农村公共服务满意度及其影响因素

——基于湖南省的实证分析

王 珺，邹俊杰

（香港城市大学人文社会科学院，香港 999077）

摘要：农村公共服务是保障农村居民基本生活和推动乡村振兴的核心。对农村公共服务满意度的核心影响因素与作用机制进行探究，可为优化农村公共服务提供实证依据。基于湖南省 5 个县域 892 份农户调研数据，采用有序 Logistic 回归模型开展实证分析，配合中介效应检验与异质性分析，验证影响因素路径与群体差异。结果显示，学历、家庭收入及四类公共服务供给质量均对满意度存在显著正向影响，服务使用频率在服务供给与满意度之间发挥部分中介作用（中介效应占总效应的 24.5%），而影响因素则存在显著的群体与区域异质性。实行差异化供给策略可有效提升满意度，为农村公共服务高质量发展提供决策参考。

关键词：农村公共服务；满意度；影响因素；Logit 模型；异质性分析

中图分类号：F302 **文献标志码**：A **文章编号**：1671－1807(2026)17－0301－09

随着乡村振兴战略的深入推进，城乡融合发展成为新发展阶段的核心任务，农村公共服务作为缩小城乡差距、实现共同富裕的重要载体，供给质量与居民满意度受到学界与政策制定者的密切关注。近年来，中国持续加大对农村地区的公共服务投入，教育、医疗、基础设施等领域的覆盖面不断扩大，农村居民的生活条件得到了显著改善。然而，研究表明总量投入增加的同时，农村公共服务供给仍存在诸多结构性矛盾，如供需错配、区域失衡、服务碎片化等问题，制约了公共服务效能的充分释放[1]。

当前农村公共服务供给多以政府自上而下的行政主导为主，对农村居民的真实需求响应不足，导致部分服务供给与居民需求脱节，出现了“政府端菜”而非“群众点菜”的困境[2]。与此同时，不同区域、不同群体之间的公共服务满意度存在显著差异，远郊村与近郊村、低收入家庭与中高收入家庭对公共服务的需求偏好与评价标准存在明显分化，传统同质化供给模式已难以适应多元化的需求结构。在此背景下，精准识别农村公共服务满意度的现状特征与核心影响因素，对于优化公共服务供给体系、提升服务效能、推进城乡基本公共服务均等化具有重要的现实意义。

从理论意义层面来讲，通过调查研究可以丰富农村公共服务满意度领域的微观实证研究。现有研究多聚焦于省级宏观层面或发达地区农村，对中部县域农村的关注相对不足，本研究以湖南省多个县域的农村调研数据为基础，系统探究县域农村公共服务满意度的影响因素，弥补现有研究在区域覆盖上的不足。同时，任何研究都应严格遵循实证研究的学术规范，通过有序 Logit 模型、中介效应检验、稳健性检验等方法，规范识别影响因素的作用路径，为同类研究提供方法以供参考。

从现实角度看，随着中国经济社会发展进入新发展阶段，农村居民对公共服务的需求已经呈现出从“有无”向“好坏”的结构性升级[3]，相关结论能够为政策制定提供精准的决策依据。通过实证分析明确不同类型公共服务对满意度的影响差异，以及不同群体、不同区域的异质性需求，能够帮助地方政府优化公共服务供给结构、精准补齐服务短板、摆脱供需错位的现实困境。同时，研究结论也能够为推进农村公共服务高质量发展、提升农村居民的幸福感与获得感、缩小城乡发展差距提供实践支撑[4]，助力乡村振兴战略的落地实施。

收稿日期：2026-04-01

作者简介：王珺（1980—），女，上海人，博士，副教授，硕士研究生导师，研究方向为公共政策、城市政治经济学、文化研究及创意数字城市；邹俊杰（2003—），男，苗族，湖南长沙人，硕士研究生，研究方向为公共政策和公共管理。

1 文献综述

1.1 农村公共服务供给与满意度评价相关研究

在满意度评价方面，现有研究多从评价维度、服务类型和治理方式等角度构建分析框架。徐亚东和张应良[5]将农村公共服务划分为宜居型、宜业型、和美型3类，分析不同类型服务满意度对居民主观幸福感的影响，发现满意度与主观幸福感呈正向关系。该研究将满意度评价同主观幸福感相连接，拓展了公共服务绩效评价的结果维度，但其分类框架更侧重服务类型差异，对供给质量如何转化为居民使用体验的解释仍显不足。何精华和岳经纶[6]以公共文化服务为对象，从区域设施与服务能力、使用情况与参与程度、服务效果3个维度构建满意度评价指标，发现多数农村居民对公共文化服务持认可态度，但使用参与度偏低。该研究细化了单项公共服务的效能评价指标，但研究场景主要集中于公共文化服务，难以覆盖基础设施、民生服务和经济服务等综合性公共服务内容。胡新艳等[7]从农村网格化管理出发，指出网格化治理能够通过效率提升与公平保障改善农村居民公共服务满意度。该研究提示治理方式会影响服务感知，但对不同服务维度之间作用差异的讨论仍然有限。

关于农村公共服务供给与满意度评价的研究，学界已积累了较为丰富的成果。刘小鹏和苏胜亮[8]、胡苗和李谷成[9]分别从居民生活质量和区域差异测度角度讨论了公共服务供给的绩效影响，强调财政投入、覆盖水平和基础设施完善对服务绩效的基础作用。这类研究为供给能力测度提供了重要依据，但也容易把“供给增加”等同于“满意度提升”，对居民真实使用过程和主观感知差异关注不足。高红和王雅琪[10]、贺雪峰和刘岳[11]进一步将研究视角拓展到协同治理、政府回应和基层治理结构层面，指出部门分割、资源配置不均与回应机制不足会制约农村公共服务效能。相关研究弥补了单纯投入视角的不足，但整体上仍主要停留在供给侧制度分析，对农户个体感知差异的解释尚不充分。近年来，张海鹏和郑风田[12]基于共同富裕目标测度了农村公共服务供给的区域差异，揭示了东中西部地区在供给水平、供给结构与供给效率方面的梯度差异；杨华和李骁然[13]则从国家治理现代化视角分析农村公共服务供给的制度逻辑，指出制度碎片化与路径依赖是制约供给优化的重要因素。上述研究表明，农村公共服务并非简单的资源配置问题，而是供给结构、制度安排与居民体验共同作用的结果。

1.2 农村公共服务满意度影响因素相关研究

关于满意度的影响因素，现有研究主要从个体特征、家庭禀赋和服务供给等层面展开。李强和陈光金[14]从个体特征与家庭禀赋的交互效应出发，发现学历、家庭收入等因素对公共服务满意度具有显著影响，高学历、高收入家庭的满意度相对更高。该研究较好地解释了不同农户满意度差异的微观来源，但研究重心偏向人口社会学变量，对服务供给质量本身的分解不够充分。张林秀和罗仁福[15]进一步指出，年龄、政治面貌等人口统计学特征也会影响居民的满意度评价，党员居民由于对政策的了解和参与程度更高，其满意度往往更高。陈明和刘天宇[16]基于中部6省数据测度了农村基本公共服务均等化水平，发现中部地区公共服务的区域内差异显著大于区域间差异，且家庭收入、受教育程度等因素会影响居民对服务均等化的感知。该研究增强了中部地区公共服务研究的区域代表性和政策相关性，但其均等化测度更多反映宏观供给水平，仍需结合农户主观评价进一步检验服务获得感。将个体、家庭和服务供给变量同时纳入模型，是对上述研究视角的整合。

在服务供给特征层面，不同类型公共服务供给质量对满意度的影响存在明显差异。张林秀和罗仁福[15]发现，民生类服务与经济类服务对满意度的影响较为显著，这类服务直接关系到居民日常生活改善和增收需求。相关研究还表明，公共服务的可及性、供需匹配程度是影响满意度的重要因素，供需偏差会降低居民满意度与主观幸福感。随着数字乡村建设的推进，周晓丽[17]、张志新和马亮[18]主要从理论机制和可及性改善角度论证数字赋能对农村公共服务高质量发展的积极意义；郑永君和吴理财[19]、李实和朱梦冰[20]则进一步利用准实验方法或经验数据检验数字乡村建设对供给效率和服务优化的影响。上述研究说明数字技术能够改善公共服务供给效率，但供给效率提升并不必然等同于居民满意度提高，其间还取决于居民是否实际使用相关服务以及使用频率如何影响获得感。引入服务使用频率作为中介变量，以弥补既有数字化和供给质量研究在机制解释上的不足。

农村公共服务供给侧研究与需求侧满意度评价研究存在一定割裂：供给侧研究多关注“供给规模-覆盖率-供给模式”的客观指标，而满意度评价研究多从居民主观感知切入，两者之间缺乏系统的逻辑衔接。事实上，农村公共服务供给质量通过影响

居民的可及性与获得感,进而决定满意度评价的高低,而居民的满意度反馈又会反过来驱动供给结构的优化,形成“供给-使用-满意度-反馈”的闭环。将供给质量的多维度指标与居民主观满意度评价纳入同一分析框架,并以服务使用频率作为中介变量,尝试打通供给与满意度之间的机制链条,以弥补既有文献在逻辑衔接上的不足。近期研究[21-22]虽然分别从区域差异、均等化测度与制度逻辑等角度推进了对农村公共服务供给的认识,但仍缺乏将供给质量与居民主观满意度纳入统一分析框架的系统性研究。

1.3　文献述评与研究缺口

综合来看,现有相关文献为后续研究提供了坚实的理论基础与实证参考,但仍存在几点不足。①研究区域存在偏差,现有研究多聚焦于东部发达地区或西部欠发达地区,对中部地区县域农村的关注不足,而中部地区作为中国农业人口的主要聚集地,其农村公共服务的现状与问题具有典型代表性,相关研究不足会影响结论的适用范围;②部分研究在方法选择上仍有改进空间,如采用线性回归模型处理有序分类的满意度变量,可能违背数据属性要求并导致估计结果偏差;③现有研究对影响机制的讨论仍不够深入,多数文献侧重识别满意度的核心影响因素,对中介效应和异质性差异的分析不足,难以解释满意度形成的内在机理[23-24]。此外,针对服务供给体系调整或改革的方案建议,既有研究多倾向于职能整合与服务供给单元合并,却较少预测整合可能带来的社会与经济后果[25]。总体而言,既有研究已经分别回答了“供给是否充足”“区域是否均衡”“制度是否有效”等问题,但对“居民为何满意或不满意”这一主观评价机制仍解释不足,尤其缺少将供给质量、使用频率和满意度结果联系起来的经验证据。基于此,现以湖南省县域农村为研究对象,采用有序 Logistic 回归模型和中介效应检验方法,将宏观供给逻辑转化为可检验的微观满意度机制,以弥补上述研究缺口。

1.4　研究内容与研究方法

核心研究内容围绕农村公共服务满意度的影响机制展开。研究技术路线如图 1 所示。①梳理农村公共服务满意度的相关理论与文献,构建理论框架,提出研究假设;②基于问卷调查数据,描述湖南省农村公共服务满意度的现状特征,分析不同维度服务的满意度差异;③采用有序 Logit 模型,实证识别农村公共服务满意度的核心影响因素,并进行中介效应检验,揭示其内在作用机制;④通过稳健性检验、异质性分析与内生性处理,验证研究结论的

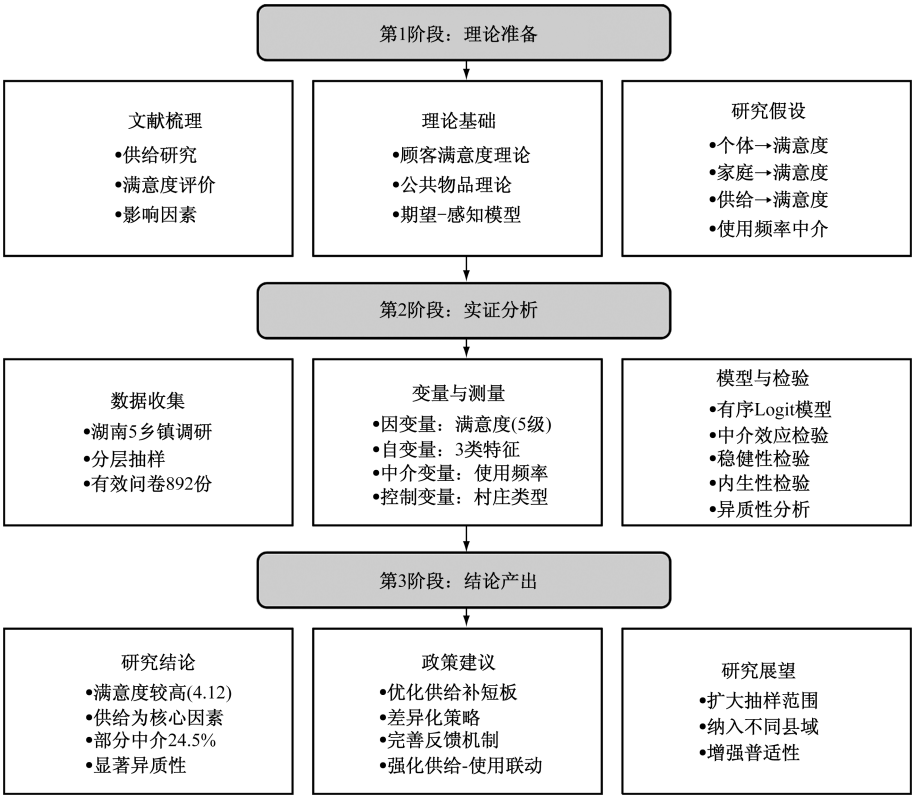


图 1　研究技术路线

可靠性，并基于实证结果提出针对性的政策建议。

采用的研究方法涵盖多个层面：①用问卷调查法，通过多阶段分层抽样，在湖南省的多个县域农村开展入户调研，获取一手数据；②用描述性统计法，通过均值、标准差、频数分布等统计指标，分析样本的基本特征与满意度的现状；③使用因子分析法对服务供给的观测变量进行维度提炼，检验问卷的信度与效度；④用有序 Logit 回归模型，实证识别满意度的核心影响因素，并在此基础上开展中介效应、稳健性与异质性分析，而后补充内生性处理，保障结论的可靠性。

1.5 研究创新点与技术路线

创新点主要体现在 3 个方面：①研究视角的创新，聚焦中部湖南省的县域农村，弥补了现有研究在区域覆盖上的不足，提升了研究结论的针对性与普适性；②研究方法的规范，严格遵循数据属性选择研究方法，采用有序 Logit 模型处理有序分类因变量，并补充了中介效应、稳健性检验与内生性处理，通过工具变量法解决了研究中可能存在的内生性问题，确保研究结论的可靠性；③研究内容的深化，不仅识别了核心影响因素，还深入分析了影响机制与异质性，揭示了不同群体、不同区域的需求差异，为精准化供给提供了依据。

2 理论分析与研究假设

需要指出的是，顾客满意度理论源自企业管理领域，其应用于公共服务领域时需考量公共服务特有的公共物品属性、非竞争性与非排他性特征。与私人产品不同，农村公共服务大多属于纯公共物品或准公共物品，其供给主体为政府，居民无法通过“退出”机制（如更换供应商）表达不满，只能通过“呼吁”或“忠诚”机制反馈意见。基于此，在借鉴顾客满意度理论基本框架（即“期望-感知差距”决定满意度）的同时，结合公共服务的非排他性（居民可同时享用同一服务而不互相排斥）与非竞争性（服务供给的边际成本趋近于零），将农村居民对公共服务的期望与实际感知的匹配程度作为满意度形成的核心机制，形成适配公共服务情境的分析框架。

基于顾客满意度理论，研究发现农村居民作为公共服务的“消费者”，其满意度的形成取决于实际服务体验与自身期望的差距，如果实际供给质量越高，就会与期望的差距越小，因而满意度也就越高。由此可得，个体特征、家庭特征与服务供给特征均会通过影响居民的感知质量与期望，进而影响满意度。

从个体特征层面来看，学历越高的居民，对公共服务的认知越全面，能够更好地利用各类服务，同时其需求表达能力也更强，能够更好地推动服务供给匹配自身需求，因此满意度更高。在政治面貌方面，党员居民参与公共事务的机会更多，对政策的了解更深入，能够更充分地享受公共服务，因此满意度也相对更高。基于此，提出如下假设。

H1：个体特征中的学历、政治面貌对农村公共服务满意度有显著正向影响。

从家庭特征层面来看，家庭收入越高的家庭，对公共服务的支付能力与使用频率越高，同时其所在村庄的公共服务供给往往更完善，因此满意度更高。家庭规模方面，家庭人口越多，对公共服务的需求越多元化，对服务的感知也越敏感，可能会对满意度产生影响。基于此，提出如下假设。

H2：家庭特征中的家庭年收入对农村公共服务满意度有显著正向影响。

从服务供给特征层面来看，不同类型的公共服务供给质量均会正向影响满意度，其中经济类服务直接关系到居民的增收需求，民生类服务关系到居民的基本生活保障，这两大服务对满意度的影响相对更大。同时，服务供给不仅会直接影响满意度，还会通过提升居民的服务使用频率，间接提升满意度，即服务供给质量越高，居民的使用意愿越强，使用频率越高，进而增强满意度。基于此，提出如下假设。

H3：服务供给特征对满意度有显著正向影响，且服务使用频率在其中起到中介作用。

3 实证研究

3.1 样本选择和数据来源

研究数据来源于课题组 2024 年 7—9 月在湖南省开展的专项问卷调查，调研地点选取的是长沙市长沙县金井镇、开慧镇、果园镇、黄兴镇、江背镇共 5 个乡镇，选取的乡镇均为湖南省典型的农业乡镇，具有良好的代表性。调研采用多阶段分层抽样法，先在每个乡镇随机抽取 5～6 个行政村，后在每个行政村随机抽取 20～30 户农户，最后开展一对一的入户调研，确保样本的随机性与代表性。调研共发放问卷 950 份，回收问卷 921 份，经筛选剔除回答不完整、逻辑矛盾的无效问卷后，最终获得有效问卷 892 份，有效回收率为 93.9%，符合社科实证研究的样本要求。需要说明的是，湖南省地形地貌复杂，涵盖湘东丘陵、湘中盆地、湘西山地、湘南丘陵等多

类地理单元。长沙县地处湘东丘陵区,经济发展水平位于全省前列,其农村公共服务供给在财政投入、设施覆盖、数字化水平等方面均高于湘西、湘南等欠发达县域,因而该结论在推广至湘西、湘南等地形条件与经济发展阶段差异较大的区域时,需保持审慎,结论更具湖南经济较发达县域农村公共服务满意度研究的代表性,后续研究将扩大抽样范围,纳入不同地形与发展阶段的县域以增强结论的普适性。问卷的内容涵盖了受访者的个体特征、家庭特征、公共服务满意度评价等多个方面,完全匹配研究需求。

3.2　变量定义与测量

农村公共服务总体满意度为被解释变量,采用李克特5级量表测量,赋值为1=很不满意,2=比较不满意,3=一般,4=比较满意,5=很满意,该变量为有序分类变量,符合有序Logit模型的适用条件。

核心解释变量分为3类,第1类为个体特征变量,包括性别、年龄、学历、政治面貌,其中学历为有序变量,赋值为1=小学及以下,2=初中,3=高中,4=大专及以上,政治面貌为虚拟变量,1=是,0=否。第2类为家庭特征变量,包括家庭规模、家庭年收入、主要收入来源,其中家庭年收入为有序变量,赋值为1=2万元以下,2=2万元～5万元,3=5万元～10万元,4=10万元以上。第3类为服务供给特征变量,通过因子分析,从基础设施、民生服务、经济服务、社会服务4个维度提取因子,作为核心解释变量。

控制变量为村庄类型,即村庄是否为近郊村,赋值为1=是,0=否,用于控制地理位置对公共服务供给与满意度的影响。

中介变量为服务使用频率,采用居民对基础设施、民生服务、经济服务、社会服务4类公共服务的年均使用次数加总后标准化得到,问卷中以"您在过去一年中使用以下类别公共服务的频次"测量,分5个等级赋值:1=几乎未使用(0～2次/年),2=偶尔使用(3～5次/年),3=有时使用(6～10次/年),4=经常使用(11～20次/年),5=频繁使用(20次以上/年),最终取4类服务的平均赋值作为服务使用频率的综合得分。

为了验证问卷的可靠性与有效性,首先在信效度检验方面对问卷开展研究,检验结果见表1。

从检验结果可以看出,问卷的Cronbach's α 系数为0.872,大于0.7的临界值,表明问卷的内部一致性良好,信度达标。KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值为0.815,大于0.7的临界值,巴特利特球形检验的卡方值为1 245.32,在1%的水平上显著,表明问卷的效度良好,适合进行因子分析。通过因子分析,最终提取了基础设施、民生服务、经济服务、社会服务4个公因子,累计方差解释率为72.30%,能够有效解释原始变量的大部分信息,为后续的实证分析提供了可靠的变量基础。

3.3　模型设定

由于被解释变量农村公共服务总体满意度是有序分类变量,常规的线性回归模型并不适用,因此选择有序多分类Logistic回归模型作为基准模型进行研究,模型的数学表达式为

$$\ln\frac{P(Y\leqslant j)}{1-P(Y\leqslant j)}=\alpha_j-\beta X+\varepsilon,\quad j=1,2,3,4,5 \tag{1}$$

式中:Y 为被解释变量农村公共服务总体满意度;j 为满意度的等级($j=1,2,3,4,5$),$X=(X_1,X_2,\cdots,X_k)$ 为一系列核心解释变量与控制变量;α_j 为第 j 个截距项;$\beta=(\beta_1,\beta_2,\cdots,\beta_k)$ 为回归系数;ε 为随机误差项。回归系数 β_k 的符号表示自变量 X_k 对满意度的影响方向,当 $\beta_k>0$ 时,自变量 X_k 正向影响满意度,即自变量取值越大,满意度进入更高等级的概率越大。

为了检验最终结论的可靠性,开展一系列的检验进行实证分析。①稳健性检验。采用有序Probit模型替换基准的有序Logit模型,重新进行回归,验证结果的稳健性。②中介效应检验。以服务使用频率作为中介变量,检验服务供给影响满意度的内在机制。③内生性处理。采用村庄到县城的距离作为工具变量,解决可能存在的内生性问题,保障研究结论的可靠性。

表1　问卷信效度检验结果

检验指标	数值	判断标准	检验结果
Cronbach's α 系数	0.872	>0.7	问卷信度良好,内部一致性达标
KMO值	0.815	>0.7	问卷效度良好,适合进行因子分析
巴特利特球形检验卡方值	1 245.32	$P<0.001$	变量间存在显著相关性,因子分析有效
累计方差解释率/%	72.30	>60	提取的4个维度能够有效解释原始变量

4　实证结果与分析

4.1　描述性统计分析

首先对样本的基本特征进行描述性统计，结果见表2。从个体特征来看，受访者的性别分布相对均衡，男性占52.1%，女性占47.9%；年龄以中老年为主，40～60岁的受访者占比65.3%，符合农村人口的年龄结构特点；学历以初中及以下为主，占比71.2%，反映了农村居民的教育水平现状；党员受访者占10.8%，与农村的党员分布情况基本一致。

从家庭特征来看，家庭规模平均为3.92人，以核心家庭为主；家庭年收入以2万元～5万元为主，占比67.8%，符合中部农村的收入水平；在主要收入来源中，非农收入为主的占56.7%，农业收入为主的占43.3%，反映了当前农村居民收入来源的多元化。从区域特征来看，近郊村的样本占36.2%，远郊村的样本占63.8%，样本分布较为合理。

4.2　基准回归结果分析

基于有序Logit模型的基准回归结果见表3。模型整体显著性检验显示，似然比统计量为312.56，$P=0.000<0.001$，表明模型整体拟合良好，伪R^2为0.332，表明模型能够解释33.2%的满意度变异，解释力较强。

(1)个体特征变量的影响。学历的系数为0.27，在1%的水平上显著为正，表明学历越高的居民，公共服务满意度越高，这与前文的研究假设一致，高学历居民对服务的认知与利用能力更强，需求表达也更充分。政治面貌的系数为0.33，在10%的水平上边际显著为正，党员居民的满意度相对更高，这也符合研究假设。性别与年龄的系数均不显著，表明性别与年龄对满意度的影响较小。

(2)家庭特征变量的影响。家庭年收入的系数为0.31，在1%的水平上显著为正，表明家庭收入越高，满意度越高；高收入家庭对公共服务的使用频率更高，且所在村庄的服务供给更完善，因此满意度更高。家庭规模与主要收入来源的系数均不显著，表明这两个因素对满意度的影响不明显。

(3)服务供给特征变量的影响。4个服务供给因子的系数均在1%的水平上显著为正，表明各类服务的供给质量均对满意度有显著正向影响。其中，经济服务供给因子的系数最大，为0.61，表明经济类服务对满意度的提升作用最显著，这类服务直接关系到居民的增收需求，因此影响最大。其次是民生服务供给因子，系数为0.55，民生服务是居民的核心生活需求，其供给质量的提升能有效改善满意度。基础设施与社会服务供给因子的系数分别为0.47和0.41，也均有显著的正向影响。

(4)控制变量村庄类型的系数为0.28，在10%的水平上边际显著为正，近郊村的满意度相对更高，近郊村能够更好地享受城镇的公共服务辐射，供给质量更高，因此满意度更高。

4.3　中介效应检验

为了揭示服务供给影响满意度的内在机制，引入服务使用频率作为中介变量，进行中介效应检验，检验结果见表4。

表2　样本基本特征描述性统计

变量	赋值说明	频数	占比/%	均值	标准差
性别	1=男，0=女	1：465	52.1	—	—
		0：427	47.9		
年龄	连续变量(周岁)	—	—	51.8	12.1
学历	1=小学及以下，2=初中，3=高中，4=大专及以上	1：212	23.8	2.01	0.97
		2：223	25.0		
		3：198	22.2		
		4：259	19.0		
政治面貌	1=党员，0=非党员	1：96	10.8	—	—
		0：796	89.2		
家庭规模	连续变量/人	—	—	3.92	1.25
家庭年收入	1=2万元以下，2=2万元～5万元，3=5万元～10万元，4=10万元以上	1：102	11.4	2.13	0.65
		2：604	67.8		
		3：156	17.5		
		4：30	3.4		
主要收入来源	1=农业为主，0=非农为主	1：386	43.3	—	—
		0：506	56.7		
村庄类型	1=近郊村，0=远郊村	1：323	36.2	—	—
		0：569	63.8		

表 3　有序 Logit 模型基准回归结果

变量	系数	标准误差	z	P	95%置信区间
截距 1	−2.41	0.36	−6.69	0.000	[−3.12,−1.70]
截距 2	−0.92	0.34	−2.71	0.007	[−1.59,−0.25]
截距 3	0.68	0.33	2.06	0.039	[0.03,1.33]
截距 4	2.32	0.35	6.63	0.000	[1.63,3.01]
性别	0.11	0.14	0.79	0.431	[−0.17,0.39]
年龄	0.01	0.01	0.72	0.469	[−0.01,0.03]
学历	0.27	0.09	3.00	0.003	[0.09,0.45]
政治面貌	0.33	0.20	1.65	0.099	[−0.06,0.72]
家庭规模	−0.04	0.04	−1.00	0.317	[−0.12,0.04]
家庭年收入	0.31	0.10	3.10	0.002	[0.11,0.51]
主要收入来源	0.20	0.15	1.33	0.183	[−0.09,0.49]
基础设施供给因子	0.47	0.11	4.27	0.000	[0.25,0.69]
民生服务供给因子	0.55	0.12	4.58	0.000	[0.31,0.79]
经济服务供给因子	0.61	0.13	4.69	0.000	[0.35,0.87]
社会服务供给因子	0.41	0.11	3.73	0.000	[0.19,0.63]
村庄类型	0.28	0.15	1.87	0.062	[0.00,0.57]
似然比统计量	312.56				
伪 R^2	0.332				
样本数	892				

表 4　中介效应检验回归结果

变量	模型 1	模型 2	模型 3
	满意度	服务使用频率	满意度
核心服务供给因子	0.53***	0.42***	0.40***
服务使用频率	—	—	0.31***
控制变量	控制	控制	控制
R^2	0.312	0.245	0.356
样本数	892		

注:*、**、***分别表示 $P<0.1$、$P<0.05$、$P<0.01$。

结果显示,服务供给因子对满意度的总效应为 0.53,其中直接效应为 0.40,中介效应为 0.13,中介效应占总效应的比例为 24.5%。这表明,服务供给不仅直接提升了居民的满意度,还通过提高居民的服务使用频率间接提升了满意度,与前文的研究假设一致。服务供给质量的提升,降低了居民的使用成本,提高了居民的使用意愿,进而增强了居民的满意度,形成了良性循环。

4.4　稳健性检验

为了验证基准回归结果的可靠性,采用有序 Probit 模型替换基准的有序 Logit 模型,重新进行回归,结果见表 5。

可以看到,各核心解释变量的系数符号与显著性均与基准回归一致,仅系数大小略有差异,学历、家庭年收入、各类服务供给因子的系数均显著为正,这表明基准回归的结果具有良好的稳健性,并不会因为模型的选择而发生变化。

表 5　有序 Probit 模型稳健性检验结果

变量	系数	标准误差	z	P
性别	0.09	0.08	1.13	0.261
年龄	0.01	0.01	0.68	0.495
学历	0.21	0.07	3.00	0.003
政治面貌	0.22	0.12	1.83	0.067
家庭规模	−0.03	0.03	−1.00	0.317
家庭年收入	0.24	0.08	3.00	0.003
主要收入来源	0.15	0.09	1.67	0.095
基础设施供给因子	0.38	0.09	4.22	0.000
民生服务供给因子	0.44	0.10	4.40	0.000
经济服务供给因子	0.50	0.11	4.55	0.000
社会服务供给因子	0.33	0.09	3.67	0.000
村庄类型	0.21	0.11	1.91	0.056
样本数	892			

4.5　内生性处理

为了解决可能存在的内生性问题,选取村庄到县城的距离作为工具变量,该变量与公共服务的供给质量高度相关,距离县城越远,公共服务的供给难度越大,供给质量相对越低,但该变量不会直接影响居民的个人满意度,满足工具变量的相关性与外生性要求。

工具变量的有效性检验结果显示,第 1 阶段回归的 F 值为 28.63,大于 10 的经验阈值,表明不存在弱工具变量问题,过度识别检验的 P 值为 0.32,无法拒绝工具变量外生性的原假设,说明工具变量的选择是有效的。两阶段最小二乘法(2SLS)的回归结果见表 6。

表 6　内生性处理两阶段回归结果

变量	第 1 阶段	第 2 阶段
	供给质量	满意度
村庄到县城的距离	−0.18***	
核心解释变量		0.62***
控制变量	控制	控制
R^2	0.287	0.324
样本数	892	

注:*、**、***分别表示 $P<0.1$、$P<0.05$、$P<0.01$。

在处理了内生性之后,核心解释变量的系数依然在 1%的水平上显著为正,与基准回归的结果一致,表明研究结论是可靠的,并不会因为内生性问题而发生偏差。这也验证了研究方法的规范性,通过内生性处理有效解决了实证研究中的内生性问题,保障了结论的可靠性。

4.6　异质性分析

异质性分析发现,满意度的影响因素存在显著的群体差异与区域差异,具体回归结果见表 7。

表7 异质性分析结果

变量	低收入家庭	中高收入家庭	远郊村	近郊村
基础设施供给因子	0.38***	0.52***	0.58***	0.35***
民生服务供给因子	0.49***	0.62***	0.47***	0.61***
经济服务供给因子	0.76***	0.45***	0.59***	0.63***
社会服务供给因子	0.32***	0.52***	0.35***	0.52***
控制变量	控制	控制	控制	控制
样本数	706	186	569	323

注：*、**、***分别表示 $P<0.1$、$P<0.05$、$P<0.01$。

在群体异质性方面，经济服务供给对低收入家庭的满意度影响更显著，系数为0.76，而社会服务供给对中高收入家庭的影响更显著，系数为0.52，这表明低收入家庭更关注增收类的服务，而中高收入家庭更关注社会类的高品质服务。在区域异质性方面，基础设施供给对远郊村的满意度影响更显著，系数为0.58，而民生与社会服务对近郊村的影响更显著，系数分别为0.61和0.52，这表明远郊村的基础设施短板更为突出，完善基础设施对满意度的提升作用更大，而近郊村的居民对民生与社会服务的要求更高。

5 研究结论与政策建议

5.1 研究结论

基于湖南省5个县域892份农户调研数据，采用有序Logit模型开展针对性分析，系统探究了农村公共服务满意度的现状特征与核心影响因素，得出如下主要结论。

(1)湖南省农村公共服务总体满意度处于较高水平，样本的总体满意度均值为4.12，多数受访者对公共服务持满意或比较满意的态度，但不同维度的服务满意度存在差异，经济类服务的满意度最高，社会类服务的满意度最低，存在明显的短板。

(2)个体与家庭特征对满意度有显著影响，学历、政治面貌、家庭年收入均对满意度有显著的正向影响，高学历、高收入、党员居民的满意度相对更高，而性别、年龄、家庭规模等因素的影响不显著。

(3)服务供给特征是满意度的核心决定因素，基础设施、民生服务、经济服务、社会服务的供给质量均对满意度有显著的正向影响，其中经济服务的影响最大，其次是民生服务，这表明增收与民生类服务是提升满意度的关键。同时，服务使用频率在其中起到中介作用，服务供给通过提升使用频率，间接增强了满意度。

(4)满意度的影响因素存在显著的异质性，经济服务对低收入家庭的影响更大，社会服务对中高收入家庭的影响更大，基础设施对远郊村的影响更大，民生与社会服务对近郊村的影响更大，不同群体、不同区域的需求偏好存在明显差异。

5.2 政策建议

(1)优化公共服务供给结构，精准补齐服务短板。一方面，要加大社会类公共服务供给力度，结合湖南县域农村的实际情况，重点改善农村垃圾处理、文化体育设施、生态环境等短板领域，尤其是针对调研中发现的社会类服务满意度偏低的问题，加大对乡镇文化站、村级健身设施的投入，提升社会类服务的供给质量。另一方面，要强化经济类与民生类服务的普惠性，针对湖南农业大省的特点，降低农户的贷款门槛，优化农业技能培训的内容，贴合当地的水稻、油茶等特色产业的需求，同时提升基层医疗与教育服务质量，满足居民的核心生活需求。

(2)实施差异化的供给策略，兼顾不同群体与区域的需求。针对低收入家庭，重点提供增收类的服务。例如，结合湖南的就业帮扶政策，开展针对性的技能培训、贷款贴息等，帮助其提升收入水平；针对中高收入家庭，重点提升社会类服务的质量，如完善养老、文化服务，满足其高品质的生活需求，针对远郊村，优先完善基础设施，如推进远郊村的道路硬化、饮水安全工程，提升服务的可及性；针对近郊村，重点推进城乡公共服务一体化，推动城区的优质医疗、教育资源向近郊村延伸，提升民生与社会服务质量。

(3)完善需求反馈机制，摆脱供需错位的困境。建立常态化的需求调研机制，结合湖南的村民议事会制度，通过入户走访、村民议事等方式，定期收集居民的真实需求，推动公共服务供给从政府主导向需求导向转型。同时，鼓励居民参与公共服务的管理与监督，如建立公共服务的满意度评价机制，将居民的评价纳入乡镇政府的考核体系，提升服务的供给效率与精准度。

(4)强化服务供给与使用频率的正向联动，放大中介传导效应。中介效应检验结果显示，服务使用频率在公共服务供给与满意度之间发挥部分中介作用(占总效应的24.5%)，表明提升居民的实际使用是供给效能转化为满意度的关键环节。据此建议：一方面，以调研中供给质量短板突出的社会类服务为重点，简化使用流程、降低使用门槛，如优化村级文化站开放时间、完善垃圾收运点布设密度，提升居民的实际使用意愿；另一方面，针对回归结果中低收入家庭对经济类服务敏感度更高(系数0.76)、远郊村对基础设施敏感度更高(系数0.58)

的发现,在信息告知、政策宣传层面向对应群体精准倾斜,提高其对相应服务的知晓度与使用率,形成“供给-使用-满意度”的正向循环。

参考文献

[1] 李砚忠. 从“碎片化”到“整体性”:农村公共服务供给的优化路向[J]. 行政管理改革,2023(8):78-86.

[2] 董毅,曹海林. 从“三重异化”到“三维均衡”:项目制如何有效塑造农村公共文化服务[J]. 农林经济管理学报,2024,23(1):112-121.

[3] 芦恒,赵思涵. 农村居民公共服务需求结构升级与供给侧响应:基于“需求层次”理论的实证分析[J]. 社会科学研究,2024(1):112-123.

[4] 吕方,梅琳. 新时代农村公共服务供给侧改革:现实困境与路径选择[J]. 中国农村经济,2023(5):2-19.

[5] 徐亚东,张应良. 农村公共服务的供需偏差与主观幸福感:基于公共服务的分类讨论[J]. 软科学,2023,37(9):56-62.

[6] 何精华,岳经纶. 农村公共文化服务效能评价:指标构建与实证检验[J]. 公共管理学报,2023,20(4):89-101.

[7] 胡新艳,张豫西,许金海. 基本公共服务满意度:农村网格化管理“一网就灵”[J]. 南京农业大学学报(社会科学版),2024,24(1):142-155.

[8] 刘小鹏,苏胜亮. 农村公共服务供给对居民生活质量的影响:基于 CFPS 数据的实证研究[J]. 中国农村观察,2023(5):128-145.

[9] 胡苗,李谷成. 农村公共服务区域差异测度及形成机理:基于 225 个乡镇数据的实证研究[J]. 华中农业大学学报(社会科学版),2023(3):112-122.

[10] 高红,王雅琪. 乡村公共服务协同治理中的“转译”:实践逻辑、影响因素及实现进路:基于农业农村部评选的 16 个全国农村公共服务典型案例[J]. 行政论坛,2023,30(1):118-125.

[11] 贺雪峰,刘岳. 基层治理中的公共服务供给:农民需求与政府回应[J]. 政治学研究,2023(2):89-101.

[12] 张海鹏,郑风田. 共同富裕目标下农村公共服务供给的区域差异与优化策略[J]. 管理世界,2024,40(7):78-92.

[13] 杨华,李骁然. 农村公共服务供给的制度逻辑与优化路径:基于国家治理现代化的视角[J]. 中国行政管理,2025(3):45-53.

[14] 李强,陈光金. 农村公共服务满意度的微观决定因素:个体特征与家庭禀赋的交互效应[J]. 社会学研究,2024,39(1):156-178.

[15] 张林秀,罗仁福. 农村社区公共服务供给质量对居民满意度的影响:来自中国农村追踪调查的证据[J]. 中国农村经济,2024(3):45-62.

[16] 陈明,刘天宇. 乡村振兴背景下农村基本公共服务均等化的测度与影响因素:基于中部六省的实证分析[J]. 农业经济问题,2024(11):112-126.

[17] 周晓丽. 数字赋能农村公共服务高质量发展的机理及其路径研究[J]. 理论探索,2023(5):67-74.

[18] 张志新,马亮. 数字技术赋能农村公共服务可及性:理论机制与实证检验[J]. 公共行政评论,2023,16(6):45-63.

[19] 郑永君,吴理财. 数字乡村建设与农村公共服务供给效率:基于断点回归的因果识别[J]. 中国农村观察,2024(2):78-96.

[20] 李实,朱梦冰. 数字技术赋能农村公共服务:机制、效果与优化路径[J]. 经济研究,2024,59(3):156-172.

[21] 刘亚楠. 城乡融合视域下农村公共服务高质量发展导向与问题求解[J]. 宏观经济管理,2024(2):56-63.

[22] 钟甫宁,陆五一. 粮食主产区农村基本公共服务供给效率及空间溢出效应[J]. 农业经济问题,2023(8):45-58.

[23] WANG L, ZHANG Y. Determinants of public service satisfaction in rural China: a multilevel analysis[J]. China Economic Review, 2023, 78: 101-118.

[24] LIU H, CHEN X. The mediating role of service utilization in the relationship between public service supply and citizen satisfaction: evidence from rural China[J]. Public Administration Review, 2024, 84(2): 312-328.

[25] ZHOU W, LI M. Heterogeneous effects of rural public service quality on life satisfaction: evidence from central China[J]. Journal of Rural Studies, 2024, 105: 103-119.

Satisfaction with Rural Public Services and Its Determinants: Evidence from Hunan Province

WANG Jun, ZOU Junjie

(College of Liberal Arts and Social Sciences, City University of Hong Kong, Hong Kong 999077, China)

Abstract: Rural public services are central to safeguarding the basic livelihoods of rural residents and driving rural revitalisation. Investigating the key factors influencing satisfaction with rural public services and the mechanisms underlying these influences can provide empirical evidence for optimising such services. Based on survey data from 892 farming households across five counties in Hunan Province, an ordered logistic regression model was employed to conduct empirical analysis. This was supplemented by mediation tests and heterogeneity analysis to verify the pathways of influencing factors and identify group differences. The results indicate that educational attainment, household income and the quality of four categories of public service provision all have a significant positive impact on satisfaction. Service usage frequency plays a partial mediating role between service provision and satisfaction (the mediating effect accounts for 24.5% of the total effect), whilst the influencing factors exhibit significant heterogeneity across different groups and regions. Differentiated service provision can effectively enhance satisfaction, thereby providing decision-making references for the high-quality development of rural public services.

Keywords: rural public services; satisfaction; influencing factors; Logit model; heterogeneity analysis