



2021年博彩從業員抗疫期間的 心理狀態調查

目錄

目錄	1
序	2
調查背景	3
調查目的	4
調查方法	5
調查對象	5
調查工具	8
分析方法	10
調查結果	11
結果討論	26
總結	28
參考資料	29
調查工作組名單	31
附件一：調查問卷（中文版）	32
附件二：調查問卷（英文版）	41

序

本澳對抗新冠肺炎疫情已進入第二年，博彩業的市場和就業前景在疫情發生後出現重大轉變。博彩業職工之家密切關心行業職工在疫情下的身心狀態及對前景的看法，於2020年2月進行了首次的「博彩從業員抗疫期間的心理狀態調查」，並將相關調查結果提供予政府、博企、傳媒及各大社團作參考之用，讓各持份者了解博彩行業職工的真實狀況和困境。相隔一年，博彩業職工之家轄下單位博彩業職工之家綜合服務中心（下稱「本中心」）於2021年2至3月再次進行上述調查，透過調查數據讓各持份者了解博彩行業職工的最新情況，本調查共收到784份由現職博彩從業員填寫的有效問卷。重點發現為滿意政府及僱主應對疫情，擔憂被削減薪酬福利及被裁員，以及擔憂自己感染新冠肺炎的博彩從業員比例均較2020年有所下降；又發現新冠疫情下分別有10.7%、15.3%及3.7%的博彩從業員明顯增加吸煙、飲酒和賭博的頻率。

調查背景

2019年12月以來，新型冠狀病毒疾病（COVID-19）感染的肺炎於全球蔓延，截至2021年4月，全球確診病例逾1.4億例，導致近300萬人死亡，其中中國確診病例9萬例，澳門49例。

中國內地和澳門在新冠疫情爆發初期果斷採取一系列衛生防控措施令疫情得以妥善控制，其中包括武漢於2020年1月23日起實施「封城」，限制人員流動；澳門於2020年2月5日暫停41間娛樂場營業15日等。澳門現仍採取嚴格的出入境限制措施以防止外來病例流入社區，包括禁止外國旅客入境、要求入境的澳門居民、中國內地、香港、台灣旅客進行一種或多種以下措施，包括出示新型冠狀病毒核酸檢測陰性證明、接受定點醫學觀察及自我健康管理。

雖全國於2020年9月23日重啟辦理赴澳自由行的簽注，澳門的經濟仍處於低谷，2020年的幸運博彩毛收入為604.41億澳門元，僅為2019年的21%；2020年的入境旅客有589.68萬人，僅為2019年的15%，上述狀況令澳門居民的收入減少，失業率上升，並對前景擔憂。

調查目的

2020年2月，博彩業職工之家進行了首次的「博彩從業員抗疫期間的心理狀態調查」，以瞭解博彩從業員當時的心理狀態、對就業前景的看法以及對政府博企應對疫情的滿意度，該2020年2月進行的調查主要發現有如下：1) 92.4%和74.2%的受訪者對政府和僱主應對疫情的表現表示滿意或十分滿意；2) 46.6%表示自己在過去一週長期處於精神緊張狀態；3) 53.1%受訪者反映擔憂或十分擔憂自己今年內被裁員。博彩從業員在疫情陰霾下經歷了經濟、工作及生活環境複雜多變的一年，博彩業職工之家期望瞭解他們心理狀態、就業前景看法以及對政府博企應對疫情的滿意度所出現的變化，且探討他們在抗疫下使用煙酒和參與賭博的狀況，以及與工作相關的負面情緒和看法。

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員工。問卷收集經由網上問卷收集系統進行，收集期由2021年2月16日至3月15日，期間由博彩業職工之家綜合服務中心、博彩企業員工協會、博彩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，共徵得943份完成問卷。

943份完成問卷當中，共有784份列為有效問卷，159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) 問卷當中問題總數共包含78項，考慮問卷長度，問題的閱讀及判斷時間，預估填寫所需總時間約為8至15分鐘，故將回覆當中填寫時間少於4分鐘的回覆列為「不專注填寫」或「隨意填寫」並將其回覆視為無效問卷，從分析數據庫中剔除，此部分共刪除102份無效問卷；2) 重覆填寫問卷共有12份，取填寫時間較長者作有效回覆，此部分共刪除12份無效問卷；3) 核查資料時發現，部分回覆所填寫資料出現與現實條件衝突的情況，部分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，判斷為「不專注填寫」，此部分共有45份回覆被列為無效問卷並從分析數據庫中剔除。經過以上三個篩選步驟，最終是次調查共獲得784份可用於數據分析的有效問卷，有效問卷佔比83.1%。

本次調查中，調查對象男性共有260人（33.2%），女性共有524人（66.8%），男女性別比例約為1：2。年齡以31至50歲佔大多數，共佔調查對象中的75.9%。職業方面則以「莊荷」佔最大部分，共有343人，佔比43.8%；其次屬「賭場主任」，共有128人，佔比15.9%；所任職博企銀娛167人（21.3%）、金沙155人（19.8%）、澳博144人（18.4%）、永利113人（14.4%）、新濠93人（11.9%）、美高梅64人（8.2%）、貴賓廳及其他共48人（6.1%）。其他分佈基本資訊詳情可參閱以下表一、表二及表三。

表一 調查對象統計資訊一 (n=784)

項目	選項	人數	所佔百分比 (%)
性別	男	260	33.2
	女	524	66.8
年齡範圍	21至30歲	46	5.9
	31至40歲	336	42.9
	41至50歲	259	33.0
	51至60歲	134	17.1
	61歲或以上	9	1.1
居住狀態	獨自居住	45	5.7
	與家人同住	689	87.9
	與未婚伴侶同住	36	4.6
	與朋友同住	14	1.8
職位	荷官	343	43.8
	賭場主任	125	15.9
	監幣、籌碼兌換職員	45	5.7
	區域經理	35	4.5
	角子機服務員	20	2.6
	糾察、護衛及保安人員	16	2.0
	當值經理	14	1.8
	其他職位	186	23.7

表二 調查對象統計資訊二 (n=784)

項目	選項	人數	所佔百分比 (%)
教育程度	小學或以下程度	13	1.7
	初中程度	222	28.3
	高中程度	312	39.8
	大專程度	97	12.4
	學士程度	131	16.7
	碩士或以上程度	9	1.1
任職博企	澳博	144	18.4
	新濠	93	11.9
	金沙	155	19.8
	永利	113	14.4
	銀娛	167	21.3
	美高梅	64	8.2
	貴賓廳	18	2.3
	其他	30	3.8
家庭月入水平 (澳門幣)	<=15,000	114	14.5
	15,001-30,000	385	49.1
	30,001-45,000	188	24.0
	45,001-60,000	64	8.2
	60,001-75,000	23	2.9
	>75,000	10	1.3

表三 調查對象統計資訊三 (n=784)

項目	選項	人數	所佔百分比 (%)
在現時工作場所的任職年數	1至5年	238	30.4
	6至10年	289	36.9
	11至15年	214	27.3
	16至20年	37	4.7
	21至25年	3	.4
	26至30年	3	.4

調查工具

此調查中採用自評問卷形式，並採用數個量表用以分別用以評估個人工作不安感 (Job insecurity)、工作不安氛圍 (Job insecurity climate)、新冠肺炎感知壓力 (Coronavirus stress)、工作相關情緒疲憊 (Emotional exhaustion)、精神健康狀態 (Mental health status) 及感知社交支持 (Perceived social support)，其他調查主題則採用單項主觀評分。為方便計算及統一比較標準，所有問題皆經調整後採用李克特量表 (Likert Scale) 作5點評分計算。問卷提供中文版及英文版供調查對象自行選擇，中文版問卷及英文版問卷問題數量完全對應，問題內容意思一致，所有採用量表皆以英文為基準，部分量表因未有中文版提供而由調查人員作翻譯。

個人工作不安感及工作不安氛圍

個人工作不安感量表及工作不安氛圍量表為源自同一量度工作不安感的量表中的兩個子量表，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，而工作不安氛圍則指在整體工作環境中，對象感受到工作場所中群體對以上兩項不安感的評價。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，以1至5分評分對各項評分，1分為「非常不同意」，5分為「非常同意」。分數以項目平均數計算，個體所得分數越高，代表不安感

越強烈。Låstad (2015) 表示工作不安氛圍確實有別於個人工作不安感，同時可對整體工作不安感程度有更全面的了解及分析。

新冠肺炎感知壓力

新冠肺炎感知壓力量表是由Arslan (2020) 以感知壓力量表 (PSS-14) (Cohen,1983) 為基礎加入以新冠肺炎的發生為條件，用以量度與新冠肺炎相關的感知壓力反應。感知壓力量表 (PSS-14) 以量度自體對壓力反應的頻率判斷壓力的程度，因未有特別指明壓力源，故新冠肺炎感知壓力量表中量度的亦為相同性質，僅指明「由於新冠肺炎」及「於新冠肺炎發生期間」，當中可包含由新冠肺炎的發生而直接引起的壓力（如受感染）及引發的生活事件或改變（如工作、心理、家庭等）而間接引起的壓力。量表共有14項問題，其中包含7項反向評分，以1至5分作評分，1分為「從來沒有」，5分為「很多」，分數以項目平均數計算，個體得分越高，表示壓力程度越高。新冠肺炎感知壓力量表中文版參加吳迪 (2008) 所提供感知壓力量表中文版修改翻譯製作。

工作相關情緒疲憊

工作相關情緒疲憊量表 (Emotional exhaustion) 為Maslach工作倦怠感量表 (MBI) (Maslach,1981) 中的其中一個子量表，另有包括個人成就感 (Personal accomplishment) 子量表及去人格化 (Depersonalization) 子量表。本調查按照調查主題及量表內容的相關性，只採用情緒疲憊子量表。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。量表中共有9項問題，以1分（從不）至5分（每日一次或以上）作評估，得分以項目平均分數計算，得分越高，情緒疲憊感越強烈。工作相關情緒疲憊量表中文版參考魏雪梅 (2013) 所提供的中文譯本。

精神健康狀態

精神健康狀態採用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) 評估個體精神健康狀態。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，得分以項目平均分數計算，所得評分在本調查中稱為負向精神健康狀態評分，最終得

分越高，代表徵狀越多發生，即精神健康狀態越差。結果另可解讀成個體所承受的負面心理壓力（Syed,2008），即個體負向精神健康狀態評分得分越高，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 26** 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2020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相關情緒疲憊及負向精神健康狀態評分的預測性、各調查主題系數及其統計顯著性。

調查結果

從表四中可見，調查對象對政府應對疫情的滿意程度上表示「滿意」或「十分滿意」共有577人（73.6%），表示「不滿意」或「十分不滿意」的僅有23人（2.9%）；而對僱主（博企）的滿意度數據亦表現相似，表示「滿意」或「十分滿意」的人共有436人（55.6%），表示「不滿意」或「十分不滿意」的有94人（11.9%）。

與表五中2020年同類數據對比可見，調查對象對政府及僱主表示「滿意」或「十分滿意」的總比例皆稍有下降，對政府給出「滿意」或「十分滿意」的由92.4%下降至73.6%；對僱主給出「滿意」或「十分滿意」的由74.2%下降至55.6%。

表四 本調查（2021年）中調查對象對政府及僱主應對疫情滿意度統計（n=784）

項目	選項	人數	所佔百分比（%）
對政府滿意度	十分不滿意	11	1.4
	不滿意	12	1.5
	中規中矩	184	23.5
	滿意	380	48.5
	十分滿意	197	25.1
對僱主滿意度	十分不滿意	27	3.4
	不滿意	67	8.5
	中規中矩	254	32.4
	滿意	330	42.1
	十分滿意	106	13.5

表五 2020年調查對象對政府及僱主應對疫情滿意度統計 (n=1694)

項目	選項	人數	所佔百分比 (%)
對政府滿意度	十分不滿意	1	.1
	不滿意	9	.5
	中規中矩	118	7.0
	滿意	668	39.4
	十分滿意	898	53.0
對僱主滿意度	十分不滿意	15	.9
	不滿意	59	3.5
	中規中矩	363	21.4
	滿意	764	45.1
	十分滿意	493	29.1

表六中則展示出調查對象對被削減薪酬福利及被裁員的主觀擔憂程度，當中對被削減薪酬福利表示「擔憂」或「十分擔憂」的人共有498人，約佔63.5%；對被裁員表示「擔憂」或「十分擔憂」的人共有407人，約佔51.9%，對各自事件感到擔憂的人比例皆超過一半。

於表七中的2020年同類數據作比較，對被削減薪酬福利及被裁員的情況感到「擔憂」或「十分擔憂」的總比例皆有錄得下降的趨勢，分別從75.5%下降至63.5%及從53.1%下降至51.9%。

表六 本調查（2021年）調查對象現時對被削減薪酬福利及被裁員的擔憂程度統計（n=784）

項目	選項	人數	所佔百分比（%）
擔憂被削減薪酬福利	十分不擔憂	7	.9
	不擔憂	68	8.7
	中規中矩	211	26.9
	擔憂	286	36.5
	十分擔憂	212	27.0
擔憂被裁員	十分不擔憂	11	1.4
	不擔憂	113	14.4
	中規中矩	253	32.3
	擔憂	243	31.0
	十分擔憂	164	20.9

表七 2020年對被削減薪酬福利及被裁員的擔憂程度統計 (n=1694)

項目	選項	人數	所佔百分比 (%)
擔憂被削減薪酬福利	十分不擔憂	16	.9
	不擔憂	120	7.1
	中規中矩	280	16.5
	擔憂	491	29.0
	十分擔憂	787	46.5
擔憂被裁員	十分不擔憂	18	1.1
	不擔憂	245	14.5
	中規中矩	425	25.1
	擔憂	474	25.1
	十分擔憂	532	28.0

表八為有關調查對象對感染新冠肺炎的主觀擔憂程度數據，當中表示「擔憂」或「十分擔憂」的人共佔約21.9%，其他接近8成調查對象表示現時的擔憂程度處於一般水平或以下。2020年間，由於新冠肺炎的疫情開始蔓延至澳門，當澳門出現前首個確診個案後，於2月5日凌晨零時，澳門41間娛樂場，以及電影院、劇院、酒吧、網吧、的士高及舞廳等暫停營業15天，故表九中數據分別呈現了停運時段前及停運時段後對擔憂感染新冠肺炎的主觀擔憂程度。以表八數據與表九中2020年同類數據作比較可見，2020年娛樂場停運前及娛樂場停運後「擔憂」或「十分擔憂」總佔比分別為80.7%及47.9%，同比今年數據佔比錄得大幅下降，分別有下降58.8個百分點及28個百分點。

表八 本調查（2021年）調查對象對現時對感染新冠肺炎的擔憂程度統計（n=784）

項目	選項	人數	所佔百分比（%）
擔憂感染新冠肺炎	十分不擔憂	62	7.9
	不擔憂	240	30.6
	中規中矩	310	39.5
	擔憂	134	17.1
	十分擔憂	38	4.8

表九 2020年娛樂場停運前後對感染新冠肺炎的擔憂程度統計（n=1694）

選項	停運前擔憂程度		停運後擔憂程度	
	人數	所佔百分比（%）	人數	所佔百分比（%）
十分不擔憂	15	.9	28	1.7
不擔憂	67	4.0	251	14.8
一般	245	14.5	604	35.7
擔憂	483	28.5	528	31.2
十分擔憂	884	52.2	283	16.7

表十中所展示的是調查對象於過去一年內在三項潛在成癮行為，分別為吸煙、飲酒及賭博的情況。對吸煙、飲酒及賭博行為依次分別有**79.5%**、**61.0%**及**86.6%**的調查對象表示自己從沒有嘗試相應行為，而另外依次分別有**7.3%**、**10.3%**及**2.2%**的調查對象表示自己早於一年之前已有相應的行為出現。

而針對一年內行為模式改變，從三項潛在成癮行為中反映出的數據皆不盡相同，行為改變分別以記錄有於一年內的「初次嘗試」作為量性增加及「明顯增加」作為質性增加統計。吸煙方面，**6.0%**的調查對象表示有於過去一年內「初次嘗試」，而自覺吸煙行為有「明顯增加」則較高，佔**10.7%**。飲酒則有**21.4%**的調查對象表示過去一年內有「初次嘗試」，而自覺「明顯增加」則有**15.3%**，調查對象中飲酒行為的量性及質性增加皆為三項潛在成癮行為中最高。賭博行為方面反映出與飲酒行為相似的模式，表示一年內「初次嘗試」的調查對象佔**10.2%**，而自覺有「明顯增加」賭博行為的人有**3.7%**，賭博行為在三項潛在成癮行為中的質性增加佔比最低。

從以上三項潛在成癮行為增加模式中比較可得出吸煙行為中量性增加佔比較質性增加佔比為低，而賭博及飲酒行為則表現出與吸煙相反的模式，得出質性增加佔比較量性增加佔比為低的結果。從以上結果互相比較中可得，針對賭博及飲酒行為而言，在疫情尚未全然解決的環境下，引發未有賭博或飲酒經驗的人初嘗賭博或飲酒比令原有賭博或飲酒經驗的人程度加劇的機會較高，相反地，現時環境對吸煙行為則引發其程度加劇的機會更高。

另外，針對賭博行為數據指出，調查對象原有賭博行為中佔比約**3.2%**，而表示自己在過往一年內首次進行賭博的佔比則高達**10.2%**，比原有賭博行為的人數高出**2**倍以上。

表十 調查對象進行以下行為習慣的模式統計 (n=784)

項目	選項	人數	所佔百分比 (%)
吸煙	沒有	623	79.5
	一年內初次嘗試	20	2.6
	一年內初次嘗試且有明顯增加	27	3.4
	早於一年前開始	57	7.3
	早於一年前開始且於一年內有明顯增加	57	7.3
飲酒	沒有	478	61.0
	一年內初次嘗試	105	13.4
	一年內初次嘗試且有明顯增加	63	8.0
	早於一年前開始	81	10.3
	早於一年前開始且於一年內有明顯增加	57	7.3
賭博	沒有	679	86.6
	一年內初次嘗試	59	7.5
	一年內初次嘗試且有明顯增加	21	2.7
	早於一年前開始	17	2.2
	早於一年前開始且於一年內有明顯增加	8	1.0

表十一為調查對象於各量表中所得評分的平均數及標準差統計。數據顯示調查對象對新冠肺炎感知壓力的平均分數為3.04，標準差為0.54。針對工作不安感方面，工作不安氛圍得分及個人工作不安感平均分數相若，分別為3.65及3.68，標準差分別為0.70及0.77。工作倦怠感中的情緒疲憊部分平均分數為2.68，標準差則為0.99。感知社交支持得分平均分數為3.47，標準差為0.68。負向精神健康狀態評分平均數為2.36，標準差為0.92。

表十一 各量表分數範圍、平均數、標準差 (n=784)

項目	分數範圍	平均數	標準差
新冠肺炎感知壓力	1~5	3.04	.54
工作不安氛圍	1~5	3.65	.70
工作不安感	1~5	3.68	.77
情緒疲憊	1~5	2.68	.99
感知社交支持	1~5	3.47	.68
負向精神健康狀態	1~5	2.36	.92

參考表十二數據可了解有關新冠肺炎感知壓力、工作不安氛圍、工作不安感、工作相關情緒疲憊、感知社交支持、負向精神健康狀態評分及各項基本資訊之間的相關性分析。從表中可見，年齡及家庭月入水平與各項調查主題之間展現出負相關關係，與年齡達成負相關性的分別為個人工作不安感（ $r=-.141$ ， $p<.001$ ）、工作相關情緒疲憊（ $r=-.184$ ， $p<.001$ ）及負向精神健康狀態評分（ $r=-.130$ ， $p<.001$ ）；家庭平均月入水平則與新冠肺炎感知壓力（ $r=-.123$ ， $p<.001$ ）、工作不安氛圍（ $r=-.121$ ， $p<.001$ ）、個人工作不安感（ $r=-.104$ ， $p<.001$ ）呈現負相關， p 值皆少於0.001，達至99.9%信賴區間。教育程度則分別與工作相關情緒疲憊（ $r=.146$ ， $p<.001$ ）及負向精神健康狀態評分（ $r=.119$ ， $p<.01$ ）之間顯著正相關， p 值皆少於0.01，達至99%信賴區間。由於負向精神健康狀態評分越高，表示精神健康狀態越差，故以上結果顯示年齡越高，同時出現精神健康狀態較好；教育程度越高，同時出現精神健康狀態則較差。

各項調查主題之間，除感知社交支持外，各項之間皆有較強的正相關性。新冠肺炎感知壓力對工作不安氛圍（ $r=.404$ ， $p<.001$ ）及個人工作不安感（ $r=.410$ ， $p<.001$ ）皆展示出相似的性質，三者皆與工作相關情緒疲憊（肺炎壓力： $r=.372$ ， $p<.001$ ；不安氛圍： $r=.370$ ， $p<.001$ ；不安感： $r=.417$ ， $p<.001$ ）有正相關的關係，當中相關性最強的為個人工作不安感，即單一個體中如出現新冠肺炎感知壓力越高、工作不安氛圍越高或個人工作不安感越高，則同時出現工作相關情緒疲憊越高，當中個人工作不安感對工作相關情緒疲憊相互影響關係最強。負向精神健康狀態評分與上述四項（肺炎壓力： $r=.498$ ， $p<.001$ ；不安氛圍： $r=.419$ ， $p<.001$ ；不安感： $r=.462$ ， $p<.001$ ；情緒疲憊： $r=.697$ ， $p<.001$ ）之間亦有較強的顯著正相關，其中工作相關情緒疲憊與負向精神健康狀態評分正相關最強，即單一個體工作相關情緒疲憊越高，同時出現精神健康狀態越差。感知社交支持則有效對個體產生正面效果，與工作相關情緒疲憊（ $r=-.184$ ， $p<.001$ ）及負向精神健康狀態評分（ $r=-.223$ ， $p<.001$ ）皆為負向相關，即個體感知社交支持越高，同時出現工作相關情緒疲憊越低及精神健康狀態越好。上述所有相關系數 p 值皆少於0.001，處於99.9%信賴區間。

表十二 各量表的相關系數統計 (n=784)

項目	1	2	3	4	5	6
1.新冠肺炎感知壓力	/					
2.工作不安氛圍	.404***	/				
3.工作不安感	.410***	.769***	/			
4.情緒疲憊	.372***	.370***	.417***	/		
5.感知社交支持	-.159***	-.019	-.074*	-.184***	/	
6.負向精神健康狀態 評分	.498***	.419***	.462***	.697***	-.223***	/
年齡	-.059	-.045	-.141***	-.184***	-.011	-.130***
教育程度	.006	-.008	.088*	.146***	.028	.119**
家庭平均月入水平	-.123**	-.121**	-.104**	-.018	.075*	-.026
任職年數	-.021	-.076*	-.053	.028	.003	-.014

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

表十三所顯示的數據則是各項調查主題與潛在成癮行為模式之間的相關性分析結果。表中可見，除對感染新冠肺炎的直接主觀擔憂外，其他各項皆與「增加吸煙」及「增加飲酒」有形成顯著的相關性。與「增加吸煙」間所形成的相關系數由-0.107至0.194，其中對政府或僱主應對疫情的滿意程度及感知社會支持皆與「增加吸煙」之間的為負相關，其他皆為正相關， p 值皆少於0.05，達至95%信賴區間。與「增加吸煙」相關性最強的為新冠肺炎感知壓力及負向精神健康狀態評分，即單一個體新冠肺炎感知壓力越高、精神健康狀態越差，同時出現「增加吸煙」的機會越高。另外，與「增加飲酒」之間的相關系數由-0.114至0.221，形成負相關的調查主題與「增加吸煙」無異，其他皆為正相關關係， p 值皆少於0.05，達至95%信賴區間。當中與「增加飲酒」相關性最強的為工作相關情緒疲憊及負向精神健康狀態評分，即個體感受到工作相關情緒疲憊越高、自身精神健康狀態越差，則同時出現「增加飲酒」的機會越大。幾乎所有調查主題皆與「增加吸煙」及「增加飲酒」形成顯著相關性，但反之並未見與「初次吸煙」及「初次飲酒」形成顯著相關性，即大部分與新冠肺炎及擔憂工作未來相關的負面影響皆體現在原有吸煙或飲酒的人程度加強之上，而並未有令未嘗吸煙或飲酒的人產生相應行為。

賭博行為模式則可見與吸煙及飲酒有明顯差異，「初次賭博」及「增加賭博」皆未如「增加吸煙」及「增加飲酒」般對各項調查主題普遍地敏感，僅只有工作相關情緒疲憊（初次賭博： $r=.102$ ， $p<.01$ ；增加賭博： $r=.104$ ， $p<.01$ ）及負向精神健康狀態評分（初次賭博： $r=.131$ ， $p<.001$ ；增加賭博： $r=.168$ ， $p<.001$ ）與兩者之間，以及新冠肺炎感知壓力（ $r=.103$ ， $p<.01$ ）與「增加賭博」之間形成了統計顯著的正相關關係。由此可知，個體若有較高的工作相關情緒疲憊或較差的精神健康狀態時，則同時出現的賭博行為相關危機更大，不論是引起初次賭博或原有賭博行為加劇。

表十三 各數據與潛在成癮行為模式的相關系數統計 (n=784)

項目	初次吸煙	增加吸煙	初次飲酒	增加飲酒	初次賭博	增加賭博
對政府滿意度	-.042	-.107**	-.040	-.105**	-.039	-.044
對僱主滿意度	.016	-.083*	-.030	-.114**	-.067	-.054
擔憂被削減薪酬福利	.035	.144***	.047	.106**	.035	.040
擔憂被裁員	.052	.131***	.026	.081*	.027	.026
擔憂感染新冠肺炎	-.015	.087*	.010	.017	-.023	-.044
新冠肺炎感知壓力	.027	.194***	.036	.140***	.046	.103**
工作不安氛圍	.008	.124***	.029	.150***	.045	.058
工作不安感	-.003	.138***	.005	.157***	.066	.053
情緒疲憊	.013	.157***	.041	.215***	.102**	.104**
感知社交支持	-.087*	-.101**	-.020	-.113**	-.023	-.041
負向精神健康狀態評分	.010	.194***	.068	.221***	.131***	.168***

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

從表十二相關性分析結果可得知多項工作相關議題間皆存在密切關係，工作不安氛圍及個人工作不安感與工作相關情緒疲憊之間皆相對較高的統計顯著相關性，另亦考慮現時的工作場所及就業市場仍未從新冠肺炎的陰霾中完全解放，故連同新冠肺炎感知壓力、工作不安氛圍、個人工作不安感對工作相關情緒疲憊作一分析模型進行線性迴歸分析，以分析各項因素對工作相關情緒疲憊的預測性、系數及統計顯著性。從表十四中所得結果可見，整個分析模型對工作相關情緒疲憊（ $R^2=.22$ ， $p<.001$ ）的預測性達至統計顯著的可信標準，達至99.9%的信賴區間。在此模型之中，只有工作不安氛圍的影響性並未達統計的顯著水平，故並未能證明工作不安氛圍對工作相關情緒疲憊有顯著影響或貢獻。新冠肺炎感知壓力及個人工作不安感的數據皆顯示出兩者（肺炎壓力： $\beta=.234$ ， $p<.001$ ；不安感： $\beta=.266$ ， $p<.001$ ）有統計顯著的預測作用，兩者的系數相若，個人工作不安感比新冠肺炎感知壓力系數略高。可見兩者皆為對工作相關情緒疲憊的有效成因，而個人工作不安感對工作相關情緒疲憊的影響性或預測性略強。

表十四 新冠肺炎感知壓力、工作不安氛圍及工作不安感對工作相關情緒疲憊的迴歸分析 (n=784)

	R^2	B	$SE B$	β
模組	.22***			
常數		-.280	.207	
新冠肺炎感知壓力		.433	.065	.234***
工作不安氛圍		.101	.071	.071
工作不安感		.346	.065	.266***

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

表十五則是以所有調查主題構成一分析模型測試各項潛在因素對負向精神健康狀態評分預測性的結果。表中可見，整個分析模型對負向精神健康狀態評分 ($R^2=.58$, $p<.001$) 有較高的統計顯著預測性，而各因素的影響強度差異尤其明顯，並非所有因素皆可對負向精神健康狀態評分產生顯著影響，其中調查對象對政府及僱主應對疫情的滿意度、擔憂被削減薪酬福利的主觀擔憂程度及工作不安氛圍的影響性皆未能達至統計顯著水平，故未能證明其能有效地對精神健康狀態直接造成顯著影響。另外，從結果中可得擔憂被裁員 ($\beta=.078$, $p<.05$) 及感染新冠肺炎 ($\beta=.062$, $p<.05$) 的主觀擔憂程度、感知社交支持 ($\beta=-.078$, $p<.01$) 及個人工作不安感 ($\beta=.091$, $p<.05$) 皆可滿足統計顯著水平的條件，達至95%信賴區間，但由於其系數較低，所產生的對負向精神健康狀態評分的直接影響性相對較弱。同時，工作相關情緒疲憊 ($\beta=.527$, $p<.001$) 及新冠肺炎感知壓力 ($\beta=.212$, $p<.001$) 展示出比上述四項因素相對更高及更顯著的關係，達至99.9%的信賴區間。

由此結果可得知，工作相關情緒疲憊及新冠肺炎感知壓力為兩項主要直接對精神健康狀態產生負面影響的成因，工作相關情緒疲憊比新冠肺炎感知壓力的直接影響性更強，而當中值得注意的是個人工作不安感對精神健康狀態的直接影響並不強，而是透過產生工作相關情緒疲憊對精神健康狀態的間接影響。故包括直接及間接影響，構成對精神健康狀態負面影響的主要有三，包括：新冠肺炎感知壓力、工作相關情緒疲憊及個人工作不安感。

表十五 所有潛在因素對負向精神健康狀態評分的迴歸分析 (n=784)

	R^2	B	$SE B$	β
模組	.58***			
常數		-.392	.246	
對政府滿意度		.016	.031	.014
對僱主滿意度		-.027	.028	-.028
擔憂被削減薪酬福利		-.045	.034	-.047
擔憂被裁員		.070	.034	.078*
擔憂感染新冠肺炎		.058	.024	.062*
情緒疲憊		.485	.026	.527***
感知社交支持		-.105	.033	-.078**
工作不安氛圍		.030	.051	.023
工作不安感		.108	.050	.091*
新冠肺炎感知壓力		.362	.047	.212***

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

結果討論

本調查分別發現了2021年博彩從業員對政府和博企應對疫情的滿意度、職場前景憂慮和新冠肺炎感染擔憂程度均較2020年有所下跌，他們在抗疫下使用煙酒和參與賭博的狀況也出現變化，以及他們的精神健康狀態受多個因素影響。本部份將就以上情況深入探討。

1. 對政府與博企應對疫情的滿意度保持高水平，但較往年下跌的原因

雖博彩從業員對政府及僱主應對疫情的滿意比率在一年間分別錄得18.8個百分點及18.6個百分點的跌幅，但對兩者的滿意比率仍處於高水平。滿意比率維持在高水平，但錄得跌幅的潛在原因如下，直至2021年3月，澳門已連續1年未有新增本土新冠肺炎病例；對比起全球多數國家及地區的疫情仍然盛行，澳門的防疫工作成效超卓。極依賴外需的澳門經濟遭受全球疫情的強力打擊，居民的生計也受一定影響，人均本地生產總值由2019年的660,903澳門元下跌至2020年的285,314澳門元，本地居民失業率從2019年11月至2020年1月的2.3%上升至2020年12月至2021年2月的3.9%（統計暨普查局,2021）；因依靠外需的經濟特性，令政府在經濟復甦的過程中處於相對被動的位置。雖受六大博企僱用之本地博彩從業員仍未受裁員，但澳門工聯反映一年內因自願放「無薪假」或「關愛假」的安排而令逾半的人收入有所減少（澳門日報,2021）；據統計暨普查局（2021）數據顯示，從事文娛博彩及其他服務業的本地僱員的月工作收入中位數從2019年第4季的20,000元下跌至2020年第4季的19,000元。部份博彩從業員聲稱拿「無薪假」或「關愛假」雖然是自願行為，但仍感受到過程中主管向他們施加壓力以促使他們取假。

2. 博彩從業員對職場前景憂慮保持高水平，但較往年下跌的原因

受2020年入境旅客數字較2019年大減81.1%等因素影響，六大博企於2020均轉盈為虧，分別錄得數以十億至百億澳門元的虧損；僱員在其僱主長期大額虧損下對自我就業崗位的穩定性想法悲觀實屬合理。然而，博彩從業員就業前景仍存在數個主觀的利好因素。博彩從業員群體流傳著六大博企不敢在競牌前解僱本地員工的消息，雖然這未經任何單位確認。六大博企在2020年錄得巨額虧損下仍於2021年向大多數員工發放相等於一個月月薪的花紅、獎金或生活津貼。基於澳門定性外地僱員的輸入為補充本地僱員不足，在社會人力資源需求減少下，則優先啟動外地僱員撤場機制去保留本

地僱員的工作崗位。從事文娛博彩及其他服務業的外地僱員數量已從2020年的15,808人減少至2021年的13,581人（勞工事務局, 2021）。

3. 博彩從業員對感染新冠肺炎擔憂下跌的原因

澳門於2020年2月發現境內感染新冠肺炎病例，令澳門人心惶惶；但從該月到現在，澳門再無發現境內感染病例，而中國內地的本土疫情也在2020年第二季起得到妥善控制。即使在這相對安全的環境下，特區政府仍採取多套入境限制措施防止患者進入社區，而博彩從業員的工作環境仍實施嚴格的防疫措施。值得社會關注的是，雖然客觀環境基本排除博彩從業員的感染風險，疫苗接種也有序進行，但仍有逾2成從業員表示擔憂或十分擔憂受感染，持續的擔憂會對心理健康構成負面影響。

4. 新冠疫情對博彩從業員潛在成癮行為的影響

在波蘭、澳洲及新西蘭進行的調查均反映疫情下的社交出行機會減少以及負面情緒會導致民眾的煙酒使用量增加。Ghodiewicz（2020）發現14%的波蘭受訪者在疫情封鎖措施下增加了他們的酒精使用量，16%則減少了；而增加使用量者較可能把飲酒視為他們應對困難情境的應對模式，他們的精神健康狀況也較差。Biddle（2020）發現澳洲民眾於2020年的飲酒頻率較2017至2018年的時候高，而主要原因分別有多了時間留在家、沉悶、壓力及緊張增加等。Gendall（2021）發現新西蘭需每日吸煙的民眾在嚴格的疫情封鎖措施下，他們的吸煙數量明顯增加，原因則與感到寂寞和孤立有關。雖然澳門因疫情的封鎖措施遠較於上述國家的輕微，但本調查仍然發現澳門部份博彩從業員的煙酒使用和賭博頻率較疫情前高。值得關注的是在疫情下因負面情緒、其他活動機會縮小及空閒時間變多而造就的煙酒使用和賭博習慣很可能不會因為疫情結束而消退，原因為這些行為潛藏成癮的可能性，一旦成癮便難以戒除。

5. 影響博彩從業員精神健康之因素比較

本調查發現雖然從業員對新冠肺炎的「感知壓力」及「擔憂感染新冠肺炎」的程度上升會令精神健康構成負面影響，但它們對精神健康的負面影響程度仍低於「工作相關情緒疲憊」，即可預測博彩從業員的精神健康狀況會隨著疫情在全球緩和而有改善；然而，若他們的工作依然普遍出現情緒疲憊，則預估他們的精神健康發展仍受障礙，故正視及處理導致博彩從業員對工作情緒疲憊的根源是提升他們精神健康的重要手段。

總結

本機構於由2021年2月16日至3月15日共集到784份由現職博彩從業員填寫的有效問卷；調查發現，從2020年的75.5%受訪者表示「擔憂」或「十分擔憂」被消減薪酬福利，下跌至本年的63.5%；而「擔憂」或「十分擔憂」被裁員的受訪者則由2020年的53.1%回落至51.9%。本機構建議博彩從業員群體應建立正向的危機意識，認識每個行業也有興盛和衰退的時期，行業僱員也可能需因行業人力資源需求減少而轉至其他行業以維持生計。不少前線博彩從業員因其工作技能及經驗單一，在博企離職後僅能找到薪酬遠低於原職位的工作；建議從業員需透過持續進修去強化自己在語言、知識及服務意識等的綜合能力，並建立自我的第二技能，在職場上做好萬全的準備。

透過迴歸分析，發現「工作相關情緒疲憊」、「對新冠肺炎的感知壓力」、「工作不安感」、「擔憂被裁」、「擔憂感染新冠肺炎」的程度越高均會令博彩從業員的精神健康狀況較差；而較高的「感知社交支持」則有利於精神健康正面發展。本機構建議為提升博彩從業員的精神健康狀態，各方應致力減少博彩從業員工作相關情緒疲憊、並提升他們對工作環境的衛生安全的觀感。博企和博彩從業員也需正視工作相關情緒疲憊，不應視它為工作附帶的必然負產物；從員工層面可重新思考工作的意義，正視對工作、僱主及同事持續的負面信念對個人情緒和工作表現的影響，通過改變自我信念而成就更多彩、愉快的工作生涯。在博企層面，應正視前線員工因情緒勞動及高重複性工作產生的負面情緒和壓力，創設更具人性化的工作環境，致力保護前線員工免受不文明客人的言語和人身攻擊，守衛行業職工的尊嚴；此外也應給予員工職場多元發展的機會，創設不同的職業路徑，以提升工作的趣味性和員工的競爭力。在衛生安全方面，博企需嚴格落實衛生防護指引，確保客人均正確地配戴口罩，保持公共空間的高頻率消毒等。

本調查發現新冠疫情下博彩從業員的潛在成癮行為中，過去一年內明顯增加吸煙、飲酒和賭博頻率的受訪者分別佔10.7%、15.3%及3.7%。本機構建議為減少博彩從業員的物質濫用和賭博失調風險，政府、博企及社服團體應加強以宣傳教育形式去推廣正確的壓力和困擾舒緩方法，說明多類成癮行為對個人和家庭的危害，奉勸從業員勿因沉悶或壓力輕易對成癮行為作初次嘗試；在滿足防疫規定下，各單位可多組織各類文康活動，助從業員培養有益的興趣，同時增強社群間的聯繫，提升從業員的社會支持程度。

參考資料

- Arslan, G., Yildirim, M., Tanhan, A., Buluş, M., & Allen, K. A. (2020). Coronavirus stress, optimism-pessimism, psychological inflexibility, and psychological health: Psychometric properties of the Coronavirus Stress Measure. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 1-17.
- Biddle, N., Edwards, B., Gray, M., & Sollis, K. (2020). Alcohol consumption during the COVID19 period: May 2020. Australian National University: Centre for Social Research and Methods.
- Chodkiewicz, J., Talarowska, M., Miniszewska, J., Nawrocka, N., & Bilinski, P. (2020). Alcohol consumption reported during the COVID-19 pandemic: the initial stage. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(13), 4677.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of health and social behavior*, 385-396.
- 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.
- Gendall, P., Hoek, J., Stanley, J., Jenkins, M., & Every-Palmer, S. (2021). Changes in Tobacco Use During the 2020 COVID-19 Lockdown in New Zealand. *Nicotine & Tobacco Research*.
- 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.

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.

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.

統計暨普查局 (DSEC) (2021). 時間序列資料庫. 2021年4月6日 擷取自 統計暨普查局: <https://www.dsec.gov.mo/ts>

勞工事務局 (DSAL) (2021年1月). 表A1 - 2019年12月底按行業及所持身份證明文件的發出國家/地區統計外地僱員人數.2021年4月6日擷取自勞工事務局:

https://www.dsal.gov.mo/download/pdf/statistic/nrworker/A1/A1_2019_12.pdf

勞工事務局 (DSAL) (2021年4月6日). 表A1 - 2021年02月底按行業及所持身份證明文件的發出國家/地區統計外地僱員人數.2021年4月6日擷取自勞工事務局:

https://www.dsal.gov.mo/download/pdf/statistic/nrworker/A1/A1_2021_02.pdf

吳迪 (2008). 放射工作人員知覺壓力及其與健康關係研究. 碩士學位論文.鄭州大學.

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).

澳門日報(2021年3月10日). 逾半受訪者近三月被放無薪假.

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：澳門博彩企業員工協會、澳門博彩股份有限公司僱員工會、澳門博彩從業員志願者協會、澳門幸運博彩業職工總會

統籌：白建邦

撰寫：許洛、何欣欣

美術及發佈：歐超凡

附件一：調查問卷（中文版）

2021年博彩從業員抗疫期間的心理狀態調查

全球已步入第二年抗疫，博彩業的市場和就業前景也在過去一年發生翻天覆地的變化。博彩業職工之家繼續關注行業職工在疫情下的身心狀態及對前景的看法，故繼上年，再設此網上調查，邀請全澳博彩從業員填寫。調查結果預計於3月於媒體及網上公佈，並傳送至相關政府部門，期望讓大眾和政府了解行業職工的真實狀況和困擾。

成功提交問卷後，即可獲得抽獎機會，獎品包括有：1000元超市現金券（1名）、600元超市現金券（1名）、300元超市現金券（3名）。抽獎結果將於2021年3月25日於官方微信公眾號、Facebook專頁及網站上公佈，並以短訊通知得獎者領獎。敬請留意。

注意：本問卷僅供澳門現職博彩從業員填寫。如出現故亂填寫的情況，將會被取消資格。領獎時需要本人出示有效員工證件。

調查以不記名形式進行，不需留下個人資料，請各位放心填寫。

請選擇你的常用語言

中文	English
----	---------

注意：本問卷僅供澳門現職博彩從業員填寫。領獎時需要本人出示有效員工證件。

下面的問題將要詢問您由新冠病毒出現至今，與新冠病毒的疫情相關對某些事情的感受或想法。回答時最好不要計算具體次數，儘快給出一個符合實際的估計。請點選相應的答案。

題目	從來沒有	極少有	有時有	經常有	很多
1.由於新冠肺炎，為一些預料之外事情的發生感到不安？					
2.由於新冠肺炎，感到不能控制生活中的重要事情？					
3.由於新冠肺炎，感到緊張和壓力？					
4.於新冠肺炎發生期間，能成功地處理生活中令人煩惱的事情？					
5.於新冠肺炎發生期間，感覺到能有效處理生活中發生的重要變化？					
6.於新冠肺炎發生期間，感覺到有信心能夠處理好自己的問題？					
7.於新冠肺炎發生期間，感覺到事情按照自己的意願在發展？					
8.由於新冠肺炎，發現不能完成自己所必須要做的事情？					
9.於新冠肺炎發生期間，能夠解決生活中令人不快的事？					
10.於新冠肺炎發生期間，感覺到能夠控制自己生活中的事情？					

11.由於新冠肺炎，為發生了一些自己無法控制的事情感到氣憤？					
12.由於新冠肺炎，發覺自己在惦記着一些必須要完成的事情？					
13.於新冠肺炎發生期間，感覺到能夠控制如何使用自己的時間？					
14.由於新冠肺炎，感覺到問題有不斷的積累而不能得到解決？					

請對以下項目作出評價

題目	十分不滿意	不滿意	中規中矩	滿意	十分滿意
15.直至現在，我對政府應對疫情的滿意度					
16.直至現在，我對僱主應對疫情的滿意度					

請對以下項目作出評價

題目	十分不擔憂	不擔憂	一般	擔憂	十分擔憂
17.現在，我擔憂自己感染"新型冠狀病毒肺炎"的程度					

回想你現在的工作環境及工作氛圍，你有多大程度同意以下的各項描述？

題目	非常不同意	不同意	中立	同意	非常同意
1.在我的工作場所，人們普遍地對被解僱感到焦慮。					
2.在我的工作場所，人們普遍地認為有人（有些人）將會失去他（們）的工作。					
3.在我的工作場所，很多人對將會失去工作感到擔憂。					
4.在我的工作場所，人們經常談論他們是否能夠繼續工作。					
5.很多人正擔憂着工作條件會持續惡化。					
6.在我的工作場所中，很多人皆對他們在公司內的工作發展訴說焦慮。					
7.在我的工作場所中，人們普遍地對未來的薪酬增長感到焦慮。					
8.在我的工作場所中，有很多人都在擔憂令人興奮的工作任務將會減少。					

回想你現時職業的未來的個人看法，你有多大程度同意以下的各項描述？

題目	非常不同意	不同意	中立	同意	非常同意
9.我擔憂將會在不情願的情況下離開我的工作。					
10.我擔憂是否能夠繼續工作。					
11.我擔心未來我可能					

會失去工作。					
12.我擔心未來令人興奮的工作將會減少。					
13.我擔心我未來的工資增長。					
14.我擔心我在公司中的職業發展。					

請按你的擔憂程度作評估

題目	十分不擔憂	不擔憂	一般	擔憂	十分擔憂
15.我對自己在今年內被削減薪酬福利的擔憂程度					
16.我對我在今年內被裁員的擔憂程度					

離問卷完成不遠了，我相信你可以完成的！

以下問題需要你就工作時的情緒及感受作回應，按你個人情況有多常出現以下的狀況？

題目	從不	每年數次	每月數次	每週數次	每日一次或以上
1.工作有時使我情緒低落。					
2.工作一天，我感到十分疲倦。					
3.早上起床時，我感到很疲乏，但仍要面對當天的工作。					
4.整天和人打交道的工作，對我來說是一種負擔。					
5.工作使我耗盡了心力。					
6.我感到我在工作中受到挫					

折。					
7.我感到自己的工作過於辛苦。					
8.與其他人一起工作使我感到有很大壓力。					
9.我感到自己到了山窮水盡的地步。					

你已經完成了此問卷的大半部分，加油，堅持！

就你個人的看法而言，你有多同意以下的各項描述？

題目	強烈不同意	不同意	中立	同意	強烈同意
1.我的家人真的盡力幫助我。					
2.我由我的家人身上得到情緒上的支持及支援。					
3.我可以跟我的家人商量我的問題。					
4.我的家人願意幫助我決定。					
5.我的朋友真的盡力幫助我。					
6.當事情出錯時，我可以依靠我的朋友。					
7.我有可與我分享苦與樂的朋友。					
8.我可以跟我的朋友商量我的問題。					
9.當我有需要時，我有一個特別的人在身邊。					
10.我有一個特別的人可與我分享苦與樂。					

11.我有一個特別的人能給予我真正的安慰。					
12.我生命中有一個特別的人會關顧我的感受。					

餘下不多了，你可以完成的！

回想你由新冠病毒出現至今，你有多常感覺到以下的不適出現？

題目	完全沒有	少許	中等	較強	強烈
1.暈眩或身體虛弱					
2.突然無故的驚恐					
3.感到恐懼					
4.感到緊繃或緊張					
5.因某些事而怪責自己					
6.難以入睡及容易驚醒					
7.對未來失去希望					
8.情緒低落					
9.無論做甚麼都很費勁					
10.感到毫無價值					

過去一年內，你是否有以下行為習慣？

題目	沒有	有，一年內初次嘗試	有，一年內初次嘗試且有明顯增加	有，早於一年前開始	有，早於一年前開始且一年內有明顯增加
11.吸煙					
12.喝酒					
13.賭博					

快要完成了，下一頁就是最後一頁了！

感謝你付出的寶貴時間及意見！完成後按下一頁提交即可結束，感謝你為博彩從業員發聲！如你希望參與抽獎則可留下聯絡電話。

你的年齡

你的性別

男	女
---	---

你的教育程度

小學或以下程度	初中程度	高中程度
大專程度	學士程度	碩士或以上程度

你的身份

本地僱員	外地僱員
------	------

你的居住現況

獨自居住	與家人同住
與未婚伴侶同住	與朋友同住

2020年間，家庭的平均月入

MOP 15,000 或以下	MOP 15,001 至 30,000	MOP 30,001 至 45,000
MOP 45,001 至 60,000	MOP 60,001 至 75,000	MOP 75,000 以上

你現時所任職的博企

澳博	新濠	金沙中國	永利
銀娛	美高梅	貴賓廳/會	其他

你現時的職位

荷官	監幣、籌碼兌換職員	現金或電話投注員	賭場侍應生
酒保及其他服務	會籍代表	角子機服務員	糾察、護衛及保安人員
閉路電視監察員	司機	清潔	監場、巡場
賭場主任	區域經理	當值經理	博彩中介人
其他文職人員	其他行政管理人員	其他前線人員	

你在現時公司的任職年數（填寫整數即可）

你的聯絡電話（僅用作抽獎用途，每個聯絡電話僅限一次機會，如不希望參加抽獎可直接提交）

附件二：調查問卷（英文版）

Research of psychological conditions in Macau gaming sectors during COVID-19 2021

This is a research on understanding the impacts on psychologies under the influences of epidemics in the gaming industry. The analysis result will truly present the general opinions and related psychological conditions, the completed report will be submitted to the respective governmental departments, and give a voice for the gaming industry by evidence. Please click into the English version to learn more.

After the submission of the survey, you will be qualified to join the lucky draw session afterward. Prizes including MOP 1000 supermarket cash voucher (1 award), MOP 600 supermarket cash voucher (1 award), and MOP 300 supermarket cash voucher (3 awards). Please note that the announcement of the winner list will be on March 25, 2021, via official Wechat account, Facebook page, and website, winner will also be given notice by SMS.

Note : The target participants of this study are the employees in the gaming industry in Macau. If the survey is filled in randomly, the submission will be disqualified. Prize collection can only be preceded by showing valid staff ID in person.

Note : The target participants of this study are the employees in the gaming industry in Macau. Prizes can only be collected by showing valid staff ID in person.

In the past year, Gaming Employees' Home constantly put focus on the whole gaming industry in Macau and the community of the gaming workers, paying high attention to the impacts to psychologies under the influences of epidemic, effort to provide proper services, in order to overcome the huge challenges together with the whole gaming industry. In the early quarter of 2020, we did research on understanding gaming workers' psychological status and opinions about career foresight, taking the latter research as reference, we would like to carry out a further study, understanding the chronic impacts all along the year on a larger scale. The analysis result will truly present the general opinions and related psychological conditions in the current time, the completed report will be submitted to the respective governmental departments, and give a voice for the gaming industry by evidence.

The questions below are asking you since the outbreaking of COVID-19, some of your particular thoughts or feelings related to COVID-19. You do not have to count the actual number of times, just give your responses by your first sense.

Item	Never	Almost Never	Someti- mes	Fairly Often	Very Often
1. Due to coronavirus, how often have you been upset because of something that happened unexpectedly?					
2. Due to coronavirus, how often have you felt that you were unable to control the important things in your life?					
3. Due to coronavirus, how often have you felt nervous and "stressed"?					
4. During coronavirus, how often have you dealt successfully with irritating life hassles?					
5. During coronavirus, how often have you felt that you were effectively coping with important changes that were occurring in your life?					
6. During coronavirus, how often have you felt confident about your ability to handle your personal problems?					
7. During coronavirus, how often have you felt that things were going your way?					
8. Due to coronavirus, how often have you found that you could not cope with all the things that you had to do?					
9. During coronavirus, how often have you been able to control irritations in your life?					
10. During coronavirus, how often have you felt that you					

were on top of things?					
11. Due to coronavirus, how often have you been angered because of things that happened that were outside of your control?					
12. Due to coronavirus, how often have you found yourself thinking about things that you have to accomplish?					
13. During coronavirus, how often have you been able to control the way you spend your time?					
14. Due to coronavirus, how often have you felt difficulties were piling up so high that you could not overcome them?					

Please evaluate the following items

Item	Very Dissatisfied	Dissatisfied	Neutral	Satisfied	Very Satisfied
15. Til now, how satisfied are you to the government's reactions on the epidemic					
16. Til now, how satisfied are you to the employee's reactions on the epidemic					

Please evaluate the following item

Item	Not Worried at all	Not Worried	Average	Worried	Extremely Worried
17. At this moment, how worry are you about getting infected by COVID-19					

Considering your current workplace and the atmosphere, how much do you agree with the following descriptions?

Item	Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree
1. In my workplace, there is a general feeling of anxiety over being let go.					
2. In my workplace, there is a general feeling that someone/ several people are going to lose their jobs.					
3. Many people are worried about losing their jobs in my workplace.					
4. In my workplace, people often talk about whether they will be able to keep their job.					
5. There are many who are worried about work conditions becoming worse.					
6. Many people at my workplace express anxiety over their career development in the organization.					

7. In my workplace, there is a general feeling of anxiety over future pay growth.					
8. In my workplace, there are many who are worried about receiving less stimulating work tasks in the future.					

Considering personal opinions about the future of your career, how much do you agree with the following descriptions?

Item	Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree
9. I am worried that I will have to leave my job before I would like to.					
10. I worry about being able to keep my job.					
11. I am afraid I may lose my job in the near future.					
12. I worry about getting less stimulating work tasks in the future.					
13. I worry about my future wage development.					
14. I feel worried about my career development in the organization.					

Please evaluate your concerns for the following items

Item	Not Worried at all	Not Worried	Average	Worried	Extremely Worried
15. How worry are you about degrading salary in this year					

16.How worry are you about being unemployed in this year					
--	--	--	--	--	--

You are close to the end of the survey. I sincerely believe that you can finish it!

The following questions will ask you about your emotional responses and personal feelings about your career, how often do the following situations happen?

Item	Never	A few times a year	A few times a month	A few times a week	Everyday
1.I feel emotionally drained from my work.					
2.I feel used up at the end of the workday.					
3.I feel fatigued when I get up in the morning and have to face another day on the job.					
4.Working with people all day is really a strain for me.					
5.I feel burned out from my work.					
6.I feel frustrated by my job.					
7.I feel I'm working too hard on my job.					
8.Working with people directly puts too much stress on me.					
9.I feel like I'm at the end of my rope.					

You have already finished a big part of the survey, keep it on!

In your own perception, how much do you agree on the following sentences?

Item	Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree
1.My family really tries to help me.					
2.I get the emotional help & support I need from my family.					
3.I can talk about my problems with my family.					
4.My family is willing to help me make decisions.					
5.My friends really try to help me.					
6.I can count on my friends when things go wrong.					
7.I have friends with whom I can share my joys and sorrows.					
8.I can talk about my problems with my friends.					
9.There is a special person who is around when I am in need.					
10.There is a special person with whom I can share joys and sorrows.					
11.I have a special person who is a real source of comfort to me.					
12.There is a special person in my life who cares about my feelings.					

There are not many left, you can do this!

From the outbreaking of COVID-19, how often have you experienced the following abnormalities?

Item	Not at All	A Bit	Medium	Fairly Strong	Extremely
1.Faintness, dizziness, or weakness					
2.Suddenly scared for no reason					
3.Feeling fearful					
4.Feeling tense or keyed up					
5.Blaming yourself for things					
6.Difficulties falling asleep, staying asleep					
7.Feeling hopeless about the future					
8.Feeling blue					
9.Feeling everything is an effort					
10.Feeling of worthlessness					

Are you habituated to the following behaviors in the past year?

Item	Never	Yes, first trial within 1 year	Yes, first trial and increased within 1 year	Yes, started over 1 year	Yes, started over 1 year and increased within 1 year
11.Smoking					
12.Drinking alcohol					
13.Gambling					

You are almost there! The next page is the last!

Kindly thanks for your contribution, press the button "提交" in the next page to submit, we all appreciate to your voice for the whole gaming sector!

Your age

Your gender

Male	Female
------	--------

Your education attainment

Elementary level or below	Middle school level	High school level
College level	Bachelor	Master or above

Your working identity

Local employee	Foreign worker
----------------	----------------

Your living status

Living alone	Living with family
Living with unmarried spouse	Living with friends

Your family average monthly income (in MOP) in 2020

MOP 15,000 or below	MOP 15,001 to 30,000	MOP 30,001 to 45,000
MOP 45,001 to 60,000	MOP 60,001 to 75,000	Over MOP 75,000

Your current working company

SJM	Melco	Sands China	Wynn
Galaxy	MGM	VIP rooms / clubs	Other

Your current position

Dealer	Hard and soft count clerks, cage cashier	Betting service operator	Waiter
Bartender	Club host	Slot machine attendant	Security
Surveillance worker	Driver	Cleaning worker	Pit boss, casino floor person
Supervisor	Pit manager	Duty manager	Junket operator
Other clerk	Other administrative position	Other front-line staff	

Number of years have been working in current company

Your contact number (only for the usage of lucky draw, only once for each contact, input 000 in case you are not gonna take the lucky draw)
