易被同居家人以及小孩所影響外，也會因為需要分擔家事，而產生家庭工作衝突(R. S. Gajendran & D. A. Harrison, 2007)。遠距工作或是需要將工作帶回家，均會促發工作家庭衝突的可能性，並且也因此會讓勞工的幸福感受降低(Song & Gao, 2020)。



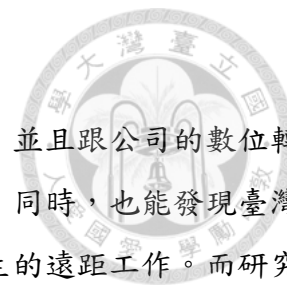
有研究顯示遠距工作者與非遠距工作者相比，會有較低的憂鬱症風險(Henke et al., 2016)，遠距工作的高自主性、工作時間與地點的彈性也有助於工作者的精神健康(Buomprisco et al., 2021)；在高自主權下，讓遠距工作者能夠按照自己的步調進行工作，自行掌控及規劃行程，便能成為他們健康的保護因子(Labrecque et al., 2022)。也有研究提到遠距工作因減少了交通費的支出以及在辦公室的壓力，而讓遠距工作者獲得更高的工作滿意度(Ipsen et al., 2021)。

然而，遠距工作所帶來的負面心理健康影響包含工作時間過長、工作心理負荷及成本的轉移、在職場社會支持上的孤立感受、工作生活不平衡，以及工作家庭衝突的問題(de Macêdo et al., 2020; R. Gajendran & D. Harrison, 2007)。但在 Sullivan and Lewis (2001)的研究中則表示因遠距工作的彈性，可以讓人們更好的去平衡工作與生活及家庭角色。

Mendonça et al. (2022) 等人的研究發現女性在遠距工作中的焦慮及憂鬱情況比男性更嚴重，可能是因為她們需要承擔更多的家務責任，進而影響到工作生活平衡。但女性比男性更傾向於主動尋求社會支持。由於遠距工作需要長時間使用 ICT 工具，人們常常會使用手機進行工作，這可能會導致工作侵入個人生活，並引發手機成癮相關的心理健康問題，例如無手機恐懼症 (Nomophobia)，即害怕手機離開自己身邊。此外，若公司實施數位監控，也會對心理健康造成極大的負面影響。此外，因在遠距工作期間需要透過 ICT 進行更多的溝通，聯繫同事時的壓力遽增，可能會導致溝通超載 (Communication Overload) 的問題。

遠距工作實施的長短也會對遠距工作者的感受有所差異。Tietze and Nadin (2011)的研究中去採訪試辦遠距工作三個月的員工，發現員工因離開高壓的辦公環境而使幸福感上升。而在哈佛商業評論中發現因疫情突然改變為遠距上班的狀況下，讓員工的壓力、負面情緒及工作等的衝突接踵而來。在遠距上班兩週後的工作滿意度與投入程度大幅的下降，但在兩個月結束時便已大幅恢復至接近辦公室工作的工作滿意度與投入程度(Bernstein et al., 2020)。能發現突然的改變加上環境上所造成的不安感，也是影響心理健康的關鍵因素。

第四節 知識缺口



綜合上述文獻所示，遠距工作主要會以高專業及高學歷者為主，並且跟公司的數位轉型程度相關。另外，較能從規模較大的公司中觀察到遠距工作的現象。同時，也能發現臺灣文獻中所觀察到的遠距工作者，大多是在疫情期間下，因應防疫而產生的遠距工作。而研究中的「遠距工作」定義也相當廣泛，無天數及工作年資的要求。此外，因遠距工作在臺灣也是新興的工作模式，臺灣尚未有法規來規範。那現行的遠距工作是如何實施？在許雲翔等人的研究中所提到的爭議點，受僱者們又是怎麼去看待？在本研究中會去更加深入的了解。

在本研究中，研究者將遠距工作者的範圍限縮至一週內至少需有三天（含）、至少 20 小時以上的遠距工作經驗，及工作年資達一年者。同時更加關注在受僱者對遠距工作的想法以及健康影響上，也能夠透過訪談研究了解受訪者經歷過實體以及遠距工作後所感受到的差異，是否會因為時間的長短而有所不同的感受。

而根據文獻回顧中，可以看到遠距工作的共通點為具有高彈性的工作時間及地點，以及高程度的工作自主權。而常被討論到的遠距工作優缺點在不同研究中的結果所得到的結果也不相同。但能從大部分的研究中發現到遠距工作中，主要會影響受僱者的是在心理層面，包含長期待在同個空間所造成的工作生活界線模糊、社會孤立感以及工作家庭衝突等。

從工作負荷—控制—支持模型上來看，遠距工作中因離開辦公室，減少與同事及主管的互動，所造成的社會孤立感是難以避免的。同時，遠距工作也是到高控制且高度彈性的工作，在低社會支持下，是否會影響到受僱者的身心健康？而對臺灣來說相當新興的工作模式—遠距工作，工作負荷程度是高還是低？另外，疫情到現在的遠距工作，是否會改變受僱者的健康行為或是對工作價值觀的改變？上述的議題均值得探討，在本研究中將會透過深度訪談的理解臺灣的遠距工作者的想法與感受。

本研究以質性訪談來探討研究目的，因研究者認為量性研究雖能夠較有效的回收並且能獲得較多的樣本數，但量性無法透過追問等去抽絲剝繭受訪者真正的想法，探究到更深層的原因。且量性問卷設計的過程也會需要有個初步的理解，了解趨勢為何後才能進行設計。同時，量性問卷因為須設定選項，而會限制了受訪者回答的方向。另外問卷回收的方式，無法在第一時間提供受訪者對問題的疑惑，也無法及時去釐清受訪者的語意，匿名問卷無法追蹤的情況下就會降低本研究結果的可信度。遠距工作在我國相關文獻較少，也是在疫情後才開始新興的產業，具探索性質。質性訪談中，可透過與訪談對象的交談及互動，了解受訪者的觀點與經驗，便是質性研究的優勢（李麗紅、楊政議，2020）。綜合上述，本研究認為質性訪談最能夠有效達成本研究的目的。



第三章 研究方法

第一節 研究對象與研究設計

本研究採質性訪談，來探討遠距工作的工作特質、狀況，以及與身心健康的影響。考量質性研究樣本限制及資源有限，故本研究選擇 2022 年年底至訪談當下仍持續實施遠距工作的受僱者來進行訪談。

透過立意取樣(Purposive sampling)及滾雪球取樣(Snowball sampling)找尋遠距工作受僱者進行訪談，不納入外包或自由接業者，必需是有僱傭關係的受僱者。且一週內至少需有三天(含)、至少 20 小時以上的遠距工作經驗，及工作年資達一年者。為專注於研究主題本研究採用一對一半結構式深度訪談，訪談直至資料飽和後停止。訪談時間根據當時情況對訪談內容調整而影響受訪時間長短，如受訪者語速及分享內容等，研究者預估訪談時間約為 30 至 120 分鐘。

訪談方式採面對面訪談或是線上訪談，地點由受訪者與研究者自行約定。並在受訪者同意後將訪談內容全程進行錄音，若不同意則會改為紙筆紀錄的方式。

在訪談內容中了解其遠距工作經驗、工作特質、工作及身心健康感受及公司福利與政策保護，訪談大綱問題如下述，更詳細內容可參閱表三。

- 1、**遠距工作經驗(工作安排)**：您可以大概描述您遠距工作的經驗嗎(如：何時開始、怎麼實施、頻率及地點、使用的軟體與工作環境等)？
- 2、**工作特質**：您可以大概描述您在遠距工作上的工作負荷、工作控制及社會支持的情形嗎(如工作量、工作時間、工作自主性、管理者監控工作狀況、工作用具及同事間關係等)？
- 3、**工作與身心健康感受**：您可以大概描述遠距工作對您的身心健康帶來怎麼樣的影響？是否喜歡遠距工作？對遠距工作的看法與感受為何？
- 4、**公司福利與政策保護**：您可以大概描述公司福利(例如勞健保、休假、彈性工時、薪資福利等)的狀況嗎？公司在保障員工工作安全與身心健康方面有什麼作法嗎？您認為政府及公司在應對遠距工作上需要多做什麼事情嗎？

表三、訪談大綱

項目	問題
遠距工作經驗 (工作安排)	1. 從什麼時候開始遠距工作？ 2. 您遠距工作主要原因是什麼？主要由誰決定？若是公司要求，公司的主要考量為何？若是自己申請，主要的原因為何？實施遠距工作，公司提供哪些資源？自付成本是否有增加？ 3. 您在哪裡進行遠距工作？遠距工作地點的環境狀況（居家、衛星辦公室、其他；人員/家人；環境的設備設施狀況）？ 4. 您在遠距工作時，主要使用那些軟體？ 5. 您目前的遠距工作頻率，每週大概幾天？每天大概幾小時？
	工作負荷 1. 工作時間：每天工作時間大概多長？每週工作大概幾天？工時如何計算？超時工作是否有加班費？ 2. 工作量變化：實施遠距工作，對工作時間與工作負荷帶來什麼影響？ 3. 遠距工作是否對家庭生活或家人互動造成影響(好處或壞處)？
工作特質	工作控制 4. 遠距工作型態對工作自主權帶來什麼影響？是否讓您覺得更自由？ 5. 遠距工作型態是否有助於提昇您的工作技能？讓您在職場上更具競爭力？ 6. 您的公司如何管理遠距員工的工作表現？工時如何計算？您的工作時間、工作地點或工作表現是否會被監控？是否需要上傳 GPS 定位？
	社會支持 7. 遠距工作對於您與同事及主管間的社會人際關係與互動狀況，帶來什麼影響？ 8. 公司是否提供工作設備設施？是否提供資源或社會支持？

表三、訪談大綱（續）

項目	問題
工作與身心健康感受	1. 遠距工作對您的健康有什麼影響嗎(身體、心理、健康行為)? 您覺得主要的原因為何? 自己如何因應?
	2. 您對遠距工作的看法與感受為何(是否喜歡? 對工作負荷、工作控制、社會支持、組織認同/歸屬感、個人職涯發展、就業保障、家庭生活的影響與感受)
公司福利與政策保護	1. 公司是否提供員工勞健保? 是否提供其他福利?
	2. 若員工因為工作而受傷或生病, 公司如何處理? 自己是否曾因 為工作而受傷或生病? 如何處理?
	3. 您認為公司應該在遠距工作上, 多做什麼事情嗎?
	4. 您認為政府政策應該在遠距工作上, 多做什麼事情嗎?

第二節 分析方法

本研究使用了模板式分析法 (Template Analysis Style)，這種方法將訪談內容以概念化的方式進行分類，半開放地歸類文字資料。同時，根據分類結果進行詮釋以解釋文字資料中的關聯性。這種方法並不使用統計學方法，需要反覆查看逐字稿以驗證結果(林金定等人，2005；張芬芬，2010)。

研究者依照標準的研究倫理程序，將訪談的錄音和記錄檔安全儲存於私人電腦和硬碟之中。隨後，研究者將逐字將錄音內容轉錄成文字並加以歸納和整理，並在每次訪談後製作訪談筆記，反覆的察看逐字稿來確認。在訪談達到資料飽和的情況下，研究者在第四章中呈現結果，並詳細描述所得到的資訊。這項程序確保了研究資料的可靠性和保密性，並且遵守了研究倫理和隱私保護的原則。

訪談內容為匿名，故每位受訪者均使用一個英文字母與兩個數字組成之代號表示，遠距工作的第一位英文字母為 T (Telework)。



第三節 研究倫理與品質

一、研究倫理

本研究採用在 2022 年 8 月通過國立臺灣大學行為與社會科學研究倫理委員會審查同意之資訊通訊科技對社會心理工作環境與職業安全健康風險之影響計畫訪談大綱內容，案號為 202205HS092，從 2022 年 12 月開始進行訪談，訪談藉由半結構式大綱進行一對一訪談。

研究者先向受訪者介紹身分，並說明研究題目、研究目的、研究過程及受訪者相關權利等，向其確保研究過程的保密性。接著詢問受訪者是否同意受訪，若受訪者同意後便再詢問是否願意將訪談內容錄音，若受訪者不願意錄音便會改以手寫摘要方式記錄。待受訪者簽署完訪談同意書後便會進行訪談。

在受訪過程中，若研究參與者選擇拒絕回答任何問題，他們無需提供任何理由，可以隨時跳過問題，撤銷同意書並退出本研究。所有透過訪談錄音檔所蒐集的資料將進行匿名處理，並且僅供學術使用。旨在保護受訪者的隱私權和研究參與的自由意願，同時確保研究所得資料的保密性和可靠性，以符合學術倫理的要求。

二、研究品質

為確保研究的可信度和品質，本研究採用全程錄音的方式進行訪談。在訪談過程中，研究者運用適當的追問、反問和重複受訪者說詞的技巧，以確認研究者能理解受訪者所表達的意思。同時，研究者將根據錄音檔轉錄成逐字稿，以確保對訪談內容的準確性和細緻度。此外，研究者在訪談過程中保持開放的態度，以同理心的方式傾聽並回應受訪者，以建立良好的信任關係，並盡量避免受訪者隱瞞真實經驗。這樣的方法可以確保研究所獲得的資料具有可靠性和有效性，並且符合嚴謹的研究倫理和方法學要求。

第四章 研究結果

第一節 受訪者的基本資料



本研究的受訪者為至 2022 年底仍繼續進行遠距工作者，年紀為 20 歲以上至 65 歲（含）以下，為有僱傭關係的受僱者（不包含外包及自由工作者）；一週內至少需有三天（含）以上的遠距工作經驗，且一週至少 20 小時以上，及工作年資達一年者；且遠距工作(Telework)的定義為「非預設地點並且使用個人電子通訊設備來進行工作」。為了解 2022 年年底臺灣遠距工作者的遠距工作類型，及了解遠距工作的現況，本研究不限定行業別及公司規模等。

受訪人數共 14 位，全程均由本研究親自訪談及整理。有 3 位實體訪談，考量到遠距工作者的意願以及方便性，本研究也有提供線上視訊訪談，其餘 11 位均以 Google Meet 進行訪談，其中包含待在國外的臺灣人，以及住在非北部地區的遠距工作者。本研究的訪談日期為 2022 年 12 月 02 日至 2023 年 05 月 23 日，訪談時間最長為 92 分鐘，最短的訪談時間為 28 分鐘，平均訪談 58 分鐘左右。

受訪者共有男性 7 位，女性 7 位；年齡落於 23 歲至 54 歲間，以 25 歲或以下最多(6 位)；教育程度共有 2 位博士(T03 正就讀博士中，包含在博士的教育程度內)、3 位碩士、7 位大學及 2 位二技專；總年薪的部分>30~50 萬 2 位、>50~70 萬 2 位、>70~90 萬 4 位、>90~150 萬 3 位，以及 150 萬以上 3 位；由於年資需達一年的部分是在訪談一些受僱者後才加入的條件，故有一位受訪者工作年資未達一年，故受訪者年資介於 2 個月至近 10 年，平均為 3 年左右，能從中發現大部分年輕的受訪者(25 歲或以下)，一投入職場便是遠距工作者的模式(T02、T05、T11、T13 及 T14)，另外 T08 已有 18 年的遠距工作經驗，但新公司遠距工作年資為 3 年，均為美國的企業、T10 有兩份遠距工作，第一份有 1.5 年的工作年資，但在新公司年資為 4 個月。

受訪者的公司國籍主要來自外商在台分公司(6 位)，T01 及 T07 的公司國籍為荷蘭，T05、T09 及 T12 為美國，T11 為日商；本土企業 3 位；國外外商公司 3 位，T08、T13 均是在美商工作，而 T14 為英國企業；混合的 2 位(T06、T10)表示公司雖是臺灣人開設也辦公室設在臺灣，但是申報公司在國外(如新加坡)，故受訪者們認為應該不算是外商在台而是本土；以及本土高教 1 位。臺灣的公司規模落於 12 ~ 1,000 人，若包含全球公司規模來看，T01 及 T07 的公司大約 8 萬人左右、T09 為 1 萬人左右、T11 為 8 千人左右；行業別有醫療生技、教育、旅遊、資通訊業、科技業、遊戲業及人資顧問服務業等，但大多是以科技業及資通訊業為主，職稱也相當多元，包含研究員/助理、專案管理、業務、IT 及商務開發(BD)等，但全部受訪者均自認為責任制的工作。其餘詳細內容見表四：

表四、受訪者社會人口學屬性、公司屬性與遠距工作資歷

編號	性別	年齡 範圍	學歷	行業別	職稱	公司國籍	臺灣公司 規模人數	遠距 起訖	年資	年薪	訪談日期	時長	訪談地點
T01	男	35-44	博士	醫療生技設備	研究員	外商在台	100-200	從 2020 年起	6-7 年	150 萬以上	111/12/02	54 分	咖啡廳
T02	女	20-25	大學	軟體/專案類	專案管理助理	本土企業	30	從 2020 年起	2 個月	>50~70 萬	111/12/20	38 分	Google Meet
T03	女	26-34	博士	教育類	研究助理	本土高教	5,000	從 2020 年起	2 年	>30~50 萬	111/12/21	51 分	會議室
T04	男	45-54	二技	資訊科技服務業	系統工程師	本土企業	200-300	從 2020 年起	7-8 年	>50~70 萬	111/12/27	38 分	Google Meet
T05	男	20-25	大學	科技業	行銷專員	外商在台	15	公司原型態	1 年	>70~90 萬	112/01/03	30 分	咖啡廳
T06	男	45-54	二專	科技業/旅遊業	IT	混合企業	120	2017-1 天/月 疫情後全遠	近 10 年	>90~150 萬	112/01/04	57 分	Google Meet
T07	女	20-25	大學	醫療生技設備	研究助理	外商在台	100-200	從 2021 年起	1 年	>30~50 萬	112/01/04	28 分	Google Meet
T08	女	45-54	碩士	資訊業	資深業務	國外企業	80	從 2005 年起	3 年	150 萬以上	112/01/05	92 分	Google Meet
T09	男	26-34	大學	遊戲業	軟體工程師	外商在台	150	從 2019 年起	6 年	>90~150 萬	112/01/05	64 分	Google Meet
T10	男	26-34	大學	彩妝/人力資源業	營運/商業開發	本土企業/ 混合企業	12/35	公司原型態	1.5 年/ 4 個月	>70~90 萬	112/01/05	71 分	Google Meet
T11	女	20-25	大學	通訊軟體業	商業開發	外商在台	1,000	從 2021 年起	1.5 年	>70~90 萬	112/01/06	47 分	Google Meet
T12	男	26-34	碩士	顧問服務業	專案管理副理	外商在台	200	從 2020 年起	5-6 年	>90~150 萬	112/01/07	67 分	Google Meet
T13	女	20-25	大學	科技業	客戶營運	國外企業	100-200	公司原型態	2 年	>70~90 萬	112/01/08	88 分	Google Meet
T14	女	20-25	碩士	科技顧問	市場分析	國外企業	200-500	公司原型態	1 年	150 萬以上	112/05/23	85 分	Google Meet

第二節 遠距工作的安排

本章節主要說明受訪者在遠距工作的經驗及工作安排，包含從什麼時候開始實施遠距工作、遠距工作的頻率及時數、紀錄工時的方式、使用軟體、遠距地點及情形等，詳細整理與統計請參閱表五：

表五、受訪者之遠距工作經驗

編號	紀錄工時方式	遠距地點	辦公室位置	使用軟體	公司提供的設備
T01	週誌	家中餐桌	無	Microsoft teams、Agile	筆電及 VPN
T02	無	書房或 廚房餐桌	無	Microsoft 的文書軟體、Miro、Jara、 Figma	僅設備補助金
T03	打卡	進修學校教室/ 家中	有	VDI、TeamViewer、Line 跟 Google meet	公務電腦
T04	打卡	自家 工作室/書房	有	Google 系列軟體、line	筆電
T05	無	咖啡廳 /家裡	無	Discord、Notion、 Google meet	僅設備補助金
T06	打卡	家中書房	有	Google 系列軟體	筆電
T07	無	租屋處書桌	有	Email 及 Microsoft teams	筆電、硬碟、USB
T08	無	家中	無	協作軟體，以及 skype	有全額的補助金
T09	無	家中臥房	有	Microsoft、公司開發	桌機
T10	無	家中餐桌	有	Line、Slack、特殊軟體	僅設備補助金
T11	無	家中房間 書桌/床上	無	Line、Zoom、公司開發	筆電
T12	打卡	家中書房	有	Microsoft、CISCO Phone	筆電、雙螢幕、VPN
T13	向主管 回報	家中書桌	無	Slack、Notion、Intercon(客服)、SQL， 及自己公司的 ISP	筆電、補助金
T14	無	租屋處	無	Microsoft	筆電、補助金

一、遠距工作的採納因素

大多受訪者表示在疫情時期(2019 至 2021 年)才開始出現遠距工作的模式，對臺灣受僱者來說是個很新穎的工作模式，而主要原因都是來自公司的防疫政策，並在疫情結束後開始發現遠距工作的好處、自己的產業適合遠距工作的模式，或是員工們習慣這種模式較難直接恢復原本的辦公室模樣。而本研究中有 8 位採取全遠距工作，剩餘 6 位則是混合上班：

「就是那時候疫情比較嚴重的時候，他(公司)其實很怕員工因為群聚而感染，我覺得這是最重要的，那再來就是說因為大家都這麼做。...公司提出的要求，但是我們基本上會都會配合的，對啊。因為也是很多人，其實是很還蠻想在家裡工作的。」(T04，男，45-54 歲)

「疫情趨緩後，我們全部跟著公司的政策回到公司上班，但在那個時候各地的管理層有普遍的思考這個 WFH 政策的好處，或是未來需不需要。... 在臺灣疫情再度爆發的時候又再次宣布全面地在家工作，同時美國已經跟各地的分公司在一直在討論為未來 WFH 政策來做調整的，這些某種程度上的，那個管理費用的也會降低，比如說以前我(指雇主)需要租 100 坪的辦公室，但是現在不用，現在只要一半的空間。」(T12，男，26-34 歲)

僅有 T10 是自行評估後，未通知雇主便自行採取遠距工作的模式，而 T08 則是在美國外商公司工作，2005 年就因為臺灣僅剩自己一名員工，所以便從那時開始執行遠距工作至今、T13 也在美國外商公司工作，臺灣沒有辦公室；T14 則在英國公司採混合工作模式，公司能讓員工自由決定是否要去辦公室；其餘的員工一開始是由於疫情不得以而轉變為遠距工作，至 2022 年底時的公司政策均可讓員工自行決定是否要採用遠距工作：

「其實一開始就是然後去辦公室的執行工作，之後，後來發現，其實我的工作內容很多都是負責聯絡的調度，負責協調很多事情。大概走了半年，我就開始調整改成部分遠距進去，具體的做法其實就是他們的地點而已，所以我們在任何的地方、我有手機還有我的電腦，然後我可以打電話，基本上你就可以做事情。」(T10，男，26-34 歲)

「它(公司)在臺灣只有我一個員工，所以就完全沒有，臺灣沒有辦公室，所以我就這樣開始，就是在家辦公，所以一週全 40 個小時都是在家上班的。」(T08，女，45-54 歲)

「據我所知，這間公司一直都有遠距工作的形式。然後公司開始提供全遠距的工作環境是在疫情剛開始的時候。在那之前，公司本來就已經有開始在推動就是說要給大家一個彈性工時的一個計畫所以就有遠距工作的福利在。...要不要遠距的都是自己去選擇，就是全權給自己決定，你要去公司多久然後你一個禮拜要去幾次，或者是你都不想去這都可以談的。」(T14，女，20-25 歲)



二、遠距工作的工時記錄方式

遠距工作紀錄工時的方式，本研究受訪者均會表示自己的工作屬於「責任制」，大多並無打卡的機制，僅需在要求的時間內將工作內容完成即可。故遠距工作者可以自行規劃工作進度，自行決定該如何在要求時間內完成工作。主管大多採取信任制，但些許會透過一些工作日誌或紀錄表（在後續工作控制的部分會更詳細說明）等來記錄工時。雖然如此，但實際上受訪者表示那只是提供參考使用，實際上工時卻不會如此：

「公司沒有要求(打卡)，就是原則上，他會說，希望我們都要打卡，但偶爾還是會漏，所以沒有說一定要。」（T06，男，45-54 歲）

「如果你在家上班，那麼它（公司）還是希望你要打卡了，因為這個一方面要配合臺灣勞基法的一些法規。」（T12，男，26-34 歲）

「我們公司有一個很特別的工作型態，就是他會大家能夠多彈性，就多彈性，他們有固定工時。你只要一天能夠做到 7.5 小時，就算切開也沒有關係，你只要會議能夠出現就好了。（那他們要怎麼計算 7.5 小時？）在英國都是純信任制。因為他們這邊不太喜歡去太控制，不會讓你感受到被監督的感覺。」（T14，女，20-25 歲）

三、遠距工作的場所

在遠距工作下，受僱者可以自行決定工作的地點。但本研究的受訪者遠距工作的地點大部分以家中為主，包含租屋處，大多是書桌或是廚房的餐桌上，搭配筆電就開始進行遠距工作，有受訪者表示有時候會移至床上搭配個小桌子，就可以開始執行遠距工作：

「基本上我都在家裡，其實就是我就是找一塊，就是有桌子，像我們家的餐桌上這樣子就是可以放很多東西啊。然後我是吃飯也很方便，就是說我住的地方變成我的生活圈，旁邊可以放用自己的東西，自己吃東西，然後就拿到水，廁所也在旁邊，就很方便，各種事情。」（T10，男，26-34 歲）

「如果我在我的書桌上，被背景就比較雜亂，所以我如果從後面，那個就是像我現在就在床上，因為有真的有牆壁，對，就是如果我要開會的話，我可能就會在床上，就是會讓我的背景是比較乾淨的。」（T11，女，20-25 歲）

若有辦公室的狀況，有遠距工作的公司大多採開放式空間為主，但大多都可以向公司另外申請自己的位置，或是職位層級較高的人員也會有自己專屬的位置：

「我們也沒有固定的座位，就是我們是混合工作的模式，所以就是我們的東西，會鎖在一個櫃子，然後就自己隨意坐。」（T11，女，20-25 歲）

「公司就讓我們自己選，那我們大部分的人，都還是選擇要有自己的位置啦，因為其實東西蠻多的，所以都還是有位置。」（T09，男，26-34 歲）

「我們最近就在統計，其實如果你常態要進公司，那公司就準備一個座位給你。而如果你不是常態，就是我們會有一區，就是專門給你隨便坐，你想坐哪都可以。」（T06，男，45-54 歲）

四、遠距工作的軟體設備

在設備提供的部分，大部分的公司會提供筆電讓受僱者執行遠距工作，但許多受訪者也表示即使在辦公室工作，公司基本也會配備一台筆電給受僱者使用，再者視受僱者的工作內容給予相對應的資源及設備。也有公司會提供設備補助金，協助受僱者購買所需的設備產品，但有的受訪者（T03、T07）表示因為公司所提供的設備會有些資安上的考量，在執行層面上反而會遇上很多阻礙，因此會使用自己的電腦設備為主。

「公司提供筆電防火牆的很多，所以我覺得不是那麼好用，還是用自己的電腦為主。另外因為我工作上需要大量的資料，所以公司也會提供好一點的硬體如隨身碟阿、SSD 等等的。」（T07，女，20-25 歲）

「每個員工都有一個福利，所以他是以個人人頭計算，有點像是給你金援，他的名目就是『辦公室整修費』。（金額）應該是固定的啦，他不會在意你把那些錢用在哪裡，只要去申報就會提撥給你。而即使你離開公司，也不用還回去。但我也不知道他（補助費）的上限在哪，目前使用都沒有被退過。」（T14，女，20-25 歲）

「不論有沒有在家上班，每個人都會拿到一台筆電。當然，如果你去辦公室，每個座位上都會有電腦。公司就想說如果在家工作的話，就不一定每個人家裡都能有這樣子的配置。」（T12，男，26-34 歲）

遠距工作使用的軟體相當多元，主要以 Microsoft、Google 等協作軟體為主，溝通上常見的會使用 Line、skype 及 slack 等的通訊軟體，依公司要求而定，且部分的公司會採用自行開發軟體來保護資安，或是有利工作進行。

「大部分其實是公司自己開發的軟體。其餘溝通交流的還有 Microsoft 系列。」（T09，男，26-34 歲）

「主要使用的軟體，通常就是 VDI 和 TeamViewer。我們其實有時候跟主管溝通，是使用 Line 或 Google Meet。」（T03，女，26-34 歲）

「工作的話，我們對外溝通都是用 Line，而因為我們公司對治安其實蠻嚴格的，所以我們的什麼 mail 或是雲端等地對內溝通都是用自己設立的系統。」（T11，女，20-25 歲）

「常用的大概就是 Google 表單或是，Excel、Work 的一些共同編輯軟體，也讓我在遠距工作上學到很多共編的能力。」（T04，男，45-54 歲）



五、遠距工作者的自付成本

大多的受訪者無感受到自付成本的增加，年輕人的部分可能是因為跟家人同住，不用負擔到家中的支出，所以對於自付成本是否增加表示無感。少數受訪者感受到自付成本增加的狀況有如 T09 因本身職業為遊戲設計師，需要高效能的電腦設備，故認為在電費方面相較於辦公室工作多出許多。T10 因同時有兩份工作進行，所以在時間衝突上偶爾會增加交通費的支出。但也有受訪者表示僅是將交通費或是租金等支出轉變成水電瓦斯費，故所以不會覺得自付成本增加：

「沒有增加，可能我就是太年輕，就還沒有開始負責(額外的家庭支出成本)。」（T02，女，20-25 歲）

「有！冷氣費超貴的！公司只有補助網路費跟通話費，冷氣僅有補助安裝冷氣，然後去年夏天很熱，就花了很多錢在冷氣上。...在家也一定會用到電，畢竟你開著電腦就是在用電，那就算不加東西冬天的暖氣、夏天的冷氣，你光是這些額外的電費也不少錢。」（T09，男，26-34 歲）

「這肯定有了，而且我自己是比較特殊的，因為有兩個工作，然後有時候就是第一間公司，我必須要到辦公室，那如果我中間有卡了一個開會，又卡的一個業務要處理，那我就會選擇計程車，因為計程車一個省時間，然後第二個是你在做車的時候還可以做事，其實我的交通成本也蠻高的。」（T10，男，26-34 歲）

「沒有增加，你的薪水會包含了交通費或伙食費，你在家工作的話有像一些加伙食費，相對的就是可以自己做的計算，對，就是這樣子，而且你去外面工作，比如說可能會碰到，如果有人可能會有一些意外的，或是說浪費的交通轉換的時間，或是說體力上或精神上的消耗等等，都有可能會因為你不用去外面工作而減少這樣子，...就是平衡的。」（T04，男，45-54 歲）

「因為我現在一個禮拜，只要去兩天、撥兩天在辦公室，所以我就因此有改變我的租屋地點，那個租金的費用比較下降。」（T12，男，26-34 歲）

第三節 遠距工作的特質

此節主要呈現受訪者在遠距工作的工作特質為何，包含工作量、工作時間、數位監控、自由感與人際關係互動等，研究者照工作負荷-控制-支持模型(JDCS)將此章節分為三大類別，分別為「工作負荷」、「工作控制」及「社會支持」，詳細整理與統計請參閱表六：

表六、受訪者的遠距工作特質整理

	工作負荷								工作控制				社會支持		
	遠距 天數 /周	工作 時數 /天	工時 零碎	工作 量 變化	需跨 時區 工作	公司 加班 費名 目	申請 過加 班費	家人 互動	工作 自主 權	自 由 度	競 爭 力	工作 技能	數位 監控	社交 孤立 感	公司 提供 社會 支持
T01	5	6	■	×	■	■	×	×	■	■	■	■	×	■	×
T02	4	10	■	N.A.	■	■	×	■	■	■	■	■	×	■	■
T03	5	8	■	×	×	×	×	×	■	■	■	■	×	×	■
T04	3	8	■	×	×	■	×	■	■	■	■	■	×	×	×
T05	5	5-6	■	N.A.	×	×	×	■	■	■	■	■	×	×	■
T06	3	8	■	×	×	■	×	×	■	■	■	■	×	■	■
T07	3	6-7	■	×	■	■	×	×	■	■	■	■	×	×	×
T08	5	>6	■	■	■	×	×	×	■	■	■	■	×	×	■
T09	5	8	■	■	×	■	×	■	■	■	■	■	×	×	×
T10	7	8	■	■	■	■	×	■	■	■	■	■	×	×	■
T11	4	<8	■	N.A.	×	■	×	■	■	■	■	■	×	■	■
T12	5	10	■	■	■	■	×	■	■	■	■	■	×	■	■
T13	7	>9	■	N.A.	■	×	×	■	■	■	■	■	×	×	■
T14	4	7.5	■	N.A.	×	×	×	■	■	■	■	■	×	×	■

註：■代表為有影響/感受、×無影響/感受、N.A.不適用

一、工作負荷

大部分受訪者們在家執行遠距工作的時數與辦公室差不多在 8 小時上下，會零散的分散在一天裡面，或是因為睡飽後才開始工作，所以會讓受訪者們有種感受到工時變得更長。更可能因為「責任制」的工作型態而導致需要隨時 ON CALL，也常常會模糊工作生活的界線，會讓受訪者埋頭於工作而忘了下班。或是想說順便回個訊息而相較於辦公室工作，也有因為沒人監督而怠惰，等到回神過來需要花更多時間去趕回進度，而在遠距工作中拉長工作時間，且這種狀況在剛開始執行遠距工作時更容易發生，需要受訪者們自行去進行調適及取捨。在這個部份受訪者大多也都會強調「自制力」跟「自我管理」的能力在遠距工作中相當重要：

「正常應該是 8 小時，但沒有 8 個小時連續的，因為在家裡面，主要是自己安排事情自己做比較多。」（T06，男，45-54 歲）

「遠距工作其實以我們這種責任制的工作來講，其實有時候好像也沒什麼上班時間或下班時間的，所以大概就是我覺得可能跟正常的上班時間差不多的，比如說你在上班的時間是一天八小時，但如果你遠距實際上班的時候，可能也是在八個鐘頭上下，但他可能會比較零碎了。因為他可能會比較零碎，有可能會拖到晚上八九點，也可能早上九點十點以後才有事；...那就是看自己的節奏吧，比如說你睡飽了，是啊。那還再慢慢開始進入那個工作節奏。」(T04，男，45-54 歲)

「工作跟生活比較界線分不太開的時候，是你沒有所謂的上下班，那種到公司打卡的那種那個儀式，所以就變成說，你自己要很規律的，至少你要維持有一個時間段，就是這個時間都你就是在上班這樣子，不然的話，你很容易就要嘛，你就工作狂，你就可以一直工作下去，或者是就是你就一直擺爛，然後就都沒有好好的工作。」(T08，女，45-54 歲)

「在剛開始的是遠距上班的時候，會超出上班時間其實蠻多的，原因就是單純埋頭工作，做一做都忘記時間，然後開始看一看想說會有什麼，都已經七八點了。...以前在辦公室上班的時候，就會覺得，反正明天 9 點我就去上班了，就慢慢等，這樣子，我都下班回家，我為什麼要回，但在家上班，我只是從旁邊走過來電腦回訊息的話那好像也還好，我就會覺得我回一句就好，然後你會就會下不來了。」(T09，男，26-34 歲)

「工作量是相同的，可是我覺得工時蠻容易會變長，原因是，因為雖然可以減少一些通勤的時間，但多數的人應該會把那個減少的通勤時間當成做為睡覺補眠的時間，所以你的睡比較晚，那另外一個造成工時變長的原因是，可能公跟私的界線更加模糊了，所以每一次被打斷了，你都要花時間，把注意力拉回來。」(T12，男，26-34 歲)

也因為在外商的關係，或是客戶在國外等原因，有時候需要配合國外的時間調整作息及開會，或是國外的同事需要找自己幫忙的時候，還是會上線協助處理，進而會影響到自己的作息：

「固定工作八小時不會超過，但是我們會因為晚上要開會，所以有時候別人在休息，我們都開會，就是那個做的不太一樣，可是不會超過八小時啦。」(T01，男，35-44 歲)

「每個月一次全公司的 meeting 就是跟美國 team 一起，所以，基本上就是放在至少是晚間，臺灣時間 11 點的，一個全公司的 meeting 那基本上就是聽公司外的展望、然後還有就是你的新員工加入，可能也要介紹什麼的。」(T13，女，20-25 歲)

「譬如說，像臺灣時間，你們現在是上班時間吧？但我其實已經是下班時間，但是有事情，還是要上線，這樣子。」(T08，女，45-54 歲)

「我的工作有跟其他地區做配合，然後有些時差的部分，我就會稍微拖延到一點，例如歐洲那邊上班時間是我們的下午時間，可能為了回答他問題也會造成我晚下班。」（T09，男，26-34 歲）

在一開始轉換成遠距工作時，有些受訪者表示有感受到工作量與時間的增加，但等到過了一段時間，受訪者們開始逐漸調適後，均表示與辦公室工作相較無差異。但工作效率的感受就因人而異：

「實體工作的效率我就會比較好，我想要回家時，我就要趕快再做完，那整體的效率可能會高一點，我覺得可能效率會高一點，遠距工作的話，可能就想說，反正我可以先吃個飯，然後我再繼續做。」（T11，女，20-25 歲）

「（工作量）沒什麼變化，也是一樣，就是地點改變而已。...變成遠距工作之後，我們聊天變少，變成就是精神比較集中，這邊的話可能就是比較少跟別人講話，就是可能一整天都不會講的話，這讓效率更好。」（T07，女，20-25 歲）

「可能你會接受不再正常早 8 到晚 8 的時間，中間的工作量就會，那個機率是增加的，但因為業務就是責任制，跟目標制，所以以我的工作內容來講的話，應該是在公司上班，在辦公室上班，跟在家上班，應該是沒有太大的差別。」（T08，女，45-54 歲）

「我覺得遠距工作後的工作量跟辦公室工作差不多。」（T04，男，45-54 歲）

「我覺得只待在公司的话，對我來說，我只能產效能變高，可是在家裡我可以更加提高，我在工作上的創意性。」（T14，女，20-25 歲）

若是無辦公室工作經驗，一出社會便是遠距工作模式者，可能因為職種及企業文化不同，工作內容也不盡相同，所以在工作量的感受也有所差異。大部分認為自己的工作量因為時間彈性，所以還在可以負荷的狀況下。但也有感受到工作量過大且負荷過大，而離開正職工作，去轉變成兼職工作的受訪者：

「我覺得有一點（工作量大），但是一部分，就是因為我還不夠上手，所以我會需要花比較多時間，然後的確因為我們是接案型的，所以不太可能說，每個人就是做一個專案就好了，就是你可能還會你會同時負責幾個，所以事情可能就是會有的時候會比較多，有時候也會比較少，就是會有點不一定。」（T02，女，20-25 歲）

「工作量的部分就是我們是抓大概一兩個月完成一個 project，所以工作的部分我也不會需要到特別加班，甚至你一天在工作 5 到 6 個小時，應該就可以把你該做的做完，但這一切都是依照你的工作能力而定。」（T05，男，20-25 歲）

「像我工作的部分，就是我會月初月底整理一個 report，基本上算是他是很重要的事情，因為就是非常繁瑣，然後也很複雜的東西，有沒有遇到六日都是要工作，因為內容就是做不完，還有一些所謂的理論、很忙炸的一些事情可能會有新的 program 要上路或者是新的公司、新的客戶要上路，那個量是沒有辦法，所以就很可怕。」（T13，女，20-25 歲）

本研究訪談到的受訪者僅有一人在家中是有小孩的，且在疫情趨緩，小孩回到學校後，便沒有出現被小孩干擾的情形。家中其他人大多都可以理解並接受遠距工作，或是白天的時候會出去上班，受訪者一人在家也不會被干擾。但年紀較大的長輩較無法理解遠距工作的工作模式，若又退休待在家時，受訪者進行工作時較可能會被無意地打斷：

「假如有小孩在家的話，我相信會有那個問題（工作家庭衝突），我沒有，因為小孩要上學還好，平常白天就是一個人，之前大家全部都是都是在家裡的時候，確實有同事是會受到這些影響，我是有聽到我們在開會的時候，可能小孩就會來說，他要幹嘛的，會有相信他們是有的（工作家庭衝突）。」（T01，男，35-44 歲）

「家人永遠不記得，你是在上班，就是應該是說工作跟生活的界線變得不明顯，早些年這件事情，對我來說，我花了蠻長的時間去適應，因為家裡就是有比較年長的長輩在，那他們就不太能理解，你關在房間裡面是在上班，就會變成說，你要訓練他們，但是這就很難，就是他們還是會習慣說，就覺得你就在他們的生活的範圍之內，所以很容易，就是打斷你的上班時間。」（T08，女，45-54 歲）

「因為家人多半還不太習慣了，特別是新人，就是不太習慣，就是說你在家會維持一個工作的時段，所以基本上被打斷的頻率是還蠻高的，我就是大概一直去提醒家人吧，可是很難，他們有時候還是會忘記了。」（T12，男，26-34 歲）

雖然容易在工作的时候被家人打斷，但受訪者也提到因遠距工作，而使陪伴家人的時間增加，做些調整以及磨合後，能讓家人間的感情更好，也能夠在家人需要的時候給與幫助，達到工作與家庭的平衡：

「實際上我就是要錯開家人的生活時間，譬如說早上就很早，爬起來，然後就先上班，然後等到他們起來之後，我就可以陪他們，他們做他們想做的事情，你就會必須這樣調配，因為它（遠距工作）給你的彈性很大，所以我覺得你可以把家裡的，會比較有時間兼顧好。」（T08，女，45-54 歲）

「這個大概去年 9 月的時候，我家人也都確診，然後我因為我在家工作，所以我也有能力去照顧家裡，而且我還可以維持上班，因為彈性工時，然後彈性的 WFH 政策，那主管也

知道這個訊息，他也讓你在兩個禮拜完全不用進公司，所以我如果要去辦公室，今天上班的話，就沒辦法有這樣的一個 benefit 在。」（T12，男，26-34 歲）

「因遠距工作比較彈性，可能我想跟我媽接電話或是什麼之類的都可以。比如他從臺灣打來，然後我這邊剛上班或者是什麼樣的，只要我有空我也是可以接。」（T14，女，20-25 歲）

二、工作控制

在十四位受訪者中，均有提到遠距工作型態讓他們在自由度上相較於辦公室工作提升了許多，包含時間上的彈性、工作地點的彈性，也可以從彈性中獲得休息，以及可以讓個人規劃各種突發行程等。而工作自主權上，工作的掌控度也更高。也有受訪者表示一開始就是看中高彈性的特質及自由度故選擇遠距工作：

「比在研究室來的自由，也不用特別早起去打卡，因為我習慣晚睡來工作，晚點起床再繼續工作。」（T03，女，26-34 歲）

「平常回到家可能是八點開始吃飯，那如果你是遠距的話，你可能下午就可以去買菜回來打掃家裡還是怎麼樣之類的，然後就是六、七點你就可以開始吃飯了，就是時間就是比較自由啦。」（T04，男，45-54 歲）

「我覺得這對自己的掌握度很高的，我們來講來非常的自由，所以這是完全不需要打卡，在家裡的話也是，工作的時間也都還蠻可以自由分配。」（T11，女，20-25 歲）

「因為減少通勤的時間，其實就是很大的一個 benefit，然後這個時間，不論是拿來睡覺，或是你想要做其他的事情，其實對這種工作自主性的規劃是很大的一個幫助。」（T12，男，26-34 歲）

但受訪者們也大多提出了遠距工作中，少了面對面的接觸，便少了可以從對方表情、動作及語調等資訊去理解對方，而想找對方時還需要另外透過正式郵件或訊息等「預約時間」。不像以往辦公室工作時僅需走到對方身邊或是見面順便詢問即可，在「溝通成本」上花費更大的精神與體力。但同時也因此，在遠距工作過程中，進階培養了受僱者們的溝通與表達能力，如何在短時間內有效率且快速的進行溝通，讓對方理解自己的需求及想法：

「實體溝通通常會更方便，然後遠距的話，要怎麼把事情溝通清楚，然後讓大家同步，就是讓工作可以正常的運行下去，就是會比實體要花了多一點的工時，所以這方面可能會讓我有一些成長的，...如果實體的話，我感覺要問別人的事情，就是我問我的同事，請教他們怎麼做的話也會較好，然後可能那個遠距的話，我會比較難去隨時問他們的事情，自己要更多自己的消化。」（T02，女，20-25 歲）

「因為其實在實體的話，有時候可能你想要發表什麼意見或什麼，就是其實蠻 open 的就是可以討論，但那到線上的時候，所以有點不太知道說什麼時候可以發表意見啊，或是跟別人講在交流的時候會不會打到他說話？所以其實我覺得那時候比較多，需要磨練的是在視訊開會的一些技巧，就是可以，大概可能透過他們的訪問，可以大概知道他們目前有沒有覺得哪裡有問題啊、然後就是要定時去問大家有沒有問題？或者是就是大概知道說可能什麼時候可以打斷說話，就是視訊會議的一些技巧是比較需要學的。」（T11，女，20-25 歲）

「我們要訓練學習是溝通吧。因為我們見不到的人，你怎麼在見不到的人，在只有聲音的情況下去清楚的傳達，對，這個是特別重要的。」（T10，男，26-34 歲）

另外，也因為遠距工作時，大部分都是獨立作業為主，也會訓練受訪者們的獨立解決問題的能力，還有一些共同編輯的資訊處理能力。也有受訪者提到遠距工作增加了自主管理、時間控管以及積極去主動爭取的能力。在時間彈性，且可自行安排的狀況下，也有許多受訪者表示有因此可以花時間去學習一些新技能、去閱讀或參加演講等，增加自己的視野，更可增加自己的競爭力。此外，也有受訪者認為遠距工作的機會只會增加不會減少，若有遠距工作的經驗，證明自己是有能力可以執行遠距工作，那在未來求職的路上便也會有更多機會：

「如果你在辦公室的話，你聽到有問題，就可以前後左右問問，這個問題就結束了，可是你在裡面就是要自己想辦法去處理。」（T03，女，26-34 歲）

「其實你的時間就變得比較自由，你可以安排去參加任何的講座，或者主動去找一些資源來學習，看書也是一種，上課也是一種。」（T10，男，26-34 歲）

「我認為遠距工作者在職場上會具備，比一般人還要有競爭力，是因為通常你在協調上困難度提高，那這也會某方面的增進你溝通協調的能力。再來是，如果你是，任務都得如期達成，然後再沒有人監督的情況下，那也可以證明，某種程度你的自主性跟工作能力。」（T05，男，20-25 歲）

「以前比較少，做視訊會議的，或是說做報表什麼之類的，你要自己去弄，或是說你要跟同事之間，這個共同的報表在一起，編輯、處理這些事情都是一些，之前比較少接觸的，那現在變成說，如果你有遠距工作的話，這些事情可能就是會碰到。」（T04，男，45-54 歲）

本研究大部分的受訪者都表示因為是「責任制」的關係，所以僅需要受僱者在要求的時限內將任務處理完成即可，沒有數位監控的行為。企業也不會去在意受僱者的工作時間長度或是工作地點為何。多數的受訪者會有定期的會議，向主管及同事們回報執行的進度，確保所有人進度都如期進行：

「我們每個禮拜會有兩次的同步會議，簡單同步這幾天再做什麼事情，你每個禮拜的開會，至少要講出這禮拜做了什麼，然後你完成進度到哪裡。」（T05，男，20-25 歲）

「每個月的會談，就是主管跟你的溝通時間，我們會每一個月會約一個小時，然後聊查看這一個月，比如說工作或者是人的近況，然後如果超出你的預期，你要自己 cover 或是你要報加班，那個你自己可以決定或是跟你的主管討論。」（T06，男，45-54 歲）

「我們每個月、每個禮拜都有會議，除了聽他們會議，還有每個月，可能會有跟公司、主管有會議，每個禮拜的壓力最大的是和 manager 一對一的會，看工作日誌，然後檢討這週的事情，做了什麼，什麼沒達標，這樣子在設定下個禮拜的事。」（T13，女，20-25 歲）

少數幾位受訪者表示公司會要求受僱者提供工作日誌或週誌，來回報自己的工作安排為何，做了哪些事情，花了多久時間等。同時，有部分受訪者表示雇主會要求在時間內回覆訊息，如半小時內需回覆訊息、二十四小時內需回覆信件等。透過變相的監控及高壓的管制方式，來確保員工是否有在位置上，確保員工能被聯繫上：

「我們要往上，記錄自己的工作軌跡，其實不管是說大概做了什麼，或是說我們的開發幾個客戶，會更依賴 data 知道對方有沒有真的在做事情，或者是透過會議聊天，然後來知道對方的狀況，就是要刻意做這件事，因為跟在公司相反，可能你剛剛看到他的，你不小心就可以看到別人在幹嘛，遠距工作是完全看不到的，非常依賴去彼此去主動去報告，或是去了解，讓彼此都知道我們這些任務有被適當的完成。」（T10，男，26-34 歲）

「有主管要在上班的時間要找員工，因為我們公司是用 teams，可能主管，如果丟你訊息，問一些關於公司的話，會強烈希望員工在半個小時內要回復。」（T12，男，26-34 歲）

「就是從一開始要我們每週寫工作日誌、再到每天、每天寫工作還要寫在每件事花了多少時間？那你也不敢寫很多，因為你寫多就會被說沒有效率，你就要開始檢討，寫少又要被認為沒事做被塞更多事情，有時候會覺得那個那真的還不如大家都共同辦公室，然後讓你看著我在工作...。email 的話一天內要回覆，訊息的話，就是急的話，基本上就是真的是盡快，或是，所以那我個人是覺得也是一天之內，email 的話還有計時幾秒的那個系統，自己是被規定要 24 小時內回覆的，系統技術之前沒有計時的，後來越來越嚴，就開始計時。」（T13，女，20-25 歲）

還有受訪者表示其雇主並不會去詢問工作進度到哪，對受僱者們的效率及產出很信任：

「他（老闆）很少直接問我們進度，通常我們做好的東西，我們就會自己丟上去（回報的平台）。」（T03，女，26-34 歲）



「那第一間公司其實就是各自把自己的事情做好就好了，有問題就再討論的，並沒有特別的開會。」（T10，男，26-34 歲）

三、社會支持

在遠距工作下，與同事之間的情感更加疏離是無法避免，也減少了許多職場上的社交互動，例如減少飯局，或是寒暄問暖的問候等。有受訪者表示因減少互動，會更難的去從互動交流對話中獲得訊息，對於某些職業來說會造成做事情或是獲得靈感的來源的損失。遠距工作也能因此可以減少社交人情上所造成的壓力。但如果是新進的員工直接進入到遠距工作場合，就會需要花更多的時間去認識同事，也會因此產生與同事間的距離感：

「（在遠距中）用 line 會比較少關心，但如果他（老闆）在辦公室工作的話，然後他就說你現在在做什麼？這樣的閒聊關心」（T03，女，26-34 歲）

「我覺得可能有時候孤單感會比較重，所以尤其是上班的時候，可能沒有人可以一起聊天啊，我覺得 WFH 反而比較適合的是你工作一段時間，然後已經跟那群人變熟了，然後再 WFH 我覺得就是一個對我最完美的生活，但一進去就叫我遠距工作，所以其實在就是認識度上，我覺得真的是很不足，就是沒辦法那麼快就融入大家，因為其實一週只有見一天，然後他們就是已經在公司工作很久的人，所以我覺得在可能是就這一塊，是讓新人會比較頭痛一點的事情。」（T11，女，20-25 歲）

「我覺得其實感情是變得比較淡一點，這是真的，因為畢竟以前是可以從表情、肢體互動，從談話的言語之間，你可以發現這個人的一些事情，雖然開會開鏡頭也是可以取代的，可是畢竟他不是一個這麼面對面的體驗，而且大多時間，其實我們都是用訊息這樣，基本上，如果都用打字的話，真的會少很多互動。」（T09，男，26-34 歲）

「跟臺灣的同事沒有交集，所以在臺灣沒有很 close 的同事，就是像見不到面，我們在面對面溝通，其實就會差很多。」（T01，男，35-44 歲）

「當同事他們可能會吃午餐的時候，我會問你要不要去，但你明明有事情在忙，但也要去的時候，人情壓力（在遠距工作下）就可以避免。」（T05，男，20-25 歲）

「以我的工作內容來說，假設我沒有面對到人群的話，我要找到問題點也不容易，實際上很多東西、很多需求是我們在聊天的時候聊出來的，比如說像我們這樣聊，也有可能突然弄個東西，跟我講說有沒有什麼可能或是什麼需求，而我的專業剛好可以處理這個需求，我就可以告訴你。」（T06，男，45-54 歲）

但是否會因此產生社交孤立的感受則因人的個性而定，受訪者中有些屬於享受孤獨或喜歡自己行動的，也有喜歡和同事們互動交談的，都會對此有不同的感受。另外，也有受訪者認為社交範圍應不僅限於同事之間，能在遠距工作下彈性地和朋友及家人們相處，在人際關係上更加的健康：

「互動少很多，其實你在辦公室遇到可能還要聊幾句，也許越聊越久，一個小時都有，可能對啊。以我的狀況來說，比如說假設你電腦壞掉了，然後就會叫你旁邊修電腦，他如果是小問題，也許5分鐘、10分鐘就弄完了，慘的時候有可能需要重灌，我要用個一個小時以上都有可能，那互動可能會維持蠻長一段時間了，現在的這種就是少很多。」（T06，男，45-54歲）

「我們本來就是自己做自己負責的，基本上，我的工作性質比較不會真的跟同事接觸了，跟主管就 email 或者是在 line 聯繫，跟在辦公室的感情也沒有什麼太大的差別。」（T04，男，45-54歲）

「其實當你遠距工作以後，你會有更多的時間，可以跟別人溝通，那這就不用侷限在同事，你可以去找朋友一起做也沒有問題，就是因為花更多時間在人際相處，並不會有原本擔心的那種情況發生（沒有辦法跟別人溝通協助）。」（T05，男，20-25歲）

「我也蠻習慣一個人，我自己來說我是覺得還好的。」（T10，男，26-34歲）

公司在遠距工作下，大部分會安排一些活動，或是透過軟體開用來交流用的空間，促進公司內員工們的感情，以及讓彼此互相學習與成長。也會舉辦居家工作工作坊，來關心員工們遠距工作的狀況，且透過活動讓員工降低工作壓力及了解到若遇到心理健康問題時能怎麼處理及調適等。但有些組織文化較為保守的公司，或是員工們個性比較獨立的部門，從辦公室時期就不會跟同事有所交流，即使在遠距工作下也不太會辦理活動：

「有些時候一年會有兩次，最少都一年會有一次，就是把所有全球的員工放在一起，開個年會這樣子，那這就是唯一一個，你會跟同事見得到面的、真人見面的機會，通常會有3天或4天，包含一些訓練課程在裡頭，然後還有一些玩樂的、吃喝玩樂的東西。」（T08，女，45-54歲）

「我第一間公司，我們的互動是少的，這間公司本來的互動就是少的麼，就算是實體辦公室還是很少，根本是大家個性及文化上的問題；第二間公司雖然是遠距，但是大家的感情算不錯，也很常聊天，像我現在在臺灣，臺灣區的夥伴就是有時候會約出來聚啊，去外面聊聊天啊。然後每週五會約在一個地方，一起工作，也繼續聊天，這些交流我們有時候都會，基本上，我的工作要去了解，你的公司的思想是怎麼樣，那你會比較好去跟他溝通。...另外會有一些專門的頻道，約出去玩的、講幹話等這些玩樂的頻道，也都是看個人自由決定，要不要參加這樣子。」（T10，男，26-34 歲）

「你想要找別人寒暄，就是在 discord 房間裡面，然後有人就會自動進去，然後你就可以閒聊一下。」（T05，男，20-25 歲）

「會有那個問卷調查，然後根據調查的結果，然後請講師就是製作一個 workshop 是針對 WFH 然後大家可能交換意見，哪些地方好那些地方不好，然後可以去改進，或是公司應該要更注重什麼東西，就是可以調查一下民意，就是到底大家喜不喜歡遠距上班。」（T11，女，20-25 歲）

第四節 遠距工作對工作者健康的影響

在遠距工作下，許多受訪者改變了健康行為，像是運動習慣、飲食作息等，大多的受訪者剛開始遠距工作時會表現出無法習慣等所產生的不健康行為，如久坐、怠惰、不分晝夜埋頭苦幹、報復性熬夜及不運動等。但在遠距工作後，過了大概半年左右的時間，便可能因為身材開始改變或是健康亮起警報，而產生健康意識，開始會去增加運動的頻率，像是購買運動課程，或是開始學會讓自己放下工作專心休息。

另外，在飲食方面大部分的受訪者表示會與辦公室工作有差異。若獨自居住，或是白天僅有自己一人在家的情況，因沒有固定的午休時間，也不會有同事或家人抓自己去吃飯，而會埋頭於工作或想說再做一下下就好，而忘了吃飯或就因此不規律吃飯。但若是跟家人同住者，就可以配合家人的時間飲食，便會比較容易有均衡營養的飲食，也有藉由遠距工作期間，學習自己下廚的受訪者：

「運動的時間會變多多，對健康的應該是滿好的，只要願意的話，（身體健康）沒有什麼大的影響。」（T01，男，35-44 歲）

「我會自己煮，我可以在家裡做菜來吃，然後跟有空的時候，我可能就會走去散散步，或是騎腳踏車。」（T05，男，20-25 歲）

「飲食變得比較不規律，因為就是隨時都可以做工作，我就想說他先做完，但一做就會做很久，所以就沒有特別在控制。」（T10，男，26-34 歲）

「遠距工作第一年的時候，我變胖了快 10 公斤，第二年開始覺得這樣子真的不行了，所以就開始減重啊，然後那剛好臺灣這邊健身房也都開始營業，就是可以去健身。」（T09，男，26-34 歲）

「運動跟規律飲食都有，因為在家裡的跟父母住，所以會準時吃飯，因為準時吃飯對他們來說是一個非常重要的事情，所以只在我家就會跟著在按時間吃飯，然後運動的話，因為本來在新竹就有一定的球友，所以每個禮拜都有固定的區域打球。」（T12，男，26-34 歲）

「那你自己煮東西的時候，你就會比較有意識一點，你會吃什麼，然後你要吃什麼、要煮什麼這樣子，而且你用餐時間，不是只有一個小時嘛，所以你就是比較沒有那個壓力，可以好好的吃飯這樣子。」（T08，女，45-54 歲）

「在家就是長時間就是都坐著的，因為有時候我也很懶得就是起來走走，因為如果是在工作的話，如果你要去上廁所什麼的都還是會逼自己去走、或是去茶水間，或是跟同事聊天，再加上我會少了通勤的時候的運動量，會越來越胖，然後我現在的話，我就有報運動課程逼自己每週都要去運動的。」（T11，女，20-25 歲）

在身體健康的部分，主要有固定姿勢太久，或是辦公環境不專業等，而造成肌肉骨骼的痠痛、以及長時間注視電子產品所造成的眼睛不適。但多數的受訪者會比較有站起來動一動的習慣，所以對於肌肉骨骼方面的問題覺得還好，沒太大的感覺。另外，也有受訪者表示雖然擁有這些身體或眼睛不適的情形，但與辦公室所造成的不適感反而減緩很多：

「我覺得我可能比較沒久坐這個問題，因為會一直出去，但眼睛就比較累了，因為基本上都在看螢幕了。」（T10，男，26-34 歲）

「我有時候會這樣想，就是螢幕看太久了，固定姿勢太久，我會這樣子。」（T01，男，35-44 歲）

「會容易腰痠背痛，就是固定一個姿勢太久，所以我就是有去買那個筆電架，雖然可以讓高度比較正確一點，還是會腰酸背痛的，就需要去買一張椅子。」（T02，女，20-25 歲）

「這幾年會比較有意識的，就是你不要一直坐著，所以你就會出去做一些事情啊、散散步啊。或者是去不一樣的地方，或固定去健身房之類的。」（T08，女，45-54 歲）

「（身體健康的部分）感覺，還好耶，因為時不時就會站起來走動。」（T04，男，45-54 歲）

「因為電腦也是我很重要的一個同事，所以一定會。但是我覺得這其中還有一個可能的混淆變項是說現代人的娛樂也是看電腦，所以我不太確定跟那個有沒有關係。但是我覺得他眼睛疲勞，還有腰痠、背痛的情況，會比我在辦公室好。因為我會限制我自己，比如說每工作一兩個小時，或者是沒有會議的，間隙要起來動一動，然後彈力繩拉一拉啊。」（T14，女，20-25 歲）

可能因工作量大或是工時彈性下睡眠品質改變，使生理時鐘失去作用，而產生失眠的健康問題。有受訪者(T09)表示曾嚴重到就醫，或是需要服用藥物才能進入睡眠，也可能會需要利用咖啡或茶來讓自己保持清醒，變成一種不健康的習慣，甚至是成癮；但在自己調適下已經回歸正常，獲得身心健康平衡。在 14 位受訪者中，僅有 1 位受僱者(T13)表示非常負面的遠距工作經驗—因其職務(類似客服)需要 24 小時 On Call，且公司又有高壓的管控方式，如倒數計時器、頻繁要求工作日誌，以及定期開立檢討會及考試訓練等等。故雖然遠距工作下的工作控制感高，但受僱者心理感受上的自由度卻很低。因上述等高壓措施，而讓受僱者壓力過大而使生理期失調、憂鬱症等負面健康情形，最後請辭正職，轉換成 Part-Time 性質，才讓其身心逐漸好轉：

「以我的工作而言，我可能八、九點開始上班到十二點，然後接著睡就睡到下午 3 點，然後再繼續工作，到晚上六、七點，晚上睡覺的時候會睡不太著，就變成可能是睡兩個時段，一個是中午的時段，因為是晚上的時段，但那個晚上時段很有可能是那種。凌晨、3 三四點才入睡，睡到早上六七點，曾經很多次是我想說我今天我叫就喝咖啡也好，喝茶也好，不要睡，但會變成一種很無法控制的一種這種習慣，後期完全沒效，就是你喝了咖啡，還是會想睡覺，然後就還是跑去睡了，我是有買褪黑激素什麼的，我有吃了，然後有吃就會入睡，沒吃就不行了，但後來想一想，我想說一直仰賴藥物，好像也不是好的事情，所以後面就慢慢，就是自己去調。」（T09，男，26-34 歲）

「就是在真的很忙的時候，就也不知道自己就是因為生理時鐘也壞了，所以老實說會轉成 Part time，主要也是因為就是身心上的真的沒有辦法，然後就是睡眠上都要吃藥，生理期半年都沒有來，然後可能那也有點憂鬱症，就是我覺得那個壓力真的太大了，這個真的太容易出錯，所以這個數字計算就是非常的精密，然後工作工時都太長了，所以一說到公司就是非常可怕的，另外就是自己要被各種檢討的時候。」（T13，女，20-25 歲）

在心理健康的部分，受訪者反應到主要來自工作家庭衝突及工作生活界限模糊，以及公司高壓的管制下所產生的壓力，以及因和同事交流降低，而產生的社交孤獨感而造成的負面情緒。但受訪者們同時也表示在遠距工作下，因彈性且能自我掌控的時間，能夠更去自行調適。在適應後去找到個問題的解決方式後，便可從中獲得的自由感，自行掌控時間的感受等，而讓自己的身心健康更加良好：

「不用出門你在自己家裡面，會覺得比較自在一些，不用去外面，跟人家，就是去公司，跟同事碰面，對那有時候可能就是做事會比較在自己的節奏裡面，所以就是在家，反而會覺得身心狀況會比較好。」（T04，男，45-54 歲）

「我覺得是能夠有更多的時間去調配，然後去學習你自己想要學的東西，它會讓你的生活更更充實，然後工作跟生活可搭配平衡的感覺，整體的身心健康來說是蠻自在的，就是我可以合理的調配自己的休息時間。」（T05，男，20-25 歲）

「我覺得因為時間管理運用更加的自由，如果你在辦公室的話，你一定很難有這麼大的彈性去運用，可是如果在家的話只要你確保半小時以內或是一個小時內、沒有重要的會議，然後你的手機也能讓客戶主管都找的到的話，那我是事實上你要去領包裹，你要到外面辦一些事情，其實都會不會管你，對我來說是身心靈都獲得一定程度的幫助了。」（T12，男，26-34 歲）

第五節 公司福利與政策保護

在臺灣的公司包含外商在台分公司，均會幫員工保臺灣的勞健保。但若是為外商公司（在台無辦公室或註冊的公司）員工，若是在國外的話協助保該國家的私人保險，以及退休金的提撥。若待在臺灣執行工作的員工會補助健保費，讓員工自行去做加保的動作，但在勞保的方面就沒有相關措施；而英國的受訪者則表示英國沒有所謂的勞保，所以是包括在福利中：

「美國是沒有健保的，所以公司會有所謂的，類似像我們的那種團保的樣子，那以前我還在臺灣的時候，因為只有一個員工吧，所以他的保險的方法、就變成說你自己去保，那個其他的意外險、醫療險那些的，然後他一個月都會給你一個額度的經費，這樣子你自己去保險。...所以美國的現在就是這兩家公司都是這三種保險都有的，就是一般健康保險，眼科跟牙科都有，但是這個算是最完整的。」（T08，女，45-54 歲）

「因為我們就是沒有臺灣的分公司，所以我們基本上是沒有辦法有臺灣的勞保健保的，所以說在健康方面，我們有一年就是 1000 美元的做健檢的費用，那如果是勞保，或者是健保，會有也是一年 1000 美元的補助。...如果你在臺灣沒有分公司的話，政府在勞保上有沒有什麼補救方法？或是其他的方案？我就覺得他們可以這樣子可以想想看，就是至少能讓我們這種類型能有個保障。」（T13，女，20-25 歲）

「英國這邊健保的操作比較不一樣，IHS 是外國人自己在辦簽證的時候就要一起繳掉的而且一次就要繳 2-3 年，公司是不會參與任何這方面。我們公司也有提供你私人保險，你自己辦的是公家保險公司。你(用私人保險)去看病也會快一點點但也會貴一點點，但是公司這個私人保險會幫你負擔一定程度上面的醫療費用。...我們其實真的還真的沒這種概念(勞保)，所以基本上就會想要把它額外加在自己公司輸出的員工福利上，我覺得一方面也是補這種勞保這種法規上面的本來就該有的 position 吧！」（T14，女，20-25 歲）

在遠距工作的模式以及責任制的工作下，受訪者們表示有「抱病工作」的情形，因為即使請假，時限也還是在那，或是工作生活界線不明顯，都在家中也是一種休息，只是減少產出、或是因人情上的壓力，對於這狀況大部分受訪者認為無法避免：

「上禮拜就算是感冒，但沒有確診，其實對我沒有什麼差別，單純想把事情做完。」（T07，女，20-25 歲）

「就是我的話，會覺得好像 WFH 就是在家，所以可以不用特別要請假什麼的。」（T11，女，20-25 歲）

「如果我們要請假，代職的就會是我們的主管，所以就會變得，就是像我從來都沒有看過有人敢請，因為你就想像你在玩的時候，其實你的主管就在做你的工作。」（T13，女，20-25 歲）

「你有時候臨時生病，你的東西不一定能馬上交付給同事來處理，因為給客戶的 dead line 就在那邊，所以還蠻多同事是只要真的沒有很不舒服，還是會維持一個比較低效率的產出，比較不會說直接就丟給別人」（T12，男，26-34 歲）

另外，也有受訪者表示教育訓練從實施遠距後，也改成線上上課的方式進行，造成教育訓練的品質明顯的下降：

「因為我們也都要 Online training，真的品質很差，他就會叫你分組開不同會議室，是讓我覺得那個效果很差的，以教學來說，真的沒辦法，互動很差。」（T01，男，35-44 歲）

英國的這位受訪者也表示其公司的遠距工作制度已經發展得相當成熟，包含在全方位上面的資源，都有完整的配套措施，就算第一次踏入公司就開始遠距工作也可以在公司的幫助下很快上手；但也因為公司規範很鬆，所以也造成容易很難大家有共同時間的狀況：

「遠距工作也有從身心健康方面去出發這樣子，我覺得這是已經開發到蠻後期公司才會去考慮的一件事情。包含他已經有穩定及固定的預算來幫你建立自己的居家辦公室啊。然後公司的 HR 也可以常常去跟他溝通。所以全方位他都有好好的把它建立起來，而不是只是丟一台電腦，要求你在家居家辦公，然後你也不知道什麼時候回報這樣子，所以他成熟度是很高的。在疫情前就開始，他其實已經達到了一個，扣除掉不會有同事來干擾你之外，至少我跟我自己的小團隊的效率還有找人的速度跟在辦公室是差不多的，我覺得很重要的一個點是你的同事也都很適應遠距工作所以也有這個默契。」（T14，女，20-25 歲）

第六節 遠距工作的整體感受



一、遠距工作者的感受

大部分的受訪者對遠距工作是正面的態度，是喜歡遠距工作的工作模式。但大部分有辦公室的受訪者，也表示在辦公室工作也是不可或缺，和同事之間還是需要有互動更會引起對組織的向心力，採用混合模式的上班方式對他們來說很完美。若是採取全遠距工作的受訪者，會更加靈活的運用自己的時間，無論是去充實自己，或是為了自己的健康而去做些有意義的健康行為，整體也是對遠距工作感到喜歡及滿意的。

有一位受訪者因為彈性的工作時間，且為責任制的工作模式，而有能力去同時接下兩份遠距工作：「其實就是發現我也好像可以這樣可以做的，然後同時可以吸收兩份不同工作的經驗，我覺得對職涯上是非常有幫助的，在履歷上也會顯得較亮眼。」（T10，男，26-34 歲）

綜合上述，受訪者們對遠距工作感到滿意的理由，包含它所提供工作時間、工作地點及工作方式上的自由度以及能使受僱者對自己的工作掌控度高，又同時可以減少通勤方面以及梳妝打扮所需要的時間；但不滿意的地方則是包含人際關係疏離、工作生活界線模糊，或是自付成本上些許的增加，以及公司高壓的管制或監控行為，都會造成受僱者的壓力，進而影響到受僱者的健康：

「整體上我還是蠻喜歡我的 WFH 政策，不過我覺得要有一點彈性跟限度，原因是因為剛剛講到是，就是我還是覺得有時候的面對面會比較有人情味，認為所以如果是百分之百遠距的工作，我可能就不一定會那麼喜歡。」（T12，男，26-34 歲）

「我覺得還算是喜歡，就是他當然有一些缺點，但是那個自由的感覺就是，或是貌似自由的感覺，讓我覺得還不錯，還有一點是，就是我覺得我未來，因為我覺得遠距的話，那也許我真的有機會在比如說其他城市或其他的國家工作，就是我不用這樣每天進辦公室我就覺得這樣是很好的，我喜歡有辦公室可以進，可是我沒有一定要進。」（T02，女，20-25 歲）

「（遠距工作）大概是 7 分吧，以 10 分來說，就是我是習慣自己規劃目標，然後就是一鼓作氣把它做完，所以遠距工作對我來說還不錯，就是可以自己掌握的時間、安排，如果是進辦公室的話，就會有一堆突然的事情跑出來。」（T07，女，20-25 歲）

「我喜歡遠距工作，然後因為我自己住林口，公司在台北市，所以不用那個通勤的時間，對我來說差很多，我可以說一下，像冬天，我可以睡得比較晚，比如說我說要 8 點，開始工作，沒有問題，如果是夏天，我可能 6 點就起來了，我可以一大早到跑去公園運動。...我一週大概進去辦公室兩次，因為沒有限定幾點要進去上班，感覺還蠻不錯的，有點像要去台北玩的心情，讓我們壓力不會大麼大，好像有點像返校日的感覺，我終於要回去學校了。」(T06，男，45-54 歲)

「我其實是非常喜歡（遠距工作模式），因為我當初就是他有遠距工作，才會選擇這份工作，就不會像他們去辦公室的就要打扮、要化妝，也沒有辦法自己煮飯或什麼的，而且辦公室還要跟人家，就是硬要聊天，我對這種會覺得很累，所以我其實很喜歡遠距。」(T13，女，20-25 歲)

對於遠距工作對組織認同及歸屬感的部分，受訪者的感受不太不同，有人認為因為疏離感高，和組織關係不夠緊密，而會對組織無法有太高的認同及歸屬感；有人因為喜歡遠距工作的模式，以及組織所提供的福利和互動模式，而對組織有高度的認同及歸屬感；也有人認為組織認同及歸屬感是看組織的魅力及特色，和遠距工作無關係：

「因為我們的福利算是真的還不錯啦。所以遠距工作中我是有感受到公司對於照顧員工這一塊的用心，所以在對公司的忠誠度上有變高。」(T09，男，26-34 歲)

「組織認同感，我會認為這是領導人他們獨特的魅力，我們想要把它帶去哪裡，所以他不是遠距工作的影響。」(T05，男，20-25 歲)

「我覺得對組織認同沒什麼感覺，因為就是跟同事是平行的這種社交關係。」(T07，女，20-25 歲)

「我覺得遠距真的就比較沒有組織的那種感覺，你可能就是會相對比較不認識，其他就是跟你沒工作關係的其他的人，然後對整體的組織的認同感，的確會比較薄弱。」(T11，女，20-25 歲)

「或多或少還是會減少一些，因為少了面對面的那些人際的互動，你一旦對你身邊週遭的人，我覺得少了蠻多觀察的。」(T12，男，26-34 歲)

「我覺得一開始其實是還挺開心的，就是在之前就是他的時候會覺得沒有想過這樣子的工作型態，然後加上也有很多還挺新奇的活動，然後就會覺得，而且那個 benefit 其實也還給得相當優渥，其實就很豪華，就是把現金及補助，基本上我可以使用，所以我覺得很棒，那時候其實是非常的有歸屬感的，但就是後來在這些，越來越高壓的政策上就是，對，越來越沒有辦法在認同公司。」(T13，女，20-25 歲)

對於個人職涯發展的部分，大部分的受訪者認為在遠距工作下，能夠透過自由的時間去學習，及累積自己的能力，進而增加個人的競爭力，在未來的職涯發展方面能夠帶來很大的幫助。也有受訪者認為遠距工作會是未來的趨勢，若能擁有遠距工作的經驗，在未來就業的機會就會增加：

「現在的話，可能就會再更運用時間，就是去多學習一些，因為我們公司可能也有一些課程網就是有配合，然後會有一些課程可以免費學習，然後我可能就會利用，我看到就是當下沒有事情做的時候，我可能就可以一起去上課。」（T11，女，20-25 歲）

「基本上都蠻有機會的可以看你想要去嘗試做什麼樣的專案或是什麼樣的事情，就是他們會考慮因應有興趣的人，我會想發展的方向，去安排給你的想要培養什麼樣的能力，公司也是蠻自由的，就是如果你覺得怎樣可以做什麼事情？會讓這個公司或是大家變得更好的話，就是也都可以提出來，比如說我們可能會有一些內部的讀書會，就是因為每個人的經驗都不同，然後會的東西也不一樣，所以可以來分享給大家學習。」（T02，女，20-25 歲）

「就是在這段時間內盡量累積技術能力，可能有比較多時間做自己的事情，然後這事情，比如說我們這段時間內如有學到什麼東西，這就是你的收穫。」（T04，男，45-54 歲）

「我覺得遠距工作是個趨勢，這件事情的需求在未來只會有增不減，那今天我有一份工作的經驗那麼未來就打開更多的可能性，因為就是習慣了這樣的文化，我覺得機會層面就會變得更多。」（T10，男，26-34 歲）

二、在遠距工作下管理員工

訪談中，到 2022 年年底仍持續執行「混合式」的遠距工作者表示公司管理層因管理習慣，還是期望能將工作模式恢復為在辦公室中與員工面對面相處的方式，或是增加員工到辦公室的次數，認為實體辦公更能夠增加組織的凝聚力及擁有良好的企業風氣及環境。故有公司提供誘因，如聚餐或免費餐點等鼓勵員工回辦公室上班，或是在公司每月的政策中慢慢增加到辦公室的天數：

「主要是我們的大主管，覺得好像臺灣的疫情有比較趨緩，希望可以凝聚大家的感情。...他(大主管)會覺得現在這樣(每週一次見面)會容易讓我們(同事間)沒有向心力。...他(大主管)是比較喜歡看到大家一起工作，喜歡去巡邏，就是可以看到大家在辦公室中工作的情況，但現在遠距工作大家都不在位置上。...其實大家是比較喜歡遠距工作的，所以他(大主管)其實也算是有採納我們的意見，所以目前從一天，然後會變到兩天去。」（T11，女，20-25 歲）

「從 2019 年 12 月到現在(2022 年底)都是全遠距，都可以不用進辦公室，但最近有要求我們每月要進去兩天(公司決定每兩週一次開會的日期)，除了開會外，也讓大家認識一下。...公司為了吸引我們回辦公室上班，除了規定每兩週要進公司開會外，還會提供免費的午餐跟晚餐，以及家中及公司來回的 uber 費用。」(T09，男，26-34 歲)

在本研究中，有兩位受訪者提到底下有管理員工，而他們的看法可能因為遠距工作的時長而有所不同。T08 已有十幾年的遠距工作經驗，故相當習慣遠距工作的模式，包含如何去執行工作以及管理員工，因此即使使用遠距來管理員工也不會有太大的不方便感；而 T12 則是在疫情後才開始出現遠距工作的模式，少了面對面的接觸後，便需要自行去解決看不到對方做事的焦慮感，或是擔心有事要聯絡時會不會也打斷對方工作節奏的問題。

「我覺得並沒有(管理上的困難)，因為就只是看得到看不到、有沒有坐在你的身旁的差別，所以就是知道(底下員工)還是一樣產出及做事，可以很順利的進行。」(T08，女，45-54 歲)

「我實際上(面對面)帶一個人的時間少掉非常多了，那的確我自己會被打擾的狀況，我可能也會無意的打擾到我帶的員工，比如說我想到重要的事情，我需要連繫他，但是我有時候不確定他在那個時候是在忙什麼事情的業務。另外我要去 manage 我自己沒有看到他的一個焦慮感，像是他現在有沒有在做事，或是他的產出會不會按照時間點給我等等的。但因為我跟他有一定程度的信任關係，所以這個焦慮感其實也沒那麼大啦，只是偶爾會想要 check 一下，但真的還好大多數的相處跟疫情發生前都不會差異太大，彼此應該都算一個比較 comfortable 的一個這樣子的相處模式。」(T12，男，26-34 歲)

第五章 討論



本研究旨在探討遠距工作的工作狀況、特質，以及對健康的影響。在這項研究中我們發現在臺灣主要因疫情而讓遠距工作開始發展，一開始員工在無法自主選擇的狀況下不得以採用遠距工作，但到疫情趨緩後至 2022 年底，大部分的公司已讓員工能自由決定是否要實施遠距工作。大部分的受訪者們自認為是責任制的工作模式而沒打卡機制。遠距工作的場所受訪者以家中為主，公司大部分會配發筆電給遠距工作者盡工作，少部分公司會提供補助金。遠距工作使用的軟體主要以溝通以及協作軟體為主。在自付成本的方面，大部分的受訪者較無感受到有增加。由辦公室突然轉為遠距工作的些許受訪者表示因應疫情而發生臨時地改變，且沒有完善的遠距工作措施，在一開始遠距工作時不論是工作時間或工作量均有明顯的增加，進而造成身心健康的負面影響；但在遠距工作一段時間後，遠距工作受僱者便對遠距工作抱持的正面的態度。所有的受訪者均有提到工作時間變得更加零碎分散在一天內。在工作控制上受訪者均感受到高工作自主權、自由度，並提升其競爭力及工作技能，但均沒有數位監控的情形。而在社會支持上則視個人對社交互動的需求而對心理健康影響而有所不同。遠距工作受僱者對遠距工作的感受均為正面，並在身心健康上認為比在辦公室工作表現更好。以下將分為五個部分進行討論：

一、遠距工作的工作狀況與特質

原在辦公室工作的受訪者，大多是因公司在疫情下，因應防疫才開始有遠距工作的可能性出現。而在疫情的遠距期間中，企業發現遠距工作的好處或是因員工們也習慣遠距工作無法快速回歸到全辦公室的模樣，而選擇繼續沿用遠距工作的模式。在本研究中也發現到有許多新創產業，或是外商在台無分公司，在一創立時就是實施全遠距工作。相較於國外遠距工作盛行是出自於交通壅塞或地大人稀，以及為求工作家庭平衡的原因。臺灣的遠距工作主要是由於疫情及行業類別，同時也反應出了科技化時代的工作模式，以及 Z 世代所追求的工作模樣：高彈性及高自我控制度。

(一)遠距工作為 Z 世代所追求的理想工作模樣

Z 世代指的是出生於西元 2000 年後，同時也被稱為「移動世代 (Mobile generation)」，並從出生開始就數字科技一同成長，在如何使用科技上如魚得水，包含著平板、電腦、網路及手機等科技設備(Kapil & Roy, 2014)。

在訪問的 6 位 25 歲以下受訪者中，有 5 位一出社會就從事遠距工作。能發現在臺灣，越來越多的企業開始採取遠距工作，使得這種工作方式也成為了新鮮人在職場上的選擇之一；同時也成為 Z 世代年輕人所嚮往的工作模式。

遠距工作模式正好符合 Z 世代年輕人們對工作的憧憬，具有相當大的工作靈活性，以及讓他們能做到工作外的生活平衡。但 Z 世代同時也是自我意識較高的族群，他們重視自己的想法、忠於自己的價值觀與目標；故若是企業無法吸引住他們，便會果斷地換工作(Benítez-Márquez et al., 2021)。管理者要如何尋找新的方式來滿足新世代勞工，同時又不會忽視到其他世代的勞工是新世代的管理者將面對到的問題。

(二)遠距工作的工作情形

在工時上，每位受訪者均有提到在遠距工作下因為工作時間變得更加零碎，所以感受起來整體工作時間是被拉長的；而辦公室轉成遠距工作後的工作量並無變化，但因遠距工作者均自認為責任制，若工作到忘我，工作時間及工作量均會明顯增加。本研究的受訪者均沒有表示有數位監控的情形。

在加班費的看法上，受僱者們均會表示因自認是責任制，所以不論工時為何都不會去申請加班費，跟許雲翔等人（2022）的結果相同，遠距工作重視產出的結果而不是工作上的時間，也能看見即使在下班時間也有一些受僱者還是會處理工作上的相關訊息。並且在遠距工作的地點方面以家中為主，可能是因為遠距工作可以省去上下班的時間，並且可以更加彈性地安排工作時間和生活。

此外，遠距工作也需要軟體設備的支援，以方便受僱者與同事之間的溝通和協作，因此公司在提供設備方面也要加強。最後，受訪者對於自付成本的感受也不同，這可能與受訪者的家庭狀況、工作性質以及公司提供的支援等有關。

(三)主要能施行遠距工作的企業及人口特質

在受訪者的人口結構中我們能發現行業別及公司規模並不會限制遠距工作施行與否，能看出大小企業均可能會實施遠距工作。但在本研究中卻有 8 位均是屬於科技與資通訊業的，顯示出科技與資通訊業因工作特質，相較於其他產業更容易能上手遠距工作，如 Russo et al. (2021)的研究相符；全部的受訪者均自認為是「責任制」的工作模式，多數不需要打卡，但也有些受訪者會透過工作日誌或紀錄表來記錄工時，主要還是以定期的進度會報來確認工作是否有順利進行。

另外，根據職稱來觀察會發現主要會是高技術人員、商業開發或行銷等的從商人員。如同 Ono and Mori (2021)及許雲翔等人（2022）的研究顯示相同，遠距工作會傾向白領族群，且專業性高或事物支援人員為主。研究者認為責任制且能彈性進行的工作內容才是實施遠距工作的關鍵。除了一位遊戲設計師因需要更高階的處理軟體所以需要桌機進行遠距工作外，其餘的受訪者均是以好攜帶的筆電進行工作，讓遠距工作者工作場所能更加靈活。

(四)遠距工作對受僱者的工作控制強度高

在本研究中能看到，受訪者們均表示遠距工作的工作控制感高，讓他們能夠透過高自由度去掌控自己的工作方式及時間等，並且調適自己的身心健康，與朱紘玉（2023）表示出因工作控制程度高而讓各項疲勞情形改善的研究相似，且與 Buomprisco et al. (2021)的論點相同。另外，遠距工作的決定權已經由企業轉換到員工身上，員工獲得自行選擇的能力時，身心健康狀況能獲得正面的反應，如 Carillo et al. (2020)等人研究相同。

總而言之，遠距工作者需要擁有良好的工作控制能力，包括自由分配工作時間、內容、方式和地點等。若缺乏這種工作控制，遠距工作者很容易承受過多的工作壓力，並面臨身心健康失衡。在本研究中，我們明確觀察到工作控制是影響遠距工作者身心健康的關鍵因素之一，同時也是遠距工作的一項重要特點。因此，我們在研究中運用工作負荷-控制-支持模型來解釋這一現象相當適切，期許未來能透過量性研究進一步的分析。

(五) 遠距工作所帶來的負面效應

在本研究中有聽到與 Magnavita et al. (2021)及 Morilla-Luchena et al. (2021)等人相似的情況：在遠距工作環境中，由於難以明確區分工作與非工作時間，造成工作生活模糊，容易增加工作壓力，進而對心理健康產生負面影響。但這種情況主要出現在受僱者們尚未習慣遠距工作的模式時，在受僱者們累積長時間的工作經驗後，就比較不會出現這樣的問題。同時也有些受僱者喜歡「工作即生活」的模式，所以很享受工作生活界線不明顯的工作模式。

而家庭工作衝突在本研究中鮮少被受訪者提出，故較難看出 R. S. Gajendran and D. A. Harrison (2007)及 Song and Gao (2020)中遠距工作及家庭工作衝突而造成受僱者負面感受的論點。可能與本研究中的受訪者們年齡較輕相關，年輕族群的家人雖然有些不太能理解「遠距工作」的執行方式，但他們在受訪者工作時仍給予尊重和空間，因此較少出現干擾的情況。另外，本研究中只有一位受訪者與小孩同住，因此難以觀察家務分工或因小孩干擾工作的情形。



二、工作負荷-控制-支持與身心健康

工作負荷的層面，我們能看到受訪者的工作量保持不變，訪問到的受訪者大多都表示整體工作時間並無改變；但工作時間變得更加零散，因此整體的工作時間是有增加的趨勢。許多受訪者為國際企業工作，需要根據海外時間調整工作時間或會議時間。多數受僱者有反應工作生活界線不明顯，但工作家庭衝突的反應則較少。較年長的父母比較無法接受遠距工作的新工作模式，而容易會打斷遠距工作者工作。不過，遠距工作使員工能夠與家人共度更多時間，以及能在家庭需要時及時回應，可見遠距工作利於家庭關係的促進。

工作控制層面，遠距工作者的一開始的工作決策來自企業而非個人。儘管如此，受訪者表示高自由度、自我控制和工作時間及地點上的彈性。遠距工作者的工作表現是以責任制的工作方式進行評估的。員工只需在規定的時間內完成任務即可。並無受訪者反應到數位監控的情形，僅有一些員工需要撰寫工作日誌或週誌，否則，大多數雇主是採取定期的會議報告來了解受僱者的工作進度。雇主的信任能在研究中看到增加了受僱者的工作自主性，讓他們在工作上能更加靈活，也因此能感受到較高的工作滿意度。

在社會支持上，和同事們的互動相較於在辦公室的頻率更低，面對面互動也降低，使得受僱者感到孤獨或無聊，社交孤立的風險增加。但能發現有些員工是喜歡獨自工作。大多數組織使用軟件創建溝通空間，並安排活動，例如研討會、用餐或旅行，以促進員工關係。也有些受訪者表示因時間彈性，在社會支持上能去尋找新的人脈，或是非辦公室關係的朋友們，來充實自己身心。能發現社會支持的作用，與每位受僱者的個性以及對社交需求的差異息息相關。不同的個體可能對社交互動有不同的需求和偏好。

以 Karasek and Theorell (1990)的工作負荷-控制-支持模型來看，遠距工作的工作負荷較低且工作控制感高，故全部的受訪者均表示希望未來能繼續從事遠距工作，因此我們能將遠距工作視為一個對受僱者們來說有價值且正向的工作模式。而在社交支持上，本研究發現若採取混和辦公的受僱者，會認為在辦公室工作是非常必要的。可以透過辦公室工作時和同事間互動(如吃飯、互相抱怨、茶水間或座位的小聊等)，以不會感受到社交孤立，又可以適當地釋放壓力，擁有更良好的心理健康；與 Bosua et al. (2013)的研究相符。在完全遠距工作的情況下，遠距工作者與同事之間的互動並不被視為極為重要，而更傾向於向外界擴展人脈，例如參加各種活動來豐富自身，或建立其他社交人脈聯繫，以彌補缺乏社會支持的方面。

在整體觀察下，臺灣的遠距工作受僱者因遠距工作的高時間地點彈性及自主控制性下，讓他們的身心達到更好的平衡。然而，社會支持會因個人對社交互動的需求而對心理健康影響不一。



三、健康行為的改變

在本研究中大部分受訪者們也有表示出有肌肉骨骼如肩頸痠痛及眼睛疲勞等的問題，如 Hedge et al. (2011)的研究所發現的相同。但令人感到訝異的是受訪者均認為這些症狀比起待在辦公室時更加減緩，與朱紘玉(2023)的研究相符。另外，也有發現如同 Chirico et al. (2021)的研究中提到的久坐及垃圾飲食的問題。垃圾飲食的問題發生在年輕族群的可能性較大；原因主要是因為平台經濟崛起，使用外送方便，以及若家中沒有人會做飯以及定時吃飯的狀況下，則除了吃外食以外也會出現吃飯時間不規律的情形。

大部分受訪者都有提到曾經久坐的問題，尤其在剛開始接觸遠距工作時。但受訪者們意識到後，會改變自己的行為，如自行起來走動，或是增加運動頻率。遠距工作的受僱者運動習慣相較於以往來的更多，同時因現在疫情趨緩，故運動習慣的增加大多都是去報名健身房或是健身課程為主，與 Rodríguez-Nogueira et al. (2021)等人研究相符。

另外，也有注意到多數受訪者都有表示因遠距工作彈性化，可以自行安排時間，並且為責任制的工作模式。請假與否對遠距工作的受僱者而言沒有什麼作用，因此會出現如同 Steidelmüller et al. (2020)的研究所示在家的「抱病上班」情形。根據的葉婉榆等人(2015)研究也表示這種「減效出席」的情形在採責任制的工作下更容易出現。但研究者認為這也與臺灣的職場文化類似，若不是到重病的程度，而病假若非全薪病假，大部分的受僱者還是會選擇去上班，也代表即使在辦公室中，臺灣的受僱者同樣的也有「抱病上班」的文化。

四、遠距工作政策與福利制度的反思

(一) 職安部門的健康保護

透過本研究可以發現，遠距工作者的健康主要依賴於他們的內控能力，也就是員工對自身健康的認知和自我管理能力。公司應要有相關的健康宣導及教育，如定期的小組關心、心理調適、紓壓管道，以及關於居家辦公場所標準，以確保遠距工作下員工的身心健康。

對於員工在自家辦公場所工作的規定，像是說是否能勞工家中進行檢查，但可能會違反員工的隱私權。遠距工作者需要在家中建立適合的辦公環境，包括辦公桌、椅子、電腦設備及軟硬體等。同時在家工作也會衍生出更多的費用，如水電瓦斯費等。然而，這些費用通常由員工自己承擔。在這種情況下，公司是否能夠提供居家工作場所的補助金和相應的規範，幫助員工建立良好的工作環境，提高工作效率和生產力，值得我們關注和討論。

此外，職災認定也是一個重要的問題。根據受訪者的回答，大多數員工並不太理解相關的規範，但他們認為企業應該依照目前的法規執行。在遠距工作環境中，職災的認定可能會面臨困難，因工作地點彈性，若有傷病造成難以歸因，因此有必要針對遠距工作提出相關的指導和解釋，以確保員工在工作過程中的安全和健康。

綜合上述，對於遠距工作，職安部門及政府部門均應重視健康保護，包括健康宣導的教育、自家辦公場所的規定和補助、職災認定的準確性等方面。同時也需制定相應的規範和政策，包括提供適當的工作環境補助和培訓，以確保遠距工作者的身心健康，並助於確保遠距工作者的工作環境安全、健康及可持續發展性。

(二) 勞工對自身權益的認知

從訪談中可以觀察到，大部分受訪者對於政策制定方面的理解相對較低，包括他們作為勞工所享有的權益，以及雇主應該負擔的社會責任。這反映出勞工對自身權益的認知存在一定的不足。

其中一個觀察是在加班心態的不同。實際申請加班的情況與工作時間的認定可能存在差異。這可能因責任制的方式，若有超過的時間也不太會被以加班費處理。若能在勞工及雇主的同意下，轉化為變形工時（彈性工時制度）能將加班時數轉至隔日的工時，就能避免過長的工時而導致勞工在工作中承受過多的壓力和負擔，對於工作與生活平衡產生負面影響。

同樣地，工時的認定也是一個重要的議題。勞工對於遠距工作工時的實際認定是否符合法規的要求，可能存在差異。這可能也因為遠距工作在臺灣為一種新興的工作模式，因此在定義及適用法規均尚未成熟。在工時方面，公司應提供一定的工作時間，如固定某個時間段等，讓需要合作的員工們較容易能安排開會及討論的時間。同時也需給予員工一定的自主調整工時的彈性。臺灣勞動基準法施行細則中所表明之出勤紀錄（含簽到簿、出勤卡、刷卡機、門禁卡、生物特徵辨識系統、電腦出勤紀錄系統或其他能夠確實記錄出勤時間的工具所產生的紀錄），遠距工作時間可能較為零碎，難以使用上述估計。

然而，有關於「責任制」的部分，根據勞動基準法第 84-1 條的定義為「符合勞動部公告的特定條件的工作者，經勞資雙方書面約定可排除勞基法當中的部分規定，包含工作時間、例假、休假及女性夜間工作。」可得知「責任制」是需依照一定的程序，經由勞動主管機關核備，而非由雇主與員工自行認定。在本研究中，受訪者均「自認」其的工作類別是屬於責任制工作，這是錯誤的認知。這凸顯了勞工在了解自身權益、掌握相關規定方面存在著一定的缺乏和不足。

因此，建議政府和相關單位應該加強對勞工權益的宣導和教育。這包括提供清晰明確的政策解釋和指導文件，加強勞工對於法律法規的理解，以及建立相應的機制和渠道，讓勞工能夠及時瞭解和申訴自身的權益。此外，雇主也應該承擔起社會責任，積極宣導和遵守勞工權益的相關法規，並提供必要的培訓和支持，以提高勞工對自身權益的認知和保護。

(三) 遠距工作應考慮納入公司福利

從本研究和相關文獻的探討中可以清楚觀察到，遠距工作作為一種彈性工作方式，正逐漸引起人們的關注並得到廣泛應用。在當今社會，企業領導者面臨一個重要的議題，即是否應將遠距工作納入公司的福利政策中。這是一個值得深思熟慮的問題，因為遠距工作對於企業和員工都帶來了許多潛在的好處和挑戰。

遠距工作的好處在於能夠提供在時間上及地點上的彈性和工作自主性，讓員工更好地平衡工作和生活。傳統的辦公室工作模式可能限制了員工的工作彈性和時間；而遠距工作讓員工可自行安排工作的時間及地點，規劃工作的時程。這樣的自主權及工作自由度，使員工能夠更好地掌控自己的工作內容和方式。同時也可以增強員工的工作動力和投入感，從而提高工作滿意度，對公司的發展具有積極的影響。

此外，隨著前述所提到的 Z 世代和現代工作人口對工作與生活平衡的重視日益增加，他們更傾向於選擇提供彈性工作方式的公司。若公司將遠距工作納入其福利範疇，不僅能吸引優秀人才，還能提高員工的忠誠度和長期留任率。同時，隨著科技的迅速發展，遠距工作也能促進與國際間的交流。臺灣的網路連線也相當穩定，在遠距工作的設備上並沒有什麼問題。因此，研究者認為遠距工作對於公司的持續發展和競爭力具有關鍵性的重要性。

然而，在訪談中也發現遠距工作在臺灣的職場文化上也存在一些挑戰和管理上的困難。首先，公司在提供遠距工作福利時需要考慮到相應的政策和流程，確保員工在遠距工作中能夠有效地溝通和協作，並確保工作成果的品質和效率。再者，公司應該建立適當的培訓和支援系統，以幫助員工適應和克服遠距工作所帶來的挑戰。這包括提供適當的技術和設施，以便員工能夠順利進行遠距工作，並確保資訊安全和員工隱私。同時，公司應該設置明確的目標和工作指標，定期進行績效評估，以確保遠距工作的效果和作品質，避免主管的高壓管制讓員工感受到被監控。另外，也需要培訓主管階級如何透過遠距來管理員工，以及如何去降低無法看到員工而產生的焦慮感。

綜合上述，研究者認為遠距工作應成為公司的福利之一，但同時也需考量職業類別的適合與否。它能夠提供員工更大的工作彈性和自主性，提高受僱者的工作生活平衡，也對受僱者的身心健康帶來良好的效果，同時也能吸引和留住優秀的人才。然而，公司在實施遠距工作時需要注意解決相應的管理挑戰，並提供相應的培訓和支援系統。

五、受僱者對於遠距工作的感受與看法

研究者發現接觸遠距工作的時間長短也會改變受僱者們對遠距工作的看法，以及對健康也有影響，更會改變受僱者的健康行為。有出現如同 Tietze and Nadin (2011)一樣在剛開始實施遠距工作時，因為新鮮及離開高壓管制的辦公環境，而讓受訪者感到幸福感上升。但在疫情時間拉長，以及遠距工作在家時間再稍微拉長後，受訪者們出現因為都只能待在家裡，減少與同儕互動下，造成負面的心理健康。如同 Bernstein et al. (2020)的研究，認為環境上的不安感也是影響心理健康的關鍵因素。

在長時間的遠距工作下，同時因臺灣的遠距工作制度尚未發展成熟，在照顧遠距員工身心健康上面尚未準備充足，故受訪者們在長期的遠距工作下身心健康都受到一定程度的負面影響，如久坐、變胖、工作生活失衡以及社交孤立等。但同時也因為遠距工作所帶來的高工作自主權以及高度的彈性等優勢，受訪者對遠距工作的好感仍勝於辦公室辦公，受訪者能夠利用遠距工作的優勢來對自己的健康行為進行改變，從而改善遠距工作所造成的負面影響。也因疫情趨緩，許多公司轉變為混合辦公的情況下，解決了受僱者社交孤立的情形。

在本研究中發現，遠距工作的時間彈性讓受訪者能夠更好地平衡工作和家庭，跟 Sullivan and Lewis (2001)的研究相符。但更重要的是遠距工作者需要擁有自我管理的能力，適時進行調適。此外，長輩對遠距工作的理解也需要更多的溝通和磨合。總結來說，遠距工作有其優點和缺點，需要受訪者進行調適和取捨，並且需要具備自制力和自我管理的能力。同時，家庭因素也需要被考慮進去，以達到工作與家庭的平衡。此外，我們也發現在遠距工作下，個人特質對遠距工作感受的影響比企業組織更為明顯。而組織管理文化與個人特質是否有相互作用來影響遠距工作的感受有待未來研究進一步來探討。

如同許雲翔等人（2022）的文獻中表示中的「家庭平衡並不是勞動者從事遠距工作的原因」，但勞動者現在執行遠距工作的原因也不再是以「防疫」為目的。在本研究中的受訪者遠距工作的時間已經是疫情趨緩的 2022 年年底，決定是否執行遠距工作的角色已經從企業轉換為受僱者。而在訪談中，受訪者表示選擇遠距工作的因素主要為遠距的「高彈性及高工作自主權」。同時，研究者從受訪者們的分享中觀察到，至 2022 年底仍執行遠距工作的企業，也已經擁有相對疫情前更完善的措施。

第六章 研究限制與建議



一、研究限制與優勢

本研究限制首先在於本研究訪談多種產業別及不同公司規模、國籍，來探討遠距工作對健康狀況的影響，不同類型所需要的辦公場所環境又會造成多樣差異，且各種行業別的職場文化的感受也不同。故若可以去訪談其中一種職業，定能獲得該產業更詳細的遠距工作經驗，得到更有幫助的遠距工作建議；而本研究訪談到的人大部分分布在北部地區，可能會缺少其他地區的困擾或是感受(如社會不平等、資源、人口等)，無法代表全臺灣地區狀況。

另外，因本研究為質性訪談，研究者本身就是研究工具，在進行研究時便可能會因自身的價值觀與看法，以及更早的訪談結果所影響到內在效度與信度（陳向明，2015）。也因質性研究看重於透過研究者與受訪者溝通互動中，所感受及理解來自受訪者陳述的情況（廖珮玟，2015）。且受訪者與研究者間僅有此次談話，在信任不足的情況下，基於隱私或是商業機密下，會不敢開口，或是主觀意識強烈，僅獲得對受訪者正面的結果或不實的資訊，進而影響到結果的真實性及正確性；此外，本研究由於時間與經費的原因，僅訪談到 14 位遠距工作受僱者，所獲得的結果與資訊難以含括到所有遠距工作經驗，而本文的受訪者們會歷經不同的遠距工作經驗，如產業別或職稱等，在工作的年資也有所差異。因此，在研究者與每個受訪者訪談的時間不一，同時所獲得的資訊量也不盡相同，故難以去客觀且平均的表示每位受訪者的內容，而在部分的結果中，容易因此去呈現出少數受訪者的特殊經驗。

而因本研究為立意取樣及滾雪球取樣，在外部效度中，無法獲得平均的分配，如本研究中缺少有子女的遠距工作者，故所呈現的結果不太容易出現因小孩而受干擾的情形；在性別層面因年齡層年輕化，無法反應到是否有生育或是兼顧家庭的女性角色的遠距工作經驗；以及主要的外商企業來自於歐美國家，故難以去了解不同國家的遠距工作制度是否有不同的模樣，以及因遠距工作定義多，且職業種類繁雜。本研究為了解「使用電子設備進行遠距工作」，在選取過程中排除不少特殊遠距工作者（如衛星辦公室、保險業、遠距兩天以內、業務為主、自由接業者），故無法推論到所有遠距工作者的母體。

然而，本研究仍有些特點及優勢，臺灣遠距工作者的研究甚少，且大部分的研究主要在探討疫情期間居家上班情形，且遠距工作定義廣泛。本研究限縮遠距工作的定義，能專注去理解其中一種類型的遠距工作外，本研究探討對象為 2022 年年底還待在遠距工作產業的受僱者，不但能補足文獻資料的缺口外，也透過訪談實際反應到遠距工作的工作狀況、特質、遠距工作受僱者的感受與看法，以及對安全健康的層面脈絡。

本研究廣泛訪談了多個產業、不同規模和國籍的公司，並且發現了遠距工作的共同特點；這樣的多元性意味著研究者可以從不同背景經驗中獲得豐富的資訊，以便於深入理解研究的主題，促進對現象的全面理解，在質性研究中同為一項優勢。從中凸顯出適合遠距工作的工作類型特質及帶來的安全健康狀況，具有探索性研究的優勢。

二、對未來研究的建議

因本研究屬於探索性研究，對於未來研究的建議，主要分成以下六點：

第一，因每項職業遠距工作的方式不同，可能會造成受僱者在執行遠距工作時會遇到不同的狀況及工作模式，以及國情文化的不同。也可能因此而有不同的制定方法或福利，待後續研究者更深入地去探討。所以未來研究建議能夠專注去探討其中某項職業、擴大研究的職業別及國家地區等，增加研究豐富度，讓研究資料更加飽和，補足缺口。

第二，可以去關注於大、中、小型公司各自在遠距工作上，可能遇到的問題。

第三，因本研究是以受僱者的角度出發，而無法深入去理解執行及管理層面的管理階層對遠距工作上的看法。故建議未來研究可以去訪問遠距工作的管理角色，了解遠距工作對管理者來說會產生何種挑戰，並且進行比較，了解是否和受僱員工有不同的感受。

第四，過去文獻中有提到有無小孩對遠距工作者也會有不同的差異狀況，而對受訪者有不同的感受。在文獻中也有發現到女性角色在育嬰及家務上，也會造成工作家庭衝突，期許後期研究可以更加著墨，加入年齡層及性別角色的分析及觀察。另外，也可以去探討其他類型的遠距工作者，並且互相比較不同類型的遠距工作是否在工作特質或感受上會有不同。期許能再更加了解遠距工作的各種面向，為未來發展此新興工作模式有個參考。

第五，期許本研究結果能做為未來量性研究的基底，藉此去設計合適的問卷，獲得具有代表性的量性資料來證實遠距工作受僱者的遠距工作狀況、感受以及對健康的影響。並可以進一步去針對遠距工作者的人口特徵，如性別、婚姻狀況及教育程度等進行分析，以了解相關性。

最後，本研究中也發現受訪者在實施遠距工作的時間變化中會有不同的健康行為模式，或是不同的感受與態度，因此建議後續能夠建立長期的觀察及追蹤研究，以釐清並補足本研究的不足之處。



三、對企業的建議

對於那些適合採用遠距工作並計劃在未來繼續實施的產業，根據研究者的結果和討論，我們歸納出以下六項建議，供企業在執行遠距工作時參考：

(一) 建立遠距工作政策並考慮納入福利

企業應評估適用遠距工作的部門和職位，並制定明確的遠距工作政策。政策應包括工作時間和工作地點的要求、遠距工作的權益和義務、溝通和協作工具的使用，以及工作成果和績效評估等相關事項。並將其納入福利制度，將是否執行遠距工作的決定權交給員工選擇。

(二) 監督和評估政策的執行

在制定遠距工作政策後，管理者應確立監督和評估政策執行的機制，以確保政策的有效實施和達到預期效果。包括定期的評估和檢查，收集遠距工作者的意見、反饋及滿意度，並及時調整和改進政策。以打造出員工及公司雙贏的遠距工作制度。

(三) 盡可能地提供相應設備及資源，建立良好的工作環境

確保遠距工作者能夠獲得適當的工作設備和資源，例如網路連接、電腦設備和軟體等。同時，提供技術支持和培訓，以確保員工能夠有效地利用這些工具和資源。並期望公司能夠提供居家工作場所的補助金，並制定相應的規範，以幫助員工建立舒適、安全且功能完善的良好工作環境，進一步提高他們的工作效率和工作品質。

(四) 建立良好的溝通和協作機制，如固定工作時間段

企業應提供有效的溝通和協作工具，例如視訊會議、即時通訊和項目管理工具，以促進遠距工作者之間的交流和協作。同時，建立明確的溝通渠道和時間，確保順暢的信息流動和團隊合作，避免因彈性時間而難以合作的情形。

(五) 確定目標和評估機制

因遠距工作以責任制為主，雇主及受僱者需共同設定明確的工作目標和期望，並建立相應的績效評估機制。這樣能確保工作的可衡量性和結果導向，同時也提供遠距工作者對工作表現的反饋和改進機會，更可以透過產出讓主管減少焦慮感。

(六) 促進團隊合作和社交互動

雖然遠距工作提供了高工作自主權、彈性和自由度，但也可能導致員工之間的社交互動減少而感到社交孤立。企業可以組織定期的團隊活動、在線社交活動或培訓課程，以促進團隊合作、互相關心和建立良好的工作關係，以維護員工的心理健康，並增加對企業的向心力。



(七) 培養遠距工作技能及維護員工身心健康

企業應提供遠距工作者所需的培訓和支持，幫助他們發展遠距工作所需的技能，例如自我管理、時間管理、專注力和溝通能力等。同時為提升並維護員工的身心健康，能舉辦一些與心理健康及運動的線上課程或相應補助。

四、對政策的建議

(一) 澄清遠距工作的定義和範圍

遠距工作對於我國而言，為新興的工作模式，故並無明確的遠距工作定義，以及其適用的準則範圍。研究者建議我國政策中應明確定義遠距工作的範圍和要求，包括工作時間和工作地點的要求，以及適用的職位和部門。這有助於統一對遠距工作的理解，並為政策的執行提供明確的指導。

(二) 保障遠距工作者的權益，並加強宣導及教育

政策應確保遠距工作者能夠享受與辦公室工作者相等的權益和福利，包括工資、保險、健康和 safety 等。同時，應加強對勞工權益的宣導和教育，包含加班費及隱私權等內容，以確保他們能夠充分了解自身的權益和法律法規。如提供清晰明確的政策解釋和指導文件來實現，使勞工能夠清楚地瞭解他們的權益和相應的法律保障。

(三) 促進公平和平衡，提供遠距工作的支持及培訓

政策應關注遠距工作可能帶來不平等和失衡的問題。為了確保所有員工都能平等地獲得遠距工作的機會和福利，並防止遠距工作對職業發展和晉升產生不利影響，政策應提供技術培訓、自我管理能力的培養、溝通能力的培養等支持和培訓，以幫助遠距工作者適應和應對遠距工作的挑戰，並確保遠距工作者能夠有效地履行工作職責。

此外，政策應該提供必要的支援和資源，以協助那些有意嘗試遠距工作的個人學習相關技能。這些支援和資源可以包括以下方面：遠距工作工具的提供及技術培訓、建立線上學習平台等。透過這些措施，人們可以獲得必要的知識和技能，以應對遠距工作所帶來的挑戰，並提升其在遠距工作環境中的表現和效率。同時，政策也應該鼓勵企業提供培訓計劃和資源，以幫助員工順利轉換到遠距工作模式，並提供支援和指導，確保他們能夠有效地運用遠距工作工具和技術，以實現工作目標和提升工作品質。

第七章 結論

本研究以遠距工作受僱者的角度出發，反應出 2022 年年底的遠距工作模式與現況、不同產業中不同的遠距工作制度，以及受僱者們對遠距工作的真實想法及感受。

本研究發現遠距工作具有高自由度、自我控制感高，以及時間及地點上的彈性；但也同時帶來了受僱者選擇抱病上班、工作生活模糊以及社交孤立的問題。實施遠距工作的組織應修改職場健康促進策略，以最大化遠距工作的好處，同時將其負面影響降至最低。

以工作負荷-控制-支持角度觀察，因遠距工作的高自由度及高控制度，而工作負荷也均在受僱者所能接受的範圍內下，反而比起辦公室，遠距工作者能擁有更良好的身心健康。社會支持的效用在遠距工作下則因個人對社交互動的需求而對心理健康影響而有所不同。

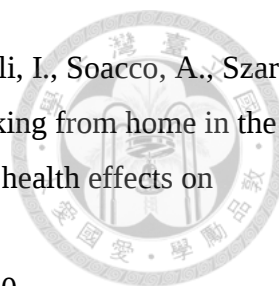
對於國外公司遠距工作者，期待能夠提供讓受僱者自行申請勞保給付的選擇。能夠根據職業類型去調整工作時間，用週或月的時數計算等，以避免員工被固定的時數所綁架。能夠對遠距工作的制定相關規範，包括工作時間和工作地點的要求，以及適用的職位和部門，避免模糊不清，以保障勞工權益。最後，在遠距工作年資的變化下會有不同的感受以及健康行為模式，值得未來研究去更深入探討。

本研究的限制包含因受訪者在遠距工作方面的經驗因產業別、職稱和工作年資等因素而有所不同，這可能影響研究結果的客觀性和代表性。且本研究的立意取樣和滾雪球取樣方法限制了外部效度，並在選取過程中排除了某些特殊類型的遠距工作者，因此無法推論到所有遠距工作者的整體情況。期待後續的研究者能夠從本研究中獲得靈感並繼續研究探討，豐富臺灣遠距工作者的相關文獻。遠距工作是新興的工作模式，值得去更加了解以及關注，期許能透過訪者的回應來對未來研究、政策及相關企業能提供有效的方向指引及政策建議。

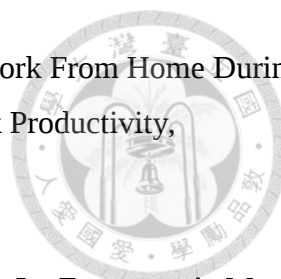
第八章 參考文獻



- Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 383-400. <https://doi.org/10.1002/job.144>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bentley, T. A., Teo, S. T. T., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., & Gloet, M. (2016). The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied Ergonomics*, 52, 207-215. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.07.019>
- Benítez-Márquez, M. D., Sánchez-Teba, E. M., Bermúdez-González, G., & Núñez-Rydman, E. S. (2021). Generation Z Within the Workforce and in the Workplace: A Bibliometric Analysis. *Front Psychol*, 12, 736820. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.736820>
- Bernstein, E., Blunden, H., Brodsky, A., Sohn, W., & Waber, B. (2020). *The Implications of Working Without an Office Retrieved*. <https://hbr.org/2020/07/the-implications-of-working-without-an-office>
- Bodner, A., Ruhl, L., Barr, E., Shridhar, A., Skakoon-Sparling, S., & Card, K. G. (2022). The Impact of Working from Home on Mental Health: A Cross-Sectional Study of Canadian Worker's Mental Health during the Third Wave of the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(18), 11588. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/18/11588>
- Bosua, R., Gloet, M., Kurnia, S., Mendoza, A., & Yong, J. (2013). Telework, productivity and wellbeing: an Australian perspective. *Telecommunications Journal of Australia*, 63. <https://doi.org/10.7790/tja.v63i1.390>
- Buomprisco, G., Ricci, S., Perri, R., & De Sio, S. (2021). Health and Telework: New Challenges after COVID-19 Pandemic. *European Journal of Environment and Public Health*, 5(2), em0073.
- Carillo, K., Cachat-Rosset, G., Marsan, J., Saba, T., & Klarsfeld, A. (2020). Adjusting to epidemic-induced telework: empirical insights from teleworkers in France. *European Journal of Information Systems*, 30. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1829512>
- Chakrabarti, S. (2018). Does telecommuting promote sustainable travel and physical activity? *Journal of Transport & Health*, 9, 19-33.



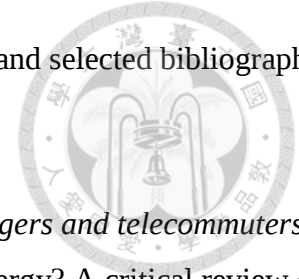
- Chirico, F., Zaffina, S., Di Prinzio, R. R., Giorgi, G., Ferrari, G., Capitanelli, I., Soacco, A., Szarpak, L., Nucera, G., Taino, G., Afolabi, A., & Ilesanmi, O. (2021). Working from home in the context of COVID-19: A systematic review of physical and mental health effects on teleworkers. *Journal of Health and Social Sciences*, 6(3), 319-332.
- Craipeau, S. (2010). 'Télétravail: Le Travail Fluide'. *Quaderni*, 71, 107-120.
- Daariy, A. (2021). How Home-Based Teleworking during COVID-19 Pandemic Affects Employee's Occupational Stress and Job Performance. *International Journal of Human Capital Management*, 5(2), 1-10.
- de Macêdo, T. A. M., Cabral, E., Silva Castro, W. R., de Souza Junior, C. C., da Costa Junior, J. F., Pedrosa, F. M., da Silva, A. B., de Medeiros, V. R. F., de Souza, R. P., Cabral, M. A. L., & Másculo, F. S. (2020). Ergonomics and telework: A systematic review. *Work*, 66(4), 777-788. <https://doi.org/10.3233/wor-203224>
- Del Pozo-Antúnez, J. J., Ariza-Montes, A., Fernández-Navarro, F., & Molina-Sánchez, H. (2018). Effect of a Job Demand-Control-Social Support Model on Accounting Professionals' Health Perception. *Int J Environ Res Public Health*, 15(11). <https://doi.org/10.3390/ijerph15112437>
- Demerouti, E., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *The Journal of applied psychology*, 86, 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Dingel, J. I., & Neiman, B. (2020). How many jobs can be done at home? [Article; Proceedings Paper]. *Journal of Public Economics*, 189, 8, Article 104235. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2020.104235>
- Eurofound. (2020). *Living, working and COVID-19*. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19>
- Eurofound. (2022). Telework in the EU: Regulatory frameworks and recent updates. In *Publications Office of the European Union*. Luxembourg.
- Eurostat. (2022). *Rise in EU population working from home*. Products Eurostat News. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/ddn-20221108-1>
- Gajendran, R., & Harrison, D. (2007). The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *The Journal of applied psychology*, 92, 1524-1541. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *J Appl Psychol*, 92(6), 1524-1541. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>



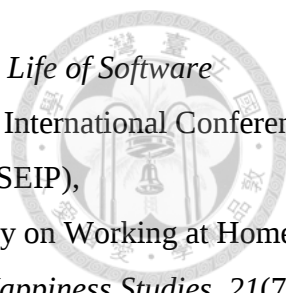
- Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalà, S., & Toscano, F. (2021). Work From Home During the COVID-19 Outbreak: The Impact on Employees' Remote Work Productivity, Engagement, and Stress. *J Occup Environ Med*, 63(7), e426-e432. <https://doi.org/10.1097/jom.0000000000002236>
- Gerding, T., Syck, M., Daniel, D., Naylor, J., Kotowski, S. E., Gillespie, G. L., Freeman, A. M., Huston, T. R., & Davis, K. G. (2021). An assessment of ergonomic issues in the home offices of university employees sent home due to the COVID-19 pandemic. *Work*, 68(4), 981-992. <https://doi.org/10.3233/wor-205294>
- Golden, T. D., Veiga, J. F., & Dino, R. N. (2008). The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter? *J Appl Psychol*, 93(6), 1412-1421. <https://doi.org/10.1037/a0012722>
- Hallin, H. (2020). *Home-Based Telework During the Covid-19 Pandemic* [Student thesis, DiVA]. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:mdh:diva-49180>
- Hallman, D. M., Januario, L. B., Mathiassen, S. E., Heiden, M., Svensson, S., & Bergström, G. (2021). Working from home during the COVID-19 outbreak in Sweden: effects on 24-h time-use in office workers. *BMC Public Health*, 21(1), 528. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-10582-6>
- Handy, S. L., & Mokhtarian, P. L. (1996). The future of telecommuting [Article]. *Futures*, 28(3), 227-240. [https://doi.org/10.1016/0016-3287\(96\)00003-1](https://doi.org/10.1016/0016-3287(96)00003-1)
- Hedge, A., James, T., & Pavlovic-Veselinovic, S. (2011). Ergonomics concerns and the impact of healthcare information technology. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 41(4), 345-351. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ergon.2011.02.002>
- Henke, R. M., Benevent, R., Schulte, P., Rinehart, C., Crighton, K. A., & Corcoran, M. (2016). The effects of telecommuting intensity on employee health. *American Journal of Health Promotion*, 30(8), 604-612.
- ILO. (2020). *Defining and measuring remote work, telework, work at home and homebased work*
- Ipsen, C., van Veldhoven, M., Kirchner, K., & Hansen, J. P. (2021). Six Key Advantages and Disadvantages of Working from Home in Europe during COVID-19. *Int J Environ Res Public Health*, 18(4). <https://doi.org/10.3390/ijerph18041826>
- J.M., N. (1975). Telecommunications and organizational decentralization. *IEEE Transactions On Communications*, 23(10), 1142-1147.
- Kapil, Y., & Roy, A. (2014). A Critical Evaluation of Generation Z at Workplaces. *International Journal of Social Relevance & Concern*, 2(1), 10-14.



- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
<https://doi.org/10.2307/2392498>
- Kitou, E., & Horvath, A. (2003). Energy-Related Emissions from Telework. *Environmental Science & Technology*, 37(16), 3467-3475. <https://doi.org/10.1021/es025849p>
- Koenig, B. E., Henderson, D. K., & Mokhtarian, P. L. (1996). The travel and emissions impacts of telecommuting for the state of California telecommuting pilot project [Article]. *Transportation Research Part C-Emerging Technologies*, 4(1), 13-32.
[https://doi.org/10.1016/0968-090x\(95\)00020-j](https://doi.org/10.1016/0968-090x(95)00020-j)
- Labrecque, C., Lecours, A., Gilbert, M.-H., & Boucher, F. (2022). Workers' perspectives on the effects of telework during the COVID-19 pandemic on their well-being: A qualitative study in Canada. *Work, Preprint*, 1-14. <https://doi.org/10.3233/WOR-220029>
- Lodovici, M. S. (2021). The impact of teleworking and digital work on workers and society. *European Parliament*.
- Luukinen, A. (1996). *A profile of Finnish telework: Survey results concerning the nature, extent, and potential of telework in Finland* (Directions of Telework in Finland: Report by the Finnish Experience with Telework Project, Issue.
- Magnavita, N., Tripepi, G., & Chiorri, C. (2021). Telecommuting, Off-Time Work, and Intrusive Leadership in Workers' Well-Being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3330. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/7/3330>
- Mendonça, I., Coelho, F., Ferrajão, P., & Abreu, A. M. (2022). Telework and Mental Health during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(5), 2602. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/5/2602>
- Mokhtarian, P. L., & Varma, K. V. (1998). The trade-off between trips and distance traveled in analyzing the emissions impacts of center-based telecommuting. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 3(6), 419-428.
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1361-9209\(98\)00018-2](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1361-9209(98)00018-2)
- Morilla-Luchena, A., Muñoz-Moreno, R., Chaves-Montero, A., & Vázquez-Aguado, O. (2021). Telework and Social Services in Spain during the COVID-19 Pandemic. *Int J Environ Res Public Health*, 18(2). <https://doi.org/10.3390/ijerph18020725>



- Nilles, J. M. (1988). Traffic reduction by telecommuting: A status review and selected bibliography. *Transportation Research Part A: General*, 22(4), 301-317.
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0191-2607\(88\)90008-8](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0191-2607(88)90008-8)
- Nilles, J. M. (1994). *Making telecommuting happen: A guide for telemanagers and telecommuters*.
- O'Brien, W., & Yazdani Aliabadi, F. (2020). Does telecommuting save energy? A critical review of quantitative studies and their research methods. *Energy and Buildings*, 225, 110298.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.enbuild.2020.110298>
- Oakman, J., Kinsman, N., Stuckey, R., Graham, M., & Weale, V. (2020). A rapid review of mental and physical health effects of working at home: how do we optimise health? *BMC Public Health*, 20(1), 1825. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09875-z>
- Ono, H., & Mori, T. (2021). COVID-19 and Telework: An International Comparison. *Journal of Quantitative Description: Digital Media*, 1.
<https://doi.org/https://doi.org/10.51685/jqd.2021.004>
- Pendyala, R. M., Goulias, K. G., & Kitamura, R. (1991). IMPACT OF TELECOMMUTING ON SPATIAL AND TEMPORAL PATTERNS OF HOUSEHOLD TRAVEL [Article]. *Transportation*, 18(4), 383-409. <Go to ISI>://WOS:A1991GY10000006
- Peters, P., & Heusinkveld, S. (2009). Institutional explanations for managers' attitudes towards telehomeworking. *Human Relations*, 63(1), 107-135.
<https://doi.org/10.1177/0018726709336025>
- Peterson, M., & Wilson, J. (1970). A Culture-Work-Health Model: A Theoretical Conceptualization. *American Journal of Health Behavior*, 22, 378-390.
- Popma, J. (2013). The Janus Face of the "New Ways of Work": Rise, Risks and Regulation of Nomadic Work *Brussels: European Trade Union Institute*.
- Proper, K. I., & van Oostrom, S. H. (2019). The effectiveness of workplace health promotion interventions on physical and mental health outcomes - a systematic review of reviews. *Scand J Work Environ Health*, 45(6), 546-559. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3833>
- Q, N., T, N., N, F., M, T., K, S., M, N.-T., & T, A. (2021). Health effects of immediate telework introduction during the COVID-19 era in Japan: A cross-sectional study. *PLoS One*, 16(10).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0256530>
- Rodríguez-Nogueira, Ó., Leirós-Rodríguez, R., Benítez-Andrades, J. A., Álvarez-Álvarez, M. J., Marqués-Sánchez, P., & Pinto-Carral, A. (2021). Musculoskeletal pain and teleworking in times of the COVID-19: analysis of the impact on the workers at two Spanish universities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(1), 31.

- 
- Russo, D., Hanel, P. H. P., Altnickel, S., & Berkel, N. v. (2021). *The Daily Life of Software Engineers During the COVID-19 Pandemic* 2021 IEEE/ACM 43rd International Conference on Software Engineering: Software Engineering in Practice (ICSE-SEIP),
- Song, Y., & Gao, J. (2020). Does Telework Stress Employees Out? A Study on Working at Home and Subjective Well-Being for Wage/Salary Workers. *Journal of Happiness Studies*, 21(7), 2649-2668. <https://doi.org/10.1007/s10902-019-00196-6>
- Sostero, M., S.Milasi, J.Hurley, & M.Bisello., E. F.-M. (2020). Teleworkability and the COVID-19 crisis: a new digital divide? *JRC Working Papers Series on Labour*.
- Steidelmüller, C., Meyer, S. C., & Müller, G. (2020). Home-Based Telework and Presenteeism Across Europe. *J Occup Environ Med*, 62(12), 998-1005. <https://doi.org/10.1097/jom.0000000000001992>
- Sullivan, C., & Lewis, S. (2001). Home-based Telework, Gender, and the Synchronization of Work and Family: Perspectives of Teleworkers and their Co-residents. *Gender, Work & Organization*, 8(2), 123-145. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/1468-0432.00125>
- Tavares, A. I. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30.
- Telework in the EU before and after the COVID-19: where we were. (2020).
- Tietze, S., & Nadin, S. (2011). The psychological contract and the transition from office-based to home-based work. *Human Resource Management Journal*, 21(3), 318-334. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2010.00137.x>
- Tokarchuk, O., Gabriele, R., & Neglia, G. (2021). Teleworking during the Covid-19 Crisis in Italy: Evidence and Tentative Interpretations. *Sustainability*, 13(4), 2147. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/4/2147>
- Upwork. (2020). *Future Workforce Pulse Report: Trends & Statistics on the Growth of Remote Teams*. <https://www.upwork.com/research/report-on-the-growth-of-remote-teams>
- Vander Elst, T., Verhoogen, R., Sercu, M., Van den Broeck, A., Baillien, E., & Godderis, L. (2017). Not Extent of Telecommuting, But Job Characteristics as Proximal Predictors of Work-Related Well-Being. *J Occup Environ Med*, 59(10), e180-e186. <https://doi.org/10.1097/jom.0000000000001132>
- Wöhrmann, A. M., & Ebner, C. (2021). Understanding the bright side and the dark side of telework: An empirical analysis of working conditions and psychosomatic health complaints [https://doi.org/10.1111/ntwe.12208]. *New Technology, Work and Employment*, 36(3), 348-370. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/ntwe.12208>
- Zippia. (2022). *25 TRENDING REMOTE WORK STATISTICS [2022]: FACTS, TRENDS, AND PROJECTIONS*. Zippia.com. <https://www.zippia.com/advice/remote-work-statistics/>

企業防疫政策普查 (2022)。企業防疫政策普查 (完全匿名): 表單回應 1。

https://docs.google.com/spreadsheets/u/0/d/1q5Y5hWgQJPflk9VhSYnSZ3ENZz9UIF03NzSussgpg6F4/htmlview?fbclid=IwAR3Q09pgZOxkMqIyECFrX_8FE8NafostsBU38bZWWE_Kg_87A7S12fRqARA

朱紘玉 (2023)。因應 COVID-19 疫情之居家遠距工作者身心健康影響調查。臺北醫學大學。

<https://hdl.handle.net/11296/qha6e3>

李麗紅、楊政議 (2020)。質性研究訪談個案數之判定：資料飽和概念之使用 [Data Saturation and the Determination of Sample size in Qualitative Interview-Based Research]。澄清醫護管理雜誌，16(1)，47-52。

林金定、嚴嘉楓、陳美花 (2005)。質性研究方法：訪談模式與實施步驟分析 [Qualitative Research Method: Models and Steps of Interviewing]。身心障礙研究季刊，3(2)，122-136。

<https://doi.org/10.30072/jdr.200506.0005>

張芬芬 (2010)。質性資料分析的五步驟：在抽象階梯上爬升。初等教育學刊，35，87-120。

許雲翔、成之約、李右婷、黃鼎佑、劉士豪 (2022)。遠距工作趨勢與勞動權益保障之國際經驗研析 (勞動部委託研究報告(機關計畫編號：110-MOL-010301)，Issue。

陳向明 (2015)。社會科學質的研究。五南圖書出版股份有限公司。

彭佳玲、林國榮、陳富莉 (2022)。勞動環境安全衛生認知調查第3期報告(勞動部勞動及職業安全衛生研究所委託研究報告(編號:ILOSH11110019)，Issue。

葉婉榆、張珏、胡佩怡 (2015)。臺灣受僱者職場壓力與減效出席之相關因素[Correlates of Workplace Stress and Presenteeism among Taiwanese Workers]。勞動及職業安全衛生研究季刊，23(3)，242-267。

鄒秀明 (2021)。遠距辦公優點多調查：台灣上班族對遠距辦公觀感正面。

<https://udn.com/news/story/7238/5171652>

廖珮玟 (2015)。從量化與質化研究信效度探討社會科學領域的研究品質 [From the Reliability and Validity of Quantitative Research and Qualitative Research to the Development of Social Science Research Quality]。中華科技大學學報(62)，69-88。

蕭怡欣 (2021)。遠距工作文獻回顧 [A Review of Telework Research]。科技與人力教育季刊，7(3)，82-96。[https://doi.org/10.6587/jthre.202103_7\(3\).0004](https://doi.org/10.6587/jthre.202103_7(3).0004)