

特區政府施政市民滿意度調查

澳門新視角學會

2015 年 12 月

摘 要

1. 受訪者對政府一年來的整體表現評價正面；
2. 各施政領域滿意度排名依次是保安、社會文化、經濟財政、行政法務和運輸工務；
3. 對特首的支持度評分為 58.61 分；
4. 各司長評分都在 50 分以上，依次是社會文化司司長譚俊榮（61.97）、保安司司長黃少澤（61.44）、經濟財政司司長梁維特（59.39）、行政法務司司長陳海帆（57.94）、運輸工務司司長羅立文（53.44）。

目 錄

目 錄.....	2
前 言.....	3
一、 調查報告基本內容.....	5
(一) 受訪者對本屆政府半年來整體表現比較滿意.....	5
(二) 對一年來政府各施政領域表現的滿意程度.....	5
(三) 對特首的支持度評分.....	8
(四) 對各位司長的支持度評分：社會文化司最高、行政法務司最低.....	8
二、 總結與分析.....	10
(一) 對政府整體表現的滿意度.....	10
(二) 各施政領域滿意度.....	11
三、 受訪者資料.....	14

前 言

到今年 12 月，第四屆特區政府完成了首個年度的施政。澳門新視角學會特選擇在此時通過問卷調查，瞭解市民對一年來政府各方面施政的滿意度。這雖然只是市民對一年來政府施政的主觀印象，但也可以作為政府未來改進施政的一個參考。

此次調查是由澳門新視角學會在 2015 年 12 月 4-9 日採用 CATI 系統進行的電話問卷調查，在本澳登記的 9 萬多個住宅電話里邊，隨機抽取 6000 個號碼，其中一半的最后兩位數做隨機處理，希望涵蓋沒有登記的號碼，然後去掉重複的，得到 13160 個電話號碼。在打通的 10799 個電話中，3541 個沒有合資格受訪者，6414 個拒絕接受訪問，最後成功訪問到 823 位 18 歲以上的澳門市民。在 95% 的置信水準下，允許有不超過 3.5% 的統計誤差。

這是新視角學會關於本屆特區政府施政滿意度的第一次民調，以後將逐漸通過系列民調，建立起自己的評價系統，也利於作出對比分析。

這裏還需要說明的是，對政府的評價，除了拒答和不知道/很難講之外，採用了五個等級來表示，即：非常滿意、滿意、一般/無意見、不滿意、非常不滿意。

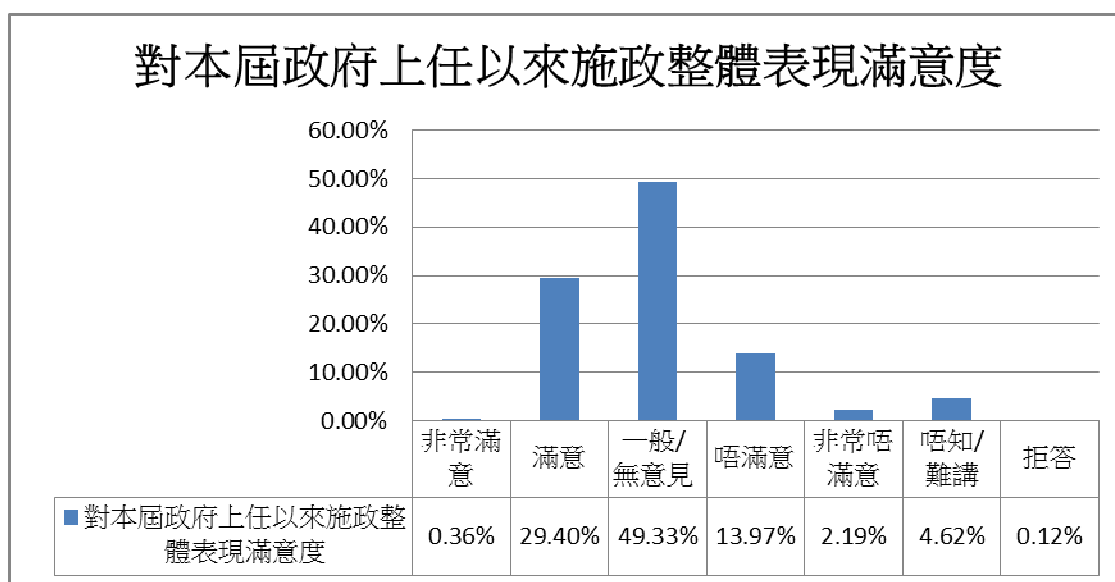
而五個等級的評價中，非常滿意和滿意可以認為是正面評價，一般/沒意見可以認為是中性評價，不滿意和非常不滿意可以認為是負面評價。從調查的結果看，中性評價一般占多數，極端評價（即非常滿意和非常不滿意）比較少，因此當我們分析時，有時會加以簡化，即用正面評價代表非常滿意和滿意，用負面評價代表非常不滿意和不滿意。

我們也引入了純滿意度的概念，即用正面評價減去負面評價作為純滿意度。純滿意度為正值時，說明滿意的比例較多；純滿意度為負值時，說明不滿意的比例較多。

一、調查報告基本內容

(一) 受訪者對本屆政府一年來整體表現評價正面

調查結果顯示，接近一半的受訪者（約 49.33%）表示一般或無意見，滿意的有 29.4%，不滿意的有 13.97%，非常滿意和非常不滿意的分別有 0.36%和 2.19%，另有 4.62%表示不知道或很難說，0.12%的拒絕回答。參見下圖。



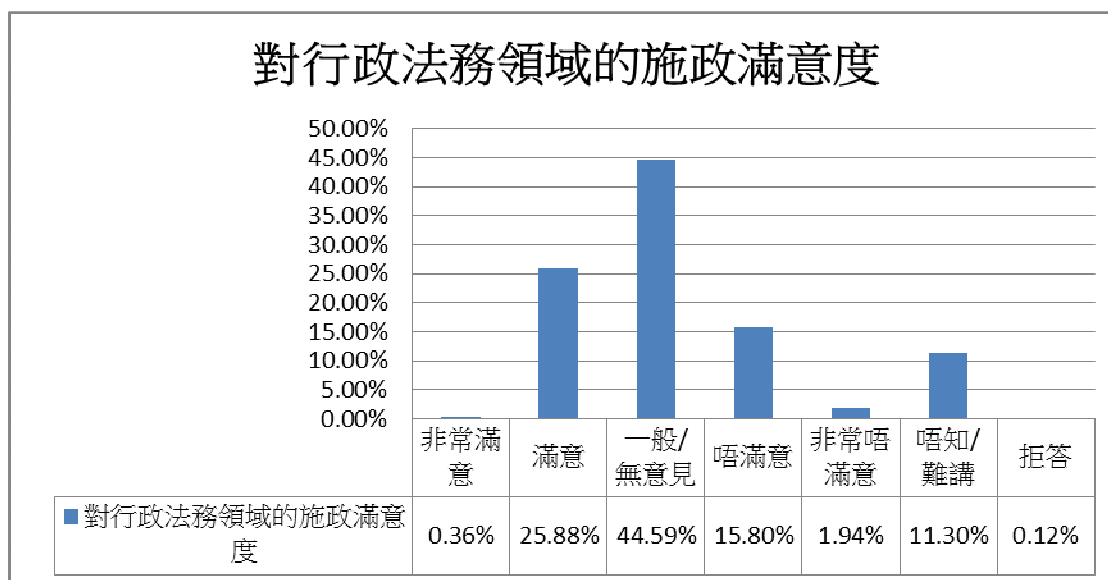
表示一般或無意見的中性評價比例最高，達到 49.33%，正面評價有 29.76%，負面評價有 16.16%，純滿意度達到 13.6%，顯示滿意的比例高於不滿意的比例，受訪者對政府的整體表現評價正面。

(二) 對一年來政府各施政領域表現的滿意程度

2-1 行政法務領域：正面評價略高於負面評價

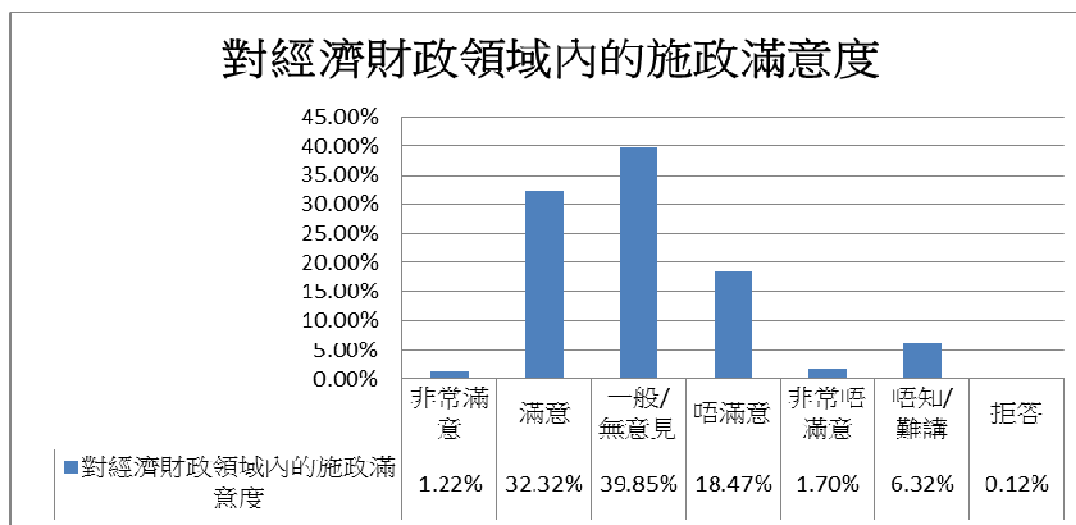
非常滿意的 0.36%，滿意的有 25.88%，不滿意的有 15.8%，非常不滿意的有 1.94%，一般或無意見的有 44.59%，另有 11.3%的受訪者表示不知道，0.12%的拒

答。總體來講，正面評價高於負面評價，純滿意度為 +8.5%。從形態上看，是一個稍稍偏向正面評價的分佈。參見下圖：



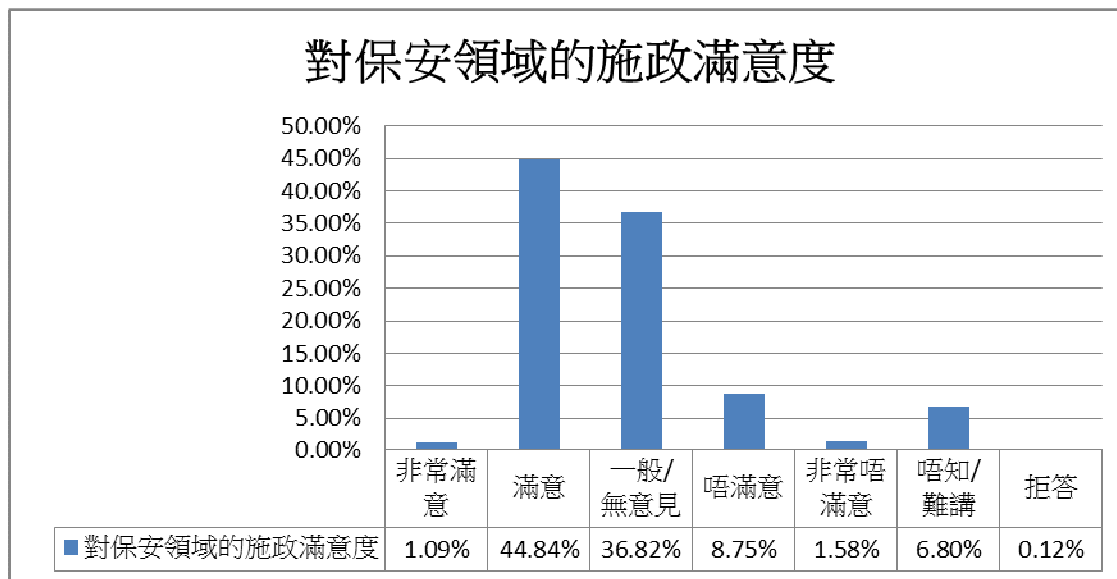
2-2 經濟財政領域：正面評價高於負面評價

非常滿意的 1.22%，滿意的有 32.32%，不滿意的有 18.47%，非常不滿意的有 1.7%，一般或無意見的有 39.85%，另有 6.32%的受訪者表示不知道，0.12%的拒答。總體來講，正面評價高於負面評價，純滿意度為+13.37%。從形態上看，是一個以正面評價為主的分佈。參見下圖。



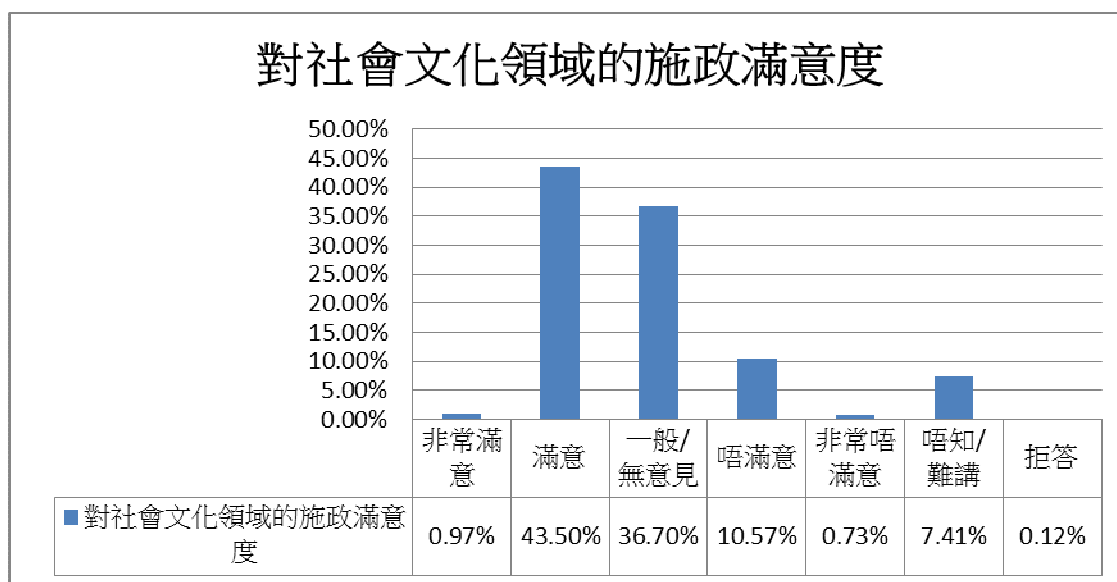
2-3. 保安領域：滿意的比例最高，正面評價明顯高於負面評價

非常滿意的 1.09%，滿意的有 44.84%，不滿意的有 8.75%，非常不滿意的有 1.58%，一般或無意見的有 36.82%，另有 6.8% 的受訪者表示不知道，0.12% 的拒答。總體來講，正面評價明顯高於負面評價，純滿意度為 +35.6%。從形態上看，也是一個明顯偏向正面評價的分佈。參見下圖。



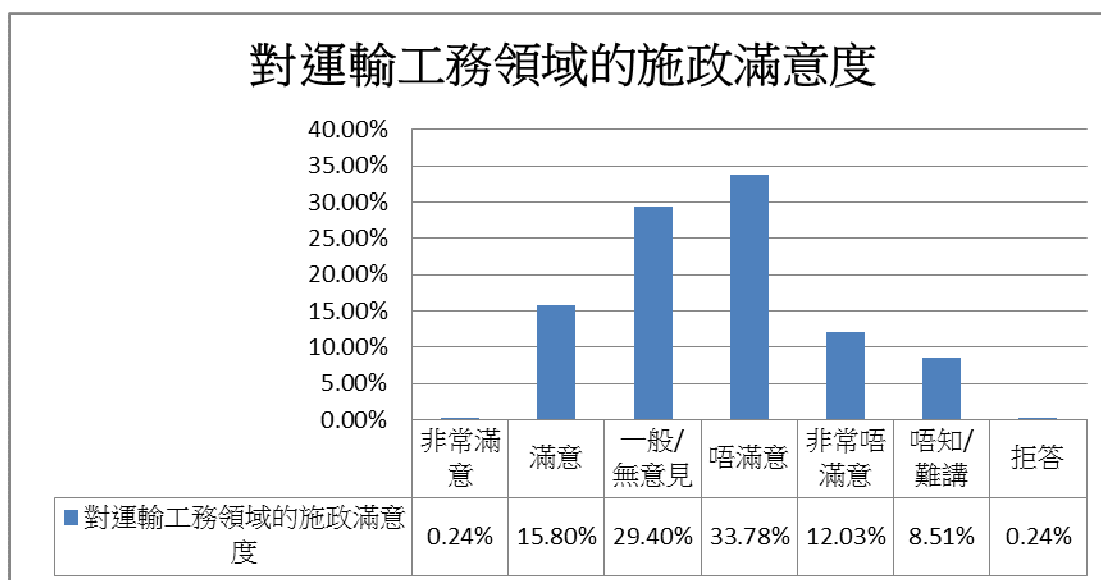
2-4. 社會文化領域：滿意的比例較高，正面評價明顯高於負面評價。

非常滿意的 0.97%，滿意的有 43.50%，不滿意的有 10.57%，非常不滿意的有 0.73%，一般或無意見的有 36.7%，另有 7.41% 的受訪者表示不知道，0.12% 的拒答。總體來講，正面評價明顯高於負面評價，純滿意度為 +33.17%，從形態上看，也是一個以正面評價為主的分佈。參見下圖。



2-5. 運輸工務領域：不滿意的比例相對較高，負面評價明顯高於正面評價

非常滿意的 0.24%，滿意的有 15.80%，不滿意的有 33.78%，非常不滿意的有 12.03%，一般或無意見的有 29.4%，另有 8.51%的受訪者表示不知道，0.24%的拒答。正面評價明顯低於負面評價，純滿意度為 - 29.77%。從形態上看，是一個偏向負面評價的分佈。參見下圖。



由上可知，從受訪者對各施政領域的純滿意度來看，從高到低依次為保安領域、社會文化領域、經濟財政領域、行政法務領域和運輸工務領域。

一年來各施政領域的純滿意度比較

施政領域	純滿意度
保安司領域	+35.60%
社會文化領域	+33.17%
經濟財政領域	+13.37%
行政法務領域	+8.50%
運輸工務領域	-29.77%

(三) 對特首的支持度評分

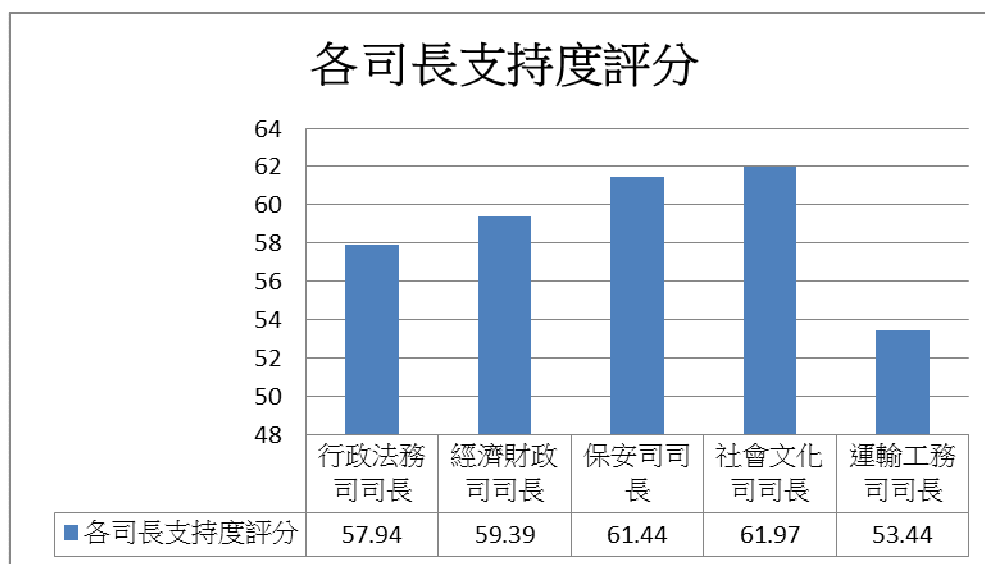
如果用 0 至 100 分評價對特首崔世安既支持程度，0 分代表絕對唔支持，100 分代表絕對支持，50 分代表一半半，特首的平均得分是 58.61 分。

(四) 對各位司長的支持度評分：社會文化司最高、運輸工務司最低

各位司長的平均得分分別是：

	平均評分
行政法務司司長陳海帆	57.94
經濟財政司司長梁維特	59.39
保安司司長黃少澤	61.44
社會文化司司長譚俊榮	61.97
運輸工務司司長羅立文	53.44

由上表可見，各司長的得分都超過了 50 分，其中社會文化司司長和保安司司長超過了 60 分，參見下圖：



二、總結與分析

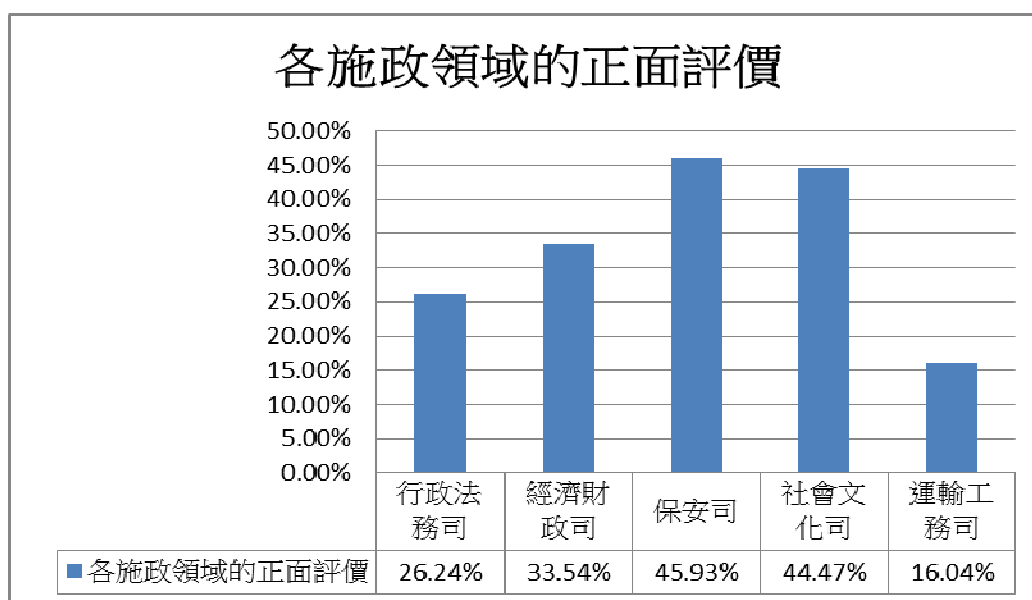
（一）對政府整體表現的滿意度：正面評價高於負面評價

調查結果顯示，正面評價有 29.76%，負面評價有 16.16%，純滿意度達到 13.6%，顯示滿意的比例高於不滿意的比例。同時，中性評價佔最大比例，接近一半的受訪者（約 49.33%）表示一般或無意見，顯示最多受訪者沒有太多意見。非常滿意和非常不滿意的比例都維持在較低水平。

（二）各施政領域滿意度

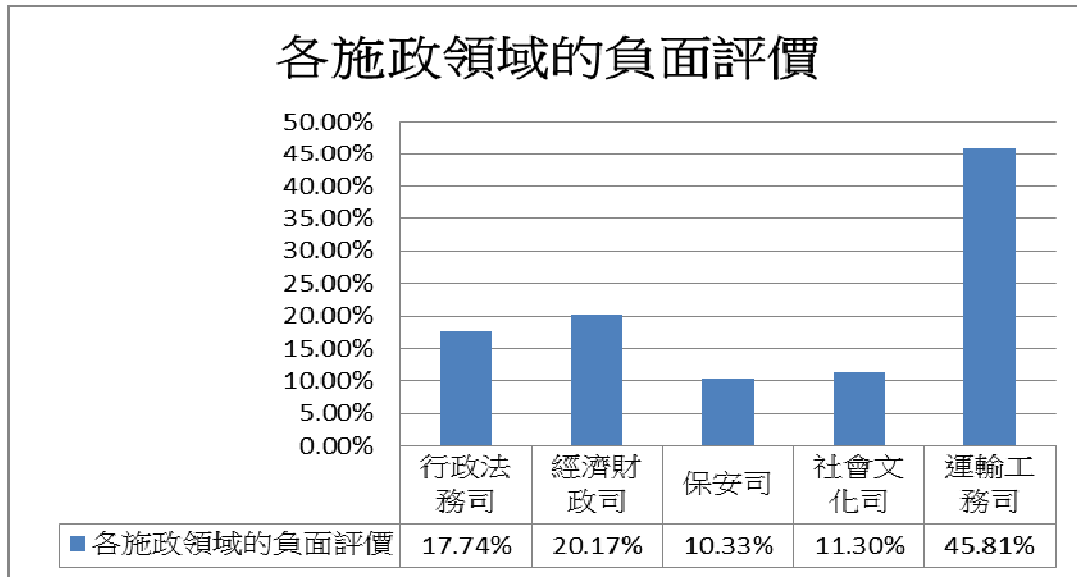
1. 正面評價最高的是保安領域、最低的是運輸工務領域

正面評價最高的是保安領域，為 45.93%；第二是社會文化保安領域，有 44.47%；第三是經濟財政領域，正面評價為 33.54%；第四是行政法務領域，正面評價為 26.24%；排在最後的是運輸工務領域，正面評價為 16.04%。參見下圖：



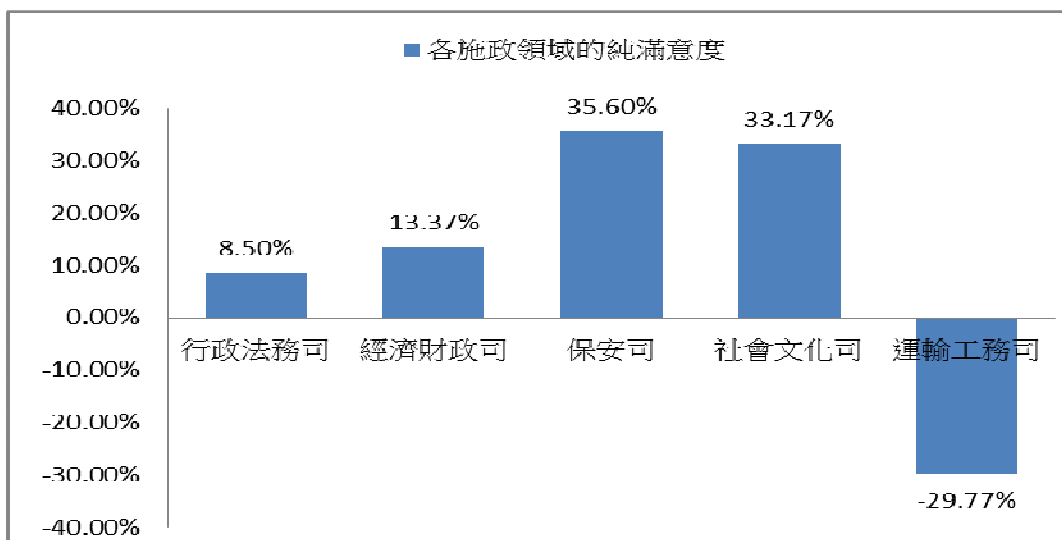
2. 負面評價最高的是運輸工務領域、最低的是保安領域

從不滿意角度看，負面評價最高的是運輸工務領域，達 45.81%；其次是經濟財政領域，有 20.17%；第三是行政法務領域，有 17.74%；第四是社會文化領域，有 11.3%；最后是保安領域，有 10.33%。參見下圖：



3. 純滿意度社會文化領域最高、運輸工務領域最低

從純滿意度來看，保安領域最高，達到 35.6%；其次是社會文化領域，有 33.17%；第三是經濟財政領域的 13.37%，第四是行政法務領域的 8.5%，最后是運輸工務領域的-29.77%。參見下圖：



小結

1. 受訪者對政府的整體表現評價正面。

本次調查顯示，受訪者對政府的整體表現非常滿意、滿意的相加有 29.76%，非常不滿意、不滿意的相加有 16.16%，總體來說顯示居民對這一年來的政府施政評價正面。

2. 各施政領域滿意度排名依次是保安、社會文化、經濟財政、行政法務和運輸工務。

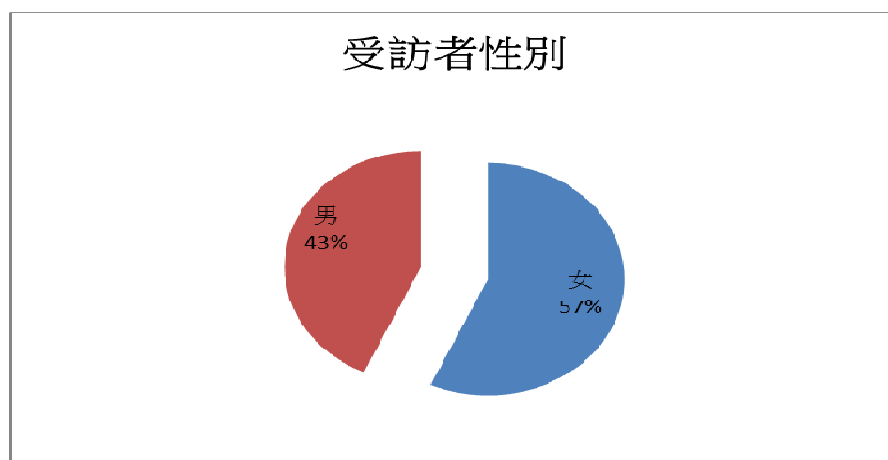
4. 對特首的支持度評分為 58.61，超過 50 分，評價正面。

5. 各司長評分也都在 50 分以上，評分次序為社會文化司司長譚俊榮（61.97 分）、保安司司長黃少澤（61.44 分）、經濟財政司司長梁維特（59.39 分）、行政法務司司長陳海帆（57.94）、運輸工務司司長羅立文（53.44）。

三、受訪者資料

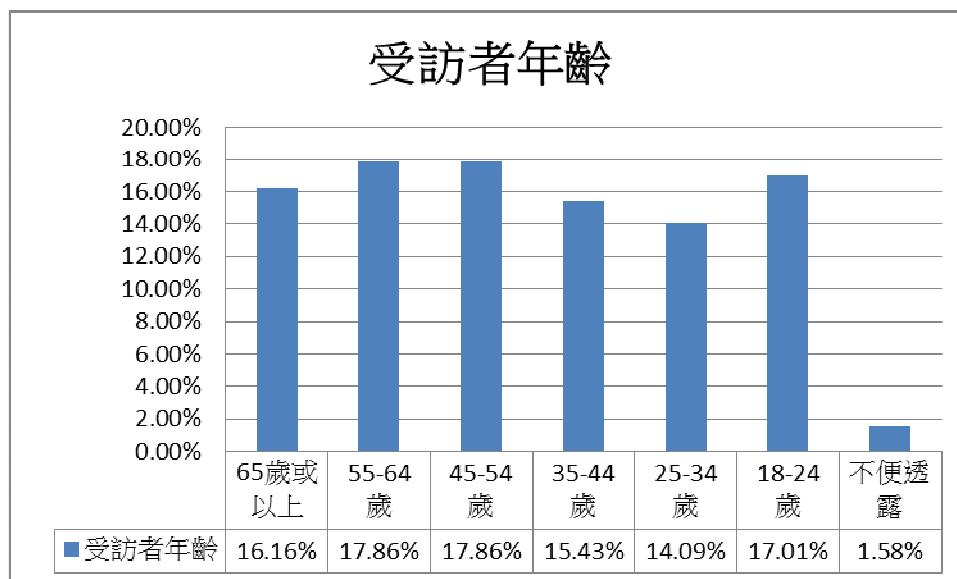
(一) 受訪者性別

參見下圖：



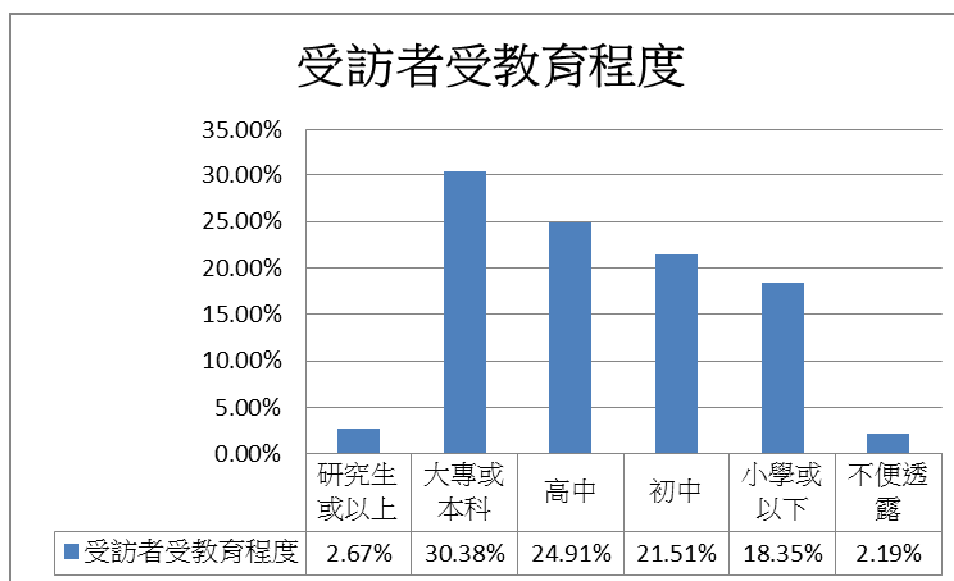
(二) 受訪者年齡

參見下圖：



(三) 受訪者學歷

參見下圖：



(四) 受訪者職業

參見下圖：

