

城市居民公共服务满意度及其影响因素研究

——基于CGSS2015实证分析

周贝贝

上海工程技术大学, 上海

收稿日期: 2022年4月11日; 录用日期: 2022年5月6日; 发布日期: 2022年5月17日

摘要

政府工作报告中提出要“推动高质量发展, 创造高品质生活”, 而公共服务满意度是城市居民“高品质”生活的重要标志。论文利用中国综合社会调查(2015年)的详细数据考察城市居民公共服务的满意度, 并采用OLS经济模型分析哪些因素对城市居民公共服务满意度产生影响。结果发现, 1) 我国城市居民对公共服务的评价处于较满意水平。2) 政治参与、社会经济地位、阶级认同、主观幸福感、社会信任和社会公平感均能显著影响居民公共服务满意度。3) 论文针对关键影响因素提出相应对策建议。

关键词

公共服务, 满意度, 城市居民

Research on Public Service Satisfaction of Urban Residents and Its Influencing Factors

—Empirical Analysis Based on CGSS2015

Beibei Zhou

Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Apr. 11th, 2022; accepted: May 6th, 2022; published: May 17th, 2022

Abstract

The government work report proposes to “promote high-quality development and create high-quality life”, and public service satisfaction is an important symbol of “high-quality” life of urban residents. This paper uses the detailed data of China Comprehensive Social Survey (2015)

Email: 1947447686@qq.com

to investigate the satisfaction of urban residents with public services, and uses OLS economic model to analyze which factors affect the satisfaction of urban residents with public services. The results show that: 1) urban residents in China are satisfied with the evaluation of public services. 2) Political participation, socio-economic status, class identity, subjective well-being, social trust and social equity can all affect residents' satisfaction with public services. 3) The paper puts forward corresponding countermeasures and suggestions for the key influencing factors.

Keywords

Public Service, Satisfaction, Urban Residents

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. 引言

我国政府公共服务供给的质量和效率影响着国家治理体系治理能力现代化的实现，如何不断优化公共服务供给，让公众获得最大满意度，感受美好城市生活，是我国政府面临的难题。公共服务满意度体现了公众对政府工作的支持与认可度，是政府工作绩效的一项重要评价指标，可以在一定程度上提升政府公共服务的质量。“两会”中提到的2022年政府工作任务之一就是不断提升公共服务水平，着力解决人民群众普遍关心关注的民生问题。十九大报告中也强调要完善公共服务体系，保障群众基本生活。可见，我国政府对满足公众公共服务的重视程度。自习总书记提出“让人民群众有更多获得感”以来，公众的主观满意度受到社会和学界的很大重视，而满意度成为当前测量政府公共服务绩效的主要方式[1]。论文从居民对基本公共服务满意度状况进行客观描述，深入分析影响居民公共服务满意度的因素，以期政府等相关机构组织优化公共服务供给提供对策借鉴。

2. 文献回顾

论文梳理了学界有关公共服务满意度方面的研究，发现学界对其研究主要体现在以下两方面。

2.1. 关于公共服务满意度的影响因素

学界聚焦于公共服务满意度的影响因素，探索如何为政府优化公共服务提供依据。冯菲等学者在一项调查中发现，地方政府公信力、个人效能感、个人幸福感和政府效能能显著影响公共服务的满意度[2]。赵霞、丁欣学者利用中国综合社会调查大数据从个体、社会、政府三个层面来分析其如何影响公共服务满意度，据此提出相关政策建议[3]。

2.2. 关于公共服务满意度测评体系、测评模型研究

学界有关公共服务研究的另一部分焦点集中在构建公共服务满意度测评体系、测评模型等方面。刘武等学者应用结构方程模型测量沈阳市公共服务部门的顾客满意度，建立了适用于地方行政服务大厅的满意度指数模型[4]。李永生以理论和实际情况为基础建立了公共服务与居民满意度之间的逻辑关系，提出政府规划公共服务时要充分考虑居民的满意度，以其为测评指标[5]。刘娟等学者借鉴国外有关测评方法并结合北京市实际情况，设计了一套合理的可评价指标体系，为相关部门提供可靠的参考依据[6]。

从上述文献梳理中发现目前学界在讨论公共服务满意度的影响因素时，在变量选取方面存在差异性

且缺乏选取依据,同时,大多研究在实证分析方面区域覆盖性不够全面,基于此,本研究将利用中国综合社会调查数据(CGSS2015)系统地探析我国城市公共服务满意度及其影响因素,以期为优化政府服务和社会保障体系完善提供经验借鉴。

3. 研究设计

3.1. 数据来源

论文的数据来源于中国综合社会调查(CGSS2015),此调查数据权威全面系统且信效度较高,问卷中包含了本论文所用的相关因变量和自变量,和论文研究目的非常契合。该项目共收集了 10,968 份有效问卷,结合本文研究目的,只保留了城市户口数据,对相关变量进行筛选、剔除,最终得到有效样本量 2648 个。

3.2. 变量选取

论文研究目的为探讨公共服务满意度影响因素,故选取公共服务满意度作为被解释变量,结合学界大多研究及现实情况,把社会经济地位、社会信任、社会公平感、主观幸福感、阶级认同、及政治参与 6 个变量作为解释变量,对应问卷中的问题为 b1、a33、a35、a36、a431、a44。控制变量选取为一般人口统计学变量:性别、民族、年龄、健康状况、教育年限 5 个变量。论文变量具体定义及赋值情况见表 1。

Table 1. Variable assignment and its research hypothesis

表 1. 变量赋值及其研究假设

| 变量 | 操作化变量 | 变量说明 | 研究假设 |
|-----|---------|--|------|
| 因变量 | 公共服务满意度 | 0~20 (分) = 完全不满意 20~40 (分) = 不满意 40~60 (分) = 一般 60~80 (分) = 满意 80~100 (分) = 完全满意 | |
| 自变量 | 政治参与 | 1 = 否、2 = 是 | H1 正 |
| | 社会经济地位 | 1 = 较低、2 = 差不多、3 = 较高 | H2 正 |
| | 阶级认同 | 有 10 个等距划分 1 为最低,依次升高 | H3 正 |
| | 主观幸福感 | 1 = 非常不幸福 2 = 比较不幸福 3 = 说不幸福或不幸福 4 = 比较幸福 5 = 非常幸福 | H4 正 |
| | 社会信任 | 1 = 非常不同意 2 = 比较不同意 3 = 说不上同不同意 4 = 比较同意 5 = 完全同意 | H5 正 |
| | 社会公平感 | 1 = 完全不公平 2 = 比较不公平 3 = 说不上公平也不是不公平 4 = 比较公平 5 = 完全公平 | H6 正 |

Continued

| | | | |
|------|------|--|--|
| | 性别 | 1 = 女、2 = 男 | H7 反 |
| | 民族 | 1 = 汉族、2 = 少数民族 | H8 反 |
| | 年龄 | 以 2015 年为基准, 转化为年龄变量 | H9 正 |
| 控制变量 | 教育年限 | 1 = 没有受过任何教育 6 = 小学或私塾 9 = 初中 12 = 高中或职中 15 = 大专 16 = 本科 19 = 研究生及以上 | H10 正 |
| | | 健康状况 | 1 = 很不健康 2 = 比较不健康 3 = 一般 4 = 比较健康 5 = 很健康 |

3.3. 模型设置

“公共服务满意度”为论文的被解释变量, 属于数值型变量, 所以在分析数据时采用多元线性回归 OLS 模型来探讨各变量是如何对公共服务满意度产生影响的。论文建立研究模型如下:

$$E(y) = a_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \dots + \beta_k x_k + \varepsilon \quad \#(1)$$

一共有 i 个解释变量(自变量), x 是影响到因变量发生变化的一系列自变量。 a_0 是截距项, β 是自变量的参数向量, ε 是随机扰动项。

4. 实证分析结果

4.1. 城市居民公共服务满意度量表打分情况

由表 2 可得, 总体来看, 城市居民的公共满意度处于较满意水平, 公共服务满意度的总的得分为 67.62 分, 总的标准差为 17.90 分, 公共教育服务为最高均值得分, 基本住房保障为最低均值得分。

Table 2. Scoring status of urban residents' public service satisfaction scale

表 2. 城市居民公共服务满意度量表打分状况

| 变量 | 样本量 | 均值 | 标准差 |
|--------------|------|-------|-------|
| 总的公共服务满意度 | 2648 | 67.62 | 17.90 |
| 公共教育服务 | 2648 | 71.25 | 17.16 |
| 医疗卫生公共服务 | 2648 | 67.28 | 18.03 |
| 基本住房保障公共服务 | 2648 | 64.13 | 19.80 |
| 社会管理公共服务 | 2648 | 67.45 | 17.15 |
| 劳动就业公共服务 | 2648 | 64.83 | 18.48 |
| 社会保障公共服务 | 2648 | 67.60 | 17.93 |
| 低保、灾害管理等公共服务 | 2648 | 67.24 | 18.48 |
| 公共文化与体育公共服务 | 2648 | 69.01 | 16.82 |
| 城乡基础设施公共服务 | 2648 | 69.77 | 17.33 |

4.2. VIF 检验

在对论文数据进行回归分析之前，需要利用 VIF 对数据是否存在多重共线性进行检验，结果如表 3 所示，平均 VIF 值为 1.25，各变量间最大的 VIF 是 1.65，均小于 10，可知变量间不存在严重的多重共线性问题。

Table 3. VIF inspection

表 3. VIF 检验

| 性别 | 民族 | 年龄 | 教育年限 | 健康状况 | 政治参与 | 社会经济地位 | 阶级认同 | 幸福感 | 社会信任 | 社会公平感 |
|------|------|------|------|------|------|--------|------|------|------|-------|
| 1.03 | 1.01 | 1.65 | 1.44 | 1.30 | 1.08 | 1.27 | 1.31 | 1.26 | 1.16 | 1.24 |

4.3. 城市居民公共服务满意度的模型结果分析

论文建构了 7 个模型对相关解释变量如何影响被解释变量进行分析。

模型 1 先加入控制变量，模型 2 加入社会经济地位变量，模型 3 加入社会信任变量，模型 4 加入社会公平感变量，模型 5 加入主观幸福感变量，模型 6 加入阶级认同变量，模型 7 加入政治参与变量。表 4 为各模型的统计结果分析。

Table 4. Analysis of influencing factors model of public service satisfaction

表 4. 公共服务满意度影响因素模型分析

| 变量 | 公共服务满意度 | | | | | | |
|----------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | 模型 1 | 模型 2 | 模型 3 | 模型 4 | 模型 5 | 模型 6 | 模型 7 |
| sex | 0.001 (0.029) | -0.002 (0.029) | 0.005 (0.029) | 0.020 (0.029) | 0.016 (0.028) | 0.000 (0.029) | 0.011 (0.028) |
| nation | -0.123* (0.064) | -0.144** (0.065) | -0.115* (0.064) | -0.130** (0.064) | -0.151** (0.063) | -0.117* (0.064) | -0.117* (0.062) |
| age | 0.004*** (0.001) | 0.003*** (0.001) | 0.003** (0.001) | 0.002** (0.001) | 0.002** (0.001) | 0.002** (0.001) | 0.002** (0.001) |
| educ_y | -0.007 (0.004) | -0.008* (0.004) | -0.012*** (0.004) | -0.013*** (0.004) | -0.009** (0.004) | -0.010** (0.004) | -0.007* (0.004) |
| health | 0.077*** (0.016) | 0.077*** (0.016) | 0.060*** (0.016) | 0.055*** (0.016) | 0.038** (0.016) | 0.066*** (0.015) | 0.058*** (0.015) |
| elect | | 0.100*** (0.031) | | | | | |
| e_status | | | 0.166*** (0.027) | | | | |
| class | | | | 0.075*** (0.009) | | | |

Continued

| | | | | | | | |
|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| happiness | | | | | 0.176*** | | |
| | | | | | (0.019) | | |
| trust | | | | | | 0.118*** | |
| | | | | | | (0.015) | |
| fair | | | | | | | 0.196*** |
| | | | | | | | (0.014) |
| _cons | 3.285*** | 3.220*** | 3.146*** | 3.140*** | 2.824*** | 2.999*** | 2.791*** |
| | (0.134) | (0.137) | (0.136) | (0.134) | (0.140) | (0.137) | (0.135) |
| N | 2636 | 2608 | 2621 | 2620 | 2630 | 2630 | 2629 |
| R ² | 0.015 | 0.020 | 0.029 | 0.038 | 0.048 | 0.038 | 0.080 |

注: Standard errors in parentheses; *P < 0.1, **P < 0.05, ***P < 0.01。

模型 1 主要考察性别、年龄、民族、教育年限和健康状况等变量对公共服务满意度的影响。统计结果显示,不考虑其他因素时,女性比男性获得更低的公共服务满意度,但不具有统计学意义上的显著性。从民族特征来看,汉族居民对基本公共服务的总体满意度高于少数民族居民。从年龄来看,结果显示,年龄越高的人对公共服务满意度越高且有显著差异性($P < 0.01$)。从受教育年限来看,受教育年限越高的人群公共服务满意度越低,但不具有统计学意义上的显著性。从健康状况来看,身体健康状况越好的的人群对公共服务满意度更高,且不同健康状况的居民对基本公共服务的总体满意度有显著差异($P < 0.01$)。H8、H9、H11 通过检验。

模型 2 控制了性别、民族、年龄等人口学特征因素的变量,加入政治参与指标来考察其公共服务满意度的影响。结果表明有政治参与的居民对基本公共服务的满意度比没有政治参与的居民要高,这可能是由于,居民参与政治生活积极,可以有效地增加与政府间的沟通和交流,促使政府提升公共服务质量。此外,参与政治生活的同时,还可以有效监督政府公共服务的决策,政府可以及时进行调整和优化,促使政务信息公开,这些政治参与都会使得居民提升对公共服务的评价和满意度。假设 1 得到验证。

模型 3 增加了居民的社会经济地位,目的在于检验居民的经济情况对基本公共服务满意度的影响。结果显示,社会经济地位与对公共服务满意度呈正相关关系,个体在物质生活及精神生活都得到满足的情况下,对政府的相关管理就会更加支持,这也会影响其对公共服务的评价,倾向于对公共服务做出更高的评价和满意度。假设 2 得到验证。

模型 4 加入了阶级认同变量,可以看出居民所处的社会阶层越高其对基本公共服务的满意度越高。即人们主观上对自己所处社会阶层的感受会影响其对公共服务的评价。侯江红学者指出即居民所处的社会阶层与其对基本公共服务的满意度呈正相关。所处社会阶级越高的人群,通常能接触到更优质的公共服务资源,对公共服务满意度也更持肯定和正向评价[7]。假设 3 得到验证。

模型 5 加入了居民的主观幸福感来考察其对公共服务满意度的影响,结果表明在控制了其他变量的情况下,居民的主观幸福感越强对基本公共服务的满意度越高。黄祥庚等学者基于 CGSS2015 数据分析发现个人幸福感对公共服务公众满意度有着显著的正面影响[8]。假设 4 得到验证。

模型 6 加入了社会信任变量来考察其对公共服务满意度的影响,结果显示,社会信任感越强的人对公共服务的满意度越高。信任决定社会命运。公众对政府的信任是政府执政合法性的基石,对社会的信任是社会稳定的前提。针对当前新冠疫情常态化的情况,公众对政府的信任也是战胜疫情的重要保障[9]。

假设 5 得到验证。

模型 7 加入了社会公平感来考察其对公共服务满意度的影响,可以看出居民的公平感越强对基本公共服务的满意度越高。“不患寡而患不均”是我国自古至今流传的谚语,可见公平感会在很大程度上影响居民对政府及公共服务的评价。假设 6 得到验证。

模型 2、3、4、5、6、7 在模型 1 的基础上引入了政治参与变量、社会经济地位变量、阶级认同变量、主观幸福感变量、社会信任变量、社会公平感变量,结果显示,在控制社会人口特征的基础上,与模型 1 相比,模型 2、3、4、5、6、7 调整后 R^2 在提高,说明模型的解释力度在增强,且对公共服务满意度都呈现正向的显著关系。

5. 结果与讨论

公共服务满意度在一定程度上属于公众的主观认知,受到很多因素影响,不同的人群对公共服务所作出的评价是不同的。论文以 CGSS2015 的调查数据为依据,分析了我国城市居民的公共服务满意度及其影响因素,结果表明,城市居民的公共服务总体满意度处于较满意水平,在某些方面仍存在很大改进空间,需要政府、社会及个人共同努力提升公共服务水平,打造和谐友好社会,完善社会保障体系。从影响因素上分析,年龄、健康、社会公平感、阶级认同、社会信任、主观幸福感、政治参与、社会经济地位均能正向地显著影响到城市居民公共服务满意度。

针对论文研究结果,结论及政策建议可归结为以下几方面。第一,针对社会经济地位和阶级认同影响因素,可看出其与公共服务满意度呈显著的正相关关系,所以,政府可以通过一系列措施扩大中等收入群体,缩小全社会的贫富差距,打造“扁平型”社会,使不同社会阶层的人群减少贫富心理落差,增加美好生活的获得感,从而对政府的相关政策、公共服务产生更多的认同感,提高其对公共服务的满意度。第二,针对社会信任、社会公平感以及主观幸福感主观类影响因素,政府可与居民之间建立相关的信任沟通机制来提升市民对政府的信任感,研究表明,在相等的公共服务水平下,公众对政府越信任,其对政府相关服务的满意度也就越高。同时也要尽可能实现基本公共服务均等化,满足居民对公共服务的基本需求,但也要防止“平均主义”的出现,使居民最大程度地感受到幸福。第三,针对政治参与影响因素,我国建设服务型政府理应考虑居民的政治参与,进入新时代以来,越来越多的公众希望能够参与政治生活,表达个人诉求,加上互联网的不断更新发展,居民参与政治生活的途径也多种多样,面对公众日益增长的政治参与诉求,政府要及时、主动、积极回应,建立多元化、多样性的回应机制满足居民的政治生活诉求,从而提升公共服务满意度。

总而言之,公共服务事关民众福祉,我国政府要不断加大对公共服务资源的投资与支持,充分了解居民需求,建立需求导向的公共服务供给机制,确保居民在享受基本公共服务的基础上,不断提供更加优质的公共服务,完善公共服务体系,实现城市居民的高品质生活,促进社会的高质量发展。

参考文献

- [1] 吴建南,章磊,李贵宁. 地方政府绩效指标设计框架及其核心指标体系构建[J]. 管理评论, 2009, 21(11): 121-128.
- [2] 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.
- [3] 赵霞,丁欣. 我国公共服务满意度的影响因素研究——基于 CGSS 的实证分析[J]. 中国劳动, 2020(3): 41-55. <https://doi.org/10.19390/j.cnki.chinalabor.2020.03.004>
- [4] 刘武,刘钊,孙宇. 公共服务顾客满意度测评的结构方程模型方法[J]. 科技与管理, 2009, 11(4): 40-44. <https://doi.org/10.16315/j.stm.2009.04.028>
- [5] 李永生. 地方政府公共服务居民满意度测评体系构建分析[J]. 领导科学, 2017(17): 19-21.

<https://doi.org/10.19572/j.cnki.ldkx.2017.17.005>

- [6] 刘娟, 黄惠, 郝冉. 北京市公共服务满意度指数调查研究[J]. 首都经济贸易大学学报, 2007(5): 77-85.
- [7] 侯江红, 刘文婧. 城乡居民对基本公共服务满意度的对比分析——基于 2013 年中国综合社会调查数据[J]. 华北电力大学学报(社会科学版), 2017(5): 81-92. <https://doi.org/10.14092/j.cnki.cn11-3956/c.2017.05.014>
- [8] 黄祥庚, 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] 保海旭. 信任对公共服务满意度的影响及其区域差异化研究——基于 CGSS2015 年中国 28 个省份的截面数据[J]. 管理评论, 2021, 33(7): 301-312. <https://doi.org/10.14120/j.cnki.cn11-5057/f.2021.07.024>