Operations Research and Fuzziology 运筹与模糊学, 2023, 13(4), 2763-2771
Published Online August 2023 in Hans. https://www.hanspub.org/journal/orf
https://doi.org/10.12677/orf.2023.134276

公民个体特征对政府满意度的影响研究

孙宁鸿

上海工程技术大学管理学院，上海

收稿日期：2023年5月18日；录用日期：2023年7月27日；发布日期：2023年8月2日

摘　要

政府满意度提升对于近年来我国服务型政府建设的大力发展具有极为重要的目标性意义和作用。本文以CSS2017年度统计数据为依据，运用ologit模型分析公民个体特征对政府满意度的影响。研究结果表明，包括社会公平、社会信任、社会宽容感知在内的公众个体主观感受对政府满意度存在显著影响，而居民性质、经济收入、就业地位等的个人客观境遇对公民满意度并无显著影响。因此，政府需从总体原则、公共意识与责任、政府建设层面出发，并注重价值建设与营造，进而有效改善政府服务，提升公众的政府满意度。

关键词

个体特征，满意度，服务型政府，价值

Study on the Influence of Individual Citizen Characteristics on Government Satisfaction

Ninghong Sun

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: May 18th, 2023; accepted: Jul. 27th, 2023; published: Aug. 2nd, 2023

Abstract

Government satisfaction enhancement has an extremely important target significance and role in the vigorous development of service-oriented government construction in China in recent years. This paper analyzes the influence of individual citizen characteristics on government satisfaction by using ologit model based on CSS2017 annual statistics. The results of the study show that individual subjective feelings of the public, including social fairness, social trust, and perception of social tolerance, have significant effects on government satisfaction, while individual objective situations such as the nature of residents, economic income, and employment status do not have sig-

文章引用: 孙宁鸿. 公民个体特征对政府满意度的影响研究[J]. 运筹与模糊学, 2023, 13(4): 2763-2771.
DOI: 10.12677/orf.2023.134276

nificant effects on citizens' satisfaction. Therefore, the government needs to start from the general principle, public awareness and responsibility, and government building levels, and focus on value building and creation, thus effectively improving government services and enhancing public satisfaction with government.

Keywords

Individual Characteristics, Satisfaction, Service-Oriented Government, Value

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

党的十六届六中全会就社会主义和谐社会构建作出了重要部署。其中，明确提出要大力建设服务型政府，以期强化政府的公共服务职能与社会管理职能。这是第一次于党的重要文件中提出有关服务型政府建设的明确发展指向。党的第十九次全国人民代表大会中，国家提出要进一步夯实机构和行政体制改革，转变政府职能，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府。党的二十大报告进一步提出要求，需不断优化政府职责体系和组织结构、提高行政效率和公信力，继续做好转变政府职能的各项工作，全面提升政府服务能力，真正普惠民众。

由此可以看出，我国建设服务型政府的最终目标意在提升公众整体的政府满意度，致力于创造一个以公民共同利益为出发点、以为人民服务为宗旨的现代政府治理模式，从而更好适应在时代变化迅速背景下对政府提出的诸多新要求和新挑战。公众的满意度被置于一个极为重要的高度，成为政府服务所关注的核心问题。

2. 文献回顾与问题提出

2.1. 文献回顾

目前有关政府满意度的研究主要包括不同衡量维度和不同研究方式两方面内容。

从满意度的衡量维度出发，包含单维度和双维度的研究进路。一方面，单维度构建主要面向公众层面和政府层面。首先，公众角度的单维度研究分为两部分：第一，学界立足公民主观感受，强调基于价值的感知。盛明科[1]提出中国政府的公众满意度应当是在服务质量和公众期望基础上形成的感知价值；李志刚[2]在这一理论性观点之上开展了实证研究，证明其现实可行性。从理论分析到实证分析，这一价值体系的构建得到了循序渐进的证明。除此之外，学界从个人感知层面切入分析，尤建新[3]将公众的政府满意度划分为公众信任感、安全感、价值感、荣誉感四大领域；冯菲[4]则将其划分为个人效能感、对国家大事的关系程度、个人幸福感等具体领域。第二，学界从公民客观发展角度，提出了公民基本个体特征的研究：朱国玮[5]从职业、收入、年龄等角度分析满意度；阮荣平[6]则从就业、收入等进行分析。其次，政策层面的单维度分析则指向了政府内部的建设工作：王谦[7]认为包括依法行政、举止文明、环境规范等；李文彬[8]以政府客观绩效和透明度作为判断。

另一方面，双维度构建主要面向一种互动和结合性分析。王寅[9]认为应当考虑政府与公民之间的互动关系，因此提出了政府能力、个体特征、政民互动的具体变量；冯菲[10]则强调了公民特征与政府实际的双重结合，进行综合性地满意度分析。

从不同研究方式出发，学界的研究主要包括体系构建分析、影响因素与优化进路探索。第一，在体系构建领域，吴建南、庄秋爽[11]从指标体系出发分析满意度指数；毛丹、李宇阳等[12]进行测评方法研究；还有学者借助 SEM [13]、ACSI [14]、ACSI 和 ECSI 的综合分析[15]、结构方程[16]、测度量表[17]构建模型，以此为基础分析公众的政府满意度。第二，在因素与进路探索分析中，曹现强、林建鹏[18]分析了满意度的影响因素，龚佳颖、钟杨[19]在影响因素分析的基础上深入探索发展进路，作出了一定的研究贡献和参考借鉴。

综上分析发现，一方面，已有研究对于体系建设、模型构建、因素分析、发展进路等作出探索，学界对于公众的政府满意度研究正在向多方位、全面化方向发展，具有一定的理论价值和实际贡献。另一方面，已有研究能够考虑到单层和双层维度的分析，在此之上作出更加细致的研究划分，研究体系也在不断完善。但当前研究也存在一定的不足和空白：从整体来看，国内外有关政府满意度的相关研究很少以单独变量的形式用公民个体特征的具体因素来考察其对政府满意度的影响[20]。虽然作出了公众层面的单维度分析，但是公众主观与客观条件的研究相对割裂，没有进行综合分析与考量。对于公民客观发展层面的剖析，也仅仅停留在公民基本性的个体特征研究。而公民个体的研究不仅仅包含基本的特征条件，而且应当包含主观意识和思想方面的感知特征。即，目前学界对于公众基于个人客观境遇和个体主观感受基础上的个体特征研究尚有缺乏。服务型政府建设的目的在于提升公众满意度，而公众满意度的主体则在于公众本身。因此了解一个时期公众自身的特征对于提升政府整体服务和满意度而言，具有重要参考价值。

2.2. 问题提出

基于文献梳理，本文的研究问题也随之得以提出：即，在一个发展时期内，公众在个人客观境遇和个体主观感受基础上所形成的个体特征是否对政府满意度产生影响？同时，生活境遇和主观感受是否存在影响程度差别？

3. 研究假设

当前，多个研究证实了公民个体特征能够为政府满意度带来影响和变化，但学界尚未对公民个体特征给出明确定义和理解，鲜少以此为单独变量来考察政府满意度，并且公民个体主观体征与客观特征尚未得到顾全。因而，本文的公民个体特征研究融合了个人客观境遇和主观感受两大层面，是兼顾其综合特征基础上的政府满意度反映，具有更强全面性。其中，前者是指公民在长期生活所积累和表现出的具体特性以及努力后所取得的客观结果，包括居民性质、经济收入和工作稳定性；后者主要是指对社会诸多方面的主观性感知，包括社会信任、社会公平感和社会宽容度。具体表现为以下方面：

第一，居民性质是指居民居住户口的性质，普遍将其划分为农村居民和城市居民两类。学界研究中，Hwang 认为居民所处地域所带来的诸多不同条件和服务可能会使公众产生不一样的满意度评价[21]，有学者在调查研究中发现，相比于农村居民，城市居民对政府的满意度要更高[22]。这些观点都印证了居民性质会对政府满意度产生影响，由此，本文提出第一个研究假设：H1：城市居民比农村居民的政府满意度更高。

第二，经济收入是另一重要影响因素。在相同的政府服务表现之下，公众取得不同经济收入会表现出不同的态度。阮容平等人提出公众收入对政府满意度具有显著正向影响[23]，收入增加会带来公众政府满意度的提升。另一项研究提出公众较高的经济收入能够使其对公共服务产生较高期待[22]，进而产生高满意度。由此，本文提出第二个研究假设：H2：公民的经济收入越高，对政府的满意度会越高。

第三，就业地位是继收入之后的另一大客观因素。有无工作意味着生活是否稳定，王寅等学者认为

能够实现就业便在一定程度上代表了稳定的生活境遇，进而为个人带来安全感和满足感，甚至能够对政府产生更高的满意度[9]，由此得到公众就业状态对政府满意度有显著正向影响的研究结论。王晓莹、罗教讲学者认为就业状态影响公众对政府的满意度[24]，有工作比没有工作的人能够产生更高的满意度，即个人良好境遇在一定程度上可以反映公众较好的政府满意度。由此，本文提出第三个研究假设：H3：工作稳定的公民对政府的满意度会更高。

第四，社会信任是指人们在社会互动和交往过程中形成的一种比较理想化的态度，是基于自己的安全考虑和行为结果的预期而产生的价值心理[25]。社会信任处于较高水平能够有效维持经济长期平稳发展，同时能够提升政府整体绩效[26]，即社会信任在高水平时，政府满意度也能够得到大幅提升，如若处于较低水平，则会使满意度降低。由此，本文提出第四个研究假设：H4：公民的社会信任越高，对政府的满意度会越高。

第五，社会公平体现了一种个体间的公平性感知。在社会利益分配于城乡之间、地区之间和个人之间出现分化的现实之时[27]，公民的社会公平感知也会相应地发生一定变化。有学者提出社会公平对政府满意度具有显著正向作用，可有效避免社会差距悬殊、保障公民权利[20]。在公民需求得到较大满足时，对政府的满意度会随之提高，没有被满足时，则易引发不良情绪，导致与政府间关系走向僵化。由此，本文提出第五个研究假设：H5：公民的社会公平感越高，对政府的满意度会越高。

第六，社会宽容是社会正常运转所需要的秩序基础。个体的社会宽容是个人对他人、组织、社会和政党之观念和行为所能容忍的限度，也是衡量社会是否和谐的晴雨表[28]。严挺等学者研究提出较高的社会宽容能够使公众对政府具有良好的感知和积极态度[29]。因此公众适度范围内的社会容忍高，能够反映出政府整体的服务于管理水平相对恰当，其满意度会随之上升，反之则易产生消极态度。由此，本文提出第六个研究假设：H6：公民的社会宽容度越高，对政府的满意度会越高。

4. 研究方法

4.1. 数据来源

研究的数据来自于中国社会状况综合调查(Chinese Social Survey, CSS)。该数据是中国社会科学院研究所发起的一项大型连续性抽样调查项目，旨在通过对全国公众的劳动就业、家庭及社会生活等方面的长期纵观调查，获取转型时期中国社会变迁的数据资料。此次选取 CSS2017 数据进行变量操作，原始样本量为 10,143。根据研究需要，对缺失数据进行清洗、剔除，最终得到 9230 个观测值样本。

4.2. 变量测量

4.2.1. 因变量

本研究所选取的因变量为公众的政府满意度。因此在 CSS2017 的调查问卷中选取 G3(13)“总的来说，地方政府的工作如何”进行测度分析。具体测度内容方面，本文利用 Liker 5 点反向计分法，1 表示“很不好”，2 表示“不太好”，3 表示“不清楚”，4 表示“比较好”，5 表示“很好”，分值越高则表示满意度越高。

4.2.2. 核心自变量

本研究所选取的核心自变量包括居民性质、经济收入、就业地位、社会信任、社会公平、社会宽容六类。

第一，居民性质。本文选取问卷中的 A4a“您目前的户口性质”，并将城市居民赋值为 1，农村居民赋值为 0。第二，经济收入。选取问卷中的 C5a“去年您的个人年收入”。由于原始数据中收入数据的特

殊性，因而本文对该数据进行了对数化操作处理。第三，就业地位。选取问卷中的 B1“请问您目前的工作情况”，将有工作赋值为 1，没有工作赋值为 0。第四，针对社会信任、社会公平、社会宽容，分别选取问卷中的 F1b“请用 1~10 分来表达您对现在人与人之间的信任水平的评价”、F4(9)“总体上的社会公平状况”、F3b“请用 1~10 分来表达您对现在社会的宽容程度评价”，根据问卷中三个提问的具体内容，本文对其进行了赋值处理。

4.2.3. 控制变量

为降低估计偏误，本研究将受访者性别、政治面貌、教育、年龄选择为控制变量。分别选取问卷中的 RA1c“您的性别”、RA1e“您的教育程度”、RA1d“您的出生年份”和 A3“您的政治面貌”，并进行赋值处理，见表 1：

Table 1. Variable measurement
表 1. 变量测量

变量类型	变量名称	变量描述
因变量	政府满意度	总的来说，地方政府的工作如何：1“很不好”，2“不太好”，3“不清楚”，4“比较好”，5“很好”
自变量	居民性质	目前的户口性质：城市居民 = 1；农村居民 = 0
	经济收入	2016 年的个人总收入(单位：元)
	就业地位	目前的工作情况：有工作 = 1，没有工作 = 0
	社会信任	对现在人与人之间的信任水平的评价：1~10 分 (1 分表示非常不信任，10 分表示非常信任)
	社会公平	当前社会生活中以下方面的公平程度如何：1“非常不公平”，2“不太公平”，3“不好说”，4“比较公平”，5“非常公平”
	社会宽容	对现在社会的宽容程度的评价：1~10 分 (1 分表示非常不宽容，10 分表示非常宽容)
控制变量	性别	您的性别：男性 = 1，女性 = 0
	教育	您的教育程度：1“小学及以下”，2“初中”，3“高中”，4“大专与本科”，5“研究生及以上”
	年龄	根据问卷当中的受访者出生年进行换算处理
	政治面貌	您的政治面貌：党员 = 1，非党员 = 0

5. 模型构建与结果分析

5.1. 模型构建

由于政府满意度为五分类定序变量，因此运用 Ordered Logit (ologit)模型来估计公众个体特征对政府满意度的影响具备了适用性与合理性，模型具体形式为：

$$\text{Satisfaction} = \alpha + \beta \text{ICP}_i + \gamma X_i + \mu_i$$

其中，Satisfaction 表示公民对政府的满意度；ICP_i (Individual characteristics of the public)表示公民的个体

特征；X_i 表示本研究所选取的控制变量。α 为常数项，β、γ 为待估计参数，μ_i 为随机误差项。

5.2. 结果分析

本文将根据回归分析结果，了解和探索各变量对政府满意度的具体影响。研究通过构建 ologit 模型并逐步加入影响因素，最终形成四个模型结果。分析表明，与模型 1 相比较，模型 4 的解释力显著提升，分析结果见表 2：

Table 2. Regression results
表 2. 回归结果

变量	模型 1	模型 2	模型 3	模型 4
居民性质	0.0288	0.0757	0.0601	0.0807
	(0.5615)	(1.4679)	(1.1640)	(1.5597)
经济收入	0.0002	0.0016	0.0014	0.0005
	(0.0273)	(0.2554)	(0.2184)	(0.0859)
就业地位	−0.0036	−0.0243	−0.0066	−0.0127
	(−0.0740)	(−0.4941)	(−0.1333)	(−0.2579)
社会信任感		0.2429***	0.2223***	0.1535***
		(21.4676)	(19.3871)	(12.1052)
社会公平感			0.0929***	0.0850***
			(12.5770)	(11.4632)
社会宽容感				0.1582***
				(12.5954)
性别	−0.0901**	−0.1021**	−0.1165***	−0.1255***
	(−2.0945)	(−2.3619)	(−2.6864)	(−2.8870)
政治面貌	0.2465***	0.1789**	0.1739**	0.1674**
	(3.3214)	(2.3978)	(2.3257)	(2.2356)
教育	−0.0112	−0.0184	−0.0362	−0.0397
	(−0.4338)	(−0.7091)	(−1.3920)	(−1.5214)
年龄	0.0083***	0.0070***	0.0059***	0.0042**
	(4.7025)	(3.9145)	(3.3055)	(2.3210)
样本量		9230		
LR chi^2	55.32	525.71	684.45	844.60

注：***，**，*分别表示在 0.01，0.05，0.1 的显著性水平下显著，括号中为 z 值。

依据上表，模型 1 针对公民的个人客观境遇开展分析，包括居民性质、经济收入与就业地位；模型 2、3、4 则在前一模型的基础上分别逐步加入社会信任、社会公平、社会宽容三大社会感知变量。

从公民个人的客观境遇层面来看，居民性质、收入和就业地位对公民的政府满意度无显著影响，研

究假设 H1、H2、H3 未得到验证。首先，依照居民性质的不显著性结果来讲，可以说明政府服务的城乡水平差距明显缩小，基本公共服务均等化实现了长足进步。特别针对农村地区，居民性质的不显著恰好说明政府在公众服务需求捕捉和满足方面有着质的提升，同时也证明政府在基本公共服务和基层政府建设上能够与公众产生良好的互动和服务效果。但不得不强调，现实层面上的细微差距依旧存在，而目前的结果至少可以证明这类公众特性不足以成为影响满意度的核心因素，服务型政府的全面建设取得了较好的进展。其次，依照经济收入的不显著性结果来讲，可以说明政府在着力改善和解决公民收入问题。在较为满意的经济收入中，公民产生了较高的获得感与安全感，从而使经济收入不再成为影响政府满意度的核心因素。同样也证明了政府在公共管理的过程中不仅尽力弥合了社会贫富差距，朝着稳步扩大中等收入群体的目标不断努力，获得了阶段性成功，而且兜底保障工作也有了长足发展。切身利益的保障让公民不断提升政府满意度，政民齐心充分展现。最后，依照就业地位的不显著性结果来讲，可以说明多数公民能够处于较为稳定的工作当中，生活有所保障；即使存在失业群体，政府也能够对其施以相应的兜底保障，以确保其正常生活需求，这也从侧面证明了政府近年来在社会保障领域所作出的巨大努力，让公众有更多的社会生活安全感，进而提升了政府满意度。

从公民个体的主观感受层面来看，社会信任、社会公平和社会宽容对政府满意度均存在显著的正向影响，研究假设 H4、H5、H6 得到验证。首先，以社会信任的显著性结果可以说明，公民对政府的信赖成为满意度评价的重要指标之一。社会信任不仅能够增进社会福祉，更重要的是能够有效维护和维持政治稳定。只有公众信任政府、广泛建立起社会信任，就可能带来更大的社会效率净收益[30]，这是服务型政府建设所追求的重要目标，也是政府满意度提升的关键。其次，以社会公平的显著性结果可以说明，公民对社会公平的感知和追求是评价政府满意度的另一重要维度。政府提供均等的公共服务是实现社会公平感的重要举措，也是促进社会公平的重要体现[31]。公民较高的社会公平感不仅表达了对社会利益分配、个体发展前景的信心，而且也反映了对推动者——政府其在能力、行动上的信心。因此，政府要达成满意度提升的目标就需要在“做大蛋糕、分好蛋糕”上下足功夫。最后，以社会宽容的显著性结果可以说明，公民的社会宽容是政府满意度评价的重要依据。公民能够产生有限度的社会宽容，可以有效避免个体和社会走上价值独断主义的偏执道路[32]。意欲达成此目标，则离不开兼具社会管理和统筹身份的政府。当政府通过各项行动来维护社会秩序和有效运转之时，公民便能够产生良好的社会宽容感知，进而提升政府满意度。综上，主观感知分析表明，公民的社会感知成为政府满意度评判的重要依据，意识形态和价值层面的感受成为核心要点。更进一步地，也说明公众的需求层次进一步上升，从基础性的服务需求满足逐步过渡到价值建设层面的关注。公民思想进步提升明显，政府在社会发展领域的长期投入已显成效，也正在带领着人民向更好生活方向不断前进。另一方面这也给予了政府服务改进的努力方向，要更加关注民众的社会感知，也要从社会层面更好地进行信任营造、公平保障等多方面的能力建设，朝着全面打造服务型政府持续努力。

总之，从模型的拟合程度来看，模型 4 优于模型 3，模型 3 优于模型 2，模型 2 优于模型 1，即模型 4 为最优模型。可见，在公民个人客观条件基础上引入社会信任层面、社会公平层面和社会宽容层面的综合感知性因素后，这些变量对公民的政府满意度的解释力是最有力的。同时，对客观境遇和主观感知单一层面的分析也表明，社会信任、社会公平、社会宽容对于提升公众的政府满意度具有重要和关键性作用。

6. 结论与建议

6.1. 研究结论

根据上述实证分析结果，我们可知政府满意度受到了公民个体特征的影响。其中，包括居民特征、经济收入、就业地位在内的个人客观境遇对满意度无显著作用；而包括社会信任、社会公平、社会宽容在内的个体主观感知对满意度存在显著性影响。

6.2. 对策建议

6.2.1. 总体原则上，关注公民个体发展，促进整体服务改善

服务型政府建设和完善过程中始终以人民为中心，以人民需求为宗旨。因此在政府满意度提升的大原则上依旧要着重关注面对的直接服务对象——公众，其自身特征会对满意度评价起到重要的影响性作用。因此政府必须从目前所存在的问题入手，关注公民层面注重的政府服务与建设问题，忧公民之所忧，重公民之所重。在问题意识的导向之下，从整体上改善目前出现的不足，并且逐步从被动应对向主动解决不断迈进和发展。

6.2.2. 公共意识上，强化政府在公共管理价值层面的责任感

目前，伴随着公众需求层次的日渐提高以及政府在基本服务保障层面所取得的坚实成效，公众对政府在价值层面的营造和建设上提出了更高的要求。在社会信任方面，政府对社会管理和发展在信任关系的构建上、信任氛围和风气的营造上需要作出进一步努力，让信任在政民互动关系中奠定良好的基础、成为向好发展的重要基石；在社会公平方面，政府要着力推动公平实践，而推进依法治理和法治化成为重要保障。除此之外，政府在维护社会公平时也要处理好做大蛋糕和分好蛋糕的辩证关系，从而进一步满足公众的公平需求、提升公众的整体满意度；在社会宽容方面，政府要着力处理好各种社会问题和社会关系，联同多方尽可能地消除不必要的矛盾和困境，营造一个良好的和谐社会氛围。公众由此所产生的适度宽容也能够更好地促进满意度提升。

6.2.3. 政府建设上，推动有效政府发展，呼应公众的价值性需求

服务型政府建设的主要目标在于提升公众的满意度，二者两者之间的重要机制便在于政府的有效性打造。有效性建设作为一种价值选择[33]，在于依据一定的价值观来构建政府的基本结构和运行机制，需要政府遵循一种有效性的原则。由此表明，有效性也代表了一种实效性。要提升公众对政府的整体满意度，就必须切实产生公众满意的结果性成效。故政府必须不断适应环境的发展变化，不断地满足公众不同方面和层次的需要，并突出价值层面的整体建设，实现更好打造以公民需求为宗旨的服务型政府建设的总体目标。

参考文献

[1] 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.

[2] 李志刚，徐婷. 电子政务信息服务质量公众满意度模型及实证研究[J]. 电子政务, 2017(9): 119-127.

[3] 尤建新，邵鲁宁，杨淼. 公众满意理念及公众满意度评价[J]. 上海管理科学, 2004(2): 59-61.

[4] 冯菲，钟杨. 中国城市公共服务公众满意度的影响因素探析——基于 10 个城市公众满意度的调查[J]. 上海行政学院学报, 2016, 17(2): 58-75.

[5] 朱国玮，黄珺，汪浩. 公共部门公众满意度测评研究[J]. 理论与改革, 2004(6): 42-45.

[6] 吕维霞. 论公众对政府公共服务质量的感知与评价[J]. 华东经济管理, 2010, 24(9): 128-132.

[7] 王谦，李锦红. 政府部门公众满意度评价的一种有效实现途径[J]. 中国行政管理, 2006(1): 33-35.

[8] 李文彬，何达基. 政府客观绩效、透明度与公民满意度[J]. 公共行政评论, 2016, 9(2): 93-111+206-207.

[9] 王寅，曾莉，吴慧媛. 政府能力、个体特征与政民互动对公民满意度的影响[J]. 云南行政学院学报，2021，23(3): 162-172.

[10] 林建鹏，吕汶鑫. 互联网使用能否影响公共服务满意度?——基于信息偏好与把关机制的类型学分析[J]. 公共管理与政策评论, 2023, 12(3): 36-53.

[11] 吴建南，庄秋爽. 测量公众心中的绩效：顾客满意度指数在公共部门的分析应用[J]. 管理评论，2005，17(5): 53-57.

[12] 毛丹，李宇阳，陈长珍. 公众满意度测量评价方法及问题思考[J]. 中国公共卫生管理, 2016, 32(5): 639-642.

[13] 梁昌勇，代犟，朱龙．基于 SEM 的公共服务公众满意度测评模型研究[J]．华东经济管理, 2015, 29(2): 123-129.

[14] 吴建南，张萌，黄加伟．基于 ACSI 的公众满意度测评模型与指标体系研究[J]．广州大学学报(社会科学版), 2007, 6(1): 13-17.

[15] 郑方辉，邓霖，卢扬帆．影响政府整体绩效的公众满意度因素实证研究[J]．天津行政学院学报，2014，16(1): 40-48.

[16] 焦微玲．我国电子政务公众满意度测评模型的构建[J]．情报杂志, 2007, 26(10): 36-38.

[17] 朱红灿，张冬梅．政府信息公开公众满意度测评指标体系的构建[J]．情报科学, 2014, 32(4): 31-34.

[18] 曹现强，林建鹏．城市公共服务满意度评价及影响因素研究——以山东省为例[J]．山东大学学报(哲学社会科学版), 2019(4): 19-30.

[19] 龚佳颖，钟杨．公共服务满意度及其影响因素研究——基于 2015 年上海 17 个区县 1 调查的实证分析[J]．行政论坛, 2017, 24(1): 85-91.

[20] 贾奇凡，尹泽轩，周洁．行为公共管理学视角下公众的政府满意度：概念、测量及影响因素[J]．公共行政评论, 2018, 11(1): 62-82+220.

[21] Hwang, E.-G., McGarrell, E.F. and Benson, B.L. (2005). Public Satisfaction with the South Korean Police: The Effect of Residential Location in a Rapidly Industrializing Nation. *Journal of Criminal Justice*, **33**, 585-599. https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2005.08.007

[22] 国家统计局福州调查队课题组．提升政府公共服务公众满意度研究——以福州市为例[J]．调研世界，2015(4): 15-19.

[23] 阮荣平，周佩，程郁．多维度民生状态对政府满意度的影响及其动态效应——基于“中国民生调查”民生关切点入户调查的实证分析[J]．世界经济文汇, 2017(6): 88-105.

[24] 王晓莹，罗教讲．生活境遇与政府工作满意度——基于对 CSS2013 数据的实证分析[J]．国家行政学院学报, 2016(1): 107-111.

[25] 白春阳．现代社会信任问题研究[D]: [博士学位论文]．北京：中国人民大学, 2006.

[26] 罗伯特·帕特南．使民主运转起来[M]．王列，赖海榕，译．南昌：江西人民出版社, 2001: 195.

[27] 俞可平．社会公平和善治是建设和谐社会的两大基石[J]．中国特色社会主义研究, 2005(1): 10-15.

[28] 晏辉．论社会宽容[J]．北京师范大学学报(社会科学版), 2012(3): 83-89.

[29] 严挺，卢春龙．中国的社会宽容及其对公共参与的影响[J]．学习与探索, 2022(1): 68-75.

[30] 李涛，黄纯纯，何兴强，周开国．什么影响了居民的社会信任水平?——来自广东省的经验证据[J]．经济研究, 2008(1): 137-152.

[31] 施生旭，郭新琴．公共服务满意度对社会公平感的影响研究——基于代际差异视角的研究[J]．重庆社会科学, 2023(4): 77-93.

[32] 肖祥．价值独断主义批判与社会宽容之营建——马克思主义伦理学的视角[J]．马克思主义理论教学与研究, 2022, 2(4): 82-92.

[33] 张中祥．从有限政府到有效政府：价值·过程·结果[J]．南京社会科学, 2001(3): 34-38.