

城市社会公共服务居民满意度情况调查研究

——基于新疆 B 市地区的调研数据

朱述境 叶一菲 张金宝 朱爱玲 热娜·加拿提

(新疆科技学院 新疆库尔勒 841000)

摘要: 为了进一步提升新疆 B 市地区公共服务水平, 优化新疆 B 市地区公共服务配置。通过问卷调查、数理统计等研究方法, 分析 B 市居民对社会公共服务满意度, 并对不同变量做信效度检验和因子差异性分析。结果表明: B 市公共服务整体满意度中基础公共服务与环境需要及社区设施与服务之间具有较强的相关性。提出将环保指标纳入政府工作绩效、构建规范社区物业体系、建立卫生事业专项培训等方面提升城市社会公共服务满意度。

关键词: 公共服务; 满意度; 验证性因子分析

中图分类号: D668 **文献标志码:** A **文章编号:**

1 引言

《“十三五”推进基本公共服务均等化规划》明确提出“让全体公民都能更加公平的可及地获得大致均等的公共服务, 是全面建成小康社会的应有之义^[2], 对于促进社会公平、增强居民在城市中的归属感, 都具有十分重要的意义”^[4]。在此背景下, 通过发放问卷形式对新疆 B 市地区居民对城市社会公共服务满意度进行调查研

2 公共服务居民满意度数据的获得

2.1 被调查者的基本信息

本次调研采用随机抽取样本为准则, 分别选取 B 市建成区的城市新区、工业园区、老旧小区、行政企事业单位和行政服务大厅具有代表性的居民进行发放问卷。共收集问卷 1686 份, 通过对问卷的严格筛选, 从中删除本市居住时长不到一年的问卷 31 份, 删除答题时长小于 180 秒的 124 份, 删除非 B 市问卷 414 份, 最终剩余有效问卷为 1117 份, 有效率 66.21%。

本次调查样本基本情况见表 1:

表 1 样本基本构成情况表

样本构成情况		频次	百分比
性别	男	416	37.2%
	女	701	62.8%
本市居住时长	1-3 年	84	7.5%
	3-5 年	74	6.6%
	5 年以上	959	85.9%
年龄	20-29 岁	128	11.5%
	30-39 岁	337	30.2%
	40-49 岁	373	33.4%
	50-59 岁	234	20.9%
	60 岁及以上	45	4%
职业	企事业单位	327	29.3%
	公务员	68	6.1%
	工人	87	7.8%
	自由职业者	130	11.6%
	个体	133	11.9%
	文体从业人员	10	0.9%
	退休人员	134	12%
	其他	228	20.4%
居住区域	城市新区	551	49.3%
	老旧小区	314	28.1%
	行政服务大厅	51	4.6%
	行政企事业单位	169	15.1%
	园区	32	2.9%

数据来源: 笔者根据调查数据整理所得

2.2 公共服务满意度量表的设计

公共服务满意度度量表以公交车乘坐、公厕使用感受、中小学教育质量、公立医院服务水平、社保服务五项指标设置问卷专题, 以反映该地区公共服务的真实状况, 探究影响居民满意度的公共服务问题。经过笔者收集整理得, 公共服务满意度数据如下表 2。

表 2 公共服务满意度统计表

维度	二级指标	非常满意		较为满意		基本满意		不满意		平均分	排名
		频数	百分比	频数	百分比	频数	百分比	频数	百分比		
公共服务满意度	公交车乘坐满意度	378	33.84%	395	35.36%	390	34.91%	54	4.83%	3.161	1
	公厕使用感受	325	29.10%	367	32.90%	326	29.20%	99	8.90%	2.822	2
	中小学教育质量	183	16.40%	370	33.10%	440	39.40%	124	11.10%	2.548	4
	公立医院服务水平	139	12.40%	320	28.60%	481	43.10%	177	15.80%	2.377	5
	社保服务	239	21.40%	385	34.50%	427	38.20%	66	5.90%	2.714	3

数据来源: 笔者调查整理所得

2.3 环境需要满意度量表的设计

城市的环境与城市社会经济的发展密切相关, 同是也是影响城市居民满意的直接因素。经过笔者收集整理得, 环境需要满意度数据如下表 3。

表 3 环境需要满意度统计表

维度	二级指标	非常满意		较为满意		基本满意		不满意		平均分	排名
		频数	百分比	频数	百分比	频数	百分比	频数	百分比		
环境需要满意度	城市绿化	397	35.54%	401	35.90%	279	24.98%	40	3.58%	3.034	2
	城市公园建设	259	23.19%	397	35.54%	331	29.63%	130	11.64%	2.703	3
	城市空气质量	193	17.28%	392	35.09%	396	35.45%	136	12.18%	2.575	4
	城市环境卫生状况	534	47.81%	375	33.57%	195	17.46%	13	1.16%	3.280	1

数据来源: 笔者调查整理所得

2.4 社区设施和服务满意度量表的设计

社区是城市社会基本构成单元, 是城市的窗口, 是构成社会主义和谐社会的基础。社区设施和服务满意度度量表以社区环境满意

度、社区基础设施满意度、社区养老服务满意度、社区物业满意度、社区治安满意度五项指标设置问卷,以反映该地区社区实施和服务情况,探究影响居民满意度的社区问题。数据来源:笔者调查整理所得

统计结果显示,在社区设置和服务满意度的维度下,居民对社区治安总体满意度最高,为 2.745;其次是社区养老服务、社区环境和社区基础设施,总体满意度依次为 2.254、2.338、2.284;而对社区物业的总体满意度最低,仅为 2.184。整体来看,B 市社区设置和服务满意度量表较于其他度量表整体满意度低,平均得分在 2.361,仅呈现基本满意水平。

3 公共服务居民满意度影响因素模型的构建

3.1 交叉表卡方检验

为研究样本基本特征对各维度的影响,通过利用交叉表卡方检验去研究性别、年龄、职业、居住区域和居住时长对于公共服务满意度、环境需要满意度、社区设施和服务满意度的差异关系。其中老旧小区对公共服务、环境需要、社区设施和服务不满意的人数占比偏多,而城市新区对公共服务、环境需要、社区设施和服务满意的人数占比较多,这表明老旧小区设施陈旧、公共服务供给不足,需要进行改善。

3.2 结构效度

使用 SPSS23.0 对该问卷结果进行结构检验,问卷各部分的具体检验结果如图 7:

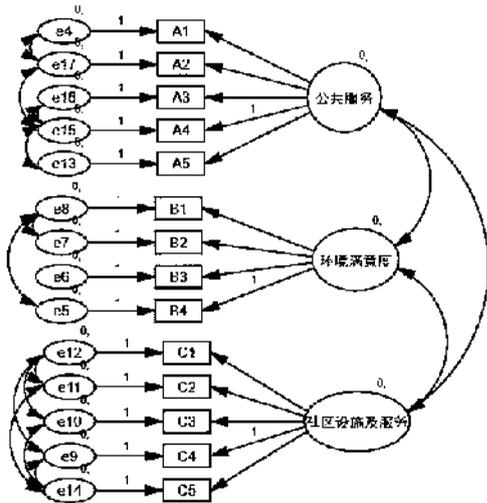


图 7 结构效度检验模型

数据来源:笔者根据调查数据计算所得

表 7 是验证性因子分析整体模型适配度、评价标准及评价结果,由表可知该模型 χ^2/df 的值为 3.009,小于 5,在可接受的合理范围内。RMSEA 值为 0.042 小于 0.05,表明适配结果理想。NFI 为 0.944,RFI 为 0.934,IFI 为 0.962,TLI 为 0.955,CFI 为 0.962,均大于临界是配置,表明适配结果良好。综合来看,该模型整体适配良好。

表 7 验证性因子分析整体模型适配度、评价标准及评价结果

检验统计量	适配的标准或临界值	检验数据	结论
χ^2/df	<3 理想	3.562	合理
	<5 合理		
RMSEA	<0.05 理想	0.048	理想
	<0.08 合理		
NFI	>0.9	0.978	理想
RFI	>0.9	0.968	理想
IFI	>0.9	0.984	理想
TLI	>0.9	0.977	理想
CFI	>0.9	0.984	理想

数据来源:笔者根据调查数据计算所得

3.3 聚敛效度

采用 SPSS23.0 对问卷进行聚敛效度检验,并对 Estimat 进行 AVE 和 C.R.计算。经计算得出结论,公共服务、环境需要,社区设施和服务各个潜变量对应各个题目得因子载荷均大于 0.7,说明其各个潜变量对应所属题目具有很高的代表性。另外各个潜变量得平均方差变异 AVE 均大于 0.5,且组合信度 CR 均大于 0.8,因而说明本次测量量表数据具有优秀的聚合效度。

3.4 区分效度

表 9 为区分效度检验结果,由表可知,公共服务满意度,环境需要满意度,社区设施和服务满意之间具有显著相关性 ($p < 0.01$),另外相关性系数绝对值均小于 0.5,且均小于所对应的 AVE 的平方根,即说明各个潜变量之前具有一定的相关性,且彼此之间又具有一定的区分度,即说明量表数据的区分效度理想。

表 9 区分效度检验

	公共服务	环境需要	社区设施和服务
公共服务	0.5053		
环境需要	0.357***	0.542	
社区设施和服务	0.424***	0.435***	0.672
AVE 平方根	0.71	0.736	0.82

***代表 p 值小于 0.01,对角线为 AVE 评价方差变异抽取量

数据来源:笔者根据调查数据计算所得

4 结论与对策建议

4.1 结论

通过描述性分析后结果表明 B 市居民整体满意度较高,但是居民对公立医院服务水平、空气质量满意度、社区物业满意度偏低,这是 B 市提升居民对城市满意度中最应解决的三项问题。验证性因子分析的结果表明:B 市公共服务整体满意度中基础公共服务与环境需要及社区设施与服务之间具有较强的相关性,其中公共服务与环境之间的关联最强,社区设施和服务与公共服务和环境需要关联性次之。

4.2 对策建议

针对公立医院服务水平、空气质量、社区物业满意度低的对策建议如下:

增加对医疗、卫生、服务等相关专业的支持力度,优化人才引进政策。

开展公立医院服务改革,在减少看病难的问题同时也要提升医护人员服务水平,进修培训,服务考核,群众监督,让群众去评定医院的服务等级。

优化地区产业结构,严格执行国家规定企业排放标准。加强重点污染企业的环境监管,严控大气、噪声等污染,维护城市环境质量。

开设针对社区物业问题政府专栏,开设违法举报专线。监督物业严格执行《物业管理条例》内容。使社区物业的运行透明化、程序化。

参考文献:

[1]马燕,贾秋美.机构改革视野下公共法律服务职能辨析[J].中国司法,2018(11):31-37.
 [2]中国政府网. 国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知[EB/OL].[2015-12-29].
http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-03/01/content_5172013.htm.
 [3]-[4]张雅勤.赢得民心、守住人心:乡村建设行动的关键所在[N].光明日报,2022-01-21(06).
 [5]郑志彬,董雪莹.我国城乡体育公共服务的均等化目标及实现路径[J].沈阳体育学院学报,2017,36(04):12-18+24.
 作者简介:朱述境,男,山东枣庄人,学士,研究方向为区域经济学;张金宝,男,黑龙江齐齐哈尔人,学士,研究方向为金融学;朱爱玲,女,甘肃武威人,学士,研究方向为金融学;徐营,女,山东临沂人,学士,研究方向为会计硕士。
 通讯作者:白玉兰