



前貴賓廳員工的就業狀況和支援需要調查

澳門博彩業職工之家綜合服務中心

2022年4月27日

目錄

目錄.....	1
序	2
調查背景	3
調查目的	4
調查方法	5
調查結果	11
結果討論	31
建議	34
總結	37
參考資料	38
調查工作組名單	39
附件一：調查問卷	40

序

貴賓廳曾為澳門博彩業盈利最高的業務，但因外圍環境變化和執法監管越趨嚴厲等因素影響，貴賓廳業務已持續收縮多年。於過去兩年，新冠疫情和大型貴賓廳集團負責人涉嫌犯法，令貴賓廳業務遭受前所未有的經營危機，並觸發失業潮，令逾二千名貴賓廳員工非自願離職。博彩業職工之家綜合服務中心長期關注本澳博彩從業員的職業及身心健康發展，為了解已離職貴賓廳員工的就業狀況、求職偏好及支援需要，並從員工支援角度向他們和其他博彩業持份者提供輔助建議，故開展本調查。於2022年3月成功收集309份由過去一年於貴賓廳集團離職的澳門居民填寫的有效問卷。本調查發現前貴賓廳員工成功再就業的比率較低，而妨礙他們再就業的因素多樣，而他們的精神健康狀態也較一般博彩從業員也趨向緊張；大多數失業者正面臨不同程度的財務危機，他們對就業配對及職業培訓的需求尤其懇切。

調查背景

由博彩中介人營運貴賓廳業務於2021年接連出現動蕩，同年11月底發生的太陽城集團事件發生後，太陽城貴賓廳於2021年12月10日宣佈結束超過10年的業務，但事件進一步發酵，並波及整個貴賓廳行業，以及新冠疫情的影下，貴賓廳大幅減少，德晉集團於2021年12月8日遣散貴賓廳員工，隨後澳門黃金集團營運的貴賓廳亦在2022年3月宣告結業。據博監局資料顯示，2022年獲發經營娛樂場幸運博彩中介業務的法人博彩中介人由2021年的76間下降至42間（澳門博彩監察協調局，2022）。

此外2021年年末博企與貴賓廳之間的合作關係發生變化，由貴賓廳所聘請的員工，因上述的各原因，貴賓廳結業後，動搖到不少由貴賓廳所聘請的員工工作崗位，持續出現解僱潮。根據勞工事務局數據顯示截至2022年2月25日，已於勞工局登記求職的博彩中介人從業員有2,816人（澳門勞工事務局，2022）。

在新冠疫情的陰霾下，本澳與內地和各國通關均設立了不同程度的限制，令訪澳旅客大減。2022年2月的訪澳旅客僅655,505人次，遠低於2020年2月的3,545,701人次（統計暨普查局，2022）。旅客不足令本澳不少行業的經營極度艱難，勞動力的整體需求也降低。對於此刻失業的貴賓廳員工而言，再就業是一項重大挑戰；而在他們失業期間，更會面臨不同程度的經濟、家庭和情緒危機。

調查目的

博彩業職工之家綜合服務中心長期關注本澳博彩從業員的職業及身心健康發展，並分別於2020年及2021年就疫情對博彩從業員心理狀況及精神健康條件展開調查研究。因貴賓廳集團過去一年的倒閉潮，大量員工在就業市場低迷下失業。本機構預視上述員工於失業後面臨重大的人生轉變，他們需重新定位自己的角色、改變獲得收入的途徑以及調整家庭的生活環境；而他們的再就業問題也因外在經濟環境、內在心理和個人競爭力等因素非短時間能完全解決。而就業問題未能解決則會令其他問題溢出並持續惡化，涉及社會穩定、家庭和諧及個人生活等。

本調查以了解前貴賓廳員工的就業狀況、支援需求及因失業面臨的危機作為主軸，期望讓前貴賓廳員工以調查數據為本角度認識到他們再就業的核心挑戰和處遇方法，讓他們為自己的未來作出最佳的決定；另一方面，也讓博彩業各持份者掌握上述員工失業情況的真實面貌和歸因，促進其就業、財政及心理支援措施的優化，使上述員工獲得適切支援，在職業生涯上展開令人期待的新篇章。

調查方法

調查對象

本調查對象為過去一年於離職澳門貴賓廳集團的澳門居民，問卷透過網上問卷平臺於本年3月2日至3月20日間進行收集，期間由博彩業職工之家綜合服務中心透過官網訊息、微信公眾號、臉書專頁、會員及服務對象網絡進行調查對象招募，合共回收315份問卷，當中有效問卷為309份，無效問卷為6份。這6份問卷於年齡和工齡項目上出現邏輯錯誤，即前者減去後者低於18，年齡未及本澳成年指標，考慮到於澳門博彩相關行業工作的基礎年齡為21歲及於2012年法例修改前的18歲，故本調查以18歲為於貴賓廳集團工作的最低年齡限制，將該6份問卷視為無效回覆。最終合計共收得309份有效問卷，全數用作構成本調查的統計分析數據庫。

是次調查所獲得的309份有效問卷，如表一顯示，女性有58.3%(180人)，男性有41.7%(129人)；年齡分佈有71.5%(221人)的調查對象為30至39歲，13.6%為40至49歲，12.3%為20至29歲；博彩業年資分佈上，有37.2%(115人)在博彩業工作了6至10年，34.6%(107人)年資為11至15年，13.3%(41人)年資為5年或以下；學歷方面，34.6%(107人)為高中畢業程度，22.3%(69人)為學士畢業程度，21%(65人)為初中畢業程度，詳細分佈可參考表一。

本次調查對象當中離職前工作部門和職級的統計，最多為賬房部高級主任以下，佔24.9%(77人)，第二為公關部主任級以下，有22.7%(70人)，第三為各部門副經理/經理級有17.8%(55人)，第四是主任級以下的其他前線服務人員，有12.9%(40人)；調查對象離職前所任職的貴賓廳分別為：太陽城集團有49.5%(153人)；德晉集團有18.1%(56人)；廣東集團有12.3%(38人)。在過去一年受聘於貴賓廳集團期間，調查對象每月收入佔家庭每月收入的百分比上，有85.7%調查對象收入佔家庭總收入40%以上，31.4%(97人)佔41%至60%，30.4%(94人)佔61%至80%；而過去平均收入上，35%(108人)月收入在20,001至30,000澳門元，而有32%(99人)收入水平在16,001至20,000澳門元；在年齡組別和年資的關係上，在21至29歲到50至59歲這四個群組上都呈上升的趨勢；詳細分佈可參考表二。

表一 調查對象統計資訊－ (n=309)

項目	選項	人數	所佔百分比 (%)	累積百分比 (%)
性別	男	129	41.7	41.7
	女	180	58.3	100.0
年齡範圍	21至29歲	38	12.3	12.3
	30至39歲	221	71.5	83.8
	40至49歲	42	13.6	97.4
	50至59歲	6	1.9	99.4
	60歲以上	2	.6	100.0
家庭成員數量	1人	2	.6	.6
	2人	22	7.1	7.8
	3人	73	23.6	31.4
	4人	111	35.9	67.3
	5人	66	21.4	88.7
	6人或以上	35	11.3	100.0
離職前部門/ 職級	賑房出納/高級賑房出納/ 賑房主任/高級賑房主任	77	24.9	/
	公關/高級公關/公關主任/ 高級公關主任	70	22.7	/
	各部門副經理/經理	55	17.8	/
	其他前線服務人員/其他前 線服務主任	40	12.9	/
	客戶服務助理/客戶服務員 /高級客戶服務員/客戶服 務主任/高級客戶服務主任	27	8.7	/
	各部門高級經理/助理總監 /副總監	21	6.8	/
	非主管文職人員	19	6.1	/

前貴賓廳員工的就業狀況和支援需求調查

博彩業年資	5年或以下	41	13.3	13.3
	6至10年	115	37.2	50.5
	11至15年	107	34.6	85.1
	16至20年	39	12.6	97.7
	21至25年	5	1.6	99.4
	26年或以上	2	.6	100.0
學歷	小學畢業或以下程度	11	3.6	3.6
	初中畢業程度	65	21.0	24.6
	高中畢業程度	107	34.6	59.2
	大專畢業程度	53	17.2	76.4
	學士畢業程度	69	22.3	98.7
	碩士畢業或以上程度	4	1.3	100.0
在過去一年受聘於貴賓廳集團期間，調查對象的每月平均工作收入	MOP 4,000 或以下	2	.6	.6
	MOP 4,001 至 8,000	3	1.0	1.6
	MOP 8,001 至 12,000	5	1.6	3.2
	MOP 12,001 至 16,000	27	8.7	11.9
	MOP 16,001 至 20,000	99	32.0	43.9
	MOP 20,001 至 30,000	108	35.0	78.9
	MOP 30,001 至 40,000	51	16.5	95.4
	MOP 40,000 以上	14	4.5	100.0

表二 調查對象統計資訊二 (n=309)

項目	選項	人數	所佔百分比(%)
離職前工作的 貴賓廳集團	太陽城	153	49.5
	德晉	56	18.1
	廣東	38	12.3
	金豐	8	2.6
	世紀	7	2.3
	勝豐	7	2.3
	鉅星	6	1.9
	君豪	5	1.6
	寶盈	5	1.6
	寶馬	3	1.0
	大衛	3	1.0
	恒升	2	.6
	黃金	1	.3
	京城	1	.3
	盛景	1	.3
	飛萬里	1	.3
	其他	12	3.8
在過去一年受 聘於貴賓廳集 團期間, 調查 對象每月收入 佔家庭每月收 入的百分比	0% 至 20%	8	2.6
	21% 至 40%	36	11.7
	41% 至 60%	97	31.4
	61% 至 80%	94	30.4
	81% 至 100%	74	23.9

表二續

項目	分組	博彩業年資	
		平均數	中位數
年齡層	21至29歲	6.16	5
	30至39歲	10.99	10
	40至49歲	14.62	15
	50至59歲	16.67	19
	60歲以上	13.5	13.5

調查工具

此調查中採用自評問卷形式，當中部分調查所涉及主題以單項主觀評分作參考，其中包括有調查對象對各個群體就再就業相關支援的滿意程度及對現時工作的滿意程度，另有採用量表作精神健康狀態評估，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，分數以1分為最低，5分為最高，其中單項主觀滿意度評分中，1分為「十分不滿意」，5分為「十分滿意」，滿意度評分越高，即調查對象對該項目內容滿意度越高。另外，就調查對象對現時工作不滿意的主觀原因、未能成功找到工作的主觀原因、因失業而遇上問題等相關項目以多選適用預設選項或自行列舉的方式回覆，自行列舉內容中按一般理解儘可能歸類至預設選項當中，以儘可能減低報告內容及統計分析的複雜程度，選項內容用以數據描述性報告部分，而統計分析部分則以所選或所列出項數進行量化操作以數據分析部分之用。問卷中部分問題項目按照調查對象的實際回覆設置跳題邏輯，故令各項目的調查對象人數出現差異。

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。

分析方法

本次調查的分析部分以SPSS統計軟件為所得數據進行整理及分析，分析方法包括以T-檢定分析測試失業與否對調查對象自評抑鬱與焦慮程度的統計顯著性及各項目中組別差異的統計顯著性、以相關性分析測試各項目之間及與基本統計數據的相關性及其系數、以及以線性迴歸分析測試提出不同變量對自評抑鬱與焦慮程度的預測性、各項目系數及其顯著性。

調查結果

表三展示了是次調查對象於離職原因和目前工作狀態統計。在離職原因統計中有86.1%的調查對象為因貴賓廳結業被解僱，有7.8%的調查對象是接受自願離職計劃而離職；而目前工作狀態中，85.1%調查對象目前處於失業狀態，8.1%目前從事非貴賓廳和博企的工作，只有3.2%和0.6%的調查對象分別在博企和其他貴賓廳集團工作。

表三 調查對象離職貴賓廳原因和及現時工作狀態統計 (n = 309)

項目	選項	人數	所佔百分比(%)
離職原因	因公司結業被解僱	266	86.1
	接受「肥雞餐」自願離職計劃	24	7.8
	私人或家庭原因	4	1.3
	因其他原因被解僱	4	1.3
	臨時性工作完結/合約完成	2	.6
	其他	9	2.9
目前工作狀態	失業, 求職中	263	85.1
	非貴賓廳和博企的工作 ¹	25	8.1
	在博企工作 ¹	10	3.2
	現為僱主/自僱人士	6	1.9
	在其他貴賓廳集團工作 ¹	2	.6
	現為家庭主婦/夫, 且短期內不打算求職	2	.6
	全職學生	1	.3

¹包括全職及兼職

而表四中分別統計了263名尚在求職中的調查對象預期和實際找新工作所需時間。有34.6%(91人)的調查對象預期要十二個月以上找到新工作；24.7%(65人)表示預期要三至六個月；24.3%(64人)則認為是六至九個月；在37名已獲聘的調查對象中，需三個月以下的有64.9%(24人)，有約21.6%(8人)在三至六個月間找到工作，未離職時已獲聘的只有8.1%(3人)。

表四 現時失業的調查對象預期和現時在職的調查對象實際找新工作所需時間統計

項目	選項	人數	所佔百分比(%)	累積百分比(%)
預期找新工作所需時間 (n=263)	三個月以下	14	5.3	5.3
	三至六個月	65	24.7	30.0
	六至九個月	64	24.3	54.4
	九至十二個月	29	11.0	65.4
	十二個月以上	91	34.6	100.0
實際找新工作所需時間 (n=37)	未離職時已獲聘	3	8.1	8.1
	三個月以下	24	64.9	73.0
	三至六個月	8	21.6	94.6
	六至九個月	1	2.7	97.3
	九至十二個月	1	2.7	100.0

總數309名調查對象中有7名調查對象表示自己從沒有考慮再就業，表五反映302名有考慮再就業的調查對象中，有43.0%(130人)調查對象對原僱主在離職後再就業提供支援表示不滿意或十分不滿意，僅有27.2%(82人)表示滿意或十分滿意；而對各大博企提供再就業支援的滿意度方面，有73.2%(221人)調查對象表示不滿意或十分不滿意，有9.9%(30人)表示滿意或十分滿意；對政府提供支援的滿意度上，有69.9%(211人)調查對象表示不滿意或十分不滿意，只有8.6%(26人)表示滿意或十分滿意；在對社團、工會、議員、社服機構提供的支援上，有53.6%(162人)調查對象表示不滿意或十分不滿意，只有12.5%(38人)表示滿意或十分滿意；在對家人提供的支援上，則只有10.6%(32人)調查對象表示不滿意或十分不滿意，有51.3%(155人)表示滿意或十分滿意；最後，在對親屬朋友提供的支援上，有11.3%(34人)調查對象表示不滿意或十分不滿意，有48.7%(147人)表示滿意或十分滿意。

表五 有意再就業的調查對象對離職後就再就業各界所提供支援滿意度統計 (n=302)

項目	選項	人數	所佔百分比(%)	累積百分比(%)
對原僱主滿意度	十分滿意	34	11.3	11.3
	滿意	48	15.9	27.2
	一般	90	29.8	57.0
	不滿意	48	15.9	72.8
	十分不滿意	82	27.2	100.0
對各博企滿意度	十分滿意	14	4.6	4.6
	滿意	16	5.3	9.9
	一般	51	16.9	26.8
	不滿意	84	27.8	54.6
	十分不滿意	137	45.4	100.0
對政府滿意度	十分滿意	10	3.3	3.3
	滿意	16	5.3	8.6
	一般	65	21.5	30.1
	不滿意	70	23.2	53.3
	十分不滿意	141	46.7	100.0

表五續

項目	選項	人數	所佔百分比(%)	累積百分比(%)
對社團、工會、議員、社服機構滿意度	十分滿意	8	2.6	2.6
	滿意	30	9.9	12.6
	一般	102	33.8	46.4
	不滿意	71	23.5	69.9
	十分不滿意	91	30.1	100.0
對家人滿意度	十分滿意	70	23.2	23.2
	滿意	85	28.1	51.3
	一般	115	38.1	89.4
	不滿意	13	4.3	93.7
	十分不滿意	19	6.3	100.0
對親屬朋友滿意度	十分滿意	57	18.9	18.9
	滿意	90	29.8	48.7
	一般	121	40.1	88.7
	不滿意	16	5.3	94.0
	十分不滿意	18	6.0	100.0

從表六結果顯示，在37名已找到工作的調查對象中，對現時工作滿意程度上，27% (10人)表示不滿意或十分不滿意，有21.6%(8人)表示滿意或十分滿意。

表六 現時在職的調查對象對現時工作滿意程度統計 (n=37)

項目	選項	人數	所佔百分比(%)	累積百分比(%)
對當前工作滿意程度	十分滿意	1	2.7	2.7
	滿意	7	18.9	21.6
	一般	19	51.4	73.0
	不滿意	4	10.8	83.8
	十分不滿意	6	16.2	100.0

表七結果則顯示在職對象對現時工作不滿意的原因，在37名已找到工作的調查對象中排除表示對工作滿意或十分滿意的部分(8人)後，共有29名已找到工作的調查對象表示對現時的工作滿意度「一般」至「十分不滿意」，其中75.9%(22人)表示薪酬及福利未如期望，48.3%(14人)表示發展及向上流動空間不足，有34.5%(10人)表示對工作內容與期望不符合不滿。

表七 現時在職並對現時工作不滿意的調查對象對工作不滿意原因統計 (n=29)

項目	選項	人數	所佔百分比(%)
對現時工作不滿意原因 (可多選)	薪酬及福利未如期望	22	75.9
	發展及向上流動空間不足	14	48.3
	工作內容與期望不符合	10	34.5
	工作時間不合適	7	24.1
	工作環境及地點不合適	6	20.7
	工作崗位的穩定性不足	6	20.7
	與上司和同事相處不融洽	2	6.9
	被大多數外勞同事排斥	1	3.5
	短期合約	1	3.5

表八載有263名現時未找到工作的調查對象認為自己未找到工作的原因，86.3% (227人)認為經濟環境差，職位空缺稀少，64.6%(170人)表示因為自己的工作經驗僅集中在娛樂場業務而未能找到工作，有42.6%（112人）認為和工作技能不夠多有關。

將調查對象任職貴賓廳離職前一年平均月薪有低至高分三個區間，分別為20,000澳門元以下區間、20,001至30,000澳門元區間，30,001澳門元或以上區間。其中「我的工作經驗僅集中在娛樂場業務」、「我的工作技能不夠多」及「我的學歷不夠好」與於任職貴賓廳離職前一年平均月薪水平間呈下降趨勢，相反，「市面上的工作待遇未能符合我的期望」及「市面上的工作崗位未能符合我的期望」與於任職貴賓廳離職前一年平均月薪水平間則呈上升趨勢，當中亦可留意到離職前一年平均月薪水平與具外在歸因特性的原因及具內在歸因特性的原因分別呈現出相反的趨勢。

表八 現時失業的調查對象認為未找到工作原因統計 (n=263)

項目	選項	人數	所佔百分比(%)
未找到工作 原因 (可多選)	經濟環境差, 職位空缺稀少	227	86.3
	我的工作經驗僅集中在娛樂場業務	170	64.6
	我的工作技能不夠多	112	42.6
	我的學歷不夠好	107	40.7
	市面上的工作待遇未能符合我的期望	74	28.1
	市面上的工作崗位未能符合我的期望	74	28.1
	找新工作的時間尚短	15	5.7
	我沒有努力找工作	8	3
	過往工作經歷被人歧視	7	2.3
	外勞太多減少工作機會	5	1.6
	年紀過大	3	1
	工作申請沒有回音	3	1
	已懷孕	1	.3

表八續 現時失業的調查對象認為未找到工作原因統計（按離職前一年每月平均收入水平分組）（n=263）

項目	選項	20,000澳門元或以下 (105人)		20,001澳門元至30,000澳 門元(98人)		30,001澳門元或以上 (60人)	
		人數	所佔百分比 (%)	人數	所佔百分比 (%)	人數	所佔百分比 (%)
未找到工作 原因 (可多選)	經濟環境差, 職位空缺稀少	88	83.8	87	88.8	52	86.7
	我的工作經驗僅集中在娛樂場業務	72	68.6	62	63.3	37	61.7
	我的工作技能不夠多	56	53.3	38	38.8	18	30.0
	我的學歷不夠好	48	45.7	38	38.8	21	35.0
	市面上的工作待遇未能符合我的期望	22	20.6	27	27.6	24	40.0
	市面上的工作崗位未能符合我的期望	23	21.9	22	22.4	29	48.3
	找新工作的時間尚短	7	6.7	4	4.1	4	6.7
	我沒有努力找工作	4	3.8	2	2.0	2	3.3
	過往工作經歷被人歧視	3	2.9	0	0	2	3.3
	外勞太多減少工作機會	2	1.9	2	2.0	1	1.7
	年紀過大	0	0	2	2.0	1	1.7
	工作申請沒有回音	0	0	0	0	1	1.7
	已懷孕	0	0	0	0	1	1.7

表九結果顯示現時處於失業狀態的調查對象因失業而出現的各類問題，有87.5% (230人)因失業令家庭財政入不敷支、45.2%(119人)有出現因財政問題而已經或正在考慮變賣資產，而有28.9% (76人)則需要向親友尋求經濟支援，而當中更有20.2% (53人)表示有出現自殺的念頭，以及有4.2%(11人)表示有透過犯罪行為獲取金錢的念頭。

表九 現時失業的調查對象因失業而遇上各類問題統計 (n=263)

項目	選項	人數	所佔百分比(%)
因失業而遇上情況 (可多選)	令家庭財政入不敷支	230	87.5
	因財政問題而已經或正在考慮變賣資產	119	45.2
	需要向親友尋求經濟支援	76	28.9
	因財政問題而已經或考慮借貸	64	24.3
	有自殺的念頭	53	20.2
	有移民的念頭	20	7.6
	有透過犯罪行為獲取金錢的念頭	11	4.2
	沒有上述問題	16	6.1

從表十結果顯示在職調查對象在職從事各行業的人數和收入統計，27.0% (10 人) 從事文娛博彩及其他服務業、24.3% (9人) 從事批發及零售業，21.6% (8人) 則從事酒店及飲食業。而有關現時在職的調查對象於2022年1月份收入水平上，29.7% (11人) 收入僅有MOP 4,000 或以下、18.9%(7人)月入MOP 8,001 至 12,000、各有16.2%(6人)月入分別為MOP 4,001 至 8,000及MOP 16,001 至 20,000。

表十 現時在職的調查對象從事行業人數及2022年1月工作收入水平統計 (n=37)

項目	選項	人數	所佔百分比(%)	累積百分比(%)
從事各行業人數	文娛博彩及其他服務業	10	27.0	/
	批發及零售業	9	24.3	/
	酒店及飲食業	8	21.6	/
	運輸通訊及倉儲業	5	13.5	/
	建築業	3	8.1	/
	醫療衛生及社會福利	1	2.7	/
	教育	1	2.7	/
2022年1月份工作收入	MOP 4,000 或以下	11	29.7	29.7
	MOP 4,001 至 8,000	6	16.2	48.6
	MOP 8,001 至 12,000	7	18.9	64.9
	MOP 12,001 至 16,000	5	13.5	81.1
	MOP 16,001 至 20,000	6	16.2	94.6
	MOP 20,001 至 30,000	2	5.4	100.0
	MOP 30,000至 40,000	0	.0	100.0
	MOP 40,000 或以上	0	.0	100.0

從表十一中瞭解全體調查對象期望從事各行業的人數統計，期望從事文娛博彩及其他服務業有76.1%(235人)、有32.7%(101人)期望從事批發及零售業，27.2%(84人)想加入公共行政及社保事務領域。

表十一 調查對象期望從事各行業人數統計 (n=309)

項目	選項	人數	所佔百分比(%)
期望從事各行業人數 (可多選)	文娛博彩及其他服務業	235	76.1
	批發及零售業	101	32.7
	公共行政及社保事務	84	27.2
	酒店及飲食業	82	26.5
	醫療衛生及社會福利	43	13.9
	金融業	39	12.6
	運輸通訊及倉儲業	30	9.7
	教育	22	7.1
	建築業	18	5.8
	不動產及工商服務業	11	3.6
	水電及氣體生產供應業	8	2.6
	製造業	4	1.3
	家傭	3	1
	農業、畜牧業、狩獵及林業	1	.3

表十二中列出調查對象期望未來工作月薪水平，除卻6名僱主或自僱人士、2名家庭主婦/家庭主夫以及1名全職學生外，300人中有3.0%(9人)期望未來月入MOP 12,000 以下，82.0% (246人)期望月薪MOP 12,001 至 20,000，而有14.0%(42人)則期望有MOP 20,001 至40,000 的月薪，期望月薪為MOP 40,000 以上則佔1.0%(3人)。

表十二 現時失業及在職的調查對象期望未來工作月薪水平 (n=300)

項目	選項	人數	所佔百分比(%)	累積百分比(%)
期望未來 月薪水平	MOP 4,000 或以下	2	.7	.7
	MOP 4,001 至 8,000	0	.0	.7
	MOP 8,001 至 12,000	7	2.3	3.0
	MOP 12,001 至 16,000	118	39.3	42.3
	MOP 16,001 至 20,000	128	42.7	85.0
	MOP 20,001 至 30,000	34	11.3	96.3
	MOP 30,001 至 40,000	8	2.7	99.0
	MOP 40,000 以上	3	1.0	100.0

表十三為調查對象回應現時希望能獲得的支援，期望能提供職業介紹 / 就業配對的有85.1%(263人)，職業技能培訓的有61.2%(189人)，能支持創業，提供創業基金的有31.4%(97人)。

表十三 調查對象現時希望能獲得的支援類型 (n = 309)

項目	選項	人數	所佔百分比(%)
現時希望能獲得的支援類型 (可多選)	提供職業介紹 / 就業配對	263	85.1
	提供職業技能培訓	189	61.2
	支持創業, 提供創業基金	97	31.4
	協助追回欠薪 / 解僱賠償 / 私退金	85	27.5
	提供低息貸款	66	21.4
	提供樓宇按揭「還息不還本」選項	51	16.5
	心理輔導 / 情緒支援	42	13.6
	其他	11	3.6
	不需要支援	6	1.9

表十四為調查對象的各個指標平均數統計，排除選擇“我從沒有考慮再就業”的調查對象，對前僱主及博企提供支援滿意度平均數分別為2.68及1.96，標準差分別為1.33及1.12。對政府和社團、工會、議員、社服機構各界提供支援的滿意度平均數分別為1.95及2.31，標準差分別為1.09及1.09。對家人和親屬朋友提供支援的滿意度平均數分別為3.58及3.50，標準差分別為1.08及1.05，表示調查對象對家人和親屬朋友的滿意度十分滿意至一般；在職調查對象對現時工作滿意度平均數為2.81，標準差分別為1.02，表示調查對象對現時工作滿意度偏向一般；整體調查對象的自評焦慮症狀得分平均數為2.7，標準差為1.16；自評抑鬱症狀得分平均數為3.01，標準差為1.15。

負向精神健康狀態得分上，平均數為2.89，標準差為1.11，對比去年度針對全體博彩從業員進，當時調查對象的負向精神狀態得分平均數為2.36，標準差為0.92（博彩業職工之家綜合服務中心，2021），程度有所提高，平均數比去年數據高出22.5%。

表十四 各項目及量表分數平均數及標準差

項目	分數範圍	平均數	標準差	人數
對前僱主提供支援滿意度	1~5	2.68	1.33	302
對博企提供支援滿意度	1~5	1.96	1.12	302
對政府提供支援滿意度	1~5	1.95	1.09	302
對社團、工會、議員、社服機構提供支援滿意度	1~5	2.31	1.09	302
對家人提供支援滿意度	1~5	3.58	1.08	302
對親屬朋友提供支援滿意度	1~5	3.50	1.05	302
對各方支援平均滿意度	1-5	2.66	.83	302
對現時工作滿意度	1~5	2.81	1.02	37
自評焦慮症狀得分	1-5	2.70	1.16	309
自評抑鬱症狀得分	1-5	3.01	1.15	309
負向精神健康	1-5	2.89	1.11	309

表十五按性別分組檢視各項目的差異，當中男性為129人，女性為180人。不同性別在對各方支援平均滿意度上得分達顯著($t=-2.67, p<.01$)，表示不同性別對各方支援平均滿意度上有明顯差異，由平均數比較得知，女性平均數比男性高，分別為2.77及2.52，表示女性對支援滿意度高於男性。在對現時工作滿意度中，由於按性別分組後人數過低而不作參考。對自評焦慮症狀得分中的性別差異同樣未達顯著($t=.32, p>.05$)，由平均數得知男女分別為2.72及2.68，兩者並無顯著差異。對自評抑鬱症狀得分中的性別差異同時未達顯著($t=.90, p>.05$)，由平均數得知男女分別為3.08及2.96，兩者並無顯著差異。而在期望未來月薪水平則達顯著程度($t=2.42, p<.05$)，表示不同性別對未來月薪水平預期上有明顯差異。由平均數比較得知，男性平均數比女性高，分別為4.88及4.62，即男性偏向期望能獲得較高的月薪水平。在過去一年平均收入上未達顯著($t=1.92, p=.055$)，由平均數得知男女分別為5.79及5.53，兩者差異雖未有統計標準的顯著性，但仍屬邊緣顯著。

表十五 各項目中的組別差異(按性別分組)

項目	男			女			<i>t</i>
	平均數	標準差	人數	平均數	標準差	人數	
對各方支援平均滿意度	2.52	.81	127	2.77	.83	175	-2.67**
對現時工作滿意度	3.00	0.87	14	2.70	1.11	23	.87
自評焦慮症狀得分	2.72	1.18	129	2.68	1.15	180	.32
自評抑鬱症狀得分	3.08	1.18	129	2.96	1.14	180	.90
期望未來月薪水平	4.88	.88	125	4.62	.93	175	2.42*
過去一年平均收入	5.79	1.09	129	5.53	1.21	180	1.92 ¹

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$. ¹ $p = .055$.

表十六按現時工作狀態分組檢視各項目的差異，當中在職或在學有43人，失業為258人。在職或在學群組及失業群組中均排除了在表四中回答了沒有意願工作的人，即滿意度中回覆「我從沒有考慮再就業」(n=7)及「現為家庭主婦/夫，且短期內不打算求職」(n=1)，當中有一人在上述兩項中重疊。在職和失業在對各方支援平均滿意度上不顯著($t=-.28, p>.05$)，由平均數得知在職和失業分別為2.63及2.67，兩者並無顯著差異。在對自評焦慮症狀得分中同樣未達顯著($t=-.52, p>.05$)，由平均數得知在職和失業分別為2.62及2.72，兩者並無顯著差異。在對自評抑鬱症狀得分中同時未達顯著($t=-1.06, p>.05$)，由平均數得知在職和失業分別為2.85及3.05，兩者並無顯著差異。而在期望未來月薪水平則達顯著程度($t=2.49, p<.05$)，表示職業狀態不同對未來月薪水平預期上有明顯差異。由平均數比較得知，在職或在學人士平均數比失業的為高，分別為5.08及4.68，即在職或在學人士偏向期望能獲得較高的月薪水平。於貴賓廳離職前一年平均每月收入水平則達十分顯著程度($t=-2.50, p<.01$)，表示現時職業狀態組別不同的調查對象過往於貴賓廳離職前一年平均每月收入水平上有明顯差異。由平均數比較得知，失業人士比在職或在學人士的平均數高，分別為5.73及5.23，即失業人士過往於貴賓廳離職前一年平均每月收入水平較高。

表十六 各項目中的組別差異(按職業狀態情況分組)

項目	在職或在學			失業			<i>t</i>
	平均數	標準差	人數	平均數	標準差	人數	
對各方支援平均滿意度	2.63	.88	43	2.67	.82	258	-.28
自評焦慮症狀得分	2.62	1.15	43	2.72	1.16	258	-.52
自評抑鬱症狀得分	2.85	1.06	43	3.05	1.16	258	-1.06
期望未來月薪水平	5.08	.86	37	4.68	.92	258	2.49*
於貴賓廳離職前一年平均每月收入水平	5.23	1.11	43	5.73	1.13	258	-2.50**

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

表十七中所展示的數據為各項目之間及各項目與年齡範圍、工齡範圍、家庭成員數量及調查對象過去佔家庭總收入比例等數據的相關系數分析。當中，年齡和工齡按調查對象輸入數字納入統計，而家庭成員數量為「6人或以上」則按家庭成員為6人處理，佔家庭總收入比例則為0-100%，按每20%為一個區間。

從表十七中可見，一半以上項目之間皆呈現出統計顯著的相關性。調查對象對自評焦慮、抑鬱和負向精神健康得分上表現出相似的性質，三者對各方支援滿意度皆呈現出統計顯著的負相關性，其中自評抑鬱和負向精神健康得分對各方支援滿意度呈現出的相關系數最高（自評抑鬱： $r=-.282$, $p<.01$ ；負向精神健康： $r=-.264$, $p<.01$ ），而兩者之間有相當高的正相關性（ $r=.976$, $p<.01$ ）。從以上數據可得知，當單一個體對各方支援有更高的滿意程度時，自評焦慮、抑鬱和負向精神健康得分則會更低；而焦慮得分程度愈高，對僱主對應的滿意程度亦會愈高。

而在職調查對象對現時工作不滿意原因個數和自評抑鬱症狀得分之間（ $r=.437$, $p<.05$ ）呈顯着正相關，即對現時工作不滿意方面愈多，感受到抑鬱症狀愈多；失業調查對象認為現時未能找到工作的原因個數和自評抑鬱症狀得分及負向精神健康狀態呈顯着的正相關性（自評抑鬱： $r=.152$, $p<.05$ ；負向精神健康： $r=.140$, $p<.05$ ），當自我歸因未能找到工作的原因愈多時，感受到的抑鬱症狀及負向精神健康狀態也會愈差；而調查對象現時面臨困難個數和期望能獲得協助的個數均和絕大部分項呈顯著相關，其中面臨困難個數和負向精神健康狀態及其分量表呈較高的得分，（自評焦慮： $r=.404$, $p<.01$ ；自評抑鬱： $r=.438$, $p<.01$ ；負向精神健康： $r=.440$, $p<.01$ ）。而調查對象期望能獲得協助的個數則同樣呈類似的趨勢，即和負向精神健康狀態及其分量表、現時面臨困難個數均呈較高的相關（自評焦慮： $r=.307$, $p<.01$ ；自評抑鬱： $r=.323$, $p<.01$ ；負向精神健康： $r=.328$, $p<.01$ ；調查對象現時面臨困難個數 $r=.396$, $p<.01$ ）。

基本統計數據中，離職前佔家庭總收入比例與各項目有統計顯著的相關性。離職前佔家庭總收入比例與對各方支援滿意度之間（ $r=.119$, $p<.05$ ）有負相關的關係，即表示離職前佔家庭總收入比例愈高，對各方支援平均滿意度則會愈低。而佔家庭總收入比例則與各症狀得分間（自評焦慮： $r=-.128$, $p<.05$ ；自評抑鬱： $r=-.172$, $p<.01$ ；負向精神健康： $r=-.160$, $p<.01$ ）呈正相關的關係，說明當離職前佔家庭總收入比例愈高時，焦慮和抑鬱水平亦會增加；年齡和調查對象現時面臨困難個數之間（ $r=-.171$, $p<.01$ ）有負相關的關係，即表示年齡愈大，面臨困難方面愈少；而博彩業年資和失業調查對象認為現時未能找到工作的原因個數之間（ $r=-.204$, $p<.01$ ）有正相關的關係，即表示博彩業年資愈大，對未能找到工作歸因個數愈多。

表十七 各項目的相關系數分析

項目	1	2	3	4	5	6	7	8
1.對各方支援平均滿意度	/							
2.自評焦慮症狀得分	-.213**	/						
3.自評抑鬱症狀得分	-.282**	.852**	/					
4.負向精神健康狀態	-.264**	.946**	.976**	/				
5.在職調查對象對現時工作不滿意原因個數	.08	.17	.437*	.34	/			
6.失業調查對象認為現時未能找到工作的原因個數	-.04	.11	.152*	.140*	/	/		
7.失業調查對象現時出現問題個數	-.135*	.404**	.438**	.440**	/	.206**	/	
8.調查對象期望能獲得協助的個數	-.138*	.307**	.323**	.328**	.30	.210**	.396**	/
年齡	-.02	-.04	-.05	-.05	-.18	-.03	-.171**	-.03
博彩業年資	-.10	.04	.10	.08	-.08	.204**	-.03	.07
家庭成員數量	-.08	.07	.08	.08	.12	.03	.06	.04
離職前佔家庭總收入比例	-.119*	.128*	.172**	.160**	.05	-.02	.164**	.10

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

參考以上相關性分析可得對各方支援平均滿意度、失業調查對象認為現時未能找到工作的原因個數、調查對象現時出現問題個數與調查對象期望能獲得協助的個數對負向精神健康程度之間皆存在一定程度的顯著相關性，故將以上四項目連同家庭成員數量、過去一年受聘時平均收入水平及離職前佔家庭總收入比例投入同一模組作對負向精神健康程度的迴歸分析，結果可從表十八中查看。從結果得知，此分析模組對精神緊張程度的預測性($R^2=.29$, $p<.001$)可達至統計顯著的級別。其中，家庭成員數量、過去一年受聘時平均收入水平及調查對象期望能獲得協助的個數對負向精神健康程度的影響性未達統計顯著的標準，而離職前佔家庭總收入比例對負向精神健康程度的正影響性達至統計顯著的標準($\beta=.13$, $p<.05$)，對各方支援平均滿意度對負向精神健康的負影響性也達至統計顯著的標準($\beta=-.23$, $p<.001$)，絕對值則比起前者更高。而調查對象目前面臨的困難個數對負向精神健康的正影響性達至統計顯著的標準($\beta=.32$, $p<.001$)。可從以上數據中得知，未能確定家庭成員數量、過去一年受聘時平均收入水平、失業調查對象認為現時未能找到工作的原因個數和調查對象期望能獲得協助的個數能對負向精神健康產生顯著影響，而比較各項影響性系數的絕對值可知各項目對負向精神健康的影響強度，由強至弱排序為調查對象現時出現問題個數、對各方支援平均滿意度、離職前佔家庭總收入比例。

表十八 各因素對負向精神健康影響的迴歸分析

	R^2	B	$SE\ B$	β
模組	.29***			
對各方支援平均滿意度		-.31	.08	-.23***
家庭成員數量		.08	.05	.09
過去一年受聘時平均收入水平		-.09	.06	-.09
離職前佔家庭總收入比例		.14	.06	.13*
失業調查對象認為現時未能找到工作的原因個數		.03	.04	.04
調查對象現時出現問題個數		.24	.05	.32***
調查對象期望能獲得協助的個數		.11	.05	.14

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

結果討論

1. 失業時間較長，自我歸因從外在環境到個人條件

本澳貴賓廳的倒閉和裁員潮在2021年12月白熱化，雖本調查未有了解調查對象的失業時間，但從他們的前貴賓廳僱主名稱可推算，可確認不低於80%調查對象也是於2021年12月或之前失業，即他們參與本調查時的已離開原貴賓廳工作崗位逾3個月。從表三可看到，85.1%調查對象仍處於失業狀態。統計暨普查局(2022)的數據顯示，在2021年43%的失業人士尋找工作時間需要4個月以下，57%的失業人士則需要4個月或以上。因此可推論，調查對象尋找工作時間較本澳一般失業人士長。

從表二可知，21至29歲及30至39歲的調查對象任職博彩業的平均數分別為6.16及10.99，而83.8%調查對象為21至39歲，可看出屬青年的調查對象的工作經驗十分集中在博彩業，而較少其他行業的工作經驗，這發現與表八中64.6%失業的調查對象認為「我的工作經驗僅集中在娛樂場業務」為他們未找到工作的原因這項主觀歸因吻合。調查對象找新工作的時間正值博彩業的寒冬時期，博彩業職位空缺稀少；而博彩業的經驗和技能在其他行業中泛用性不高，使他們在就業市場面臨劇烈競爭。

從表八可知，40.7%失業的調查對象認為「我的學歷不夠好」為他們未找到工作的原因；而經對比發現，本調查的服務對象學歷水平與澳門整體的就業人口相若，兩者持高等教育學歷者分別佔40.8%及40.2%(統計暨普查局, 2022)。

2. 新工作的實際收入分別低於原工作收入和期望收入

2021年的本澳就業人口的月收入中位數為15,800元，澳門居民的則為20,000元(統計暨普查局, 2022)。即使近年的貴賓廳業務已萎縮嚴重，將上述數據與表一中的調查對象在貴賓廳離職前的月收入進行比較，調查對象在2021年的月收入仍明顯高於一般勞動人口，月入中位數達「20,001至30,000元」。表十二顯示，調查對象期望下一份工作的月收入的中位數為「16,001至20,000元」；在表十顯示，找到新一份工作的調查對象的待遇總體遜於原貴賓廳工作，新工作的月入中位數下降至「12,001至16,000元」。由此可見，調查對象雖已合理地降低自己對新工作待遇的期望，願意擔任遠低於自己原工作待遇的工作，但就業市場現況仍較他們預期的差，現存職位空缺的實際待遇普遍低於調查對象所想。

3. 原收入較高者仍失業的機會率較高

表十六顯示，相較於現時在學或在職的調查對象，處於失業狀態的調查對象在過去在貴賓廳工作時的收入較高。失業人士在找新工作時傾向找不遠低於原工資的工作；對於原收入較低的失業人士，他們則較容易找到符合其待遇要求的基層工作崗位。於2022年4月7日在勞工局的“網上求職服務-空缺查詢”專頁 (2022) 搜尋本澳的職位空缺，可發現月薪於MOP12,000或以下的職位空缺有302項，月薪於MOP12,001至20,000的空缺有34項，月薪MOP20,001或上空缺有43項；以空缺項數計算，月薪MOP12,000或以下的佔79.7%。在新冠疫情發生前，基層崗位僱員在澳門整體上長期供不應求，甚至需要透過輸入外勞填補相關的勞動力不足。而因過去2年的疫情，本澳的人力資源需求減少，並觸發外僱退場機制，外僱總人數已從2019年12月的196,538人減至2022年2月的168,442人，26個月內減少了28,096名外僱。(澳門特別行政區政府勞工事務局, 2022) 而因外僱退場，令就業市場產生了不少面向本地人、以基層職位為主的職位空缺。

收入較低者累積的資產普遍不及收入較高者的多，意味著當失業減少收入時，收入較低者可透過將資產套現去維持家庭開支的時間也會較短，令他們較迫切找到新工作以解決每月入不敷支的狀況。

而當原收入較高和過去擁專業工作資歷者去求職基層職位時，就算他們的工作能力不亞於其他求職者，他們也有機會面臨僱主的隱形歧視。原因為僱主有機會因求職者的能力和資歷嚴重超出崗位所需為由，認為這些求職者只是想找基層工作過渡，獲聘後也不會長期服務。

4. 家庭經濟支柱倒下，財政危機浮現

據統計暨普查局(2019)的2017/2018住戶收支調查顯示，澳門住戶的平均開支佔收入為63.9%，即住戶收入平均下降超過36.1%時便會出現入不敷支。於表二顯示，大部份調查對象在離職貴賓廳前為家庭的經濟支柱，離職前收入佔家庭總收入40%以上的調查對象有85.7%。失業的調查對象面臨不同面向的財政危機，可從表九得知，87.5%失業的調查對象正處於「家庭財政已入不敷支」；同時，較高比例失業的調查對象已無法依靠積蓄去渡過本次危機，投射數據如45.2%失業的調查對象「因財政問題而已經或正在考慮變賣資產」。

5. 就業輔助需求懇切、創業興趣出乎意料高

表十三顯示，98.1%調查對象期望獲得外界的支援，希望能獲得的支援首5位分別有：「提供職業介紹 / 就業配對」(85.1%)，「提供職業技能培訓」(61.2%)，「支持創業，提供創業基金」(31.4%)，「協助追回欠薪/解僱賠償/私退金」(27.5%)，「提供低息貸款」(21.4%)。就業輔助需求較高可了解到他們有積極處理自身就業問題的傾向，也與他們認為自己未找到工作的主要原因包括缺乏娛樂場業務以外的工作技能和經驗相符。因應有貴賓廳集團在去年結束業務時並未有支付員工薪酬和解僱賠償，相關拖欠至今仍未解決，故「協助追回欠薪/解僱賠償/私退金」仍是調查對象的主要訴求之一。

在本調查中較特別的數據為有31.4%調查對象希望獲得「支持創業，提供創業基金」的支援；若將期望得到上述支援的調查對象視為有意創業者，則本調查中有意創業者的百分比遠高於一般澳門居民；在2019年，一般居民中僅有10.7%為有意創業者（澳門中小企服務平台，2019）。此現象的成因有機會為部份貴賓廳員工在過去多年工作中累積了寶貴的社會經驗、社會資本及財富，而現時職位空缺的薪酬待遇又不盡人意，創業則被認為能獲得較高收入的途徑，故令希望創業的調查對象較多。

建議

1. 求職者須認清市場實況，合理調整對新工作的期望

隨著中央和澳門特區政府對資金轉移的監管及經濟犯罪的打擊越趨嚴厲，就算在新冠疫情防控而實行的通關限制取消後，貴賓廳業務的規模和收入較難恢復至疫情前水平。因此，貴賓廳業務的人力資源需求以至工作待遇預期也因業務的萎縮而下降，即本中心預期這兩年離開該業務的僱員在中短期內難以回到原本的工作崗位。另一方面，與該業務相近的博企職位空缺近年也是稀少，但就本調查的結果來看，文娛博彩業仍是調查對象最期望從事的行業。

前博彩從業員準備從事其他行業時必須認識到博彩業一直在本澳主要行業中薪酬待遇名列前茅，例如在2021年的博彩業、零售業及酒店業的月工作收入中位數分別是20,000、13,000及14,000澳門元（統計暨普查局，2022），即在其他行業從事與原工作的相近職位時，工資也傾向低一截。本中心建議失業的前貴賓廳員工須認識各行業的就業需求、待遇和前景；在博彩業的人資源需求飽和的大環境下，多考慮轉至發展前景良好或職位空缺多的行業，並合理調整自己對新工作的工資、工作性質和環境期望。

2. 有志創業者須事前進行全面評估

逾3成的調查對象展現了對創業的興趣，本中心期望有志創業的前貴賓廳員工在下決定前須客觀評估開展業務的可行性、機遇和風險。現時創業的利好因素實在不少，相較於新冠疫情前，租金及僱員薪酬等創業的主要成本實有所下降，而電子商務的普及也使創業的門檻降低，部份行業更受惠於本地人留澳消費的時間增加。然而，在任何時間和地區，創業也是高風險投資，無法保證參與者能獲得預期的回報，並有資本損失的風險。在2017至2019年，澳門新創企業者的創業退出比率為28.2%至29.5%，而他們認為現時生意達到創業之初的期望比率只介乎13.1%至30.8%（澳門中小企服務平台，2019）。

3. 須有系統地理性處理財務危機

本中心建議面臨財政危機的失業人士需再進行家庭財務規劃以及正視投機活動的風險。失業人士需了解到在現時經濟低迷下，失業狀態可能維持數月或以上，而就算找到新工作，收入極大機會低於原工作一截。換言之，收入在中短期內傾向難以恢復至原來水平。為避免家庭財政長期入不敷支，較優先的解決方案便是在緊縮開支，盡量減低不必要的支出，例如購買名牌商品及外出玩樂等。家庭應重新制定一份財務規劃表，內裏載有每月收入和緊縮後開支的項目明細；檢視家庭的積蓄在入不敷支時能支持多久，並盤點可動用的其他資產，在緊急和必要時考慮變賣套現過渡非常時期。陷入嚴重財政

困境的失業人士也應盡快聯繫銀行，特別是為你提供按揭的銀行，向他們告知自己的困境，要求商議還款安排及其他協助。(香港投資者及理財教育委員會, 2022)

賭博及在股票市場中作高風險的投資均給予參與者在短時間內獲取巨額利潤的誘惑，以螞蟻搬家形式把商品運送到內地逃稅獲利也是近年不少無業者的收入來源。進取的失業人士可能會考慮參與上述投機活動獲得額外收入以幫補家計，本中心建議他們需正視投機活動導致積蓄盡失，甚至額外負債的風險；同時須避免從事任何違法行為。

4. 須關注失業人士的精神健康

非自願性失業為人生中的重大壓力事件之一，當壓力未能有效排解時，則影響到個人的精神健康，甚至出現自殺危機。本中心呼籲失業人士應關注自己的精神健康，當感到困擾時，應勇於與家人或朋友傾訴，而不需將所有痛苦獨自承擔；而當長期出現睡眠失調、總感到悲傷及自殺念頭等負向情緒徵狀時，更應盡快尋求專業人士協助。而作為失業人士的家人，也應主動關懷他們的情緒變化及財務需要，讓他們感受到家人的無條件關愛。

5. 提升知識和技能，增就業機遇

充裕的知識和技能可提升求職者在就業市場的競爭力，提升獲聘機會和待遇水平，故本中心建議失業人士把握就業的空窗期積極參與進修培訓。分別有24.6%和34.6%調查對象的學歷為「初中或以下」和「高中」；在現今學歷通脹嚴重的社會，學歷不高的求職者無疑因其學歷被排除於不少工作崗位之外，故上述人士可考慮報讀高中或學士學位課程。坊間有不少上述課程適合在職人士報讀，即使在找到工作後也可維持學業。除學位課程外，失業人士也可報讀由政府和教育機構開辦的技能課程，使自己儲備更多工作技能。

6. 倡政府優化就業導向帶津培訓及加快推出帶津上崗

勞工事務局在新冠疫情下開辦多輪就業導向帶津培訓，課程報名反應熱烈。本中心建議勞工局放寬每人最多報讀兩次課程的限制，讓失業人士能在找到新工作前學習更多類別的技能，提升個人價值；另一方面，現時課程的課時介乎62至100小時之間，對精通一門新工作技能，此培訓時數略顯不足，故建議為各項課程設立階級制的課程，讓有興趣之學員能報讀多期相同、但深度遞增技能的課程去透徹掌握一門工作技能，大大提升相關學員的競爭力和受聘機會。帶津上崗計劃也是對失業人士的有效支援措施，政府能提供定額津貼，補貼被新聘請的失業人士的工資，以鼓勵僱主聘請失業人士而解決失業問題，並讓他們在實際工作環境中習得和強化工作技能。

7. 倡博企持續出外僱崗位，聘用本地僱員

各大博企於疫情至今已與逾萬個外地僱員解除勞務關係、並因此在業務不景氣下仍新增聘用一定本地僱員、以填補原外僱的工作崗位，此舉對穩定本地居民的就業市場發揮積極作用，現時，六大博企仍有逾2萬名外僱，當中不乏本地居民適合和願意擔任的崗位；因此，博企應持續落實上述外僱退場機制，在關鍵時期履行社會責任，促進本地僱員就業。

8. 倡僱主消除招聘中的隱形歧視

一部份失業的貴賓廳員工過去為管理階層或專業人士，資歷優異和過去高薪為他們的共同點。在現今的經濟環境，他們也會明白到跟他們過去工作崗位能匹配的職位空缺實在罕有；為了生計，不少人願意轉行，應徵工資為過去幾分之一的崗位。然而，他們在應徵基層崗位時則面臨隱形歧視，被僱主認為他們非真誠長期服務。本中心呼籲僱主應以求職者勝任工作崗位的程度為選人的決定性因素，勿因求職者的工作經驗、學歷和過往工資太過好而不自覺地在招聘程序中剔除他們，使招聘程序更公平。

總結

總體而言，現時前貴賓廳員工的就業狀況不容樂觀，主要反映在再就業率低、成功再就業者的工作收入偏低以及求職者期望的工種與市場需求存在差異性。對未找到工作的主觀性歸因上，則以經濟環境差、過往工作經驗單一、工作技能和學歷不足為主；值得關注的不乏有調查對象因自身對新工作的崗位和待遇是有一定要求而未找到工作，當中在原收入較高群體中尤為普遍。前貴賓廳員工現時最渴望外界向他們提供就業相關支援，包括就業配對和職業培訓；而面對工資低、選擇少的就業市場，也有不少調查對象表達了他們期望獲得創業的支援。相較於全體博彩從業員，前貴賓廳員工的負向精神健康狀態也較嚴重。

在失業的調查對象中，家庭財政入不敷支異常普遍，主要歸因為失業者過去是家庭的經濟支柱；除財政危機外，部份失業者也出現自殺、移民及犯罪的念頭。因應失業者面對着不同層面的危機，建議其精神健康狀況需被自我和身邊人加強關懷，而面對財務困難時應避免以投機或非法方式解決。前貴賓廳為增加自身的再就業機遇，也應合理調整對新工作的期望，積極以不同渠道提升知識和技能；在技能提升的層面上，建議政府允許失業者報讀多期就業導向帶津培訓及加快推出帶津上崗；僱主也應消除招聘中的隱形歧視，勿因求職者的過往工資和資歷高於工作崗位而不考慮聘請。

參考資料

- 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.
- 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.
- 博彩業職工之家綜合服務中心. (2021).《博彩從業員抗疫期間的心理狀態調查2021》
- 香港投資者及理財教育委員會. (2022). 理財入門_突發事件_失業. 2022年4月10日 擷取自 香港投資者及理財教育委員會:
<https://www.ifec.org.hk/web/tc/moneyessentials/unexpected-changes/losing-your-job.page#2-0>
- 統計暨普查局. (2019). 2017/2018住戶收支調查. 澳門: 統計暨普查局.
- 統計暨普查局. (2022). 就業調查2021.
- 統計暨普查局. (2022). 入境旅客統計月刊. 澳門: 統計暨普查局.
- 澳門中小企服務平台. (2019). 澳門創業活動研究報告2019. 澳門: 澳門中小企服務平台.
- 澳門勞工事務局.(2022年2月25日).勞工局本月底為博彩中介人從業員再辦6場就業配對會.擷取自 澳門特別行政區政府勞工事務局:
https://www.dsal.gov.mo/zh_tw/standard/news_detail/article/I02849g2.html
- 澳門勞工事務局. (2022年4月7日). 勞動範疇統計. 2022年4月7日 擷取自 澳門特別行政區政府勞工事務局:
https://www.dsal.gov.mo/zh_tw/standard/download_statistics/folder/root.html
- 澳門勞工事務局. (2022年4月7日). 網上求職服務-空缺查詢. 2022年4月7日 擷取自 澳門特別行政區政府勞工事務局: <https://www3.dsal.gov.mo/jobseeking/seeking.jsp>
- 澳門博彩監察協調局.(2022年1月26日).獲發准照的博彩中介人名單.擷取自 澳門特別行政區政府博彩監察協調局:
<https://www.dicj.gov.mo/web/cn/services/junket/LicPromJogo/index.html>

調查工作組名單

主辦:澳門博彩業職工之家綜合服務中心

統籌:白建邦

撰寫:許洛、何欣欣、關志順

美術及發佈:藍翠怡

附件一：調查問卷

前貴賓廳員工的就業狀況和支援需求調查

主辦：澳門博彩業職工之家綜合服務中心

對象：過去一年於離職澳門貴賓廳集團的澳門居民

調查簡介：貴賓廳業務於2021年接連動蕩，動搖到不少貴賓廳員工的工作崗位，並出現解僱潮。本調查旨在掌握於過去一年離職的前貴賓廳員工的就業狀況、求職偏好以及支援需要；本中心將會把調查結果寄送予多個政府部門、傳媒以及工會，期望以具代表性的數據反映員工的實際需要，推動各持份者對貴賓廳員工開展更深入到位的支援行動。

問卷收集期：即日起至2022年3月20日

查詢電話：28487343(許先生、白先生)

1. 你於最近過去一年離職的貴賓廳集團是？

- ☐太陽城 ☐德晉 ☐廣東
- ☐黃金 ☐鉅星 ☐恒升
- ☐其他，請註明 _____ *

2. 你於過去一年離職上述貴賓廳工作的原因是？

- ☐希望從事其他工作 ☐私人或家庭理由
- ☐接受「肥雞餐」(自願離職計劃) ☐因公司結業被解僱
- ☐因其他原因被解僱 ☐臨時性工作完結 / 合約完成
- ☐其他，請註明 _____ *

3. 你現在的工作狀態是？

- ☐在職，在其他貴賓廳集團工作(包括兼職和全職)
- ☐在職，在博企工作(包括兼職和全職)
- ☐在職，在從事其他貴賓廳和博企以外的工作(包括兼職和全職)
- ☐現為僱主 / 自僱人士
- ☐現為家庭主婦 / 家庭主夫，且短期內不打算求職
- ☐退休
- ☐全職學生
- ☐失業，求職中

4. 於離開貴賓廳上述的工作崗位後，你對以下單位支援你再就業的滿意度如何？

	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	我從沒有考慮再就業
貴賓廳集團 (原僱主)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
六大博企	☐	☐	☐	☐	☐	☐
政府	☐	☐	☐	☐	☐	☐
社團 / 工會 / 議員 / 社服機構	☐	☐	☐	☐	☐	☐
家人	☐	☐	☐	☐	☐	☐
親屬 / 朋友	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5. 自上述離職貴賓廳起計，你認為你需要多長時間才能找到新一份工作？

- ☐三個月以下 ☐三至六個月
☐六至九個月 ☐九至十二個月
☐十二個月以上

6. 自上述離職貴賓廳起計，你用了多長時間成功被新一份工作獲聘？

- ☐未離職時已獲聘 ☐三個月以下
☐三至六個月 ☐六至九個月
☐九個月以上

7. 你對現時的工作的滿意程度為？

- ☐十分滿意 ☐滿意 ☐一般 ☐不滿意 ☐十分不滿意

8. 現時的工作令你不感滿意的原因是？

- 薪酬及福利未如期望
- 工作內容與期望不符合
- 工作時間不合適
- 工作環境及地點不合適
- 工作崗位的穩定性不足
- 發展及向上流動空間不足
- 與上司和同事相處不融洽
- 其他, 請註明 _____ *

9. 你認為你現時未找到工作的原因有哪些？(可多選)

- 找新工作的時間尚短
- 經濟環境差, 職位空缺稀少
- 我的學歷不夠好
- 我的工作技能不夠多
- 我的工作經驗僅集中在娛樂場業務
- 我沒有努力找工作
- 市面上的工作待遇未能符合我的期望
- 市面上的工作崗位未能符合我的期望
- 其他, 請註明 _____ *

10. 你有否因你的失業而出現以下問題(可多選)

- 家庭財政已入不敷支(支出 > 收入)
- 需要向親友尋求經濟支援
- 因財政問題, 已經 / 正在 / 考慮 變賣資產
- 因財政問題, 已經 / 考慮 借貸
- 有移民的念頭
- 有透過犯罪行為獲取金錢的念頭
- 有自殺的念頭
- 沒有上述問題

11. 你現時從事什麼行業？

- 文娛博彩及其他服務業
- 醫療衛生及社會福利
- 教育
- 公共行政及社保事務
- 不動產及工商服務業
- 金融業
- 運輸通訊及倉儲業
- 酒店及飲食業
- 批發及零售業
- 建築業
- 水電及氣體生產供應業
- 製造業
- 農業、畜牧業、狩獵及林業
- 家傭

12. 你於2022年1月份的工作收入為？

- MOP 4,000 或以下
- MOP 4,001 至 8,000
- MOP 8,001 至 12,000
- MOP 12,001 至 16,000
- MOP 16,001 至 20,000
- MOP 20,001 至 30,000
- MOP 30,001 至 40,000
- MOP 40,000 以上

13. 你現時最希望從事的行業是？(可多選)

- | | | |
|---|----------------------------------|------------------------------|
| ☐ 文娛博彩及其他服務業 | ☐ 醫療衛生及社會福利 | ☐ 教育 |
| ☐ 公共行政及社保事務 | ☐ 不動產及工商服務業 | ☐ 金融業 |
| ☐ 運輸通訊及倉儲業 | ☐ 酒店及飲食業 | ☐ 批發及零售業 |
| ☐ 建築業 | ☐ 水電及氣體生產供應業 | ☐ 製造業 |
| ☐ 農業、畜牧業、狩獵及林業 ☐ 家傭 | | |

14. 你認為你下一份工作的月薪為多少方令你滿意？

- | | |
|---|---|
| ☐ MOP 4,000 或以下 | ☐ MOP 4,001 至 8,000 |
| ☐ MOP 8,001 至 12,000 | ☐ MOP 12,001 至 16,000 |
| ☐ MOP 16,001 至 20,000 | ☐ MOP 20,001 至 30,000 |
| ☐ MOP 30,001 至 40,000 | ☐ MOP 40,000 以上 |

15. 在過去一年受聘於貴賓廳集團期間，你的每月平均工作收入為？

- | | |
|---|---|
| ☐ MOP 4,000 或以下 | ☐ MOP 4,001 至 8,000 |
| ☐ MOP 8,001 至 12,000 | ☐ MOP 12,001 至 16,000 |
| ☐ MOP 16,001 至 20,000 | ☐ MOP 20,001 至 30,000 |
| ☐ MOP 30,001 至 40,000 | ☐ MOP 40,000 以上 |

16. 在過去一年離職貴賓廳時，你的職位為？

17. 你現時希望獲得的支援有？(可多選)

- | | |
|---|---------------------------------------|
| ☐ 協助追回欠薪 / 解僱賠償 / 私退金 | ☐ 提供職業技能培訓 |
| ☐ 提供職業介紹 / 就業配對 | ☐ 提供樓宇按揭「還息不還本」選項 |
| ☐ 提供低息貸款 | ☐ 支援創業，提供創業基金 |
| ☐ 心理輔導 / 情緒支援 | ☐ 其他，請註明 _____ * |
| ☐ 不需要支援 | |

18. 在過去一個月內，你有多常感覺到以下的不適出現？

	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	☐	☐	☐	☐	☐

19. 你的性別

☐男 ☐女

20. 你的年齡

21. 你任職博彩業的年資

22. 你的教育程度

- ☐ 小學畢業或以下程度 ☐ 初中畢業程度
- ☐ 高中畢業程度 ☐ 大專畢業程度
- ☐ 學士畢業程度 ☐ 碩士畢業或以上程度

23. 你的家庭成員人數(包括自己)

24. 在過去一年受聘於貴賓廳集團期間, 你的每月收入佔家庭每月收入的百分比?

- ☐ 0% 至 20%
- ☐ 21% 至 40%
- ☐ 41% 至 60%
- ☐ 61% 至 80%
- ☐ 81% 至 100%

25. 若你有求職、培訓報名或心理輔導方面的支援需求, 歡迎留下你的手提電話號碼, 本中心將有專人聯繫你並提供客製化的協助。(非必填)
