

中图分类号:D625 文献标识码:A 文章编号:1009-3176(2016)02-058-(17)

# 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

冯菲<sup>1</sup> 钟杨<sup>2</sup>

(1.首都师范大学,北京 100048 2.上海交通大学,上海 200030)

**摘要:**在服务型政府建设中,关注公众的实际需要,提升公众满意度,是当前我国服务型政府建设的重中之重。推动政府职能向创造良好发展环境、提供优质高效的公共服务、维护社会公平正义转变,都必须以建设人民满意的服务型政府作为检验的最终标准。本研究以我国具有代表性的10个城市为调查对象,通过电话问卷调查对城市公共服务公众满意度进行测评,研究结果显示,公众对公共服务各方面的满意程度呈现不均衡趋势,公共服务领域还存在明显的薄弱环节;公共服务公众满意度与“公众期望与实际之间的差距”存在着显著的负相关关系;地方政府公信力、个人效能感、个人幸福感和政府效能这些因素都对公共服务公众满意度产生了显著的影响;城市的经济发展水平(人均GDP)与公共服务公众满意度并不存在显著的相关性;公共服务的人均财政投入与公共服务公众满意度也不存在显著的相关性。

**关键词:** 公众满意度;公共服务;服务型政府

建设服务型政府,是深化行政体制改革、加强政府自身建设的核心目标。这种以公民本位、社会本位为指导理念,把服务作为政府职能重心的治理模式是构建社会主义和谐社会的必要条件。政府以公众需求为导向,以提供优质高效的公共服务为职能,以公众满意度作为衡量政府绩效的标准之一。2011年11月16日,习近平同志在中央党校发表题为《谈谈调查研究》的重要讲话,重点强调“搞好调查研究,一定要从群众中来、到群众中去,广泛听取群众意见。人民群众的社会实践,是获得正确

收稿日期:2015-12-25

作者简介:冯菲女(1988-)首都师范大学图书馆管理学博士

钟杨男(1960-)上海交通大学国际与公共事务学院院长 教育部长江学者特聘教授 美国田纳西大学终身教授

认识的源泉,也是检验和深化我们认识的根本所在。”2012年11月中共十八大政治报告在总结近年来推进服务型政府建设经验的基础上,强调“要按照建立中国特色社会主义行政体制目标,以转变政府职能为核心,深入推进政企分开、政资分开、政事分开、政社分开,建设职能科学、结构优化、廉洁高效、人民满意的服务型政府”。不难看出,推动政府职能向创造良好发展环境、提供优质公共服务、维护社会公平正义转变,必须以建设人民满意的服务型政府作为检验的最终标准。

公共服务公众满意度作为衡量政府社会建设能力的重要尺度,是测评政府绩效的重要指标和依据,是树立正确政绩观的重要内容,也是判断地方政府社会管理水平的重要标准。本文的聚焦点,就是通过对中国10个重点城市的公共服务公众满意度的测量,得出所选城市的基本公共服务公众满意度水平,以及城市间存在的差异,探究公共服务公众满意度的相关影响因素,以期能为政府提高公共服务公众满意度提供可行性建议和对策,提高地方政府对城市基本公共服务的重视程度,并把评估结果上升为服务型政府建设的要素指标,成为政府政绩考核的重要内容,为进一步建设服务型政府,加强和创新社会管理,实现党和政府“科学执政、民主执政、依法执政”与“科学行政、民主行政、依法行政”建言献策。

## 一、国内外研究述评

从现有的相关研究来看,公共服务公众满意度是受许多因素影响的。从公共管理者的角度来看,最为重要的因素也许是他们能够对其施加一定影响的,以及那些直接与公共服务经历相关的因素,此外还包括诸如服务效果、个人特征等潜在因素的影响。有的研究认为公共服务经常被基于他们的生产方式、分配方法和资助的方式来进行分类考虑公共服务的这三个方面的因素,他们都会对公众的满意度产生影响;有的研究认为关于公共服务的特征会影响到公共服务的公众满意程度,那就是这种公共服务以怎么样的一种方式被公众使用,即强制性的消费和选择性的消费;有的研究认为可以从社会学研究途径、社会心理学研究途径和理性选择研究途径这三个角度去研究,社会学主要从社会团体与社会经济结构等环境因素的角度来考量其对公民态度与政治倾向的影响,社会心理学主要从公民个人对于环境认同与特定社会团体的心理归属感的角度来考量其政治态度与倾向,理性选择主要从公民追求利益角度的理性计算来考量其政治态度与倾向;有的研究认为公众对政府效率的整体感知以及因此形成的态度会影响其对地方政府的满意程度;有的研究认为公民受自身特定因素的影响会形成个人倾向,其个人特征会影响其政治取向,并以“社会决定论”解释个人政治倾向形成的原因,这些社会特征提供公民基本的“社会脉络”、“信息脉络”以及“个人网络”,通过次级团体建构人际互动关系,从而对政治意见和行为意图产生影响;有的研究认为通常人们在接受外界的政治信息后,会把这些信息通过内心的认知和转换后,反映出来与政治信息相关的心理感受,从而形成政治参与的态度和对政治事务的评价。

有的研究根据不同的观察对象,分别对宗教、种族、职业、居住地区等特征进行研究分析,探索公众满意度的影响因素以及这些因素是如何影响满意度的,或者以性别、年龄、收入、教育程度等个人特征来研究公民的政治态度与行为,探讨其政治倾向与满意程度,很多研究已经发现这些个人特征会影响到公众对公共服务的满意度;有的研究认为公民为理性的个体,会基于自身利益极大化的考虑而精细计算,从而产生其政治态度与倾向,包括满意度的评价;有的研究认为处于特定社会团体中的个人,在与其他社会成员产生互动及相互影响的同时,个人思维也受团体文化的深刻影响,从而由这种对特定社会团体的心理归属感而产生“群体意识”(Group Consciousness)、“群体认同”(Group Identity),并形成了固定的态度、倾向、理念等政治价值体系,进而影响公民个人的政治态度与偏好<sup>①</sup>。可以看出,公民个人特征是决定其政治态度和满意度评价的关键因素。要从公民个

体与群体的互动关系来探究个人对环境的认知与适应度,进而才能解释具有相同个人特征的公民产生不同满意度的原因,以及在相同环境下公民的个人满意度有所差距的原因<sup>②</sup>。

综合来看,学界对于公共服务公众满意度的测评日益重视,近些年关于满意度的研究成果也越来越丰硕,但是仍有很多不足之处:一是相关理论研究还不够深入,与国外相对成熟的理论相比还有一定的差距,理论方法尚不成熟,技术路径尚不规范,国内尚未形成比较系统深入的理论研究体系;二是从现有的相关成果来看,采用定性研究方法的更多,公众满意度的定量分析还比较少,实证研究比较滞后;三是虽然目前的研究对于公众满意度的测评已经有技术路径和体系的涉足,但其可操作性仍有待进一步探究,尚缺乏覆盖多学科的理论研究平台和规范的评价体系,而且囿于概念、理论、体制和文化等因素,评价指标体系不可避免地出现评估内容存在片面性甚至误导性,缺乏科学性;四是目前相关研究的主要侧重点在于满意度模型和评价指标体系的构建方面,很多实证研究只停留在描述性分析层面,基本不涉及公众满意度的影响因素的因果分析,这对于公共服务和政府效能满意度的研究是十分缺乏的,也是异常重要的;五是公众满意度的测评是一项实践性极强的工作,涉及多学科理论及现实状况,目前很多有关满意度的调查,有些研究由于调查方法的问题,还存在一些不规范或不严谨的地方,因此并不一定代表普遍的民意;有些研究由于调查机构和主体的选取,使得其并不能得到准确客观的结果;有些研究只是限于某地区小范围的调查,并不具有普遍的代表性,不能充分表达民意;有些研究更是没有公开调查的具体过程,只是呈现一个最终调查结果,其真实性和科学有效性都有待商榷;有些研究由于数据的收集方面和研究方法的问题,使得研究结果还不够准确,比如某些城市的前后两年的排名有较大差异,个别城市竟然下滑十几名,这样的结果着实让人难以信服。

## 二、研究创新

本研究有以下几点创新。首先,本研究采用标准的社会调查方法,即大范围随机抽样技术和大样本调查方式(电话号码随机生成),通过目前国内最先进的计算机辅助电话调查系统CATI(Computer Assisted Telephone Interviewing System),对中国10个城市居民进行公共服务公众满意度的调查,探寻影响公众满意度的主要因素,为进一步提高政府公共服务满意度,提升政府绩效,加强政府合法性提供参考。目前CATI调查在我国还属于新生事物,国内具有大规模开展此调查的机构并不是很多,而且民调的专业性很强,要充分保证各个环节的规范。本研究的主要难点就是调查的样本多,难度强,工作量大,在10个城市收集7000多个有效样本(每个城市700个左右)。目前国内也很少有调查机构有能力进行全国范围内的电话访谈。根据国内其他民意调查机构的经验,中国电话访谈的成功率(回答率)是5%左右。正是因为这种大规模调查的难度,国内还没有其它机构做过大规模城市公共服务公众满意度的电话调查。此外,本研究的调查结果和数据均为第一手的资料,能够较为真实、客观的反映公众满意度的状况,这也弥补了目前其他相关研究的数据滞后、调查结果失真等问题。

本研究是由具有一定权威性和研究能力的第三方机构(上海交通大学民意与舆情调查研究中心)来进行的地方政府公共服务公众满意度调查,具有客观真实性。当前我国独立的第三方专业化调研机构还很少,具有权威性和影响力的就更少,而且关于公共服务方面的调查,多为媒体针对社会上出现的某些热点问题做出的个别调查或者表象研究,评估方法还不够科学有效,样本数量十分有限,评估内容也不够全面系统,其实际指导作用并不强,并不能全面表达普遍民意,调查对象的限定使得调查结果出现严重失真或偏差。因此,本研究由具有一定权威性和研究能力的第三方机构来进行调查,具有客观性和真实性的特点,并对评估过程进行严格检查督导、对评估结果进行严格审

核。专业的调查团队、科学的问卷设计、完整的数据库、随机的大样本抽样、客观的访谈过程共同保证了调查的中立性、有效性和真实性,保证了调查结果能够更全面反映公众意见,提高公众对调查的认可度,以期研究结果能运用到服务型政府建设的实际工作中去。

再次,本研究通过对客观经济数据的收集,即10个城市在公共服务各领域的人均财政投入,与市民的公共服务满意度进行相关性分析,并将这10个城市的人均GDP与公共服务公众满意度进行相关性分析,以此得出公共服务公众满意度与城市经济发展水平的内在关系,以利于探究地方政府公共服务公众满意度与客观经济数据的关系程度。因而本研究在以主观数据(公众满意度)为主要出发点的基础上,加入客观数据进行主观与客观的结合,内生变量与外生变量的综合分析,能够更加全面、更加准确、更加客观地探究城市公共服务公众满意度的影响因素,为政府逐步转变执政理念、改进社会管理方式,进一步提高公共服务公众满意度,树立政府公信力提供可资借鉴的依据。

最后,本研究在政府合法性、新公共服务理论、公民治理理论等相关理论的基础上,选取了地方政府公信力、个人效能感、对国家大事的关心程度、个人幸福感和政府效能这几个因素为解释变量,来对因变量(即10个城市公共服务公共满意度)进行多元回归分析,并加入由公民个人特征(包括性别、年龄、学历、收入、户籍和政治面貌)所构成的控制变量,能够更全面、深入地探究地方政府公共服务公共满意度的各影响因素以及影响程度,为城市提升公共服务水平提供参考,此种多维度的因果分析是目前其他相关研究所不具备的。

### 三、调查介绍

本次调查数据来源于“2012连氏中国城市服务型政府调查项目”,此项目是在新加坡连氏基金的支持下,由上海交通大学国际与公共事务学院与新加坡南洋理工大学公共管理研究生院通力合作,开展并完成的以《连氏中国城市服务型政府指数》为测评框架的大规模电话访问调查。调查采用科学的随机抽样调查方法,并借助国际先进的计算机辅助电话问卷调查系统CATI(Computer Assisted Telephone Interviewing System),对全国主要城市的公众进行了公共服务满意度测评。本次调查通过前期的项目规划与问卷设计,中期的招募访员与管理培训,并在整个电访过程中进行严格督导与问卷审核,与此同时,对于访谈对象也采取了匿名保障的形式,进而鼓励其真实表达自己的意愿和想法,这一系列的保障措施都保证了调查结果的科学、合理和有效,最终完成整个调查数据资料的收集工作,保证了在99%置信水平下样本的误差不超过 $\pm 5\%$ ,远高于国内其他相关研究的样本要求。

本研究选取全国10个重点城市为分析样本(各城市实际样本量详见表1),

这10个城市的选取,主要基于以下几个方面的综合考量:一是它们分别代表了中国的东部、西部、南部、北部和中部地区,地理位置不同,经济发展水平不同,文化背景也有差异,因此具有广泛的代表性和研究价值;二是这些城市和城市居民是中国政治和政治发展的重要角色,城市居民的教育水平普遍较好,并且他们中的多数在中国社会的诸多领域属于精英阶层,他们对地方政府的支持是不可或缺的;三是由于城市居民能够更多更好地获得政府提供的公共服务,有更加畅通的获取政府信息的渠道,因此能更好地对于我们的调查内容做出直观有效的评价;四是考虑到对于城市进行调查的方便,因为城市居民电话使用率更高,更容易进行电话采访,因此调查可控性较强。

表1 10个城市实际样本量

北京(700)	上海(702)	广州(707)	哈尔滨(703)	成都(700)
武汉(700)	昆明(703)	郑州(703)	厦门(700)	西宁(699)

10个城市共收集了7017个有效样本,调查对象是年满18岁的城市居民,包括本市户籍及非本市户籍的常住人口。受访市民的人口统计特征见表2,根据第六次全国人口普查的常住人口数据,与本次抽样调查的人口统计数据进行比照,本次调查的样本包括受访者的性别、年龄、学历、收入水平等在内的人口统计学变量分布都能较好地反映各个被调查城市的真实的人口总体情况,都具有较好的代表性<sup>⑬</sup>。

表2 受访市民的人口统计特征

变量	百分比(%)	样本量 N
性别		
男性	57.5	4032
女性	42.5	2985
年龄		
18-29岁	59.0	4139
30-39岁	20.1	1408
40-49岁	11.4	797
50-59岁	5.4	380
60岁及以上	2.7	191
拒答	1.5	102
户籍		
本地	49.0	3439
外地	51.0	3578
学历		
小学及以下	3.3	230
初中	14.6	1024
高中及相关学历	26.5	1859
大专	22.9	1604
大学本科	28.9	2029
研究生	3.9	271
政治面貌		
中共党员	17.8	1251
非中共党员	82.2	5766
税后年收入(RMB)		

无固定收入	21.3	1497
少于 2 万元	14.6	1027
20,000-39,999 元	25.7	1806
40,000-59,999 元	14.9	1049
60,000-99,999 元	9.5	668
100,000-149,999 元	4.8	340
150,000-199,999 元	1.2	81
200,000-299,999 元	0.9	60
300,000-499,999 元	0.5	34
50 万元及以上	0.4	25
拒答	6.1	430
居住时间		
5 年以下	26.9	1865
5-10 年	25.6	1778
11-20 年	14.8	1031
20 年以上	32.7	2270

本次调查的公共服务公众满意度包括:公众对公共教育、公共医疗、住房保障、社会保障、环境保护、社会治安、基础设施、文体设施、公共交通等九项与老百姓生活密切相关的重要公共服务领域的主观感知与评价(详见图1)。

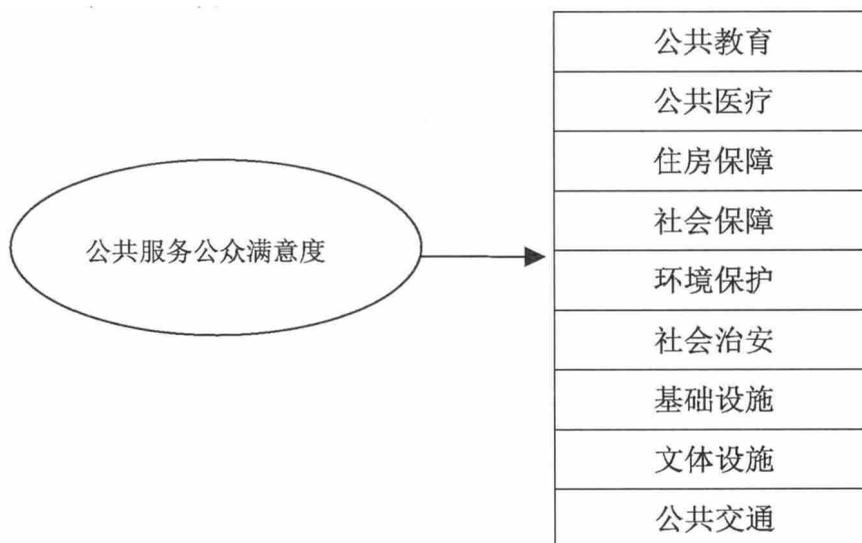


图1 调查维度

本研究的核心问题是公共服务公众满意度的影响因素是什么?它可以分为两个层面,第一是描述层面,要回答的关键问题就是,公众对于城市公共服务的总体满意程度和各领域的满意程度;第二是在分析层面,要回答的关键问题就是,除了通常的个人特征因素外,公众预期、城市经济发展水

平、公共服务财政投入,以及地方政府公信力、个人效能感、政治兴趣、个人幸福感、政府效能对公众满意度的影响程度。通过客观与主观数据的结合,深层次探究真正影响公共服务公众满意度的重要因素,为政府政策调整提供参考,以期为进一步提高公共服务质量、提升政府绩效水平提供建议,从而推动我国服务型政府建设的良性发展。

## 四、数据分析

### 1. 公共服务公众满意度总体情况

本研究的调查问卷中采用了11级量表,请公众为所在城市的公共服务各领域从0到10分进行打分,其中0分表示最低分,10分表示最高分。调查的结果通过均值统计后,10个城市公共服务公众满意度总体情况如图2。

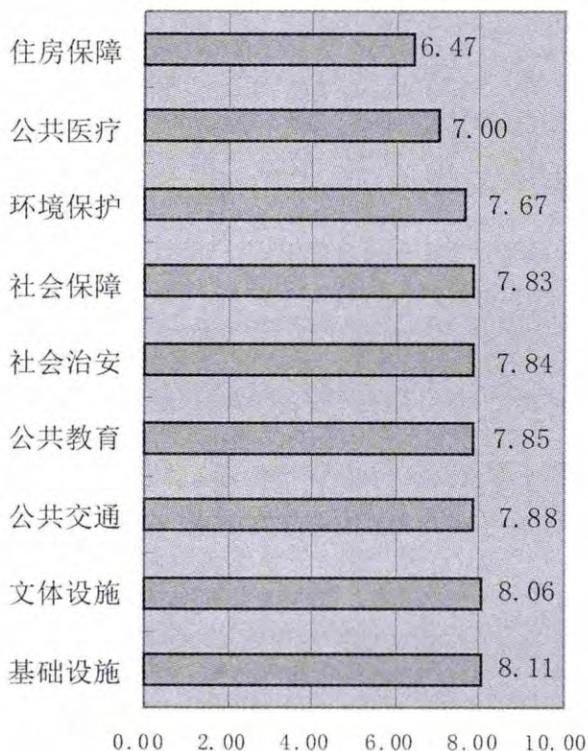


图2 10个城市公共服务公众满意度总体情况

整体而言,10个城市在公共服务九个领域方面的表现:住房保障领域是满意度最差的,按照11分量表的权重(统计中,我们将选项0分赋值为1,1分赋值为2,2分赋值为3,依此类推,10分赋值为11,并且剔除了没有统计意义的“不清楚”选项)还属于不及格的分数,其余有6项在7分以上,2项在8分以上;而满意度最高的是基础设施领域,其他依次是文体设施、公共交通、公共教育、社会治安、社会保障、环境保护、公共医疗、住房保障。自从20世纪90年代以来,中国城市各级政府都一直通过满足市民的需求,加快建设大型公共工程项目来努力构建服务型政府。我们研究中的10个城市也在现代化进程中展现出了新面孔,但城市的扩张和现代化也给城镇居民带来了令人头痛的问题:比如交通阻塞、环境污染等。排名最后的住房保障、公共医疗等正是这些年民众普遍关注的问题,也是政府改善民生的重点领域,尤其是房价。

### 2. 公共服务公众满意度城市排名

本次被调查的10个城市公共服务公众满意度的综合排名情况如表3,从各城市的得分和排名上

看,公众对于所在城市的公共服务质量的满意度都在及格分以上,总体情况良好,排名第一的厦门以8.52的高分遥遥领先,而北京、成都、上海的得分都在7.80以上,其次是郑州、西宁、昆明、哈尔滨、广州,而排名最后的武汉与第一名厦门的分值仅相差了1.38分,这说明城市之间的差距并不是很大,而且我们发现,这一城市排名与前一年(2011年)调查结果的城市排名基本持平<sup>④</sup>,只不过2011年的调查没有涉及西宁这个城市。我们可以看出,排名靠前的城市,厦门作为经济特区、国家计划单列市、被誉为“最浪漫休闲城市”,北京和上海作为直辖市,其城市建设方面的独特优势是不言而喻的,“天府之城”的成都,是公认的宜居休闲之都,多次被评为“中国最佳休闲城市”,“八大古都”之一的郑州,是中原城市群和中原经济区的中心城市,这些城市都拥有着独特的历史文化底蕴和优良的生活生态环境,而这些的形成和发展正是需要地方政府有优良的社会管理能力、卓越的服务意识以及提供优质公共服务的能力。此外,值得注意的是,通常意义上的一线城市“北上广”,具有较高的城市发展水平和发达的综合经济实力,但是公众的公共服务满意程度却分布不均,尤其是广州排名倒数,这从一定意义上显示了经济发展的优势并不一定会使公众满意度更高。

表3 10个城市公共服务公众满意度综合排名

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	厦门	8.52	6	西宁	7.51
2	北京	7.86	7	昆明	7.48
3	成都	7.84	8	哈尔滨	7.34
4	上海	7.82	9	广州	7.31
5	郑州	7.52	10	武汉	7.14

### 3. 公共服务公众满意度与公众预期

公共满意度源于顾客满意度,著名的顾客满意度模型——期望差异模型(Expectation Disconfirmation Theory)由美国学者奥利弗(R.L.Oliver,1980)提出,他认为,顾客满意度的形成会受到顾客预期的影响,而非单纯依据对绩效方面的感知,当感知绩效低于预期时,会产生顾客不满意,而当感知绩效高于期望时,才会产生顾客满意<sup>⑤</sup>;顾客满意度理论就认为,顾客对于产品或服务的预期与顾客对于产品或服务的实际感受之间的对比体验,会直接决定顾客的满意与否。而一般来讲,顾客的最终体验和感受无外乎三种,即一种是对产品或服务的实际感受低于最初预期,那么顾客就会产生不满意,从而有可能产生顾客抱怨,但是一旦对于这种抱怨进行及时有针对性的补救,就有可能变顾客抱怨为顾客满意,甚至是顾客忠诚;一种是对产品或服务的实际感受高于最初预期,那么就会由满意而产生忠诚,这当然是最好的结果;还有一种是对产品或服务的实际感受与最初预期比较接近,那么顾客也会产生满意<sup>⑥</sup>;凡·瑞金(Van Ryzin,2004)也通过对顾客满意度模型的修正和调整,研究发现公众对公共服务的实际感受与其之前的心理预期之间的差距,会影响其对公共服务的满意程度;有关服务满意度的理论也认为,公众对于包括公共服务在内的各类服务的满意度,除了与实际服务质量有关,还与公众对于服务质量的心理预期有很大关系。

事实上,这种公共服务满意度在很大程度上反映的是现实评价与心理预期的那种差距,从逻辑上看,“公共服务公众满意度预期与实际公共服务公众满意度之间的差距”是测量公共服务公众满意度的更具价值和意义的有效指标。因此,我们的假设1是:“公共服务公众满意度预期与实际之间的差距”与“公共服务公众满意度”负相关,即预期与实际差距越大,公共服务公众满意度越低。

本次调查中设计了两个问题用来衡量公众对于所在城市公共服务的总体满意度和总体预期:

“总的来说,您给您所在城市的公共服务质量打几分?”,“您所在城市的总体公共服务质量应该达到几分,您才满意?”。那么将公共服务公众满意度和公众预期的相关分析,如表4,我们发现“公共服务公众满意度”与“公共服务公众满意度预期与实际之间的差距”呈现显著的负相关性,这也就是说,在现实评价保持不变的前提下,公众对公共服务的心理预期越高,其对公共服务的满意程度越低,就更倾向于负面的评价。这个结果也验证了我们的假设。

表4 差距与公共服务公众满意度的皮尔森相关系数

		公共服务满意度预期与实际的差距	公共服务满意度
公共服务满意度预期 与实际的差距	Pearson Correlation	1	-.762**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	6940	6940
公共服务公众满意度	Pearson Correlation	-.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	6940	6980

\*\*在0.01水平(双侧)上显著相关。

因此,公共服务公众满意度与“公众期望与实际之间的差距”有着很密切的关系,一般来说,一个城市越发达、开放度越高、生活越富足、市民受教育程度越高,公众对于公共服务的期望也会高,这就会导致其满意度水平较低,但是从一定角度来看,也许并不一定是政府做的差,一部分原因还来自于市民的期望值较高,因此,经济更发达的城市在提高公共服务公众满意度方面面临的难度会更大,要求也更高,这就需要政府提供更加优质高效的公共服务,不断完善配套体制和机制,从而提升公众的满意程度。

#### 4. 公共服务公众满意度与经济发展水平

经济的快速发展,人均GDP的增加为城市的公共服务建设提供了物质基础,一个城市的公众对该市公共服务质量的满意度,很大程度上可能受到该地区经济发展水平和地方政府财力的影响,因为经济的发展能给城市带来更加完备的基础公共服务设施、文体休闲设施等来满足市民日益增长的物质和精神文化生活需求。通常人们会认为,经济越是发达的城市,人均GDP越高的城市公共服务质量就会越完备,公共服务水平越高,公众对其公共服务会越满意。因此我们的假设2是:人均GDP与公共服务公众满意度正相关,即人均GDP越高,公共服务公众满意度就越高。

通过查阅10个被调查城市的2011年城市统计年鉴,以及各省/市2010年第六次全国人口普查的主要数据,得出10个城市人均GDP情况分布如图3所示。

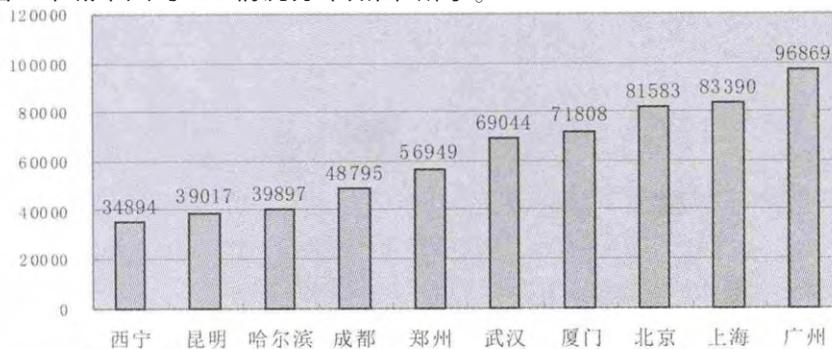


图3 10个城市人均GDP(元)分布情况

通过10个城市的公共服务公众满意度的均值与人均GDP的相关性分析,如表5所示的公共服务公众满意度与人均GDP的皮尔森相关系数,说明两者并没有显著的相关关系,这个结果与我们之前的假设是截然相反的,正如前面的描述性分析里所反映出的经济发达的那些城市,市民的满意度并不是很高,可见,城市管理者在单纯追求GDP增长的过程中,并没有带来公众对于公共服务更高的满意度和认可。不过这也并不代表经济发展不重要,不代表一个城市的经济总量对于该城市的公共服务公众满意度没有任何作用,毕竟经济总量的增长能够为城市公共服务提供良好的物质基础,这点是毋庸置疑的,但政府更应该考虑的也许是,怎么样随着人均GDP的增长,更加有效地提高和改善公共服务质量和水平,把资金真正落实到公众需求的领域,注重投入的效率和效益,有效改善投入产出比,为公众提供优质高效的公共服务,逐步实现经济发展能够带来公众切身的满意。

表5 公共服务公众满意度与人均GDP的皮尔森相关系数

		公共服务公众满意度	人均 GDP
公共服务公众满意度	Pearson Correlation	1	.176
	Sig. (2-tailed)		.628
	N	10	10
人均 GDP	Pearson Correlation	.176	1
	Sig. (2-tailed)	.628	
	N	10	10

### 5. 公共服务公众满意度与财政支出

国家财政部近几年来公布的全国公共财政支出情况显示,政府对于公共服务各领域的财政投入逐年增加,并且财政支出结构得到进一步优化,加大了对“三农”、教育、医疗卫生、社会保障和就业、保障性安居工程、文化等的支持力度,切实保障和改善民生<sup>①</sup>。通常我们会认为,政府对于某个方面的资金投入越多,整体建设的资金越充裕,越能提升其总体质量和水平,使得公众享有更好的福利,从而获得更高的公众满意度,因此,我们的假设3是:公共服务公众满意度与政府财政投入正相关,即政府对于公共服务领域的财政投入越多,公共服务公众满意度越高。

由于政府对公共服务进行财政投入后,需要一段时间的效果显现,有一定的滞后性,投入与产出存在着一个时间差的问题,因此本研究所采用的财政投入数据是通过2009年至2011年三年数据加总平均得出。笔者通过查阅10个被调查城市这三年的城市统计年鉴,得出每个城市在公共服务各领域的财政支出情况,把三年的数据加总平均得出每个城市在公共服务各领域的财政投入,把各领域的财政投入数据加总得出各城市的公共服务总体财政投入,再与每个城市2010年第六次全国人口普查的数据相比,计算得出城市公共服务人均财政投入情况,通过其与公共服务公众满意度的相关性分析,如表6所示,公共服务公众满意度与人均财政投入的皮尔森相关系数没有通过显著性水平检验,即两者没有显著相关性,这又一次出乎我们的意料,与之前的假设截然相反。

表6 公共服务公众满意度与人均财政投入的皮尔森相关系数

		公共服务人均投入	公共服务公众满意度
公共服务人均投入	Pearson Correlation	1	.411
	Sig. (2-tailed)		.238
	N	10	10
公共服务公众满意度	Pearson Correlation	.411	1
	Sig. (2-tailed)	.238	
	N	10	10

公共服务公众满意度与财政投入的相关程度不高,这是个值得关注的问题。不过,这并不意味着良好的公共服务不需要地方政府积极的财政投入支持,充足的资金依然是提高服务质量的保障,财政支出的力度可以带来公共服务质量的有效改善,毕竟优质高效的公共服务是离不开政府有效的财政投入与产出,但我们看到这并非必然带来公众满意度的提升。一方面,政府是要加大对公共服务领域的投入力度,有的放矢对重点领域加强建设,提高公共服务的水平和质量。另一方面,政府也许更需要考虑投入的效率和效益问题,有效改善投入产出比,提高政府财政投入的效率才是政府需要重点解决的问题。

#### 6. 公共服务公众满意度影响因素的模型构建

通过前面的分析发现,公共服务公众满意度和城市的经济发展水平关系并不大,人均GDP的多少并不能显著影响公共服务公众满意度,而政府的财政投入对于公共服务公众满意度的影响也不显著。既然城市的经济发展水平以及政府的财政投入都不能有效影响公众满意度,那么什么才是影响公共服务公众满意度的重要因素呢?最后我们通过一个回归模型来检验下面这些因素对于公共服务满意度的影响。这些因素包括地方政府公信力、个人效能感、政治兴趣、个人幸福感和政府效能。

##### (1) 地方政府公信力

地方政府公信力,就是指公众对于各级地方政府的信任程度,是地方政府在行政区域内维护经济政治文化秩序等方面所获得公众拥护程度。我们的调查采用五点李克特量表来对地方政府公信力进行测评,请公众对“您所在城市的政府总是在为老百姓做正确的事”发表意见,是“非常不同意、不同意、中立、同意,或非常同意”这一说法。调查结果如表7所示:

表7 地方政府公信力(您所在城市的政府总是在为老百姓做正确的事)

	样本量	百分比(%)
非常不同意	72	1.0
不同意	1241	17.7
一般/中立	2210	31.5
同意	3135	44.7
非常同意	140	2.0
不清楚	206	2.9
拒答	13	0.2
总数	7017	100.0

公共服务涉及到的公共教育、公共医疗、住房保障、社会保障、环境保护、社会治安、基础设施、文体设施和公共交通这些方面都和城市居民的日常生活密切相关,那么公众对地方政府的信任和支持会影响公众对当地政府在这些区域里公共服务领域的表现满意度。我们的假设4是:地方政府公信力与公共服务公众满意度正相关。

### (2)个人效能感

学者一般把个人效能感分为内部效能感和外部效能感两个方面<sup>⑩</sup>:内部效能感,是基于人们对政治体系的信仰程度以及他们对政治的理解能力来界定的,是个人相信自己可以影响政府的感觉,即投入(input)功效;而外部效能感,是基于人们对政府能够代表公民自身的个人利益的信任来界定的,是个体相信政府应该回应民众的感觉<sup>⑪</sup>,也可称作产出(output)功效<sup>⑫</sup>。本研究所考量的个人效能感,指的是外部效能感,即人们对政府的反应程度,暗指个体在影响政治和政府决定时的能力、技巧和信心<sup>⑬</sup>。个人效能影响着人们的行为选择、思维模式和情感反应模式,人们对个人效能的判断影响其努力程度及坚持性<sup>⑭</sup>。一般情况下,人们如果认为自己更有能力影响政府决策等方面,即外部效能感越强烈,那么则会对政府更有信心,倾向于给予政府的公共服务领域更高的评价。因此,我们的假设5是:个人效能感与公共服务公众满意度正相关。

调查采用五点李克特量表来对市民的个人效能感进行测评,请公众对“我们老百姓对政府的决策毫无影响力”这一说法发表意见,是“非常不同意、不同意、中立、同意,或非常同意”这一说法。调查结果如表8所示:

表8 个人效能感(我们老百姓对政府的决策毫无影响力)

	样本量	百分比(%)
非常不同意	65	0.9
不同意	2648	37.7
一般/中立	1591	22.7
同意	2380	33.9
非常同意	148	2.1
不清楚	177	2.5
拒答	8	0.1
总数	7017	100.0

### (3)对国家大事或时事新闻的关心程度

美国学者阿尔蒙德和西德尼·维巴在他们的著作《公民文化》中,把政治文化从三个维度进行划分:认知、情感和评价,其中认知倾向的一个重要方面就是关注政治或政治兴趣<sup>⑮</sup>。作为从心理上参与政治及公共事务的政治兴趣,西方学者已经关注并研究了其重要性,从心理上参与政治和公共事务被认为是积极参与政治的一个必要条件<sup>⑯</sup>。关于政治兴趣层次和政治信任之间的关系,相关研究已经提出了两个假设<sup>⑰</sup>:一个观点认为人们对政治了解和懂得越多,他们就对政治越愤世嫉俗,越讨厌政治,所以他们变得对政府和政治就较不信任。相反的观点认为个体的兴趣是选择性的,他们对自己感兴趣的领域持有赞成的态度<sup>⑱</sup>。在调查中,我们用公众对国家大事或时事新闻的关心程度来衡量他们的政治兴趣。一般来说,如果公众对于国家大事或时事新闻越关心,他们就更多的通过各种渠道了解和获得自己感兴趣和关心的政府相关信息,但是由于政府对于主流媒体和消息的主导影响,发布的相关信息更多的都是积极正面的,就会使得对政治感兴趣的公众更倾向于对政府的

信任和满意。因此,我们的假设6是:对国家大事或时事新闻关心程度与公共服务公众满意度正相关。调查通过询问市民“您对国家大事或社会时事新闻关心吗?”来衡量公众对国家大事或时事新闻的关心程度。调查结果如表9所示:

表9 对国家大事或时事新闻的关心程度

	样本量	百分比(%)
非常关心	1307	18.6
比较关心	2733	38.9
一般	2343	33.4
不太关心	526	7.5
根本不关心	79	1.1
说不清	29	0.4
总数	7017	100.0

#### (4)个人幸福感

个人幸福感是一个人对自己生活的主观认知和情感评价,常常指的是幸福快乐或对生活的满意<sup>⑦</sup>。公共服务满意度的获得有赖于公民个人幸福感的良好环境支撑,公众作为公共管理及服务的行政相对人,其个人幸福感直接反映了他们对政府管理的态度与价值取向,它是调整政府绩效评估导向的关键因素。一个社会的个人幸福感的主要水平是一个相当稳定的文化属性,而且有重要的政治意义。Ronald Inglehart认为如果人们觉得在一个既定政权下的生活是美好的,那么就会加强人们对政权的弥散性支持。因此,总体上看主观幸福感在合法性增长中起到至关重要的作用<sup>⑧</sup>。因此,我们的假设7是:个人幸福感与公共服务公众满意度正相关。

在问卷调查中,我们通过询问城市居民“总的来说,您觉得您目前的生活幸福吗?”来测试公众的个人幸福感,调查结果如表10所示:

表10 个人幸福感

	样本量	百分比(%)
非常幸福	845	12.0
比较幸福	2677	38.2
一般	2913	41.5
不太幸福	427	6.1
非常不幸福	116	1.7
说不清	39	0.6
总数	7017	100.0

#### (5)政府效能

政府效能是对政府运作效果质和量的综合评价<sup>⑨</sup>。在20世纪90年代中期,学者对北京居民的一项实证研究发现公民对政府绩效评价和政权合法性之间存在着积极的关系<sup>⑩</sup>。公众对于代表政府效能的民主决策、信息公开、服务态度、行政效率和依法行政的满意程度直接影响着他们对政治系

统的支持,即政治合法性。政府在处理公共事务中的依法、民主、高效和公开是中国政府改革的重要目标。建设服务型政府的核心就是转变政府职能,创新政府行政体制和管理方式,推动政府职能向创造良好发展环境、提供优质公共服务、维护社会公平正义转变。那么政府效能是作为测评政府绩效的重要指标和依据,是树立正确政绩观的重要内容,也是判断地方政府社会管理水平的重要指标。它是对政府实际运作效果的综合考量,即对政府“软件”的全面评价与考量。那么政府效能作为政府“微观”层面的具体体现,直接影响着服务型政府建设中的“硬件”建设——公共服务。只有提升政府效能,关注公众的实际需要,才能不断地提高公共服务质量,提升公共服务满意度。我们认为政府效能(“软件”)的提升,必然带来公共服务公众满意度(“硬件”)的提升。因此,我们的假设8是:政府效能与公共服务公众满意度正相关。

我们主要从以下五个维度来考量政府效能:民主决策、信息公开、服务态度、行政效率和依法行政。调查采用了五点李克特量表,请公众对一些说法发表意见,是“非常不同意、不同意、中立、同意,或非常同意”这些说法,回答无所谓对错,只是想了解公众的看法。其中,“民主决策”维度,是一个复合指数,包括两个问题:“您所在城市政府在制定公共政策时,经常通过座谈、听证会等方式征求市民意见”、“您所在城市政府制定的公共政策经常能够反映市民的意见和建议”,在统计数据时我们取的是两个值的算术平均数;“信息公开”维度,也是一个复合指数,包括两个问题:“您所在城市政府积极主动利用媒体等渠道向百姓公布政府开支的情况”、“您在所在城市,您可以很方便地获得自己想知道的政府信息”,在统计数据时我们取的是两个值的算术平均数;“服务态度”维度,我们的问题是“您所在城市的政府部门工作人员,服务态度通常很好”;“行政效率”维度的问题是“您所在城市政府部门工作人员,办事效率通常较高”;“依法行政”维度的问题是“到政府部门办事,不送礼或没有关系通常办不成”。结果统计中,我们将选项“非常不同意”赋值1,“不同意”赋值2,“中立/一般”赋值3,“同意”赋值4,“非常同意”赋值5。由于没有统计意义,我们剔除了“不清楚”和“拒答”两个选项,并且由于“依法行政”这一维度的度量方向不同,被进行了反向赋值。经过各维度的均值统计后如图4所示:

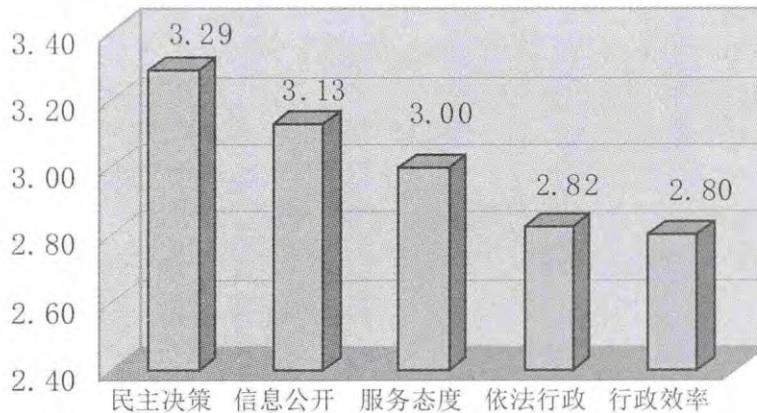


图4 政府效能

最后加入控制变量公民个人特征因素,包括性别、年龄、学历、收入、户籍和政治面貌等几项,通过上述影响因素与公共服务公众满意度做多元线性回归分析,结果如表11所示,可以看出R方和调整R方说明,回归模型的构建对因变量(公共服务公众满意度)有比较好的解释力,模型的自变量和控制变量可以解释因变量25%的方差,这在社会科学研究中是相当不错的。在回归分析中,因变量公共服务公众满意度采用的是各领域的加总数据,并剔除了没有统计意义的“不清楚”选项,自变量中也剔除了没有统计意义的“不清楚”“不知道”“拒答”选项,另外,由于度量方向不同,“个人效能感”这一变量被进行了反向赋值,控制变量里的“拒答”选项同样做了剔除处理。

表11 公共服务公众满意度回归模型

		因变量: 公共服务公众满意度		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
自 变 量	地方政府公信力	2.251***	.274	.149
	个人效能感	-.908***	.206	-.067
	政治兴趣	0.060	.219	.004
	个人幸福感	2.523***	.227	.170
	政府效能	6.517***	.351	.311
	性别(男=1,女=2)	.319	.388	.013
	年龄	-.134	.182	-.011
	学历	-.076	.166	-.007
	收入水平	-.099	.107	-.014
	户籍(本地=1,外地=2)	.845*	.363	.034
	政治面貌(中共党员=1,非中共党员=2)	-.629	.475	-.020
R	.506 a			
R Square	.256			
Adjusted R Square	.253			

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.005

多元线性回归分析结果显示,显著影响公共服务公众满意度的因素分别是:地方政府公信力、个人效能感、个人幸福感和政府效能。

(1)地方政府公信力与公共服务公众满意度呈现显著的正相关关系,即地方政府公信力越高,市民对于公共服务的满意度就越高,这与我们的假设是相吻合的。毕竟城市的公共服务是与市民的生活密切相关的,公共服务的质量和水平更是地方政府公共服务能力的具体体现,地方政府公信力就直接影响着公众对于城市公共服务的满意程度。

(2)个人效能感和公共服务公众满意度呈现显著的正相关关系,即公众的个人效能感越强,其公共服务公众满意度就越高,这与我们之前的假设是一致的。正是因为我们考量的是外部效能感,即个体在影响政治和政府决定时的能力、技巧和信心,因此公众认为自身对政府决策的影响程度越大,对政府越有信心,就会倾向于对政府更多的支持,其公共服务满意度也就会越高。

(3)个人幸福感对公共服务公众满意度有着显著的正面影响,两者呈现明显的正相关关系,说明了公众的个人幸福感越强,对于公共服务的满意度就越高。这与之前的假设是一致的。正如前述相关研究显示,个体在自己的物质及精神生活得到心理满足与幸福感的同时,就会加强对政府的支持与信任,那么也就倾向于对政府公共服务的质量与水平给予更高的评价与满意。

(4)政府效能对公共服务公众满意度同样有着显著的影响,政府效能越高,公共服务公众满意度也会越高,政府对于民主决策、信息公开、服务态度、行政效率和依法行政等方面的重视应该加强,以期提升公共服务公众满意度。

(5)控制变量公民个人特征因素中的户籍因素对公共服务公众满意度产生了显著的影响。外地户籍的公众相对于本地户籍的公众,对于城市的公共服务满意程度更高。这也许与本地户籍居民大多数是更长时间居住在某一城市,对城市的公共服务质量有着更加具体和长期的了解,心中不免会

产生更高的期望,导致满意度不高,而外地户籍居民也许是与其家乡的公共服务水平做出了对比,由此产生了对城市的公共服务更高的满意度。

## 五、结论与对策建议

通过前述分析得出结论:1.公众对公共服务各方面的满意程度不均衡,政府应该重点关注的领域是住房保障和公共医疗领域。2.公众对于公共服务的期望越高,其满意度越低。这也在一定程度上解释了为什么经济发达城市满意度会低,因为一个城市发达程度越高,开放程度高,人们生活越富足,加上教育程度更高,那么自然对于城市的公共服务有较高的预期,所以导致满意度下降。3.城市的经济发展水平(人均GDP)和公共服务财政投入都对公共服务公众满意度没有显著影响。4.地方政府公信力、个人效能感、个人幸福感以及政府效能都是影响公共服务公众满意度的重要因素。

服务型政府的基本内容就是为公众提供优质高效的基本公共服务与公共产品,公共服务满意度是衡量政府公共服务质量和水平的重要依据。因此,要构建服务型政府,势必要注重公共服务公众满意度的提升,就要在以下几个方面下功夫,做出成效:

1.要树立公众满意理念,强化公共服务意识。各级政府必须树立公众满意理念,强化公共服务意识,真正做到“权为民所用,情为民所系,利为民所谋”。惟有如此,才能真正从思想、行动上重视公众满意度测评,使其成为监督和改进政府工作的利器;

2.要针对性地进行公共服务投入,注重提高投入效率和效果。政府要加大对公共服务薄弱环节的财政支持力度,并且根据公众需求程度的变化,及时调整公共服务的工作重点,有利于避免重复建设,避免“服务过当”或“服务不及”,把“投入导向”和“结果导向”相结合,进一步提升经济社会发展的协调性,切实提高财政投入的质量和效果,提升公共服务公众满意度;

3.淡化GDP在政府绩效考核中的比重,建立公众参与、民生导向的绩效评估体系。政府要高度重视城市公共服务公众满意度评价,把评估结果作为政府政绩考核的重要内容和硬性指标,将“经济性”导向转变为“经济性、社会性、效率性”导向,逐步淡化GDP比重,构建公众参与、民生导向的绩效评估体系,对政府在保障和改善民生方面形成一种约束机制,有助于把转变发展方式、提高公共服务满意度变成政府实实在在的基本职责;

4.加强政府自身管理,这是最关键的一点,只有政府效能提高,地方政府公信力的提升,才是有效改善公众满意度、构建服务型政府的关键所在。要加快政府自身建设,提升政府内部管理水平,为外部管理和服务的开展奠定基础。政府要在民主决策、信息公开、服务态度、行政效率、依法行政等方面进行改革、创新和提升。同时要扩大公众参与和监督,改进公共服务管理方式,转变政府行政管理模式,全面提升政府治理能力,打造服务型政府。

### 注释:

习近平. 谈谈调查研究. 2011年11月16日在中央党校秋季学期第二批入学学员开学典礼上的讲话. <http://cpc.people.com.cn/GB/64093/64094/16349466.html>.

胡锦涛. 坚定不移沿着中国特色社会主义道路前进 为全面建成小康社会而奋斗——在中国共产党第十八次全国代表大会上的报告. 2012.11.8. [http://www.wenming.cn/xxph/sy/xy/18d/201211/t20121119\\_940452.shtml](http://www.wenming.cn/xxph/sy/xy/18d/201211/t20121119_940452.shtml).

Ostrom, Vincent and Elinor Ostrom, *Public Goods and Public Choices*, E.S. Savas, *Alternatives for Delivering Public Services: Toward Improved Performance*, Boulder, CO: Westview Press, 1977.

朱国玮. 公共服务供给绩效评价研究——基于消费者视角的理论阐释与实证分析[D]. 上海交通大学, 2005.

李世宏,吴重礼.总统施政表现评价影响因素之分析与比较:以整体施政、经济发展与两岸关系为例[J].公共行政学报(中国台湾),2003(8).

Brown,Karin,B.Phillip Coulter.Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery,*Public Administration Review*, 1983,43(1):50-58.

A.D.Monroe.Public Opinion in America.New York:Dodd,Meade and Company,1975.R.Huckfeldt,K.Ikeda,F.U.Pappi.Otical Expertise,Interdependent Citizens,and the Value Added Problem in Democratic Politics, *Japanese Journal of Political Science*,2000,1 (2):171-195.R.Huckfeldt,J.Sprague,J.Levin.The Dynamics of Collective Deliberation in the 1996 Election:Campaign Effects on Accessibility,Certainty,and Accuracy.*American Political Science Review*,2000,94(3):641-651.

D.O.Sears.Symbolic Politics:A Socio-Psychological Theory.in S.Iyengar and W.McGuire (Eds.).*Exploration in political Psychology*, Durham,NC:Duke University Press,1993:113-149.

朱国玮.公共服务供给绩效评价研究:基于消费者视角的理论阐释与实证分析[M].北京:中国教育文化出版社,2006:96.

A.Downes.An Economic Theory of Democracy.New York:Harper and Row,1957.M.P.Fiorina.*Retrospective Voting in American National Elections*,New Haven,CT:Yale University Press,1981.G.Rabinowitz,S.MacDonald.A Directional Theory of Issue Voting.*American Political Science Review*,1989,83(1):93-121.

① A.Campbell,P.E.Converse,W.E.Miller,D.E.Stokes.*The American Voter*.New York:John Wiley and Sons.Converse,P.E.,1960.Miller,A.John.Studying Satisfaction Modifying Models,Eliciting Expectation,Posing Problem,and Meaningful Measurement.In H. Keith Hunt(Ed.).*The Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*.Cambridge:Marketing Science Institute,1977:72-91.P.E.Converse,R.Pierce.Measuring Partisanship.*Political Methodology*,1985,11(4):143-166.D.O.Sears,N.A.Valentino.Politics Matters:Political Events as Catalysts for Preadult Socialization,*American Political Science Review*,1997,91(1):45-65.

② 杨道田.公民满意度指数模型研究:基于中国市级政府绩效的角度[M].北京:经济管理出版社,2012.

③ 胡伟,吴伟主编.中国城市公共服务公众满意度蓝皮书[M].上海:上海人民出版社.2013:5.

④ 2011年4月-7月,上海交通大学国际与公共事务学院与新加坡南洋理工大学合作完成了对中国32个主要城市的服务型政府建设情况的调查,详见《中国城市公共服务公众满意度蓝皮书》,胡伟,吴伟主编.上海人民出版社.2013年版.

⑤ Oliver L.A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision [J]. *Journal of Marketing Research*, 1980, 17(11):460-469.

⑥ 郑方辉,张文方,李文彬:中国地方政府整体绩效评价:理论方法与“广东试验”[M].北京:中国经济出版社.2008:317.

⑦ 2011年公共财政收支情况.中华人民共和国财政部网站.[http://gks.mof.gov.cn/zhengfuxinxi/tongjishuju/201201/t20120120\\_624316.html](http://gks.mof.gov.cn/zhengfuxinxi/tongjishuju/201201/t20120120_624316.html).

⑧ Robert E.Lane,*Political Life: Why People Get Involved in Politics*[M].New York: Free Press, 1959:149.

⑨ 转引自Paul R.Abramson,*Political Attitudes in America:Formation and Change*[M].W.H.Freeman and Company, 1983:141-143.

⑩ 李蓉蓉.海外政治效能感研究述评[J].国外理论动态,2010(9).

⑪ Lane, Robert..*Political Life: Why People Get Involved in Politics*. Glencoe[M].IL: The Free Press. 1959.

⑫ 张鼎昆,方俐洛,凌文较.自我效能感的理论及研究现状[J].心理学动态,1999,7(1):121-12.

⑬ Almond, Gabriel, and Sidney Verba. *The Civic Culture: Political Attitudes and Democracy in Five Nations* [M]. Newbury Park, CA: Sage Publications. 1989.

⑭ Zhong Yang. Do Chinese People Trust Their Government and Why? An Empirical Study of Political Trust in Urban China [J]. *Problems of Post-Communism* (forthcoming 2014).

⑮ Catterberg, Gabriela, and Alejandro Moreno. The Individual Bases of Political Trust: Trends in New and Established Democracies [J]. *International Journal of Public Opinion Research*. 2005,18(1): 31-48.

⑯ Zhong Yang. Do Chinese People Trust Their Government and Why? An Empirical Study of Political Trust in Urban China [J]. *Problems of Post-Communism* (forthcoming 2014).

⑰ Diener, Shigeshiro Oishi and Richard E. Lucas.*Subjective Well-being:The Science of Happiness and Life Satisfaction in Handbook of Positive Psychology*, eds. C. R. Snyder and Shane J. Lopez, Oxford and New York: Oxford University Press. 2002: 187-194.

⑱ Inglehart, Ronald. *Modernization and Postmodernization: Cultural, Economic, and Political Change in 43 Countries* [M]. Princeton, NJ: Princeton University Press.1997.

⑲ 施雪华,崔恒.政府效能及宏观影响因素.浙江工商大学学报[J].2008(1):71-76.

⑳ Jie Chen, Yang Zhong and Jan William Hillard, The Level and Sources of Popular Support for China's Current Political Regime [J]. *Communist and Post-Communist Studies*, 1997,30:(1):59.

# An Empirical Study of China's Public Satisfaction with Government Services: Based on Surveys in 10 Cities

Feng Fei / Zhong Yang

**Abstract:** To promote public satisfaction and meet people's demands are two top priorities in building the service-oriented government. A public-satisfied service-oriented government should be set as one of the ultimate goals for the transformation of governmental functions in creating a better environment for development, providing high-quality public service and sustaining social justice. In this dissertation, ten representative cities were chosen as public opinion survey sites. Public satisfaction with urban government's public services is evaluated through telephone interviews. The findings show that there are differentiations with regard to public satisfaction in different categories of government-provided public services and the public is dissatisfied with some areas of public services; Significant negative correlation is found between public satisfaction with public service and the gap between public expectation and reality; factors such as trust of local governments, individual sense of effectiveness, subjective wellbeing, government effectiveness all significantly influence public satisfaction with urban government provided public services; level of urban economic development (per capita GDP) and public satisfaction with public services are not significantly related; government investment into public services and public satisfaction with public services are also not significantly correlated, which should call for more government's attention to the efficacy of investment.

**Keywords:** Public Satisfaction; Public Service; Service-oriented Government

(责任编辑 方卿)