

统一大市场背景下基于消费者视角的消费市场现状满意度和重要性分析及未来消费期望

饶智航¹, 马骏¹, 李乐怡¹, 胡靖宇¹, 涂现峰²

¹嘉兴南湖学院新材料工程学院, 浙江 嘉兴

²嘉兴南湖学院信息工程学院, 浙江 嘉兴

收稿日期: 2023年9月20日; 录用日期: 2023年12月1日; 发布日期: 2023年12月7日

摘要

为切实了解市民对全国统一大市场的满意度、重要性以及未来发展展望, 本研究利用四分图模型, 对当今市场现状各方面指标的市民满意度情况进行了调查研究, 针对市场角度、消费角度以及其他角度三个维度, 共11个指标, 建立了市民对当今市场现状满意度的测评指标体系, 分析了当今市场所存在的问题, 并力求给出相应的措施。

关键词

统一大市场, 四分图模型, 满意度, 重要性

Analysis of Satisfaction and Importance of the Consumer Market Status and the Future Consumption Expectation Based on the Perspective of Consumers under Unified Large Market

Zhihang Rao¹, Jun Ma¹, Leyi Li¹, Jingyu Hu¹, Xianfeng Tu²

¹School of Advanced Materials Engineering, Jiaxing Nanhu University, Jiaxing Zhejiang

²School of Information Engineering, Jiaxing Nanhu University, Jiaxing Zhejiang

Received: Sep. 20th, 2023; accepted: Dec. 1st, 2023; published: Dec. 7th, 2023

文章引用: 饶智航, 马骏, 李乐怡, 胡靖宇, 涂现峰. 统一大市场背景下基于消费者视角的消费市场现状满意度和重要性分析及未来消费期望[J]. 统计学与应用, 2023, 12(6): 1506-1513. DOI: 10.12677/sa.2023.126154

Abstract

In order to effectively understand the public's satisfaction with the national unified market, the importance and future development prospects, this study uses the quadrant diagram model to investigate and study the citizens' satisfaction with various indicators of the current market status. Aiming at 11 indicators from three dimensions of market perspective, consumption perspective and other perspectives, this paper establishes an evaluation index system of citizens' satisfaction with the current market status, analyzes the problems existing in the current market, and strives to provide corresponding measures.

Keywords

Unified Large Market, Quadrant Diagram Model, Satisfaction, Importance

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

2022年4月10日,《关于加快建设全国统一大市场的意见》正式出台,要求进一步加快建设全国统一大市场,建立公平竞争的全国统一市场制度规则[1]。

近年来,受新冠疫情、俄乌冲突以及台海局势等多重冲击,世界经济形势显得愈发不稳定。这显然不利于我国继续推动“国际循环”。鉴于当前国内外形势的变化,中国共产党提出了一项重要的发展战略,即构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。旨在通过加强居民消费能力和刺激消费意愿,激发内需潜力,为经济增长注入强劲动力,打开多元化开放新局面,打造更加开放、透明、公平的市场环境,助推我国经济高质量发展[2]。

从短时间来看,我国当今的经济增长正面临着供给冲击、需求收缩和预期转弱的三重压力,构建全国统一大市场对解决这三重压力非常重要;从长时间来看,无论是新发展格局的建设、现代化经济体系的构建,还是推动经济结构转型升级发展,都需要构建全国统一大市场。所以,无论是从短期看还是长期看,构建全国统一大市场都是必需的[3]。全国统一大市场是在坚持改革开放和创新驱动发展的基础上,满足“三统一、一联通”要求,实现供给与需求互促匹配、国内市场与国际市场更好联通的一种良好市场运行状态[4]。加快建设全国统一大市场,有助于降低市场交易成本,促进资源优化配置,打破地区之间的贸易壁垒和限制,实现资源的自由流动和优化配置,打通劳动生产率提高和居民收入增长通道,有利于整合产业链资源,培育壮大新兴产业和战略性新兴产业,推动经济结构的升级和转型,加快形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局[5]。

本研究以浙江省居民对当今消费市场现状的满意度为重点进行研究,揭示影响全国统一大市场建设的关键问题,以推动全国统一大市场的快速建设。

2. 研究对象与方法

2.1. 研究对象

本研究以浙江省各地区常住居民为调查对象,以消费者在统一大市场背景下对消费市场现状的满意

度为研究对象，深入分析当今市场所存在的问题以及消费者的消费趋势，旨在为全国统一大市场的未来发展建言献策，并为市场提供新方向。

2.2. 研究方法

2.2.1. 问卷调查

1) 问卷设计。为系统掌握浙江省居民对消费市场现状的满意度，在借鉴已有的相关文献资料的基础上，最终制定了《浙江省居民对消费市场现状的满意度调查问卷》。问卷由六部分组成：第一部分：问卷说明；第二部分：调查者基本信息；第三部分：全国统一大市场认知度调查表；第四部分：消费市场现状的满意度及重要性调查表；第五部分：统一大市场各消费场景的需求度及影响程度调查表；第六部分：统一大市场建设中的未来消费期望调查表。

2) 问卷发放与回收。本研究对浙江省内的各个城市(杭州市、温州市、宁波市、金华市、台州市、嘉兴市、绍兴市、湖州市、丽水市、衢州市、舟山市)的不同群体(性别、年龄、职业与学历)进行问卷调查，并采用分层抽样法确定各市调查样本数量。问卷发放形式采取线上线下多种方式进行。问卷发放共历时三个月，累计发放 604 份问卷，收回 604 份，问卷回收率为 100%；剔除 58 份无效问卷，有效回收 546 份问卷，有效回收率为 90.40%。

2.2.2. 访谈

针对不同性别、年龄、职业与学历的浙江省市民，选取了普通民众、个体经营户、公司职员以及政府工作者等 15 位市民进行访谈，访谈时间维持在 15 分钟左右，访谈内容主要包含访谈对象对全国统一大市场的看法、全国统一大市场所带来的影响以及阻碍全国统一大市场建设的因素等。通过访谈可更清晰地了解到人们对全国统一大市场的看法，不局限于固定的选项，但数据收集进度慢，人力和成本较高，愿意被访谈者也较少。

3. 信效度检验

出于对问卷设计目的考虑，为了解市民对当今市场现状的真实评价，市民对当今市场现状的满意度以及重要性两个维度是本次调研的核心重点。为确保调查问卷具有较高的可靠性，本研究使用 Cornbach's Alpha 系数对问卷进行信度检验。通常认为， α 系数大于 0.9，则表明问卷相当可靠，且 α 系数越高，表明问卷可信度越好。

由表 1 可知，市民对当今市场现状的满意度与重要性两个维度的 Cornbach's Alpha 系数均大于 0.9，说明问卷具有良好的内部一致性，具备较高的信度。

Table 1. Test of reliability

表 1. 信度检验

量表维度	Cornbach's Alpha	项数
市场现状满意度	0.920	11
市场现状重要性	0.949	11

问卷效度检验主要用于验证问卷所测内容的有效程度。本次采用 KMO 检验和 Bartlett 球形检验的方法对问卷的 11 个问项进行验证。

一般认为，在社会调查中，KMO 大于 0.5、Bartlett 球形检验的 P 值小于 0.001 则说明问卷效度合理。由表 2 可知，本研究样本数据的 KMO 统计值为 0.927，Bartlett 球形检验的近似卡方值为 4102.672，P 值

小于 0.001, 即问卷效度合理, 可以开展研究。

Table 2. KMO and Bartlett's test of sphericity
表 2. KMO 和 Bartlett 球形检验

	Kaiser-Meyer-Olkin 度量	0.927
	近似卡方	4102.672
Bartlett 球形检验	df	55
	Sig	0

4. 问卷描述性统计分析

4.1. 问卷基本情况分析

在 546 份有效问卷中, 男性 248 名(45%); 女性 298 名(55%), 男女比例接近 1:1。年龄上, 18 岁以下 16 人(2.93%); 18~25 岁 308 人(56.41%), 占据一半以上; 26~35 岁 106 人(19.41%); 36~55 岁 102 人(18.68%); 55 岁以上 14 人(2.57%)。学历层面, 初中及以下 29 人(5.31%); 高中 70 人(12.82%); 大学 383 人(70.15%), 占比约 7 成; 硕士及以上 64 人(11.72%)。以职业来看, 学生 112 人, 占比 20.51%; 服务行业 64 人, 占比 11.72%; 教育行业 55 人, 占比 10.07%; 医护行业 85 人, 占比 15.57%; 公务员 120 人, 占比 21.98%; 公司职员 56 人, 占比 10.26%; 其他行业 54 人; 占比 9.89%。

其中 9% 的市民完全信任全国统一大市场的建立, 52% 的市民比较信任全国统一大市场的建立, 33% 的市民对全国统一大市场的建立保持中立, 仅有 6% 的市民不信任甚至完全不信任全国统一大市场的建立。

同时有 13.19% 的市民非常认同全国统一大市场能够提升消费信心, 有 52.20% 的市民认同全国统一大市场能够提升消费信心, 有 31.32% 的市民对此观点表示中立, 而仅有 3.3% 的市民不认可甚至完全不认可全国统一大市场能够提升消费信心。

而对于“是否存在好的产品未能得到好的发展”这一问题, 则有 65.38% 的人认为确实有一些优秀的产品始终没能得到好的发展。对此, 本文就“如何有效发展这些产品”进行了进一步调查统计, 并且得到以下结论: 71.79% 的人认为价格优势是将产品引入大众视野的重要因素; 其次是政策扶持、销售渠道与生产规模, 分别有 64.84%、62.45% 与 57.33% 的认同率, 知名度与促进产业科技化、创新化也分别有 51.65% 与 46.52% 的认同率。

4.2. 消费市场现状的满意度及重要性的描述分析

为确定市民对每一个评测指标的满意程度和重要程度, 从而突出他们对当今市场现状的评价。本文让市民自主决定各个指标的满意度, 利用问卷调查了解他们对各评测指标的满意程度, 从而确定其满意度。同一指标的满意程度和重要程度, 分别采用里克特 5 级正向度量法[6]对每个指标的满意程度和重要程度进行赋值, 程度由低到高逐渐增加, 满意程度包括“不满意、不太满意、一般、比较满意、非常满意”5 个程度, 重要程度包括“不重要、不太重要、一般、比较重要、非常重要”5 个程度, 分别给予 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分。

利用下列公式计算市民对当今市场现状指标的满意程度:

$$S_i = \sum_{j=1}^5 x_j y_{ij} \quad (1)$$

利用下列公式计算市民对当今市场现状指标的重要程度:

$$V_t = \sum_{j=1}^5 s_j t_{ij} \tag{2}$$

其中， S_i 为市民对第 i 个指标的满意度； x_j 表示指标对应为 j 时的分值； y_{ij} 表示第 i 项指标满意程度指标为 j 时的市民占总人数的比例； V_t 为市民对第 t 个指标的重要度； s_j 表示指标对应为 j 时的分值； t_{ij} 表示第 t 项指标重要程度指标为 j 时的市民占总人数的比例。

本研究根据公式计算出市民对当今市场现状的满意度以及重要度，利用 SPSS 软件将满意度以及重要度标准化处理，结果如表 3 所示。

Table 3. Standardized processing results for satisfaction and importance
表 3. 满意度及重要度标准化处理结果

测评指标	满意度	重要度	标准化满意度	标准化重要度
市场竞争(C1)	3.30	3.75	-0.26	-2.37
市场物价(C2)	3.01	3.99	-1.52	-0.27
市场监管(C3)	3.18	4.05	-0.78	0.23
消费成本(C4)	3.01	4.00	-1.53	-0.25
消费安全(C5)	3.37	4.18	0.07	1.40
消费环境(C6)	3.45	4.01	0.40	-0.17
产权保护(C7)	3.33	4.07	-0.14	0.43
物流运输(C8)	3.68	4.06	1.41	0.31
售后保障(C9)	3.42	4.17	0.25	1.23
产品多样性(C10)	3.67	3.95	1.38	-0.62
市场经济体系(C11)	3.52	4.03	0.71	0.07

5. 四分图模型分析及统一大市场期望分析

5.1. 消费市场现状的满意度及重要性分析

针对满意度、重要度研究，目前使用较普遍的分析模型为四分图模型[7]。四分图模型又可称为重要因素推导模型，是用于定性研究的一种诊断模型。首先通过问卷调查列出当今市场现状的所有方面指标，并设置满意度和重要性两个属性，根据市民对该方面指标的满意程度与重要程度的打分，将当今市场现状的各因素归进 4 个象限内，按照分类的结果对这些因素进行分析。

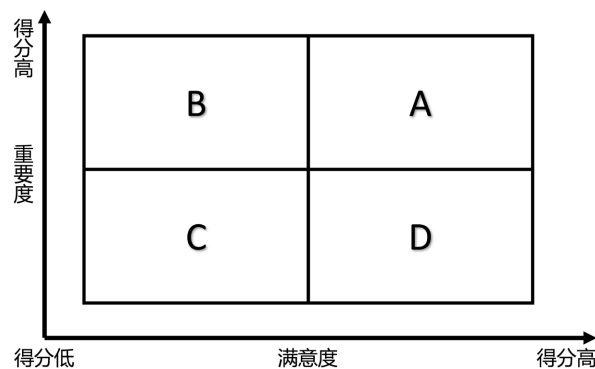


Figure 1. Quadrant diagram model
图 1. 四分图模型

由图 1 可知，横轴表示对当今市场现状各方面指标的满意度情况，纵轴则是对当今市场现状各方面指标的重要程度情况。其中，A 区——优势区，B 区——修补区，C 区——机会区，D 区——维持区。

5.1.1. 当今市场现状评价指标体系的建立

从当今市场的市场角度、消费角度以及其他角度三个维度，共整理出 11 个评价指标，初步确定市民对当今市场现状满意度和期待值的测评指标体系，如表 4 所示。

Table 4. Evaluation index system of citizens' satisfaction with the current market status
表 4. 市民对当今市场现状满意度的测评指标体系

一级指标	二级指标	三级指标
对当今市场现状满意度指数(A)	对市场方面的满意度指数(B1)	市场竞争(C1)
		市场物价(C2)
		市场监管(C3)
	对消费方面的满意度指数(B2)	消费成本(C4)
		消费安全(C5)
		消费环境(C6)
	对其他方面的满意度指数(B3)	产权保护(C7)
		物流运输(C8)
		售后保障(C9)
		产品多样性(C10)
		市场经济体系(C11)

5.1.2. 四分图分析结果

根据表 3 标准化后的数据，以市民对当今市场现状各指标的标准化满意度为横坐标 x ，以市民对当今市场现状的标准化期待值为纵坐标 y ，绘制出市民对于当今市场现状满意度的四分图，结果如图 2 所示。

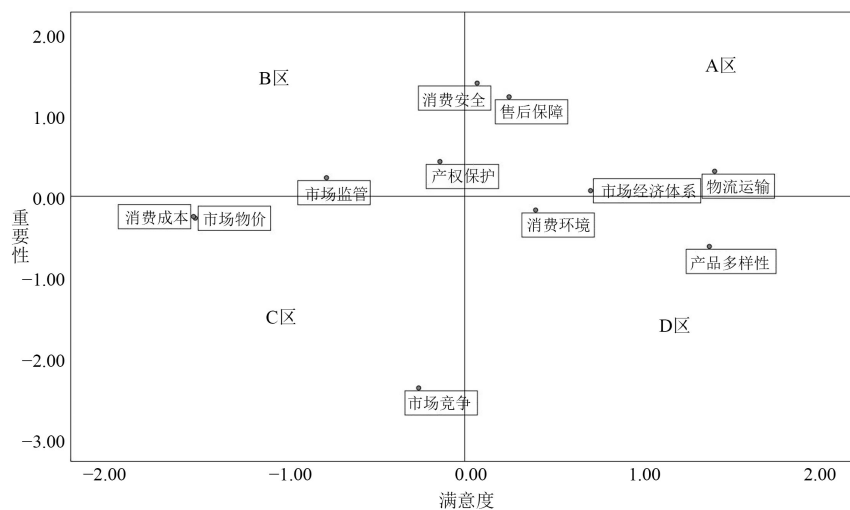


Figure 2. Quadrant diagram of citizens' satisfaction with the current market status
图 2. 市民对于当今市场现状满意度的四分图

A 区——优势区，即市民对当今市场现状的满意度与重要度均较高的区域。共有四项指标落于该区域，分别为消费安全、售后保障、市场经济体系以及物流运输。说明市民对当今市场的这四项指标非常重视以及关注，同时对这四项指标还是比较满意的。因此，在全国统一大市场的建设过程中，这四项指标要继续保持，并可以进一步优化使民众更加满意。

B 区——修补区，即市民对当今市场现状的重要度认知较高，但满意度较低的区域。共有两项指标落入该区域，分别为市场监管和产权保护。随着社会的不断发展、法律的不断普及，市场监管和产权保护意识已深入人心，因此市民对这两项指标的重要度认知较高。但市场监管不到位、产权保护不到位的例子还时有发生，目前市民对这两项指标的满意度也是较低的。因此，在全国统一大市场的建设过程中，市场监管和产权保护的法律法规需要不断完善，面面俱到，不给不法分子钻法律的漏洞，有机可乘。

C 区——机会区，即市民对当今市场现状的满意度与重要度均较低的区域。共有三项指标落于该区域，分别为消费成本、市场物价以及市场竞争。说明这三项指标并不是市民非常看重的问题，同时满意度评价也较低，但影响并不大，因此并不是市民认为急需解决的问题，应该视情况而定。因此，在全国统一大市场的建设过程中，可以暂缓对这三项指标所存在问题的解决，先解决市民认为急需解决的问题。

D 区——维持区，即市民对当今市场现状的满意度认知较高，但重要度认知较低的区域。共有两项指标落于该区域，分别为消费环境和产品多样性。随着社会经济的不断发展，消费环境也在日益完善，各式各样的产品也鱼贯而出，因此市民对这两项的满意度都是比较高的，也因为消费环境和产品多样性已相对完善，市民认为这些指标继续发展的重要性相对较低。因此，在全国统一大市场的建设过程中，可以保持这两项指标的优势，同时可以减少关注这一部分的问题，着重解决更重要的指标问题。

5.2. 统一大市场期望分析

通过 Kendall 一致性检验剔除此问题中的无效样本(即排序不完整的样本)，对剩余 386 份完整样本采用非参数检验 Kendall's 检验法来检验不同的调查者的看法，调用 SPSS 得到结果如表 5 所示。

Table 5. Mean rank results for each expectation

表 5. 各期望的秩均值结果

期望	秩均值
商品和服务市场提质增效	2.09
推进商品市场创新发展	3.85
完善市场运行和监管规则	2.76
高效的物质流通与信息交互，优化共享	4.39
商品价格更加亲民，消费成本降低	3.48
增加就业选择，使优秀人才站到对应岗位上	5.25
健全统一的社会信用制度，推进社会信用立法	6.18

由表 5 可知，“商品和服务市场提质增效”的平均秩为 2.09，“推进商品市场创新发展”的平均秩为 3.85，“完善市场运行和监管规则”的平均秩为 2.76，“高效的物质流通与信息交互，优化共享”的平均秩为 4.39，“商品价格更加亲民，消费成本降低”的平均秩为 3.48，“增加就业选择，使优秀人才站到对应岗位上”的平均秩为 5.25，“健全统一的社会信用制度，推进社会信用立法”的平均秩为 6.18。检验统计量的结果如表 6 所示，渐进显著性小于 0.001，故被调查者对此具有一致看法。在分析结果中，排在前两位的是“增加就业选择，使优秀人才站到对应岗位上”和“健全统一的社会信用制度，推进社

会信用立法”，说明大众更加认为全国统一大市场的建设着重在于人才与社会信用度。

Table 6. Test result of “What can the national unified large market bring?”

表 6. “希望全国统一大市场能带来什么”的检验结果

N	Kendall WA	卡方	df	P
386	0.459	1062.470	6	<0.001

Kendall 协调系数

6. 结论

根据四分图模型结果可知，其中浙江省市民对当今市场的消费安全、售后保障、市场经济体系以及物流运输这四项指标的满意度和重视度均较高，而对市场监管和产权保护的重要度认知较高，但满意度较低。此外，消费成本、市场物价以及市场竞争的满意度与重要度均较低；消费环境和产品多样性的满意度认知较高，但重要度认知较低，说明这五项指标并不是市民非常看重的问题，可以减少对这一部分问题的关注，着重解决更重要的指标。因此，在全国统一大市场的建设过程中，首先要继续保持消费安全、售后保障、市场经济体系以及物流运输这四项指标的水平，并进一步优化，还要对市场监管和产权保护的法律法规不断完善，面面俱到，不给不法分子钻法律的漏洞。

此外，在期望分析结果中，可以看到排在前两位的是“增加就业选择，使优秀人才站到对应岗位上”和“健全统一的社会信用制度，推进社会信用立法”。因此，在全国统一大市场的建设过程中，要着重于完善人才的培养制度、提高社会信用度，为优秀人才提供更多的机会。

总之，建设全国统一大市场是一个系统性的工程，随着消费者对全国统一大市场的认同度和信任度的提高，统一大市场的建设必然将逐步推进下去。因此，现有市场的不足之处也会有所改善，市场监管也会更加完善，更多的市场行为将会有法可依，市场物价也会更为合理，市场竞争环境也会更加健康，优秀人才的培养平台也会更加丰富。

基金项目

嘉兴南湖学院 2022 年度大学生科研训练计划(SRT)，项目代码：8517223016。

参考文献

- [1] 韩文龙, 张瑞生. 加快建设全国统一大市场的深刻内涵、重大意义与实践路径[J]. 中共杭州市委党校学报, 2022, 20(4): 79-88.
- [2] 张磊, 黄世玉. 构建基于全国统一大市场的新发展格局: 逻辑方向、堵点及路径[J]. 深圳大学学报(人文社会科学版), 2022, 39(3): 74-84.
- [3] 陈钊, 寇宗来, 刘瑞明, 等. 如何认识与加快建设全国统一大市场(笔谈) [J/OL]. 产业经济评论, 2022: 1-16. <https://doi.org/10.19313/j.cnki.cn10-1223/f.20220613.001>
- [4] 赵成伟, 游志斌, 蓝琳琳. 新时期构建创新要素全国统一大市场[J]. 上海商学院学报, 2023, 24(1): 37-47.
- [5] 苏剑, 邵宇佳. 全国统一大市场建设的内涵、现状与政策建议[J]. 新疆师范大学学报(哲学社会科学版), 2022, 43(6): 98-109.
- [6] 张成全, 吴雪贤. 基于四分图模型的农村公路满意度调查与研究——以杭州市余杭区农村公路建设为例[J]. 公路与汽运, 2023(3): 24-28.
- [7] 周霞, 王楠, 毕添宇, 等. 高质量发展导向下国家级新区空间优化——基于双效评价与四分图分析[J]. 城市发展研究, 2021, 28(6): 1-7.