

香港研究協會

調查題目：市民對香港主要公共服務的滿意度評分調查（2011年4月）

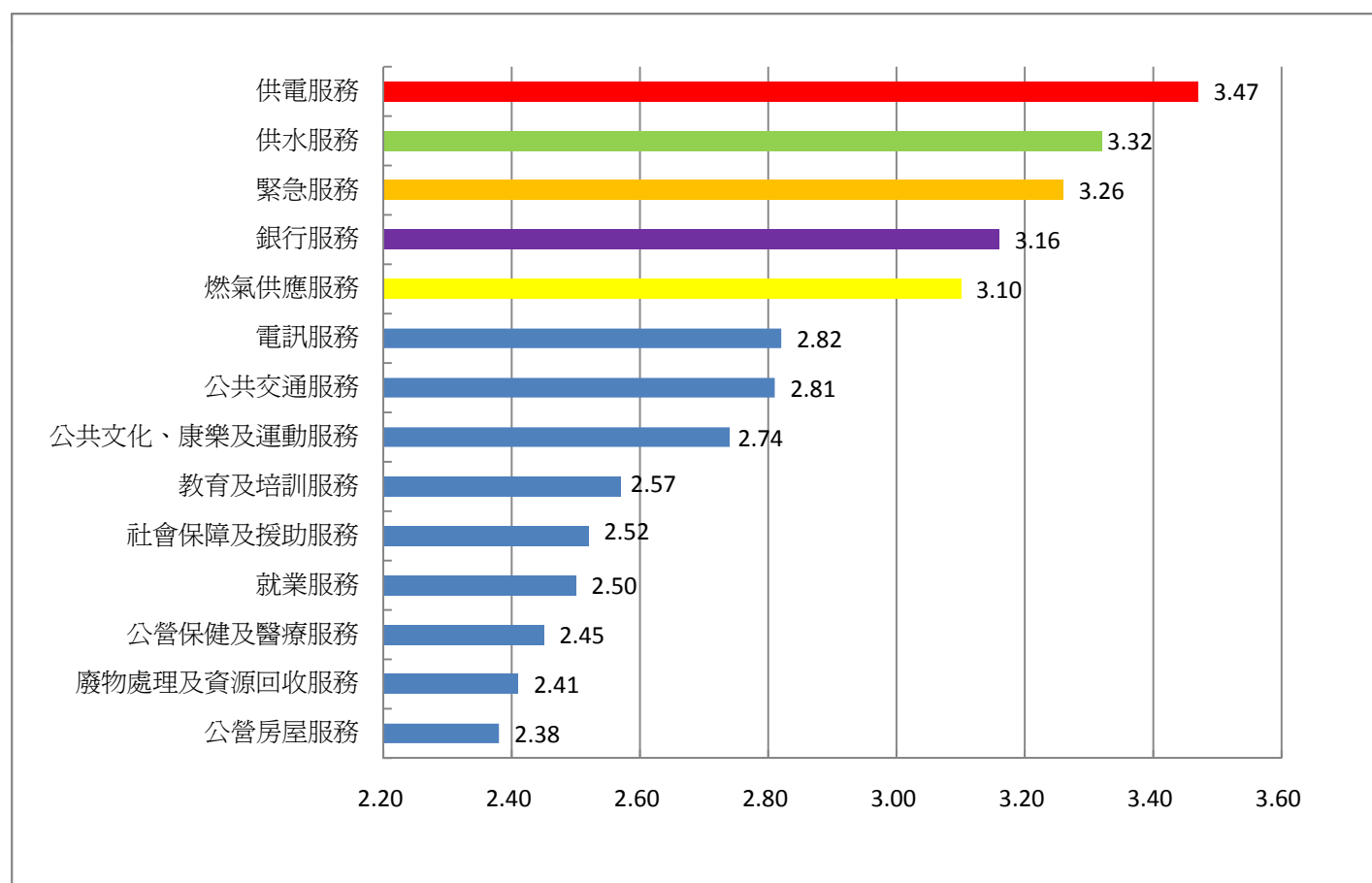
調查期間：2011年4月12日至23日

有效問卷數目：1662份

調查方法：以隨機抽取電話號碼作全港性電話調查

受訪者對十四項主要公共服務最近三個月服務表現的滿意度進行評分，1分為非常不滿意，2分為不滿意，3分為一般，4分為滿意，5分為非常滿意。

題號及項目	2011年4月平均分	最頻值（百分比）
1 公共文化、康樂及運動服務	2.74	3 (33%)
2 公共交通服務	2.81	3 (37%)
3 公營房屋服務	2.38	1 (26%)
4 公營保健及醫療服務	2.45	3 (26%)
5 供水服務	3.32	3, 4 (30%)
6 供電服務	3.47	4 (34%)
7 社會保障及援助服務	2.52	3 (24%)
8 教育及培訓服務	2.57	3 (27%)
9 就業服務	2.50	3 (29%)
10 電訊服務	2.82	3 (36%)
11 緊急服務	3.26	3 (28%)
12 銀行服務	3.16	3 (38%)
13 廢物處理及資源回收服務	2.41	3 (28%)
14 燃氣供應服務	3.10	3 (37%)



15 受訪者的性別

男	42%
女	58%

17 受訪者的學歷

未受教育/學前教育	1%
小學	7%
初中	18%
高中	27%
預科	10%
文憑/證書課程	11%
副學位課程	3%
學位課程	23%

19 受訪者的職業

管理及行政人員	11%
專業及輔助專業人員	16%
文員、服務及銷售人員	24%
勞動工作者	8%
家庭主婦	14%
退休人士	10%
待業人士	3%
學生	8%
其他	5%

16 受訪者的年齡

18至29歲	24%
30至49歲	38%
50至64歲	31%
65歲或以上	7%

18 受訪者自稱

所屬的社會階層	
上層	2%
中上層	8%
中層	31%
中下層	42%
下層	13%
不知道	5%

20 受訪者居住的行政區域

中西區	5%	離島	1%
東區	9%	葵青	7%
南區	4%	北區	8%
灣仔	1%	西貢	5%
九龍城	6%	沙田	9%
觀塘	9%	大埔	4%
深水埗	5%	荃灣	4%
黃大仙	5%	屯門	7%
油尖旺	4%	元朗	7%

受訪者對各項主要公共服務最近三個月服務表現的滿意度評分（以年齡組別及自稱所屬社會階層劃分）

	年齡組別				自稱所屬社會階層				
	18至29歲	30至49歲	50至64歲	65歲或以上	上層及中上層+	中層	中下層	下層	不知道
公共文化、康樂及運動服務	2.71	2.66	2.82	2.85	2.58	2.80	2.78	2.62	2.66
公共交通服務	2.72	2.70	2.98	3.04	2.63	2.91	2.83	2.71	2.70
公營房屋服務	2.26	2.29	2.47	2.75	2.23	2.30	2.41	2.57	2.31
公營保健及醫療服務	2.30	2.35	2.60	2.64	2.28	2.47	2.46	2.50	2.33
供水服務	3.30	3.27	3.40	3.36	2.99	3.38	3.42	3.23	3.08
供電服務	3.42	3.42	3.54	3.60	3.33	3.49	3.53	3.38	3.24
社會保障及援助服務	2.31	2.44	2.67	2.94	2.46	2.58	2.49	2.60	2.37
教育及培訓服務	2.41	2.45	2.77	2.91	2.40	2.59	2.58	2.66	2.56
就業服務	2.40	2.43	2.60	2.72	2.36	2.56	2.50	2.49	2.41
電訊服務	2.74	2.70	2.95	3.14	2.61	2.92	2.81	2.76	2.80
緊急服務	3.41	3.17	3.30	3.11	2.96	3.28	3.35	3.24	3.14
銀行服務	3.10	3.11	3.25	3.27	3.04	3.23	3.19	3.05	3.05
廢物處理及資源回收服務	2.24	2.36	2.50	2.86	2.28	2.40	2.44	2.50	2.23
燃氣供應服務	3.11	3.09	3.13	3.05	2.85	3.11	3.20	3.01	2.97

+註：自稱所屬社會階層為「上層」和「中上層」的受訪者被重組為「上層及中上層」。

受訪者對各項主要公共服務最近三個月服務表現的滿意度評分(以居住行政區域劃分)

	中西區	東區	南區	灣仔	九龍城	觀塘	深水埗	黃大仙	油尖旺
公共文化、康樂及運動服務	2.36	2.77	2.78	2.58	3.16	2.74	2.59	2.67	2.46
公共交通服務	2.63	2.91	2.55	2.86	3.07	2.86	2.97	2.78	2.74
公營房屋服務	2.23	2.23	2.21	1.88	2.63	2.51	2.15	2.49	2.04
公營保健及醫療服務	2.36	2.47	2.37	2.33	2.73	2.47	2.46	2.51	2.11
供水服務	3.11	3.34	3.29	3.36	3.57	3.23	3.41	3.55	3.04
供電服務	3.30	3.38	3.29	3.55	3.67	3.47	3.61	3.56	3.24
社會保障及援助服務	2.47	2.40	2.36	2.24	2.80	2.59	2.69	2.46	2.28
教育及培訓服務	2.48	2.44	2.33	2.33	2.73	2.60	2.69	2.66	2.31
就業服務	2.39	2.36	2.39	2.37	2.67	2.41	2.62	2.55	2.30
電訊服務	2.66	2.79	2.69	3.09	3.00	2.86	2.97	2.93	2.62
緊急服務	2.93	3.32	3.14	3.35	3.44	3.24	3.53	3.38	2.83
銀行服務	3.18	3.17	2.84	3.22	3.45	3.32	3.36	3.25	2.97
廢物處理及資源回收服務	2.29	2.29	2.30	2.36	2.67	2.58	2.44	2.40	1.96
燃氣供應服務	2.87	3.07	3.10	3.05	3.40	3.19	3.08	3.25	2.75

	離島	葵青	北區	西貢	沙田	大埔	荃灣	屯門	元朗
公共文化、康樂及運動服務	2.54	2.83	2.76	2.68	2.66	2.71	2.90	2.90	2.73
公共交通服務	2.75	2.79	2.67	2.76	2.83	2.97	2.66	2.91	2.75
公營房屋服務	2.38	2.49	2.42	2.24	2.37	2.56	2.28	2.48	2.44
公營保健及醫療服務	2.31	2.62	2.39	2.26	2.30	2.66	2.29	2.55	2.49
供水服務	3.16	3.29	3.26	3.17	3.40	3.30	3.49	3.38	3.32
供電服務	3.37	3.50	3.46	3.32	3.64	3.45	3.53	3.49	3.38
社會保障及援助服務	2.20	2.61	2.46	2.24	2.52	2.62	2.71	2.65	2.54
教育及培訓服務	2.71	2.59	2.54	2.69	2.55	2.66	2.65	2.73	2.50
就業服務	2.19	2.56	2.50	2.37	2.49	2.66	2.82	2.60	2.53
電訊服務	2.63	2.66	2.77	2.70	2.89	2.97	2.91	2.83	2.78
緊急服務	3.07	3.31	3.21	3.15	3.29	3.41	3.22	3.34	3.30
銀行服務	3.16	3.03	3.16	2.95	3.21	3.21	3.10	3.07	3.12
廢物處理及資源回收服務	2.18	2.52	2.40	2.14	2.44	2.46	2.47	2.45	2.54
燃氣供應服務	2.69	3.06	3.11	3.13	3.20	2.95	3.26	3.08	3.06

(註：由於四捨五入關係，個別變項的百分率加起來可能不等如百分之一百。) P. 3