

行政效率与地方公共服务满意度研究

——基于有序 Logit 模型的实证分析

宋欣玥 黄星月 金楠 李杭洁 刘欢

(上海海关学院, 上海 201204)

[摘要] 提高政府公共服务满意度是实现公民幸福感和获得感的基础。本文采用 3743 份问卷调研数据, 从交通、教育、社保和医疗等四个维度构建地方公共服务满意度指标, 并利用有序 Logit 模型进一步探索行政效率与地方公共服务满意度之间的相关关系。实证结果得出, 随着行政效率的提高, 民众对地方公共服务满意度随之上升, 年龄、性别、学历等个体变量会对其产生显著影响, 但不会受到地区经济发展情况和地域空间效应的影响。同时, 根据稳健性检验结果得出, 行政效率的提高对交通、教育、社保和医疗等方面的满意度均显著上升。

[关键词] 行政效率; 公共服务满意度; 有序 Logit 模型

引言

公共服务满意度能够切实有效地评估我国地方政府行政绩效与公共服务财政体制的现状。习近平总书记指出: “要牢记人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标, 坚持以人民为中心的发展思想, 努力抓好保障和改善民生各项工作, 不断增强人民的获得感、幸福感、安全感。” 不同于 GDP 和 CPI 等客观的经济指标, 民众自身的获得感与满意度水平更能体现地方经济发展的质量。居民满意度的提高不仅能体现出我国经济发展的丰硕成果, 更展现出将经济发展成果共享给人民群众的宗旨, 使民众能在改革发展中拥有更多幸福感和获得感。《“十四五”公共服务规划》中明确了包括“教育、社保、医疗卫生”等领域的政府服务体系建设, 进而促进经济社会全面进步。而政府治理的好坏、行政效率的高低、规范程度及公开程度可能会对地方公共服务力产生一定影响。新时代下, 中央赋予地方政府行政职能更多的自主权, “放管服”改革、“一网通办”、行政审批中心等政策制度的设立, 很大程度上提升了地方政府的行政审批和办事效率。高效的政府行政治理能力, 能够在为个人和企业提供政府职能时带来便捷, 节省的人力、时间和其他成本能够有效转化为经济和社会效应, 进而提升民众对政府治理能力的满意度。

当下对行政效率和政府公共服务满意度的研究相对丰富。在关于政府公共服务满意度的研究中, 姬生翔和姜流采用 CGSS2013 的数据得出, 通过加强塑造和引导民众的思想观念能够有效提高地方公共服务满意度。马亮和杨媛在政绩公开维度中, 公民参与度与公共服务满意度之间存在关系。李奕冷从公共服务满意度的角度, 得出公共服务供给水平对居民社会公平感的正向影响作用。而针对行政效率的研究, 朱光顺等指出, 地方政府通过行政审批改革, 提升地区行政

效率能够促进地方经济高质量发展。梅晓红等得出城市行政效率的提高有利于减少碳排放污染。但上述研究并不能为论证行政效率与地方政府公共服务满意度之间的关系提供有力的实证证据。因此, 需要采用更加直观的研究数据进行深入探讨。

本文采用随机抽样的线上问卷调研数据, 利用有序 Logit 模型进行实证分析, 得出行政效率与地方公共服务满意度之间存在显著的因果关系。根据研究结果得出, 行政效率对地方公共服务满意度存在正向影响, 年龄、性别、学历等个体变量会对其产生显著影响, 但不会受到地区经济发展情况和地域空间效应的影响。与此同时, 根据稳健性检验的结果得出, 行政效率对公共交通、公共教育、社会保障、就业和医疗卫生等方面的政府服务满意度均显著存在正向相关关系。

一、数据来源与模型设定

(一) 数据来源与检验

为研究行政效率与公共满意度之间的关系, 本文采用随机抽样的方式。为了增强问卷收集的有效性和随机性, 尽可能地收集受访者的真实想法, 本次研究采用问卷网平台“样本服务”的方式进行线上调研。自 2022 年 1 月起, 向我国 31 个省市发放长达 6 个月的线上调研问卷, 最后共回收 4165 份问卷。经结果测算得出, 本次问卷发放地区分布涵盖广泛, 问卷结果拥有较强的代表性, 能反映出多数民众的普遍看法。同时, 本文仅对调研结果进行总体的描述, 以确保调研结果能在最大限度上反映受访者的真实意图。在剔除前后逻辑相悖和内容不完整的无效问卷后, 符合要求的问卷数量为 3743 份, 样本整体有效回收率约为 89.86%, 情况基本符合调查取样要求。

在问卷分析之前，本文对公共服务满意度的量表题目进行了信度和效度分析。在信度方面，标准化后的 Alpha 系数为 0.863，大于 0.8，说明问卷具有较高的信度。在效度方面，KMO 值为 0.909，远高于 0.6，且 Bartlett's 球状检验的 P 值无限趋近于 0.000，结果可以拒绝原假设，说明问卷具有良好的效度。

表 1 信度与效度分析

变量		公共满意度	
效度	KMO 值	0.909	
	Bartlett's 球状检验	近似卡方	18 208.381
		自由度	153
		显著性	0.000
信度	标准化后的 Alpha	0.863	

(二) 问卷与数据描述统计

为了得出民众对地方政府公共服务的真实满意度水平，本文从公共交通、教育、社会保障、医疗 4 个不同维度共 14 个方面来衡量被解释变量，并将总体满意度进行累加，最终形成公共服务满意度指标。在各维度指标中，本文采用道路拥挤程度、公共交通便利度和出乘时间长短等指标衡量地方政府公共交通满意度；采用教育资源分配和教育公平等指标衡量地方教育满意度；采用社会救助、基本养老服务、残疾人设施和创新就业保障等指标衡量地方社会保障与就业满意度；采用就医时间与费用、医院床位、就医便利度和工作满意度等指标衡量地方医疗卫生满意度。而解释变量行政效率则是采用政府简政放权的便利程度来进行衡量。同时，本文设定性别、年龄、学历、月收入等因素为人口学变量进行研究。

根据表 2 对变量的描述统计的结果可知，被解释变量公共服务满意的均值约为 13.22，满意度百分比约为 66.10%。在各维度满意度中，民众对医疗卫生的满意度均值最高为 3.50，可能由于现阶段经济下行压力，社保满意度相对最低为 3.19，仍待加强。解释变量行政效率满意度指标的均值为 3.28，对于各维度满意度指标处于平均水平，无法看出两者之间相关关系，仍需进一步探讨。

(三) 模型设定

为研究行政效率对地方公共服务满意度的影响，设定的基本模型如下：

$$sat_all_i = \alpha_0 + \alpha_1 eff_ad_i + x\beta + \epsilon_i$$

其中，*sat_all* 为被解释变量，代表民众对地方公共服务的满意度；*eff_ad* 表示对地方政府行政效率的满意度；*X* 为控制变量集，包括性别、年龄、学历、月收入等因素； ϵ 为随机扰动项。由于被解释变量为离散型分类变量，鉴于样本数据均为有序多分类变量，为防止忽略结果的有序性

表 2 变量的描述统计

变量	N	最小值	最大值	均值	标准差
公共服务满意度	3 743	4	20	13.22	2.506
行政效率	3 743	1	5	3.28	0.853
交通满意度	3 743	1	5	3.31	0.820
教育满意度	3 743	1	5	3.22	0.842
社保满意度	3 743	1	5	3.19	0.846
医疗满意度	3 743	1	5	3.50	0.822
年龄	3 743	1	5	3.35	0.840
性别	3 743	1	2	1.64	0.480
学历	3 743	1	5	3.57	0.804
收入	3 743	1	5	2.31	1.185

而导致回归结果的可靠性和准确性产生影响，本文将采用有序 logit 模型进行回归分析。

二、实证分析

(一) 基准回归分析

参考赵永辉的研究可知，二元 logit 模型只能根据模型中估计系数的符号来判断对因变量的边际影响情况。若系数为正，则说明因变量随着自变量的增大发生的概率增大；若系数为负，则说明发生的概率会相应越小。本次研究采用有序 logit 模型来探索行政效率对公共服务满意度的影响，回归解释如表 3 所示。

我们可以发现，在 1% 的置信区间内，行政效率对公共服务满意度的影响显著为正，说明地方行政效率越高，居民对地方公共服务满意度越高的可能性越大。在逐步加入控制变量后，行政效率与公共服务满意度的相关性仍显著为正。这与王寅等（2021）的研究结果相一致，即地方政府提高其在财政治理、政务公开、社会保障、经济绩效等方面的政府职能效率时，民众的满意度会显著地上升。随着“放管服”改革推进和深入，其结果的重要衡量标准便是能否为公众的生活及办事增添便利，在教育、社保、医疗、交通等民生性问题上，地方政府采用办事“一窗通办”“只跑一趟”等提高行政效率的政策措施，能够使人民群众切实感受到幸福感、获得感进而增加其对政府公共服务的满意度。同时，在控制变量中，年龄、性别、学历等因素对公共服务满意度体现出显著的正相关关系，说明学历越高的人群、女性和年长的人群相对与政府行政职能相关的交集越多，更加会因为行政效率而评价政府服务满意度。

(二) 稳健性检验

为了排除模型选用和变量选择等因素造成的虚假回归可能性，本文首先采用有序 probit 模型进行回归。由模型（5）与模型（6）的结果可知，行政效率对政府公共服务满意度仍呈现显著的正相关关系，且 Pseudo R² 的

表 3 基准模型回归结果

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
变量	公共满意度	公共满意度	公共满意度	公共满意度	公共满意度	公共满意度
行政效率	1.458***	1.457***	1.456***	1.447***	1.446***	0.790***
	(29.80)	(29.78)	(29.77)	(29.48)	(29.45)	(29.76)
年龄		0.060*	0.069**	0.083**	0.072**	0.038**
		(1.92)	(2.18)	(2.57)	(2.16)	(1.97)
性别			0.127**	0.126**	0.136**	0.075**
			(2.02)	(2.00)	(2.14)	(2.09)
学历				0.107***	0.094**	0.056**
				(2.67)	(2.25)	(2.37)
收入					0.040	0.021
					(1.38)	(1.32)
N	3 743	3 743	3 743	3 743	3 743	3 743
Pseudo R2	0.080 3	0.080 5	0.080 7	0.081 2	0.081 4	0.081 8

注：***代表 $p < 0.01$ ，**代表 $p < 0.05$ ，*代表 $p < 0.1$ ；下同

大小接近，说明研究结果稳健可靠。同时，由于被解释变量公共服务满意度指标由公共交通满意度、教育满意度、社保满意度和医疗卫生满意度四个维度构成，本文将这四个维度分别作为被解释变量进行稳健性检验。根据模型(7)~(10)可知，随着地方政府行政效率的提升，民众关于交通、教育、社保和医疗等方面的满意度均会提高，研究结论成立。

表 4 稳健性检验结果——替换变量

变量	(7)	(8)	(9)	(10)
	交通满意度	教育满意度	社保满意度	医疗满意度
行政效率	0.876***	1.004***	1.286***	1.307***
	(18.77)	(20.09)	(24.68)	(24.55)
控制变量	控制	控制	控制	控制
N	3 743	3 743	3 743	3 743
Pseudo R2	0.060 0	0.072 6	0.110 0	0.112 0

(三) 异质性分析

根据官永彬等研究得出，政府满意度之间存在显著的地区差异，因此本文将我国 31 个省、市分为东、中、西部三个部分依次带入模型(11)、(12)和(13)进行回归分析。结果表明，在我国不同地区，行政效率显著正向相关于政府公共服务满意。同时，从陈世香和谢秋山的研究结果可知，政府公共服务满意度与地区经济发展情况存

在显著相关性，因此本文取 2020 年《中国区域经济统计年鉴》中地区人均 GDP 指标，将大于平均值的省份作为经济发达地区，小于平均值的省份作为经济欠发达地区，并带入模型(14)和(15)进行回归分析。结果显示，行政效率对公共服务满意度的影响在经济发达和欠发达的地区均显著正相关。

结 语

本研究利用 2022 年在全国随机发放的 3743 份关于地方公共服务满意度调查问卷的数据，从交通、教育、社保和医疗四个维度构建地方公共服务满意度评价指标，并采用有序 logit 模型对各方面控制变量是否显著影响行政效率对地方公共满意度进行了深入的研究探索。结果发现，年龄、性别、学历等人口学变量对公共服务满意度存在显著的正相关关系，均在 1% 置信区间内显著，但收入因素并不存在相关影响。同时研究得出，地方政府行政效率的提高会促进民众关于交通、教育、社保和医疗等方面的满意度显著上升。同时，经济发展情况和地域空间效应均无法影响研究结论的显著性。然而本文的研究结果存在一定局限性，鉴于本次问卷调研仅采用线上问卷调研的方式，调研对象、方法和范围存在偏颇，且本次研究未对结论进行机制分析，仍需要更多的数据来支持进一步的研究。

表 5 异质性分析结果

变量	东部	中部	西部	经济发达	经济欠发达
	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
	公共满意度	公共满意度	公共满意度	公共满意度	公共满意度
行政效率	1.453***	1.446***	1.381***	1.495***	1.403***
	(22.12)	(16.19)	(10.82)	(21.58)	(20.21)
控制变量	控制	控制	控制	控制	控制
N	1 991	1 151	601	1 796	1 947
Pseudo R2	0.082 2	0.088 7	0.069 1	0.087 1	0.076 6

课题/基金：本文为上海海关学院国家级大学生创新创业训练计划项目《钱为民所用：“阳光财政”下的公众反馈与政府支出效率——以浦东新区为例的调查研究》（编号：2022A9900014）的阶段性成果之一。

参考文献：

- [1] 高琳. 分权与民生：财政自主权影响公共服务满意度的经验研究[J]. 经济研究, 2012, 47(07): 86-98.
- [2] 叶胥, 谢迟, 毛中根. 中国居民民生获得感与民生满意度：测度及差异分析[J]. 数量经济技术经济研究, 2018, 35(10): 3-20.
- [3] 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, 31(01): 1-5.
- [4] 马亮, 杨媛. 公众参与如何影响公众满意度？——面向中国地级市政府绩效评估的实证研究[J]. 行政论坛, 2019, 26(02): 86-94.
- [5] 李奕冷. 公共服务供给水平对社会公平感的影响：基于公共服务满意度的中介效应研究[J]. 武汉工程职业技术学院学报, 2021, 33(04): 60-66.
- [6] 朱光顺, 张莉, 徐现祥. 行政审批改革与经济发展质量[J]. 经济学(季刊), 2020, 19(03): 1059-1080.
- [7] 梅晓红, 葛扬, 康丽. 城市政府行政效率对碳排放的影响：基于高铁和NGO的调节作用[J]. 软科学, 2021, 35(12): 36-41.
- [8] 赵永辉. 税收公平、纳税意愿与纳税人遵从决策：基于有序Probit模型的实证研究[J]. 云南财经大学学报, 2014, 30(03): 50-59.
- [9] 王寅, 曾莉, 吴慧媛. 政府能力、个体特征与政民互动对公民满意度的影响[J]. 云南行政学院学报, 2021, 23(03): 162-172.
- [10] 官永彬, 刘陈倩, 廖小琴, 等. 地方政府民生性公共服务满意度评价研究[J]. 重庆师范大学学报(哲学社会科学版), 2017(01): 91-99.
- [11] 陈世香, 谢秋山. 居民个体生活水平变化与地方公共服务满意度[J]. 中国人口科学, 2014(01): 76-84+127-128.
- [12] 习近平. 新时代要有新气象更要有新作为 中国人民生活一定会一年更比一年好[N]. 人民日报, 2017-10-26(02).

(上接第24页)

(四)实践使命: 坚持推动21世纪马克思主义创新发展, 诠释人类文明新形态

中国共产党在社会主义制度条件下对共同富裕思想的实践和创新, 从本质上已明确了同资本主义间的差别。作为21世纪马克思主义的创新理论, 习近平新时代中国特色社会主义思想从新的实际出发, 将共同富裕的理论武装建立在对我国国情的精准解读之上, 增强了党员干部为中华民族伟大复兴砥砺奋进的决心与使命感, 及时回答了时代之问。中国共产党也以坚强的领导力量在领导我国推进共同富裕过程中, 以社会主义制度为制度保障, 为发展中国家走出了一条崭新的社会主义共同富裕道路。在对此条崭新的发展路线探索与实践近百年之后, 中国特色社会主义的共同富裕道路可以说是独创性地解决了人类发展史的一个重要问题, 即人民怎样通过自己的力量实现社会的经济发展和人的全面发展。以此为基础, 我国向世界上所有既期望加快发展又期望维护自身独立性的发展中国家提出了超越资本主义社会的崭新方案, 创造了人类文明新形态。

在新的历史时期, 必须统筹中华民族伟大复兴战略全局和世界百年未有之大变局, 续写马克思主义的中国篇章, 走好中国特色的共同富裕之路, 为21世纪马克思主义的创新发展做出无愧时代的重大贡献。

参考文献：

- [1] 习近平. 高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗：在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告（2022年10月16日）[M]. 北京：人民出版社, 2022.
- [2] 中共中央马克思恩格斯列宁斯大林著作编译局. 马克思恩格斯文集：5 资本论（第一卷）[M]. 北京：人民出版社, 2009.
- [3] 中共中央马克思恩格斯列宁斯大林著作编译局. 马克思恩格斯全集：第四十六卷（下册）[M]. 北京：人民出版社, 1980.
- [4] 邓小平. 邓小平文选（第三卷）[M]. 北京：人民出版社, 1993.