

东北大学公共管理博士文库

NORTHEASTERN UNIVERSITY PH.D LIBRARY IN
PUBLIC ADMINISTRATION

公共服务接受者 满意度指数模型研究

Research on the Public Services
Customer Satisfaction Index Models

刘 武 著

By Liu Wu



東北大學出版社
Northeastern University Press

· 东北大学公共管理博士文库 ·

公共服务接受者满意度指数模型研究

Research on the Public Services Customer Satisfaction Index Models

刘 武 著

By Liu Wu

东 北 大 学 出 版 社

· 沈 阳 ·

© 刘 武 2009

图书在版编目 (CIP) 数据

公共服务接受者满意度指数模型研究 / 刘武著. —沈阳: 东北大学出版社, 2009.12

(东北大学公共管理博士文库)

ISBN 978-7-81102-765-5

I. 公… II. 刘… III. 社会服务—顾客满意度—指数模型—研究—中国 IV. D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 222623 号

出 版 者: 东北大学出版社

地址: 沈阳市和平区文化路 3 号巷 11 号

邮编: 110004

电话: 024—83687331 (市场部) 83680267 (社务室)

传真: 024—83680180 (市场部) 83680265 (社务室)

E-mail: neuph @ neupress.com

http: // www. neupress. com

印 刷 者: 沈阳市第六印刷厂书画彩印中心

发 行 者: 东北大学出版社

幅面尺寸: 170mm×228mm

印 张: 16.875

字 数: 242 千字

出版时间: 2009 年 12 月第 1 版

印刷时间: 2009 年 12 月第 1 次印刷

责任编辑: 孙 锋 刘 莹

责任校对: 子 敏

封面设计: 唐敏智

责任出版: 杨华宁

ISBN 978-7-81102-765-5

定 价: 25.00 元

东北大学公共管理博士文库编委会

主 编 姜成武

副主编 王浦劬 薛 澜

编 委 (以姓氏笔画为序)

马 骏 邓大松 王浦劬

曲福田 陈振明 周光辉

竺乾威 姜成武 姚先国

徐晓林 董克用 薛 澜

总 序

作为东北大学公共管理学科建设与研究的重要成果,“公共管理博士文库”在多方努力下终于付梓出版了。在这批著作面世之际,回顾东北大学公共管理学科的发展历程,不禁心生感慨。

东北大学公共管理学科始建于1988年。建设伊始,本学科就确立了“立足理工基础,办有理工特色的社会主义新文科”的发展战略。二十多年来,我本人和公共管理系的诸位同事对教学科研及人才培养倾注了大量心血,取得了一定的成绩,走出了一条以学科建设为主线,科研与教学互促增长的跨越式发展道路。自2003年设立行政管理博士学位授权点,尤其是2005年设立公共管理一级学科博士点以来,我们先后获得国家精品课、国家教学成果一等奖等多项国家级教学奖励,以及几十项国家、省、市科研课题,出现了一大批理论与应用性成果。这一过程充满了苦辣艰辛,也充满了奋斗的激情和喜悦。

东北大学公共管理学科博士生的培养是以1994年科学技术哲学博士学位授权点为基础设立的科技政策研究方向为开端的,因此本学科的第一批博士著作主要集中收录于2004年启动的“科技政策博士文库”。近五年来,东北大学公共管理学科发展迅速,变化日新月异。为更好地体现本学科的理论创新,我们决定启动“公共管理博士文库”的建设工程。出版这个文库的目的,一方面是为了保存和交流研究成果,经受社会检验,鼓

励学术研究；另一方面也是为了促进博士生教育的制度化，组织学术队伍，推进学科建设。该文库既注重公共管理研究的学术性，诠释分析复杂的公共管理问题，又强调结合公共管理实务，为政府提供可能的政策建议。

进入 21 世纪以来，中国的公共管理研究承载着前所未有的历史重任。在此重大社会转型期，党和人民期望我国的公共管理理论研究能够为我国的政府改革、公共服务体系建设以及国家现代化建设提供科学的管理理念、思想和方法。这要求我们本着高度的政治责任感和严谨的学术态度去谦逊地投身实际，深入探索、研究及解决错综复杂的实际问题，要求我们根据复杂的公共管理实践开发更为复杂且更为实际有效的公共管理理论。改革开放三十年来，西方大量公共管理理论被引入到中国，极大地促进了我国公共管理学科的高速发展，但同时必须认识到西方国家的政治体制、社会结构、公民社会成熟度等公共管理环境与我国存在着巨大差别。因此，必须注重西方理论在引入过程中的批判性和选择性，必须尽快实现公共管理理论的本土化建构，这是摆在全国学术同仁和学子面前亟待解决的重大问题。在这一艰巨的历史重任面前，东北大学公共管理系全体同仁将勇于担当、满腔热情并全力以赴，但我们只是对现在能否做得更好而心怀忐忑。

东北大学“公共管理博士文库”的出版是我校公共管理学

科建设与研究历程中的一件大事，是导师与博士生们多年辛勤工作、笔耕不辍的一次成果展示。毫无疑问，这些研究成果仅仅是刚刚经过初步雕琢的璞玉，一定会存在不少缺点和不完善的地方，每一本书的著作者限于知识结构和对问题理解深度的局限性，所提出的一些理论观点都值得进一步商榷。但是，正因为有问题、有缺点，才会激发后来者继续为之努力。聚沙成塔，集腋成裘。我们深信，东北大学公共管理研究的明天会更美好，我们所出版的文库著作的质量和水平也会逐步提高。

我们还要感谢东北大学出版社的领导和编辑们对出版“公共管理博士文库”的大力支持和辛苦工作，同时也恳请各位学界同仁不吝赐教，多提宝贵意见。

姜成武

2009年12月于沈阳南湖

摘 要

本书在对服务和物品的区别进行研究的基础上,对传统的公共物品理论进行了补充,明确区分了公共服务与公共物品的概念。公共服务与公共物品在生产和提供各个方面存在差异,仅用非竞争性和非排他性不足以揭示公共服务的本质,还应增加有/无形性这一维度来区别公共物品和公共服务。

本书在借鉴国内国外研究成果的基础上,提出公共服务领域分类的设想。并重点选取政府服务类、医疗卫生类、教育类、公共交通类和社会保障5个类别的5个行业进行研究。论证了构建公共服务接受者满意度模型的必要性和可行性;指出了我国目前公共服务接受满意度测评的特点与局限;分析了公共服务满意度的前置因素和后向结果,初步建立了行政服务、医院患者、义务教育、公共交通和就业服务5个行业的服务接受者满意度指数模型,这些模型既有共同的结构变量,又内嵌具有行业特点的质量因子。

本书采用大样本抽样方法,开展问卷调查,其中,在辽宁省义务教育顾客满意度问卷调查过程中,采用RDD随机电话拨号技术和计算机辅助电话调查(CATI)技术,减少了抽样误差。采用结构方程建模方法,对调查数据进行多元分析,分析和检验结果显示,实际调查数据与理论模型拟合较好。在分别对5个行业满意度模型进行实证研究的基础上,构建了公共服务接受者满意度指数的一般模型,并对模型应用提出了具体建议。

本研究初步证明了顾客满意度理论及其测量模型在我国公共服务领域应用的可行性,得出的各行业公共服务满意度指数可以作为评估各公共服务行业 and 单位服务绩效的指标;所建立的各行业公共服务满意度指数模型可以为政府服务、医疗卫生、教育、公共交通和就业服务等部门的服务改进提出战略性建议,也可以为建立适合中国国情的公共服务满

意度指数模型积累经验。

经过验证后的各公共服务行业顾客满意度指数模型均拟合较好；除就业服务满意度指数模型外，其他模型各结构变量中感知质量对满意度的正向影响最大；顾客满意→顾客信任→顾客承诺→顾客忠诚的路径系数均为接近 1 的正数，说明满意度的确对这些变量具有较重要的正向影响。顾客期望和组织形象对顾客满意的影响因为行业不同而存在差异，具有一定的不确定性，尚待进一步研究。

不同行业模型有必要设定具有本行业特点的特殊质量因子，这些质量因子对于感知质量具有重要影响，对于揭示各行业公共服务质量存在的问题具有指导意义。计算得出各行业顾客满意度指数及排名可以反映各部门绩效的实际情况，结果显示辽宁省和沈阳市各公共服务行业的顾客满意度水平总体偏低。

Abstract

The thesis supplemented the traditional Public Goods theory on the base of the differences of services and tangible products, the differences of public services and public products were highlighted. There are obvious differences in several aspects between public services and public products, it couldn't be explained just by nonrivalry and nonexcludability. A dimension of tangibility/non- tangibility should be added.

After the literatures were reviewed, the thesis put forward a taxonomy of public services. The industries including government services, health care, education, public transportation and employment service were selected as research domains. The necessity and feasibility of construction of Public Services Satisfaction Model was demonstrated. The limitation and defects of the state arts of Public Services Satisfaction measurement were analysed. The antecedents and consequences of Public Services Satisfaction were analysed, and Public Services Satisfaction indexes models of administrative service, health care, education, public transportation and employment service were established. All of the models contained both common structural variables and some special quality factors.

The large samples surveying was use in each subproject, for example the RDD and CATI were applied in surveying of Customer Satisfaction of Compulsory Education in Liaoning province, the sampling errors was reduced and controlled. The Structural Equation Modeling was applied to the survey data, the results shown that the goodness fit indexes were quite reasonable. Based on the validated models of 5 public service industries, a general model of Public Services Satisfaction was proposed, some suggestions about model ap-

plication were given.

The application feasibility of Customer Satisfaction Theory and its Measurement Model in public service areas was demonstrated. The resulting scores of Public Satisfaction in each industry could be used as performance measures, and the model validated could used to give strategic suggestions about quality improvement.

All the validated models were fitted good, the perceived quality have largest positive effect on customer satisfaction except the Employment Service Model. The path parameters of Customer Satisfaction→Customer Trust→Customer Commitment→Customer Loyalty are near 1, shown that the Satisfaction do have very important influences to these factors. The effects size of Customer Expectation and Organization Image to Satisfaction were varied depend on industries, it should be explored in future.

It is necessary set special quality factors in each industry; they have important effects to customer satisfaction and could reveal the defects of service quality. The Satisfaction Index Scores shown the performance of each industry, organization, even units, it shown that the performances are some low in Liaoning and Shenyang Public Services.

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 研究背景与选题依据	1
第二节 研究目的和意义	2
第三节 国内外文献综述	3
第四节 研究内容与研究方法	28
第五节 本书的主要创新点	31
第二章 公共服务与服务接受者满意度	32
第一节 公共服务与公共物品	32
第二节 公共服务领域	37
第三节 顾客满意度	40
第四节 顾客满意度的相关因素	42
第五节 公共服务接受者满意度	47
第三章 行政服务中心服务满意度指数模型	50
第一节 行政服务中心满意度指数 (CPSSI) 模型构建	50
第二节 研究设计与调查过程	59
第三节 数据处理和研究结果	65
第四节 CPSSI 模型检验	71
第五节 小 结	81
第四章 医院患者满意度指数模型	86
第一节 概 述	86
第二节 医院患者满意度指数模型的构建	87
第三节 研究设计与调查过程	92
第四节 数据处理和研究结果	99
第五节 小 结	109

第五章 义务教育满意度指数模型	115
第一节 研究假设的提出	115
第二节 量表和问卷设计	119
第三节 正式调查设计与实施	127
第四节 调查数据分析	128
第五节 小 结	158
第六章 城市公交服务乘客满意度指数模型	160
第一节 研究假设的提出	160
第二节 问卷和量表设计	162
第三节 正式问卷调查	169
第四节 调查数据分析	170
第五节 小 结	177
第七章 就业服务满意度指数模型	179
第一节 就业服务满意度模型的构建	179
第二节 研究设计与调查过程	184
第三节 分析结果及发现	193
第四节 子模型拟合度及研究假设的检验	206
第五节 就业服务满意度总模型的构建和验证	214
第六节 模型比较及就业服务满意度指数分析	220
第八章 结 论	223
第一节 引 言	223
第二节 公共服务满意度指数的一般模型	225
第三节 主要结论	226
参考文献	229
附 录	234
附录 1 沈阳市行政服务中心满意度调查问卷主要内容	234
附录 2 医院患者满意度调查问卷主要内容	237
附录 3 义务教育满意度调查问卷主要内容	239
附录 4 公交乘客满意度调查问卷主要内容	248
附录 5 就业服务满意度调查问卷主要内容	250
后 记	255

第一章 绪 论

第一节 研究背景与选题依据

1. 课题来源

本课题以笔者承担的 2002 年国家社会科学基金项目“社会

服务水平变化,一方面,这可以为中国政府改进公共服务水平提供参考,加快服务型政府建设;另一方面,这些指标可以与其他国家政府的公共服务水平进行横向比较。虽然使用这些综合指标已经可以反映中国政府公共服务的客观情况,但是,它们又有共同的弊端,就是在衡量公共服务水平时,忽略了公共服务对象的需求满足程度和满意度。政府工作成绩如何,感受最深切、看得最清楚、最有评判权的是群众和服务对象。群众和服务对象评议政府绩效作为一种自下而上的评议制度,可以弥补过去单一的自上而下的评议制度的缺陷,与自上而下的制度起到相互补充的作用;群众和服务对象评议政府绩效,可以了解人民群众的需求,更可以知道政府提供的服务是否符合人民的意愿,从而调整施政策略,使稀缺的人力和物力资源得到优化配置。对于我国政府来说,随时把握社会公共需求的变化,提高公共服务水平,不仅要达到公共服务水平指标体系的要求,而且必须弄清楚服务对象的需求结构,了解公共服务对象在接受公共服务过程中的满意程度,以这两方面的标准作为改进公共服务的基础与依据。

第二节 研究目的和意义

1. 研究目的

将顾客满意度这一经济学领域的测量工具引入公共部门的服务水平评估中来,并进行理论探讨和必要性分析。同时,以沈阳市行政服务中心、医院、中小学校、公交公司和就业服务机构的实测数据为依据,为中国公共服务绩效评估提供新的方法选择。

2. 研究意义

利用顾客满意度模型对中国公共部门的服务绩效进行评估,顺应了公共部门“民众本位”的发展趋势,并融会了行政管理学、经济学、教育学、统计学、社会学和心理学等学科的理论成果。本研究将分析公共部门服务的对象——服务接受者——满意的前置因素和后向结果,尝试建立适合我国公共服务评估

的满意度指数模型,从而为我国公共服务绩效评估提供理论支撑。同时通过研究,发现中国公共服务存在的问题,为公共部门改革和发展,提高公共服务水平,提出具体参考建议,对于完善我国公共服务体系,构建和谐社会,有着重要的现实意义。

3. 应用价值

本研究得出的各行业公共服务满意度指数可以作为评估公共部门精神文明建设、行业 and 单位服务绩效的指标,提高精神文明建设、行风评议的科学性和指导性;所建立的各行业公共服务满意度指数模型可以为政府行政服务中心、医院、中小学校、公交公司、就业服务机构等部门的服务改进提出战略性建议,也可以为建立适合中国国情的公共服务满意度指数模型积累经验。其中,医院患者满意度指数模型已经在相关领域中得到应用,成为沈阳市“十佳”医院评选的主要依据之一。

第三节 国内外文献综述

一、国外顾客满意度指数研究和应用

1. 顾客满意度指数宏观研究发展概况

重视社会公众评议是当代各国政府部门绩效评估的发展方向,无论是从新公共管理理论中将公众视为“顾客”,还是从新公共服务理论中关注的公共利益,都可以看到,当今各国政府部门都主张公众积极参与公共服务过程。

顾客满意度指数正是一种新型的、以顾客为基础的,用来评价并改善组织绩效的测量体系。1989年,瑞典统计局首次应用美国密歇根大学弗奈尔(C. Fornell)博士的模型和计算方法,设计了“瑞典顾客满意度晴雨指数表”(Swedes Customer Satisfaction Barometer,简称SCSB)。该指数覆盖了瑞典31个行业的100多家公司,是第一个全国性的顾客满意度指数模型。该模型以顾客满意为核心,以顾客期望和感知绩效为前置因素,以顾客抱怨和顾客忠诚为顾客满意的后向结果,当顾客对某一组织提供的产品或服务不满意时,往往会向组织表达自己的抱怨,

顾客满意的提高会直接减少顾客抱怨，而作为模型的最终变量的顾客忠诚，宽泛的定义为顾客重复购买某一特定产品或服务的心理趋势，从顾客抱怨到顾客忠诚的方向和大小，可以表明组织的顾客抱怨处理系统的工作成果。1990年，美国国民经济研究协会、美国质量协会和美国国家质量研究中心等机构，在分析 SCSB 的基础上，开始进行关于建立美国顾客满意度指数的调查和研究。1992年，德国开始搜集全国范围内的顾客满意度指数数据，建立了德国顾客满意度指数。1994年，美国顾客满意度指数(America Customer Satisfaction Index, 简称 ACSI) 正式启动。1995年，新西兰、加拿大和中国台湾省在为数不多的几个行业建立了顾客满意度指数。1998年，韩国、马来西亚开始实施有关建立顾客满意度指数的计划。瑞典、法国等国家也启动了类似的计划。2000年，欧盟开始在部分成员国启动比较指数，逐步建立了欧洲的顾客满意度指数体系。

最初，顾客满意度指数模型只是被应用在经济部门，随着顾客满意度指数模型应用范围的逐渐扩大，一些国家的公共部门也开始应用顾客满意度指数模型进行公众满意度测评，其中，美国联邦政府和地方政府的应用最为成功，美国顾客满意度指数已经成为美国联邦政府绩效考核的重要指标。为此，顾客满意度指数模型正在为公众参与公共服务提供理论支持，应用顾客满意度指数对政府部门进行评估也顺应了新公共管理及新公共服务理论的发展。

(1) 美国顾客满意度指数模型

美国顾客满意度指数模型是美国密歇根大学弗奈尔教授于1994年建立的，美国顾客满意度指数模型是在瑞典顾客满意度晴雨表指数基础上发展而来的。其他国家的顾客满意度指数模型大多都参考了美国顾客满意度指数模型的结构体系。相比之下，美国顾客满意度指数模型无论是在结构体系设置方面，还是在实际应用方面，都是最为系统和成功的模型^{[1]51-52}。

美国顾客满意度指数是测量顾客满意程度的经济指标，美国顾客满意度指数模型是一个结构方程组模型，最初被应用于评价企业提供的产品和服务的质量。在美国顾客满意度指数模型中，总体满意度被置于一个相互关联的因果系统中。顾客满