2024年博彩從業員心理狀態調查

澳門博彩業職工之家綜合服務中心

2024年

調查工作組名單

指導：澳門博彩業職工之家

主辦：澳門博彩業職工之家綜合服務中心

協辦：博彩企業員工協會、幸運博彩業職工總會、澳娛綜合度假股份有限公司

僱員工會、博彩從業員志願者協會

統籌：白建邦

撰寫：許洛、關志順

本調查由社會工作局資助

目錄

序

調查背景及目的.....1

調查方法.....2

調查結果.....12

建議.....35

總結.....41

參考文獻.....42

序

博彩業自回歸以來經歷了多次的調整和發展期，博彩業就業人口、其前景和心理狀態也出現不斷的變化。博彩業職工之家綜合服務中心（下稱“本中心”）作為博彩從業員僱員團體轄下的社會服務機構，期望透過學術調查，以讓博彩業的各持份者了解從業員的近期心理健康狀態及影響該狀態的因素，繼而倡導促進從業員心理健康發展的政策和措施。於 2024 年 5 至 6 月，“本中心”共收到由現職博彩從業員填寫 1,182 份有效問卷。重點發現為：

1. 相較於處於抗疫期的 2021 年，從業員於本年的個人工作不安感和感知社交支持分別下降 7.61%和 4.61%，而工作情緒疲憊和身心適應問題則分別上升 12.31%和 24.15%；
2. 常上夜更為加劇身心適應問題、減低感知社交支持和參與各類休閒活動時長的因素；
3. 52.4%受訪者表示沒有每日做運動，反映全民運動的推動仍需加強。

調查背景及目的

博彩業為一極受外界影響經營環境的行業。長久以來本澳博彩業擔起了龍頭產業的角色；在它佔了本澳經濟總量的半壁江山的同時，也帶動其他產業發展。然而，在過去 10 年的博彩業發展過程經歷了多次深度調整，調整的觸發點包括地緣政治的緊張、國家人員和資金流動政策的優化以及新冠疫情肆虐等。博彩及博彩中介業的就業人口也從 2014 年的 8.35 萬人，到 2019 年處於高峰的 8.52 萬人，到 2023 年下降至 6.83 萬人；在 2019 至 2023 年的 4 年間，行業的就業人口就下降了 1.69 萬人，即 24.74%。由此可見，博彩業和其從業員的前景仍具有一定的不確定性。

在博彩業內部方面，也循優化法規遵守、增加營運效益以及提供世界頂尖的客戶服務著手改革；這些改革措施往往令員工經歷一段適應期，源於他們的工作環境、內容和感受已因此而改變。例如是強制識別在貴賓廳博彩者的身份、為莊荷設定賭局平均時長標準以及對前線員工的服務主動性作出具體要求。

縱上所述，博彩從業員的工作受外圍環境及內部管治轉變不斷影響，令他們的心理健康和工作感受更需受到社會關注。在新冠疫情期間，本中心於 2020 年及 2021 年分別進行了一次《博彩從業員抗疫期間的心理狀態調查》，本次調查則以上述調查作為參考藍本，旨在達成以下目的：

1. 將本年博彩從業員的心理健康狀態及工作感受與 2021 年的數據進行對比，了解他們的相關變化；
2. 初探博彩從業員的輪班工作及於不同時段上班對心理健康的影響；
3. 了解博彩從業員的工餘生活模式，包括睡眠、運動、博彩習慣等；
4. 就調查的數據，向博彩業各持份者建議有利於博彩從業員心理健康的政策和措施。

調查方法

調查對象

是次以調查進行期間所有在職博彩從業員作調查對象，包括各博彩企業內的所有現職員工。問卷收集經由網上問卷收集系統進行，收集期由 2024 年 5 月 12 日至 6 月 11 日，為期約一個月，期間由博彩業職工之家綜合服務中心、博彩企業員工協會、幸運博彩業職工總會、澳娛綜合度假股份有限公司僱員工會、博彩從業員志願者協會透過官網訊息、微信公眾號、臉書專頁及會員網絡進行發布及推廣，參加者在完成後會獲得抽獎機會。最後，共收得 1232 份完成問卷。

1232 份完成問卷當中，共有 1182 份列為有效問卷，另有 50 份列為無效問卷從分析數據庫中剔除。當中考慮問卷無效性的判斷如下：1）重覆填寫問卷共有 36 份，取重覆填寫問卷中最新填寫日期及時間靠後者作準，此部分共刪除 36 份無效問卷；2）核查資料時發現，部分回覆所填寫資料出現與現實條件明顯不相符的情況，包括填寫人年齡及於現職博彩企業工作年資出現矛盾及資料缺失，以及以其他資料填寫至同住家庭人數項目，而出現異常值（outliers），判斷為「錯誤填寫」並刪除回覆，此部分共有 14 份回覆被列為無效問卷並從分析數據庫中剔除。經過以上兩個篩選步驟，最終是次調查共獲得 1182 份可用於數據分析的有效問卷，有效問卷在完成問卷中佔比 95.94%。

本次調查中，調查對象男性共有 445 人（37.6%），女性共有 737 人（62.4%），男女性別比例約為 1：1.7。年齡以 30 至 49 歲佔大多數，共佔調查對象中的 73.4%。已婚人士佔總調查對象的 70.3%，共有 837 人。在家庭組成上，有 80%以上的調查對象家庭成員數量為 3 人或以上；職位方面則以「荷官」佔最大部分，共有 497 人，佔比 42.0%；其次屬「賭場主任」，共有 226 人，佔比 19.1%；調查對象年資分佈上，16 至 20 年佔最多，共佔調查對象中的 33.5%，其次為 11 至 15 年，共佔 27.7%。有 480 位調查對象為高中畢業程度，

共佔 40.6%，其次為初中畢業程度，佔 23.5%；家庭平均月收入在 15,001 至 30,000 澳門元的調查對象佔總樣本的 50.1%，其次為 30,001 至 45,000 澳門元，佔 25.6%；調查對象任職休企的情況如下：澳娛 330 人（27.9%）、銀娛 236 人（20.0%）、金沙中國 201 人（17.0%）、新濠 140 人（11.8%）、永利 138 人（11.7%）、美高梅 105 人（8.9%）、貴賓廳/會及其他共 32 人（2.7%）。其他基本資訊詳情可參閱以下表一。

表一 調查對象統計資訊一（n=1182）

項目	選項	人數	所佔百分比（%）	累積百分比（%）
性別	男	445	37.6	37.6
	女	737	62.4	100.0
年齡範圍	21 至 29 歲	51	4.3	4.3
	30 至 39 歲	415	35.1	39.4
	40 至 49 歲	453	38.3	77.7
	50 至 59 歲	240	20.3	98.1
	60 歲以上	23	1.9	100.0
婚姻狀況	未婚	171	14.5	14.5
	已婚	837	70.3	85.3
	分居/離婚	158	13.4	98.6
	鰥寡	16	1.4	100.0

表一續 調查對象統計資訊一（n=1182）

項目	選項	人數	所佔百分比（%）	累積百分比（%）
家庭成員數量	1 人	111	9.4	9.4
	2 人	185	15.7	25.0
	3 人	346	29.3	54.3
	4 人	332	28.1	82.4
	5 人	142	12.0	94.4
	6 人或以上	66	5.6	100.0
職位	荷官	497	42.0	42.0
	賭場主任	226	19.1	61.1
	區域經理	63	5.3	66.4
	監幣、籌碼兌換職員	63	5.3	71.3
	當值經理	34	2.9	74.6
	其他人員	299	25.4	100.0

表一續 調查對象統計資訊一（n=1182）

項目	選項	人數	所佔百分比（%）	累積百分比（%）
年資	5 年或以下	139	12.7	/
	6 至 10 年	205	18.7	/
	11 至 15 年	304	27.7	/
	16 至 20 年	368	33.5	/
	21 至 25 年	41	3.7	/
	26 年或以上	40	3.6	/
學歷	小學畢業或以下程度	18	1.5	1.5
	初中畢業程度	278	23.5	25.0
	高中畢業程度	480	40.6	65.7
	大專畢業程度	184	15.6	81.2
	學士畢業程度	205	17.3	98.6
	碩士畢業或以上程度	17	1.4	100.0

表一續 調查對象統計資訊一（n=1182）

項目	選項	人數	所佔百分比（%）	累積百分比（%）
家庭平均月收入	MOP 15,000 或以下	78	6.6	6.6
	MOP 15,001 至 30,000	592	50.1	56.7
	MOP 30,001 至 45,000	303	25.6	82.3
	MOP 45,001 至 60,000	132	11.2	93.5
	MOP 60,001 至 75,000	40	3.4	96.9
	MOP 75,000 以上	37	3.1	100.0
任職休企	澳娛	330	27.9	27.9
	銀娛	236	20.0	47.9
	金沙中國	201	17.0	64.9
	新濠	140	11.8	76.7
	永利	138	11.7	88.4
	美高梅	105	8.9	97.3
	貴賓廳/會	2	0.2	97.5
	其他	30	2.5	100.0

調查對象的工作情況上，1029 人需要輪班工作（87.1%）；在填寫問卷前四週內，969 人的平均工作時數在 45 至 48 小時（82.0%）；每天平均工作時數方面，最多調查對象需工作 8-10 小時，佔 69.8%。其他內容可參閱以下表二。

表二 調查對象統計資訊二（n=1182）

項目	選項	人數	所佔百分比（%）	累積百分比（%）
是否需要輪班工作	需要	1029	87.1	87.1
	不需要	153	12.9	100.0
過去四週每週工作時數	20 至 30 小時	51	4.3	4.3
	31 至 40 小時	86	7.3	11.6
	41 至 44 小時	76	6.4	18.0
	45 至 48 小時	969	82	100.0
過去四週每天工作時數	8 小時以下	310	26.2	26.2
	8 至 10 小時	825	69.8	96.0
	10 至 12 小時	38	3.2	99.2
	12 小時以上	9	0.8	100.0

表二續 調查對象統計資訊二（n=1182）

項目	選項	人數	所佔百分比（%）	累積百分比（%）
過去四週每週早更更數	0	286	24.2	24.2
	1	471	39.8	64.0
	2	180	15.2	79.3
	3	56	4.7	84.0
	4	189	16.0	100.0
過去四週每週中更更數	0	415	35.1	35.1
	1	462	39.1	74.2
	2	212	17.9	92.1
	3	48	4.1	96.2
	4	45	3.8	100.0
過去四週每週晚更更數	0	355	30.0	30.0
	1	220	18.6	48.6
	2	389	32.9	81.6
	3	113	9.6	91.1
	4	105	8.9	100.0

調查工具

此調查中採用自評問卷形式，問卷採用數個量表製作而成，當中包括工作不安感量表中的量性工作不安感（Quantitative job insecurity）及質性工作不安感（Qualitative job insecurity）子量表、工作倦怠感量表（MBI）中的情緒疲憊（Emotional exhaustion）及去人格化（Depersonalization）子量表、徵狀清單-10（SCL-10）及感知社交支持量表（MSPSS）分別用以評分，其他調查主題則採用單項主觀評分，包括成癮行為、生活時間安排及其他人口學統計數據等。是次調查僅提供中文問卷供填寫人填寫，而當中部分量表由於並未有中文譯本提供，故採用過往調查中所採用的中文譯本代替。

工作不安感

工作不安感量表由 Låstad（2015）根據 Hellgren（1999）所製作的原工作不安感量表為基礎，加入以工作場所整體不安氛圍為新量度標準而建立的工作不安感量表。個人工作不安感僅指以對象個人內在感覺為參考，包括量度對可預視未來中失去工作的可能性及工作未來發展機遇的不安感。整個量表中共包含 14 項，其中 6 項為個人工作不安感，8 項為工作不安氛圍，本問卷僅採用其中個人工作不安感中的 6 個項目計算，作為是次調查中的「工作不安感」得分。量表中以 1 至 5 分對各項目評分，1 分為「非常不同意」，5 分為「非常同意」。分數以項目得分加總或平均數計算，個體所得分數越高，代表不安感越強烈。

情緒疲憊及去人格化

情緒疲憊（Emotional exhaustion）及去人格化（Derpersonalization）為 Maslach 工作倦怠感量表（MBI）（Maslach，1981）中的其中兩個子量表，量表中另有包括個人成就感（Personal accomplishment）子量表，本次調查就調查方向及主題決定僅採用情感衰竭及去人格化子量表。工作相關情緒疲憊量表主要描述個體於對人工作中所感受到過度消耗及精力枯竭的感覺出現的頻率以量度情緒疲憊的強烈程度，作為調查中的「工作情緒疲憊」，共有 9 項問題。工作

相關去人格化則以個體在對人工作中所感受到自身在對他人同理能力或意向上的減退及情感冷漠感受頻率，作為調查中的「工作去人格化」，共有 5 項問題。量表以 1 分（從不）至 5 分（每日一次或以上）作評估，得分以項目加總或平均分數計算，得分越高，情緒疲憊感及去人格化程度越強烈。工作倦怠量表中文版參考魏雪梅（2013）所提供的中文譯本。

身心適應問題

身心適應問題採用 Derogatis（1974）所製作的霍普金斯徵狀清單（HSCL）的簡化版徵狀清單-10（SCL-10）評分。該量表以焦慮及憂鬱徵狀的出現頻率判斷個體的精神健康狀態（Syed，2008），量表中共有 10 項問題，其中有 4 項為焦慮徵狀，另外 6 個則為憂鬱徵狀，以 1 分（完全沒有）至 5 分（極常出現）作評估，得分以項目加總或平均分數計算，量表得分可用以作身心適應問題評估（臧汝芬，2006），最終得分越高，代表徵狀越多發生，即身心適應問題越強烈。量表在本調查中作為「身心適應問題」使用，等同於 2021 年度相同項目調查中的「負向精神健康狀態」，結果另可解讀成個體所承受的負面心理壓力（Syed，2008），即個體身心適應問題得分越高，負面心理壓力則越強。

感知社交支持

感知社交支持採用 Zimet（1988）所編制的多維度感知社交支持量表（MSPSS）量度，量表中按不同來源及關係共分成三個維度量度感知社交支持，包括家人、朋友及伴侶。整個量表共有 12 項問題，三個維度各有 4 項問題，以 1 分（強烈不同意）至 5 分（強烈同意）作評估，總得分以項目平均數計算，得分越高，代表個體所感知到的社交支持越強。

分析方法

是次調查分析部分採用 SPSS 統計分析軟件為所得數據進行分析研究。分析方法包括以數據描述性分析檢查調查數據分佈形態並與 2021 年同類調查所得數據作簡單對比；以相關性系數分析測試各項調查主題之間及與其各基本資訊之間的相關性性質及其系數；以線性迴歸分析測試出相關分析模型對工作不安感、工作情緒疲憊、工作去人格化、感知社交支持對身心適應問題的預測性、各調查主題系數及其統計顯著性。此外，透過相關性分析發現早更工作週數及晚更工作週數與大部分調查主題均有顯著相關性，而兩者性質相反，由此新增以過去四週內早更週數減去過去四週內晚更週數計算出「更數指數」作為工作情況的變量，在相關性及迴歸分析中整合作為更數分配的單一表示項。

調查結果

表三為總體調查對象按所屬休企作分組，呈現於各量表中所得評分的平均數及標準差統計結果。數據顯示總體調查對象對工作情緒疲憊的平均分數為 27.06，標準差為 9.22；工作去人格化平均分數為 12.21，標準差為 5.70；個人工作不安感平均分數為 20.40，標準差為 5.18。身心適應問題上，調查對象的平均分數為 29.28，標準差為 11.63。在過去一年的三項潛在成癮行為頻率中，吸煙平均分數為 1.79，標準差為 1.51；喝酒平均分數為 1.55，標準差為 1.01；賭博平均分數為 1.17，標準差為.62。總體調查對象在感知社交支持總量表的平均分數為 39.78，標準差為 9.52；家庭社交支持的平均分數為 13.67，標準差為 3.77；朋輩社交支持的平均分數為 12.69，標準差為 3.41；親密社交支持的平均分數為 13.43，標準差為 4.07。其餘按休企分組的調查對象量表得分可參見表三。

表三 總體樣本在各量表上的得分（n=1182）

項目	分數範圍	平均值	標準差
1 工作情緒疲憊	9~45	27.06	9.22
2 工作去人格化	5~25	12.21	5.70
3 個人工作不安感	6~30	20.40	5.18
4 身心適應問題	10~50	29.28	11.63
5 吸煙	1~5	1.79	1.51
6 喝酒	1~5	1.55	1.01
7 賭博	1~5	1.17	.62
8 感知社交支持	12~60	39.78	9.52
9 家庭社交支持	4~20	13.67	3.77
10 朋輩社交支持	4~20	12.69	3.41
11 親密社交支持	4~20	13.43	4.07

在各項日常生活各項活動時長的統計中，本研究收集了過去一個月內調查對象平均每天在以下活動，包括從事休閒活動、與家人相處、做運動、上網、睡眠等所花費的時間。從事休閒活動、與家人相處、做運動、上網，依次有11.8%、7.8%、52.4%、5.4%的調查對象表示自己從沒有時間進行相應活動。另外有7.5%的調查對象表示自己每天平均睡眠時間在4小時或以下。

整體而言，調查對象傾向每天在從事休閒活動、與家人相處及上網花費1小時至3小時不等。其中，在此三項活動中花費1小時的調查對象依次佔18.8%、14.6%、24.7%；花費2小時的調查對象依次佔28.9%、23.7%、25.5%；花費3小時的調查對象依次佔17.6%、19.1%、19.5%。在做運動上，有52.4%的調查對象表示自己在過去一個月內每天都沒有時間做運動，其次是0.5小時和1小時，分別佔20.6%和15.1%。在睡眠時間上，最多調查對象反映自己的平均睡眠時間為6小時，佔33.4%；其次是7小時和5小時，各佔21.8%和19.6%。相關詳情可查閱表四。

表四 過去一個月內日常活動項目時間統計（n=1182）

項目	選項	人數	所佔百分比（%）
每日休閒活動時長	沒有	140	11.8
	0.5 小時	59	5.0
	1 小時	222	18.8
	2 小時	342	28.9
	3 小時	208	17.6
	4 小時	87	7.4
	5 小時	48	4.1
	6 小時	31	2.6
	7 小時或以上	45	3.8
每日與家人相處時長	沒有	92	7.8
	0.5 小時	76	6.4
	1 小時	173	14.6
	2 小時	280	23.7
	3 小時	226	19.1
	4 小時	111	9.4
	5 小時	68	5.8
	6 小時	40	3.4
	7 小時或以上	116	9.8

表四續 過去一個月內日常活動項目時間統計（n=1182）

項目	選項	人數	所佔百分比（%）
每日做運動時長	沒有	619	52.4
	0.5 小時	244	20.6
	1 小時	179	15.1
	2 小時	87	7.4
	3 小時	28	2.4
	4 小時或以上	25	2.1
每日上網時長	沒有	64	5.4
	0.5 小時	91	7.7
	1 小時	292	24.7
	2 小時	301	25.5
	3 小時	231	19.5
	4 小時	82	6.9
	5 小時	46	3.9
	6 小時	28	2.4
	7 小時或以上	47	4.0

表四續 過去一個月內日常活動項目時間統計（n=1182）

項目	選項	人數	所佔百分比（%）
每日睡眠時長	4 小時或以下	89	7.6
	5 小時	232	19.6
	6 小時	395	33.4
	7 小時	258	21.8
	8 小時	168	14.2
	9 小時	19	1.6
	10 小時或以上	21	1.8

表五展示調查對象在自殺念頭及精神疾病項目上的統計結果。在個人精神疾病史中，有 55 名被試表示自己曾被確診患上精神疾病，其中有 45 人在一年之前確診，10 人在最近一年內確診，分別佔總調查對象的 3.8%及 0.8%。在自殺想法相關的項目中，有 162 人表示在一年內曾考慮過自殺，佔 13.7%；其中，有 73.5%曾考慮過自殺的調查對象表示從沒有求助，有 119 人；有 13%曾考慮過自殺的調查對象有確診精神疾病，共計 21 人。

表五 過去一年內自殺念頭相關項目統計（n=1182）

項目	選項	人數	所佔百分比	累積百分比
個人精神疾病史	沒有	1127	95.3	95.3
	在一年之前確診	45	3.8	99.2
	在最近一年內確診	10	0.8	100.0
有否認真考慮自殺	有	162	13.7	13.7
	沒有	1020	86.3	100
曾考慮自殺調查對象的求助情況（n = 162）	沒有	119	73.5	73.5
	有	43	26.5	100.0
曾考慮自殺被試中個人精神疾病史情況（n = 162）	沒有	141	87.0	87.0
	在一年之前確診	16	9.9	96.9
	在最近一年內確診	5	3.1	100.0

表六展示各主要變量，包括工作情緒疲憊及工作去人格化、個人工作不安感、身心適應問題、潛在成癮行為中的吸煙、喝酒、賭博、感知社交支持及其下屬的家庭社交支持、朋輩社交支持、親密社交支持等量表得分之間，與各項人口學資訊、日常生活各項活動時長和工作情況的相關分析結果。在衡量高、中、低程度的相關性，則採用 Dancey（2007）的標準，以 0.3、0.7 為分界線。相關系數 r 絕對值少於 0.3 者，為低相關；絕對值在 0.3 至 0.7 之間，屬中相關；絕對值大於 0.7 為高相關。

在各項量表得分之間的相關關係，工作情緒疲憊、工作去人格化、個人工作不安感、身心適應問題、吸煙、喝酒、賭博之間均為顯著正相關，相關系數 r = .109 至.744，p < .001。感知社交支持及其分量表（包括家庭社交支持、朋輩社交支持、親密社交支持）之間的相關關係同樣為顯著正相關，相關系數 r = .530 至.874，p < .001。除個人工作不安感與家庭社交支持外，工作情緒疲憊、工作去人格化、個人工作不安感、身心適應問題，分別與感知社交支持及其分量表的相關關係為顯著負相關，相關系數 r = -.079 至-.197，p < .01。

各變量之間相關分析的結果反映，工作情緒疲憊、工作去人格化、個人工作不安感、身心適應問題等情況愈嚴重，吸煙、喝酒、賭博等潛在成癮行為頻率就愈高，同時感知社交支持、家庭社交支持、朋輩社交支持、親密社交支持下降，反之亦然。

在各項人口學資訊（包括年齡、教育程度、家庭平均月入水平及在職年數）與主要變量之間的相關關係中，年齡與工作情緒疲憊、工作去人格化、個人工作不安感、吸煙、喝酒、賭博等變量之間，家庭平均月入水平與工作情緒疲憊、工作去人格化之間，以及在職年數與朋輩社交支持之間的相關關係呈顯著負相關，相關系數 r = -.061 至-.135，p < .05。另外，年齡與家庭社交支持之間，教育程度和賭博之間呈顯著正相關，相關系數 r = .077 至.095，p < .01。上述相關關係強度均為低相關（r < .3），其中相關性最強的結果分別為：年齡與工作情緒疲憊、工作去人格化、吸煙的相關關係，相關系數分別為 r = -.135，

-.132，-.109，p 值皆少於.001，處於 99.9%信賴區間。人口學資訊與主要變量的相關分析結果反映年齡增長令工作情緒疲憊、工作去人格化、不安感、身心適應問題及成癮行為下降，以及家庭社交支持提升。而教育程度提升和賭博有關。

在日常生活各項活動時長（包括每日休閒活動時長、每日與家人相處時長、每日運動時長、每日上網時長、每日睡眠時長）與主要變量的相關關係中，每日休閒活動時長、每日與家人相處時長、每日運動時長、每日睡眠時長等四個變量，與工作情緒疲憊、工作去人格化、個人工作不安感、身心適應問題等四個主要變量之間呈顯著負相關。同時，每日休閒活動時長與賭博之間，每日與家人相處時長與吸煙、喝酒、賭博之間，以及每日上網時長與個人工作不安感、身心適應問題、賭博之間，以及是每日睡眠時長與賭博之間的相關關係呈顯著負相關，上述相關關係的相關系數 r = -.064 至-.291，p < .05。另外，每日休閒活動時長、每日與家人相處時長、每日睡眠時長等三個變量，分別與感知社交支持及其分量表等四個主要變量之間呈顯著正相關，每日運動時長同樣與賭博呈顯著正相關，相關系數 r = .071 至.191，p < .05。以上相關關係強度均屬低相關（r < .3），其中相關性最強的分別為：每日與家人相處時長與身心適應問題之間、每日休閒活動時長與身心適應問題之間、每日與家人相處時長與工作情緒疲憊之間的相關性，相關系數分別為 r = -.291，-.274，-.265，p 值皆少於.001，處於 99.9%信賴區間。日常生活各項活動時長與主要變量的相關分析結果表明，在各項日常活動中所花費的時間愈長，工作情緒疲憊、工作去人格化、個人工作不安感、身心適應問題及各類成癮行為問題都會有較為顯著的下降，同時也會帶來不同維度的社交支持提高。然而，本部份分析中發現了運動時長和賭博行為呈顯著的正相關，可能需要更進一步的研究釐清背後的機制。

最後在工作情況（包括每週平均工作時數、每日平均工作時數、更數指數）與各項主要變量的相關中，每天平均工作時間與工作情緒疲憊之間，以及更數指數與親密社交支持之間呈顯著正相關，相關系數分別為 r=.063，.061，p

$<.05$。每天平均工作時間與感知社交支持、家庭社交支持、親密社交支持之間，以及更數指數與工作情緒疲憊、工作去人格化、個人工作不安感、身心適應問題、吸煙、喝酒之間呈顯著負相關，相關系數 $r = -.059$ 至$-.133$，$p < .05$。以上相關關係強度均屬低相關（$r < .3$），其中相關性最強的為更數指數與工作去人格化、身心適應問題、個人工作不安感的關係，相關系數分別為 $r = -.133$，$-.12$，$-.119$，p 值皆少於.001，處於 99.9%信賴區間。工作情況與主要變量的相關分析結果顯示，每天工作時數愈長，工作情緒疲憊情況愈明顯，感知到的社交支持愈低。特別是更數指數降低（表示晚更數量增加），會伴隨着工作情緒疲憊、工作去人格化、個人工作不安感、身心適應問題、吸煙和喝酒行為的上升，以及親密社交支持的下降。而更數指數提高（表示早更更數增加），在工作情緒疲憊、工作去人格化、工作去人格化、工作不安感、身心適應等問題上會有較明顯的改善。顯示早更和晚更分別在調查對象的工作和情緒方面起相反的作用。

表六 各量表的相關系數統計（n=1182）

項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1 工作情緒疲憊	\										
2 工作去人格化	.742***	\									
3 個人工作不安感	.545***	.474***	\								
4 身心適應問題	.744***	.649***	.543***	\							
5 吸煙	.155***	.143***	.164***	.181***	\						
6 喝酒	.247***	.310***	.194***	.270***	.484***	\					
7 賭博	.151***	.225***	.109***	.160***	.284***	.474***	\				
8 感知社交支持	-.184***	-.197***	-.087**	-.183***	-.001	.010	.016	\			
9 家庭社交支持	-.148***	-.161***	-.052	-.142***	-.047	-.019	-.008	.829***	\		
10 朋輩社交支持	-.146***	-.158***	-.090**	-.157***	.029	.031	.057	.831***	.530***	\	
11 親密社交支持	-.170***	-.180***	-.079**	-.166***	.017	.015	-.003	.874***	.570***	.616***	\
年齡	-.135***	-.132***	-.091**	-.051	-.109***	-.088**	-.061*	.056	.095**	-.008	.049
教育程度	.022	.017	.003	-.035	-.035	-.015	.077**	-.017	-.036	.032	-.034
家庭平均月入水平	-.069*	-.062*	-.049	-.053	-.010	-.021	-.026	.041	.033	.022	.047
在職年數	.047	-.001	-.022	.034	.008	.026	-.007	-.059	-.020	-.077*	-.054
每日休閒活動時長	-.224***	-.171***	-.159***	-.274***	-.034	-.034	-.064*	.140***	.088**	.122***	.143***
每日與家人相處時長	-.265***	-.247***	-.183***	-.291***	-.062*	-.098***	-.105***	.191***	.164***	.132***	.184***
每日運動時長	-.185***	-.083**	-.183***	-.188***	-.010	.021	.071*	.035	.017	.032	.038
每日上網時長	-.027	-.046	-.065*	-.066*	.032	-.019	-.070*	.022	-.008	.043	.023
每日睡眠時長	-.215***	-.153***	-.133***	-.250***	-.040	-.040	-.069*	.119***	.078**	.111***	.113***
每週平均工作時數	0	-.011	.047	-.020	.017	-.016	-.035	.030	.029	.024	.024
每天平均工作時數	.063*	.056	.054	.016	.015	.050	.050	-.078**	-.084**	-.050	-.061*
更數指數	-.108***	-.133***	-.119***	-.120***	-.091**	-.059*	.045	.050	.026	.039	.061*

註. * $p < .05$，** $p < .01$，*** $p < .001$.

表七至表十採用獨立樣本 t 檢驗，檢視調查對象在不同分組條件下在各變量水平上的差異。同時，通過效應量展示了不同分組在各變量平均值上的差異，絕對值越大表示效應越強，即差異越明顯。

表七呈現了有報告自殺念頭與無報告自殺念頭的調查對象在各變量水平上的差異。結果發現，在所有納入分析的變量上，有報告自殺念頭的調查對象得分與無報告自殺念頭的調查對象有明顯差異。其中，在工作情緒疲憊（t = 13.241，p < .001）、工作去人格化（t = 11.237，p < .001）、個人工作不安感（t = 9.629，p < .001）、身心適應問題（t = 16.338，p < .001），以及吸煙（t = 3.066，p = .002）、喝酒（t = 4.618，p < .001）、賭博（t = 2.628，p = .009）中，有報告自殺念頭的調查對象得分均要顯著高於無報告自殺念頭的調查對象。

而在一系列測量社交支持的變量，包括感知社交支持（t = -5.11，p < .001）、家庭社交支持（t = -4.718，p < .001）、朋輩社交支持（t = -4.085，p < .001）、親密社交支持（t = -4.112，p < .001）中，無報告自殺念頭的調查對象得分均要顯著高於有報告自殺念頭的調查對象。結果表明，有報告自殺念頭的調查對象在各項和工作相關的情緒狀況、身心狀況、潛在成癮行為、以及感受到的社交支持等均要顯著差於無報告自殺念頭的調查對象。

表七 各項目中的組別比較（按報告自殺念頭分組；n=1182）

項目	有報告自殺念頭（n=162）		無報告自殺念頭（n=1020）		*t*(1180)	*p*	Cohen's *d*
	平均值	標準差	平均值	標準差			
1 工作情緒疲憊	34.57	7.58	25.86	8.88	13.241	<.001	1.054
2 工作去人格化	16.66	5.84	11.51	5.35	11.237	<.001	0.920
3 個人工作不安感	23.91	4.60	19.85	5.05	9.629	<.001	0.841
4 身心適應問題	40.10	8.71	27.56	11.10	16.338	<.001	1.257
5 吸煙	5.53	3.40	4.36	2.30	3.066	.002	0.405
6 喝酒	2.18	1.77	1.73	1.46	4.618	<.001	0.277
7 賭博	2.00	1.38	1.48	.92	2.628	.009	0.442
8 感知社交支持	1.35	.99	1.14	.53	-5.11	<.001	0.264
9 家庭社交支持	35.72	11.15	40.42	9.07	-4.718	<.001	0.463
10 朋輩社交支持	12.23	4.26	13.90	3.64	-4.085	<.001	0.421
11 親密社交支持	11.52	4.01	12.87	3.26	-4.112	<.001	0.370

表八檢視了有報告精神病史與無報告精神病史的調查對象在各變量水平上的差異。結果發現在下列變量中存在顯著差異，包括工作情緒疲憊（$t = 5.851$，$p < .001$）、工作去人格化（$t = 4.200$，$p < .001$）、個人工作不安感（$t = 3.887$，$p < .001$）、身心適應問題（$t = 7.918$，$p < .001$，Cohen's $d = 0.952$）、吸煙（$t = 3.336$，$p = .001$）中，有報告自殺念頭的調查對象得分均要顯著高於無報告自殺念頭的調查對象。在其他變量中，有報告精神病史與無報告精神病史的調查對象得分沒有顯著差異。上述結果表明，有報告精神病史的調查對象在各項和工作相關的情緒狀況、身心狀況，以及吸煙的情況要顯著差於無報告自殺念頭的調查對象。

表八 各項目中的組別比較（按報告精神病史分組；n=1182）

項目	有報告精神病史（n=55）		無報告精神病史（n=1127）		*t*(1180)	*p*	Cohen's *d*
	平均值	標準差	平均值	標準差			
1 工作情緒疲憊	32.91	7.51	26.77	9.20	5.851	<.001	0.731
2 工作去人格化	15.35	5.49	12.06	5.67	4.200	<.001	0.589
3 個人工作不安感	23.04	4.85	20.27	5.16	3.887	<.001	0.552
4 身心適應問題	38.60	8.80	28.82	11.57	7.918	<.001	0.952
5 吸煙	2.58	1.81	1.75	1.49	3.336	.001	0.500
6 喝酒	1.80	1.30	1.54	.99	1.459	.15	0.224
7 賭博	1.36	.95	1.16	.60	1.563	.124	0.256
8 感知社交支持	38.78	10.19	39.83	9.49	-0.795	.427	0.106
9 家庭社交支持	13.06	3.71	13.70	3.77	-1.235	.217	0.172
10 朋輩社交支持	12.29	4.17	12.71	3.37	-0.726	.471	0.109
11 親密社交支持	13.44	4.89	13.42	4.03	0.018	.985	0.003

表九採用獨立樣本 t 檢驗，檢視男性和女性在各變量水平上的差異。結果發現，在所有納入分析的變量上，除朋輩社交支持外，男性和女性均有顯著差異。在下列變量中，包括工作情緒疲憊（$t = 4.555$，$p < .001$）、工作去人格化（$t = 6.937$，$p < .001$）、個人工作不安感（$t = 5.077$，$p < .001$）、身心適應問題（$t = 3.070$，$p = .002$），以及吸煙（$t = 8.807$，$p < .001$）、喝酒（$t = 9.221$，$p < .001$）、賭博（$t = 5.719$，$p < .001$）中，男性均要顯著高於女性。

而在一系列測量社交支持的變量，包括感知社交支持（$t = -2.665$，$p = .008$）、朋輩社交支持（$t = -2.728$，$p = .006$）、親密社交支持（$t = -2.611$，$p = .009$）中，女性得分要顯著高於男性。在家庭社交支持中，男性和女性沒有顯著差異。結果表明，男性除了在朋輩社交支持外，在各項和工作相關的情緒狀況、身心狀況、潛在成癮行為、以及感受到的社交支持等均要顯著差於女性。

表九 各項目中的組別比較（按性別分組；n=1182）

項目	男性（n=445）		女性（n=737）		*t*(1180)	*p*	Cohen's *d*
	平均值	標準差	平均值	標準差			
1 工作情緒疲憊	28.64	9.56	26.10	8.87	4.555	<.001	0.276
2 工作去人格化	13.73	6.19	11.30	5.18	6.937	<.001	0.425
3 個人工作不安感	21.40	5.41	19.80	4.94	5.077	<.001	0.308
4 身心適應問題	30.61	11.86	28.47	11.43	3.070	.002	0.183
5 吸煙	2.32	1.76	1.48	1.24	8.807	<.001	0.551
6 喝酒	1.93	1.23	1.33	.77	9.221	<.001	0.583
7 賭博	1.32	.83	1.08	.42	5.719	<.001	0.367
8 感知社交支持	38.79	10.54	40.38	8.80	-2.665	.008	0.163
9 家庭社交支持	13.44	4.07	13.81	3.58	-1.591	.112	0.097
10 朋輩社交支持	12.34	3.67	12.90	3.22	-2.728	.006	0.161
11 親密社交支持	13.01	4.42	13.67	3.83	-2.611	.009	0.160

表十採用獨立樣本 t 檢驗，檢視需要輪班工作和不需要輪班工作的調查對象在各變量水平上的差異。結果顯示，在所有納入分析的變量中，兩組在工作情緒疲憊（$t = 2.645$，$p = .008$）、工作去人格化（$t = 2.778$，$p = .006$）、身心適應問題（$t = 3.500$，$p = .001$），以及吸煙（$t = 3.189$，$p = .002$）、喝酒（$t = 2.103$，$p = .037$）存在顯著差異。需要輪班工作的調查對象得分要顯著高於不需要輪班工作的調查對象。

在其他變量中需要輪班工作與不需要輪班工作的調查對象得分沒有顯著差異。上述結果表明，在需要輪班工作的情況下，可發現工作情緒疲憊、工作去人格化、身心適應問題，以及是潛在成癮行為中的吸煙和喝酒的顯著增加。

表十 各項目中的組別比較（按是否需要輪班工作分組；n=1182）

項目	需要輪班工作（n=1029）		不需要輪班工作（n=153）		*t*(1180)	*p*	Cohen's *d*
	平均值	標準差	平均值	標準差			
1 工作情緒疲憊	27.33	9.23	25.22	8.93	2.645	.008	0.232
2 工作去人格化	12.38	5.78	11.13	5.07	2.778	.006	0.229
3 個人工作不安感	20.49	5.21	19.82	4.93	1.501	.134	0.133
4 身心適應問題	29.69	11.75	26.48	10.39	3.500	.001	0.289
5 吸煙	1.84	1.55	1.49	1.20	3.189	.002	0.250
6 喝酒	1.57	1.03	1.41	.87	2.103	.037	0.170
7 賭博	1.17	.61	1.19	.68	-0.401	.689	0.034
8 感知社交支持	39.65	9.51	40.65	9.56	-1.219	.223	0.106
9 家庭社交支持	13.65	3.78	13.80	3.70	-0.457	.648	0.040
10 朋輩社交支持	12.64	3.39	12.99	3.49	-1.197	.232	0.103
11 親密社交支持	13.36	4.09	13.86	3.93	-1.426	.154	0.125

表十一採用獨立樣本 t 檢驗，檢視過去四周工作更數中夜更更數在三週以下，以及過去四週工作更數夜間更數在三週或以上的調查對象在各變量水平上的差異。結果顯示，夜更更數在三週或以上的調查對象，在工作情緒疲憊（t = -4.353，p = < .001）、工作去人格化（t = -5.608，p = < .001）、個人工作不安感（t = -4.561，p = < .001）及身心適應問題（t = -3.997，p < .001）的得分要顯著高於夜更工作更數在三週以下的調查對象。在其他變量，包括感知社交支持（t = 2.207，p = .027）、親密社交支持（t = 2.205，p = .028）、每日休閒活動時長（t = 3.278，p = .001）、每日與家人相處時長（t = 2.100，p = .036）、每日運動時長（t = 5.102，p < .001）、每日上網時長（t = 3.129，p = .002）、每日睡眠時長（t = 3.231，p = .001）中，夜更更數在三週或以上的調查對象得分要顯著低於夜更更數在三週以下的調查對象。

在其餘變量中，夜更更數在三週以下的調查對象與夜更工作更數在三週或以上的調查對象得分沒有顯著差異。上述結果表明，過去一個月內超過三週處於夜更工作，會導致個人工作不安感、身心適應問題的顯著上升，同時，也會讓感知社交支持、親密社交支持、日常生活中各種活動的時間顯著減少。

表十一 各項目中的組別比較（按過去四週更數夜更三周以下或以上分組；n=1182）

項目	過去四週更數夜更三週以下（n=964）		過去四週更數夜更三週或以上（n=218）		*t*(1180)	*p*	Cohen's *d*
	平均值	標準差	平均值	標準差			
1 工作情緒疲憊	26.51	9.09	29.49	9.38	-4.353	<.001	0.323
2 工作去人格化	11.75	5.52	14.26	6.07	-5.608	<.001	0.433
3 個人工作不安感	20.08	5.16	21.84	5.04	-4.561	<.001	0.345
4 身心適應問題	28.64	11.49	32.10	11.85	-3.997	<.001	0.297
5 吸煙	1.75	1.48	1.96	1.64	-1.693	.091	0.131
6 喝酒	1.53	.99	1.67	1.09	-1.845	.066	0.142
7 賭博	1.16	.60	1.21	.70	-0.941	.347	0.066
8 感知社交支持	40.07	9.52	38.50	9.42	2.207	.027	0.166
9 家庭社交支持	13.77	3.76	13.23	3.80	1.922	.055	0.144
10 朋輩社交支持	12.75	3.40	12.39	3.42	1.401	.162	0.105
11 親密社交支持	13.55	4.09	12.88	3.97	2.205	.028	0.167
12 每日休閒活動時長	4.18	1.90	3.72	1.91	3.278	.001	0.245
13 每日與家人相處時長	4.73	2.15	4.39	2.26	2.100	.036	0.155
14 每日運動時長	2.01	1.27	1.60	1.00	5.102	<.001	0.354
15 每日上網時長	4.26	1.79	3.84	1.75	3.129	.002	0.237
16 每日睡眠時長	3.33	1.26	3.02	1.36	3.231	.001	0.236

表十二展示在控制年齡、性別、僱員身份、婚姻經驗、教育程度和同住家人數目和家庭平均月入（R^2 = .028，p <.001）後，以下各項變量，包括：每日休閒活動時長、每日與家人相處時長、每日運動時長、每日上網時長、每日睡眠時長、工作情緒疲憊、人格化、個人工作不安、感知社交支持、更數指數均能顯著預測身心適應問題的程度。其中，每日休閒活動時長能額外預測 7.9%的變異量（R^2 ＝.107，p <.001；β＝ -.285，p <.001），每日與家人相處時長能額外預測 8%的變異量（R^2 ＝.108，p <.001；β＝-.286，p <.001），每日運動時長能額外預測 3.7%的變異量（R^2 ＝.065，p <.001；β＝-.195，p <.001），每日上網時長能額外預測 0.7%的變異量（R^2 ＝.035，p <.001；β＝-.083，p <.001），每日睡眠時長能額外預測 6.3%的變異量（R^2 ＝.091，p <.001；β＝-.252，p <.001），感知社交支持能額外預測 2.8%的變異量（R^2 ＝.056 ，p <.001；β＝-.168，p <.001），更數指數能額外預測 1.4%的變異量（R^2 ＝.042 ，p <.001；β＝-.116，p <.001）。上述結果表明，各項日常活動時長、感知社交支持的增加，以及過去四週中早更更數增多和晚更更數減少會導致身心適應問題的顯著減少。

在各主要變量中，工作情緒疲憊能額外預測 53.1%的變異量（R^2 ＝.559，p <.001；β＝.745，p <.001），工作去人格化能額外預測 40.1%的變異量（R^2 ＝.429，p <.001；β＝.654，p <.001），個人工作不安感能額外預測 27.5%的變異量（R^2 ＝.303，p <.001；β＝.534，p <.001）。結果表明，工作情緒疲憊、工作去人格化及個人工作不安感會顯著身心適應問題的顯著增加。

表十二 各項目與人口學變量對身心適應問題影響的迴歸分析（n=1182）

模型	自變量	R^2	ΔR^2	B	$SE\ B$	β
1	年齡	.028***	-	-.079	.046	-.055
	性別比例			-2.171	.708	-.090**
	僱員身份比例			-9.482	3.874	-.071*
	有婚姻經驗比例			-1.082	1.038	-.033
	教育程度			-.779	.338	-.073*
	同住家人數目			-.672	.261	-.078**
	家庭平均月入			-.394	.318	-.037
2	每日休閒活動時長	.107***	.079***	-1.734	.170	-.285***
3	每日與家人相處時長	.108***	.080***	-1.529	.150	-.286***
4	每日運動時長	.065***	.037***	-1.841	.273	-.195***
5	每日上網時長	.035***	.007***	-.539	.190	-.083**
6	每日睡眠時長	.091***	.063***	-2.287	.254	-.252***
7	工作情緒疲憊	.559***	.531***	.941	.025	.745***
8	工作去人格化	.429***	.401***	1.335	.047	.654***
9	個人工作不安感	.303***	.275***	1.200	.056	.534***
10	感知社交支持	.056***	.028***	-.206	.035	-.168***
11	更數指數	.042***	.014***	-.566	.141	-.116***

註. * $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

表十三展示 2021 年度與 2024 年度調查對象在四項變量中的得分變化。為比較兩次調查的變化，各量表得分均採用 2021 年度的計算方法，即以項目平均數去計算平均值和標準差。在個人工作不安感和感知社交支持的得分上，2024 年度的平均得分要低於 2021 年度，相差百分比分別為 7.61%和 4.61%。而在工作情緒疲憊和身心適應問題上，2024 年度相比 2021 年度則有所提升，相差百分比分別為 12.31%和 24.15%。詳細內容可查閱下表。

表十三 2021 年度與 2024 年度調查對象在四項變量中的得分（n=1182）

項目	分數範圍	2021 年度（*n*=784）		2024 年度（*n*=1182）		變化百分比（%）
		平均值	標準差	平均值	標準差	
個人工作不安感[1]	1~5	3.68	.77	3.40	.86	-7.61
工作情緒疲憊[2]	1~5	2.68	.99	3.01	1.02	12.31
感知社交支持	1~5	3.47	.68	3.31	.79	-4.61
身心適應問題[3]	1~5	2.36	.92	2.93	1.16	24.15

註.[1]在 2021 年度調查中，該量表名稱為工作不安感；[2]在 2021 年度調查中，該量表名稱為情緒疲憊；[3]在 2021 年度調查中，該量表名稱為負向精神健康狀態。

建議

恆常運動有待普及

受訪者在過去一個月內，每日平均做運動的時間為 0.56 小時；而有 52.4% 受訪者更表示沒有每日做運動。上述結果反映在運動能提升身心健康、預防疾病的概念已深入民心的前提下，大部份博彩從業員仍未有形成恆常運動的習慣。因此，博彩業的各持份者需繼續推動博彩從業員運動習慣的養成，以在提高他們的身心素質的同時，也提升其生產效率，助力構建“體育之城”。

就此，對政府的建議如下：

1. 目前，本澳 6 大博企已參與了由健康城市委員會及衛生局在 2023 年啟動的“健康企業計劃”，該計劃的目標之一為提升僱員的健康水平，當中的措施包括推動進與計劃的企業為僱員設立運動推廣計劃和安排工間運動。澳門於 2025 年承辦第十五屆全國運動會部份賽事的契機，民間勢將牽起一股運動熱潮。建議政府可與“健康企業計劃”的參與企業合作，在全運會賽事舉辦期間以全運會為活動主題於企業內部大規模推動員工參與工間運動和進行體育推廣的路演活動。一方面助力僱員養成運動的習慣，另一方面也增加澳門民眾對全運會這一國家和澳門盛事的認識及聯繫。

就此，對博企的建議如下：

1. 將推動員工參與運動視作企業管治目標的一部份，並適當增加相關項目的資源投入，增加員工運動的便利性和支援：

    a、 在員工區開設恆常性的健身班和各類運動小組，讓員工在其小休、用餐時間和當值前後的時間自由參與；

    b、 在員工區增加專門作運動的空間，並安排教練定期駐守，以向有需要的員工進行運動指導；

c、 善用工作會議及簡報會能群集一批員工的特性，在相關場合由主管帶領員工做一些伸展放鬆性質、短時間完成的體操，減低員工在履行職務時受傷及勞損的機會；

d、 以獎勵員工形式，資助員工報名本地舉辦的體育培訓班組及使用體育設施。

就此，對博彩從業員的建議如下：

1. 把運動放進每天的日程中，每日抽出一定時間完成；持之以恆一段時間後，則能感受到運動習慣對身體產生的正面影響，提升運動的動機。

輪班工作中的負面影響廣泛

輪班者在工作情緒疲憊、工作去人格化、身心適應問題上都較非輪班者嚴重。更數指數在相關分析中，與工作情緒疲憊、工作去人格化、個人工作不安感、身心適應問題、吸煙、喝酒呈負相關，說明早更有利於身心健康，夜更則不利；整體受訪者中有 18.5%在過去四週內上 3 週或以上夜更，他們的身心健康、休閒睡眠時長、社會支持網絡明顯更低於 3 週以下夜更的受訪者。

就此，對政府的建議如下：

1. 面對逾十萬需輪班工作的僱員，本中心建議政府與學術單位合作，進一步以科學調研方式理解上述工作制度對居民身心健康、家庭生活以至生育決定等的影響；及後，在平衡各持份者的利益和顧及企業實際經營狀態的前設下，政府可運用推出法案及指引等手段，規管或建議企業對員工輪班工作安排，致力減少輪班工作對個人、家庭和社會的負面影響。

就此，對博企的建議如下：

1. 在為員工排更上，需加大對他們身心健康的考量，而非僅著重法律遵守和企業營運需要，可注意的方面如下：

a、 讓員工可提早知道未來數週的工作時間，令他們可妥善安排未來的家庭和餘閒生活；

b、 更次的轉換應為可預測和有規律性的，以避免員工的作息時間和生物時鐘長期出現難以調節的混亂；

c、 了解到上夜班為對員工身心健康的不利因素，故更應合理、公平地、透明化地制定和執行編更工作。

2. 現時已有博企推出與薪酬掛鉤的每週工作天數自選制度，讓員工因應其自身需要選擇每週工作日數，該制度運作順利，並獲員工的支持；因此，本中心建議其他博企也可仿傚；

3. 向輪班工作的員工定期提供睡眠衛生教育培訓，以讓他們了解影響他們睡眠質量的關鍵因素以及其對應策略；例如，在睡不著時不應強行逗留在床上迫自己睡，反而可在家做一些自己喜歡的活動後再嘗試睡覺。

就此，對員工的建議如下：

1. 有個別員工為了方便照顧家庭成員，他們向企業申請長期上夜班；而因夜班在員工群體內非受歡迎的更次，申請通常也被接納。根據本調查的結果，長期上夜班的博彩從業員也需覺察這上班制度是否已對自身造成一定的負面影響；

2. 更應保持良好的生活習慣、培養個人興趣和與家人的溝通，令自己的身心適應能力更強、家庭關係更具韌性，抵禦輪班工作的負面影響；同時，也應多與家人分享自己在輪班下分擔家庭責任的難處和希望家人可配合之事務，建立開放性和互助的家庭氛圍。

自殺念頭與各類失衡的互通性

本調查發現了最近一年有自殺念頭的受訪者在工作情緒疲憊、工作去人格化、工作不安感、身心適應問題及成癮行為這五個負向指標上分數均顯著較高，有13.7%受訪者表示在過去一年曾出現自殺念頭。由於身心適應問題所測量的抑鬱、

焦慮症狀，以及成癮行為均被指是自殺行為的危險因子（Park 等人，2020; Yuodelis-Flores 和 Ries，2015），本調查雖暫未能闡明各指標與自殺念頭的因果關係，但也可推測當個人的通過各類指標反映的徵狀越多和越嚴重時，較可能出現自殺念頭。為及早發現有自殺念頭人士，並令他們獲得適當的處遇和支援減低他們的自殺風險和精神方面的困擾，本中心現對各持份者提出以下建議：

對博企的建議如下：

1. 建立一個對受精神問題困擾員工包容的工作環境。除了透過工作守則的制定和員工素養的提升去減低員工對上述人士的歧視外，還需透過宣教工作令全體員工正確認識精神疾病和自殺行為，避免工作環境成為上述人士遭受情緒衝擊的因素；
2. 普及對主管們的精神健康和自殺防治主題培訓，令他們能透過日常的關懷和溝通，及早識別有情緒困擾，甚至有自殺念頭的下屬；及後向下屬提供支援和轉介，令下屬盡快獲得專業的輔導或醫療服務。

對員工的建議如下：

1. 當人生遇到各類挫折時，與被信任的人傾訴往往會比由自己獨自承受痛楚來得輕鬆，傾訴的對象不限於家人、朋友、同事、心理輔導員等。他人很多時候會對個人所面臨的挑戰提供個人未曾想到的見解，為個人的未來創建更多的可能性；
2. 如個人長期出現自殺的念頭或情緒困擾，則表示上述問題可能已對身心、工作、家庭和日常生活產生損害，且較難以自我復元的方法解決。本中心建議屆時需尋求專業的支援，例如衛生局的心理保健門診、生命熱線、僱主提供的僱員支援計劃或本中心的諮詢輔導服務。

新冠疫情帶來的工作喘息期已結束

對比起因抗疫而博彩旅遊行業遭受衝擊的 2021 年，博彩從業員於 2024 年的工作情緒疲憊和身心適應問題兩個指標均較 3 年前高，分別提高了 12.31%和

24.15%；而感知社交支持則比 3 年前低，下降了 4.61%。上述狀況的原因可能為：1.） 因行業復甦，員工的工作量較疫情前和疫情時均有提升；當中較疫情前工作量多的原因是現時博彩業的僱員人數仍比 2019 年時少了 1 萬 5 千人；2.） 博彩業對基層員工的客戶服務質量和工作的準繩度要求普遍較以往提高；3.） 員工於疫情期間的工餘時間較現時多；4.） 新博彩法實施，工作程序複雜了，例如貴賓廳需核查客人的身份；5.） 因在疫情期間，博企實施了讓員工自願領取無薪假的措施，故相比之一下現時博彩從業員的年均休假天數較少。

對博企的建議如下：

1. 透過招聘和內部人員調動，盡快補足人手不足部門的人力資源，以令每名員工的工作量處於合理的水平；
2. 管理層定期透過探視、訪問及意見收集等方式，多了解最前線員工在工作上面對的挑戰，從而透過政策措施的改變創設更員工友善的生產環境；
3. 減少令員工產生心理壓力的紀律制度，非重大和非故意的出錯應以教導及口頭警告等軟性方式糾正員工的錯誤；因對不少員工來說，在工作上的犯錯也源自於長期承受著擔心犯錯的心理壓力。
4. 根據《勞動關係法》規定，僱員在強制性假日工作，可獲“2 日基本報酬”、“2 日補償休假”或“1 日基本報酬加 1 日補償休假”。大多強制性假日也處於旅遊熱門時期，前線僱員很大機會會被安排上班；而在娛樂場生意興旺的時期，僱主多會傾向以向僱員發放額外報酬，而非補假形式去完成他們的上述法定責任。本中心建議有條件的博企可讓員工自行選擇在強制性假日工作的被補償方法，例如對於一些有年幼子女的博彩從業員，他們渴望有假期能陪伴子女遊玩或學習。

對員工的建議如下：

1. 向同事請教工作壓力消化的方式。在面對同一性質的工作時，往往有同事在完成後也是神采飛揚，而另一邊廂則有人精疲力盡。有這樣的現象除了

是因為工作能力和精神狀態的個體化差異外，也是源自於前者通常有更有效和更多的方式去應付工作上的外在挑戰和內心世界的情緒消耗。因此，如工作得真的很累，不妨向其他同事請教和學習；而在與同事分享自己的困境時，它本身也是一個舒壓的良好途徑。

2. 敢於追逐真正屬於自己的理想。在社會、家庭和工作中每個人均被外界賦予不同的身份和期望，例如要做一個好公民、孝順兒子和勤快員工。然而，一個人在生活上的追求其實不只演好這些既定角色，可惜的是角色扮演更有時會與追尋自己的理想存在衝突，大多數人最終只好放棄理想，造成心理痛楚。理想的追逐過程絕非放棄現時的其他角色或漫無目的地終日空想，而應為理想自我建立一套既長遠又可達成的規劃。例如，一名區域經理的理想是開一間屬於自己的甜品店，他必須承認這不是短期內能達成之事，可能需要他十年的努力；繼而，他則需於在工餘透過持續進修烹飪方面的知識，同時作好資金儲蓄和市場研究。

總結

“本中心”由 2024 年 5 月至 6 月共集到 1,182 份由現職博彩從業員填寫的有效問卷。調查發現，對比起 2021 年，2024 年博彩從業員的工作不安感分數下降 7.61%，反映從業員現時對其就業前景和穩定性都傾向相對正面；而感知社交支持分數則下降 4.61%，此現象相信與抗疫時從業員有較多工餘時間與親友相聚有關；工作情緒疲憊和身心適應問題分數則高了 12.31%和 24.15%，這兩數據也符合從業員的工作要求和工作量明顯在近年加強此職場現實相符，同時也反映從業員的抗壓力仍有待提升。“本中心”建議博企以擴員、管理層定期探視基層、減少輕微過失的紀律程序等手段，去完善前線員工的生產環境和減低員工的心理壓力；而作為從業員，則應強化自我的壓力應對方式和能力，同時即使在忙碌的生活和工作下也應為追尋自己的理想鋪路。

透過獨立樣本 t 檢驗方式，本調查發現過去四週工作更數中夜更更數在三週或以上的從業員較其他從業員在各方面的表現均較差，包括個人工作不安感、身心適應問題、感知社交支持、休閒活動時長、家人相處時長、運動時長、上網時長及睡眠時長。“本中心”建議政府與學術單位合作以調研進一步理解輪班工作和深宵工作對本地居民的身心和家庭健康影響，為完善保障相關從業員的勞動權益的實踐提供理論性和數據性的基礎；員工也應透過保持良好的身心適應能力和家庭關係韌性去抵禦輪班和深宵工作帶來的潛在負面影響。

從業員的每日運動平均時長為 0.55 小時，52.4%從業員沒有每日運動的習慣，故在博彩業內部普及運動強身的工作仍需要加強，達至更多從業員能享受恆常運動帶來身心素質提升的好處。“本中心”政府設立表彰計劃而表揚投入資源推動員工養成運動習慣的企業；博企則可增設員工區內的運動設施和班組，創設員工上班期間進行簡短運動的機會，並資助員工參與體育活動。

參考文獻

Dancey, C. P. (2007).Statistics without maths for psychology. Pearson Education Limited.

Derogatis, L. R., Lipman, R. S., Rickels, K., Uhlenhuth, E. H., & Covi, L. (1974). The Hopkins Symptom Checklist (HSCL): A self-report symptom inventory. *Behavioral science*, *19*(1), 1-15.

Hellgren, J., Sverke, M., & Isaksson, K. (1999). A two-dimensional approach to job insecurity: Consequences for employee attitudes and well-being. *European journal of work and organizational psychology*, *8*(2), 179-195.

Låstad, L., Berntson, E., Näswall, K., Lindfors, P., & Sverke, M. (2015). Measuring quantitative and qualitative aspects of the job insecurity climate. *Career Development International*.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, *2*(2), 99-113.

Park, C. H. K., Lee, J. W., Lee, S. Y., Moon, J., Jeon, D. W., Shim, S. H., Cho, S. J., Kim, S. G., Lee, J., Paik, J. W., Kim, M. H., You, S., Jeon, H. J., Rhee, S. J., Kim, M. J., Kim, J., & Ahn, Y. M. (2020). Suicide risk factors across suicidal ideators, single suicide attempters, and multiple suicide attempters.Journal of psychiatric research,131, 1 – 8. https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2020.08.018

Syed, H. R., Zachrisson, H. D., Dalgard, O. S., Dalen, I., & Ahlberg, N. (2008). Concordance between Hopkins Symptom Checklist (HSCL-10) and Pakistan Anxiety and Depression Questionnaire (PADQ), in a rural self-motivated population in Pakistan. *BMC psychiatry*, *8*(1), 1-12.

Yuodelis-Flores, C., & Ries, R. K. (2015). Addiction and suicide: A review.The American journal on addictions,24(2), 98 – 104. https://doi.org/10.1111/ajad.12185

Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of personality assessment*, *52*(1), 30-41.

魏雪梅, 李雪平, & 何劍. (2013). *Maslach 倦怠量表在南充市臨床護理教師應用中的信效度分析* (Doctoral dissertation).

臧汝芬. (2006). 有無共病現象之注意力缺陷過動症兒童父母親因素探討.