

文章编号:2095-0365(2020)03-0049-05

乡镇政府工作满意度影响因素实证分析

张建光¹, 鄢 奋²

(1. 吴淞海事局, 上海 201900; 2. 福建师范大学 协和学院, 福建 福州 350007)

摘 要:党的十九大报告提出建设人民满意的服务型政府, 乡镇政府作为政权体系的基础结构单元, 探究乡镇政府工作满意度影响因素, 对于提高人民满意度和乡镇政府执政成效具有重大现实意义。研究显示: 政府绩效、公务员素质、腐败感知、信任感、民主意识等对乡镇政府工作满意度产生显著影响。最后提出完善政府绩效评价体系、加强廉政教育、加强政府信息公开力度等提高政府满意度的具体举措。

关键词: 乡镇政府; 工作满意度; 影响因素

中图分类号: C913.3 **文献标识码:** A **DOI:** 10.13319/j.cnki.sjztdxbskb.2020.03.08

一、引言

党的十九大报告提出要建设人民满意的服务型政府, 要将最广大人民的根本利益作为最高工作标准, 人民满意作为评价政府工作成效的重要指标, 探究影响人民满意度的因素极具现实价值。乡镇政府作为我国政权体系的基础结构单元, 同基层群众的联系最为频繁和密切, 在很大程度上乡镇政府执政成效直接影响基层群众对于政权体系的评价, 因此准确把握乡镇政府工作满意度的现状以及影响因素, 对于提高政府权威和执政水平尤为重要。当前学术界关于政府工作满意度研究主要集中在服务型政府建设、政府满意度概念界定和衡量、政府职能与政府满意度关系、公共产品供给与政府满意度关系、公民公正感与政府满意度关系等, 学者们也就相关研究问题提出了解题思路和方法路径。然而, 学术界对于政府满意度的评价指标没有形成统一的标准, 较少有学者对乡镇政府工作满意度展开研究, 而从实证的角度对乡镇政府工作满意度影响因素展开研究的更

为稀少。本文基于调查数据, 对乡镇政府工作满意度影响因素作实证研究, 进而提出政策建议。本文的结构为: 第一部分为引言; 第二部分为数据来源和相关变量的说明; 第三部分对数据作实证分析, 并作出解释; 第四部分是总结和启示。

二、数据来源及说明

(一) 数据来源

本文所采用数据来自中国国家调查数据库中国乡镇民主与治理调查, 此次调查于2008年7月—2011年4月近3年的时间里在全国范围内选取了10个省或直辖市的24个乡镇展开包括问卷和访谈在内的调查, 调查的内容涉及社会学人口特征、政府绩效、民主意识等, 对于本文具有较强的研究价值。

(二) 数据说明

1. 被解释量

本文所研究的被解释量为政府工作满意度。调查问卷涉及的问题为: 总体来讲, 您对目前本地乡或

收稿日期: 2019-10-16

基金项目: 福建省2018年度以马克思主义为指导的哲学社会科学学科基础理论研究重大项目“新时代乡村振兴战略研究”(FJ2018MGCZ004)

作者简介: 张建光(1992-), 男, 硕士研究生, 研究方向: 公共管理。

本文信息: 张建光, 鄢奋. 乡镇政府工作满意度影响因素实证分析[J]. 石家庄铁道大学学报: 社会科学版, 2020, 14(3): 49-53.

镇政府的工作满意吗?主要的指标为4项(1=很满意,2=比较满意,3=不太满意,4=很不满意)。

2. 样本特征

所调查人员中,男性占53.5%,女性占46.5%;平均年龄为41.23岁;大部分调查对象文化程度较低,高中及以下比例为90%;93.2%的被调查者为汉族;87.6%的被调查者为非中共党员。

3. 解释量

本文所研究的自变量包括5项,分别是政府绩效、公务员素质、腐败感知、信任感、民主意识。其中涉及政府绩效的问题为改善乡村道路、供水等基础设施建设,对乡村老弱孤残的救助工作,解决村民看病难等医疗卫生问题,改善本地方中小学教育环境和条件。涉及公务员素质的问题为乡或镇政府干部办事态度,去乡或镇政府办事是否更加方便,乡或镇政府干部工作作风。涉及腐败感知问题为您认为各级政府贪污腐败情况普遍吗?包括对中央政府贪污腐败、省级政府贪污腐败、县级政府贪污腐败、乡镇政府贪污腐败评价。

涉及信任感问题为您对下列机构或团体的信任程度,包括对本地法院、县级党委和政府、本地的乡(镇)党委和政府、本地的警察的评价。涉及民主意识的问题为您对下列观点的看法,包括对实现政治目标可以不考虑手段、坚信政府领导者决策政府决策、只需考虑多数人利益的评价。

通过因子分析,根据主成分分析法对18个变量进行因子分析,经过最大方差旋转法,依据特征值大于1为抽取标准,抽取5个公因子,结果如表1。这18个变量的Cronbach'S alpha信度系数达0.838,分量表信度分别为0.664,0.809,0.898,0.830,0.720,具有较高的信度。因子分析结果显示,KMO值为0.816,Bartlett'S球形检验卡方值为15815.451,达到非常显著水平($p < 0.001$)。说明所采用的变量适合进行因子分析,5个因子的累积解释量达65.709%,各变量均有较大的负荷,介于0.624~0.908之间。量表具有较高的信度和效度,详见表1。

表1 政府工作满意度影响因素因子分析

| 因素名 | 指标内容 | 因素负荷量 | 因素解释量/% | 信度 | 特征值 |
|---------|------------------|--------|---------|-------|-------|
| 政府绩效 | 改善乡村道路、供水等基础设施建设 | 0.739 | 11.241 | 0.664 | 2.023 |
| | 对乡村老弱孤残的救助工作 | 0.702 | | | |
| | 解决村民看病难等医疗卫生问题 | 0.685 | | | |
| | 改善本地方中小学教育环境和条件 | 0.624 | | | |
| 公务员素质 | 乡或镇政府干部办事态度 | 0.868 | 11.923 | 0.809 | 2.146 |
| | 去乡或镇政府办事是否更加方便 | 0.826 | | | |
| | 乡或镇政府干部工作作风 | 0.773 | | | |
| 腐败感知 | 中央政府贪污腐败 | 0.908 | 17.046 | 0.898 | 3.068 |
| | 省级政府贪污腐败 | 0.887 | | | |
| | 县级政府贪污腐败 | 0.848 | | | |
| | 乡镇政府贪污腐败 | 0.773 | | | |
| 信任感 | 本地法院 | 0.836 | 14.706 | 0.830 | 2.647 |
| | 县级党委和政府 | 0.793 | | | |
| | 本地的乡(镇)党委和政府 | 0.763 | | | |
| | 本地的警察 | 0.741 | | | |
| 民主意识 | 实现政治目标,可以不考虑手段 | 0.835 | 10.793 | 0.720 | 1.943 |
| | 坚信政府领导者决策 | 0.810 | | | |
| | 政府决策只需考虑多数人利益 | 0.712 | | | |
| 累积解释量/% | | 65.709 | | | |

三、实证结果与分析

表2为通过线性回归分析所得的结果。其中,模型1为没有加入解释量的结果(基准模

型)。结果说明,农村居民对于政府满意度基本上不受性别、民族和文化程度等个体因素的影响。年龄对于政府满意度呈正相关,年龄越高的农村居民,对于政府的满意度越高。这可能

是因为当前政府实行诸多惠民政策的结果,尤其是新农保、新农合等政策的实施,这些政策给予了老年人更多关乎切身利益的好处,因而老年人对于政府工作满意度更高。

模型2为加入变量政府绩效的结果,结果显示此变量的回归系数在1%水平下的显著为正,说明对于政府绩效越满意的公众,对于政府工作满意度也越高。政府绩效如道路、交通、医疗卫生等对于农村居民的农业生产和生活有重大的影响,因此政府绩效与民众满意度密切相关^[1]。

模型3为加入变量公务员素质的影响,农村居民认为公务员素质越高,则持有的政府满意度也越高。模型3调整后的 R^2 与模型2相比上升了0.089,说明变量公务员素质对于政府工作满意度有很强的解释力。基层政府公务员在日常工作中直接接触行政相对人,公务员的一言一行代表政府形象,因此民众对于基层公务员在工作中的综合表现的评价,由此产生政府工作满意度的评价。

模型4是加入变量腐败感知的结果,即农村居民认为政府越腐败,则对于政府工作满意度越低。当前产生的很多不公平不合理的问题都与腐败密不可分,如中央政府和上级政府对于农村的优惠政策和补贴,由于民众知识有限,对很多国家的政策无法了解,这就给了村干部以及地方官员

贪腐的机会,而本来用以改善民众生活水平的补贴却没能到民众的手中。加之农村居民生活水平较差,腐败问题会进一步加重民众心中的不平等。

模型5为加入变量信任感的结果,结果显示此变量的回归系数在1%水平下显著为正,说明公众对于政府的信任感越高,则对政府工作的满意度越高。模型5调整后的 R^2 与模型4相比提高了0.079,说明变量信任感对于政府工作满意度有较强的解释力。政府信任感在很大程度上代表着政府在民众心中的形象,当民众的政府信任感很高时,则表明政府的权威性越强,民众更愿意对政府产生好感,从而对政府工作越满意。

模型6为加入变量民主意识的结果,结果显示此变量的回归系数在1%水平下显著为正,说明民主意识越高的居民,对于政府的满意度越低。这可能是由于随着经济的发展,民众的民主意识不断提高,但是民众的参与程度却没有达到民众的要求,或者是因为民众的参与没有得到足够的重视,因此,对于政府工作满意度降低。通过以上的分析,结果显示,年龄、政府绩效、公务员素质、腐败感知、信任感、民主意识与村民的政府工作满意度呈显著关系。相关的分析结果也为如何进一步提高乡镇政府工作满意度提供了参考和依据。

表2 乡镇政府工作满意度影响因素 OLS 回归分析

| 变量 | 模型1 | 模型2 | 模型3 | 模型4 | 模型5 | 模型6 |
|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 性别 | -0.008*** | -0.013 | -0.011 | -0.002 | -0.006 | -0.003 |
| 民族 | 0.009 | 0.003 | -0.004 | -0.001 | -0.002 | 0.004 |
| 年龄 | -0.092*** | -0.072*** | -0.065*** | -0.072*** | -0.025*** | -0.011*** |
| 政治面貌 | -0.060** | -0.037 | -0.032 | -0.028 | -0.020 | -0.016 |
| 文化程度 | 0.016 | 0.016 | 0.021 | 0.021 | 0.015 | 0.017 |
| 政府绩效 | | 0.183*** | 0.187*** | 0.189*** | 0.193*** | 0.195*** |
| 公务员素质 | | | 0.298*** | 0.300*** | 0.306 | 0.306*** |
| 腐败感知 | | | | 0.105*** | 0.102*** | 0.100*** |
| 信任感 | | | | | 0.286*** | 0.289*** |
| 民主意识 | | | | | | 0.102*** |
| 调整后的 R^2 | 0.012 | 0.044 | 0.133 | 0.143 | 0.222 | 0.232 |
| F统计值 | 4.956*** | 6.684*** | 24.850*** | 46.770*** | 51.708*** | 49.222*** |

注:表中结果为标准化 β 值;*、**、***分别表示在10%、5%、1%水平上显著。

四、结论和启示

(一) 结论

通过数据分析结果,可得出以下基本结论:政府绩效满意度与政府工作满意度呈显著正相关,政府绩效满意度越高,则政府工作满意度越高;公务员素质与政府工作满意度呈正相关,公务员素质评价越高,政府工作满意度也越高;腐败感知与公众满意度呈显著正相关,公众认为政府越腐败,那么政府工作满意度越低;信任感与政府工作满意度呈显著正相关,民众对政府越信任,对政府工作越满意;民主意识与政府满意度呈正相关,民众民主意识越高,政府工作满意度越低。在当前及未来很长一段时间内,处理好政府满意度尤其是乡镇政府满意度问题,必将是提升国家治理能力,实现国家治理体系现代化的重要一环。当前在发展过程中,政府自身治理水平和能力的高低、公务员队伍综合素质的高低、政府绩效水平的高低都会影响民众的政府满意度。民众文化水平的提高,信息来源的丰富,民主意识的提升,这些外界因素都会对政府发展理念和发展模式产生深刻影响。随着反腐力度的不断加大,把权力关进制度的笼子里的理念不断深入人心,不敢腐、不能腐、不想腐的机制不断形成,相信未来民众的廉洁感知会得到进一步提升,公务员队伍的作风会得到进一步改善,综合素质会得到进一步提升。因此,乡镇政府在发展过程中,必须综合内外部影响因素,从多维度的视角考虑治理理念和发展模式,切实提高政府满意度。

(二) 启示

通过分析民众政府工作满意度影响因素,不难发现,民众政府工作满意度受到多重因素影响,基于回归分析结果,提出如下建议:

1. 完善乡镇政府绩效评价体系,提升绩效评估水平

一是构建合理的绩效评价指标。当前的绩效评价指标更多是以GDP为主,对于难以直接用经济效益衡量的民生事业重视不够。因此,绩效评价必须将关乎民众切身利益的事项如公共产品和公共服务供给、农村基础设施建设、生态环境、社会治安等纳入考评指标^[2]。二是构建多元的评价主体。现有的政府绩效评价主体主要是上级政府和本级政府,表现为内部评价,存在评价主体单一

化的问题。因此,可以将第三方评估机构和社会公众纳入评价主体中来,能够保证评估结果客观公正^[3]。

2. 改进乡镇政府工作人员工作作风,提高为民服务能力

乡镇政府工作人员的工作作风好坏,直接影响民众对于乡镇政府的评价。一是强化以群众满意度为导向的意识,建立群众评议制度。来乡镇政府办事的群众,可以就相关人员的服务态度和工作作风进行评分,并对其工作提出意见和建议,乡镇政府应将群众对于工作人员的评价纳入日常和年终考评之中,进而促使工作人员提高服务意识和服务能力。二是强化培训力度。对于乡镇政府工作人员,应开展岗前培训和定期日常培训,保证工作人员的知识能够得到不断的更新,以满足实际工作的需要^[4]。三是开展群众路线。乡镇政府应组织工作人员开展群众路线,用实践的形式明确民众的实际需求,可以为群众普及医疗保健、惠农政策,通过调研的方式了解群众在就业、教育、医疗的方面需求,切实解决群众的实际问题。

3. 加强廉政教育

乡镇政府工作人员产生腐败念头的根本原因在于没有认识到腐败所带来的危害性和后果,没有能够树立为民服务的思想,只有通过廉政教育才能对乡镇政府工作人员的思想认识、价值观念、精神信仰产生影响。一是通过集中学习中央关于廉洁工作会议的精神,使乡镇政府工作人员能够认识到廉洁的重要性。二是定期或不定期举办廉政教育讲座,通过邀请检察院、法院、高校的专家学者,介绍相关廉洁理论,让他们对廉洁教育有更加具体的把握。三是通过视频、案例、图片的形式,以形象生动的方式让乡镇政府工作人员了解到腐败的危害性和后果,并让他们结合自身的工作谈谈防腐的举措和方式,提高做好廉政工作的自觉性和主动性^[5]。

4. 加强政府信息公开力度

乡镇政府应做到让民众充分了解政府运作,保障民众的知情权,减少政府权力寻租和暗箱操作的可能。一是公开政府的组织构成、领导组成、职能权限、决策程序等。二是规范信息公开制度。对于各级政府的官员任免、三公消费、官员财产应通过规范化的方式向社会公众公开,并建立相应的信息公开制度,保证各项公开内容的长效性和规范化。三是公开政府重大领域和重大工程的建

设情况,尤其是关乎民生的重大项目,公开的内容应包括重大工程的招投标、建设方案、建设进展等^[6]。

5. 拓宽民众政治参与渠道

民众民主意识的提高,伴随而来的是民众的政治参与需要的提高,因此乡镇政府必须考虑民众的政治参与意愿,拓宽民众政治参与渠道,丰富政治参与方式,完善参与机制^[7]。一是保障民众

政治权利的行使。保证民众能够在村集体事务、乡镇政府事务中行使自己的基本政治权利如选举权和被选举权。二是发挥民众的监督作用。乡镇政府可以在政府官方网站开辟政务公开栏目,群众可通过领导信箱邮箱、投诉举报、留言、网络问政等方式了解政府的运作,并对政府提出质疑,充分发挥群众监督的优越性^[8]。

参考文献:

- [1]王彦平.我国农村公共产品供给存在的问题、成因及解决对策[J].理论探讨,2015(06):162-165.
- [2]郭凤林,沈明明.公共产品类型、绩效与政府满意度差异[J].天津大学学报:社会科学版,2014,16(06):499-504.
- [3]杜娟,杜义国,张微.我国政府绩效第三方评估的研究现状及未来展望[J].领导科学,2019(06):7-11.
- [4]蒋兴海.新形势下服务型政府构建中的公务员能力建设路径探析[J].法制博览,2016(21):310-311.
- [5]周至涯,彭晓伟.我国廉洁教育的现实困境与对策探析[J].理论与改革,2015(01):184-187.
- [6]马亮.信息公开、行政问责与政府廉洁:来自中国城市的实证研究[J].经济社会体制比较,2014(04):141-154.
- [7]马怀德,王翔.法治政府评估中的公众满意度调查——以53个较大城市为例[J].宏观质量研究,2014(03):4-10.
- [8]张巧当.加强行政权司法监督的实践路径[J].中国行政管理,2015(05):156-157.

Empirical Analysis on the Influencing Factors of Township Government's Work Satisfaction

Zhang Jianguang¹, Yan Fen²

(1. Wusong Maritime Safety Administration, Shanghai 201900, China;
2. Concord College, Fujian Normal University, Fuzhou 350007, China)

Abstract: The report of the 19th National Congress of the Communist Party of China proposes to build a service-oriented government that the people are satisfied with. As the basic structural unit of the political power system, it is of great practical significance to explore the influencing factors of the work satisfaction of the township government, so as to improve the people's satisfaction and the governance effect of the township government. The results show that government performance, civil servants' quality, corruption perception, trust and democratic consciousness have a significant impact on township government job satisfaction. Finally, the paper puts forward some concrete measures to improve the government satisfaction, such as improving the government performance evaluation system, strengthening the education of clean government, and strengthening the government information publicity.

Key words: township government; work satisfaction; influencing factors