

# 城市居民公共服务满意度及其影响因素的实证研究

杨恺屹

黑龙江省社会科学院社会学研究所, 黑龙江 哈尔滨

收稿日期: 2023年7月3日; 录用日期: 2023年8月1日; 发布日期: 2023年8月10日

## 摘要

伴随着国内城镇化的进程, 城市居民对公共服务的需求呈多样化的增长之势。基于CGSS2015的统计分析, 对城市居民公共服务满意度及其影响因素进行实证研究。结果显示: 城市居民公共服务满意度是“比较满意”的, 并呈现区域性差异, 且受到其自身社会信任和社会公平感等诸多因素的影响。结论是: 城市居民公共服务满意度距离“非常满意”水平仍存在不小的差距, 有待继续提升; 而这种提升既有赖于较高且均衡的经济实力和社会发展水平, 又得益于国家政策的倾斜扶持, 还与以城市居民的社会信任为主的诸多因素呈正相关。

## 关键词

公共服务, 满意度, 影响因素, 城市居民, CGSS, OLS模型

# An Empirical Study on Satisfaction with Public Services and Influencing Factors of Urban Residents

Kaiyi Yang

Institute of Sociology, Heilongjiang Provincial Academy of Social Sciences, Harbin Heilongjiang

Received: Jul. 3<sup>rd</sup>, 2023; accepted: Aug. 1<sup>st</sup>, 2023; published: Aug. 10<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

With the course of internal urbanization, the needs on public services of urban residents showed diversified growth. Because of statistic analysis of CGSS2015, an empirical study on the satisfac-

tion with public services and influencing factors of urban residents was carried on. The results showed that the satisfaction with public services of urban residents was “partly satisfied”, and has regional differences, and was influenced by their many factors that social trust and sense of social fair etc. The conclusions were that the satisfaction with public services of urban residents had a significant gap from “very satisfied” level and further improvement was needed. The improvement relied on a high and balanced level of economy strength and social development, got benefit from the preferential support of national policies, and was a positive correlation with many factors that primarily focus on social trust of urban residents.

## Keywords

Public Services, Satisfaction, Influencing Factors, Urban Residents, CGSS, OLS Model

Copyright © 2023 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. 引言

“公共服务”乃“公共部门(主要是政府)为满足社会公共需要、保障公民权利而进行的公共产品或服务的提供,它以人民福祉的增进和社会福利的改善为目的”[1]。“满意度”的探索源自于心理学,而“公共服务满意度”则是衡量公民公共服务获得感的有效载体[2]。改革开放以来,随着城乡流动的壁垒逐渐松动并被打破,在工业化和市场化全面加速的引领下,中国经历了“非农产业在城镇集聚,农村人口向城镇集中的自然历史过程”[3]。2010年,国内的城镇化率突破50% [4],且在随后一直逐年提升,国内的城镇化取得了举世瞩目的成就。然而,面对如此庞大的城镇化规模,国内各级政府对城市居民公共服务的供给状况如何?城市居民对公共服务的获得感又怎样?值得基于详实数据的统计分析予以实证研究。

## 2. 数据来源

本研究采用中国人民大学中国调查与数据中心负责执行的2015年中国综合社会调查(Chinese General Social Survey,简称CGSS2015)数据,该数据全面且系统地收集了社会、社区、家庭、个人等多个层次的样本10968份,基于相关变量的筛查和剔除,最终选定样本4770份,运用STATA软件进行统计分析。

## 3. 变量赋值与研究假设、模型构建

本研究的因变量为“公共服务满意度”,即CGSS2015调查问卷中的B16。因变量下辖9个维度:“公共教育、医疗卫生、住房保障、社会管理、劳动就业、社会保障、低保等基本社会服务、公共文化与体育、城乡基础设施”。鉴于因变量是被调查者对其下辖9个维度分别进行打分,故属于连续性变量。本研究的自变量包括社会信任、社会公平感、主观幸福感、阶级认同、政治参与、社会经济地位,即CGSS2015调查问卷中的A33、A35、A36、A431、A44、B1;控制变量则包括性别、年龄、民族、教育程度、政治面貌、健康状况,即CGSS2015调查问卷中的A2、A3、A4、A7a、A10、A15。

鉴于因变量是受到自变量和控制变量的改变而发生变化,故本研究的“影响因素”指各种自变量和控制变量。

### 3.1. 变量赋值与研究假设

本研究所涉及的各种变量赋值与研究假设见表 1。

**Table 1.** Assignments of various variables and research hypotheses  
**表 1.** 各种变量赋值与研究假设

变量	名称	位置	赋值情况和说明	研究假设
因变量	公共服务满意度	B16	连续型变量, 0~20 = 完全不满意、20~40 = 比较不满意、40~60 = 说不上满意或不满意、60~80 = 比较满意、80~100 = 完全满意	
自变量	社会信任	A33	定序变量, 1 = 非常不同意、2 = 比较不同意、3 = 说不上同意不同意、4 = 比较同意、5 = 非常同意	H1: 正
	社会公平感	A35	定序变量, 1 = 完全不公平、2 = 比较不公平、3 = 说不上公平但也不能说不公平、4 = 比较公平、5 = 完全公平	H2: 正
	主观幸福感	A36	定序变量, 1 = 非常不幸福、2 = 比较不幸福、3 = 说不上幸福不幸福、4 = 比较幸福、5 = 非常幸福	H3: 正
	阶级认同	A431	定序变量, 1~10 划分为十个等级, 1 最低, 10 最高	H4: 正
	政治参与	A44	定类变量, 0 = 否、1 = 是	H5: 正
	社会经济地位	B1	定序变量, 1 = 较低、2 = 差不多、3 = 较高	H6: 正
控制变量	性别	A2	定类变量, 1 = 男、2 = 女	H7: 正
	年龄	A3	连续型变量, 以调查年份(2015)减去被调查者出生年份进行转化	H8: 正
	民族	A4	定类变量, 1 = 少数民族、2 = 汉族	H9: 正
	教育程度	A7a	定序变量, 2 = 低、6 = 中、11 = 高	H10: 正
	政治面貌	A10	定类变量, 1 = 群众、2 = 共青团员、3 = 民主党派、4 = 共产党员	H11: 正
	健康状况	A15	定类变量, 1 = 很不健康、2 = 比较不健康、3 = 一般、4 = 比较健康、5 = 很健康	H12: 正

### 3.2. 模型构建

本研究旨在探析城市居民公共服务满意度及其影响因素。“公共服务满意度”是连续性变量, 采用 OLS 模型对影响因素(自变量和控制变量)进行分析, 所建立的回归模型如下:

$$E(y) = \alpha_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_n x_n + \varepsilon$$

这是一个多元线性回归模型,  $x$  是影响因变量发生变化的自变量和控制变量, 而这样自变量和控制变量为  $n$  个;  $\alpha_0$  为截距项,  $\beta_n$  为待估参数,  $\varepsilon$  为随机干扰项。

## 4. 统计结果

### 4.1. 城市居民公共服务满意度状况

将所选定样本中城市居民公共服务满意度及其下辖维度的数据进行统计, 得出城市居民公共服务满

意度见表 2。

**Table 2.** Satisfaction with public services of urban residents

**表 2.** 城市居民公共服务满意度

因变量	统计样本	平均值	标准差
公共服务满意度	4770	66.21334	17.60354
公共教育满意度	4637	71.92042	17.07934
医疗卫生满意度	4680	68.00417	17.93873
住房保障满意度	4580	64.95175	19.71031
社会管理满意度	4619	68.23122	16.91628
劳动就业满意度	4581	65.75071	18.23602
社会保障满意度	4654	68.57735	17.64281
低保等基本社会服务满意度	4582	68.17940	18.32869
公共文化与体育满意度	4584	69.77640	16.84800
城乡基础设施满意度	4614	70.55245	17.05676

表 2 显示, 城市居民公共服务满意度平均值为 66.21334 分。最高的是公共教育满意度(71.92042 分), 而住房保障满意度(64.95175 分)最低。城市居民公共服务满意度标准差值为 17.60354, 其中住房保障满意度和公共文化与体育满意度的标准值差值相对公共服务满意度标准差值的离散程度较大, 其余 7 个维度的标准差值偏离公共服务满意度标准差值较小。

#### 4.2. 城市居民公共服务满意度区域性差异

按不同区域, 将所选定样本中城市居民公共服务满意度的相关数据进行统计, 得出不同区域城市居民公共服务满意度见表 3。

**Table 3.** Satisfaction with public services of urban residents in different regions

**表 3.** 不同区域城市居民公共服务满意度

区域	统计样本	平均值	标准差
华东地区	1561	67.20752	18.52899
华南地区	469	60.62000	16.78780
华中地区	543	69.85901	14.30430
华北地区	919	66.87849	17.01960
西北地区	202	66.759630	17.458180
西南地区	400	69.791110	15.677680
东北地区	676	61.685240	18.512530

表 3 显示: 城市居民公共服务满意度最高的是华中地区(69.85901 分), 最低的为华南地区(60.62000 分)。城市居民公共服务满意度相对较高的是华中地区、华东地区和西南地区, 而华南地区和东北地区的城市居民公共服务满意度相对较低。

### 4.3. 城市居民公共服务满意度与影响因素的相关性检验和模型分析

#### 4.3.1. 城市居民公共服务满意度与影响因素的相关性检验

将所选定样本中城市居民公共服务满意度及其影响因素的相关数据进行统计，得出城市居民公共服务满意度与影响因素的相关性 P 值见表 4。

**Table 4.** Correlation P value on satisfaction with public services of urban residents with influencing factors

**表 4.** 城市居民公共服务满意度与影响因素的相关性 P 值

影响因素	公共服务满意度	影响因素	公共服务满意度
社会经济地位	0.128*	性别	-0.008
社会信任	0.175*	民族	0.028
社会公平感	0.221*	年龄	0.020
主观幸福感	0.187*	健康状况	0.060*
阶级认同	0.165*	教育程度	0.019
政治参与	0.092*	政治面貌	0.061*

依据统计学 Alpha 值原则，城市居民公共服务满意度与影响因素的相关性  $P > 0.05$ ，符合研究假设， $P < 0.05$  则有悖研究假设。表 4 显示： $P < 0.05$  的影响因素分别为性别、民族、年龄和教育程度，均有悖研究假设，故予以排除，将其余  $P > 0.05$  的影响因素纳入并构建 OLS 模型进行分析。

#### 4.3.2. 城市居民公共服务满意度的影响因素的模型数据

将  $P > 0.05$  的城市居民公共服务满意度影响因素的数据纳入并构建 OLS 模型，城市居民公共服务满意度影响因素的模型数据见表 5。

**Table 5.** Model data on influencing factors of satisfaction with public services of urban residents

**表 5.** 城市居民公共服务满意度影响因素的模型数据

影响因素	模型 1	模型 2	模型 3	模型 4	模型 5	模型 6	模型 7	模型 8
社会经济地位	4.074*** (0.455)	3.722*** (0.450)	2.774*** (0.449)	2.018*** (0.457)	0.899* (0.484)	1.006** (0.485)	0.991** (0.486)	0.945* (0.489)
社会信任		3.043*** (0.258)	2.053*** (0.268)	1.866*** (0.268)	1.756*** (0.265)	1.733*** (0.265)	1.739*** (0.266)	1.718*** (0.267)
社会公平感			3.033*** (0.265)	2.583*** (0.270)	2.475*** (0.267)	2.437*** (0.268)	2.437*** (0.268)	2.431*** (0.269)
主观幸福感				2.559*** (0.337)	2.087*** (0.339)	2.063*** (0.340)	2.021*** (0.345)	2.008*** (0.347)
阶级认同					0.979*** (0.171)	0.889*** (0.173)	0.879*** (0.173)	0.865*** (0.174)
政治参与						2.673*** (0.498)	2.698*** (0.501)	2.675*** (0.502)
健康状况							0.142 (0.247)	0.151 (0.247)

Continued

政治面貌								0.251 (0.212)
截距项	59.04*** (0.847)	49.24*** (1.173)	44.79*** (1.225)	38.13*** (1.499)	38.33*** (1.496)	37.87*** (1.504)	37.55*** (1.623)	37.40*** (1.628)
R <sup>2</sup>	0.017	0.045	0.071	0.083	0.086	0.092	0.091	0.091

表 5 显示:

模型 1 是城市居民的社会经济地位对城市居民公共服务满意度的影响, 结果是 1.7% 的城市居民公共服务满意度受其自身社会经济地位的影响, 假设 H1 通过检验。

模型 2 是在模型 1 的基础上加入社会信任这一影响因素, 结果是 4.5% 的城市居民公共服务满意度受其自身社会经济地位和社会信任的影响, 即 2.8% 的城市居民公共服务满意度受其自身社会信任的影响。假设 H2 通过检验。

模型 3 是在模型 2 的基础上加入社会公平感这一影响因素, 结果是 7.1% 的城市居民公共服务满意度受其自身社会经济地位、社会信任和社会公平感的影响, 即 2.6% 的城市居民公共服务满意度受其自身社会公平感的影响。假设 H3 通过检验。

模型 4 是在模型 3 的基础上加入主观幸福感这一影响因素, 结果是 8.3% 的城市居民公共服务满意度受其自身社会经济地位、社会信任、社会公平感和主观幸福感的影响, 即 1.2% 的城市居民公共服务满意度受其自身主观幸福感影响。假设 H4 通过检验。

模型 5 是在模型 4 的基础上加入阶级认同这一影响因素, 结果是 8.6% 的城市居民公共服务满意度受其自身社会经济地位、社会信任、社会公平感、主观幸福感和阶级认同的影响, 即 0.3% 的城市居民公共服务满意度受其自身阶级认同的影响。假设 H5 通过检验。

模型 6 是在模型 5 的基础上加入政治参与这一影响因素, 结果是 9.2% 的城市居民公共服务满意度受其自身社会经济地位、社会信任、社会公平感、主观幸福感、阶级认同和政治参与的影响, 即 0.6% 的城市居民公共服务满意度其自身政治参与的影响。假设 H6 通过检验。

模型 7 是在模型 6 的基础上加入健康状况这一影响因素, 结果是 9.1% 的城市居民公共服务满意度受其自身社会经济地位、社会信任、社会公平感、主观幸福感、阶级认同、政治参与和健康状况的影响。鉴于模型 7 的研究假设为正, 而对比模型 6, 其数值却是下降的, 故模型 7 未通过检验。

模型 8 是在模型 7 的基础上加入政治面貌这一影响因素, 结果显示 9.1% 的城市居民公共服务满意度受其自身社会经济地位、社会信任、社会公平感、主观幸福感、阶级认同、政治参与、健康状况和政治面貌的影响。鉴于模型 8 的研究假设为正, 而对比模型 7, 其数值并未增长, 故模型 8 未通过检验。

## 5. 分析与讨论

从城市居民公共服务满意度及其影响因素的相关数据统计结果, 可以发现:

① 城市居民公共服务满意度及其下辖 9 个维度均处于“比较满意”区间值内, 通过亲身参与和真实体验, 城市居民对公共教育、基础设施、公共文化和体育的满意度相对较高, 这得益于政府对这些领域的持续投入和合理布局; 城市居民的医保、社保和低保政策全面实施, 兜牢城市居民的生活底线。城市住房改善滞后和就业困难, 依然是城市居民忧心的问题, 导致相关维度的满意度相对偏低。

② 社会心理学家 Abraham Maslow 提出社会层次需要理论, 认为: “人的需要由生理需要、安全需要、归属与爱的需要、尊重需要、自我实现需要 5 个等级构成” [5]。前两者属于低层次需求, 后三者属

于高层次需求。纵观城市居民公共服务满意度下辖的 9 个维度, 医疗卫生、住房保障和城乡基础设施体现了城市居民的生理需要, 社会保障和低保等基本社会服务体现了城市居民的安全需要, 社会管理是城市居民归属与爱的需要的, 劳动就业是城市居民的尊重需要, 公共教育、公共文化与体育是城市居民自我实现需要。除了对住房保障和劳动就业的需求满意度相对较低外, 城市居民对其它不同层次的需求还是较为满意的。可以相信: 随着城乡基础设施的不断扩增, 公共教育规模和质量的有效提升, 就业岗位的增加和就业管理方式的日趋完善, 城市居民对住房保障和劳动就业的需求满意度将逐步得以提高。

③ 城市居民公共服务满意度的区域性差异源自多方面, 华中地区和华东地区的城市居民公共服务满意度相对较高, 与这两个区域的经济实力和社会发展水平成正相关; 西南地区城市居民公共服务满意度相对较高, 则得益于国家政策倾斜扶持。华南地区和东北地区城市居民公共服务满意度相对偏低, 前者源自该区域经济实力和社会发展水平不均衡, 后者则是该地区经济实力和社会发展水平滞后所致。

④ 社会经济地位较高的城市居民对公共服务的期望值相对较高, 这反而会降低其公共服务满意度, 而主观幸福感较高的城市居民, 因在达成自身目标过程中对公共服务形成正向体验, 展现相对较高的公共服务满意度。城市居民公共服务满意度不受其自身民族、年龄和教育程度等因素的影响。此外, 从赋值情况看, 男性城市居民公共服务满意度比女性低。这或许是男性对公共服务的关注度远大于女性, 要求更高所致。健康状况和政治面貌未能通过检验, 故其对城市居民公共服务满意度影响甚微。值得一提的是: 相对其它影响因素, 社会信任和社会公平感对城市居民公共服务满意度的影响要高出一个多百分点。尤其是社会信任, 它不仅是“一个人或群体对另一个人或群体的口头或书面的言语承诺是可以依赖的期待” [6]; 更是“对国家制度、社会系统和他人之可靠性、可信程度以及诚实度的正面信念, 它是现代社会生活中诸多结构中的必要因素之一” [7]。因此, 社会信任是影响城市居民公共服务满意度的最关键因素, 试想, 一个城市居民缺乏对所生存的国家 and 现实环境最起码的认同, 即使其社会经济地位再高, 其社会公平感和主观幸福感也要打折扣, 进而影响其对公共服务的满意度。

⑤ 通过比较相关研究文献中的统计数据 [8] 可知: 除公共文化与体育和城乡基础设施维度的满意度外, 城市居民在公共服务满意度及其下辖的公共教育、医疗卫生、社会保障、劳动就业和社会管理等 7 个维度上均低于农村居民。究其原因, 与近年来政府着力改善农村基础教育办学和医疗条件、改革农村新型合作医疗制度、普及农村医保和社保、出台组织农民工外出务工和鼓励农民工回乡创业政策等一系列举措相关。更为重要的是, 为了打赢脱贫攻坚战和实施乡村振兴, 选派第一书记和大学生村官下乡、扶持村民自治组织和建立以产业为纽带的各类经济合作社等举措, 优化了农村基层政府的社会管理能力, 这使得农村居民生活在有序祥和的氛围中。

## 6. 结论与思考

综上分析与讨论可知: ① 从整体上看, 虽然城市居民公共服务满意度及其下辖 9 个维度的满意度都是“比较满意”的, 但距离“非常满意”水平仍存在不小的差距, 提升空间较大。② 城市居民公共服务满意度的提升, 既有赖于较高且均衡的经济实力和社会发展水平, 又得益于国家政策的倾斜扶持。③ 社会信任与城市居民公共服务满意度成最大的正相关。

基于以上结论并结合国内的现实状况, 可以预见: ① 提升城市居民公共服务满意度体现了“中国式现代化的‘人民至上’属性” [9]。有为政府的良政善治, 心中装着人民, 发展为了人民, 让中国式现代化的成果惠及人民, 就可以使城市居民拥有有所期盼的获得感。② 提升城市居民公共服务满意度是一项政府主导、多方协同的系统工程, 以系统思维做好顶层设计, 统筹推进各项举措, 就可以打好经济仗, 突破社会发展瓶颈, 在兼顾效率和公平的同时, 使方方面面的工作均衡且可持续化, 最大限度地满足城市居民的需求。③ 应该着力增强城市居民“对国家制度、社会系统和他人之可靠性、可信程度以及诚实度

的正面信念”，只要政府的作为与民众的信赖同频共振，就可以使城市居民公共服务满意度中蕴含着满满的获得感、安全感、幸福感和公平感。

## 基金项目

国家社会科学基金项目“新信息环境下高校图书馆共生学科服务的路径预设与实现策略研究”(项目编号: 16BTQ033)。

## 参考文献

- [1] 张序. 公共服务供给的理论基础: 体系梳理与框架构建[J]. 四川大学学报(哲学社会科学版), 2015(4): 135-140.
- [2] 孔德鹏, 史传林. 感觉与认知: 经济发展水平与公共服务满意度的悖论逻辑[J]. 上海行政学院学报, 2020, 21(3): 46-58.
- [3] 中共中央, 国务院. 国家新型城镇化规划[N]. 人民日报, 2014-03-17(009).
- [4] 潘家华, 魏后凯. 中国城市发展报告 No.5: 迈向城市时代的绿色繁荣[EB/OL]. [https://www.pishu.com.cn/skwx\\_ps/bookdetail?SiteID=14&ID=703945](https://www.pishu.com.cn/skwx_ps/bookdetail?SiteID=14&ID=703945), 2012-08-01.
- [5] Maslow, A. (1943) A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, **50**, 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- [6] Rotter, J.B. (1967) A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust. *Journal of Personality*, **35**, 651-665. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1967.tb01454.x>
- [7] 王泓. 新时代我国社会信任的构建与发展[J]. 甘肃社会科学, 2019(1): 200-205.
- [8] 黄祥根, 玉钊华. 乡村振兴视域下农村居民公共服务满意度及其影响因素研究——基于 CGSS2015 实证分析[J]. 西藏科技, 2020(9): 30-34.
- [9] 郑元景, 许振煜. 以人民为中心推进中国式现代化[EB/OL]. [http://www.dangjian.cn/shouye/sixianglilun/lilunqiangdang/202303/t20230320\\_6576822.shtml](http://www.dangjian.cn/shouye/sixianglilun/lilunqiangdang/202303/t20230320_6576822.shtml), 2023-03-20.