

中国政府网
中国行政管理学会
《中国行政管理》
关于杂志
编辑工作
发行工作
理事会
杂志在线
电子刊
CPA 资讯
欢迎光临本站
Email
密码
登录 | 注册
忘记密码?
会员服务
邮件资讯
在线阅读
友情链接
友情链接

公共服务满意度调查实证研究——以济南市市政公用行业的调查为例

时间：2009-06-01 作者：王佃利 宋学增

[摘要] 建设服务型政府、完善公共服务体系和提高公共服务品质，需要对公共服务的现状和问题有明确的把握，实现这一目的的重要手段就是开展公共服务满意度调查。本文以济南市市政公用行业服务满意度调查为例，介绍了公共服务满意度调查和分析的具体流程和方法，对满意度的指标设计、量表编制、满意度指数、调查方法、问卷设计、调查过程、数据整理和分析、调查结果以及相关的研究工具、结论与建议等方面进行了一系列的实证分析和探索，以期对相关的公共服务满意度调查和研究提供有益的借鉴。

[关键词] 公共服务；满意度；抽样调查；满意度指数

[中图分类号] D035 5 [文献标识码] A [文章编号] 1006-0863 (2009) 06-0073-05

公共服务满意度调查是通过科学的调查技术和方法获取公众对公共服务质量和数量感知的信息，以便了解公众的需求以及公共服务供给的现状和问题。满意度调查既可以为决策者提供重要的决策依据，又为公众参与公共服务的监督提供了必要的信息支持。完备的调查程序、科学的调查技术和方法是成功开展公共服务满意度调查的必要条件。作为公共服务的重要组成部分，市政公用事业服务与城市发展和居民生活息息相关。为调查济南市民对市政公用行业服务的满意度，了解服务的整体状况及需求，2008年10月济南市市政公用事业局与山东大学组成课题组，进行了市政公用行业服务满意度调查。本文以本次调查为例，以阐述满意度调查分析如何在公共服务领域中应用为核心，旨在与读者分享我们在满意度调查的内容设计、调查步骤、技术方法、分析框架和注意事项等方面的做法和思考，以期对相关公共服务满意度调查提供有益启示和借鉴。

一、我国公共服务满意度调查的现状

对公共服务满意度内涵的正确理解是进行公共服务满意度调查和研究的基础。公共服务是指以政府为核心的公共部门为实现社会公共利益而提供的一般性或普遍性服务，它是建立在一定社会共识基础上，一国范围内全体公民不论其身份、地位和收入的差异而都应该公平、普遍享有的服务。[1] 由此可知，公共服务的“顾客”应是社会公众。满意度源于商业领域的“顾客满意度研究”，指顾客对某产品或服务的可感知效果与其期望值比较后所形成的感受状态。公共服务满意度是描述公众对公共服务可感知效果与他们的期望值相比较后所形成感觉状态的一种量化指标。公众的公共服务满意度状况可以通过满意度调查进行把握。

满意度调查的理论研究和实证分析在商业领域已经取得了诸多成果，但在公共服务方面的研究与应用还不多。近年来，随着我国服务型政府建设步伐的加快，公共服务满意度调查开始成为社会各界关注的焦点。不少地区的政府和研究机构开始采用网络调查、电话调查、投放问卷等方法对我国公共服务的状况进行调查和评议，如中国社科院组织的中国公共服务综合评估 [2]、国家邮政局开展的快递服务公众满意度调查 [3] 和重庆市社情民意调查中心组织的9大公共服务业的满意度调查 [4] 等。但是，先前的一些调查多为公众对公共服务的宏观评价，调查的科学性、规范性和完整性存在不足，这样的调查难以体现对公共服务满意度的准确把握，指导意义也十分有限。因而，规范的公共服务满意度调查技术和方法有待于进一步探索和研究。作为一种尝试和努力，通过济南市公用事业满意度调查，我们对满意度调查的技术和方法在公共服务领域中的应用问题进行了探索，下文就是对这次满意度调查内容设计、调查步骤、技术方法、分析框架等方面的描述和思考。

二、满意度调查的指标和测量体系

本次满意度调查的主要内容是了解市政公用行业的总体满意度和公交、出租车、供水、供热、供气 and 路灯等六大行业的满意度。满意度指标是满意度调查的载体，满意度指标体系的完善程度决定着满意度测评的准确性。因而，公共服务满意度调查首先应根据调查内容和目标建立满意度指标体系。

(一) 满意度指标体系的设计

满意度是顾客通过对服务质量特征的感知所做评价的一种度量。服务质量的特征一般可概括为回应性、可靠性、获取途径和设施、沟通、费用五大方面，满意度指标体系的建立要通过了解顾客对这几个方面的感知来实现。在前期访谈的基础上，结合本次调查的目的和依据有关满意度研究模型，我们对公用事业服务质量特征的五个方面进行了分解，确定了市政公用行业满意度指标体系，它包括三级指标，如表1所示。

表 1 市政公用行业满意度指标体系

版权所有：《中国行政管理》杂志社 京ICP备06058857号

一级指标(总体满意度指标)	二级指标(各行业满意度指标)	三级指标(各行业服务内容满意度指标)
市政公用行业总体满意度	公交行业满意度	公交票价、车况设备、线路设置、站牌标识、车内秩序、投诉处理、服务态度
	出租车行业满意度	出租价格、车辆档次、服务态度、车容车貌、投诉处理、打车便利性
	供水行业满意度	供水水质、供水水压、供水水价、维修维护、服务态度
	供热行业满意度	供热质量(指室温 ≥ 16℃)、供热价格、维修维护、服务态度
	供气行业满意度	燃气质量、燃气价格、燃气安全、维护检修、投诉处理、服务态度
	路灯行业满意度	路灯亮度、开关时间、路灯覆盖、路灯维护、灯具美观度

(二) 满意度量表的编制

满意度调查是一个定量分析的过程，即用数字去反映公众对被调查对象的态度，这就需要利用专门的态度测量技术——量表 (scale) ——对满意度指标进行量化，使那些难于表达和衡量的“态度”既客观又方便地表示出来。本研究借鉴了常用的李克特量表 (Likert Scale)，同时为了更清楚地了解被调查者态度的细微变化和明确的态度倾向，在满意度的标准选择方面采用了7段量表去掉中间值的6段量表法，即直接依照6级标准对每个指标进行评判，即在满意、满意、基本满意、不太满意、不满意和很不满意。

(三) 满意度的影响因素分析

满意度本质上是可感知的效果与期望值之间的差函数。由于顾客的期望值受多种因素的影响，如社会背景、认知、个人需求、先前体验、生活区域环境等等，因而满意度也是一个不断变化的变量。所以，满意度的调查和分析还应研究与影响顾客满意相关的变量，从而在整体上把握满意度的影响因素。依照这种认识，通过深度调查研究，我们认为满意度指标的影响因素主要是涉及个人资料和行为的一些指标，如性别、年龄、受教育程度、职业状况、收入状况等。

三、满意度调查的问卷设计和问卷检验

(一) 问卷设计

调查问卷是问卷调查法获取信息的工具，其质量高低对调查结果的真实性、适用性等具有决定性的作用。在问卷设计方面，我们借鉴了封闭式问卷和开放式问卷的优点，采用了封闭式题目和开放式题目相结合的问卷形式，把满意度测量题目设置为封闭式题目，一律采用李克特6段量表法编制。在问卷结尾设计了开放性的政策建议题目。

本调查问卷的内容由三部分构成，即指导语、问卷正文和个人基本资料。问卷正文主要是依据满意度指标体系设计的封闭式选择题和一个开放式问答题，个人基本资料是研究者认为影响满意度的被调查者的个人信息，即表2中的全部内容。同时，这些基本资料也是衡量本次抽样调查是否科学、准确，且不具备代表性的衡量指标和相关交叉分析、相关分析的依据。

(二) 问卷检验

为了保证问卷具有较高的可靠性和有效性，在形成正式问卷之前，应当对问卷进行测试，并对试测结果进行信度和效度分析，根据分析结果筛选问卷题目，调整问卷结构，从而提高问卷的信度和效度。本次调查中，我们通过试调查的方式发放了60份问卷，以下为问卷检验分析。

1. 信度分析

信度分析通常用信度系数表达，最理想的情况是信度系数为1，一般认为信度系数在0.8以上即具有较高的信度。检测信度的方法有很多种，其中克朗巴哈 α 信度系数法是最常用的方法。表2是我们利用SPSS软件对问卷Alpha信度系数进行分析的结果。

表2 问卷 Cronbach's Alpha 信度系数

	公交	出租车	供水	供热	供气	路灯	总体
a 系数 (Cronbach's Alpha)	0.859	0.852	0.86	0.888	0.919	0.905	0.941
项目数 (N of Items)	8	7	6	5	7	6	32

由表中数据可以看出，公交、出租车、供水、供热的 Alpha信度系数均在0.8以上，供气、路灯和问卷总体信度的Alpha信度系数则超过了0.9。这说明本次满意度调查问卷具有较高的信度。

2. 效度分析

效度可分为三种类型：内容效度、准则效度和结构效度。问卷效度分析最理想的方法是利用因子分析测量量表或整个问卷的结构效度 [5]。在因子分析的结果中，用于评价结构效度的主要指标有累积贡献率、共同度和因子载荷。本调查对问卷效度检测采用了因子分析方法，因子载荷分析的结果如表3所示。

表3 问卷因子载荷分析结果

	因子载荷				因子载荷		
	公交	路灯	供水		供热	供气	出租车
投诉处理	0.739			维修维护	0.882		
服务态度	0.719			服务态度	0.868		
车内秩序	0.711			供热价格	0.717		
车况设备	0.682			供热质量	0.711		
站牌标识	0.681			投诉处理		0.862	
线路设置	0.665			维护检修		0.840	
公交票价	0.605			服务态度		0.837	
路灯维护		0.806		燃气安全		0.821	
路灯覆盖率		0.803		燃气质量		0.773	
路灯亮度		0.791		燃气价格		0.705	
开关时间		0.771		车容车貌			0.752
灯具美观度		0.740		车辆档次			0.731
维修维护			0.808	服务态度			0.723
服务态度			0.791	投诉处理			0.682
供水水价			0.693	打车便利性			0.674
供水水压			0.653	出租车价格			0.617
供水水质			0.629				

采用结构效度进行测量，一般认为因子载荷系数应当不低于最低临界水平0.6。从表中可以看出各个变量的因子载荷系数都高于0.6，说明该问卷的结构设计比较合理。

根据上述信度和效度的分析结果可以判断，本调查问卷设计是可信的、合理的，不需要对问卷中的问题作调整。

四、满意度调查的调查方法

公共服务满意度测评数据主要来自直接收集的第一手调查数据。为保证调查目标的实现和调查结果的准确性、科学性和全面性，依照统计调查原理，本次满意度调查采取了抽样调查方法。

(一) 抽样方法

1. 样本量的确定

按照本次满意度调查的要求，调查对象的范围为济南市城区居民，其总体规模在70万以上。在此总体规模下，我们决定按照99%的置信度水平、允许误

差2%以内的要求确定样本规模：估计值的置信度为99%，因此 $z=2.58$ ；误差项 e 为0.02，即调查对象真是的满意比落在样本估计值的0.02范围内。由于本次满意度调查是初次调查，我们事先没有调查对象满意度的估计值 P ，因此方差应取最大值，即 $P=0.5$ 。样本量 n 为：

$$n = z^2 p (1-p) / e^2 = (2.58)^2 (0.5) (0.5) / (0.02)^2 = 4160.$$

由上式测算，满足本次调查允许误差和置信度要求的最低样本规模为4160。考虑到调查操作中其他因素的影响，我们对样本规模做了适当的调整，最终为4500。

2. 抽样过程

由于70万的总体规模过于庞大，而且区域分布广泛，很难通过一次抽样产生完整的样本。本研究采用了多阶段随机抽样方法（Multi-stage Sampling）和整群抽样方法（Cluster Sampling）相结合的抽样方法。整个抽样程序分两阶段进行：第一个阶段，按照现有的行政区划编制抽样框（Sampling Frame），抽取居委会；第二个阶段，从已经抽取的居委会中随机选取整群的调查对象。为了获取4500的样本容量，我们设计的第一阶段样本量为90，即从全市400余个居委会中随机抽取90个居委会；第二阶段样本量为50，即从样本居委会中整群选取50户居民作为调查对象。同时，为了保证样本的代表性，在第一阶段的抽样过程中，我们按照各城区居委会数量规模按比例进行抽样，如表4所示。

表4 第一阶段抽样样本分布

城区名称	历城区	历下区	市中区	槐荫区	天桥区	合计
居委会规模	44	67	134	54	119	418
抽样规模	10	15	28	12	25	90

(二) 调查方法

本调查选取了街上拦截访问和入户访问相结合的人员访谈调查方法。调查员按照抽样方案的要求，到达指定的样本居委会后，采取拦截访问或入户调查的访谈方式邀请调查对象填写调查问卷，保证每个样本居委会选取50名调查对象。

由于调查员在资料收集过程中扮演着重要角色——选定调查对象并谋取其合作、培训并激励受访者做好访谈工作以及探查不完整的答案以确保答案符合问题的要求，发挥着核心作用，他们的行为必然影响所收集资料的质量，但是管理调查员是一项极为困难工作[6]。我们的经验是，通过开展培训、加强监督和充分激励等措施来加强对调查员的管理，可以有效地减少调查过程中误差和造假杜撰等行为的发生。

五、满意度调查的数据整理和样本分析

在调查完毕后，我们依照问卷编码对问卷进行整理，按照一定标准，对问卷合格与否做出判定，并进行相应登记。本次满意度调查共发放4500份问卷，有效答卷为4411份，完全符合在99%的置信度水平上、允许误差控制在2%以内的样本规模的要求，其余的89份问卷因问题做答矛盾、做答率太低、编号空白或问题空白而被判做不合格问卷。

抽样调查的基本要求是要保证样本代表性。样本的代表性可以通过一些人口统计学意义上的分布指标来衡量，比如样本性别比例、年龄分布、收入分布等。表5为本次调查的样本特征分布状况。

表5 满意度调查样本特征分布

性别分布	男	57%	女	43%	是否常住	是	88.9%	否	11.1%									
年龄分布	20岁以下	6.15%	21-39岁	52.15%	40-60岁	27.48%	60岁以上	14.22%										
收入分布	1500元以下	35.3%	1500-3000	43.1%	3000-5000	15.7%	5000-10000元	4.7%	10000元以上	1.2%								
学历分布	研究生	2.1%	大学本科	24.2%	大专	31%	专科以下	42.7%										
就业状况	党政机关	3.3%	事业单位	13.5%	企业	26.1%	个体经营	24.8%	失业无业	9.5%	离退休	11%	学生	6.4%	农民工	2.1%	其他	2.4%

从以上统计来看，样本的选取对象各项分布较为均衡，具有广泛性，调查对象的选取具有合理性与代表性。

六、满意度调查的满意度分析

满意度调查数据的分析包括多个层次，如针对单个指标的满意度分析、两个或两个变量以上的交叉分析或相关分析以及层次分析等。然而，由于受到软件或技术知识的限制或数据本身的局限，某些方法可能受到限制。本次满意度调查运用分析统计工具是SPSS软件，主要运用了以下分析：

1. 满意度指数分析

满意度指数(satisfaction index)是全面、综合地度量顾客满意度的一种指标，它能准确、完整、真实地反映顾客的满意程度。借鉴市场调查行业流行的满意度指数计算方法，我们采用很满意=100、满意=80、基本满意=60、不太满意=40、不满意=20、很不满意=0的等距赋值原理，通过对赋值后满意度6级选项计算平均分的方式来衡量满意度指数。满意度指数反映了调查对象对某行业的整体感受和评价，平均分数越高，代表调查对象对其越满意，反之亦然。计算公式如下：

$$M = \frac{\sum_{i=1}^r m_i q_i}{\sum_{i=1}^r q_i} \quad (r = 6, 5, 4, 3, 2, 1) \quad (1)$$

(1) 式中， M 为某行业或某服务项目的满意度； m_i 为第 i 项的满意度测量选项赋值，其中 $m_1=0$ ，代表很不满意； $m_2=20$ ，代表不满意； $m_3=40$ ，代表不太满意； $m_4=60$ ，基本满意； $m_5=80$ ，代表满意； $m_6=100$ ，代表很满意； q_i 为第 i 选项的频数，其中 $\sum_{i=1}^r q_i = n$ ， n 为参与评价某行业或某服务项目的样本量。

由(1)可以看出，满意度指数实质上是一个加权平均数，权重是选择各满意度量值的频数。图1是利用SPSS软件计算后的六大行业服务指标的满意度指数。

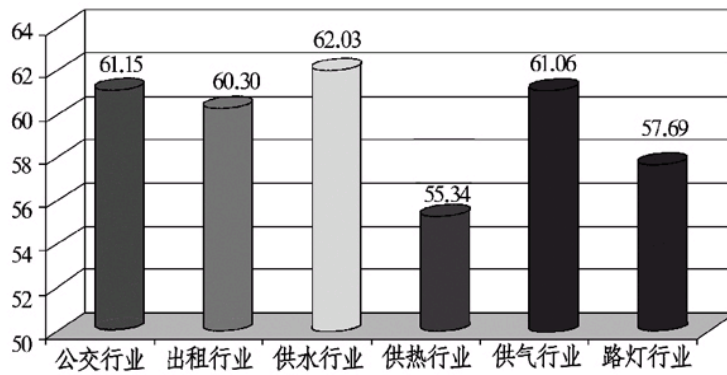


图1 六行业务满意度指数

当然，满意度指数也存在缺陷，如它不能全面反映满意度的结构情况，也就是说我们并不能从中知晓满意度六级标准中每个标准所占的比例，例如我们无法从满意度指数中得知选择“很满意”的公众所占的比例是多少。这就需要引入其他衡量标准来全面把握满意度的内部构成。

2. 顾客满意率

满意率(satisfaction rate)是指调查对象中表示满意的所占的百分比，它也是用来测评顾客满意度的一种工具。在本次满意度调查中，满意率是指基本满意、满意、很满意三个满意度标准频率的和，它反映了基本满意、满意、很满意三项在各六个满意度标准中的分布状况，能够全面反映满意度内部结构的变化。考察各满意度选项的频率分布可以帮助我们更好地了解公用行业服务的均衡性与公平程度。表6是6个行业满意度标准的频率和满意率分布状况。

表6 各行业满意度标准的频率及满意率分布

	很满意 (%)	满意 (%)	基本满意 (%)	不太满意 (%)	不满意 (%)	很不满意 (%)	满意率 (%)
公交	4.3	24.1	51.9	14.3	3.7	1.7	80.3
出租	2.7	22	56.7	13.1	3.6	1.9	81.4
供水	4.4	30	45.4	14	4	2.2	79.8
供热	2.6	19	45.9	21	7.8	3.7	67.5
供气	4	26	50.7	12.5	4.4	2.5	80.7
路灯	4	23.1	43.6	19.5	6.3	3.5	70.7

一般来说，如果各满意度标准的频率分布相对均衡，表明公众感受到的服务各不相同，说明服务不均衡。由表6可以看出，路灯行业的服务满意度标准的频率分布相对分散，说明公众之间对路灯行业服务的感知不太相同，表明路灯在不同地区分布不太均衡。反之，如果高度集中在某一选项上，说明公众同一服务的感知是相近的或相同的，服务的公平性相对较好，例如出租行业的评价过半集中在基本满意选项上。

然而，由于满意率仅是从被调查者的满意比例方面进行简单评价，且忽略了选择不满意、不满意和很不满意的公众的意见，并不能准确、完整地描述满意度状况，因而不能进行同价比较，也就是说原则上不能以满意率作为评价不同行业服务质量和水平高低的标准。

3. 交叉分析

交叉分析就是利用两个或更多变量分析不同条件下的数据的特征，如不同收入群体的满意度特征、不同年龄群体的满意度对比等。表7和表8分别是个人月收入与公用行业服务总体满意度交叉分析后得出的结果和分析结果的卡方检验。

表7 个人月收入和总体满意度的交叉分析结果

个人月收入	总体满意度						满意度指数
	很不满意 (%)	不满意 (%)	不太满意 (%)	基本满意 (%)	满意 (%)	很满意 (%)	
1500元以下	1.56	2.88	10.83	60.17	22.45	2.10	61.08
1500 - 3000元	0.70	2.78	12.63	65.09	16.98	1.83	59.7
3000 - 5000元	1.73	1.90	14.36	62.11	17.82	2.08	59.72
5000 - 10000元	1.17	4.09	11.11	62.57	21.05	0.00	59.65
10000元以上	7.32	2.44	19.51	46.34	19.51	4.88	56.59

表8 个人月收入与总体满意度交叉分析结果的卡方检验

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson 卡方 (Pearson Chi-Square)	48.995	20	0.0003
似然比 (Likelihood Ratio)	45.670	20	0.0009
线性相关卡方 (Linear-by-Linear Association)	5.645	1	0.0175

从表7中可以看出，随着收入的增加，满意度指数呈现明显的下降趋势。特别地，从表8中可以看出Asymp. Sig. (2-sided)的值为0.0003，小于0.05的显著性水平，说明这种差异性明显的。这种状况说明低收入群体与高收入群体对同等水平的公用服务有显著不同的评价。其实，通过绘制不同收入群体的满意度指数折线图，可以清楚地看出这种下降趋势，如图2所示。

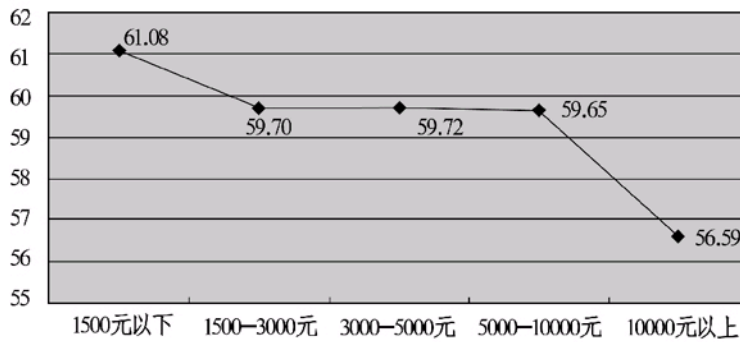


图2 不同收入群体的满意度指数状况

七、注意事项

济南市市政公用行业服务满意度调查的实践则表明系统完整规范的公共服务满意度调查在现实中具有极强的可行性和可操作性。这些因素共同表明公共服务满意度调查是一项值得大力推广的政策举措。通过本次满意度调查，笔者认为在公共服务满意度调查中还应注意以下问题：

1. 调查指标的设计和分析评价应该突出公共服务的特性。公共服务满意度调查不同于商业满意度调查之处在于公共服务的多元价值诉求和多元利益需求，公共服务提供者除了要关注服务的效率，还必须关注社会公平和社会成员的平等，以维护社会的稳定和发展。因而，在公共服务满意度评价中，除了重视满意度指数最大化外，更需要引入满意率指标，以了解满意度的内部构成，把握公共服务的均衡性和公平度，兼顾公平和效率。

2. 公共服务满意度调查既要求具备完整的调查程序，又要求具备科学的方案设计和严格的实施规范。满意度调查一般包括指标设定、问卷设计、抽样设计、实施调查、数据整理和分析等程序。由于调查的主要目的是获取公众关于公共服务的主观感受，对主观感受的测量尤其应注重调查测量方法的科学性与实施的规范性。调查的每一个方面都会影响到整个调查的精确度和可信度。

3. 公共服务满意度调查既要注重历史数据的积累，又要适应公共服务发展变化的新要求。只有在持续的满意度调查中，通过历史数据的对比分析，才能找出发展中的问题、不足和差距，进而分析其原因和提出应有的对策。满意度又是一个不断变化的变量，它会随着社会经济的发展和公众的评价标准和认知观念的改变而改变，只有通过持续的调查，决策者才能够全面了解公共服务的现状、及时把握公众的需求趋势和回应公众的需求变动。因而，公共服务满意度调查必须是一个持续不断的过程，建立动态的公共服务满意度调查评估机制十分必要，且意义重大。

[参考文献]

[References]

- [1] 柏良泽.“公共服务”界说[J].中国行政管理,2008(2).
- [1] Bai Liangze. The Definition of Public Service. Chinese Public Administration,2008(2).
- [2] 陈昌盛,蔡跃洲.中国政府公共服务综合评估[J].调查研究报告,2007(7).
- [2] Chen Changsheng, Cai Yuezhou. Comprehensive Evaluation of Public Services of Chinese Government. Investigation and Research Report,2007(7).
- [3] 国家邮政局公共服务满意度调查[EB/OL].http://www.gov.cn/zfjg/content_939422.htm
- [3] Public Services Satisfactory Survey of the State Post Bureau of PRC.http://www.gov.cn/zfjg/content_939422.htm
- [4] 9大公共服务业满意度调查出炉[EB/OL].http://chongqing.zaobao.com/2008/03/cqnews080314l.htm
- [4] Satisfaction Degree Survey of 9 Public Services http://chongqing.zaobao.com/2008/03/cqnews080314l.htm.
- [5] 柯惠新等.调查研究中的统计分析法[M].北京:北京广播学院出版社,1996.
- [5] Ke Huixin et al.. Statistical Methods of Survey Research. Beijing: Beijing Broadcasting Institute Press, 1996.
- [6] [美]弗洛德·J·福勒 调查研究方法(第3版)[M].孙振东等译.重庆:重庆大学出版社,2004 10.
- [6] Floyd J. Flower. Survey Research Methods (the 3rd section). Trans. by Sun Zhendong et al..Chongqing: Chongqing University Press,2004.p10.

(作者单位:王佃利,山东大学经济学博士后,政治学与公共管理学院副院长、副教授;宋学增,山东大学政治学与公共管理学院硕士研究生,济南 250100)

An Empirical Research on Satisfaction of Public Services

—A Case Study on Municipal Public Utilities in Jinan City

Wang Dianli Song Xuezheng

[Abstract] It is necessary to precisely grasp the present situation and problems of public services for the purposes of establishing service-oriented government, providing foundation for decision-making of public service, and improving the quality and provision of public service in China. This paper, taking the satisfaction degree survey of municipal public utilities in Jinan as an example, expounds the empirical analysis and exploration on how to apply the satisfaction survey and analysis of public service in practice, which contains the design of satisfaction index, survey methods, the design of questionnaire, survey process, the trim and analysis of data, survey results and corresponding research tools, conclusions, advices and so on, in order to provide useful reference for the relevant survey and research of public service satisfaction degree.

[Key words] public service, satisfaction degree, sampling survey, satisfaction index

[Authors] Wang Dianli is Post Doctorate, Associate Professor and Vice-dean of School of Politics and Public Management in Shandong University; Song Xuezheng is at School of Politics and Public Management in Shandong University, Jinan 250100