

资本禀赋、政府角色认知与公共服务满意度 ——基于 CSS2019 数据的实证分析

黄新华 汪雅晨

【摘要】本文利用 CSS2019 数据,考察资本禀赋对公共服务满意度的影响,讨论政府角色认知在上述关系中所发挥的中介作用。研究表明,资本禀赋中的经济资本对公共服务满意度的影响不显著,文化资本会抑制公共服务满意度的提高,社会资本会显著影响公共服务满意度。与此同时,公众的政府角色认知对资本禀赋与公共服务满意度之间的关系发挥部分中介作用,拥有不同资本禀赋,尤其是拥有不同社会资本的个体对政府角色认知有不同的偏好,并间接影响公共服务满意度。由此观之,提升公共服务满意度,应促进公共服务供给向高质量和精准化转变,培育并充分发挥社会资本的积极效应,引导公众转变政府角色认知,借助社会力量创新公共服务供给机制。

【关键词】公共服务满意度;资本禀赋;政府角色

一、问题的提出

21 世纪以来,公共服务需求呈现出多层次和多样化特点,满足人民群众日益增长的美好生活需要成为公共服务供给的重要议题。虽然中央和地方政府不断加大对公共服务的投入力度,但依然存在公共服务供给与需求不匹配、公

共服务满意度不高等问题。换言之,政府的“硬投入”并不一定会带来公众心理上的满足^[1],需要从公众的角度出发来理解公共服务满意度的变化。

从公众的角度看,个体发展的不平衡缘于其资本禀赋差异所引起的公共资源占有水平差异,因此个体资本禀赋是理解公共服务满意度

作者简介:黄新华,厦门大学公共事务学院教授,博士生导师。研究方向:公共管理与公共政策。汪雅晨,厦门大学公共事务学院硕士研究生。研究方向:公共服务与公共政策。

基金项目:福建省社科规划重大项目暨福建省习近平新时代中国特色社会主义思想研究中心重大项目“创造高品质生活上实现更大突破研究”(FJ2021XZZ009)

的重要因素。与此同时,公共服务领域政府主导、社会参与的多元供给局面正逐步形成,公众对政府角色的认知随着政府职能的转变逐渐发生变化。那么,随着社会经济的发展与公众自身资本禀赋的改善,公众倾向于政府管得更多还是管得更少?这一转变是否会影响公共服务的满意度?换言之,资本禀赋与公共服务满意度之间呈现怎样的关系?公众的政府角色认知能否在上述关系中发挥中介作用?

围绕上述问题,本文应用2019年中国社状况综合调查(CSS)数据,以个体资本禀赋差异为逻辑起点,探讨不同群体的公共服务满意度差异,检验资本禀赋与公共服务满意度之间的关系。在此基础上,以公众的政府角色认知为中介变量,探讨资本禀赋能否以及如何通过塑造个体的政府角色认知从而影响公共服务满意度。本文的研究有助于更好地理解资本禀赋、政府角色认知和公共服务满意度之间的关系,从而推动公共服务供给质量提升与供给方式变革。

二、文献综述

(一)公共服务满意度

公共服务满意度是公众对政府公共服务绩效做出的主观评价,多指社会公众对政府或公共部门所提供公共服务的期望服务质量与其实质感知的服务质量之间差距的认知^[2]。从根本上说,政府提供公共服务的对象是个人,因此从公众个体角度探讨公共服务满意度的影响机制具有重要意义。

影响公共服务满意度的因素较为复杂,主要可以分为两个层面:一是宏观层面的公共服务供给水平与质量,二是公众个体层面的对于公共服务的感知与预期。不少研究指出,宏观层面的经济因素,例如地区经济发展水平^[3]、政府财政能力^[4]等,对公共服务满意度有着较强的解释能力,但也有研究指出,这些因素与公共服务满意度之间并不是简单的线性关系^{[5][6]}。对此,学者们从社会学、心理学、政治学等多个学科视

角对公共服务满意度展开讨论,发现公众对于公共服务的感知与预期会受到公众个体的价值感知等心理因素^{[7][8]}以及受教育程度、收入水平等社会经济具体因素^{[9][10]}的影响。

(二)资本禀赋

资本禀赋一般指的是个体所拥有的、可以利用的各种资源的集合。布迪厄将资本禀赋划分为经济资本、文化资本和社会资本,认为不同类别的资本禀赋之间存在相互联系、相互转化的关系^[11]。

资本禀赋被视为影响个体行为的重要动因。布迪厄认为,只有拥有最低限度的资本,个体才会产生实践活动和行为选择。国内研究多将资本禀赋与流动人口社会融入^[12]、农户农业行为决策^[13]、公民政治参与^[14]等联系起来。有关研究普遍证实,资本禀赋差异会造成个体资源占有水平的差异^[15],并间接影响个体对诸如幸福感等的主观评价^[16]。因此,本文认为资本禀赋是理解个体公共服务满意度变化的重要因素。

(三)政府角色认知

政府角色认知是社会公众基于政府建设的基本取向在心理上构建出的对于政府角色的描绘,体现了公众对政府职能的认知与期待。鉴于历史上政府角色认知主要围绕政府与市场的关系、管制与自由的矛盾来构建,可以用“公众认为政府应该做什么”来概括政府角色认知的概念,主要表现为社会公众对政府与公民在社会事务管理中所扮演的角色关系的认知和对政府干预社会事务的赞同程度。

在公共服务满意度研究中,不少学者从心理学角度分析,认为个体的主观认知与公共服务满意度之间具有较强的关联性,这种认知既包括对公共服务的感知与认同^[17]和对社会公平的感知程度^[8],也包括对政府的主观认知。有学者指出,当前研究多集中于对公众所感知的公共服务质量是否与公众期待相符合的讨论,忽略了公共服务期望不仅是对公众需求的客观呈现,更是其政府角色认知的外在反映^[17]。在政府

角色认知上,公众对政府在国家与社会关系中扮演何种角色、政府干预合理程度的认知与其自身公共服务满意度显著相关。一般来说,公众越认同政府干预的合理性,其对公共服务质量的感知水平越高,公共服务满意度也越高^{[17][18]}。

三、研究假设

(一)资本禀赋与公共服务满意度

在公共服务领域,公共服务满意度是公众对公共服务的期望与现实差距的主观认知,而资本禀赋则直接塑造其对服务绩效的心理预期与落差。参考布迪厄的观点,本文从经济资本、文化资本和社会资本出发,梳理资本禀赋对公共服务满意度的影响^[11]。

1.经济资本与公共服务满意度

经济资本对公共服务满意度的影响呈现先促进后抑制的趋势。人们在获取公共服务时面临的首要问题就是是否拥有相应的经济能力。在一定时期内,经济资本的增长能够通过增加居民的公共服务消费量来提高其满意度。但是,当经济资本累积到一定程度之后,收入增加会使得公众对公共服务提出更高的要求^[19],收入差距的产生也会使得社会公众的需求更加多层次、多样化^[20]。而公共服务供给结构和质量短期内却难以得到调整,供需之间的不平衡会使得公共服务满意度下降^[7]。由此,可以提出假设:

H1:经济资本显著影响公共服务满意度,且这种影响呈现“倒U”型趋势。

2.文化资本与公共服务满意度

文化资本能够提高个体社会地位,增加其反映公共服务需求的机会,从而提高其公共服务满意度。以受教育程度为例,受教育程度与公众的收入水平、收入差距^[21]和就业状况^[22]等社会经济因素息息相关。作为一种文化资本,受教育程度会对公共服务满意度产生积极影响^[9]。教育能够给个体带来更多机会,使其能够参与到社会公共事务决策过程中^[23],进而显著提高公共服务与公众需求的契合度。由此提出假设:

H2:文化资本正向影响公共服务满意度。

3.社会资本与公共服务满意度

在帕特南看来,社会资本能够极大地鼓励自愿合作,从而提高社会治理绩效^[24]。高水平的社会资本能够打破个人资源的局限性,促使个人关系网络质量的提升,为集体行动奠定坚实基础^{[25][27]}。在公共服务满意度方面,国内大量针对农村社会的实证研究也证实,社会资本水平的高低会影响农村公共服务供给效率与绩效^[28],较高水平的社会资本能够为村民集体行动能力的提高创造前提条件^[29],进而提升农户对公共服务的满意度^[30]。由此提出假设:

H3:社会资本正向影响公共服务满意度。

(二)政府角色认知在资本禀赋与公共服务满意度关系中的中介作用

在公共服务满意度研究中,公众预期是公共服务满意度的关键预测变量^{[31][32]}。而公众对政府干预的态度——政府角色认知在某种程度上也反映了公众对于政府提供优质公共服务的认同程度和要求高低。具体而言,越赞同“政府应该管得多”的公众,通常会越相信政府管理的有效性,并认为政府有能力提供高效、优质的服务。这一群体的成员往往对政府所提供公共服务的心理体验较好而很少提出要求,因此其对公共服务的评价也会更高。反之,不赞同“政府应该管得多”的公众,通常抱有政府不能满足其公共服务需求的认知,并且不认同政府是公共服务供给的最佳主体。他们往往会降低对政府所提供公共服务的心理体验并主动要求更好的公共服务,其公共服务满意度也就越低^{[17][18]}。由此提出假设:

H4a:政府角色认知对公共服务满意度具有显著影响,赞同政府积极干预的个体,其公共服务满意度较高。

那么,个体的资本禀赋又是如何影响其政府角色认知的呢?从经济资本来看,随着自身经济条件的改善,公众倾向于拥有更多自由而非管制,对公共事务的关注度和参与度会更高,更

倾向于“政府不应该管得更多”。从文化资本来看,随着受教育程度的提高,个体对于政府角色的认知会更加客观,对政府转型也有更高的期望值,会趋向于公众参与社会事务而非政府包办。从社会资本来看,社会资本中的认同感、价值观等内容是社会形成有约束力的规则体系 and 价值体系的基础,显著影响着个体认知的形成过程及结果;另外,关系网络是传递信息和调动资源的基础,会带来个体利用社会资源的差异,进而造成其对社会事务的认知偏差。可见不同资本禀赋的群体对于政府角色的认知存在差异。由此提出假设:

H4b: 公众资本禀赋对政府角色认知具有显著影响,资本禀赋越高的个体,越不赞同政府积极干预。

如前所述,政府角色认知是公众对于政府

角色定位的一种社会性认知,反映了社会公众对政府职能的理解与期待,也在一定程度上体现公众对政府所提供公共服务和参与公共事务的态度。资本禀赋能左右个体对政府干预的赞同程度,影响公众对政府所提供公共服务的态度和需求,从而改变其公共服务满意度。鉴于此,本文认为政府角色认知是一种由个体资本禀赋塑造的重要心理认知,能够在资本禀赋和公共服务满意度之间发挥中介作用。由此提出假设:

H4: 政府角色认知在资本禀赋与公共服务满意度两者的关系中发挥了中介作用,即公众资本禀赋会通过影响其政府角色认知,进而影响公共服务满意度。

综上所述,本文的理论模型如图 1 所示:

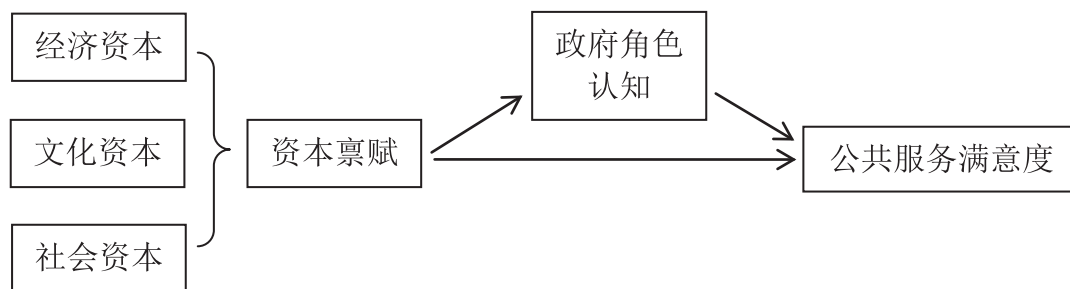


图 1 理论模型

四、研究设计

(一)数据来源

本文基于中国社会科学院 CSS2019 调查数据进行分析。该调查采用分层随机抽样法,抽样范围覆盖除新疆之外的全国 30 个省份,共获得样本数据 10 283 份。根据观测变量对样本进行筛选并剔除缺失值后,共选取 6352 个有效样本,使用 SPSS 软件对数据进行统计分析。

(二)变量测量

本文的因变量为公共服务满意度,主要选取医疗卫生、社会保障、环境治理、社会治安、公共教育、经济收入、劳动就业、食品药品安全这

8 个方面的数据。通过探索性因子分析提取一个公共因子对公众的公共服务满意度进行测量,对总体方差的累计解释程度为 56.142%。其得分越高,公共服务满意度越高。

自变量为资本禀赋,借鉴布迪厄的观点将其划分为经济资本、文化资本和社会资本三个维度进行测量。其中,经济资本是指能直接转化为货币、变成产权的资本,在本文中主要指个体的经济收入情况,对受访者 2018 年个人全年收入的自然对数进行赋值。文化资本是文化资源生成、传递及累积的结果,参考有关文献,我们将文化资本对应于受访者的受教育程度^[4],赋值情况为“未上学 1;小学 2;初中 3;中专 4;高

中5;职高技校6;大学专科7;大学本科8;研究生9”。社会资本指关系网络中能够用来为主体创造价值的资源,可以分为两种类型(认知型和结构型)、三个具体维度(人际信任、政府信任和社会网络)。本文通过调查受访者对人与人之间信任水平的评价来测量其人际信任状况,得分越高,人际信任水平越高;通过调查受访者对中央、区县和乡镇政府的信任程度来测量其政府信任状况,三个题项的均值越高,公众的政府信任水平越高;在社会网络方面,本文通过统计受访者近2年来加入的网上社交群/圈和线下活动团体情况来了解公众的网络密集程度,一般来说,加入的社交群体种类越多,社会互动越频繁,网络越密集。

中介变量是政府角色认知,重点测量公众对政府干预的认同程度,通过询问受访者对“老百姓应该听从政府的”和“国家大事由政府来管,老百姓不必过多考虑”两个问题的赞同程度来进行测量,分别赋值为“很同意”1分、“比较同意”2分、“不太同意”3分、“很不同意”4分。两个题项的均值越高表示公众越不认同政府干预。

在控制变量方面,本文选取地方政府人均

公共服务支出、性别、年龄、婚姻状况四个变量。其中,地方政府人均公共服务支出的数据来源于2019年《中国统计年鉴》,由被调查者所在的省级地方政府2018年“一般公共服务财政支出”与2018年“地区年末人口总数”做商得出(单位:百元/人);性别设置为虚拟变量,男性为1,女性为0;年龄由2019减去被调查者的出生年份得出;婚姻状况根据CSS2019问卷将其分为未婚、已婚、离婚、丧偶四种状态,以未婚状态为对照组,其他分类以0—1进行虚拟变量编码。

本文的信效度检验如表1所示。本文采用Cronbach's α 系数检验量表信度,采用KMO检验和Bartlett's球形检验进行效度分析。在信度方面,公共服务满意度与政府信任量表的系数均高于0.7,说明量表条目内部一致性较高;政府角色认知量表的信度系数较低,略小于0.7。在效度方面,所有量表条目Bartlett's球形检验显著性水平均小于0.05,通过Bartlett's球形检验,说明各题项间相互关联;公共服务满意度8个指标构成的KMO值为0.895,适合主成分分析;政府信任和政府角色认知的KMO检验结果不佳,对此我们认为可能是量表条目过少导致的。

表1 量表的信度和效度检验

| 变量名 | 项数 | Cronbach's α 系数 | KMO 检验 | Bartlett's 球形检验显著性水平 |
|---------|----|------------------------|--------|----------------------|
| 公共服务满意度 | 8 | 0.888 | 0.895 | 0.000 |
| 政府信任 | 3 | 0.759 | 0.557 | 0.000 |
| 政府角色认知 | 2 | 0.688 | 0.500 | 0.000 |

(三)模型介绍

本文构建模型(1)检验资本禀赋对公众公共服务满意度的影响。其中,Z为因变量公共服务满意度; $\ln income$ 为经济资本变量; edu 为文化资本变量; soc_i 为社会资本变量,分别代表人际信任、政府信任和社会网络。以上模型控制个体的性别、年龄、婚姻状况和地方政府人均公共服务支出对回归结果的影响。

$$Z = \alpha_1 \ln income + \alpha_2 edu + \alpha_3 soc_1 + \alpha_4 soc_2 + \alpha_5 soc_3 + \varepsilon_1 \quad (1)$$

在此基础上,在中介效应的检验中,本文借鉴Baron和Kenny^[33]提出的中介变量检验方法,构建以下递归模型检验公众政府角色认知在公众资本禀赋与公共服务满意度之间是否具有中介效应,其中,M为中介变量政府角色认知。

$$M=\beta_1\ln income+\beta_2edu+\beta_3soc_1+\beta_4soc_2+\beta_5soc_3+\varepsilon_2 \quad (2)$$

$$Z=\theta_1M+\varepsilon_3 \quad (3)$$

$$Z=\lambda_1\ln income+\lambda_2edu+\lambda_3soc_1+\lambda_4soc_2+\lambda_5soc_3+\theta_2M+\varepsilon_4 \quad (4)$$

具体检验程序如下:在完成模型(1)检验的基础上,第一步,对模型(2)进行回归,检验自变量资本禀赋对中介变量政府角色认知是否具有显著影响;第二步,对模型(3)进行回归,检验中介变量政府角色认知对因变量公共服务满意度是否具有显著影响;第三步,如果(1)(2)(3)三个模型都成立,对模型(4)进行回归,继续考察资本禀赋、政府角色认知对公共服务满意度是

否具有显著影响。此时,如果资本禀赋对公共服务满意度的作用减弱或不再显著,则政府角色认知的中介作用成立。

五、研究结果分析

(一)描述性统计

各变量的均值、标准差如表 2 所示。在个体资本禀赋方面,我国仍存在贫富差距较大、受教育程度不平衡的情况。公众对于人与人之间的信任水平评价较高,政府信任水平也普遍较高;但是大部分公众的社会网络比较单一,社会互动较少。在政府角色认知方面,大部分公众倾向于赞同政府应更少地干预社会事务。

表 2 各变量描述统计情况

| 变量 | 均值 | 标准差 | 变量说明 |
|--------|----------|-----------|-------------------|
| 自变量 | | | |
| 收入水平 | 39242.37 | 128167.82 | 最小值=1,最大值=8000000 |
| 受教育程度 | 3.90 | 2.16 | 最小值=1,最大值=9 |
| 人际信任 | 6.49 | 2.06 | 最小值=1,最大值=10 |
| 政府信任 | 3.17 | 0.64 | 最小值=1,最大值=4 |
| 社会网络 | 3.51 | 3.12 | 最小值=0,最大值=17 |
| 中介变量 | | | |
| 政府角色认知 | 2.28 | 0.82 | 最小值=1,最大值=4 |

如表 3 所示,从具体的公共服务领域来看,公众对于不同领域公共服务的满意度不同。公众对于劳动就业领域的公共服务满意度均值最低,其次为经济收入、环境治理和社会保障领域;公众对于医疗卫生、公共教育、食品药品安全领域的公共服务满意度均值较高,最高的是社会治安领域。

(二)共同方法偏差检验

为了防止出现数据的共同方法偏差,本文首先对数据进行了 Harman 单因子检验。结果发现,在对自变量和中介变量进行探索性因子分析后,未旋转之前的第一个因子方差解释率

为 32.335%,小于 40%,证明本研究所用数据不存在共同方法偏差。再者,各变量相关性检验表明(见表 4),收入水平、受教育程度、人际信任、政府信任、社会网络、政府角色认知这六个变量与公共服务满意度都存在一定的相关性。这说明个体资本禀赋和政府角色认知的差异会对公共服务满意度产生一定影响;但各变量之间的相关系数远小于 0.9,表明数据的共同方法偏差在可接受范围之内。

(三)资本禀赋与公共服务满意度:政府角色认知的中介效应检验

表 5 显示了资本禀赋变量对公共服务满意

表 3 公共服务满意度情况

| 具体公共服务领域 | 均值 | 标准差 | 变量说明 |
|----------|------|-------|-------------|
| 社会治安 | 3.21 | 0.670 | 最小值=1,最大值=4 |
| 医疗卫生 | 3.04 | 0.714 | 最小值=1,最大值=4 |
| 公共教育 | 3.01 | 0.744 | 最小值=1,最大值=4 |
| 食品药品安全 | 3.00 | 0.738 | 最小值=1,最大值=4 |
| 社会保障 | 2.99 | 0.714 | 最小值=1,最大值=4 |
| 环境治理 | 2.95 | 0.803 | 最小值=1,最大值=4 |
| 经济收入 | 2.92 | 0.773 | 最小值=1,最大值=4 |
| 劳动就业 | 2.90 | 0.780 | 最小值=1,最大值=4 |

表 4 变量间相关系数矩阵

| | Z | lnincome | edu | soc1 | soc 2 | soc 3 | M |
|-----------------------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|---|
| Z 公共服务满意度 | 1 | | | | | | |
| lnincome 收入水平 | -0.076*** | 1 | | | | | |
| edu 受教育程度 | -0.131*** | 0.355*** | 1 | | | | |
| soc ₁ 人际信任 | 0.316*** | -0.022 | -0.005 | 1 | | | |
| soc ₂ 政府信任 | 0.459*** | 0.000 | 0.022 | 0.314*** | 1 | | |
| soc ₃ 社会网络 | -0.130*** | 0.335*** | 0.513*** | -0.009 | -0.034** | 1 | |
| M 政府角色认知 | -0.267*** | 0.221*** | 0.422*** | -0.086*** | -0.159*** | 0.352*** | 1 |

注:*** $p < 0.001$; ** $p < 0.01$; * 表示 $p < 0.05$, 双尾检验。

度的回归分析及政府角色认知在两者关系间的中介效应检验。其中,模型 1 呈现了自变量资本禀赋对中介变量政府角色认知的回归结果;模型 2 和模型 3 呈现了自变量资本禀赋对因变量公共服务满意度的回归结果;模型 4 呈现了中介变量政府角色认知对因变量公共服务满意度的回归结果;模型 5 则呈现了自变量和中介变量对因变量的共同回归结果。

模型 2 的回归结果表明,公众资本禀赋对公共服务满意度具有显著影响。在控制其他变量的影响之后,个体的受教育程度、人际信任、政府信任和社会网络可以解释公共服务满意度 26.7% 的变异。具体来看,收入水平对公共服务满意度不存在显著的线性影响,对此我们进一

步进行检验,在模型 3 中加入收入对数的平方项,发现其对公共服务满意度的影响也不够显著,假设 H1 不成立;受教育程度显著负向影响公共服务满意度,与假设 H2 相违背;在社会资本对公共服务满意度的影响中,人际信任和政府信任对公共服务满意度具有显著的正向影响,但社会网络会显著抑制公共服务满意度的提高,假设 H3 得到部分验证。

在模型 2 检验的基础上我们进行了中介效应的检验。模型 1 的检验结果表明,自变量资本禀赋对中介变量政府角色认知具有显著影响,收入水平、受教育程度和社会网络对政府角色认知具有显著的正向预测作用,人际信任和政府信任能够负向预测政府角色认知。在控制其

表 5 中介效应检验

| 变量类型 | | 政府角色认知 | 公共服务满意度 | | | |
|-----------------|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | | 模型 1 | 模型 2 | 模型 3 | 模型 4 | 模型 5 |
| 自变量 | lnincome 收入水平 | 0.031*** | -0.009 | -0.001 | | -0.002 |
| | (lnincome) ² | | | 0.000 | | |
| | 受教育程度 | 0.095*** | -0.055*** | -0.055*** | | -0.034*** |
| | 人际信任 | -0.013** | 0.092*** | 0.092*** | | 0.089*** |
| | 政府信任 | -0.172*** | 0.627*** | 0.627*** | | 0.590*** |
| | 社会网络 | 0.022*** | -0.022*** | -0.022*** | | -0.017*** |
| 中介变量 | 政府角色认知 | | | | -0.336*** | -0.215*** |
| 控制变量 | 地方政府人均公共服务支出 | 0.791*** | 0.490** | 0.491** | 1.231*** | 0.660*** |
| | 性别 | -0.051** | -0.007 | -0.007 | -0.030 | -0.018 |
| | 年龄 | -0.014*** | -0.002* | -0.002* | 0.000 | -0.005*** |
| | 婚姻状况(参照组:未婚) | | | | | |
| | 已婚 | 0.018 | -0.039 | -0.039 | -0.095* | -0.035 |
| | 离异 | -0.050 | -0.025 | -0.025 | -0.179* | -0.036 |
| | 丧偶 | 0.052 | -0.080 | -0.080 | -0.113 | -0.069 |
| 常数项 | | 2.700*** | -2.126*** | -2.164*** | 0.700*** | -1.545*** |
| R ² | | 0.276 | 0.269 | 0.269 | 0.080 | 0.291 |
| △R ² | | 0.275 | 0.267 | 0.267 | 0.078 | 0.290 |
| F | | 219.593 | 211.683 | 194.015 | 78.274 | 217.335 |

注:***p<0.001;**p<0.01;*表示 p<0.05,双尾检验。

他变量的影响之后,公众资本禀赋可以解释政府角色认知 27.5%的变异,假设 H4b 得到部分验证。同时,模型 4 检验了中介变量对因变量的影响,结果表明,政府角色认知能够负向预测公共服务满意度,可以额外解释公共服务满意度 7.8%的变异量,假设 H4a 得到证实。最后,我们进一步考察资本禀赋和政府角色认知对公共服务满意度的共同影响,如模型 5 所示,在控制政府角色认知不变时,资本禀赋的影响在一定程度上有所减弱(系数减小)。依照 Baron 和 Kenny 的判断方法,基于上述结果可以判定,政府角色认知在资本禀赋和公共服务满意度之间

发挥了部分中介作用,研究假设 H4 成立。由此我们认为,政府角色认知在资本禀赋与公共服务满意度的关系之间发挥部分中介作用。

(四)稳健性检验

为保证上述结果的稳健性,本文采取替换关键变量法来进行检验。不少学者认为,公共服务满意度是公众对政府所提供全部产品(包括服务、活动、过程等)的一种整体性感觉^{[34][35]},因此本文假设可以根据被调查者对于“总的来说,政府工作做得好不好”这一问题的回答来重新衡量因变量公共服务满意度,结果并未发生实质性变化。这说明本文的测算结果较为稳健。

六、结论与启示

(一) 研究结论

本文对公众资本禀赋、政府角色认知与公共服务满意度的关系展开研究,基于CSS2019的实证数据检验了经济资本、文化资本和社会资本对公共服务满意度的影响,探究了公众的政府角色认知在资本禀赋对公共服务满意度的影响机制中的中介作用。本文的结论如下:

一是经济资本对公共服务满意度的影响不够显著,且两者之间不存在“倒U”型关系。对此我们认为,经济资本对公共服务满意度的影响不够稳定,会受个体文化资本状况、社会资本状况等的影响。

二是文化资本并不能正向影响公共服务满意度,相反,文化资本会抑制公共服务满意度的提高。这说明当前我国公众参与形式较为多样,进行意见表达的不再局限于高学历、高收入人群,这在一定程度上削弱了文化资本对公共服务满意度的积极效应。相反,文化资本的提高会促进公众认知能力的提高,使得公众对于政府所提供的公共服务具有更清晰的认知和更高的要求,进而导致公众公共服务满意度的降低。

三是社会资本显著影响公共服务满意度。具体而言,社会资本的信任维度(包括人际信任和政府信任)会显著提升公共服务满意度,并且政府信任对公共服务满意度的提升效益远高于其他资本禀赋因素。信任能够提升公众对政府所提供公共服务的接受度,进而对其公共服务满意度造成产生积极影响。而社会资本的网络维度对公共服务满意度具有显著的抑制作用,这说明社会网络对于公共服务满意度的影响是复杂的。当前我国公众的社会网络多以情感和兴趣爱好为联系纽带,在这些“小圈子”中,个体对于公共服务的不满情绪更容易被放大,但其在扩大意见表达渠道、促进公众参与方面发挥的作用并不显著。

四是公众的政府角色认知对资本禀赋与公

共服务满意度之间的关系起着部分中介作用。拥有不同文化资本和社会资本的个体,掌握着差异化的认知能力和社会资源,会对政府角色及其干预程度形成不同的偏好,并间接影响公共服务满意度。文化资本越充裕、人际信任和政府信任越低、社会网络越密切的个体,越倾向于认为政府应管得更少,对政府所提供公共服务的接受度会越低,其公共服务满意度也会越低;文化资本越贫乏、人际信任和政府信任越高、社会网络越不密切的个体,越倾向于认为政府应管得更多,更容易接受政府提供的公共服务,其公共服务满意度也会越高。

五是地方政府公共服务支出和个体年龄状况的不同会造成公共服务满意度的差异。地方政府财政投入的增加会显著提高公众的公共服务满意度,这说明当前宏观层面的经济投入依然是提高公共服务满意度的关键因素。从个体年龄上看,个体的年龄越大,对公共服务的满意度越低,这说明随着年龄的增长个体对于公共服务的要求会越来越高。

(二) 政策启示

中国特色社会主义进入新时代,人民群众日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾成为我国社会的主要矛盾。基于资本禀赋、政府角色认知与公共服务满意度之间相互关系的研究结论,可获得提升公共服务满意度的三个层面的政策启示。

一是推进公共服务供给向高质量、精准化转变。资本禀赋在公共服务满意度的塑造中扮演着重要角色。随着社会公众资本禀赋的改善,特别是收入水平和受教育程度的提升,公共服务的需求层次已经发生转变,从而抑制了公共服务满意度的持续提升。虽然我国公共服务水平较以往有了很大提升且仍在不断完善中,但依然无法完全满足社会公众日益增长的美好生活需要。政府应该着眼于不同群体日益增长的差异性需求,构建以需求为导向、符合经济社会发展状况的公共服务供给体系,促进公共服务

供给向高质量、精准化转变。

二是培育并充分发挥社会资本的积极效用。社会资本对于公共服务满意度具有显著影响,政府应充分发挥社会资本的积极效用。一方面,在公共服务供给难以满足公众多样化需求时,政府可以通过建设信任机制,提升公众对政府的信任感和社会成员之间的互信,提升公众的安全感、获得感和幸福感。另一方面,政府应积极关注非正式社交群体的公共服务需求,拓宽其表达渠道,充分利用基层自治组织等开展公共服务政策宣传,加强公众与政府的有效沟通和连接,形成共建共享的社会治理共同体。

三是借助社会力量创新公共服务供给机

制。我国长期受全能政府倾向的影响,政府在公共事务中处于强势地位,公共服务满意度一定程度上受益于公众的“积极政府”倾向。随着公众收入水平和受教育程度的提高,对政府角色的认知会发生转变,参与社会事务的意愿会越来越强烈,必须切实推动政府职能转变,借助社会力量积极构建以人民为中心、以社会为基础、以市场为依托的公共服务供给机制^[36]。同时,政府要辩证看待低收入、低学历群体对于政府的依赖性,积极引导公众转变政府角色认知,完善公共服务决策中的公众参与机制,拓宽公众的需求表达渠道,促进公众主人翁意识的觉醒和社会自组织能力的提高。

【参考文献】

- [1] 王伟同,汤雨萌,魏胜广.基于民生满意度视角的基本公共服务绩效评价——来自中国家庭动态跟踪调查数据的分析[J].地方财政研究,2016(3):51-56.
- [2] 纪江明.我国城市公共服务满意度指数研究——基于熵权 TOPSIS 法的分析[J].国家行政学院学报,2013(2):38-46.
- [3] 林挺进,吴伟,于文轩.中国城市公共教育服务满意度的影响因素研究——基于 HLM 模型的定量分析[J].复旦教育论坛,2011(4):54-58.
- [4] 王哲,周麟,彭芑.财政支出、标尺比较与公共服务满意度:基于县级医疗数据的分析[J].中国行政管理,2018(3):49-54.
- [5] 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[J].公共行政评论,2018(5):3-27+186.
- [6] 孔德鹏,史传林.感觉与认知:经济发展水平与公共服务满意度的悖论逻辑[J].上海行政学院学报,2020(3):46-58.
- [7] 余兴厚,熊兴.居民资源禀赋、主体认知与基本公共服务满意度——基于三峡库区 829 份调查问卷的实证分析[J].西部论坛,2018(5):99-108.
- [8] 张青,周振.公众诉求、均衡性感知与公共服务满意度——基于相对剥夺理论的分析[J].江海学刊,2019(6):90-95.
- [9] 陈新宇,裴志军.居民收入、受教育程度对政府公共服务供给满意度的影响——基于 2012 年中国家庭追踪调查的实证分析[J].福建农林大学学报(哲学社会科学版),2016(4):83-90.
- [10] 陈升,顾娟.基于社会经济地位个体差异的政府公共服务需求偏好和满意度研究——CGSS2015 的经验分析[J].云南行政学院学报,2020(1):129-136.
- [11] BOURDIEU P. The Forms of Capital// RICHARDSON J G. Handbook of Theory and Research for the Sociology of E-

- education[M]. New York: Greenwood Press, 1986: 241-258.
- [12] 刘红升, 靳小怡. 流动儿童的资本禀赋与社会融合研究——基于双向测度数据的多视角分析[J]. 北京社会科学, 2018(5): 117-128.
- [13] 刘可, 齐振宏, 黄炜虹, 等. 资本禀赋异质性对农户生态生产行为的影响研究——基于水平和结构的双重视角分析[J]. 中国人口·资源与环境, 2019(2): 87-96.
- [14] 张翠娥, 李跃梅, 李欢. 资本禀赋与农民社会治理参与行为——基于 5 省 1599 户农户数据的实证分析[J]. 中国农村观察, 2016(1): 27-37+50.
- [15] 张东丽, 蔡银莺. 资本禀赋、区位条件与农民住房配置差异——基于城中村与城郊村调研数据的 Blinder-Oaxaca 分解[J]. 长江流域资源与环境, 2021(11): 2801-2809.
- [16] 杨毅, 黄延, 贺浩浩. 中国老年群体的资本禀赋、数字融入与主观幸福感——基于 CGSS 2017 调查数据的中介机制分析[J]. 中州大学学报, 2021(4): 23-28.
- [17] 姬生翔, 姜流. 社会地位、政府角色认知与公共服务满意度——基于 CGSS2013 的结构方程分析[J]. 软科学, 2017(1): 1-5.
- [18] 黄六招. 社会资本、政府角色认知影响公共服务绩效的主观评价吗? ——基于 CGSS2015 的中国经验证据[J]. 领导科学论坛, 2020(15): 16-29.
- [19] 秦颖. 收入水平与公共品需求结构关系探讨[J]. 经济与管理, 2006(12): 5-9.
- [20] 张立荣, 李军超, 樊慧玲. 基于收入差别的农村公共服务需求偏好与满意度研究[J]. 中国行政管理, 2011(10): 118-122.
- [21] 岳昌君, 刘燕萍. 教育对不同群体收入的影响[J]. 北京大学教育评论, 2006(2): 85-92+191.
- [22] 张晓昕. 教育、非正规就业与劳动者工资收入——基于 CFPS 数据的实证分析[J]. 云南财经大学学报, 2021(9): 31-45.
- [23] 李辉婕, 胡侦, 陈洋庚. 资本禀赋、获得感与农民有序政治参与行为——基于 CGSS2015 数据的实证研究[J]. 农业技术经济, 2019(10): 13-26.
- [24] [美] 罗伯特·帕特南. 使民主运转起来: 现代意大利的公民传统[M]. 王列, 赖海榕, 译. 南昌: 江西人民出版社, 2001: 95.
- [25] MCCLURG S D. Social Networks and Political Participation: The Role of Social Interaction in Explaining Political Participation[J]. Political Research Quarterly, 2003(4): 448-465.
- [26] 孙晨光, 刘茜. 城市女性居民的社会资本对政治参与的影响——基于中国综合社会调查(CGSS)的实证分析[J]. 广州大学学报(社会科学版), 2014(10): 36-43.
- [27] CARRERAS M, BOWLER S. Community Size, Social Capital, and Political Participation in Latin America[J]. Political Behavior, 2019(3): 723-745.
- [28] 李冰冰, 王曙光. 社会资本、乡村公共品供给与乡村治理——基于 10 省 17 村农户调查[J]. 经济科学, 2013(3): 61-71.
- [29] 周生春, 汪杰贵. 乡村社会资本与农村公共服务农民自主供给效率——基于集体行动视角的研究[J]. 浙江大学学报(人文社会科学版), 2012(3): 111-121.
- [30] 徐兴兴. 民主参与、社会资本与农村公共服务供给满意度——基于全国 10 省 95 县(市、区)数据的实证分析[J]. 四川行政学院学报, 2017(2): 86-93.
- [31] 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[J]. 中国行政管理, 2012(11): 25-29.
- [32] 梁昌勇, 代翠, 朱龙. 基于 SEM 的公共服务公众满意度测评模型研究[J]. 华东经济管理, 2015(2): 123-129.
- [33] BARON R M, KENNY D A. The Moderator-mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations[J]. Journal of Personality and Social Psychology, 1986(6): 1173-1182.

- [34] 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[J].管理世界,2016(10):50-61+187-188.
- [35] 姚绩伟,许文鑫.城市社区体育公共服务公众满意度测评思路与原则[J].湖南科技大学学报(社会科学版),2016(2):179-184.
- [36] 黄新华,何冰清.建立高质量的公共服务供给体系——提升公共服务供给质量的需求、障碍与路径[J].学习论坛,2020(11):46-53.

Capital Endowment, Government Role Perception and Public Service Satisfaction: An Empirical Analysis Based on CSS2019 Data

HUANG Xinhua, WANG Yachen

[Abstract] Using CSS2019 data, this paper examines the impact of capital endowment on public service satisfaction, and discusses the mediating role of government role perception in the above relationship. The results show that economic capital in capital endowment has no significant impact on public service satisfaction, cultural capital will inhibit the improvement of public service satisfaction, and social capital will significantly affect public service satisfaction. At the same time, the public's cognition of the role of government plays a partial intermediary role in the relationship between their capital endowment and public service satisfaction. Individuals with different capital, especially social capital, have different preferences for the role of government, and indirectly affect public service satisfaction. To improve the satisfaction of public services, we should promote the transformation of public services to high-quality supply and precision, cultivate and give full play to the positive effects of social capital, guide the public to change their perception of the government role, and innovate the public service supply mechanism with the help of social groups.

[Key words] public service satisfaction; capital endowment; the government role