

## 第五章 結論與建議

本研究宗旨在探討辦公室配置與工作者隱私感及相互溝通之關係研究。經由「辦公室調查」與「工作者問卷調查」，依據研究動機目的與相關文獻探討之後，進行前期測試修正研究內容，再進行正式研究，將數據量化後分析討論。本章節研究分析結果作為彙整，內容分為第一節結論與第二節建議，分別說明如下。

### 第一節 結論

#### 壹、不同工作背景變項工作者選擇與辦公室配置之相關性討論

本研究發現不同工作行業別、工作性質、溝通方式之工作者選擇辦公室配置方式不同，茲就各層面之研究結果說明如下：

##### 一、工作行業別與辦公室配置

就本研究調查，不同行業選擇辦公室配置具差異性，製造業、金融及保險業因為工作內容多為例行性工作，也就是像工廠作業員般當業務進來時，工作者不需與其他同事人討論，只要照著平常工作方式處理，故此類群的企業多選擇個別作業型辦公室來容納工作者。

而資訊及通訊傳播業及科技及技術事業選擇獨立研究型辦公室較多，原因則是因為資訊產業者多為軟體工程師，需大量集中精神構思程式，故企業主多選擇獨立研究型辦公室。

文化教育事業、藝術娛樂及休閒業及其他大都選擇小組合作

型，營造業、公共行政業、醫療保健及社工、支援服務業因樣本數不足，故不列入考量。

## 二、工作性質與辦公室配置之調查結論

設計、行銷、服務及行政選擇個別作業型辦公室較多，其原因可能是因這些行業無明顯辦公室需求，企業主並沒有很深入考量其辦公室配置對於工作內容的對應，故就選擇市面上較常見的辦公室家具系統作為辦公室佈置基本架構。本研究也發現研究性質工作者則較趨向在獨立研究型內工作，顯示研究性質企業主在設計其辦公室時，有考量到工程師從事軟體開發時，極需要專心思考的工作特性。行銷性質工作則以小組合作型較多，因從事行銷工作者，充分注重人與人之間互動溝通的工作特性，而小組合作型辦公室提供良好的互動平台，故行銷性質工作企業主在設計其辦公室時皆有其基礎概念而實施。

## 三、工作位階與辦公室配置之調查結論

不同的工作位階的工作者選擇辦公室類型也有所不同，主管、非主管及其他工作職稱者選擇個別作業型辦公室較多，獨立工作者則因為樣本過少，故不列入考量。

## 四、業務性質與辦公室配置之調查結論

在業務性質方面，不論是極隱性知識、隱性知識、中性知識和顯性知識業務性質都選擇個別作業型，沒有特別差異，其原因可能是因為公司企業中工作內容不止一種，而知識的顯隱性較難

從外顯特徵得知：如工作職稱、行業……等，且為求各單元內室內裝潢達一致性，故辦公室設計較未從業務性質中著手考量。

#### 五、溝通方式與辦公室配置之調查結論

個別作業型、獨立研究型、小組合作型及知識交流型溝通方式調查結果顯個別作業型工作者較會使用同時同地溝通，而獨立研究則選擇同時不同地，如：MSN、電話……等，其原因為獨立研究型辦公室大都需保持安靜及其工作者大都為工程師，使用電腦機會較大，故較會選擇此種溝通方式。另外兩類，則因樣本數不足不予以討論。

#### 六、辦公室溝通地點之調查結果

由受訪者自由填寫的調查結果中得知，工作者閒聊的地方大都發生於茶水間、樓梯間、陽台、吸煙室、廁所(前)等，這些空間成為工作者可以稍微放鬆心情的地方，如果可以稍加利用，不但可以成為提神醒腦的空間，更可有效的成為溝通進行的場所。研究者認為如能把這些空間好好整理一下，或許能解決在每一次辦公室調查中總是佔工作者不滿第一名的「沒有轉換情緒的空間」之意見，企業主更不需要花大筆金錢另外設置一些娛樂設施，也可以讓狹窄空間發揮最大的價值，工作者得以暫緩工作壓力以讓工作達到最大的產值。

#### 貳、不同辦公室配置對隱私層面及溝通層面之分析結果

本研究發現不同辦公室配置工作者對於隱私二構面：工作環境

感知、個人隱私感及溝通四構面：口語溝通、非口語溝通、團隊個體間溝通、溝通促進知識整合之調查結果分析如下：

#### 一、不同辦公室配置對隱私層面之分析結果

在對於隱私層面調查中，封閉式的獨立研究型辦公室在隱私感中對於工作環境感知構面評價比個別作業型高，而個別作業型又比開放式的小組合作型的評價高，故顯示工作者還是非常注重工作環境能給予他們工作隱私度。

#### 二、不同辦公室配置對溝通層面之分析結果

在對於溝通層面調查中，知識交換型中的工作者對於口語構面比個別作業型、獨立研究型、小組合作型工作者有較高的正面評價，其原因可能為知識交換型的工作者多從事創作工作較注重溝通討論但又有時需要獨立創作，故能讓其能使她們彈性使用的知識交換型辦公室能滿足其對口語溝通的期待。

而獨立研究型對於非口語溝通構面較個別作業型與小組合作型辦公室工作者有正面效果，顯示獨立研究型辦公室工作者較偏愛非口語溝通方式。

#### 參、各類型辦公室中不同工作背景變項的工作者在隱私構面之差異性分析

辦公室所給予工作者的隱私感，的確會因為不同的工作背景對於隱私感的要求而有顯著的不同。顯示辦公室設計不只因應不同的行業別、企業組織、工作性質、職位、業務性質，也需要尊重工作

者，並妥善處個人隱私感。以下幾點為本研究歸納結果：

一、不同辦公室配置所給予工作者的隱私感，會因為工作行業別而有不同

支援服務業(如租賃、旅遊、保健業等)在個別作業型辦公室中對於隱私構面呈現顯著，顯示支援服務業對於開放式的個別作業型辦公室的非完全封閉、一字排開的開放空間所提供的隱私感強度較適合處理服務業務的支援服務業工作。

金融及保險業、文化教育事業在對於小組合作型辦公室所提供給予的隱私度感到滿意，原因可能為金融及保險業及文化教育事業者其工作實質內容多在外與人溝通，如金融保險業者常常出勤拜訪客戶，而文化教育事業者，本研究填寫問卷者多為老師，其真正工作場所在於課堂，故開放交流度高的小組合作型辦公室對於此類未必需要辦公室隱私者便不會造成困擾。

二、不同辦公室配置所給予工作者的隱私感，會因為工作性質而有不同

由研究結果顯示，研究性質工作者對於個別作業型辦公室隱私的適應性來得比設計性質工作者好，顯示研究性質工作者偶有想與人交流溝通之慾望。而在獨立研究型及小組合作型辦公室中，服務性質和行銷性質工作者對於隱私感都顯示顯著，顯示這兩種類群之工作者對於辦公室所提供隱私感的要求並不高，故在極封閉的獨立研究型辦公室與互動極頻繁的小組合作型辦公室中都顯得滿意。

三、不同辦公室配置所給予工作者的隱私感，會因為工作職稱而有不同

根據研究結果顯示，主管在個別作業型辦公室中對於隱私感要較其他職位者來得滿意，顯示大多數的主管仍偏愛傳統開放式的個別作業型辦公室以便監視員工。獨立工作者則在小組合作型中呈現顯著，推論其認為與他人溝通互動要來的比個人隱私重要。

四、不同辦公室配置所給予工作者的隱私感，會因為業務性質而有不同

本研究結果顯示，極隱性知識業務性質工作者在小組合作型辦公室中呈現較高的顯著，顯示極隱性知識者須利用圖示、文字、口語傳授業務知識給他人時較需要開放且能及時溝通的小組合作型辦公室來輔助他們。

肆、各類型辦公室中不同工作背景變項的工作者在溝通構面差異性分析

辦公室的溝通行為，的確會因為不同的工作背景對於工作溝通行為的要求而有顯著的不同。顯示辦公室設計不單單只要考量個人性格，也必須因應不同的行業別、企業組織、工作性質、職位、業務性質而調整。以下幾點為本研究歸納結果：

一、不同辦公室配置的溝通行為，會因為工作行業別而有不同

本研究分別調查個別作業型、獨立研究型、小組合作型及知

知識交換型辦公室結果顯示：支援服務業(如租賃、旅遊、保健業等)、金融業、公共行政業等服務性質較多的工作行業別工作者認為開放的個別作業型辦公室是有助於其工作時的口語溝通。工作性質較偏不需要常與人溝通且獨立作業性質較高的製造業及文化教育事業之工作者，認為封閉式的獨立研究型型辦公空間為其較適合的工作環境。

在研究中同時也顯示，需要長期專注於研究開發的資訊及通訊事業最不喜歡與人親密接觸的小組合作型辦公室，而金融及保險業則因為工作性質上常需與客戶、同事討論溝通，故其在非口語溝通、團隊個體間溝通、溝通促進知識整合的構面上呈現明顯差異，顯示小組合作型辦公室有助於金融及保險業工作者工作行為。並且在非口語溝通上金融及保險業工作者也比其他行業來得顯著，顯示其在與客戶、同事溝通時較偏愛面對面溝通，以對方的表情、聲調、手勢……等來判別對方的溝通涵義，故小組合作型辦公室其開放、面對面座位且緊密的辦公桌排列方式皆有助於金融及保險業工作者工作上的溝通行為。

資訊及通訊傳播業在知識交換型辦公室中的口語溝通方面較為顯著，顯示有時需專注但有時又需要與人充分溝通的資訊及通訊傳播業，對於可以彈性使用的辦公空間形式較為喜愛。

## 二、不同辦公室配置的溝通行為，會因為工作性質而有不同

整體來說，行銷性質工作者對於開放的個別作業型辦公室及小組型辦公室呈現較高滿意度，由於行銷性質工作者大都需與客戶密切溝通討論，其工作性質偏向顯性知識，也就是其工作業務

較能用圖示、文字與人溝通，並且由於工作內容較不需專心研究或創作，故較不需有獨立密閉的空間設計以利構思，所以開放且能及時與隔壁同事交談的個別作業型及小組合作型辦公室較適合其工作內容。

創作性質的工作在知識交換型中的非口語溝通呈現顯著差異，顯示創作工作者較希望能彈性的使用辦公空間，能更加自由地轉換座位到較隱密之處或者開放空間，研究中也發現創作性質工作者在非口語溝通方面呈現顯著差異，顯示創作性質者較傾項與人接觸，觀察同事的動作、擺置物品、動作及表情來判別同事的工作情況。

### 三、不同辦公室配置的溝通行為，會因為工作職稱而有不同

根據研究結果顯示，主管在個別作業型辦公室中對於溝通方式要較其他職位者來得滿意，顯示大多數的主管仍偏愛傳統開放式的個別作業型辦公室，研究者從實地堪訪後，認為多數主管如未有獨立一間辦公室者，多數坐於整體開放辦公室之最後排，此位置有利於觀察員工作業，故位居主管職位者通常會認為個別開放式的辦公空間有利於其與員工溝通，一是因為直接且方便的觀察員工及及時交代員工做事，二是因為這樣的辦公桌配置易造成壓迫感，導致員工較易接受指令，故主管職位者較偏愛個別辦公室配置方式。

而調查也顯示，獨立工作者在小組合作型辦公室中在促進知識整合構面上有明顯差異，表示獨立工作者認為小組做型辦公室可以促進其與他人溝通，研究者從實地探訪的結果推論，因為獨



立工作者多數為個人工作室性質較多，員工通常為1~2人，彼此之間關係較緊密，故獨立工作者較偏愛與他人能緊密連結的小組合作型辦公室。

#### 四、不同辦公室配置的溝通行為，會因為業務性質而有不同

本研究結果顯示，不同的辦公室配置中之溝通行為也會因為業務性質的不同，而產生差異，其中，極隱性知識業務性質工作者較不喜愛在個別作業型辦公室中工作，認為在此類型辦公室中對於溝通並無幫助，其原因可能為極隱性業務性質為較不易用圖示、文字的方式教授與人，溝通並無助於業務知識的傳達，且極隱性業務性質多數為為研究、創作類型工作，過於開放的個別作業型辦公空間反而會造成其他同事談話而造成無法專注於工作上。

另外，業務性質屬顯性知識工作者則認為在小組合作型辦公室中工作有利於促進知識整合，顯性知識業務多為可以利用圖示、文字、口語表達教授與他人，故對向式且開放無隔屏的小組合作型辦公室可增進其與其他同事交流溝通的機會。

本研究就目前四類型辦公室中不同工背景的工作者作為調查對象，探其不同工作環境中對於溝通方式的偏愛及應用，以利未來室內設計師作為設計辦公室之參考。

就研究結果而言，個別作業型辦公室的溝通方式為鍊型，具有效率明顯領導者組織完全規律性，維持傳統階級制度的觀念，訊息為層層傳遞方式，通常較傳統的工作會擇其為工作場所。獨立研究

型型辦公室的溝通方式，屬輪型，成員間彼此無交集只有一人負責與其他成員的溝通，這類型只要把工作成果呈報上級即可，就不重視工作過程中的溝通，只注重工作結果，較偏研究型、研發等需專注之工作。小組合作型辦公室的溝通屬環型，工作滿意度最高無領導者及組織，組織討論較鬆散，造成多方面發散式訊息，但整合較弱，但需要常常與人接觸的行銷、保險類公司則偏愛此類。知識交流型辦公室溝通，屬交互型溝通，成員獲得最大滿足組織具活力及目標需強勢領導整合者及方法，意見蒐集較多並討論結果可以得到整合，通常創作類、資訊類等需要靈感之工作較適合此辦公型態。

## 第二節 建議及後續研究

本研究乃屬於調查研究法，根據研究主題、研究過程、研究結果、研究發現。本研究分別針對實務界及後續研究者提出建議以供參考。

### 壹、針對實務界之建議

一、室內設計師應審慎評估工作者工作內容，再進行辦公室設計

本研究提供幾點評估工作者向度包括：企業行業別、工作者溝通方式、工作性質、工作職稱……等，日後設計師可參考這幾個向度來考量、設計適合不同屬性工作者之工作場所。

二、室內設計師應了解工作者心理因素，再進行辦公室設計

本研究所探討工作者隱私、溝通等只是辦公室設計因素中的一環，良好的辦公室規劃應考慮員工心理、工作性質、流程及溝通……等各項因素，如此才能建立一個另工作者感到舒適的工作環境，進而增加辦公效率，提高生產力，對勞資雙方都會帶來步少助益。

三、企業應注重工作者感受，衡量辦公室設計

在知識經濟的現代中，企業主不應要求企業員工老老實實的待在辦公桌前工作苦思，由研究結果及相關研究中顯示，讓工作者暫時轉移目標、紓解壓力有助於辦公效率的提升，故辦公室設計可以多一點人性的考量及妥善佈置零碎空間，如：廁所前、樓

梯間、茶水間.....等等，或許會得到意想不到的結果。

## 貳、針對研究方法的建議

本研究主採問卷調查法，在研究過程中，多數企業基於商業機密均較排斥研究者入內勘訪，並且每家公司工作者填寫問卷意願均不高，導致每辦公室之樣本數不足，故建議後續研究者可以採行個案研究法及觀察訪談法，只針對少數某特定行業之辦公室工作者深度訪談及長期觀察辦公室工作情況，觀察時間拉長及在單一環境下樣本數的提高必能對於辦公室研究有更深入的了解。

## 參、針對研究內容之建議

關於研究內容的後續方向，辦公室空間可從各行業從業人員人格特性中不同的領域感知方面著手探討其對於不同辦公室實質空間領域觀感，以更深入了解不同行業工作者之領域感知及空間偏好提供未來空間規劃參考。

另外，也可朝著不同企業組織所造成的溝通行為與實質辦公室空間著手。企業組織係指每種行業因其工作性質、工作者人格特質、業務特性.....所因應而生的企業生態，不同企業生態必有不同之企業文化差異，後續研究者可針對單一行業別做更深入的探討。再者，有關組織行為或組織氣候與溝通行為間的關係探討，至今無論在國內外的溝通理論中仍乏人問津，倘若往後相關的溝通行為研究中，能夠對不同企業組織文化所造成的溝通行為與實質辦公空間做詳細探究，相信我們對於社會實象的了解，達到非今日研究所想像的境界。