

香港特別行政區政府

環境運輸及工務局

# <「九巴」巴士服務民意調查>

調查報告



香港理工大學 應用社會科學系

社會政策研究中心

策劃及執行

二零零五年十月

## 目錄

---

1.	前言	第 2 頁
2.	調查目的	第 2 頁
3.	調查結果	第 3 頁
4.	統計列表	第 6 頁
5.	調查方法及詳細資料	
5.1	調查對象及抽樣方法	第 11 頁
5.2	樣本及數據收集	第 11 頁
5.3	回應率	第 12 頁
5.4	最經常乘搭「九巴」巴士的受訪人士的社會背景資料	第 13 頁
5.5	估值的可靠性	第 16 頁
附錄		
附錄一	調查結果 – 英文版	第 18 頁

## 1. 前言

- 1.1 香港特別行政區政府於 2005 年 9 月委託香港理工大學理大科技及顧問有限公司，由應用社會科學系社會政策研究中心策劃及執行<「九巴」巴士服務民意調查>。社會政策研究中心於 2005 年 9 月 6 至 9 日進行了電話問卷調查，本報告闡述主要調查結果。

## 2. 調查目的

- 2.1 是次調查目的為收集最經常乘搭九龍巴士(一九三三)有限公司(「九巴」)屬下巴士的人士對該公司巴士服務的意見。

### 3. 調查結果

- 3.1 香港特別行政區政府委託香港理工大學理大科技及顧問有限公司於2005年9月6至9日進行的<「九巴」巴士服務民意調查>，用電話成功訪問了1,784名12歲或以上人士，其中1,020最經常乘搭「九巴」巴士，以下概述數據的主要分析結果。

#### 總體分析

##### (甲) 整體受訪人士

- 3.2 三成九 (38.5%) 受訪人士表示平時一星期會乘搭一至五次專營巴士，較表示一星期會乘搭專營巴士十一次或以上 (18.3%) 或六至十次的 (18.0%) 為多，而兩成半 (24.7%) 則表示不會乘搭專營巴士。
- 3.3 在平時每星期都會乘搭專營巴士的受訪人士中，七成六 (76.4%) 表示最經常乘搭「九巴」，較表示最經常乘搭「城巴」 (10.7%)、「新巴」 (9.3%)、機場巴士 (龍運 / 城巴) 或城巴邨巴 (1.0%) 或新大嶼山巴士 (0.4%) 的為多。

## (乙) 最經常乘搭「九巴」巴士人士

- 3.4 在最經常乘搭「九巴」巴士的受訪者中，八成八 (87.9%) 表示滿意「九巴」的整體服務質素，遠較表示不滿意 (7.7%) 的為多。
- 3.5 八成半 (85.3%) 受訪人士表示滿意「九巴」巴士車廂的舒適程度，遠較表示不滿意 (12.3%) 的為多。
- 3.6 八成二 (81.7%) 受訪人士表示滿意「九巴」巴士車廂的清潔程度，遠較表示不滿意 (16.4%) 的為多。
- 3.7 四成七 (46.7%) 受訪人士認為「九巴」的巴士車廂溫度普遍適中，較認為車廂太凍 (27.9%)、「人多時就熱，人少時就凍」 (9.7%)、車廂太熱 (7.8%)、或「夏天就熱，冬天就凍」 (5.1%) 的為多。
- 3.8 六成一 (61.1%) 受訪人士表示通常會選擇有冷氣的巴士，遠較表示通常會選擇沒有冷氣的巴士 (3.7%) 的為多，一成八 (18.3%) 則表示通常不會就巴士是否有冷氣作選擇，一成三 (12.6%) 表示因所乘搭路線的巴士全部有冷氣無法選擇，百分之一 (1.0%) 亦表示因所乘搭路線的巴士全部沒有冷氣無法選擇，另有百分之三 (3.1%) 表

示「無所謂」。

- 3.9 六成四 (64.4%)受訪人士表示滿意「九巴」巴士班次的可靠性，較表示不滿意 (27.0%) 的為多。
- 3.10 八成九 (88.8%)受訪人士認為「九巴」大多數司機的「安全駕駛意識」是好的，遠較認為不好 (4.6%) 的為多。
- 3.11 八成半 (84.7%)受訪人士認為「九巴」大多數司機的「服務態度」是好的，遠較認為不好 (6.7%) 的為多。
- 3.12 三成九 (38.8%)受訪人士表示滿意「九巴」在「減低巴士排放廢氣」方面的表現，較表示不滿意 (21.4%) 的為多，另有四成 (39.7%) 表示「不知道」或「無意見」。

#### 4. 統計列表

(由於四捨五入關係，表內個別項目的數字加起來可能與總數略有出入。)

表 1 請問你平時一星期會搭幾多次專利巴士呢，即係九巴、城巴、新巴、機場巴士、同埋新大嶼山巴士（即校巴／邨巴／小巴除外）？

	百分比
1 – 5 次	38.5
6 – 10 次	18.0
11 次或以上	18.3
不乘坐巴士	24.7
唔知道	0.4
拒絕回答	0.1
總計	100.0

註：是項民意調查回應人數為 1,784。

表 2 你最經常乘搭邊一間巴士公司嘅巴士？

	百分比
九巴	76.4
城巴	10.7
新巴	9.3
機場巴士（龍運／城巴）或城巴邨巴	1.0
新大嶼山巴士	0.4
其他	0.4
唔知道/無意見	1.8
拒絕回答	0.1
總計	100.0

註：1. 表內數字並不包括平時沒有乘搭巴士、回答「唔知道」、及「拒絕回答」的人士，回應人數為 1,335。

2. 「城巴」的數字並不包括該公司的機場巴士、沙田第一城邨巴、及嘉湖山莊邨巴服務。

表 3 你滿唔滿意「九巴」嘅整體服務質素呢？

	百分比 (%)
滿意	87.9
唔滿意	7.7
唔知道/無意見	4.2
拒絕回答	0.1
總計	100.0

註：表內數字祇包括最經常乘搭「九巴」巴士的人士，回應人數為 1,020。

表 4 你滿唔滿意「九巴」嘅巴士車廂嘅舒適程度呢？

	百分比 (%)
滿意	85.3
唔滿意	12.3
唔知道/無意見	2.3
拒絕回答	0.2
總計	100.0

註：表內數字祇包括最經常乘搭「九巴」巴士的人士，回應人數為 1,020。

表 5 你滿唔滿意「九巴」嘅巴士車廂嘅清潔程度呢？

	百分比 (%)
滿意	81.7
唔滿意	16.4
唔知道/無意見	1.8
拒絕回答	0.2
總計	100.0

註：表內數字祇包括最經常乘搭「九巴」巴士的人士，回應人數為 1,020。



表 6 你認為「九巴」的巴士車廂嘅溫度通常係適中呀、係太熱呀、定係太凍呢？

	百分比
太熱	7.8
太凍	27.9
人多時就熱，人少時就凍	9.7
夏天就熱，冬天就凍	5.1
適中	46.7
唔知道/無意見	2.5
拒絕回答	0.3
總計	100.0

註：表內數字祇包括最經常乘搭「九巴」巴士的人士，回應人數為 1,020。

表 7 通常你會選擇有冷氣嘅巴士，定係冇冷氣嘅巴士呢？

	百分比
有冷氣嘅巴士	61.1
冇冷氣嘅巴士	3.7
冇得選擇（所搭路線嘅巴士全部有冷氣）	12.6
冇得選擇（所搭路線嘅巴士全部冇冷氣）	1.0
唔選擇（有邊架就上邊架）	18.3
冇所謂	3.1
拒絕回答	0.1
總計	100.0

註：表內數字祇包括最經常乘搭「九巴」巴士的人士，回應人數為 1,020。

表 8 你滿唔滿意「九巴」嘅巴士班次嘅可靠性呢？

	百分比 (%)
滿意	64.4
唔滿意	27.0
唔知道/無意見	8.5
拒絕回答	0.1
總計	100.0

註：表內數字祇包括最經常乘搭「九巴」巴士的人士，回應人數為 1,020。

表 9 你認為「九巴」大多數司機嘅「安全駕駛意識」係好，定係唔好呢？

	百分比 (%)
好	88.8
唔好	4.6
唔知道/無意見	6.6
總計	100.0

註：表內數字祇包括最經常乘搭「九巴」巴士的人士，回應人數為 1,020。

表 10 你認為「九巴」大多數司機嘅「服務態度」係好，定係唔好呢？

	百分比 (%)
好	84.7
唔好	6.7
唔知道/無意見	8.2
拒絕回答	0.4
總計	100.0

註：表內數字祇包括最經常乘搭「九巴」巴士的人士，回應人數為 1,020。

表 11 你滿唔滿意「九巴」喺「減低巴士排放廢氣」方面嘅表現呢？

	百分比 (%)
滿意	38.8
唔滿意	21.4
唔知道/無意見	39.7
拒絕回答	0.1
總計	100.0

註：表內數字祇包括最經常乘搭「九巴」巴士的人士，回應人數為 1,020。

## **5. 調查方法及詳細資料**

### **5.1 調查對象及抽樣方法**

5.1.1 是次調查涵蓋全港所有擁有住宅電話線的住戶中，年齡在 12 歲或以上經常乘搭「九巴」巴士的人士。

5.1.2 按委託機構要求，本調查用隨機抽樣的方法抽選 3,880 個住戶，並用基什網格 (Kish Grid) 方法從每個住戶抽選一位年齡在 12 歲或以上的人士作為研究樣本。

### **5.2 樣本及數據收集**

5.2.1 是次調查以電話訪問形式進行。所有樣本源自社會政策研究中心的住宅電話號碼資料庫，以隨機抽樣方法抽選出來，一共選取 3,880 電話號碼。如果訪問員在第一次致電受訪者時未能完成訪問，則會在收集數據期間至少嘗試六次或以上再聯絡受訪者，直到完成訪問或確定不能繼續為止。

### 5.3 回應率

本調查最終完成了 1,784 個成功個案，當中有 1,020 名人士表示最經常乘搭「九巴」巴士，整體回應率為 59.9%。訪問結果概列如下：

	類別	次頻
<b>成功訪問個案 (1,784)</b>	成功訪問	1,784
<b>不成功個案 (1,192)</b>	中途拒絕	59
	無人接聽	332
	對方通話中/未能打通	30
	被抽中的受訪者不在家	26
	電話留言	23
	接通即拒絕	316
	拒絕接受訪問	330
	言語不通	76
<b>非目標個案 (904)</b>	撥號後無聲無反應/需輸入密碼	746
	非住宅號碼	66
	傳真號碼	78
	沒有合適的受訪者	9
	對方聲稱電話號碼錯誤	5
<b>總計</b>		<b>3,880</b>

註：回應比率 =  $\frac{\text{成功個案}}{\text{抽選樣本} - \text{非目標個案}} \times 100\%$

$$= \frac{1,784}{3,880 - 904} \times 100\%$$

$$= 59.9\%$$

## 5.4 最經常乘搭「九巴」巴士的受訪人士的社會背景資料

表 1 性別

	百分比
男	43.4
女	56.6
總計	100.0
(回應人數)	(1,020)

表 2 年齡

	百分比
12 - 19	21.6
20 - 29	12.0
30 - 39	17.3
40 - 49	20.8
50 - 59	13.5
60 +	14.9
總計	100.0

表 3 教育程度

	百分比
小學或以下	19.6
初中	21.0
高中／預科	40.9
專上（非學位課程）	5.6
大學學位或以上	12.3
拒絕回答	0.7
總計	100.0

表 4 住屋類型

	百分比
租公營房屋	37.8
租私人住宅單位	5.7
自置房屋／其他	51.8
唔知道／唔清楚	1.8
拒絕回答	2.9
總計	100.0

表 5 就業狀況

	百分比
在職	43.9
非在職	56.1
總計	100.0

表 6 職業

	百分比
經理及行政級人員	12.1
專業人員	6.7
輔助專業人員	5.8
文員	23.2
服務工作及商店銷售人員	19.2
漁農業熟練工人	--
工藝及有關人員	9.6
機台及機器作員及裝配員	5.1
非技術工人	8.9
拒絕回答	9.4
總計	100.0

註：表內百分比以在職人士為基數。

表 7 個人每月收入

	百分比
\$10,000 以下	34.2
\$10,000 – \$24,999	39.1
\$25,000 或以上	10.3
拒絕回答	16.5
總計	100.0

註：表內百分比以在職人士為基數。

表 8 自己覺得所屬社會階層

	百分比
下層／中下層	49.6
中層	40.2
上層／中上層	4.3
唔知道／無意見	5.0
拒絕回答	0.9
總計	100.0



## 5.5 估值的可靠性

本報告在比較各變項估值的精確程度時，採用了離中系數及 95%置信度的誤差值限。離中系數的計算方法，是將標準誤差除以有關估值，再以百分比表示；而 95%置信度的誤差值限是用來表示百分比估值的誤差範圍。本報告所載列的主要變項估值的離中系數及 95%置信度的誤差值限如下：

		樣本 估值 (%)	離中 系數 (%)	95% 置信 度的 誤差 值限 (%)
[v5]	請問你平時一星期會搭幾次專利巴士呢，即係九巴、城巴、新巴、機場巴士、同埋新大嶼山巴士（即校巴／邨巴／小巴除外）？ -1 至 5 次	38.5	3.0	±2.3
[v6]	你最經常乘搭邊一間巴士公司嘅巴士？ -九巴	76.4	1.5	±2.3
[v7]	你滿唔滿意「九巴」嘅整體服務質素呢？ -滿意	87.9	1.2	±2.0
[v8]	你滿唔滿意「九巴」嘅巴士車廂嘅舒適程度呢？ -滿意	85.3	1.3	±2.2
[v9]	你滿唔滿意「九巴」嘅巴士車廂嘅清潔程度呢？ -滿意	81.7	1.5	±2.4
[v10]	你認為「九巴」嘅巴士車廂嘅溫度通常係適中呀、係太熱呀、定係太凍呢？ -適中	46.7	3.3	±3.1
[v11]	通常你會選擇有冷氣嘅巴士，定係冇冷氣嘅巴士呢？ -冇冷氣嘅巴士	61.1	2.5	±3.0
[v12]	你滿唔滿意「九巴」嘅巴士班次嘅可靠性呢？ -滿意	64.4	2.3	±2.9

[v13]	你認為「九巴」大多數司機嘅「安全駕駛意識」係好，定係唔好呢？ -好	88.8	1.1	±1.9
[v14]	你認為「九巴」大多數司機嘅「服務態度」係好，定係唔好呢？ -好	84.7	1.3	±2.2
[v15]	你滿唔滿意「九巴」嘅「減低巴士排放廢氣」方面嘅表現呢？ -滿意	38.8	3.9	±3.0

---

註：1. 題[v5] 的樣本百分比估值以整體受訪人士(1,784)為基數。

2. 題[v6] 的樣本百分比估值以平時有乘搭巴士的人士(1,335)為基數。

3. 題[v7]至[v15]的樣本百分比估值以最經常乘搭「九巴」的人士(1,020)為基數。

附錄一

<「九巴」巴士服務民意調查>

調查結果

- 英文版 -

## Survey Results

- 1 The Government of Hong Kong Special Administrative Region commissioned the PolyU Technology & Consultancy Company Limited of The Hong Kong Polytechnic University to conduct the “Public Opinion Survey on the Kowloon Motor Bus (KMB) Services” between 6 and 9 September 2005. A total of 1,784 persons aged 12 or above were successfully interviewed over the telephone. Among them, 1,020 persons who took KMB most often. The key findings of the passengers’ opinion survey are summarized below.

### General Findings

#### *(A) Overall respondents:*

- 2 38.5% of the respondents indicated that, in general, they travelled by franchised bus once to five times per week. The percentage was higher than the 18.3% who indicated that they travelled by franchised bus 11 times or more per week and 18.0% who took the bus six to ten times per week. 24.7% responded that they did not travel by franchised bus.
- 3 Among the respondents who travelled by franchised bus every week, 76.4% indicated that they took KMB most often. The percentage was higher than the 10.7% who took Citybus, the 9.3% who took New World First Bus, the 1.0% who took Cityflyer (Long Win/Citybus) or Citybus residential bus and the 0.4% who took New Lantao Bus most often.

#### *(B) Respondents who took KMB most often*

- 4 Among the respondents who took KMB most often, 87.9% of them said that they were satisfied with the quality of the bus services provided by KMB. The percentage was much higher than the 7.7% who were dissatisfied.
- 5 85.3% of the respondents said that they were satisfied with the level of the comfortableness of the cabins of the buses of KMB. The percentage was

- much higher than the 12.3% who were dissatisfied.
- 6 81.7% of the respondents said that they were satisfied with the level of the cleanliness of the cabins of the buses of KMB. The percentage was much higher than the 16.4% who were dissatisfied.
  - 7 46.7% of the respondents were of the view that the temperature of the cabins of the buses of KMB was just right. The percentage was higher than the 27.9% who were of the view that the temperature was too cold, 9.7% who thought that it was “hot when crowded and cold when there were few passengers”, 7.8% who thought that it was too hot, and 5.1% who thought that it was “hot in summer, cold in winter”.
  - 8 61.1% of the respondents said that they usually chose to travel on air-conditioned bus. The percentage was higher than the 3.7% who usually chose non-air-conditioned bus. Another 18.3% did not mind about air-conditioned bus or non-air-conditioned bus. 12.6% had no choice because the buses providing services to the routes they took were all air-conditioned. 1.0% also had no choice because the bus serving the routes they took were all non-air-conditioned, and 3.1% answered “doesn’t matter”.
  - 9 64.4% of the respondents said that they were satisfied with the reliability of the frequencies of buses of KMB. The percentage was higher than the 27.0% who were dissatisfied.
  - 10 88.8% of the respondents said that the ‘safety-driving awareness’ of majority of the bus drivers of KMB was good. The percentage was very much higher than the 4.6% who thought that it was bad.
  - 11 84.7% of the respondents said that the ‘attitude towards customers’ of the majority of the bus drivers of KMB was good. The percentage was very much higher than the 6.7% who thought that it was bad.
  - 12 38.8% of the respondents said that they were satisfied with the

performance of KMB in reducing exhaust gas emission by buses. The percentage was higher than the 21.4% who were dissatisfied, and 39.7% answered “don’t know” or “no opinion”.