

政务服务中心服务质量公众满意度研究

——基于 H 市政务服务中心“最多跑一次”改革

程 镒

摘要: 公众满意度是测评政府绩效的重要指标,也是判断政府服务水平的重要标准。基于顾客满意度理论的基本假设,我们可以构建政务服务中心服务质量公众满意度模型,并利用公众对 H 市政务服务中心“最多跑一次”改革满意度的调查统计数据,来分析公众满意度的影响因素及其内在作用。实证研究表明,研究假设得到验证,感知质量和政府形象正向影响公众满意度,公众期望负向影响公众满意度。基于此,提高服务质量是改善公众满意度的根本保证;保持良好政府形象、增强政府公信力是提高公众满意度的重要前提。

关键词: 服务质量;“最多跑一次”改革;公众满意度;政务服务

DOI: 10.19836/j.cnki.37-1100/c.2021.01.007

一、引言

在新公共管理运动的影响下,公众满意度逐渐成为评价政府公共服务水平的重要标准,也被视为政府公共服务反馈评价的主要来源和追责问责的重要依据^①。现今,公众满意度测评被广泛应用于政府部门的公共服务评价中,学界已在政府绩效评估、电子政务服务质量、社会福利、城市管理公共服务、公共医疗卫生服务、就业服务及基础教育服务等多个领域中,开展了公众满意度测评研究^②。在公众满意度测评研究中,国内外学者开发了多种用于评价公众满意度的方法和模型,其中影响最深远、运用最广泛的是美国顾客满意度指数(American Customer Satisfaction Index,简称 ACSI)模型,许多国家的测评模型都是在此基础上结合本国特点进行的修正^③。ACSI 模型的测量方法在一致性信度和重测信度上质量较高,并且具有扎实的理论基础,因此适用于检验公众对公共服务的满意度^④。

“最多跑一次”改革是指企业或个人到政府部门办理事务,在受理条件符合相关法律规定、申请材料准备齐全的基础上,从受理申请到办理完结整个过程只需进门一次或不需进门^⑤。其最根本的出发点和立足点是,通过实际行动使群众拥有实实在在的获得感,将“以人民为中心”的发展思想贯穿始

作者简介: 程镒,东北农业大学公共管理与法学院教授,博士生导师(哈尔滨 150030;chengdi@neau.edu.cn)。

① Morley E, Bryant S P, Hatry H P, “Comparative Performance Measurement”, Washington DC: Urban Institute Press, 2001, pp. 53.

② 孙宗锋:《城市公共服务满意度影响因素再探究——锚定场景法的应用》,《公共行政评论》2018年第5期;刘静:《地方政府教育管理公众满意度测评的实施流程与路径》,《求索》2008年第11期;李志刚、徐婷:《电子政务信息服务质量公众满意度模型及实证研究》,《电子政务》2017年第9期;同杨萍、高洁:《公众视角的政府电子信息服务质量评价概念模型构建》,《情报理论与实践》2017年第8期。

③ 朱国玮、黄珺、汪浩:《公共部门公众满意度测评研究》,《理论与改革》2004年第6期。

④ 贾奇凡、尹泽轩、周洁:《行为公共管理学视角下公众的政府满意度:概念、测量及影响因素》,《公共行政评论》2018年第1期。

⑤ 陈丽君、童雪明:《整体性治理视阈中的“最多跑一次”改革:成效、挑战及对策》,《治理研究》2018年第3期。

终,为群众着想,解决企业和个人的难处^①,最终目标是为用户提供更加完善和便捷的服务。

根据 H 市市委、市政府关于“互联网+政务服务”和流程再造工作的部署,H 市政务服务中心实施了“最多跑一次”改革,将线上“零跑路”和线下“跑一次”相结合,深入推进审批服务便民化,打造高效便捷的政务服务新体系。改革从解决公众办事的“堵点”“痛点”出发,始终把公众的办事体验和切身感受作为衡量标准,精减办事环节、减少办事要件、缩短办事时限,加快推进数据共享,对全市政务服务事项流程进行了全面优化再造,不断提升公众满意度。所以,从公众角度出发,对 H 市政务服务中心的服务质量进行公众满意度测评,不仅有利于提高政府公共服务水平,更有利于发现问题并进一步优化改革。

本文通过调查公众对 H 市政务服务中心“最多跑一次”改革后服务质量的满意度及其影响因素,尤其侧重于对公众需求感和获得感方面进行调研,旨在客观反映政府行政管理和服务的实际效果,为各地方政务服务中心继续推进政务服务改革,提供有价值的参考。

二、研究方法与模型构建

1. 研究方法

20 世纪 20 年代,结构方程模型(Structural Equation Modeling,简称 SEM)被提出,成为行为社会科学领域的重要统计方法。在结构方程模型的估计方法中,较为常用的是极大似然估计方法,它要求样本数据符合多变量正态性假定。结构方程模型有两个基本模型:测量模型和结构模型。测量模型能够反映潜变量与观测变量之间的关系,结构模型则反映的是潜变量之间的因果关系。服务质量公众满意度的影响因素都为潜变量,无法直接测量,需要通过设置测量指标对其进行间接测量,它们之间的关系通过结构模型可描述为:

$$\eta = B\eta + \Gamma\xi + \zeta$$

在上述方程中, η 、 ξ 分别代表内生潜变量、外生潜变量; B 是内生潜变量回归系数矩阵,对内生潜变量 η 之间的关系进行描述; Γ 是外生潜变量回归系数矩阵,对外生潜变量 ξ 与内生潜变量 η 的关系进行描述; ζ 则为残差项。

2. 变量选取

H 市政务服务中心的服务质量公众满意度,是建立在公众对该中心“最多跑一次”改革后服务预期基础上的,是公众到政务服务中心办事而产生的服务需求或期望是否得到满足的心理状态。对公众满意度的研究始于顾客满意度研究。顾客满意度是指顾客在感知产品质量和服务效果后,与前期期望相对比,对产品做出的主观性评价。其中,ACSI 模型在相关领域的满意度测评模型研究中起到了基础作用。ACSI 模型包括六个结构变量:将顾客满意度作为中间变量,将顾客预期、感知质量和感知价值设定为顾客满意度的前因变量,顾客抱怨和顾客忠诚则为结果变量^②,六个变量之间相互关联、相互影响。中国顾客满意度指数(Chinese Customer Satisfaction Index,简称 CCSI)模型^③在 ACSI 模型的基础上,从我国国情出发,对其做出修改,将顾客抱怨这一潜变量去掉,增加了品牌形象变量,认为它对人们的期望值以及满意度都产生影响。其中,品牌形象与预期质量、感知质量、感知价值都是影响顾客满意度的前因变量,而顾客忠诚则为结果变量。

本研究的潜变量以 ACSI 模型和 CCSI 模型为理论研究基础,选取其中的核心变量和相对关系,

① 李文峰:《浙江“最多跑一次”的创新实效——基于“第三方评估”的报告》,《浙江学刊》2018 年第 5 期。

② 盛明科、刘贵忠:《政府服务的公众满意度测评模型与方法研究》,《湖南社会科学》2006 年第 6 期。

③ 何华兵:《基本公共服务均等化满意度测评体系的建构与应用》,《中国行政管理》2012 年第 11 期。

结合“最多跑一次”改革及政务服务的特点,同时参照已有相近领域的研究成果,搭建政务服务中心服务质量公众满意度模型。在本文中,公众接受的服务是由政府部门提供的,不需要支付费用或只需支付较少费用。同时,考虑到政府部门提供产品或服务的特点,在建构模型时不考虑感知价值对公众满意度的影响^①。在上述分析基础上,剔除“感知价值”潜变量,结合政务服务中心的工作特点,对ACSI模型和CCSI模型进行改进,将“品牌形象”更改为“政府形象”,将“顾客忠诚”更改为“公众信任”,最后总结出公众期望、感知质量、政府形象、公众满意度和公众信任共五个潜变量。

(1)公众期望,是指公众受到以往使用经验和前期产品宣传的影响,在接受服务前对产品的质量和服务有满足自己需求的期望,是最先产生的变量^②。公众对政务服务中心服务质量的期望,是公众根据自身曾接受过服务的经验和价值收益,对“最多跑一次”改革后政务服务行为的主观判断,主要从满足自身需求预期、服务效果预期、总体预期三个方面进行测度。

(2)感知质量,是指公众在使用产品或接受服务后,对产品或服务的质量,以及自身需求的满足程度等方面的实际感受或认知,是公众满意度的关键影响因素。结合“最多跑一次”改革的实施方案及成效,公众对政务服务质量的感知,主要集中在对流程优化的具体体验方面。流程优化质量感知的测量指标,由办理事项“一窗受理,集成服务”、一次性告知全面清晰、网上办理方便快捷、服务指南详细、办理时限合理、申报要件内容和数量合理、办理步骤简洁明了等因素构成。

(3)政府形象,是指公众在接受政府服务后,对政府服务过程中的服务态度、服务内容及服务水平产生的一种感知评价^③。在通常情况下,这种感知评价会对服务质量满意程度产生影响。本文主要从部门窗口权责分明、信息公开透明程度、工作人员服务态度、工作人员服务效率、工作人员工作纪律等方面进行测度。

(4)公众满意度,是指公众对服务预期效果和实际服务感受相比较后产生的感知,是一种综合性的主观判断。在模型中,公众满意度是核心变量。本文采用整体满意程度、同预期相比对服务质量的满意程度、同理想相比对服务质量的满意程度三个因素,作为公众满意度的测量指标。

(5)公众信任,是指公众在心理预期、情感、理性判断的基础上,对政府机构、政府行为、政府决策及政府制度的信赖^④。具体到本文是指公众在政务服务中心接受服务后,对政务服务水平的信赖程度和对政务服务改革的支持程度。测量指标则包括“最多跑一次”改革的影响程度、对继续深化改革的支持程度、对政务服务水平提高的信任程度、继续来办理业务的意愿。

3. 模型构建

结构模型是通过假设潜变量间的相互作用关系建立起来的,它可以用方程或路径图的形式描述潜变量之间的关系。基于以上的理论分析及相关研究成果,笔者将各潜变量间的相互关系假设阐述如下:

如果公众的预期高而实际感知到的服务质量低,公众满意度评价就会低;如果公众的预期低而感知到的服务质量高,公众将会感到物有所值或物超所值,满意度评价也就会高。白晶等基于公众满意度对政府公共文化信息服务进行了研究,通过实证分析证明了感知质量与公众满意度之间的正向关系^⑤;Van Ryzin等通过分析政府绩效对公众期望与政府满意度之间关系的调节作用,认为当政府绩

① 包国宪、冉敏:《政府绩效评价中不同主体的价值取向》,《甘肃社会科学》2007年第1期。

② 寿志勤、郭亚光、陈正光、高勋炳:《基于SEM的政府网站信息公开服务公众满意度评估模型实证研究》,《情报科学》2013年第4期。

③ 梁昌勇、代攀、朱龙:《基于SEM的公共服务公众满意度测评模型研究》,《华东经济管理》2015年第2期。

④ 刘昀献:《当代中国的政治信任及其培育》,《中国浦东干部学院学报》2009年第4期。

⑤ 白晶、冯丹娃、张睿:《基于公众满意度的政府公共文化信息服务研究》,《情报科学》2019年第9期。

效较差时,高期望的公众比低期望的公众对政府工作的满意度更低^①;徐增阳、李洪伟等基于结构方程模型的实证研究,也验证了感知质量和公众满意度呈现正相关关系^②。因此,笔者认为,感知质量以及公众期望都可作为影响公众满意度的因素,并做出以下假设:

H1:感知质量与公众满意度呈现正相关。

H2:公众期望与公众满意度呈现负相关。

公众接受服务后,如果对相关部门的工作制度、工作人员素质满意,认为服务过程公平公正、工作人员具有责任感,那么对政府服务的整体满意度就会提升;反之,公众满意度就会降低。孙宇等基于顾客满意度构建了公共服务满意度和信任度指数模型,验证了政府形象与公众满意度之间的正向关系^③。因此,笔者做出以下假设:

H3:政府形象与公众满意度呈现正相关。

公众对政府服务态度、服务水平、工作制度等关于政府形象的感知评价,会直接影响公众对整个服务过程的质量感受。政府在公众心目中的形象好,公众对政务服务感知质量的评价就会高;如果对政府形象不满意,公众实际感知质量就会降低。范柏乃等认为,良好的政府形象能够在更大程度上提升公共服务的感知绩效^④。因此,笔者做出以下假设:

H4:政府形象与感知质量呈现正相关。

如果公众对政府公共服务的公平性、工作人员的综合素质等均认可,并对政府服务的印象好,那么他们对未来政府服务产生的预期也越高,这说明政府形象对公众期望的正向影响关系。谢人强等对政府形象与公众期望之间的关系进行了实证研究,证明了政府形象对公众期望有直接影响^⑤。因此,笔者做出以下假设:

H5:政府形象与公众期望呈现正相关。

有影响就会产生结果,公众信任是公众满意度的表现结果。公众如果对服务感到满意,就会相应地提升对政府的信任和对政府工作的支持;另一方面,如果公众对服务的满意程度低,则会导致公众对政府的信任程度降低。朱红灿等以ACSI满意度指数模型为研究基础,建立了公众满意度测评模型,并对指标体系的合理性和有效性进行了分析和检验,证实了公众满意度与公众信任之间存在正相关关系^⑥。李春梅等运用结构方程模型分析公众满意度与政府信任之间的关系,验证了满意度对政府信任有正向影响,即公众对政府越满意,就对政府越信任^⑦。因此,笔者做出以下假设:

H6:公众满意度与公众信任呈现正相关。

基于上述五个潜变量的关系假设,笔者构建了政务服务中心服务质量公众满意度研究的假设模型,以及模型中各路径的预期方向,如图1所示,该路径图包括五个潜变量和它们之间的六种假设关系。

① Van Ryzin G. G., "An Experimental Test of the Expectancy-Disconfirmation Theory of Citizen Satisfaction", *Journal of Policy Analysis and Management*, 2013, 32(3), pp. 597-614.

② 徐增阳、崔学昭、姬生翔:《基于结构方程的农民工公共服务满意度测评——以武汉市农民工调查为例》,《经济社会体制比较》2017年第5期;李洪伟、曹玉翠:《我国智慧城市建设满意度影响因素分析——基于结构方程模型的实证研究》,《山东科技大学学报(社会科学版)》2018年第6期。

③ 孙宇、刘武、范明雷:《基于顾客满意度的公共服务绩效测评——以沈阳市为例》,《沈阳大学学报(社会科学版)》2009年第1期。

④ 范柏乃、金洁:《公共服务供给对公共服务感知绩效的影响机理——政府形象的中介作用与公众参与的调节效应》,《管理世界》2016年第10期。

⑤ 谢人强、李堂杰、苏金福、黄静晗:《基于公众满意的政府门户网站评价指标体系的构建》,《湖北民族学院学报(自然科学版)》2015年第3期。

⑥ 朱红灿、张冬梅:《政府信息公开公众满意度测评指标体系的构建》,《情报科学》2014年第4期。

⑦ 李春梅、杨姣:《满意度在公众廉洁预期和政府信任中的作用》,《西南交通大学学报(社会科学版)》2018年第4期。

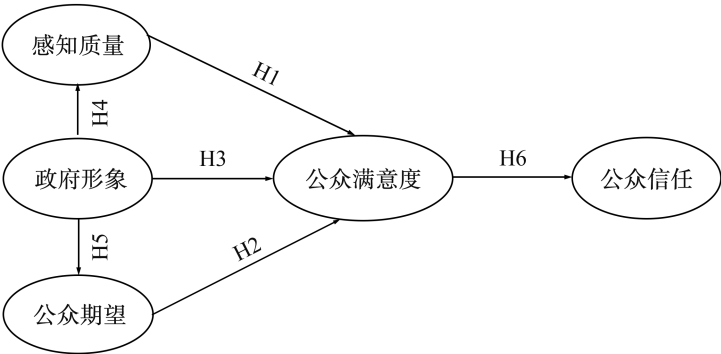


图 1 公众满意度影响因素潜变量假设路径图

三、实证分析

1. 样本来源与数据特征

样本的数据来源于“H 市政务服务中心最多跑一次改革第三方评估”项目,该项目由 H 市政务服务中心委托,调查对象为在政务服务中心办理过事项的人,他们可根据自己办理事项的经历,自行判断对政务服务中心改革后服务质量的满意情况。调查以 H 市各区级政务服务中心为单位,在内设的窗口大厅对办事人进行现场随机抽样调查。本次调查共发放问卷 680 份,回收问卷 667 份,采用表列删除法去除无效的问卷以及缺失值,最终获得 646 份有效问卷,有效率达到了 95%。将数据录入整理后,运用 Spss22.0 统计分析软件和 Amos23.0 结构方程模型软件,对问卷结果进行处理分析。

调查问卷由两部分构成:第一部分是关于受调查者的基本信息以及在政务服务中心办理事项的基本情况,共 5 个问项,受访群众样本特征见表 1。第二部分以五个潜变量为主,设计潜变量的若干个观测变量以获得研究数据,共 25 个问项。测量观测变量时采用李克特 5 级量表,设置为非常满意、满意、一般、不满意和非常不满意,依次对应分值为 5 分、4 分、3 分、2 分和 1 分,从而使研究数据更加真实有效。在参考国内外学者研究成果的基础上,结合本研究的实际情况,笔者对调查问卷反复修改并进行预调研测试,最终确定量表,如表 2 所示。

表 1 受访群众样本特征

特征指标	分类	人数	百分比	特征指标	分类	人数	百分比
性别	女	328	50.77%	受教育程度	初中以下	79	12.23%
	男	318	49.23%		高中/中专	153	23.69%
年龄	20 岁以下	45	7.0%		大专	159	24.61%
	21-30 岁	168	26.00%		本科	200	30.96%
	31-40 岁	154	23.83%		研究生	55	8.51%
	41-50 岁	159	24.60%	职业	学生	51	7.90%
	51 岁以上	120	18.57%		事业单位	140	21.67%
办理事项类别	私人事务	287	44.43%		个体经营	171	26.47%
	对公事务	359	55.57%		企业	239	37.00%
					自由职业	45	6.96%

表 2 服务质量公众满意度的影响因素及测量指标

潜变量	观测变量	变量命名	平均数	标准偏差
公众期望	满足自身需求预期	QW1	3.59	1.205
	服务效果预期	QW2	3.60	1.238
	总体预期	QW3	3.63	1.136
感知质量	办理事项“一窗受理,集成服务”	ZL1	3.56	1.165
	一次性告知全面、清晰	ZL2	3.58	1.162
	网上办理方便快捷	ZL3	3.54	1.188
	服务指南详细	ZL4	3.59	1.193
	办理时限合理	ZL5	3.61	1.173
	申报要件内容、数量合理	ZL6	3.60	1.170
	办理步骤简洁明了	ZL7	3.55	1.213
政府形象	部门窗口权责分明	XX1	3.61	1.163
	信息公开透明程度	XX2	3.59	1.162
	工作人员服务态度	XX3	3.58	1.215
	工作人员服务效率	XX4	3.60	1.139
	工作人员工作纪律	XX5	3.57	1.178
公众满意度	整体满意程度	MY1	3.53	1.184
	同预期相比,对服务质量的满意程度	MY2	3.55	1.167
	同理想相比,对服务质量的满意程度	MY3	3.54	1.193
公众信任	“最多跑一次”改革的影响程度	XR1	3.62	1.154
	对深化改革的支持程度	XR2	3.58	1.200
	对政务服务水平提高的信任程度	XR3	3.70	1.165
	继续来办理业务的意愿	XR4	3.63	1.190

2. 信度、效度检验

在使用模型分析数据之前,为保证问卷设计的合理有效,应对整理的数据进行信度检验和效度检验。信度是指用同一种方法对同一个对象进行重复测量,它既能看出结果的一致性程度,也能说明问卷对实际情况的反映程度。由于本研究没有重复性地调查政务服务中心服务质量的公众满意度影响因素,所以采用内部一致性信度检验方法,根据 Cronbach'α 系数来判别数据是否可靠。判别标准为:总量表信度在 0.7-0.8 之间表明可以接受,最好超过 0.8;分量表信度在 0.6-0.7 之间表明可以接受,最好超过 0.7。本问卷总量表的 Cronbach'α 系数是 0.961,各个分量表的 Cronbach'α 系数都大于 0.8,整体都通过检验,说明问卷信度以及测量结果的一致性和稳定性都很好。

问卷效度检验是检验问卷能否有效反映想要考察的内容。效度越高,表明问卷的测量结果与所考察的内容越吻合,反之则不够吻合。本文在进行效度检验时,得出五个潜变量的 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)度量值均大于 0.7,总体 KMO 度量值为 0.972,接近 1,且 Bartlett 球形检定的显著性 $P=0.000$ (小于 0.005)。该问卷适用于因子分析,具体数值如表 3 所示。进行因子分析后,各变量的因子累积变异解释率均超过 55%,因子荷载均大于 0.5,说明本文对各变量的定义是比较合理的。

表 3 潜变量信度、效度分析表

潜变量	观测变量	Cronbach'α 系数	KMO	Bartlett's		
				大约卡方	df	显著性
公众期望	QW1-QW3	0.809	0.715	635.998	3	0.000
感知质量	ZL1-ZL7	0.903	0.905	2495.483	21	0.000
政府形象	XX1-XX5	0.873	0.854	1522.951	10	0.000
公众满意度	MY1-MY3	0.819	0.714	683.606	3	0.000
公众信任	XR1-XR4	0.856	0.825	1112.611	6	0.000
总体	QW1-XR4	0.961	0.972	9642.204	231	0.000

3. 模型评价

在样本数据信度和效度检验结果合理的前提下,笔者运用 Amos23.0 软件,协变量选取性别、年龄、受教育程度,结合公众满意度影响因素的潜变量假设路径图和样本数据,绘制结构方程模型路径图,导入数据进行计算。通过对模型进行卡方检验,输出结果为 $Chi-square = 607.6068$, $Probability\ level = 0.0000$,表明在 0.001 的显著水平之下,原假设未被拒绝,模型拟合程度良好;输出结果为 $RMSEA = 0.0562$ (接近 0.05),小于 0.1,表示模型与数据的适配度良好;由表 4 可以看出, RMR 指标小于 0.05, GFI 、 NFI 、 RFI 、 IFI 、 CFI 、 TLI 指标均大于 0.9,符合指标标准要求, $CMIN/DF$ 指标为 3.0380(由于样本数量较大),也在标准范围内,这说明公众满意度模型的整体拟合度较好,模型设计较合理。

表 4 模型拟合指数

拟合指数	CMIN/DF	RMR	GFI	NFI	RFI	IFI	CFI	TLI
评价标准	<5	<0.05	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9
实际值	3.0380	0.0413	0.9187	0.9378	0.9281	0.9574	0.9573	0.9506
模型适配判断	是	是	是	是	是	是	是	是

4. 模型结果讨论

笔者运用结构方程模型对影响机理模型进行假设检验和路径分析,得到模型的标准化路径系数值,如表 5 所示。

表 5 模型的路径系数值

路径	标准化系数	非标准化系数	标准误差 (S.E.)	临界比 (C.R.)	显著性 (P)	检验结果
公众满意度←感知质量	0.3981	0.3982	0.1195	3.3320	***	假设 H1 得到验证
公众满意度←公众期望	-0.2450	-0.2410	0.1221	-1.9746	<0.05	假设 H2 得到验证
公众满意度←政府形象	0.7995	0.8186	0.1988	4.1181	***	假设 H3 得到验证
感知质量←政府形象	0.9414	0.9639	0.0515	18.7007	***	假设 H4 得到验证
公众期望←政府形象	0.9255	0.9631	0.0497	19.3728	***	假设 H5 得到验证
公众信任←公众满意度	0.9420	0.9807	0.0501	19.5752	***	假设 H6 得到验证

注:***表示 $P < 0.001$ 。

从表 5 可以看出,各潜变量中包含的测量变量的标准误差均小于 0.20,且潜变量与潜变量间的路径系数的统计显著性结果 P 值均小于 0.05,表明潜变量之间的路径关系均具有较高的显著性,六个假设均成立。笔者运用 Amos23.0 对修正后的模型重新运行和识别,绘出结构路径分析图如下:

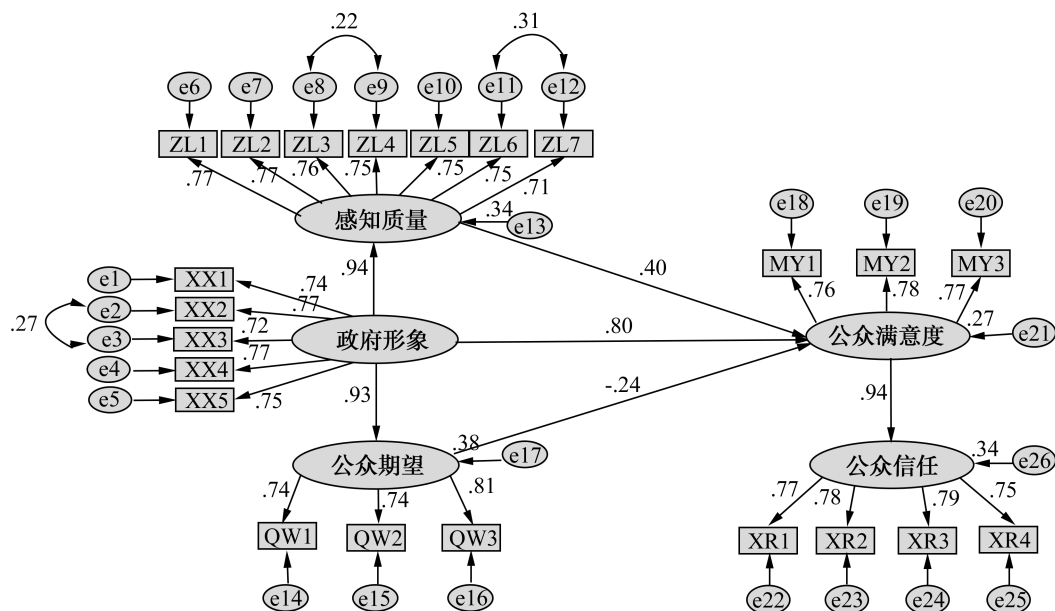


图 2 政务服务中心服务质量公众满意度结构方程模型及各参数值

(1)感知质量正向影响公众满意度,其标准化路径系数为 0.3981,支持假设 H1。感知质量中的各项观测变量,都是公众在接受政务服务中心提供服务过程中的最直观感受,对公众满意度的影响较大。而在本次调查中,感知质量并未发挥最大影响,两者之间的标准化路径系数不是最高。通过对受调查者的访谈,其原因可能是,部分办事群众虽对感知质量中某个别变量存在不满,但自己的问题已圆满解决,所以整体满意度并不低。但这也告诉我们,要想增加公众满意度,政务服务中心应投入更多精力使服务质量得到提高。

(2)公众期望负向影响公众满意度,其标准化路径系数为-0.2450,支持假设 H2。这说明,在到政务服务中心办理事项前,公众对服务的期望值越高,其实际感受与期望之间的契合度越低;在办理事项的过程中,公众发现实际服务质量、服务效果与预期的状态有所偏差,预期得不到满足,心理落差变大,因而使满意度降低。通过对受调查者进行深入访谈,笔者了解到,公众对改革内容了解有限,对政务服务中心各个部门的具体工作认识、了解不够,也没有足够的经验来调整自身的期望值。但这并不意味着公众期望的作用可以被忽视,它依然会对满意度产生显著负向影响。

(3)政府形象正向影响公众满意度(路径系数为 0.7995)、正向影响感知质量(路径系数为 0.9414)、正向影响公众期望(路径系数为 0.9255),支持假设 H3、H4、H5。公众在办理事项的过程中,他们通过与工作人员的接触和对公共服务氛围的感知,对政务服务中心的形象指标给予评价。良好的政府形象能够直接影响公众对服务质量的感受与评价,促进公众对政府服务的认同;同时也激发了公众的参与热情,从而增加了他们对政府工作的期待。政府形象对三者均有非常显著的直接正向影响,可见它下设的各项观测变量的重要性。H 市各政务服务中心应在完善内部规章制度的基础上,始终坚持对工作人员业务能力的培训和服务意识的培养。

(4)公众满意度正向影响公众信任,其标准化路径系数为 0.9420,支持假设 H6。政务服务中心各

部门在办理政务事项的过程中,公众对其服务质量满意度越高,对政务改革的成效也就越肯定,也就越相信政府服务会更加完善,公众对政府的信任感也会日趋增强。通过对各项指标的分析可以发现,公众认可“最多跑一次”改革对服务质量的正向影响,并越加倾向于到政务服务中心办理事务。

四、结论与建议

根据模型与分析结果,调查数据比较全面地验证了本文提出的政务服务中心服务质量公众满意度研究假设模型,各个变量的观测指标也具有较好的测量能力。我们相信,本文的研究结果对地方政务服务中心继续深化流程再造、推进政务服务改革具有积极作用。

1. 基于感知质量对公众满意度的影响,努力提供令公众更加满意的服务。政务服务中心要坚持“以人民为中心”的发展思想,制度建设应以公众需求为导向,不断完善感知质量中的各项观测变量。在申报要件、办理步骤、办理方式和办理时限等方面,科学规划,合理安排办事流程。“一次性告知”要做到及时、全面、准确,使公众一次性掌握办事所需要件、具体流程和办理步骤,实现真正意义上的“一窗受理,集成服务”。落实到实际工作中,应确立事项的主办单位和协办单位,以主办单位为主形成并联机制,通过“统一开始受理、分头进行审批、有限时间完成、集中对办事人回复”的工作机制,确保集成服务的实现;完善网上办事平台,推广网上办公。要保证网站的技术水平成熟,网上办事平台易学易操作,公众获取信息方便快捷,从而促使其愿意在网上办理事项。同时,要加大对网上办公的支持和宣传力度,充分发挥 APP 和网站的作用,设置专门工作人员解答公众的相关问题,指导公众了解掌握网上办事的基本方法。

2. 基于政府形象对公众满意度的影响,提高服务意识,改善政府行为。基于 CIS 理论的分析可知,企业(政府)形象识别包含理念识别、行为识别、视觉识别三个系统,具体到政府形象建设方面,则可以归纳为透明度、美誉度与和谐度三个维度。政府工作人员是政府形象的载体,工作人员的工作作风是政府形象的重要表现,极大地影响政府的声誉和公信力。政务服务中心各部门窗口单位工作人员的服务效率、服务态度以及工作纪律,均对政府形象产生影响,进而影响公众服务质量满意度。因此,提高工作人员的服务意识与服务能力是至关重要的。在实际工作中,工作人员应确立顾客导向的服务意识,改善服务态度,增强主动性,破除官本位意识,增强法治意识和市场经济观念。同时,应采取有效措施提高政府工作人员的业务能力。对窗口工作人员来说,要完成自己的工作使命,使公众对自己的工作满意,就必须及时更新知识结构,对新制度、新业务和新方法加强学习。在这方面,各部门必须高度重视,强化对工作人员的业务指导和技能培训。

3. 基于公众期望对公众满意度的影响,缩小期望与实际感知之间的现实差距。从期望不一致理论可知,公众满意度是由效用预期与实际效用相比较后形成的心理状态。要提高公众满意度,就应该缩小预期与实际感知之间的差距。这意味着政府部门要切实了解公众在接受服务时,对服务效果和满足自身需求的预期,针对公众的需求找到影响公众满意度的因素,进而找到解决问题的对策,为公众提供符合预期的服务。同时,政府部门在宣传政务工作时要得当,力争让公众了解最真实的政府工作。只有想公众之所想,并向公众提供超出预期的服务体验,公众的满意度才会提高。

4. 基于公众信任与公众满意度的密切关系,提高政府的回应性和公众参与度。政府回应性表现为政府对公众及社会诉求的应答及倾向性态度,是责任政府的基本表现。公众参与是建立政府回应机制的基本前提,公众参与有利于提升公众对政府的信任感。因此,应完善参与方式,丰富参与内容,提高公众的参与积极性。这不仅可以厘清政府改革的思路,还可以提高工作的整体协同效应。在日常工作中,政府部门需要根据实际情况来选择公众群体以及公众参与的路径,可以通过适当的制度安

排,比如邀请办事群众作为中心的“百姓督察员”,以便及时发现政务服务中存在的问题;再如,召开听证会、听取相关领域专家的意见与建议、接受相关组织或公众的投诉,使公众与政府的联系更加密切,增加公众对政府的信任感。同时,政府部门也要高度重视来自公众的反馈意见,接受监督和处理投诉的渠道要顺畅,及时有效地回复公众的建议和疑问,减少公众不满等负面情绪,建立双向互动的良好沟通机制。

**A Study of Public Satisfaction with Service Quality of Government Service Center
—Based on the *Cut Certification to Create Convenience* Reform Initiative
of H City Government Affairs Service Center**

Cheng Di

(School of Public Administration and Law, Northeast Agricultural University, Harbin 150030, P. R. China)

Abstract: Public satisfaction is an important index to evaluate government performance and also an important standard to judge government service level. With the basic assumption of the customer satisfactory theory, a mode of public satisfaction level based on the service quality of the government service center is constructed. The statistical data of the public satisfaction survey on the *Cut Certification to Create Convenience* reform—which requires matters should be processed at a single window, within a specified time and without the need for a second visit when presence in person is required—of government service centers in city H is used to analyze the influencing factors of public satisfaction and their internal functions. Empirical research shows that the research hypothesis has basically been verified, that perceived quality and government image have a positive impact on public satisfaction, while public expectation has a negative impact on public satisfaction. Based on this, improving service quality is the fundamental guarantee to improve public satisfaction. Maintaining a good government image and enhancing government credibility are the important prerequisites to improve public satisfaction, and then put forward reasonable and effective countermeasures and suggestions. Based on this, suggestions are provided to improve government behavior, increase government response and public participation.

Keywords: Service quality; *Cut Certification to Create Convenience* Reform Initiative; Public satisfaction; Government service

[责任编辑:李春明]