

政府公共服务满意度及其影响因素

——基于CGSS2015数据的实证分析

唐安妮

重庆大学公共管理学院, 重庆

收稿日期: 2022年1月24日; 录用日期: 2022年2月9日; 发布日期: 2022年2月16日

摘要

文章利用中国综合社会调查(CGSS) 2015的全国8864个居民样本, 探究政府公共服务满意度现状, 并且从公共服务受众特质视角来分析政府公共服务满意度的影响因素。总体来说, 政府提供的公共服务是令人满意的。在公共服务总体的四个维度里, 人们对于公共服务资源分布的均衡程度的满意度最低, 公共服务资源获取的便利程度的满意度最高。通过对公共服务现状了解, 进而从公共服务受众特质的视角出发, 探究公共服务满意度的影响因素, 研究发现, 家庭经济状况、社会阶层认同、社会道德都对政府公共服务满意度有着显著的正向影响, 而受教育程度对政府公共服务满意度有着显著的负向影响。

关键词

政府, 公共服务满意度, 受众特质, 服务型政府

Government Public Service Satisfaction and Its Influencing Factors

—Empirical Analysis Based on CGSS2015 Data

Anni Tang

School of Public Policy and Administration, Chongqing University, Chongqing

Received: Jan. 24th, 2022; accepted: Feb. 9th, 2022; published: Feb. 16th, 2022

Abstract

This paper uses 8864 residents' samples from China Comprehensive Social Survey (CGSS) 2015 to explore the current situation of government public service satisfaction, and analyzes the influen-

cing factors of government public service satisfaction from the perspective of public service audience characteristics. On the whole, the public services provided by the government are satisfactory. In the four dimensions of public service, people have the lowest satisfaction with the balanced distribution of public service resources and the highest satisfaction with the adequacy of public service resources. Through the understanding of the current situation of public service, and then from the perspective of the characteristics of the public service audience, this paper explores the influencing factors of public service satisfaction. The study found that family economic status, social class identity and social morality have a significant positive impact on the government's public service satisfaction, while the level of education has a significant negative impact on the government's public service satisfaction.

Keywords

Government, Public Service Satisfaction, Audience Characteristics, Service-Oriented Government

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

随着社会的发展，特别是在本世纪初党和国家领导人提出转变政府职能，建立服务型政府之后，人们对于政府提供公共服务的声音越来越强烈，而提供公共服务正在成为我国政府建设的重要途径。政府如何实现公共服务的有效供给，尽可能地满足公众对公共服务的需求，已成为极其重要和迫切需要解决的问题。在这种社会背景下，公共服务满意度迅速引起人们的关注，成为建设服务型政府的重点。

建设成为人民满意的服务型政府是我国政府坚持不懈的追求目标。党的十九大报告明确提出：新时期将建设人民满意的服务型政府，保证全体人民在共建共享发展中有更多获得感。衡量建设服务型政府成效的根本标准是人民是否满意，因此公共服务满意度就成为评估政府绩效的重要指标。政府公共服务满意程度的高和低反映了公众对公共服务的诉求和偏好，提高公共服务满意度对我国经济的发展和社会的稳定以及政府公信力和服务水平的提升有着重要意义。

本文基于 CGSS2015 数据，了解政府公共服务满意度现状，并主要从五个受众特质维度——宗教信仰、社会阶层认同、受教育程度、家庭经济状况、社会道德对政府公共服务满意度的影响进行探究。本文后续部分安排如下：第二部分为文献综述；第三部分为数据来源及变量选取；第四部分进行政府公共服务满意度现状分析；第五部分为影响因素分析及稳健性检验；第六部分为研究结论与政策建议。

2. 文献综述

2.1. 政府公共服务及其满意度

公共产品和私人产品的概念区分最早是由亚当·斯密提出的，并且对“公共产品”的性质进行了明确阐述，并为后续研究指明了方向，提供了引导[1]。在之后的十九世纪八十年代，奥意财政学派提出了边际效用概念和边际分析方法，并将其引入到公共产品和服务的研究中，为公共服务的有效供给研究做出了开创性贡献，其中包括知名的 Johansen、Musgrave 和 Bowen 关于公共服务资源交换理论的研究[2]。

1992 年 David Osborne 和 Ted Gaebler 公开发表了关于公共部门的顾客满意度的研究的文章，正式打开了世界各地专家对于服务型政府改革研究的大门[3]。从既有文献来看，我国关于公共服务满意度的文

献最早出现在 21 世纪初期,起步较晚,且较多学者采取拆解的方式研究公共服务满意度。如高琳从服务类别出发将公共服务满意度进行分解,进而分析公共服务满意度情况[4]。同时,一些研究人员测量了公众满意度的不同维度,如何静和岳海英衡量了农村公共服务满意度的响应度、公正性和倾听民意等 8 个指标[5]。

2.2. 政府公共服务满意度影响因素

李世宏和吴重礼认为,对公共服务满意度影响因素的研究主要有社会心理学、社会学、经济学三种研究途径。其中,社会心理学途径主要强调的是公民自己对于政府的心理归属感;社会学研究途径认为,个人基本特征是决定其政治态度和满意度评价的关键因素;经济学研究途径则是基于理性经济人假设,认为公民是通过利益最大化的考量后,产生对公共服务满意度的评价。

从既有文献可知,学者大多数从政府层面探究对公共服务满意度的影响因素。例如的政府的财政投入、财政透明度等因素。Wisniewski 认为财政投入是影响公共服务满意度的一个重要因素[6],而李敬涛、陈志斌发现晋升激励和财政透明是否对公共服务满意度产生影响,并且这种影响是如何发挥作用的[7]。同时,也有学者发现收入水平、种族和受教育年限、年龄等因素也会对满意度有着重要的影响[8][9]。

由此可见,目前关对公共服务满意度的研究还存在一些局限。第一,样本代表性有限,宏观层面的研究欠缺。目前以具体城市或地区的公共服务满意度为研究对象的个案研究居多;第二,对公共服务总体满意度的了解和分析不足。既有文献较多从公共服务分类别进行满意度的分析,例如居民医疗卫生公共服务、公共文化服务等,反而缺乏对公共服务总体满意度的了解和分析;第三,缺乏从公共服务受众特质的角度对公共服务满意度影响进行研究。

3. 数据来源及变量选取

3.1. 数据来源

本文的数据来自 2015 年中国综合社会调查(Chinese General Social Survey, CGSS)。2015 年 CGSS 项目调查覆盖全国 28 个省/市/自治区的 478 个村居,采用多阶分层抽样对全国城乡人口完成了 10,968 个住户样本的抽选与调查,调查的时间组织方式为连续性截面调查。本文对 CGSS2015 数据进行无效剔除后,对余下的全国 8864 个居民样本进行了相关的统计分析。

3.2. 变量选取

3.2.1. 因变量

1) 政府公共服务分维度满意度

公共服务有普惠性程度、资源分布均衡程度、获取便利程度、资源充足程度这四个维度,其中四个分维度满意度都采用了李克特量表打分,有非常不满意、不满意、一般、满意、非常满意五个程度,并且对其进行赋值,分别为 1~5。

2) 政府公共服务总体满意度

本文选择以上四个分维度满意度来构建政府公共服务总体满意度。本文用 S1、S2、S3、S4 分别表示上述四个分维度变量的满意度得分,则政府公共服务总体满意度(S)的计算公式如式(1)所示:

$$S = S1 + S2 + S3 + S4 \quad (1)$$

并对政府公共服务总体满意度进行如下分类处理:① 不满意。当 $S < 12$ 时,对公共服务的满意程度为不满意,此时对其赋值为 1;② 一般。当 $S = 12$ 时,公共服务满意度为一般,并赋值为 2;③ 满意。当 $S > 12$ 时,公共服务满意程度为满意,并赋值为 3。

3.2.2. 自变量与控制变量

本文选择的自变量与控制变量包括：性别、宗教信仰、民族、受教育程度、政治面貌、家庭经济状况、社会阶层认同、社会道德。具体变量操作参见表 1。

Table 1. List of variables

表 1. 变量一览表

变量	变量定义
政府公共服务总体满意度	1 = 不满意, 2 = 一般, 3 = 满意
政府公共服务分维度满意度	1 = 非常不满意, 2 = 不满意, 3 = 一般, 4 = 满意, 5 = 非常不满意
性别	1 = 男性, 2 = 女性
宗教信仰	1 = 不信仰宗教, 2 = 有宗教信仰
民族	1 = 汉, 2 = 蒙, 3 = 满, 4 = 回, 5 = 藏, 6 = 壮, 7 = 维, 8 = 其他
受教育程度	1 = 没有受过任何教育, 2 = 私塾和扫盲班, 3 = 小学, 4 = 初中, 5 = 职业高中, 6 = 普通高中, 7 = 中专, 8 = 技校, 9 = 大学成人高等专科教育, 10 = 大学正规高等专科教育, 11 = 大学成人高等本科教育, 12 = 大学正规高等本科教育, 13 = 研究生及以上, 14 = 其他
政治面貌	1 = 群众, 2 = 共青团员, 3 = 民主党派, 4 = 共产党员
家庭经济状况	1 = 远低于平均水平, 2 = 低于平均水平, 3 = 平均水平, 4 = 高于平均水平, 5 = 远高于平均水平
身体健康状况	1 = 很不健康, 2 = 比较不健康, 3 = 一般, 4 = 比较健康, 5 = 很健康
社会阶层认同	最低“1分”代表最底层, 最高“10分”代表最顶层, 分别赋值为 1~10
社会道德	取值范围在 5~50 之间, 与社会道德呈正相关关系, 即指数越大, 表示社会道德程度越高

4. 政府公共服务满意度现状分析

4.1. 政府公共服务总体满意度

表 2 显示, 公共服务满意度达到了 47%, 不满意的占比 36.4%。总体来说, 政府提供的公共服务是令人满意的。

Table 2. Overall satisfaction of government public services

表 2. 政府公共服务总体满意度

	均值	不满意	一般	满意
总体满意度	2.1059	36.4%	16.6%	47%

4.2. 政府公共服务分维度满意度

如表 3 所示, 在公共服务总体的四个维度里, 公共服务资源分布的充足程度的满意度为 44.2%, 不满意程度为 28.6%; 公共服务资源分布的均衡程度的满意度为 35.1%, 不满意程度为 36.3%, 不满意程度略

高于满意度；获取便利程度满意度为 44.3%，不满意程度为 29.5%；普惠性程度满意度为 40.3%，不满意程度为 29.5%。其中，均衡程度的不满意程度最高，满意度最低。

Table 3. Multidimensional satisfaction of government public service

表 3. 政府公共服务分维度满意度

政府公共服务分维度	均值	非常不满意	不太满意	一般	比较满意	非常满意
公共服务资源的充足程度	3.16	2.1%	26.6%	27.2%	41.6%	2.6%
公共服务资源分布的均衡程度	2.97	3.7%	32.6%	28.6%	33%	2%
获取公共服务的便利程度	3.15	2.9%	26.6%	26.2%	41%	3.3%
公共服务的普惠性程度	3.1	3.2%	26.2%	30.3%	37.5%	2.8%

5. 政府公共服务满意度影响因素分析

5.1. 多重共线性检验

5.1.1. 相关系数

本文采用 Person 相关系数检验两变量之间相关程度。结果如表 4 所示，解释变量之间的相关系数均小于 0.3，则表示解释变量不相关，即不存在多重共线性。

Table 4. Correlation coefficient

表 4. 相关系数表

Variables	gender	nation	edu	political	economic	health	moral	religion
gender	1.000							
nation	-0.007 0.489	1.000						
edu	-0.102* 0.000	-0.061* 0.000	1.000					
political	-0.154* 0.000	-0.020 0.059	0.347* 0.000	1.000				
economic	-0.016 0.121	-0.044* 0.000	0.222* 0.000	0.149* 0.000	1.000			
health	-0.063* 0.000	-0.029* 0.007	0.258* 0.000	0.061* 0.000	0.228* 0.000	1.000		
moral	0.058* 0.000	-0.020 0.056	0.223* 0.000	0.103* 0.000	0.074* 0.000	0.109* 0.000	1.000	
religion	0.084* 0.000	0.153* 0.000	-0.073* 0.000	-0.047* 0.000	-0.005 0.639	-0.055* 0.000	0.010 0.349	1.000

*Shows significance at the 0.05 level.

5.1.2. 方差膨胀系数

在多元回归中,我们还可以通过计算方差膨胀系数 VIF 来检验回归模型是否存在严重的多重共线性问题。如式(2)所示:

$$VIF = \frac{1}{1 - R_i^2} \quad (2)$$

其中, R_i 为自变量 x_i 对其余自变量作回归分析的负相关系数。当 VIF 小于 10 时,表明自变量之间没有共线性问题存在。结果如表 5 所示,各解释变量的 VIF 值和总 VIF 值均小于 10,说明变量之间不存在多重共线性。

Table 5. VIF
表 5. 方差膨胀系数

Variable	VIF	1/VIF
economic	1.300	0.772
edu	1.300	0.772
class	1.260	0.797
political	1.170	0.854
health	1.120	0.893
moral	1.070	0.938
gender	1.050	0.955
religion	1.040	0.964
nation	1.030	0.971
Mean VIF	1.150	

5.2. 多元线性回归

如表 6 所示,edu 的系数显著为负,则受教育程度对政府公共服务满意度有显著的负向影响;political、economic、class、moral 的系数显著为正,则政治面貌、家庭经济状况、社会阶层和社会道德都对政府公共服务满意度存在显著的正向影响。religion 的系数为 0.082,但不显著,说明对于有无宗教信仰的人来说,在他们的认知里对政府公共服务的满意度是一致的,不具有显著差异,那么宗教信仰将不作为接下分析的重点。

1) 受教育程度

如表 6 所示, sig 值为 0.000, 系数为-0.091, 则受教育程度与政府公共服务满意度之间的关系显著为负,表示受教育程度越高的人,对于政府公共服务的满意度越低。不同受教育程度的人在进行满意度评价时所选取的参考标准的不同。对于教育程度偏低的人来说,他们进行的政府公共服务满意度评价为纵向评价,以现在政府公共服务水平与过去进行比较,这也比较符合受教育程度偏低的人的务实心理。而对于教育程度偏高的人群来说,他们进行的政府公共服务满意度评价为横向评价,即用中国政府公共服务现状与外国发达国家公共服务现状进行比较,受教育程度越高的人,看问题的视角就比较宏大,不仅仅局限于与过去的横向比较,更多的是与外国的先进水平进行横向比较,中国作为人口众多的发展中

国家，在公共服务方面与发达国家存在差异，所以受教育程度高的人相较于受教育程度低的人，对政府公共服务的满意度会降低。

2) 家庭经济状况

由表 6 可知，sig 值为 0.000，系数为 0.274，即家庭经济状况与政府公共服务满意度显著正相关，表示家庭经济状况好的人群更倾向于满意政府所提供的公共服务。这里可理解为，一般家庭经济状况较好的人群生活在物质水平、经济水平等各方面较好的地方(例如省会城市)，这些地方的公共服务政策及配套设施都比较完善，更能享受到好的政府公共服务，所以对于政府公共服务的满意度也会更高。

3) 社会阶层

由表 6 可知，sig 值为 0.000，系数为 0.180，即社会阶层认同与政府公共服务满意度显著正相关，表示社会阶层认同高的人群更倾向于满意政府所提供的公共服务。这里的理解与对家庭经济状况的理解相似，一般社会阶层认同较高的人群生活在物质水平、经济水平等各方面较好的地方，并且他们所掌握的资源也比较多，在这些地方，公共服务政策及配套设施都比较完善，以及自己利用公共服务资源的能力也比较强，所以更会利用政府所提供的公共服务，无论是心理还是实际上都对公共服务有更高的获得感，因此对于政府公共服务的满意度也会更高。

4) 社会道德

由表 6 可知，sig 值为 0.02，系数为 0.019，即在 5% 的显著水平上，社会道德与政府公共服务满意度显著正相关，表示社会道德高的人群更倾向于满意政府所提供的公共服务。可以理解为社会道德较高的人对于社会以及政府都会给予较高的关注与支持，所以在心理层面就会倾向于鼓励支持政府，而非批评，所以会对政府有较高的满意度。

Table 6. Multiple linear regression

表 6. 多元线性回归

S	Coef.	St.Err.	t-value	p-value	95% Conf	Interval	Sig
gender	0.015	0.069	0.22	0.826	-0.121	0.151	
nation	-0.009	0.026	-0.35	0.726	-0.061	0.043	
edu	-0.091	0.012	-7.49	0.000	-0.115	-0.067	***
political	0.146	0.039	3.73	0.000	0.070	0.223	***
economic	0.274	0.055	5.01	0.000	0.167	0.381	***
health	-0.024	0.034	-0.72	0.473	-0.091	0.042	
class	0.180	0.024	7.64	0.000	0.134	0.226	***
moral	0.019	0.006	3.17	0.002	0.007	0.031	***
religion	0.082	0.109	0.76	0.450	-0.132	0.296	
Constant	10.258	0.326	31.48	0.000	9.620	10.897	***

*** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.1$.

5.3. 稳健性检验

5.3.1. 内生性检验

使用 `ovtest` 命令对其进内生性检验，得到 $\text{Prob} > F = 0.7666$ ，接受原假设，所以不存在内生性。

5.3.2. 更换变量衡量方式

更换政府公共服务总体满意度的衡量方式，采用政府公共服务九个类别满意度构建政府公共服务总体满意度(S1)，构建方式如式(3)所示：

$$S1 = (A1 + A2 + A3 + A4 + A5 + A6 + A7 + A8 + A9) / 9 \quad (3)$$

其中，A1、A2~A9 分别表示政府公共服务九个类别的满意度得分，S1 的取值范围在 0~100 之间，与满意度呈正相关关系，即指数越大，表示居民对于政府所提供的公共服务越满意。

由表 7 可知，主要解释变量的符号几乎没有发生改变，可以认为多元线性回归的结果是稳健的。

Table 7. Robustness test

表 7. 稳健性检验

S1	Coef.	St.Err.	t-value	p-value	95% Conf	Interval	Sig
gender	0.466	0.317	1.47	0.142	-0.156	1.088	
nation	0.293	0.121	2.43	0.015	0.057	0.530	**
edu	-0.637	0.055	-11.51	0.000	-0.746	-0.529	***
political	0.814	0.179	4.54	0.000	0.462	1.165	***
economic	1.630	0.249	6.53	0.000	1.141	2.119	***
health	0.278	0.155	1.79	0.074	-0.027	0.582	*
class	1.027	0.108	9.53	0.000	0.816	1.238	***
moral	-0.015	0.028	-0.55	0.580	-0.069	0.039	
religion	-2.369	0.499	-4.75	0.000	-3.347	-1.392	***
Constant	63.703	1.490	42.77	0.000	60.783	66.623	***

*** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.1$.

6. 研究结论与政策建议

6.1. 研究结论

在提出服务型政府后，政府开始了转型之路。在这一个过程中，政府为此付出的努力，尤其在公共服务上的努力获得了人们的认可。总体来说，政府提供的公共服务是令人满意的。然而在政府公共服务总体分维度满意度上传达出来的却有差异。在公共服务总体的四个维度的满意度调查里发现，公共服务资源分布的均衡程度的满意度最低，且满意度略低于不满意度。在公共服务资源分布的均衡程度方面主要存在着两个问题：一方面是各个城市之间的发展差距与不平衡，另一方面是城乡之间的差异。目前，政府致力于改善贫富差距，贫富差距在政府的努力下不断在缩小，对于未来的状况我们应该给予希望和努力，致力于改善各个城市之间以及城乡之间的发展差距与不平衡的问题。

就不同的受众特质而言，家庭经济状况、社会阶层认同和社会道德都与政府公共服务满意度正相关，受教育程度与政府公共服务满意度负相关。如图 1 所示。

家庭经济状况与政府公共服务满意度显著正相关，意味着家庭经济状况好的人群更倾向于满意政府所提供的公共服务。一般家庭经济状况较好的人群生活在物质水平、经济水平等各方面较好的地方，即

公共服务资源充足的地区，在这些地方，公共服务政策及配套设施都比较完善，更能享受到好的政府公共服务，所以对于政府公共服务的满意度也会更高。所以，完善以及提供更加充足的公共服务资源也是政府应对的一大问题。

社会阶层认同与政府公共服务满意度显著正相关，说明社会阶层认同高的人群更倾向于满意政府所提供的公共服务。一般社会阶层认同较高的人群生活在物质水平、经济水平等各方面较好的地方，即公共服务资源充足的地区，并且他们所掌握的资源也比较多，在这些地方，公共服务政策及配套设施都比较完善，以及自己利用公共服务资源的能力也比较强，所以更能享受到好的政府公共服务，因此对于政府公共服务的满意度也会更高。所以政府应该逐步加强对社会层级认同较低的人群的关爱，同时除了提供更充足的公共服务资源外，还更应该提高他们利用资源的能力，例如，建立公共服务指导网站，线下讲座，社区张贴公共服务指导书。

社会道德与政府公共服务满意度显著正相关，说明社会道德高的人群更倾向于满意政府所提供的公共服务。因为社会道德较高的人对于社会以及政府都会给予较高的关注与支持，所以在心理层面就会倾向于鼓励支持政府，所以会对政府有较高的满意度。政府在未来的政策制定和实施过程中应多与社会道德高的人群进行沟通交流，在政策制定过程之中获得他们的建议，以及在政策实施过程中获得有效的帮助。

受教育程度对政府公共服务满意度有着显著的负向影响，这表明受教育程度越低的人，越倾向于满意政府提供的公共服务，反而受教育程度越高的人越倾向于不满意政府提供的公共服务。不同受教育程度的人，在进行满意度评价时，所选取的参考标准的不同。对于教育程度偏低的人来说，他们进行的政府公共服务满意度评价为纵向评价，以现在政府公共服务水平与过去进行比较，这也比较符合受教育程度偏低的人的务实心理。而对于教育程度偏高的人群来说，他们进行的政府公共服务满意度评价为横向评价，即用中国政府公共服务现状与外国发达国家公共服务现状进行比较。受教育程度高的人，不仅仅局限于与过去的横向比较，更多的是与外国的先进水平进行横向比较，中国作为人口众多的发展中国家，在公共服务方面与发达国家存在着差异，所以受教育程度高的人相较于受教育程度低的人，对政府公共服务的满意度会降低。

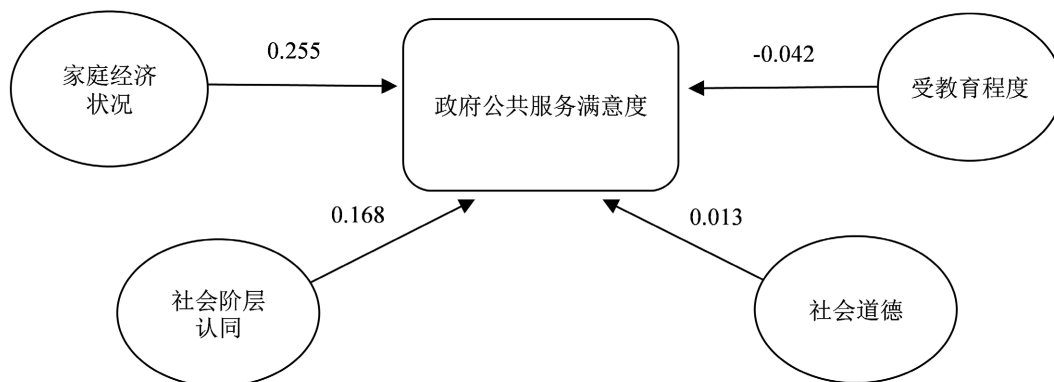


Figure 1. Impact of different audience characteristics on government public service satisfaction
图 1. 不同的受众特质对政府公共服务满意度的影响

在过去的几十年里，政府在公共服务方面取得了巨大的进步与成就，但是目前中国政府公共服务的水平还与国外有着一定的差距，我们还需要向其他具有良好公共服务系统的国家学习，取其精华，去其糟粕，构建中国特色的公共服务系统。

6.2. 政策建议

第一, 政府应着力于改善城市间差异和城乡差异, 提供更加充足和均衡的公共服务资源。从公共服务四个分维度的现状来看, 公共服务资源的均衡程度明显满意度最低, 甚至不满意程度略大于满意程度; 从部分受众特质对公共服务满意度的影响上来看, 更多的也是由于公共服务资源的不均衡所导致部分地区公共服务资源不充足的问题带来了较低的满意程度。而公共服务资源分布的均衡程度争议主要来源于两个方面: 一方面是, 各个城市之间的发展差距与不平衡, 另一方面是, 城乡之间的差异。由此可知, 想要提高政府公共服务满意度政府应继续加大力度改善城市间差异和城乡差异, 例如, 加大对发展较落后地区的公共财政投入, 对落后地区应该适当的政策倾斜, 出台一系列的扶持政策, 改善当地的发展环境和经济水平, 只有经济好了, 发展好了, 公共服务资源才能更容易进入到落后地区, 当地民众才会更加关注公共服务资源和运用公共服务资源, 通过加大对该地区的公共服务提供, 进而提高公共服务满意度。

第二, 政府在提供均衡、便利、充足的公共服务资源之外, 还应提高公众对公共服务资源的利用能力。如今城市公共服务资源已经较为充足, 但同一城市不同的区域对于公共服务资源的利用率却是大相径庭的。由此可见, 尽管政府已经提供了充足、便利的公共服务资源, 但利用公共服务资源的能力却因人而异。因此, 政府在提供充足、均衡、便利的公共服务资源之外, 还应提高公众对公共服务资源的利用能力。例如, 建立公共服务指导网站或公众号, 线下讲座, 社区张贴公共服务指导书, 发放公共服务宣传手册, 培养公众利用公共服务的意识和提高他们利用公共服务的能力。

参考文献

- [1] Smith, A. 国民财富的性质和原因的研究[M]. 郭大力, 王亚南, 译. 北京: 商务印书馆, 2002.
- [2] 张馨. 公共财政学论纲[M]. 北京: 经济科学出版社, 1999: 591-596.
- [3] Osborne, D., Gaebler, T. 改革政府: 企业家精神如何改革着公共部门[M]. 周敦仁, 译. 上海: 上海译文出版社, 2006.
- [4] 高琳. 分权与民生: 财政自主权影响公共服务满意度的经验研究[J]. 经济研究, 2012, 47(7): 86-98.
- [5] 何精华, 岳海鹰, 杨瑞梅, 董颖瑶, 李婷. 农村公共服务满意度及其差距的实证分析——以长江三角洲为案例[J]. 中国行政管理, 2006(5): 91-95.
- [6] Wisniewski, M. (2001) Using SERVQUAL to Assess Customer Satisfaction with Public Sector Services. *Managing Service Quality*, **11**, 380-388. <https://doi.org/10.1108/EUM000000006279>
- [7] 李敬涛, 陈志斌. 财政透明、晋升激励与公共服务满意度——基于中国市级面板数据的经验证据[J]. 现代财经(天津财经大学学报), 2015, 35(7): 91-104.
- [8] Ryzin, G.G.V., Muzzio, D., Immerwahr, S., et al. (2004) Drivers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City. *Public Administration Review*, **64**, 331-341. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00377.x>
- [9] 李燕凌, 曾福生. 农村公共品供给农民满意度及其影响因素分析[J]. 数量经济技术经济研究, 2008(8): 3-18.