

澳門公務人員工作家庭衝突狀況及影響因素分析

柯麗香* 區耀榮**

【摘要】 基於公務人員工作家庭衝突議題的重要性和研究不足，本文透過調查瞭解澳門公務人員工作家庭衝突狀況，並從性別與家庭觀念、工作生活行為、自我效能、社會支持等方面分析其影響因素和緩解措施。結果發現，少部分公務人員存在工作家庭衝突，當中約三成人認為工作影響家庭，約一成人認為家庭影響工作，而女性受工作對家庭的影響較男性稍大，程度中等；至於家庭對工作的影響，男性和女性相若，程度較低。研究亦發現，性別和家庭觀念偏頗會增加兩性的工作家庭衝突，而上班和下班的通訊設備使用亦會影響工作家庭衝突，但利弊不一，因性別而異。在影響因素中，工作家庭平衡力的影響力最大，有助減少兩性的工作家庭相向衝突，而社會支持則有助減少女性的工作家庭衝突。基此，研究建議鼓勵部門採取生命周期導向及彈性化的管理模式、向人員提供心理輔導和工作家庭平衡力培訓、加強性別主流化的工作，以及制定針對家庭崗位歧視和性別歧視的法律。

【關鍵詞】 澳門公務人員 工作家庭衝突 性別家庭觀念 自我效能 生活/工作連通行為

Análise dos conflitos entre trabalho e família e dos factores influenciadores dos trabalhadores dos serviços públicos de Macau

O Lai Heong Ao Io Weng

Resumo: Considerando a importância do tema respeitante aos conflitos entre trabalho e família dos trabalhadores dos serviços públicos, assim como a escassez de investigação na área, este artigo procura, através de uma pesquisa, compreender conflitos existentes entre o trabalho e a família dos trabalhadores dos serviços públicos em Macau. Além disso, analisa os factores que influenciam estes conflitos e as medidas de mitigação, abordando aspectos como género e valores familiares, comportamentos no trabalho, auto-eficácia e apoio da rede social. Os resultados revelaram que uma pequena parte dos trabalhadores dos serviços públicos enfrenta conflitos entre trabalho e família. Cerca de 30% acredita que o trabalho afecta a família, enquanto aproximadamente 10% considera que a família afecta o trabalho. As

* 澳門公務人員聯合總會青年委員會秘書長。

** 澳門公務人員聯合總會青年委員會副理事長。

mulheres sentem um impacto do trabalho na família ligeiramente maior do que os homens, apresentando um grau médio de afectação. Já no que diz respeito ao impacto da família no trabalho, homens e mulheres mostram resultados semelhantes, apresentando um grau mais baixo de afectação. O estudo também concluiu que preconceitos de género e valores familiares podem aumentar os conflitos entre trabalho e família para ambos os sexos. Além disso, o uso de dispositivos de comunicação durante e após o horário de trabalho também afecta esses conflitos, embora os efeitos variem entre homens e mulheres. Entre os diversos factores, a capacidade de equilibrar o trabalho e a família tem o maior impacto na redução dos conflitos entre o trabalho e a família para ambos os sexos, enquanto o apoio da rede social é especialmente benéfico para a redução dos conflitos das mulheres. Com base nesses resultados, o estudo propõe que os serviços não só adotem um modelo de gestão flexível e orientado para os ciclos de vida dos trabalhadores, oferecendo-lhes apoio psicológico e formação sobre equilíbrio entre trabalho e família, como reforcem a integração de género e desenvolvam legislação contra as discriminações relacionadas com funções familiares e de género.

Palavras-chave: Trabalhadores dos serviços públicos de Macau, Conflitos entre trabalho e família, Género e valores familiares, Auto-eficácia, Vida/Trabalho, Conectividade de trabalho

一、研究背景和目的

隨着社會經濟發展，本澳雙職家庭現象已十分普遍，不少市民需要兼顧工作和家庭職責，面對不少壓力。公務人員亦不例外，面對社會對政府職能和公共服務需求的增加，部分公務人員在非工作時間也需要工作，或者在非辦公時間仍然時刻保持待命工作狀態，對公務人員的家庭生活也會造成影響。此外，隨着科技的日新月異和便利化，預期公務人員非辦公時間使用移動通訊設備工作的情況將會更為普遍，例如，不少部門利用手機通信軟件建立群組，公務人員在工餘時間可能會繼續處理未完成的工作，影響員工的休息和家庭生活時間。這亦容易導致工作和私人時間的界線變得越來越模糊，對其家庭生活的影響也不容忽視。

工作問題會影響家庭生活，反過來，繁重的家庭職責也會影響公務人員的工作。雙職家庭下班後需要處理家中事務，在家備短缺的情況下，承

擔的家庭壓力會變得更大，工作時也容易分心。因此，近年不少社會意見要求政府優化家庭友善的政策措施，讓員工更好地兼顧家庭和工作。¹ 由此可見，工作與家庭的雙向衝突是一個值得關注和研究的問題。

概念上，工作家庭衝突是指工作和家庭的需求無法有效兼顧而產生的角色衝突，即工作需求的滿足會影響家庭責任的有效履行，另一方面滿足家庭需求亦會阻礙了工作職責的正常履行。² 研究指出，工作與家庭之間的衝突不僅會導致員工的工作滿意度下降，同時亦會減少其生活幸福感，十分不利員工的身心發展。³ 特區政府一直秉持以人為本的施政理念，積極推進關懷公務人員的政策。鑑於現時有關本澳公務人員工作家庭衝突的調查仍然欠缺，因此，本研究關注公務人員的工作家庭衝突，透過問卷調查分析，瞭解其現況及影響因素，並藉此提出緩解公務人員工作家庭衝突的政策建議，促進社會平衡發展。

具體來說，本研究主要目的包括以下幾點：

- 瞭解本澳公務人員工作與家庭衝突現況；
- 分析其工作與家庭衝突的性別差異；
- 找出導致其工作家庭衝突的主要因素；
- 根據調查結果，提出相關的政策建議。

二、文獻回顧與研究假設

（一）工作與家庭衝突

隨着經濟發展、勞動力參與率的上升，在雙職家庭現象普遍的社會，工作家庭衝突也日漸受到研究者的關注，因為它不僅影響員工的工作狀況，亦會引起各種各樣的家庭及社會問題。按最早提出工作家庭衝突概念的學者 Kahn 等人的定義，工作家庭衝突是指工作角色對員工的要求與員工的家庭角色發生了衝突，而員工不能夠平衡來自兩方的壓力。⁴ 最被學者引用的是 Greenhaus 和 Beutell 提出的定義，他們認為工作家庭衝突是“一種

¹ “工聯婦委倡雙管齊下支援家庭”（2022-5-15）。《澳門日報》。

² Greenhaus, J.H. & Beutell, N.J. (1985). “Sources of Conflict between Work and Family Roles”, *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.

³ 陸洛、黃茂丁、高旭繁（2005）。“工作與家庭的雙向衝突：前因、後果及調節變項之探討”。《應用心理研究》，27，133-166。

⁴ Kahn, R. L., et al. (1964). *A. Organizational stress*. New York: Wiley.

角色間的衝突，來自工作與家庭領域在某些方面是相互矛盾的角色壓迫。也就是說，由於參與家庭（工作）角色，參與工作（家庭）角色變得更加困難。”⁵

Greenhaus 和 Beutell 將工作家庭衝突分為三種形式：基於時間的衝突，基於壓力的衝突和基於行為的衝突。基於時間的衝突（Time-based Conflict）是指家庭和工作的責任無法在同一時間內有效履行而產生的衝突。基於壓力的衝突（Strain-based Conflict）是指在履行家庭或工作職責時產生的壓力影響到另一個角色職責的履行。基於行為的衝突（Behavior-based Conflict）是指工作角色和家庭角色的行為模式之間發生的衝突。⁶

Greenhaus 和 Beutell 進一步指出了工作與家庭存在雙向衝突性質，即工作與家庭互為影響。當中，工作對家庭衝突（Work-to-family Conflict）指因工作需要而影響家庭角色的履行；家庭對工作衝突（Family-to-work Conflict）是指因家庭責任的承擔而影響工作績效。⁷ 須要指出，工作與家庭雙向影響程度並不是對稱的，有實證研究反映在華人社會，工作對家庭的影響顯著高於家庭對工作的影響。⁸ 此外，兩者的影響也存在性別的差異，一項跨國研究指出，平均而言，女性比男性面對的工作家庭衝突程度更高⁹，另一項有關中國社會的實證研究也指出，女性員工比男性員工更易因工作壓力和家庭壓力而陷入更嚴重的工作家庭衝突。¹⁰

造成工作家庭衝突的原因有很多，涉及不同層面，包括工作狀況、家庭背景、社會文化、個人性別觀念、人格、經歷等多方面因素。¹¹ 本研究將從工作狀況、性別家庭觀念、個人能力和社會支持四方面，分析工作家庭相向衝突的重要影響因素。

⁵ Greenhaus, J.H. & Beutell, N.J. (1985). "Sources of Conflict between Work and Family Roles", *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.

⁶ Ibid.

⁷ Ibid.

⁸ Lu, L., Kao, S. F., Chang, T. T., Wu, H. P. & Cooper, C. L. (2008). "Work/family Demands, Work Flexibility, work/family Conflict, and Their Consequences at Work: A National Probability Sample in Taiwan". *International Journal of Stress Management*, 15(1), 1-2.

⁹ 張春泥、史海鈞（2019）。“性別觀念、性別情境與兩性的工作—家庭衝突——來自跨國資料的經驗證據”。《婦女研究論叢》，3，26-41。

¹⁰ 許琪、戚晶晶（2016）。“工作—家庭衝突、性別角色與工作滿意度——基於第三期中國婦女社會地位調查的實證研究”。《社會》，3，192-215。

¹¹ 羅耀平、範會勇、張進輔（2007）。“工作—家庭衝突的前因、後果及干預策略”。《心理科學進展》，6，930-937。

（二）性別家庭觀念

價值觀念會指導人的行為。工作家庭衝突背後往往涉及到男性和女性之間的性別家庭觀念的差異。這種差異在中國文化裏尤其突出，中國傳統的家庭分工是“男主外、女主內”，也就是說男性主力負責工作賺錢，女性主要負責家庭事務，如照顧小孩、父母、做家務等。雖然隨着社會發展，女性教育水平、勞動參與率和收入的上升，以及現今社會倡導男女平等的信念，傳統性別觀念已有所淡化，但仍然影響着不少人的工作和家庭生活。性別觀點會影響男性和女性對家庭和工作中的角色定位及兩者重要性的判斷，繼而影響他們在家庭和工作的時間和資源的合理分配，從而引起工作家庭的衝突。例如，有研究發現，越是以工作為重的員工越會將精力、時間投入於工作，並會採取下班在線工作的方式，影響家庭生活時間。¹²另外，亦有研究指出，平等的性別觀念會降低勞動者的工作家庭衝突，且對女性的積極作用大於男性。¹³因此，我們認為人員的性別和家庭觀念越偏頗，在工作和家庭的資源投入會越不合理，並提出假設1：性別和家庭觀念越偏頗，工作家庭相向衝突會越大。

（三）工作和生活行為

工作狀況是工作家庭衝突的重要原因，其中，工作時間長是最常見和明顯的導致工作家庭失衡的因素之一，因為工時過長會擠壓承擔家務和參與家庭生活的時間。¹⁴隨着通訊科技的發展，工作時間對家庭生活的影響形式也有所改變，尤其是移動通信軟件的普及，很多員工都需要在工餘時間使用通信設備參與工作。一些學者稱之為“工作連通行為”（Work Connectivity）。為易於理解，本文稱之為“下班在線工作”。有分析指出，“下班在線工作”會增加員工的工作壓力、負擔和焦慮，並會影響家庭生活。¹⁵須要指出的是，學術界目前只探討過“下班在線工作”對工作家庭衝突的影響，並沒有調查工作時間使用通訊設備處理家事對工作的影響，本文對應稱之為“生活連通行為”（Life Connectivity）或“上班在線生

¹² 張曉翔等（2013）。“工作—家庭中心性與心理脫離：非工作時間工作連通行為的中介作用”。《中國臨床心理學雜誌》，6，1008-1012。

¹³ 張春泥、史海鈞（2019）。“性別觀念、性別情境與兩性的工作—家庭衝突——來自跨國資料的經驗證據”。《婦女研究論叢》，3，326-41。

¹⁴ 羅耀平、範會勇、張進輔（2007）。“工作—家庭衝突的前因、後果及干預策略”。《心理科學進展》，6，930-937。

¹⁵ 袁碩、唐貴瑤（2018）。“工作連通行為研究述評與展望”。《外國經濟與管理》，40，112-125。

活”。從另一角度看，通訊科技也有助員工便捷和彈性地處理家庭事務，減低工作對家庭的影響。基此，我們認為“下班在線工作”會增加工作對家庭的衝突（假設2），但“上班在線生活”會減少工作對家庭的衝突（假設3）。反過來，“下班在線工作”因佔用了家庭生活時間，故會減少家庭對工作的衝突（假設4），而“上班在線生活”因佔用了工作時間，故會增加家庭對工作的衝突（假設5）。

（四）自我效能（Self-efficacy）

個人能力對解決問題十分重要，工作家庭衝突問題也不例外。不少研究曾分析個人的自我效能對緩和工作家庭衝突有重要的作用。¹⁶ 自我效能是指一個人認為自己能否運用自身能力，做到某些事情、達成目標的程度。信心和信念往往會影響一個人的行為和結果，自我效能越高的人，會更有效地處理工作和家庭的問題，出現工作家庭衝突的情況也相應較少。¹⁷ 然而，由於目前的大部分研究主要探討自我效能的作用，較少針對特定領域（如工作家庭平衡）的自我效能，故本研究會評估工作與家庭平衡的自我效能（Work-Family Balance Self-efficacy）對工作家庭衝突的影響力，並提出假設6：工作與家庭平衡的自我效能越強，工作家庭相向衝突會較少。

（五）社會支持

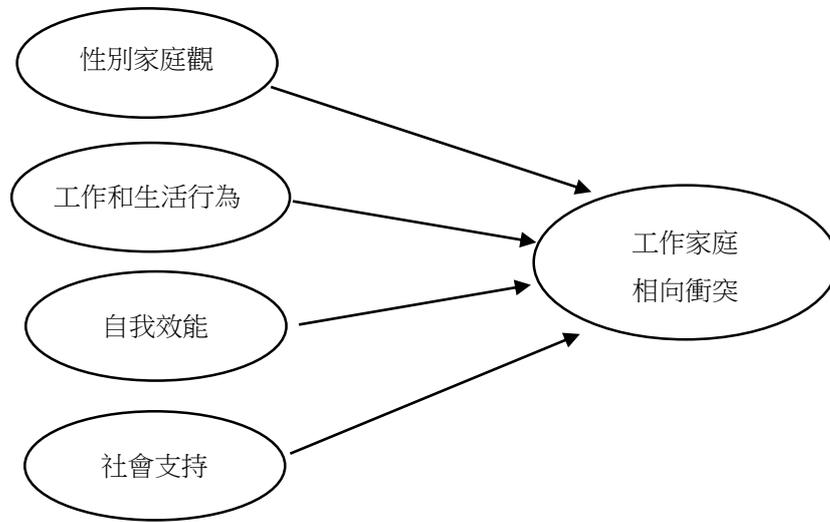
工作家庭衝突很多時候是源於家人或同事之間出現誤解、意見分歧等情況，因此，獲得家人和同事的支持和體諒，會更容易就工作和家庭職責之間的矛盾和問題達成共識，找出解決方案，對降低工作家庭衝突十分重要。Greenhaus和Powell的研究更指出，家庭和工作領域的社會支持會產生外溢效應，即家庭的支持能夠提高工作的質量，反過來，來自工作的支持也能提升家庭生活的質量。¹⁸ 基此，我們提出以下假設：同事的支持度越大，工作家庭相向衝突越低（假設7），家人的支持度越大，工作家庭相向衝突越低（假設8）。

¹⁶ 陸洛、黃茂丁、高旭繁（2005）。“工作與家庭的雙向衝突：前因、後果及調節變項之探討”。《應用心理研究》，27，133-166。

¹⁷ Lapiere, L. M., et al. (2015). “Juggling Work and Family Responsibilities When Involuntarily Working More from Home: A Multiwave Study of Financial Sales Professionals”. *Journal of Organizational Behavior*, 37(6), 804-822.

¹⁸ Greenhaus, J.H. & Powell, G.N. (2006). “When Work and Family Are Allies a Theory of Work-Family Enrichment”. *Academy of Management Review*, 31, 72-92.

圖1 研究框架



三、研究方法

本研究採取問卷調查法，在 2023 年 2 月至 5 月，向部分公共部門和公務員社團的人員發派問卷，亦邀請其從事公職的親友填寫。本次調查共收回 1,364 份有效問卷，涉及不同職級和大部分部門人員。當中，男性和女性分別佔 43.5%和 56.5%。年齡方面，18 至 30 歲佔 5.7%，31 歲至 40 歲佔 46.7%，41 歲至 50 歲佔 28.6%，51 歲或以上佔 19%。教育方面，小學佔 2%，初高中佔 12%，專科或學士佔 60%，碩士或以上佔 26%。職級方面，領導主管佔 4.2%，高級技術員佔 20.7%，技術員佔 18.4%，技術輔助員佔 33.2%，技術工人及勤雜人員佔 9.8%，其他專業人員(如翻譯員、教師)佔 13.8%。

在問卷設計方面，性別家庭觀念分別以傳統性別意識 (Gender Ideology) 和工作中心度 (Work Centrality) 來測量。前者參考了 Davis 和 Greenstein 的研究量表¹⁹，設計了五條題目測量，包括：“男人的工作是賺錢，女人的工作是照顧家庭”；“女性應該關注其育兒和家務的責任，而非自己的專業和事業”；“一個模範的媽媽是一個以照顧孩子和家務為主要職責的媽媽”；“女性應該關注其育兒和家務的責任，而非自己的專業和事業”；

¹⁹ Davis, S.N. & Greenstein, T.N. (2009). “Gender Ideology: Components, Predictors, and Consequences”. *Annual Review of Sociology*, 35(1), 87-105.

“有孩子的女性如果沒有經濟需要，不應該外出工作”。題目以 1-5 分去測量，分數越高，代表傳統性別意識越強。各題目因子負荷 (Factor Loading) 均大於 0.7，Cronbach's Alpha 為 0.8。

工作中心度則選取了 Carr 等人的研究量表²⁰的四條題目去測量，當中包括“我生活中最大的滿足來自於我的工作而非家庭”；“發生在我身上最重要的事情涉及我的工作而非家庭”；“整體來說，我認為工作對我的存在比家庭更重要”等。分數越高，代表“重工作、輕家庭”的觀念越強。各題目因子負荷 (Factor Loading) 均大於 0.7，Cronbach's Alpha 為 0.85。

工作與生活行為方面，“下班在線工作”會以在非工作時間使用手機或電腦等通訊設備工作的頻率和時間兩方面去測量，同樣地“上班在線生活”也會以在工作時間使用手機或電腦等通訊設備處理家事的頻率和時間去測量。頻率方面，以 1-5 分衡量，分數越高，代表越頻密。時間方面，以 1 至 5 分衡量，1 分代表 1-15 分鐘，2 分代表 16-30 分鐘，3 分代表 31-60 分鐘，4 分代表 1-2 小時，5 分代表 2 小時。“下班在線工作”和“上班在線生活”的題目因子負荷均大於 0.7，兩者的 Cronbach's Alpha 為 0.73 和 0.71。

自我效能方面，選取了 Lapierre 等人²¹的研究量表中的四條題目去測量工作與家庭平衡的自我效能，例如“我成功地有效平衡工作和家庭生活的需求”；“我成功地同時履行我的工作和家庭責任”；“我能夠安排好時間，使我可有足夠時間應付工作和家庭生活”等。題目以 1-5 分去測量，分數越高，代表工作與家庭平衡力越強。各題目因子負荷均大於 0.7，Cronbach's Alpha 為 0.89。

社會支持方面，選取 Zimet 等人的研究量表²²，同事支持會以四條題目去測量，例如“我的同事們能真正的幫助我”；“在發生困難時我可以依靠我的同事們”；“我能與同事們討論自己的難題”等。家人支持會也有四條題目去測量，例如“我的家人能夠切實具體地給我幫助”；“我能

²⁰ Carr, J. C., Boyar, S. L., & Gregory, B. T. (2008). “The Moderating Effect of Work-family Centrality on Work-family Conflict, Organizational Attitudes, and Turnover Behavior”. *Journal of Management*, 34(2), 244-262.

²¹ Lapierre, L. M., et al. (2015). “Juggling Work and Family Responsibilities when Involuntarily Working more from Home: A Multiwave Study of Financial Sales Professionals”. *Journal of Organizational Behavior*, 37(6), 804-822.

²² Zimet GD, et al. (1988). “The Multidimensional Scale of Perceived Social Support”. *Journal of Personality Assessment*, 52, 30-41.

與家人談論我的難題”；“在需要時我能夠從家人獲得感情上的幫助和支持”等。題目以 1-5 分去測量，分數越高，代表獲得的社會支持越大。同事支持和家人支持題目因子負荷均大於 0.7，兩者的 Cronbach's Alpha 分別為 0.87 和 0.91。

工作家庭衝突方面，選取了 Zhao 等人的研究量表²³。其中，工作對家庭衝突由四條題目去測量，包括“我的工作太忙了，沒有時間和我的家人在一起”；“下班後，我太累了，常常做不到什麼家務”；“工作時間長得經常妨礙我照顧家庭”等。家庭對工作衝突同樣有四條測量題目，包括“家務纏身，使我難於做好本職工作”；“我做完家務後已經很疲倦了，所以沒有精力去工作”；“總是擔心家裡發生了什麼事，使我難於安心工作”等。題目以 1-5 分去測量，分數越高，代表獲工作家庭相向衝突越大。上述題目因子負荷均大於 0.7，兩者的 Cronbach's Alpha 分別為 0.84 和 0.88。

四、結果分析

首先，我們採用 Harman 的單因子檢驗法（Single-factor Test）對資料進行共同方法偏差（Common Method Bias）檢查，結果顯示第一因子只能解釋全部數據變異的 19.4%，低於 40%的門檻，反映問卷答案沒有過度趨同的情況。

（一）描述性分析

整體而言，約三成公務人員認同存在工作對家庭衝突，約一成認同存在家庭對工作衝突。在程度上，按表 1 所示，工作對家庭的衝突（2.9 分）大於家庭對工作的衝突（2.3 分），反映工作與家庭存在非對稱的相互影響，工作產生的外溢影響較家庭事務大。性別家庭觀念方面，傳統性別意識分數為 2.16 分，工作中心度為 2.13 分，反映大部分公務人員持性別平等、以家庭為重的觀念。通訊設備使用方面，“下班在線工作”的程度較遠高於“上班在線生活”的程度，前者為 3.33 分，後者為 2.18 分。社會支持度方面，家人的支持高於同事的支持，前者為 3.59 分，後者為 3.04 分。工作家庭平衡力方面，整體人員的水平較高，有 3.38 分。

²³ Zhao, X., Qu, H., & Ghiselli, R. (2011). “Examining the Relationship of Work-family Conflict to Job and Life Satisfaction: A Case of Hotel Sales Managers”. *International Journal of Hospitality Management*, 30(1), 46-54. doi: 10.1016/j.ijhm.2010.04.010

性別比較方面，除了工作家庭平衡力、家庭對工作衝突和家人支持，其餘變量男性和女性都存在明顯的差異。其中，男性的傳統性別意識和工作中心度（2.38 分和 2.2 分）高於女性（1.99 分和 2.07 分）；女性面對的工作家庭衝突（2.96 分）高於男性（2.81 分）；男性的“下班在線工作”和“上班在線生活”程度（3.4 分和 2.25）都高於女性（3.28 分和 2.13 分）。

表 1 各變量的平均值及性別差異比較

變量	整體	男性	女性	男女差異顯著性
	平均值	平均值	平均值	
傳統性別意識	2.16	2.38	1.99	顯著
工作中心度	2.13	2.20	2.07	顯著
工作家庭平衡力	3.38	3.40	3.37	不顯著
工作對家庭衝突	2.90	2.81	2.96	顯著
家庭對工作衝突	2.33	2.34	2.33	不顯著
同事支持	3.04	2.97	3.09	顯著
家人支持	3.59	3.57	3.61	不顯著
下班在線工作	3.33	3.40	3.28	顯著
上班在線生活	2.18	2.25	2.13	顯著

（二）迴歸分析

在進行迴歸分析前，我們檢視各變量的信度（Reliability）和效度（Validity）水平。信度方面，各變量的 Cronbach's alpha (α) 和組合信度（Composite Reliability, CR）全部大於 0.7 水平，符合信度良好的要求。效度方面，本研究中各變量的 AVE 平方根均大於變量之間的相關係數（見表 2），顯示本研究變量具區別效度（Discriminant Validity）。在收斂效度（Convergent Validity）方面，本研究各量表的 AVE 均大於 0.5，符合收斂效度要求。另外，本研究 9 個變量構成的模型擬合度（Model Fit）指標 SRMR 值為 0.04，符合要求。

表 3 是迴歸分析結果，有三個主要變量會顯著增加工作對家庭衝突，分別是傳統性別意識（ $\beta=0.1$ ， $p<0.01$ ）、工作中心度（ $\beta=0.17$ ， $p<0.01$ ）及“下班在線工作”（ $\beta=0.1$ ， $p<0.01$ ）；有助減少工作對家庭衝突的是工作家庭平衡力（ $\beta=-0.41$ ， $p<0.01$ ）、“上班在線生活”（ $\beta=-0.08$ ， $p<0.01$ ）和同事支持（ $\beta=-0.08$ ， $p<0.05$ ）。就家庭對工作衝突而言，有增加作用的是傳統性別意識（ $\beta=0.19$ ， $p<0.01$ ）、工作中心度（ $\beta=0.16$ ， $p<0.01$ ）和“上班在線

生活” ($\beta=0.13, p<0.01$); 有減少作用的是工作家庭平衡力($\beta=-0.33, p<0.01$) 和家人支持 ($\beta=-0.11, p<0.01$)

表 2 各變量的相關度和效度指標

序號	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.工作對家庭衝突	(0.82)								
2.家庭對工作衝突	0.49**	(0.86)							
3.傳統性別意識	0.07**	0.23**	(0.79)						
4.工作中心度	0.09**	0.21**	0.36**	(0.82)					
5.工作家庭平衡力	-0.41	-0.30**	0.03	0.14**	(0.91)				
6.下班在線工作	0.10**	0.02	-0.03	-0.01	-0.054*	(0.98)			
7.上班在線生活	-0.04	0.16**	0.03	0.03	-0.01	0.24**	(0.99)		
8.同事支持	-0.11**	-0.09**	-0.06*	0.09**	0.20**	0.02	0.08**	(0.89)	
9.家人支持	-0.13**	-0.22**	-0.15**	-0.21**	0.29**	-0.01	0.02	0.32**	(0.85)

註：* $p<0.05$ ，** $p<0.01$ ，括號內字為變量的 AVE 平方根。

表 3 家庭與工作衝突的迴歸分析

自變量	應變量：工作對家庭衝突		應變量：家庭對工作衝突	
	標準化係數 β	p 值	標準化係數 β	p 值
性別(對比男性)	0.13	0.00	0.08	0.00
教育程度	0.04	0.22	0.03	0.31
年齡	-0.05	0.09	-0.05	0.06
職位	0.10	0.00	-0.01	0.78
婚姻狀況(對比已婚)	0.03	0.34	-0.08	0.00
傳統性別意識	0.10	0.00	0.19	0.00
工作中心度	0.17	0.00	0.16	0.00
工作家庭平衡力	-0.41	0.00	-0.33	0.00
家人支持	0.05	0.08	-0.11	0.00
同事支持	-0.08	0.01	-0.01	0.83
下班在線工作	0.10	0.00	-0.03	0.26
上班在線生活	-0.08	0.00	0.13	0.00
調整後 R ²	0.25	0.00	0.23	0.00

在個人背景因素方面，只有職級和性別有顯著影響。其中，職級越高，工作對家庭衝突越大 ($\beta=0.1, p<0.01$)，而女性比男性更加容易出現工作對

家庭衝突 ($\beta=0.13$, $p<0.01$) 和家庭對工作衝突 ($\beta=0.08$, $p<0.01$)。

此外，為了進一步瞭解上述影響因素是否存在性別差異，我們亦分別對男性和女性樣本進行迴歸分析。表 4 的結果顯示，不論男性或女性，傳統性別意識和工作中心度都會增加工作和家庭相向衝突；工作家庭平衡力則發揮減少作用。其他變量的影響則存在一些性別差異，其中“上班在線生活”有助減少男性的工作對家庭衝突 ($\beta=-0.12$, $p<0.01$)，但會增加其家庭對工作的衝突 ($\beta=0.12$, $p<0.01$)。對女性來說，“上班在線生活”僅會增加其家庭對工作的衝突 ($\beta=0.15$, $p<0.01$)。相對來說，“下班在線工作”僅會增加女性的工作對家庭衝突 ($\beta=0.13$, $p<0.01$)，對男性則沒有影響。

表 4 針對性別的回歸分析

自變量	應變量：工作對家庭衝突		應變量：家庭對工作衝突	
	男	女	男	女
	標準化係數 β	標準化係數 β	標準化係數 β	標準化係數 β
年齡	-0.09*	0.01	-0.10*	-0.02
教育程度	0.06	0.04	0.04	0.03
婚姻狀況(對比已婚)	0.05	0.01	-0.11*	-0.06
職級	0.07	0.12**	0.02	0.00
下班在線工作	0.07	0.13**	-0.08	0.01
上班在線生活	-0.12**	-0.03	0.12**	0.15**
傳統性別意識	0.11*	0.08*	0.14**	0.20**
工作中心度	0.21**	0.13**	0.19**	0.15**
工作家庭平衡力	-0.37**	-0.44**	-0.28**	-0.37**
家人支持	-0.01	0.10*	-0.07	-0.13**
同事支持	-0.04	-0.12**	0.03	-0.03
調整後 R ²	0.26**	0.26**	0.19**	0.29**

註：* $p<0.05$ ，** $p<0.01$

社會支持只會影響女性工作家庭相向衝突，對男性則沒有影響。其中，同事支持有助減少女性的工作對家庭衝突 ($\beta=-0.12$, $p<0.01$)，家人支持則有助減少她們的家庭對工作衝突 ($\beta=-0.13$, $p<0.01$)。值得注意的是，在工作對家庭衝突方面，家人支持的係數 ($\beta=0.1$) 顯著，即有正向影響。我們嘗試刪去工作家庭平衡力再進行迴歸分析，發現家人支持的顯著影響消失，意味着家庭支持的影響可能存在間接作用 (Indirect Effect)，即家人支持有助提升女性的工作家庭平衡力，從而抵消其負面影響。因此，在控制了工

作家庭平衡力的影響下，其負面影響才呈現出來。

個人背景因素方面，結果顯示年青男性比年紀大的男性較易出現工作對家庭衝突 ($\beta=-0.09$, $p<0.05$) 和家庭對工作衝突 ($\beta=-0.1$, $p<0.05$)。已婚男性較未婚男性有較多的家庭對工作衝突 ($\beta=-0.11$, $p<0.05$)。職級高的女性比職級低的女性較容易出現工作對家庭衝突 ($\beta=0.12$, $p<0.01$)。

五、討論及建議

本研究針對澳門公務人員工作家庭衝突狀況進行調查，並從性別與家庭觀念、工作行為、自我效能、社會支持幾方面分析其影響因素。研究發現，本澳少部分公務人員確實存在工作家庭相向衝突的情況，當中約三成人認為工作影響家庭，約一成人認為家庭影響工作，而女性的工作對家庭影響較男性稍大，接近中等水平；至於家庭對工作的影響，男性和女性相若，程度較低。此結果與過往一些研究相似。²⁴ 與外地比較，本澳公務人員的工作對家庭相向衝突的程度為 2.6 分，低於國內華人社會的一般水平（約 2.6 分至 3.3 分之間）²⁵，但高於歐洲西方社會的水平（約 1.8 至 2.4 分之間）。²⁶ 一個可能的解釋是，澳門作為中西文化交匯之地，一方面公務人員部分工作和福利模式沿用澳葡時期的規定，具西方特點，但另一方面，他們的工作和家庭事務則受到華人社會文化所影響，故其工作家庭衝突水平亦介乎於兩者之間。

本研究亦分析了工作家庭衝突的影響因素，並發現當中也存在一些性別差異。首先，本研究的假設 1 得到支持，即不論男性和女性公務人員，性別家庭觀念的偏頗都會增加其工作家庭相向衝突，顯示傳統性別文化仍然發揮着重要影響。性別觀念差異會影響人們對工作和家庭角色分配和承擔，並會與異性的期望產生落差，從而造成工作與家庭衝突。

²⁴ Lu, L., Kao, S. F., Chang, T. T., Wu, H. P. & Cooper, C. L. (2008). "Work/family Demands, Work Flexibility, Work/family Conflict, and Their Consequences at Work: A National Probability Sample in Taiwan". *International Journal of Stress Management*, 15(1), 1-2.

²⁵ Xin S, Zheng Y and Xin Z. (2020). "Changes in Work-Family Conflict of Chinese Employees: A Cross-Temporal Meta-Analysis, 2005-2016". *Frontier in Psychology*, 11:124. doi: 10.3389/fpsyg.2020.00124

²⁶ Remery C, Schippers J. (2019). "Work-Family Conflict in the European Union: The Impact of Organizational and Public Facilities". *International Journal of Environmental Resource and Public Health*. 16(22):4419. doi: 10.3390/ijerph16224419. PMID: 31718072; PMCID: PMC6888593.

其次，在工作和生活行為的影響方面，假設 2 得到部分支持，即“下班在線工作”僅會增加女性的工作對家庭衝突。“上班在線生活”僅會減少男性的工作對家庭的衝突，假設 3 得到部分支持。“下班在線工作”不會減少家庭對工作的衝突，假設 4 不成立。假設 5 得到支持，即“上班在線生活”會增加男性和女性的家庭對工作衝突。上述結果顯示，工作和生活中的科技應用也存在兩面性，對男性和女性的影響也不一。須要指出，就非辦公時間使用通訊設備工作的情況，特區政府曾表示，公務人員超過正常工作時間時，不論在何處收到上司的要求必須計算其超時工作時數，需按照法律對其作出超時工作的補償。²⁷ 換言之，公務人員“下班在線工作”可依法獲得相應的工作補償（補錢或補時），這亦有助減低工作對家庭衝突的負面影響。

在各影響因素中，工作家庭平衡力的影響力是最大的，有助減少男性和女性的工作家庭相向衝突，假設 6 成立，這意味着提升公務人員對兼顧工作家庭的能力信心至為重要。社會支持方面，家人和同事支持對男性的工作家庭相向衝突沒有明顯的影響，但對女性則有顯著作用，其中同事支持會減少女性的工作對家庭衝突，而家人支持則會減少女性的家庭對工作衝突，故假設 7 和假設 8 部分成立。這結果亦符合一些研究指出，女性比男性較為重視社交關係和尋求人際支援，在社群關係中得益較多，受到社交因素的影響會較為明顯。²⁸ 同時需要指出，家人的支持亦可能會令女性因未能兼顧家庭職務而感到內疚，從而增加其工作對家庭衝突的認知，但由於家人支持亦會增加工作家庭平衡力，從而抵消了這種的負面影響。

此外，研究亦發現部分類別的公務人員面對較程度的工作家庭衝突，其中年紀較輕或已婚的男性可能因為要兼顧賺錢和顧家的責任而面對較大的壓力；另一類是職級較高的女性，她們的工作任務相對複雜，令其在兼顧家庭職務方面會比其他人有較大的挑戰。

總結上述，我們可得到以下幾點結論：

第一，本澳少部分公務人員工作與家庭是同時存在相互衝突的情況，且其影響人群和因素是各有差異，因此需要針對地採取不同的措施，改善

²⁷ 高天賜(2021)， “正視下班後額外的工作任務，制定措施保障公務人員的基本權益”。
<https://www.al.gov.mo/uploads/attachment/2022-01/9820861d6a513d4b0b.pdf>

²⁸ Shin, H and Park, C. (2023). “Gender Differences in Social Networks and Physical and Mental Health: Are Social Relationships More Health Protective in Women Than in Men?”. *Frontier Psychology*, 14:1216032. doi: 10.3389/fpsyg.2023.1216032

人員的工作家庭相向衝突狀況。

第二，不論男性或女性，性別家庭觀念的偏頗都是造成工作家庭相向衝突狀況的不利因素，而工作家庭平衡力則是最重要的、有助減少衝突的正面因素。

第三，通訊科技的使用是一把雙刃劍，對工作家庭相向衝突有利也有弊，如何合理使用十分重要。

第四，來自同事或家人的社會支持對女性公務人員減少工作家庭衝突尤其重要。

基於上述分析，本文提出一些政策建議：

首先是鼓勵公共部門將人的生命周期融入日常管理之中，針對不同年齡人員的生涯發展情況，採取合適的工作安排和方式，降低其工作憂慮和激發工作動力。

第二，部門在假期、工作時間管理上應更具彈性。例如，容許員工因家事（如看私家醫生）臨時請假而毋需借假；在不影響部門正常運作的情況下，盡量協調員工彈性上班等，以便他們更好地進行時間管理，平衡工作與家庭職務。

第三，在尊重隱私的情況下，主動瞭解有家庭問題的員工狀況。同時，由於同事的支持對改善女性的工作家庭衝突有正面作用，故可安排有經驗的同事對其進行心理輔導或經驗分享。

第四，加強人員對平衡工作和家庭的認知和能力培訓，並按其應對不同狀況的能力差異，調整相關的工作模式，如下班後在線工作或會議的方式。

第五，加強部門性別主流化的工作，從性別觀點及需要評估部門管理對女性和男性的影響，促進兩性平等獲得資源和機會，兼顧工作和家庭。

第六，制定針對家庭崗位歧視和性別歧視的法律，防止人員因家庭崗位和性別差異而受到不公平的待遇。《澳門基本法》第二十五條規定澳門居民不因國籍、血統、種族、性別、語言、宗教、政治或思想信仰、文化程度、經濟狀況或社會條件而受到歧視，但仍需要具體的執行和保障機制，因此，建議仿效香港制定針對家庭崗位和性別歧視的法律。

最後，本研究的調查分析來自單一時間段所收集的數據，故有關橫斷面研究數據存在一定局限，尤其有關工作和生活行為的數據尚未能全面反映實況，未來有需進行縱向性研究和數據收集，以更對公務人員工作家庭衝突狀況及其與影響因素之間的關係作出更客觀的評估。