

公民公共服务满意度影响因素分析 ——基于CGSS2015数据的实证研究

安心怡

上海工程技术大学，管理学院，上海

收稿日期：2022年6月1日；录用日期：2022年6月27日；发布日期：2022年7月4日

摘 要

公民的公共服务满意度是评价基层政府工作效果的重要评价指标，通过对CGSS2015的相关数据展开分析，可以发现，居民受教育程度、社会公平感、社会幸福感、政治参与以及对于政府工作表现的感受均是影响公共服务满意度的重要因素。公共服务满意度是多种因素共同作用下的结果，从影响因素的视角研究公共服务满意度，以此可为建设服务型政府、提升政府治理能力提供理论依据和实践参考。

关键词

公共服务，满意度，政治参与

An Analysis of the Influencing Factors of Citizens Public Service Satisfaction —An Empirical Study Based on CGSS2015 Data

Xinyi An

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Jun. 1st, 2022; accepted: Jun. 27th, 2022; published: Jul. 4th, 2022

Abstract

Citizen's Public Service Satisfaction is an important evaluation index to evaluate the work effect of grass-roots government. Through the analysis of CGSS2015 data, we can find that, residents' education, social justice, social well-being, political participation and their feelings about government performance are all important factors affecting public service satisfaction. Public Service satisfaction is the result of many factors, and the study of Public Service Satisfaction from the perspective

of influencing factors can provide a theoretical basis and practical reference for building a service-oriented government and improving government governance capacity.

Keywords

Public Service, Satisfaction, Political Participation

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 问题的提出

自 20 世纪 80 年代以来,中国正经历着一场涉及经济、政治、文化等各个层面的重大变革,多种外部环境以及文化体系都发生了转型,政府的职能改革放松了对社会领域的管控,以更加开放包容的姿态面对多元化利益主体、社会结构的出现,使“自由流动的资源”、“自由流动的空间”被不断释放出来,公民对于公共服务供给的质量与效率都提出了更高的需求。本世纪初,全能型政府向服务型政府转变,服务型政府不仅仅是治理模式的创新,也是改革的大趋势。公众对公共服务供给的满意度是判断基本公共服务力强弱的重要标准,也是服务型政府工作开展的建设点,提高公众的满意度也是政府建设的主要目标[1]。公共服务满意度是多种因素共同作用下的结果,从影响因素的视角研究公共服务满意度,以此为建设服务型政府、提升政府治理能力提供理论依据和实践参考。

2. 研究综述

政府公共服务的公众满意度主要包含对政府服务理念、行为、形象、价值等层面的满意程度,对于公共服务供给满意度的研究[2],多数从影响因素入手,有学者从宏观角度,分析政府的财政层面的支出、透明度、自主性对于公共服务供给满意度的影响,也有学者从微观角度,从公众个体的性别、年龄、身份、政治参与、政治倾向等特征分析对公共服务供给满意度的影响[3],纪江明的研究表明公众个人的年龄段、学历、收入、居住时间、职业、单位性质等特征对公共交通满意度产生显著影响。

国外针对公共服务满意度的研究相对成熟,建立了相关公众满意度评价模型,并用于实践之中[4];而我国关于公共服务满意度测评的研究模型建立较晚,主要集中于理论、测评内容和指标选取、测评方法模型和指数计算等重点内容。李世宏认为可以通过社会学、社会心理学、经济学三种研究途径,分析公共服务满意度的影响因素[5]。社会学认为个人基本特征是决定政治态度和满意度的关键影响因素,而社会心理学强调公民个体心理层次的归属感,重视个体与环境的相互作用,认知与适应。经济学研究认为公民作为理性经济人,进行公共服务满意度评价是通过利益最大化的考量[6]。除此以外,政治学对于公共服务满意度的研究认为,政府的治理效能、信息公开、公众参与等因素都是影响满意度的重要因素。对政府公共服务的公众满意度影响因素分析,有利于提高政府服务水平,从微观层面研究公共服务受众群体的特征对公共服务满意度的影响,有助于公共服务提供更加有针对性、更有效率,进而提升满意度[7]。

总的来说,可以从居民个体的因素、政府的治理模式和社会环境三个层面探讨居民对公共服务供给满意度的影响[8]。本文利用中国综合社会调查 CGSS2015 年调查数据进行实证研究,分析居民对政府公共服务满意度的影响因素,并期望通过研究结果,为政府提高公共服务供给满意度相关政策的提出和实

践操作，提供新的思路。

3. 研究假设与变量说明

3.1. 研究假设

基于上述的理论基础，本文对影响居民的公共服务满意度影响因素分为三个维度，分别是个体特征、社会感知和政治生活，并提出如下的假设：

1) 个体特征

假设 1.1：性别的差异会对居民的公共服务满意度产生影响

假设 1.2：受教育程度的差异会对居民的公共服务满意度产生影响

假设 1.3：收入的差异会对居民的公共服务满意度产生影响

假设 1.4：政治面貌的差异会对居民的公共服务满意度产生影响

2) 社会感知

假设 2.1：公民的社会公平感知程度会对居民的公共服务满意度产生影响

假设 2.2：公民的社会幸福感知程度会对居民的公共服务满意度产生影响

3) 政治生活

假设 2.3：公民的政治参与与否会对居民的公共服务满意度产生影响

假设 2.4：公民对政府工作表现满意与否会对居民的公共服务满意度产生影响

3.2. 变量说明

研究数据主要来自中国综合社会调查 CGSS2015 的调查数据，有效样本总量为 6180 个。

1) 因变量：公共服务满意度

对应问卷中“问题 B164：我们了解一下您对政府所提供的社会管理公共服务的满意度如何，您分别给打多少分，”将 0~30 分非常不满意赋值 = 1，将 31~59 分不满意赋值 = 2，60~75 分一般赋值 = 3，76~90 分满意赋值 = 4，91~100 分非常满意赋值 = 5。

2) 自变量

个体特征：

性别将女性赋值 = 0、男性赋值 = 1；

受教育程度小学及以下赋值 = 1、初中及以下 = 2、高中及以下赋值 = 3、专科及以下赋值 = 4；大学本科及以上赋值 = 5

收入将不知道、不想说等观测值删除，有效值为 400 元~1,000,000 元。

政治面貌将非共产党员赋值 = 0、将共产党员赋值 = 1。

社会感知：

社会公平对应问卷中“问题 A35：总的来说，您认为当今的社会公不公平”，删除无法回答数据，将完全不公平、比较不公平、说不上公平但也不能说不公平、比较公平、完全公平分别赋值 = 1、2、3、4、5。

社会幸福感对应问卷中“问题 A36：总的来说，您觉得您的生活是否幸福”，删除无法回答数据，将非常不幸福、比较不幸福、说不上幸福不幸福、比较幸福、非常幸福分别赋值 = 1、2、3、4、5。

政治生活：

政治参与对应问卷中“问题 A44：上次居委会选举、村委会选举，您是否参加了投票”删除无法回答的数据，将答案否赋值 = 0、是赋值 = 1。

公民对政府工作表现满意度对应问卷中“问题 B157：您对政府工作秉公办事的表现是否满意呢”，删除无法回答数据，将非常不满意、不满意、一般、满意、非常满意分别赋值 = 1、2、3、4、5。

3) 控制变量

控制变量为样本类型的划分，分为城市和农村两类，将农村赋值 = 0，城市赋值 = 1。

4. 实证分析

根据所选取的数据，以公共服务满意度作为因变量，以被访者的性别、受教育程度、收入、政治面貌、社会公平感、社会幸福感、公民政治参与、公民对政府工作表现满意度作为自变量，运用 spss 软件进行 logistics 回归模型分析，共建立 3 个模型进行分析，统计结果如表 1 所示：

Table 1. Results of public service satisfaction regression model

表 1. 公共服务满意度回归模型结果

自变量	整体(模型 1)	农村(模型 2)	城市(模型 3)
性别	0.019 (0.049)	-0.020 (0.061)	0.063 (0.083)
受教育程度(包括目前在读的)	-0.104** (0.022)	-0.128** (0.035)	-0.042 (0.032)
收入	0.000 (0.000)	0.000 (0.000)	0.000 (0.000)
政治面貌	0.159 (0.083)	0.318* (0.140)	0.109 (0.107)
社会公平感	0.287** (0.027)	0.298** (0.033)	0.258** (0.047)
社会幸福感	0.107** (0.031)	0.109** (0.038)	0.116* (0.056)
政治参与	0.182** (0.049)	0.169** (0.062)	0.154 (0.085)
公民对政府工作表现满意度	0.755** (0.029)	0.706** (0.035)	0.855** (0.053)

注：***、**、*分别表示显著性水平 $p < 0.01$ 、 $p < 0.05$ 、 $p < 0.1$ 。

见表 1 的分析结果数据，经过多元 Logistics 回归，通过模型 1 数据结果可以发现，性别、收入以及政治面貌几个变量对于居民的公共服务满意度的影响并不显著，所以假设 1.1、1.3、1.4 并不成立，而受教育程度与居民公共服务满意度显现出了高度的负相关性，即居民的受教育程度越高，越可能对于公共服务供给表达出不满意的态度，因此假设 1.2 成立。而在社会感知层面，社会公平感与社会幸福感均与公共服务满意度呈现高度正相关，即居民的社会公平感与社会幸福感越高，越容易对公共服务的供给体现出满意的态度，因此假设 2.1、2.2 成立。而在政治生活层面，公民的政治参与及对政府工作表现满意度两个变量与居民公共服务满意度显现出了相关性，即居民是否参与政治生活，与对政府工作表现满意度会影响其对于公共服务满意度的态度，因此假设 3.2、3.3 成立。而通过模型 2 模型 3 的城乡居民对公共服务满意度的对比，可以发现农村居民受教育程度、政治面貌、政治参与对于公共服务满意度的影响更显著，而社会公平感、社会幸福感、对政府工作表现满意度对公共服务满意度的影响无论城市还是农村的居民都表现显著。

5. 结论与政策建议

5.1. 研究结论

文章以公民公共服务满意度为研究重点，所使用的数据来源于 cgss2015 年的公开数据库，在先进性

和创新性等部分, 需要再进行更新, 同时因变量的选取在后续的研究当中可以更加细化。通过对公民公共服务满意度影响因素的回归分析, 公民的受教育程度、社会公平感、社会幸福感、政治参与以及对政府工作表现满意度几个变量对公共服务满意度都有显著影响, 个体层面居民的受教育程度越高, 对公共服务供给的满意度反而越低, 主要由于其更高的公共服务需求, 这一影响在农村地区更加显著。在社会感知层面, 公民的社会公平感和幸福都对其满意度产生正向影响, 相互促进, 同时政府能够在工作中有一个好的业务表现, 并且让居民参与到政治生活之中, 均可以提高其对于公共服务的满意度。

5.2. 政策建议

根据以上研究结论, 提高居民公共服务满意度可以从以下几个层面进行。宏观角度, 提升政府的治理能力与服务供给效率, 首先应树立正确、良好的服务理念, 其次应当适当放权, 通过政府购买服务引入专业社会组织承接公共服务供给项目。从居民自身的角度, 应当培养公民的社会参与、政治参与意识, 落实政策制度安排, 拓展居民参与渠道。充分利用信息发展技术, 使政务信息公开透明, 监督政府工作, 提高公共服务供给效率。

参考文献

- [1] 马亮, 杨媛. 公众参与如何影响公众满意度?——面向中国地级市政府绩效评估的实证研究[J]. 行政论坛, 2019, 26(2): 86-94. <https://doi.org/10.16637/j.cnki.23-1360/d.2019.02.030>
- [2] 梁城城, 王鹏. 公共服务满意度如何影响生育意愿和二胎意愿——基于 CGSS 数据的实证研究[J]. 山西财经大学学报, 2019, 41(2): 1-15. <https://doi.org/10.13781/j.cnki.1007-9556.2019.02.001>
- [3] 郑建君. 政治参与、政治沟通对公共服务满意度影响机制的性别差异——基于 6159 份中国公民调查数据的实证分析[J]. 清华大学学报(哲学社会科学版), 2017, 32(5): 164-171+199. <https://doi.org/10.13613/j.cnki.qhdz.002633>
- [4] 姬生翔, 姜流. 社会地位、政府角色认知与公共服务满意度——基于 CGSS2013 的结构方程分析[J]. 软科学, 2017, 31(1): 1-5. <https://doi.org/10.13956/j.ss.1001-8409.2017.01.01>
- [5] 刘芳华. 地方政府公共服务满意度影响因素的研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 华东理工大学, 2014.
- [6] 刘武. 公共服务接受者满意度指数模型研究[D]: [博士学位论文]. 沈阳: 东北大学, 2009.
- [7] 刘武, 杨雪. 论政府公共服务的顾客满意度测量[J]. 东北大学学报(社会科学版), 2006(2): 129-132.
- [8] 盛明科, 刘贵忠. 政府服务的公众满意度测评模型与方法研究[J]. 湖南社会科学, 2006(6): 36-40.