

澳門博彩企業莊荷職業認同分析*

周金泉 蘇金福 李少聰 梁釗浩

[摘要] 本研究運用問卷法調查澳門博彩企業莊荷的職業認同感，表明澳門莊荷的職業認同感程度仍然存在一定的上升空間，按職業認同影響因素重要值均值分析，受訪莊荷認為他們最看重的是薪酬滿意與晉升。在個人因素方面，個人的興趣、性格適合、穩定性、成就感等對莊荷的職業認同感程度有影響；在工作氛圍方面，獲得肯定、同事關係、上級關係、領導能力等對莊荷的職業認同感程度有影響；在工作特點方面，工作價值、工作自主權和工作環境等對莊荷的職業認同感程度有影響。然而，在相關係數中，卻表明家庭、薪酬與晉升兩者對莊荷的職業認同的影響程度不算太大。

[關鍵詞] 博彩 莊荷 職業認同感 澳門

一、問題提出

回歸後，為了振興澳門經濟，開放了賭權和自由行，澳門的旅客數目不斷上升，博彩業也得以迅速發展。從2004年澳門統計暨普查局有統計記錄以來，每一年的博彩收益都在急速增長，甚至一度超越了美國拉斯維加斯的博彩收益。雖然在2014年開始，因受一系列政策的影響而令博彩收益錄得首次跌幅，但是博彩收益仍然在澳門經濟貢獻上佔有很大的地位。而這龐大的經濟成果是由包括莊荷在內的博彩從業員默默耕耘而成的，其中，莊荷可以說得上是博彩業的靈魂人物。根據澳門統計暨普查局2016年第2季的人力資源需求及薪酬調查顯示，直至該年6月份為止，澳門總共有24,285名莊荷。

在開放賭權的初期，吸引了許多外資博彩企業前來澳門發展，澳門博彩業開始興旺起來，每一間博彩企業對人力資源的需求都十分龐大，尤其是莊荷這一種職位。博彩企業為了吸引更多的人力資源，紛紛把莊荷的入職門檻降低，成為一種低學歷、低技術，但福利好、薪酬高的工種，為不少失業和低收入人士提供大量的就業機會，甚至也吸引了高學歷的在職人士和剛剛中學畢業的學生投身其中，因為在當時，莊荷的薪酬和福利已能媲美或超越政府部門和一般企業的薪酬了。在博彩業發展的同時，也帶動了旅遊業、零售業和飲食業的發展，創造了更多的職位。可以

作者簡介：周金泉，澳門理工學院博彩教學暨研究中心副教授、管理學學博士；蘇金福，澳門理工學院本科生；李少聰，澳門理工學院本科生；梁釗浩，澳門理工學院本科生。

* 本文得到澳門理工研究項目《澳門博彩產業生命週期研究》（編號：C1236/SCTC/2015）資助。

說，博彩業在一瞬間提高了澳門居民的就業率，基本形成全民就業的情況。

隨着越來越多的市民投身於莊荷之中，它所帶來的問題也慢慢浮現出來。莊荷本身就是一種比較特殊的職業，需要24小時輪班工作和全神灌注地重複同樣的發牌動作。在賭權開放的初期，莊荷一般能在工作一年左右，以其良好表現而獲得晉升機會成為管理階層。但近年，由於博彩業已發展到一定的規模，管理階層的職位已經接近飽和，莊荷的晉升開始變得困難，他們需要有意志力，堅持一段更加長的時間，例如工作2至3年才獲得升職機會。莊荷的工作時間比其他工種長，常常會遇到加班的情況。一些公眾假期反而是他們最忙的時候，經常不能和家人、朋友團聚，或會出現家庭矛盾和朋友漸漸疏遠。在長期的輪班工作和二手煙的影響下，莊荷健康也可能會出現問題，例如因長期發牌而引致的關節疼痛和二手煙疾病。此外，如遇到輸錢且品行較差的客人，也可能會受到侮辱和襲擊。

莊荷的行為表現會與他們對薪酬的滿意度和職業認同感有關。職業的認同感對莊荷的發展意義在於其未來發展，如果莊荷對自己的職業認同感高，就意味着莊荷對自己職業的性質、功能和意義認識深刻，能夠說明他們能克服在比較差的工作環境所產生的不滿，意味着他們在職業中的感情是積極的、對自己工作成就的期望很高，也意味着他們對自身的職業意志會比較堅定、減少離職意向。只有職業認同程度高的莊荷才會在平時的生活中更加關注博彩業方面的資訊，更願意主動接受新的技術培訓、學習使用新的賭具，為配合博彩企業未來發展做好準備。而本研究即可協助莊荷瞭解自身的職業認同程度，在制定相關政策時，可參考本研究內的莊荷職業認同感程度和影響因素，使政策更具人性化，更有效地滿足莊荷的發展和加強政策的可行性。

二、文獻綜述

(一) 職業認同

職業認同感 (professional identity) 是個體對於所從事職業的目標、社會價值及其他因素的看法，屬於心理學的範疇，是指人對自己職業的自我概念，是員工對於自身所從事職業的積極性評價，包括對職業角色、職業地位、職業責任的認識與評價。^①對於職業認同內涵的研究，最早起源於Becker的一項研究，^②該研究表示員工一旦離開企業，就會失去企業提供的各種福利，員工在企業學到的技術也會隨之失去作用。他認為，員工對企業投入越多，就越不會願意離開該企業。Weiner提出，^③職業認同是個人對企業的責任感和忠誠感，是一種內化了的行為規範，受主觀能動性和外在環境的影響。隨着時間的推移，從情感角度對職業認同的理解是個人對職業或專業的態度，即個體對目前從事職業的願望和喜歡程度。^④龔亞香認為職業認同是職業人的自我概念，^⑤是對

① Jean Lave, Etienne Wenger, *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*, Cambridge, England: Cambridge University Press, 1991.

② Howard S. Becker, "Notes on the Concept of Commitment," *American Journal of Sociology*, Vol. 66, No. 1 (Jul 1960), pp. 32-40.

③ Yoash Wiener. "Commitment in Organizations: A Normative View," *The Academy of Management Review*, Vol. 7, No. 3 (Jul 1982), pp. 418-428.

④ Gary J. Blau, "The Measurement and Prediction of Career Commitment," *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 58, No. 4 (1985), pp. 277-288.

⑤ 龔亞香：《國內外護士職業認同研究進展與啟示》，《中國護理管理》（北京）2015年第4期，第454-457頁。

社會賦予的職業角色的承認，自內心接受該職業，並對其作出積極的感知和正面的評價。職業認同是職業人在工作中重要的心理基礎，是職業人發展的內在激勵因素。

（二）職業認同維度的研究

Allen和Meyer以企業認同意論作為分析框架，認為職業認同包括情感認同、持續認同和規範認同三個維度。情感認同是指員工對職業的情感依戀、認同和心理投入，從而形成維持某一職業的願望；持續認同就是員工覺得如果自己離開某職業而必須承受的成本和代價，從而不得不繼續從事該職業；規範認同是個體出於對職業忠誠的規範，或者從職業中獲利後出於互惠原則而形成的職業忠誠感。^①魏淑華在教師職業認同研究中探討了職業認同的六個維度，分別是：職業的認識、職業的情感、職業的期望、職業的意志、職業的價值觀與職業的技能。職業的認識，是指教師對自己目前所從事的教師職業的性質、功能及意義等的認識；職業的情感，是指教師對自己所從事職業的喜愛程度，以及教師在這過程中的情感體驗是積極的還是消極的；職業的期望，是指教師對於自己在職業活動中能夠取得的成就，以及對自身的期望；職業的意志，是指教師對目前從事的教師職業以及當前工作環境的意志水平，是與教師調動工作和離職傾向相背離的方面；職業的價值觀，是指教師對自身所從事的職業要達到甚麼樣“目的”而持有的態度和看法；職業的技能，是指教師對自己的學科知識能力、教育知識能力以及教學知識能力等方面的高低水平的感知。^②王玲在護士的職業認同感研究當中，從社會支持、薪酬滿意度、壓力源三個方面對護士的職業認同影響因素進行探究，結果發現壓力源對護士職業認同的影響最大。^③安秋玲以社會工作者為研究對象，她將社會工作者的職業認同劃分為三個維度：價值與情感體驗、規範承諾、職業認知。研究發現家人支援、人際關係、工資報酬、工作物理場所滿意度要素會影響社會工作者的職業認同。^④王晨光、張愛萍用紮根理論的研究方法探究導遊的職業認同影響因素，通過定性與定量研究，最終將導遊職業認同影響因素確定為職業特徵、個人因素、外部支持、企業環境、工作認可五個維度。五個維度下還包括了個人興趣、職業動機、職業規範、職業安全、社會評價等具體要素。^⑤王姣豔、王輝的研究指出教學效能感、社會支援、人格對特殊教育教師職業認同的形成和發展具有重要影響。^⑥

（三）莊荷職業認同感

莊荷，又稱為荷官，一般是指在賭場內負責發牌、收回客人輸掉的籌碼和賠出客人贏了的籌碼的一種職業。“莊荷”這一詞的起源是在清朝時期的香港。^⑦在美國“莊荷”一般是指負責撲

① Natalie J. Allen, John P. Meyer, "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization," *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, No. 1 (1990), pp. 1-18.

② 魏淑華、宋廣文：《國外教師職業認同研究綜述》，《比較教育研究》（北京）2005年第5期，第61—66頁。

③ 王玲、賈雪飛、岳鵬：《護士職業認同及影響因素調查分析》，《護理管理雜誌》（北京）2010年第12期，第855—857頁。

④ 安秋玲：《社會工作者職業認同的影響因素》，《華東理工大學學報（社會科學版）》（上海）2010年第2期，第39—47頁。

⑤ 王晨光、張愛萍：《導遊職業認同影響因素量表設計》，《山東大學學報（哲學社會科學版）》（濟南）2012年第6期，第108—112頁。

⑥ 王姣豔、王輝：《特殊教育教師職業認同的影響因素研究》，《中國特殊教育》（北京）2013年第1期，第52—57頁。

⑦ 維基百科，<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%8E%8A%E8%8D%B7>。

克類遊戲的員工。除了撲克類遊戲之外，負責花旗骰遊戲的員工也會被稱為莊荷。在亞洲，負責賭枱上遊戲程序和籌碼的“殺”、“賠”處理，都可以被稱之為莊荷。因為莊荷被人們認為從某一程度上可以決定客人荷包的大小，所以也會被人稱為“荷官”。在澳門，莊荷是一種高薪的職業，莊荷需要眼明手快、擅長心算、懂得與客戶進行交流。在賭權開放以前的澳門，荷官被很多人視為一種理想的職業。

綜上文獻所述，暫時還沒有針對莊荷職業認同感的研究，本研究把影響莊荷職業認同感的因素歸納為：個人因素、工作氛圍、工作特點、家庭因素和薪酬滿意與發展。其中，個人因素主要包括性別、年齡、職稱、學歷、人格、工作時間、興趣等；工作特點包括輪更制度、工作環境、同事關係和上司關係等；家庭因素包括家人支持、理解和家人關係等。

三、研究方法

（一）研究設計

本研究的範圍是以澳門六大博企（威尼斯人、銀河、美高梅、永利、澳博、新濠博亞）娛樂場全職莊荷為對象，並不包括澳門博彩業娛樂場其他部門的員工。本研究採用隨機抽樣派發問卷取得樣本資料，利用統計軟體SPSS進行答案輸入並統計分析，從而獲得對本研究有意義的樣本答案。

由於莊荷職業的特殊性，國內和國外對於莊荷職業認同感的研究仍然處於初步發展階段，很難找到同類型文獻作為參考，所以，筆者決定以其他已有的職業認同感研究作為參考，在參考相關文獻的問卷後，自行設計出符合莊荷職業認同感研究的調查問卷。本研究問卷設計包括三部分：第一部分是受訪者的個人資料，包括受訪者的性別、婚姻狀況、年齡、教育程度、收入和莊荷年資。第二部分是莊荷的職業認同感程度，其中最重要的一項工作就是對莊荷的職業認同感進行測量。本部分筆者參考官海明職業認同程度量表，^①把“我把這份工作當成我的事業”修改成“我願意把這份工作當成我終生的事業”、把“我能感受到自己的價值”修改成“我非常認同自己的工作，在日常工作中能感受到自己的價值”、把“我願意介紹我的朋友來酒店工作”修改成“我願意介紹我的朋友做莊荷，因為我覺得這份工作很好”、把“當我聽到旁人對酒店給出負面的評價時，我心裏會感到不舒服，我會覺得自己臉上無光”修改成“當別人對莊荷作出負面評價時我會很不開心”。第三部分是莊荷的職業認同影響因素，在結合所參考的文獻後，根據莊荷的工作內容和性質設計出的影響因素有五點，分別為：個人因素、工作氛圍、工作特點、家庭因素、工作薪酬與發展滿意度。評分標準為1—5分：1分代表非常不認同，2分代表不認同，3分代表中立，4分代表認同，5分代表非常認同。

（二）量表工具的選取

個人因素：在個人因素部分，筆者參考王晨光和官海明職業認同影響因素量表中的個人因素，^②把“我自己非常喜歡在酒店工作，這是我的興趣所在”修改成“我喜歡在賭場工作，這是

① 官海明：《高星級酒店一線服務人員職業認同研究——以重慶地區為例》，重慶工商大學碩士學位論文，2016年。

② 官海明：《高星級酒店一線服務人員職業認同研究——以重慶地區為例》，重慶工商大學碩士學位論文，2016年；王晨光、張愛萍：《導遊職業認同影響因素量表設計》，《山東大學學報（哲學社會科學版）》（濟南）2012年第6期，第108—112頁。

我的興趣所在”、把“我認為我的性格適合在酒店行業工作，在酒店工作我沒有感到不適”修改成“我認為我的性格適合在賭場工作，在工作中沒有感到不適應”、把“我喜歡穩定的工作，我認為在酒店工作比較穩定，我心裏感覺很踏實”修改成“我喜歡穩定的工作，穩定的感覺會讓我心裏很踏實”、把“在酒店為客人服務的過程中，我能感受到這份工作的成就感，我喜歡這種感覺”修改成“為客人服務時感到很有成就感”、把“我喜歡在酒店工作，能夠理解酒店行業工作時間的特殊性，但如果夜班、早晚班太多我身體會吃不消”修改成“轉更太頻繁令我身體吃不消”。

工作氛圍：在工作氛圍部分，我們把劉秋穎、蘇彥捷之初次就業個體的職業認同獲得及其相關因素量表中的“獲得表揚或認可會讓我更加認同自己的工作”修改成“獲得賭場客人的表揚或認可會讓我更加認同自己的工作”、^①把“各部門同事之間相處融洽很重要”修改成“我認為同事之間相處融洽很重要”、把“關心和照顧能讓我更加熱愛自己的工作”修改成“賭場對於我的關心能讓我更加熱愛自己的工作”、把“得到上級領導對我的肯定很重要，這樣我會更加認同自己的工作”修改成“得到上級對我的肯定很重要，這樣我會更加認同自己的工作”。

工作特點：在工作特點部分，本研究參考官海明職業認同程度量表，^②將“酒店提供食宿，這為我節省了一大筆開銷，這對我來說很重要”修改成“賭場提供餐飲，這為我節省了一大筆開銷，這對我來說很重要”、把“在酒店行業工作，我在意是否能夠實現自己的價值”修改成“在賭場工作，我在意是否能夠實現自己的價值”、把“在酒店日常的工作中，我能夠在一定程度上獨立處理一些事務，這是一種好的鍛煉”修改成“在賭場日常的工作中，我能夠在一定程度上獨立處理一些事務”、把“酒店內部冬暖夏涼，不用風吹日曬，這點我很喜歡”修改成“工作地方溫度適中，空氣清新很重要”、把“如果能進入行業內認可度較高的知名品牌酒店工作，我會感到很自豪，很有面子”修改成“如果能進入知名品牌的賭場工作，我會感到很自豪，很有面子”。

家庭因素：在家庭因素部分，筆者參考高豔、喬志宏、宋慧婷等職業認同研究現狀與展望量表，^③直接引用其中的“得到家人的理解和支援，我會更加認同自己的工作”，並把“在酒店工作，每月收入的多少對我來說很重要”修改為“在賭場工作，每月收入的多少對我來說很重要”。

工作薪酬與發展滿意度：在工作薪酬與發展滿意度部分，筆者參考張靜雅的高星級酒店一線員工組織承諾、工作滿意與工作績效關係研究，^④將“我的薪酬是可以使生活過得舒服的”修改成“在賭場工作，每月收入的多少對我來說很重要”、把“酒店有良好的升遷機會”修改成“賭場能夠關心員工的發展，為我們提供更多的培訓和晉升機會，讓我們做好這份工作”。

① 劉秋穎、蘇彥捷：《初次就業個體的職業認同獲得及其相關因素》，《北京大學學報（自然科學版）》（北京）2007年第2期，第257—264頁。

② 官海明：《高星級酒店一線服務人員職業認同研究——以重慶地區為例》，重慶工商大學碩士學位論文，2016年。

③ 高豔、喬志宏、宋慧婷：《職業認同研究現狀與展望》，《北京師範大學學報（社會科學版）》（北京）2011年第4期，第47—53頁。

④ 張靜雅：《高星級酒店一線員工組織承諾、工作滿意與工作績效關係研究》，湖南師範大學碩士學位論文，2013年。

（三）研究的被試取樣

本研究主要針對澳門六大博企的莊荷進行訪問，2017年3月間分別通過六家博企的有關部門的負責人，利用荷官休閒時間，發出問卷450份，4月份回收437份問卷，得到有效問卷428份，有效率為95%。有效的問卷樣本通過SPSS22軟體，對本問卷的莊荷職業認同程度和其影響因素進行信度和效度分析，莊荷職業認同程度問卷部分的Alpha係數為0.734，效度KMO值為0.811，檢測結果屬於可接受範圍內，符合研究規定；職業認同影響因素進行測量後，Alpha係數為0.95，效度KMO值為0.80，檢測結果也屬於可接受範圍內，也符合研究規定。

四、結果分析與討論

（一）樣本描述

在性別方面，男性莊荷170人，佔整體的39.7%，女性莊荷258人，佔整體的60.3%，這也符合澳門女性莊荷多於男性的事實。^①在婚姻狀況方面，未婚人士100人，佔整體的23.4%，已婚人士328人，佔整體的76.6%。年齡方面，以36—40歲人士為最多，有159人，佔整體的37%；21—25歲人士最少，只有55人，佔整體的12.9%。教育程度方面，小學學歷人士173人，佔整體的40.4%；中學學歷人士232人，佔整體的54.2%；大學或以上學歷人士23人，佔整體的5.4%。薪酬方面，其中88人的薪酬為13,001—16,000澳門幣，佔整體的20.6%；235人的薪酬為16,001—19,000澳門幣，佔整體的54.9%；97人的薪酬為19,001—21,000澳門幣，佔整體的22.7%。受訪莊荷年資多為1—4年，人數為221人，佔整體的51.6%；4—8年的有107人，佔整體的25.0%；1年以下的有99人，佔整體的23.1%。受訪莊荷的僱主方面，澳博有74人，美高梅有73人，永利有74人，新濠博亞有70人，銀河有70人，威尼斯人有67人，各博企的受訪人士大約在70左右，分佈比較平均。

（二）相關分析

本研究使用皮爾森（Pearson）相關分析來瞭解個人因素、工作氛圍、工作特點、家庭因素、薪酬滿意與晉升之間的關係，以檢測職業認同感與影響因數之間的關聯性，結果顯示：個人因素與莊荷的職業認同程度呈正相關，相關係數為0.67；工作氛圍與莊荷的職業認同程度呈正相關，相關係數為0.69；工作特點與莊荷的職業認同程度呈正相關，相關係數為0.42；家庭因素與莊荷的職業認同程度呈正相關，相關係數為0.209；薪酬滿意與晉升與莊荷的職業認同程度呈正相關，相關係數為0.206（表1）。

^① 資料來源：澳門統計暨普查局，2016年。

表1 職業認同感與影響因數之間的皮爾森 (Pearson) 相關分析

		個人因素	工作氛圍	工作特點	家庭因素	薪酬滿意與 晉升	莊荷的職業認 同程度
個人因素	皮爾森 (Pearson) 相關	1					
	顯著性 (雙尾)						
	N	428					
工作氛圍	皮爾森 (Pearson) 相關	.556**	1				
	顯著性 (雙尾)	.000					
	N	428	428				
工作特點	皮爾森 (Pearson) 相關	.298**	.296**	1			
	顯著性 (雙尾)	.000	.000				
	N	428	428	428			
家庭因素	皮爾森 (Pearson) 相關	.097*	.125**	.150**	1		
	顯著性 (雙尾)	.044	.010	.002			
	N	428	428	428	428		
薪酬滿意與 晉升	皮爾森 (Pearson) 相關	.100*	.119*	.060	-.027	1	
	顯著性 (雙尾)	.038	.014	.215	.578		
	N	428	428	428	428	428	
莊荷的職業 認同程度	皮爾森 (Pearson) 相關	.673**	.690**	.421**	.209**	.206**	1
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	428	428	428	428	428	428

** 相關性在0.01層上顯著 (雙尾)。* 相關性在0.05層上顯著 (雙尾)。

(三) 差異分析

本研究樣本中對於影響因素重要度分析總共有5個變量，分別是個人因素、工作氛圍、工作特點、家庭因素和薪酬滿意與晉升因素。438位受訪者中，薪酬滿意與晉升的重要度最高，平均有3.9分；家庭因素重要度最低，只有平均2.74分；個人因素平均2.92分；工作氛圍為3.31分；工作特點是3.02分。

個人因素的5個選項：“我認為我的性格適合在賭場工作，在工作中沒有感到不適應”是2.88分；“我喜歡穩定的工作，穩定的感覺會讓我心裏很踏實”是2.92分；“為客人服務時感到很有成就感”是2.72分；“在日常工作中，我能夠在一定程度上獨立處理職責範圍內的事務”是2.74分；“輪轉更太頻繁令我身體吃不消”是3.36分。

工作氛圍的5個選項：“獲得賭場客人的表揚或認可會讓我更加認同自己的工作”是3.21分；“我認為同事之間相處融洽很重要”是3.31；“賭場對於我的關心能讓我更加熱愛自己的工作”是3.55分；“得到上級對我的肯定很重要，這樣我會更加認同自己的工作”是3.44分；“賭場部門領導的風格會影響我對於工作的看法和工作的的心情”是3.03分。

工作特點的5個選項：“賭場提供餐飲，這為我節省了一大筆開銷，這對我來說很重要”是3.23分；“在賭場工作，我在意是否能夠實現自己的價值”是2.90分；“在賭場日常的工作中，我能夠在一定程度上獨立處理一些事務”是2.96分；“工作地方溫度適中，空氣清新很重要”是3.18分；“如果能進入知名品牌的賭場工作，我會感到很自豪，很有面子”是2.83分。

家庭因素的2個選項：“得到家人的理解和支援，我會更加認同自己的工作”是2.72分；“一個和睦的家庭氛圍能讓我在賭場安心工作”是2.76分。

工作薪酬與晉升的3個選項：“在賭場工作，每月收入的多少對我來說很重要”是3.99分；“我看重賭場的福利保障，良好的福利保障能讓我在工作中更有動力”是3.85分；“賭場能夠關心員工的發展，為我們提供更多的培訓和晉升機會，讓我們做好這份工作”是3.89分。

五、結論與建議

（一）結論

本研究主要研究澳門博彩企業莊荷的職業認同感程度以及影響他們職業認同感的因素，根據上述分析資料和假設驗證，有以下結論：

（1）莊荷職業認同感的總得分為50分，而澳門的莊荷職業認同感平均得分為23.41分，屬於中等合格水平，但是值得注意的是，超過30分的高職業認同程度的莊荷只有4.4%，結果表明澳門莊荷的職業認同感程度仍然存在一定的上升空間。

（2）按職業認同影響因素重要值均值分析，受訪莊荷認為他們最看重的就是薪酬滿意與晉升方面（3.9分），其次是工作氛圍（3.31分）、工作特點（3.02分）、個人因素（2.92分），最低的是家庭因素（2.74分）。然而，按相關係數分析，與莊荷職業認同程度最有關係的是工作氛圍（0.69），其次是個人因素（0.673）、工作特點（0.421），最後是家庭因素（0.209）和薪酬滿意與晉升（0.206）。

（3）個人因素與莊荷職業認同感的程度呈現正相關關係，說明個人的興趣、性格適合、穩定性、成就感等對莊荷的職業認同感程度有很大的影響。

（4）工作氛圍與莊荷職業認同感的程度呈現正相關關係，說明獲得肯定、同事關係、上級關係、領導能力等對莊荷的職業認同感程度有很大的影響。

（5）工作特點與莊荷職業認同感的程度呈現正相關關係，說明工作價值、工作自主權和工作環境等對莊荷的職業認同感程度有很大的影響。

（6）家庭因素與莊荷的職業認同感程度呈現正相關關係，但是在相關係數的證明中，顯示雖然有關係，但是影響程度不算太大。

（7）薪酬與晉升因素與莊荷的職業認同感程度呈現正相關關係，但是在相關係數的證明中，顯示雖然有關係但是影響程度不算太大。

（二）建議

上文的研究結論表明個人因素、工作氛圍、工作特點與莊荷的職業認同感程度的相關性是最高的。如果想提高莊荷的職業認同感，澳門博彩企業可在莊荷的個人因素、工作氛圍和工作特點上作出改善，以下是相關建議：

（1）個人因素方面（輪班制度）

博彩業是一個24小時營業的企業，其營業時間與賭場的利潤直接掛鉤。基於這個特殊性，莊荷必須輪班（輪更）工作。博彩企業為了確保賭場運作暢順、避免莊荷一起“落場”（小休）和用膳影響運作，會根據自己營運的需要而設立特別的上班時間，稱之為“特更”。特更的上班時間一般始於早上6—8時（早更）、中午1—4時（中更）、夜晚10—12時（晚更），總工作時間一天是8小時，也會有一些是10小時。從表面上看來，8小時的工作時間非常合情合理，莊荷會有足夠的時間休息，但是，博彩企業為了配合其營運需要，有時會在短時間內隨意更換更表時間，

令兩更之間的休息時間非常短（例如“中更”轉“早更”之間約只有晚上10時至翌日早上6時前的休息時間，行內稱為“追更”），令莊荷身心疲倦。因此，本研究建議制定一個固定的輪班模式，例如一個月長早更或長夜更等，讓莊荷的身體機能有足夠的時間去適應自己的工作和休息時間。此外，輪班的方向變化不要太大，建議依據“早—午—晚”順時針變化，切忌毫無規律胡亂編排。

（2）工作氛圍（企業對員工的關心）

莊荷每天除了要處理與上級和同事之間的關係外，還要應付非常多的客人關係。客人都想贏錢，而莊荷是不可能永遠滿足他們這個要求的。在日常的工作中，莊荷難免會受到客人的責怪，或者受到上司的批評，因此，博彩企業應該主動關心他們，讓莊荷感受到企業的溫暖。博彩企業可定期舉辦一些心理壓力發洩會，讓博彩企業內的莊荷有機會說出他們的工作壓力，發洩他們日常工作中不滿情緒。

（3）工作特點（改善餐飲）

根據馬斯洛的需求層次理論，一般情況下，個體在生理及安全需要得到滿足的情況下，才會追求更高層次的需要，那麼就代表莊荷在形成職業認同前，需要滿意其基本生理和安全需要。免費膳食是澳門博彩企業的普遍福利之一，作為莊荷的一種非貨幣化的隱性收入，可以為莊荷甚至博彩企業內所有員工省下一筆不少的生活開支。本研究建議博彩企業可以把自助餐內供應過量的食物轉移到員工餐廳內，以增進博彩企業內飲食質素，更好地滿足了莊荷的基本需求，提高他們對博彩企業的滿意度，從而使莊荷更認同自己的工作。

[責任編輯 陳超敏]