

當WFH來臨，你準備好了嗎？

線上調查報告導讀：<https://bit.ly/3r0Setu>

104人力銀行

2022年1月26日

1

WFH概覽及影響

- 5%正在WFH及五大特徵質
- 勞資不同調：工作效率/產出、是否啟動WFH
- 勞資同調：提升員工滿意度、Hybrid work

WFH，你是其中之一嗎？

5.2% 的求職會員

4.9% 的企業正WFH

合計(正在+曾經)

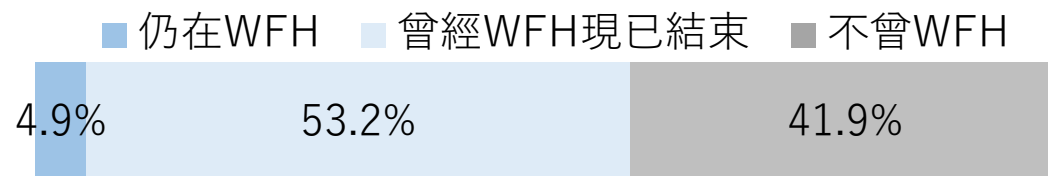
37.7% 的求職會員

58.1%的企業有WFH

受訪的2,755位求職會員



受訪的2,637家徵才企業



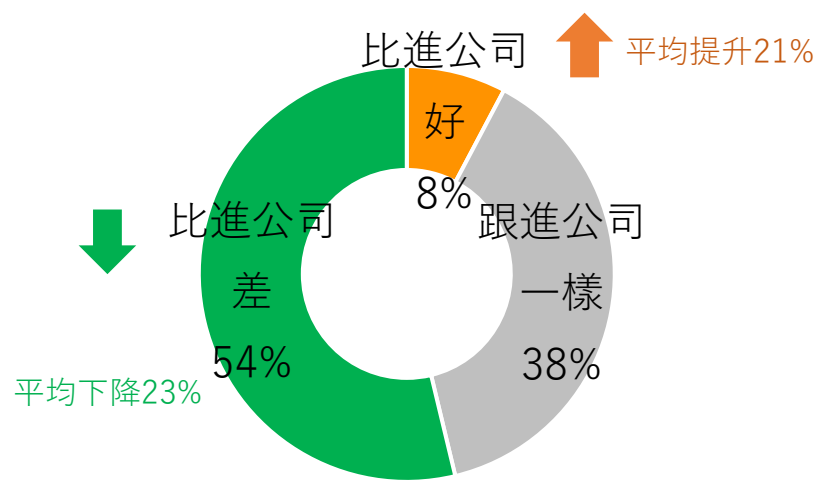
WFH的五大特徵質：

綜合曾經及正在WFH的企業及上班族，企業多具備以下五大特徵質：

1. 北部、大型(員工500人以上)、外商、上市櫃
2. 軟體網路/電信通訊、大眾傳播、電子資訊/半導體資訊科技業、金融投顧及保險業。軟硬體資訊設備充足(抗性低)
3. 新創公司。節省租金成本
4. 公司文化自由開放，員工平常無需打卡
5. 跨國公司。克服時差，且在台員工人數少

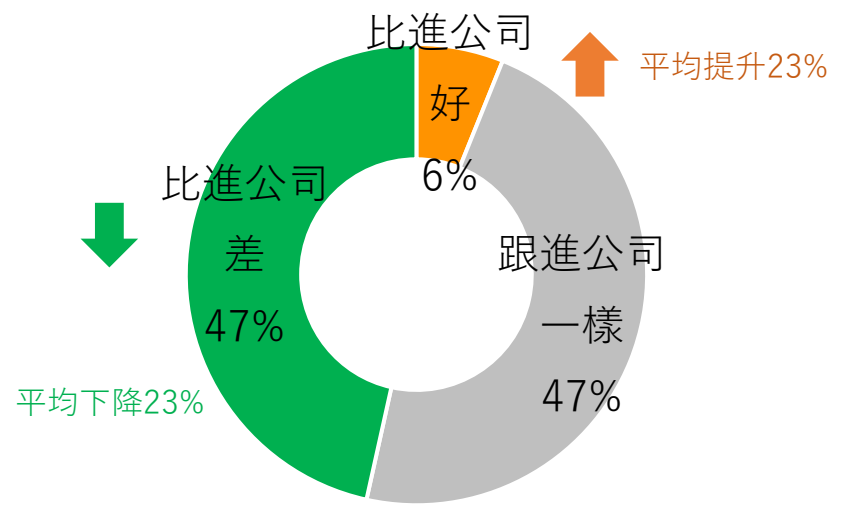
(過半)54%的企業認為，WFH工作效率比進公司差

企業看WFH工作效率



54%的公司認為，WFH工作效率比進公司差
僅8%的公司認為，比進公司好
兩者占比相差46個百分點
另，38%的企業認為相同

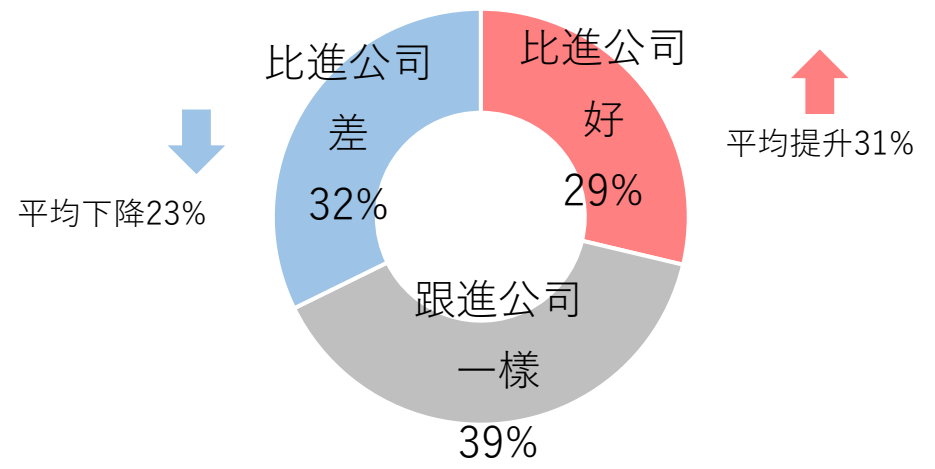
企業看WFH工作產出



47%比的公司認為，WFH工作產出比進公司差
僅6%的公司認為，比進公司好
占比相差41個百分點
另，47%的企業認為相同

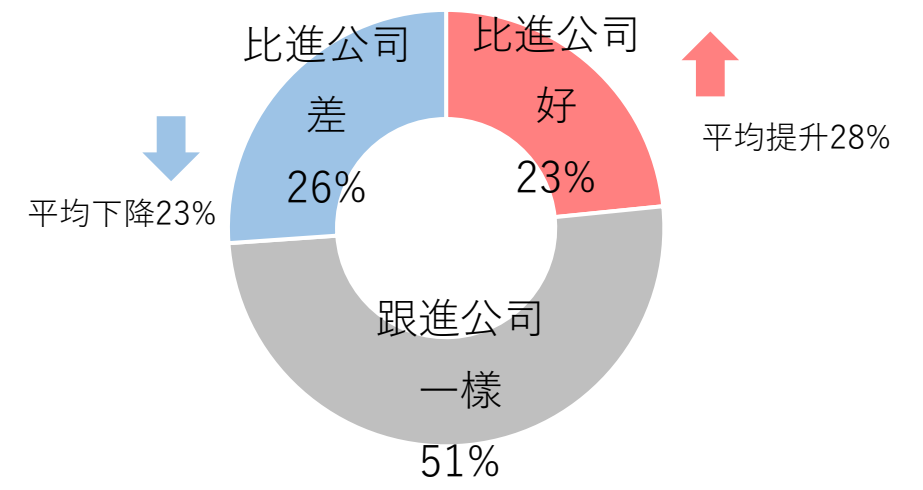
(過半)51%的上班族認為，WFH工作產出和進公司一樣

上班族看WFH工作效率



32%的上班族認為，WFH工作效率比進公司差
29%的上班族認為，比進公司好
占比僅相差3個百分點
另，39%的上班族認為相同

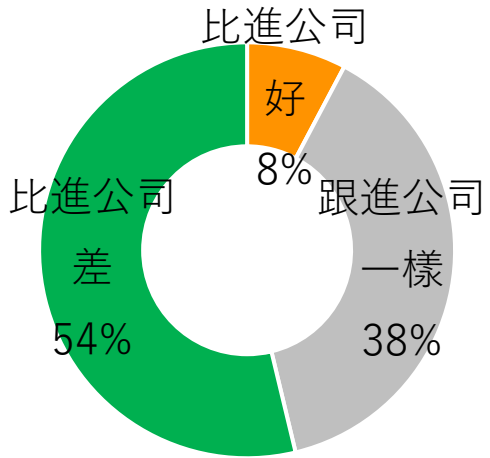
上班族看WFH工作產出



26%的上班族認為，WFH工作產出比進公司差
23%的上班族認為，比進公司好
占比僅相差3個百分點
另，51%的上班族認為相同

WFH對工作的負面影響 企業悲觀，上班族樂觀

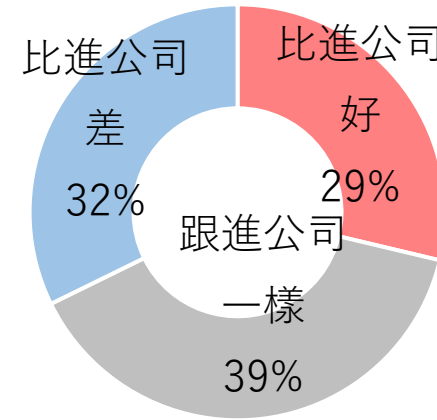
企業看WFH工作效率



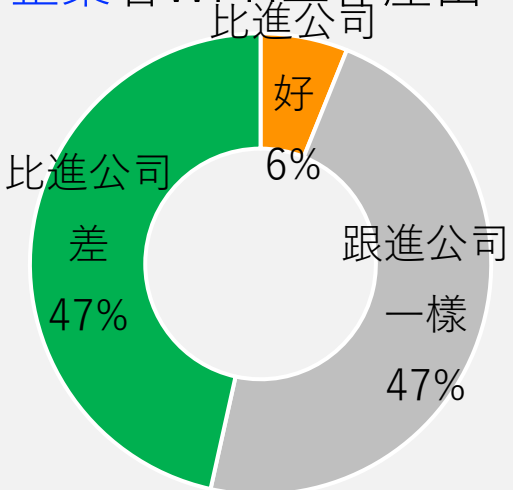
WFH比進公司差的比例



上班族看WFH工作效率



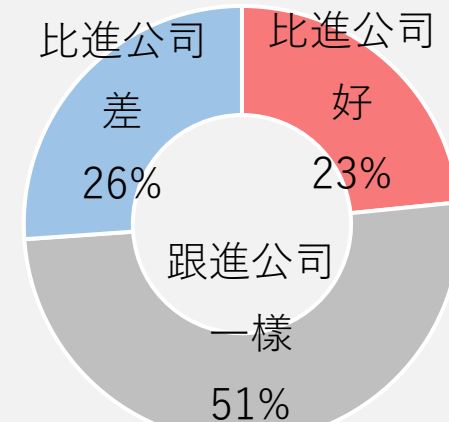
企業看WFH工作產出



WFH比進公司差的比例



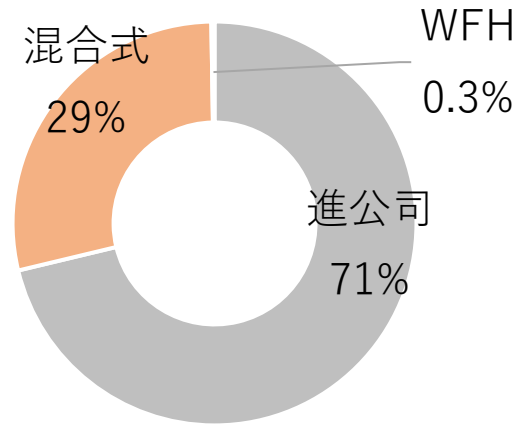
上班族看WFH工作產出



企業傾向進公司，上班族傾向混合或WFH

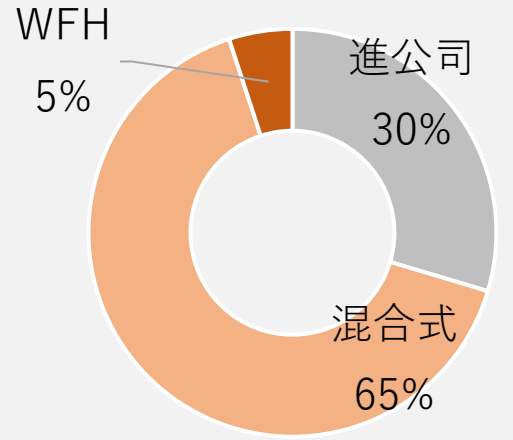
混合Hybrid work，以「3天進公司 + 2天WFH」最受歡迎

企業偏好的工作型式



46%認同WFH是未來趨勢
3天進公司+2天在家 40%
4天進公司+1天在家 28%

上班族偏好的工作型式



71%認同WFH是未來趨勢
3天進公司，2天在家 48%
2天進公司，3天在家 26%

提供雙方認知落差並啟動循環調查後，

81%企業不為所動，不會調整目前(進公司)工作模式。但上班族轉趨務實，72%維持現狀(進公司)

→上班族對WFH雖有高度偏好，但當企業無法WFH時，仍會接受進公司

2

上班族能爭取WFH嗎？先懂企業怎麼做

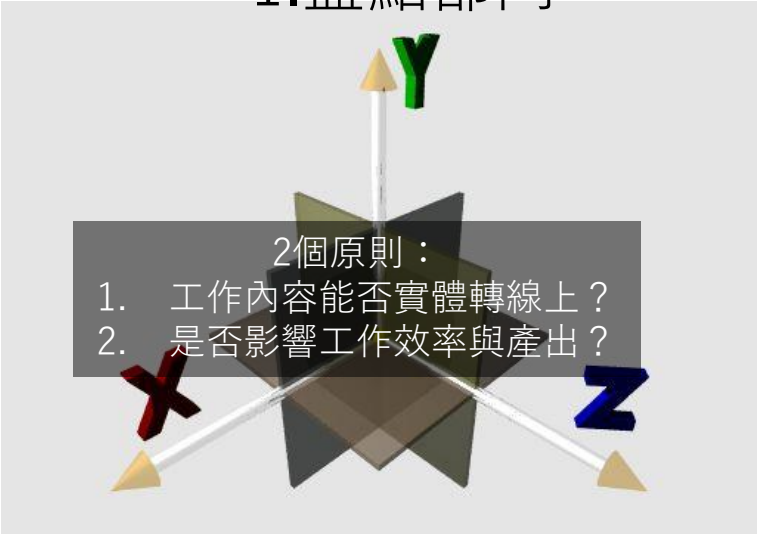
- 15類職務
- 人選的7大原則、及1個關鍵例外
- 上班族爭取WFH的5個check point
- WFH成功5因素，首重、必備、關鍵

1 企業盤點期

企業透過2個原則 x 3個盤點，決定15類職務WFH

- 生產/銷售/人資/研發/財務
- 台灣/海外

1. 盤點部門



- 2個原則：
1. 工作內容能否實體轉線上？
 2. 是否影響工作效率與產出？

3. 盤點員工

2. 盤點職務

- 可/不可在家工作事項。在網路、設備系統、連線服務皆完備的情況下評估
- 可在家工作事項，仍缺哪些工作所需軟硬體設備。如VPN虛擬公司內部網路、外部網路、筆電、桌機轉手機、印表機等
- 影響涉外事務的替代方案，如客戶合約用印請款等

1. 經營/幕僚類人員
2. 人力資源類人員
3. 行政/總務類人員
4. 財務/會計/稅務類
5. 行銷類人員
6. 軟體/工程類人員
7. 業務銷售類人員
8. 產品企劃類人員
9. 設計類人員
10. 專案/產品管理類人員
11. 客戶服務類人員
12. 法務/智財類人員
13. 文字編譯類人員
14. 金融專業類人員
15. 營建規劃類人員

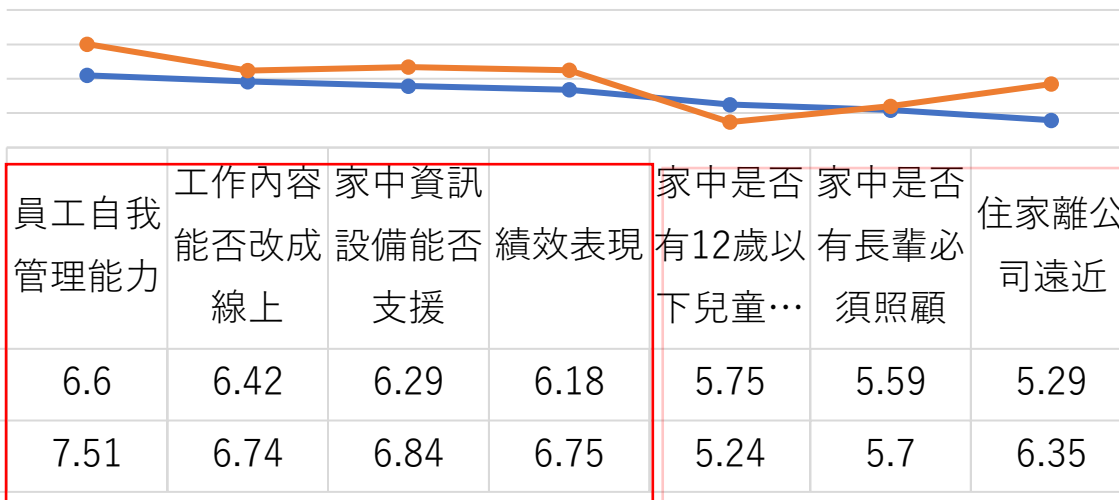
①企業盤點期

企業透過2個原則 x 3個盤點, 7標準判斷員工是否WFH

7大原則：

- 排序優先：員工自我管理能力强、績效表現佳、工作內容能否改成線上、家中資訊設備能否支援
- 排序置後：個人的家庭成員狀況、住家遠近

企業端和上班族判斷是否 WFH 的因素



認同度1~10分, 分數愈高、表示愈認同

1個例外：

- 關鍵人才：超越部門 x 職務 x 員工
- 定義：
 1. 出缺的風險性高
 2. (出缺後的衝擊與影響大)
 3. 對公司貢獻度高
 4. 稀缺人才, 市場招募不易
 5. High potential高潛力人才

上班族能爭取WFH嗎？5大指標檢核表

5項指標中，

- 若有4~5項符合，有機會，須證明或試行WFH不但不打折，反而優於在公司。
- 若僅0~3項符合，機會不大，並可能引起反效果。

自評結果	Check point 1 : 我屬於15類 WFH職缺嗎？	Check point 2 : 我過去的績效好 嗎？自律性高嗎？	Check point 3 : 我是公司的關鍵 人才嗎？	Check point 4 : 我的公司具有 WFH企業的特 徵質嗎？	Check point 5 : 我的公司正為如 何提高員工滿意 度而苦惱嗎？
是					
否					



WFH工作機會成長幅度大，但占比仍低

比3年前成長4.6倍，逾5,300筆職缺，占總體徵才市場約1.5%

2022年1月v.s.2019年1月

104人力銀行

104人力銀行 **前端、PHP或Java工程師招募**
 薪優、職能培訓機會多

WFH

地區

職務類別

只搜尋職務名稱 相關搜尋：[可年後上班](#)、Web、AWS、Git、API、Docker

切換高階職

職務 公司

更新日期 ▾ 出勤制度 ▾ 薪資待遇 ▾ 經歷要求 ▾ 公司相關 ▾ 更多條件 ▾ 排除條件 ▾

清除

找公司：[台灣愛渠西來技...](#) [百瑞精鼎國際股...](#) [致伸科技股份有...](#) [爭鮮股份有限公司](#) [更多公司 >](#)

全部(5357) 全職(4274) 兼職(1021) 高階(25)

其他 ▾

第 1 / 150 頁 ▾

符合度排序 ▾

首重「建構彈性有效的作業模式」

企業排序	WFH成功要素	企業端	上班族
1	彈性有效的作業模式	62.7%	71.0%
2	彼此信任的公司文化	54.1%	51.3%
3	清楚明確的績效目標	50.6%	42.2%
4	充足順暢的軟硬體設備	49.4%	45.0%
5	適切的職務和人選	33.4%	29.9%

WFH成功的5項因素

首重 **彈性有效的作業模式**

常見3種做法：

1. 資料分級，機密性低的於雲端共享，機密性高的設權限或人進公司
2. 建立線上工作進度表，google表單或開發模板
3. 製作實體轉線上的教用守則，如線上銷售、線上維修等素材

解決3大痛點：

1. 資安疑慮
2. 員工對公司的歸屬感、凝聚力減弱
3. 公司為掌握績效與進度，有開不完的線上會議

必備「充足順暢的軟硬體設備」

企業排序	WFH成功要素	企業端	上班族
1	彈性有效的作業模式	62.7%	71.0%
2	彼此信任的公司文化	54.1%	51.3%
3	清楚明確的績效目標	50.6%	42.2%
4	充足順暢的軟硬體設備	49.4%	45.0%
5	適切的職務和人選	33.4%	29.9%

WFH成功的5項因素

必備 充足順暢的軟硬體設備

常見5類設備：

1. 線上即時溝通及會議軟體，如teams、google meet、白板、螢幕分享等
2. 筆電
3. VPN虛擬專用內部網路
4. 線上出勤打卡
5. 外部無限網路

解決3大痛點：

1. 員工因家中設備不足導致產出下降
2. 溝通困難，如不即時、表達不到位、訊息接收不完整
3. 員工因WFH導致網路費用增加

關鍵「彼此信任的公司文化」

企業排序	WFH成功要素	企業端	上班族
1	彈性有效的作業模式	62.7%	71.0%
2	彼此信任的公司文化	54.1%	51.3%
3	清楚明確的績效目標	50.6%	42.2%
4	充足順暢的軟硬體設備	49.4%	45.0%
5	適切的職務和人選	33.4%	29.9%

WFH成功的5項因素

關鍵 彼此信任的公司文化

常見9種做法：

1. 員工主動向主管回報工作進度，例如，每天早晚
2. 主管充份授權員工
3. 主管掌握員工工作進度時，用關懷口吻取代質疑監控
4. 增加非正式的「一對一」教練時間，不刻意、內容短，協助員工解決問題
5. 重視專案結果，不在乎一天何時、或在何地完成
6. 不論是否開會，每天上傳工作日誌分享到雲端
7. 每天固定早會，同步當天工作事項
8. 每天固定晚會，下班前，更新進度
9. 必要的「過度」溝通

解決3大痛點：

1. 主管容易懷疑員工偷懶，員工隨時on call、情緒緊繃
2. 主管經常找不到員工，工作績效及進度不易掌握
3. 員工隨時on call、情緒緊繃，怕主管找不到人，被誤會偷懶

3

WFH能解決什麼

- 優缺點比較
- 防疫之外，還可解決：提高滿意度、吸引關鍵/海外人才、降租金
- 不可解決：高離職率、低薪
- 有機會但不一定能解決：提高工作效率及產出

WFH的三大優缺點， 企業在乎工作是否受到影響，上班族怕工時無限、怕被誤會偷懶

排序	WFH優點		WFH缺點	
	企業看法	上班族看法	企業看法	上班族看法
1	45.6% 節省支出，如：辦公室的租金、水電、資材等固定費用	66.1% 時間運用更有彈性	55.1% 員工產出受影響，如：家人干擾、或家中設備不完備、網路慢、常斷線等	43.4% 上下班時間變得模糊，工時拉長
2	41.8% 加強員工自我管理	64.8% 不用通勤，可以多睡一點	51.9% 員工家中誘惑太多，工作容易分心	38.4% 隨時ON CALL、情緒緊繃，怕主管找不到我，誤以為我偷懶
3	29.8% 提高員工滿意度，有助留才及徵才	56.5% 省錢，如：治裝化妝費、外食餐費、交通費等	50.9% 溝通困難，如：不即時、表達不到位、訊息接收不完整	36.8% 費用增加，如：水電、網路、網購食物等

82%企業認同，平均提升33%
70%上班族認同，平均提升29%
主要原因：生活與工作平衡

從數據，看WFH可以✔️、無法❌、不一!⚠️ 能解決哪些問題？



提高員工滿意度

- (B)82%曾WFH企業有感WFH能提升員工滿意度，平均提升33%。WFH 8大優點排序第3(30%)
- (C)79%曾WFH上班族有感WFH能提升對公司滿意度，平均提升29%



吸引關鍵或海外人才

- (B)曾WFH企業認同WFH有助提高人才吸引力，平均提升5.23分。WFH 8大優點排序第5(25%)。5%企業曾遇因無法WFH而婉謝錄取。51%願視績效表現/職務屬性/候選人條件個別開放WFH
- (C)曾WFH上班族認同有助提升公司吸引力，平均提升6.25分。8%求職者曾因無法WFH而婉謝錄取



節省辦公室租金

- (B)WFH 8大優點，排序第1(46%)
- (C)曾WFH上班族認同有助提升公司吸引力，平均提升6.25分



提高工作效率

- (B)提升工作效率十大措施依序為：獎勵制度、有效授權、教育訓練、建立個人目標和成就列表、改善硬體環境、WFH、給假、改善作業流程、允許小睡、email改革。(C共識)
- (B)WFH排6



降低離職率

- (B) 僅4%企業曾遇員工無法WFH而離職
- (C)員工離職十大考量依序為：薪資、福利、生活與工作平衡、升遷、產業前景、通勤方便性、工作內容挑戰性、公司規模、企業知名度、可否WFH。不開放WFH並非員工離職主因，排序第10。6%求職者曾因無法WFH而離職

WFH如何幫助企業解決問題？綜合評估表

項目	三大人資指標體檢結果						企業維運需求					
	離職率		薪資水平		員工滿意度		招募關鍵或海外人才		節省辦公室租金		提高工作效率	
企業自評	低	高	高	低	高	低	有	無	有	無	有	無
組織文化 match嗎	V	X	V	X	V	X	V	X	V	X	V	X
	X	V	X	V	X	V	X	V	X	V	X	V
WFH能解嗎	不可				可		可				不一定	
該WFH嗎	不該因為無效				無迫切但有效	該且有效但需留意組織文化	該且有效但需留意組織文化	無需求	該且有效但需留意組織文化	無需求	不一定	無需求
若不WFH的後果	維持現狀				滿意度持續低落	招不到關鍵或海外人才	維持現狀	無法省辦公室租金	維持現狀			
企業健診評估或搭配其他解法	--	調薪、強化雇主品牌	--	調薪	--	--	--	--	--	--	獎勵、訓練、e化	--

Remind 1 :

檢視工作效率及產出、滿意度、忠誠度(關鍵人才離職率)

WFH實施1、3、6個月後，定期檢視以下：

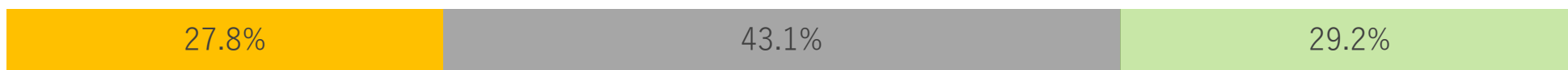
- 1. 工作效率/工作產出
- 2. 添購WFH軟硬體費用
- 3. 員工滿意度
- 4. 員工離職率
- 5. 辦公室固定費用

WFH雖能提高員工滿意度，但員工可能有更多跨區跨國的遠距工作，或更容易同時兼差，或更方便求職面試。對於中度忠誠的「機會型」員工，雖然平時積極行事，但只要組織無法提供更多資源或外面有更好的誘因，就會離開。

- 34.5%的企業感受「員工忠誠度降低」，比例高於20.7%的企業感受「員工忠誠度增加」，差距達13.8個百分點。
- 29.2%的上班族感受「員工忠誠度降低」，比例略高於27.8%的上班族感受「員工忠誠度增加」，差距達1.4個百分點。

- 會增加，員工對公司更滿意更具向心力
- 沒有影響
- 會降低，員工有更多跨區跨國的遠距工作機會，或更容易同時兼差，或更方便求職面試

曾WFH的上班族

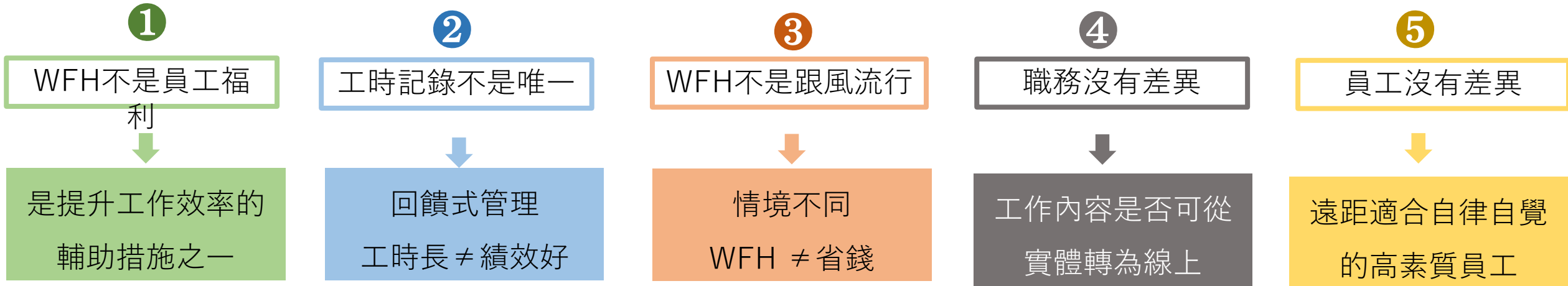


曾WFH的企業



Remind 2 :

WFH成功，還須突破五大盲點



仍有14%的企業、27%的上班族誤認WFH是員工福利的一環
WFH是員工需要，不是想要
WFH是雇主品牌的一環

把員工當大人的「風箏式管理」
報表不是流水帳，動態回饋
主管與部屬一對一視訊(非團體開會)輕鬆面談

WFH可能增加費用：

1. 添購軟硬體
2. 補助員工水電/網路費
3. 工作效率及產出降低的相對損失
4. 實施期間未確認辦公室停租的租金

不適合WFH的行職業：

1. 一般製造業
2. 醫療保健及環境衛生業
3. 建築營造及不動產業
4. 住宿/餐飲服務業
5. 旅遊/休閒運動業
6. 實驗室研究員、法庭工作者、社工等

誰不適WFH或需特別關照：

1. 低績效員工
2. 低自律員工
3. 新進員工
4. 需帶領/協助/確認的資淺員工
5. 常溝通不順而暴怒的員工
6. 隱藏進度不主動求救

附件1：資料來源

為探究不同方的認知差距，進而縮小認知差距、尋求社會和解，104公共事務部啟動「循環式調查」，於2021年12月~2022年1月，以徵才企業和求職會員為調查對象，分別啟動三波網路調查，並於第三波，將徵才企業看法提供給求職會員、將求職會員看法提供給徵才企業，期望透過「循環式調查」縮小雙方認知差距。

連續三波網路調查，

徵才企業有效樣本共計3,419份，在95%的信心水準下，抽樣誤差為 $\pm 2.5\sim 3.5\%$ 。
求職會員有效樣本共計3,390份，在95%的信心水準下，抽樣誤差為 $\pm 2.4\sim 3.9\%$ 。

其中，有回答是否WFH，

在2,755份求職會員樣本中，共計1,038份曾經或目前仍WFH，占38%
其中，620份曾經或目前仍WFH回答工作效率和產出。

在2,637份徵才企業樣本中，共計1,531份曾經或目前仍WFH，占58%
其中，931份曾經或目前仍WFH回答工作效率和產出。

Thank You.