

<市民對公務員服務意見調查>

香港特別行政區政府
公務員事務局



香港理工大學 應用社會科學系
社會政策研究中心

二零零二年十月

抽樣方法及調查概況

是次調查由特區政府公務員事務局籌劃，並由香港理工大學科技及顧問有限公司負責執行，旨在了解市民對公務員服務的意見。本調查於 2002 年 10 月 5 至 9 日透過電話成功訪問了 1,220 名 18 歲或以上的人士。

此次調查的抽樣方法如下：首先，從最新的香港、九龍、新界區的住宅電話簿（英文版），隨機抽出相應比例的電話號碼，共 2,590 個，作為是次調查的樣本。第二步，當訪問員成功接觸住戶後，再用 Kish Grid 方法隨機揀選一名 18 歲或以上的成員作為訪問對象。調查樣本結果如下：

(1) 抽選電話數目	2,590
(2) 無效電話數目	482
(a) 號碼無效	377
(b) 非住宅電話	22
(c) 傳真號碼	72
(d) 無適合被訪者	11
(3) 有效住宅電話數目	2,108
(a) 成功訪問個案	1,220
(b) 不成功個案	888
i) 中途掛線	18
ii) 不能接通電話數目	474
— 無人接聽	359
— 線路繁忙	28
— 目標被訪者不在	45
— 電話留言	42
iii) 拒絕訪問	390
iv) 語言障礙	6

$$\text{回應率} = 3(a) / (3(a) + 3(b)) * 100\% = 57.9\%$$

調查結果

以下所有數據已使用加權統計方法，以 2001 年人口普查的結果，按全港陸上 18 歲或以上人口的男女及年齡比例調整。

1. 一般嚟講，你滿唔滿意公務員嘅工作表現？

	百分比
非常滿意	1.4
滿意	71.1
唔滿意	16.1
非常唔滿意	0.7
冇意見/唔清楚	10.6
總計	100.0

2. 一般嚟講，你滿唔滿意公務員嘅服務態度？

	百分比
非常滿意	1.2
滿意	72.2
唔滿意	16.0
非常唔滿意	0.7
冇意見/唔清楚	9.9
總計	100.0

3. 以整隊公務員嚟睇，你覺得佢地有冇效率？

	百分比
非常有效率	0.9
有效率	42.3
一般	34.9
冇效率	14.2
非常冇效率	1.1
冇意見/唔清楚	6.5
拒絕回答	0.1
總計	100.0

4. 比較 97 年前同依家，你覺得公務員嘅工作表現有冇進步？

	百分比
明顯有進步	3.5
有進步	37.0
冇變	38.8
退步咗	9.7
明顯退步	1.7
冇意見/唔清楚	9.1
拒絕回答	0.1
總計	100.0

5. 過去幾年經濟差咗，有冇影響你對公務員表現嘅評價？

	百分比
有	26.0
冇	65.8
冇意見/唔清楚	8.2
總計	100.0

6. 在目前經濟環境下，你覺得公務員願唔願意與市民同舟共濟？

	百分比
願意	48.1
不願意	36.2
冇意見/唔清楚	15.7
總計	100.0

7. 整體嚟講，你支唔支持呢 D 公務員改革？

	百分比
支持	82.4
唔支持	7.4
冇意見/唔清楚	10.2
總計	100.0

8. 近幾年，公務員隊伍已進行咗一連串嘅改革，請問你支唔支持「減少公務員職位」？

	百分比
支持	52.3
唔支持	32.6
冇意見/唔清楚	14.9
拒絕回答	0.1
總計	100.0

9. 近幾年，公務員隊伍已進行咗一連串嘅改革，請問你支唔支持「推行自願退休計劃」？

	百分比
支持	76.0
唔支持	10.3
冇意見/唔清楚	13.7
總計	100.0

10. 近幾年，公務員隊伍已進行咗一連串嘅改革，請問你支唔支持「資源增值計劃」？

	百分比
支持	76.7
唔支持	8.3
冇意見/唔清楚	15.0
總計	100.0

11. 近幾年，公務員隊伍已進行咗一連串嘅改革，請問你支唔支持「檢討薪酬政策及服務條件」？

	百分比
支持	78.1
唔支持	8.1
冇意見/唔清楚	13.8
總計	100.0

12. 你覺得呢 D 改革，有冇令公務員嘅表現好咗？

	百分比
變得非常好	0.8
變好咗	53.9
冇變	26.1
變差咗	5.5
變得非常差	0.2
冇意見/唔清楚	13.6
總計	100.0

被訪者資料

1. 被訪者性別

	百分比
女	51.8
男	48.2
總計	100.0

2. 被訪者年齡

	百分比
18-29 歲	22.1
30-39 歲	23.8
40-49 歲	22.6
50-59 歲	12.7
60 歲或以上	18.8
總計	100.0

3. 被訪者教育程度

	百分比
未受教育/幼稚園	7.7
小學	15.8
中學（中一至中三）	16.1
中學（中四至中五）	29.3
預科（中六至中七）	6.0
專上(非學位課程)	7.5
大學學位或以上	17.4
拒絕回答	0.2
總計	100.0

4. 被訪者職業

	百分比
經理及行政級人員	9.1
專業人員	9.5
輔助專業人員	3.8
文員	10.5
服務行業及商店銷售人員	10.4
漁農業熟練工人	0.2
工藝及有關人員	2.1
機台及機器操作員及裝配員	4.7
非技術工人	5.1
退休人士	15.7
家庭主婦	15.1
學生	7.7
待業/失業	5.0
拒絕回答	1.0
總計	100.0

5. 被訪者每月收入

	百分比
4,999 或以下	2.7
5,000 至 9,999	13.2
10,000 至 19,999	19.9
20,000 至 29,999	8.3
30,000 至 39,999	3.9
40,000 至 49,999	1.2
50,000 或以上	3.4
冇收入	43.5
拒絕回答	4.1
總計	100.0

6. 被訪者居住單位類別

	百分比
租公營房屋（包括公屋/臨屋/中轉房屋/ 房協出租房屋）	32.1
租私人樓宇	7.3
自置公營房屋（包括居屋/公屋/房協出售 房屋）	16.7
自置私人樓宇	39.9
其他（員工宿舍）	1.9
唔知道/唔清楚	0.2
拒絕回答	1.9
總計	100.0