

# 行政执法能力、社会治理水平与 政府的公众满意度

——基于CGSS2015的实证分析

陈婷玉

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2022年3月12日; 录用日期: 2022年4月5日; 发布日期: 2022年4月14日

## 摘 要

在构建服务型政府的大环境下, 行政执法能力、社会治理水平和公众满意程度是一个需要进一步研究的问题。基于2015年中国综合社会调查(CGSS)数据, 以行政执法能力和社会治理水平为自变量, 以公众满意度、人口学特点分别为因变量和控制变量, 利用Stata软件, 使用探索性因子分析和相关分析方法对行政执法能力、社会治理水平进行研究。采用多元线性回归分析方法, 研究两个自变量与因变量之间的相关性, 最后发现行政执法能力、社会治理水平与政府的公众满意度具有正相关关系。

## 关键词

行政执法能力, 社会治理水平, 公众满意度

# Administrative Law Enforcement Ability, Social Governance Level and Government Public Satisfaction

—Empirical Analysis Based on CGSS2015

Tingyu Chen

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Mar. 12<sup>th</sup>, 2022; accepted: Apr. 5<sup>th</sup>, 2022; published: Apr. 14<sup>th</sup>, 2022

## Abstract

In the context of building a service-oriented government, the ability of administrative law enforcement, the level of social governance and public satisfaction are issues that need further study. Based on the 2015 China General Social Survey (CGSS) data, with the ability of administrative law enforcement and the level of social governance as independent variables, the government's public satisfaction and demographic characteristics as dependent and control variables, Stata software was used to study the ability of administrative law enforcement and the level of social governance by exploratory factor analysis and correlation analysis. Through the establishment of multiple linear regression model, to explore the relationship between the two core independent variables and dependent variables, it was finally found that administrative law enforcement ability, social governance level and government public satisfaction had a positive correlation.

## Keywords

Administrative Law Enforcement Ability, Social Governance Level, Public Satisfaction

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

在现代社会治理社会化、法治化、智能化和专业化的新形势下，加强对我国行政执法能力、社会治理水平和公众满意度的关系的探讨具有十分重要的意义。本文在此基础上，运用中国社会综合调查(CGSS) 2015年度的统计资料，探讨了我国行政执法能力和社会治理水平对公众满意度的作用，测量个人特征和社会治理水平对公众满意度的影响，运用描述性统计分析、因子分析、多元回归分析等统计分析方法，探讨我国行政执法能力和社会治理水平对公众满意度的影响，为提高行政执法能力、社会治理水平进而提升政府的公众满意度提供对策建议。

## 2. 文献综述

### 2.1. 行政执法与公众满意度的相关性研究

在对有关文献进行整理的基础上，本文发现近年来学者进行了较为深入的探讨，其中包括了对政府绩效、对政府满意程度以及影响因素的研究。周德祥指出，目前我国的政府服务还不完善，亟待从行政法治和执法两个层面入手，以促进服务型政府的发展[1]。具体来说，学术界多从一个、多个政府的执行层面来衡量，而缺少全面的衡量，而忽略了社会大众对其总体的评估。当前，学界关于政府执行与民众满意之间的研究很少，缺乏从多角度、全方位的角度来探讨二者之间的联系。

### 2.2. 社会治理水平与公众满意度的相关性研究

针对社会治理水平的研究多集中在概念界定、内涵解读、个案探讨、影响因素实证分析等方面[2]。有关社会管理的理论研究，主要从内涵、价值和优化路径等几个层面展开，而在测量社会管理水平上，则主要采用 TOPSIS 模式或以经验调研为基础，构建公共服务质量评价体系。研究方法上，学者主要运

用定量方法对社会治理水平进行测量和评估[3]。政府社会治理质量与服务水平会极大地影响到公众对政府的满意度，但目前很少有研究将社会治理水平与政府的公众满意度进行研究，可能是由于忽视了政府在社会治理中的主导地位。同样，在现实生活中，与公众生活密切相关的是社会治理，公众最能直观感受的是在这些关乎民生工程的治理上。接下来，文章将从行政执法能力、社会治理水平两个维度来探究对公众满意度的影响。

### 3. 理论基础与研究假设

#### 3.1. 理论基础

20 世纪 70 年代，奥利弗提出了顾客满意的概念。这一理论着眼于顾客满意程度，并通过发现最主要的影响因素来改善顾客满意度[4]，之后被引入行政管理领域，来测量公众满意度[5]。新公共服务理论是由登哈特夫妇提出[6]。该理论认为，公共行政部门应注重管理公民的责任，并赋予公民权利。就政府的行政执法而言，高层次的行政执法能力，是指具备良好的社会价值观念和职业道德，严格遵守国家有关法律法规，要坚持以人为本。

#### 3.2. 研究假设

把顾客满意度理论和相关的模型引入到公共管理中，是目前学术界比较常用的一种方法[7]。新公共服务理论着重于公务员的职责。根据这一点，假定如下：

假设 1：个体特征对政府的公众满意度有显著影响。

假设 1a：性别对政府的公众满意度有显著影响。

假设 1b：年龄对政府的公众满意度有显著正向影响。

假设 1c：教育水平对政府的公众满意度有显著负向影响。

假设 1d：与非党员相比，党员对政府公共满意的影响显著。

假设 1e：个人收入对政府的公众满意度有显著负向影响。

假设 2：行政执法能力对政府的公众满意度有显著正向影响。

假设 3：社会治理水平对政府的公众满意度有显著正向影响。

### 4. 数据来源及变量测量

#### 4.1. 数据来源

本研究采用中国 2015 年度社会综合调查资料，共收集到 10,986 份有效样本。这篇文章仅对 CGSS2015 问卷的 B 部分关于“政府工作的公众满意度”、F 部分的“政府行政执法能力”、“社会治理水平”为对象，该部分有效样本总量为 2832 个。

#### 4.2. 模型设定

本研究的被解释变量为政府的公众满意度。由于公众对政府的满意度是一个复合维度，下文将从九个维度来考察政府的公众满意度，该变量来源于问卷中“您对政府在下列工作方面的表现是否满意呢”一题。将“无法回答”设定为系统缺失值，问卷设计采用五级李克特量表，分为非常满意、满意、一般、不满意和非常不满意五种，从高到低依次赋值。被解释变量“政府的公众满意度”是定序变量，因此建立多元线性回归模型分析。其模型公式如下：

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \cdots + \beta_k x_k + e \quad (1)$$

其中, 因变量  $y$  表示政府的公众满意度。 $\beta_0$  为常数项,  $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$  为  $y$  对自变量  $x_1, \dots, x_k$  的偏回归系数,  $e$  为误差项。

### 4.3. 变量测量与操作化

在控制变量基础上, 本文研究政府行政执法能力、社会治理水平对政府的公众满意度的影响(见表 1)。首先, 对 B15 与公众满意度有关的变量进行了因子分析, 确定因变量。在此基础上, 对 CGSS2015 调查 F3、F13 中的相关数据进行了数据整理, 确定行政执法能力、社会治理水平为自变量, 对我国行政执法能力、社会治理水平进行了实证检验。以个人特性为主要的控制变量。

**Table 1.** Manipulation and measurement of variables

**表 1.** 变量的操作化与测量

变量	观测变量	变量测量
	因变量	
政府公众满意度(PSI)	医疗服务(sat1)	1 = 非常不满意
	生活保障(sat2)	2 = 不满意
	基础教育(sat3)	3 = 一般
	国家安全(sat4)	4 = 满意
	打击犯罪(sat5)	5 = 非常满意
	公平执法(sat6)	
	秉公办事(sat7)	
	环境保护(sat8)	
	社会公平(sat9)	
	自变量	
行政执法能力(GL)	交通执法能力(ability1)	1 = 低
	市场商贩执法(ability2)	2 = 较低
	城市违建执法(ability3)	3 = 一般
	卫生执法能力(ability4)	4 = 较高
		5 = 高
社会治理水平(SGL)	环境污染(soc1)	1 = 低
	城市建设(soc2)	2 = 较低
	道路交通(soc3)	3 = 一般
	社会治安(soc4)	4 = 较高
	食品安全(soc5)	5 = 高
	市场秩序(soc6)	

## Continued

		控制变量
性别(sex)	性别(sex)	0 = 女 1 = 男
年龄(age)	年龄(age)	1 = 18~44 岁 2 = 45~60 岁 3 = 61 岁及以上
受教育程度(level)	受教育程度(level)	1 = 小学及以下层次 2 = 初中层次 3 = 高中层次 4 = 大学层次 5 = 研究生及以上层次
政治面貌(party)	政治面貌(party)	0 = 非党员 1 = 党员
个人收入(lninc)	个人收入(lninc)	1 = 低收入(50,000 元以下) 2 = 中等收入(50,000~100,000 元) 3 = 中高等收入(100,000~200,000 元) 4 = 高等收入(200,000 元及以上)

#### 4.3.1. 因变量

在问卷中, 公众满意度的 KMO 值为 0.9246, 接近 1, 适合做因子分析。笔者将“非常不满意”赋值为 1, “不满意”赋值为 2, “一般”赋值为 3, “满意”赋值为 4, “非常满意”赋值为 5, 最终生成因变量: 政府的公众满意度变量(PSI)。数值越高, PSI 越高。

#### 4.3.2. 自变量

本文采用因子分析对两个核心自变量进行降维。第一个核心自变量“政府行政执法能力”有四个子变量、第二个核心自变量“社会治理水平”有六个子变量(如表 1 所示)。政府行政执法能力的 KMO 值为 0.8264, 适合做因子分析。其总方差的累计解释率为 72.71%。因此, 这 4 个子变量可归为 1 类核心因子。同样, “社会治理水平”的 6 个子变量可归为 1 类核心因子。

基于以上分析, 把两个核心因子命名为政府行政执法能力、社会治理水平。本研究对政府行政执法能力的四个定序变量赋值为 1~5, 从而形成新的变量 ability1、ability2、ability3、ability4。数值越大, 行政执法能力越高。CGSS2015 问卷中关于社会治理水平题项是 F13, 本研究对 F13 题项的六个定序变量赋值为 1~5, 从而形成新的变量 soc1、soc2、soc3、soc4、soc5、soc6。数值越高, 社会治理水平越高。

#### 4.3.3. 控制变量

控制变量包括性别(A2)、年龄(A3)、受教育程度(A7a)、政治面貌(A10)、个人收入(A8a), 并对出生年做了易于操作的处理, 由于采用的是 CGSS2015 的数据, 因此, 年龄需要在 2015 年算, 即: 2015 - 出生年 = 年龄。

## 5. 数据分析

### 5.1. 描述性统计分析

本文采用描述性分析方法,对样本的分布情况进行了描述(见表2)。从性别来看,男女所占比例大致相同。从年龄的分布来看,18~44岁、45~60岁、61岁及以上年龄段分别占样本总量的39.8%、32.5%、27.7%。从政治面貌分布来看,党员、非党员分别占样本总量的11.3%、88.7%。从受教育程度来看,样本的文化水平偏低,硕士及以上学历比例最低。从收入看,大多数调查对象的收入低于50,000,这主要是因为调查对象主要集中在农村和城镇基层。中高收入群体和高等收入群体的比例很低,与目前的社会特点相一致。因此,CGSS2015的调查样本数目丰富,个体特征分布较为合理,具有很强的代表性。

表3的数据显示:1)本文选择的两个自变量维度下的10个指标中社会治理水平4(社会治安治理)均值最高;2)所选的10个指标均值只有社会治理水平1(环境污染治理)、社会治理水平5(食品安全治理)没有达到一般程度,整体上表现为环境污染治理力度不强、食品安全监督不完善;3)政府的公众满意度均值是3.43,总体态度为一般偏上。

### 5.2. 回归分析

模型1是因变量政府的公众满意度与控制变量组成的多元回归模型。模型2是以模型1为基础,引入行政执行能力的变量,以测量这两个变量对政府公共满意程度的影响。模型3在模型2的基础上加入社会治理水平变量,测量三个变量对政府的公众满意度的影响,如表4所示。

Table 2. Descriptive statistical analysis (1)

表2. 描述性统计分析(1)

变量	分类情况	观测值	百分比	累计百分比
性别	男	1435	48.4	48.4
	女	1529	51.6	100.0
年龄	18~44岁	1181	39.8	39.8
	45~60岁	962	32.5	72.3
	61岁及以上	821	27.7	100.0
受教育程度	小学及以下层次	1003	33.8	33.8
	初中层次	883	29.8	63.6
	高中层次	548	18.5	82.1
	大学层次	497	16.8	98.9
	研究生及以上层次	33	1.1	100.0
政治面貌	党员	336	11.3	11.3
	非党员	2628	88.7	100.0
个人收入	低等收入	2502	88.4	88.4
	中等收入	255	9.0	97.4
	中高等收入	50	1.8	99.1
	高等收入	25	0.9	100.0

**Table 3.** Descriptive statistical analysis (2)**表 3.** 描述性统计分析(2)

变量	观测值	均值	标准差	最小值	最大值
性别	2964				
年龄	2964				
受教育程度	2964				
政治面貌	2964				
个人收入	2832				
行政执法能力 1	2964	3.18	0.98	1	5
行政执法能力 2	2964	3.08	0.99	1	5
行政执法能力 3	2964	3.05	0.97	1	5
行政执法能力 4	2964	3.04	0.99	1	5
社会治理水平 1	2964	2.94	0.88	1	5
社会治理水平 2	2964	3.20	0.79	1	5
社会治理水平 3	2964	3.20	0.85	1	5
社会治理水平 4	2964	3.29	0.80	1	5
社会治理水平 5	2964	2.83	0.95	1	5
社会治理水平 6	2964	3.09	0.79	1	5
政府的公众满意度	2964	30.87	5.81	9	45

**Table 4.** Regression analysis results of government's administrative law enforcement ability and social governance level on government's public satisfaction**表 4.** 政府行政执法能力、社会治理水平对政府的公众满意度的回归分析结果

变量	模型 1	模型 2	模型 3
性别(男性)			
女性	0.133(0.220)	-0.0242 (0.201)	-0.0136 (0.195)
年龄(18~44 岁)			
45~60 岁	1.023*** (0.268)	0.737*** (0.244)	0.709*** (0.237)
61 岁及以上	1.129*** (0.305)	0.692** (0.278)	0.660** (0.270)
受教育水平			
初中	-0.849*** (0.284)	-0.574** (0.259)	-0.455* (0.252)
高中	-2.105*** (0.331)	-1.522*** (0.303)	-1.368*** (0.294)
大学	-2.337*** (0.383)	-1.736*** (0.349)	-1.685*** (0.339)
研究生及以上	-3.678*** (1.088)	-2.709*** (0.992)	-2.360** (0.963)



## Continued

政治面貌(党员)			
非党员	0.709* (0.365)	0.574* (0.332)	0.643** (0.323)
个人收入(低等收入)			
中等收入	-0.202 (0.393)	-0.192 (0.358)	-0.0748 (0.348)
中高等收入	-0.991 (0.835)	-0.426 (0.761)	-0.199 (0.739)
高等收入	-2.389** (1.160)	-1.803* (1.057)	-1.228 (1.027)
政府行政执法能力		0.623*** (0.0299)	0.409*** (0.0309)
社会治理水平			0.478*** (0.0272)
常数项	31.21*** (0.292)	23.37*** (0.464)	17.18*** (0.564)
观测值	2832	2832	2832
R-squared	0.052	0.178	0.260

注：变量栏括号内为参照组，模型栏括号内为标准误，限于表格宽幅，受教育水平参照组为“小学及以下”；\*\*\* $p < 0.01$ ，\*\* $p < 0.05$ ，\* $p < 0.1$ 。

如表 4 所示，模型 1 是加入控制变量后的分析结果，性别对因变量政府的公众满意度没有显著影响，即假设 1a 不成立。年龄对政府的公众满意度的影响显著正相关，具体表现为相较于 18~44 岁的群体，45~60 岁群体、61 岁以上群体对政府满意度是前者的 1.023 倍、1.129 倍，即假设 1b 得到验证。受教育水平对政府的公众满意度有显著负相关影响，具体表现为随着学历的增加，公民对政府满意度越低，即假设 1c 得到验证。政治面貌对政府满意度的影响显著正相关，具体表现为党员比非党员对政府满意度更高，假设 1d 得到验证。其中，个人收入变量中只有高等收入对政府的公众满意度显著负相关。这说明当个人收入处于低水平、中高水平时，不会影响到个人对政府的公众满意度。即使在模型 2 和模型 3 中分别纳入政府行政执法能力和社会治理水平的变量，年龄、政治面貌仍然对政府的公众满意度有正向影响。

在模型 2 中，性别对公众满意度无显著影响。但 61 岁以上群体对政府的公众满意度的正相关影响显著性水平下降，初中受教育水平、高等收入对政府满意度的负相关影响显著性水平下降。同时，政府行政执法能力对满意度有显著的正相关，具体表现为政府行政执法能力每增加 1 个单位，政府的公众满意度会增加 0.623 个单位。假设 2 得到验证。

在模型 3 中，社会治理水平与公众满意度有显著的正相关。其中，个人收入对政府公共满意的影响并不明显，即假设 1e 不成立，政治面貌对政府的公众满意度的正相关影响会更大，初中、研究生及以上学历对政府的公众满意度的负相关影响会减弱。同时，相较于模型 2，随着社会治理水平的加入，模型 3 的政府行政执法能力(GL)对政府的公众满意度(PSI)有正相关显著水平下降，具体表现为 GL 每增加 1 个单位，PSI 会增加 0.409 个单位。社会治理水平(SGL)对政府的公众满意度(PSI)有显著正相关影响，具体表现为 SGL 每增加 1 个单位，PSI 会增加 0.478 个单位。假设 3 得到验证。

从 R-squared 的数值来看，在模型 1 基础上加入核心自变量政府行政执法能力，模型 2 的解释力从 5.2% 增加到 17.8%，说明政府行政执法能力变量改善了模型 1。在模型 2 的基础上，模型 3 的解释力由 17.8% 提高到 26.0%。也就是说，在模型 3 中，社会管理水平的变量对模型 3 有较大的改进。



## 6. 结论

### 6.1. 个体特征与政府的公众满意度的相关性

年龄、教育程度与公众满意有显著效应。文章选取的性别、年龄、受教育程度、政治面貌、个人所得并不都与政府的公众满意度有关,结果表明:假设 1a、假设 1e 不成立。年龄对公众满意度有显著的正效应,也就是公众对政府的满意度会随着年纪的增加而增加。文化水平与公众满意度之间存在显著的负相关关系。相较于非党员,党员对政府的满意度高,可能是由于党员对政府的作为更加了解。

### 6.2. 政府执行职能对政府的公众满意度的积极作用

文章以 CGSS2015 调查的有关问题为依据,把行政执法能力分为四大类。在此基础上,构建多元回归模型来实证分析。研究发现,在 0.001 显著水平下,行政执法能力与公众满意之间存在着正相关关系,即假设 2 成立。这说明了政府的执行绩效和民众对政府的满意程度将会随着政府执行效能的提升而增加。然而,对行政执法的可操作性指标进行了描述统计,结果表明,在市场监督管理、城管、卫生等领域的执法能力有待提高。

### 6.3. 社会治理水平对政府的公众满意度的正向影响关系

社会治理水平对公众满意度的影响是本研究的重点。本文以 CGSS2015 调查问卷为基础,将社会治理水平划分为六个子项,以此为基础,构建社会治理水平与政府的公众满意度多元回归模型,探究两者之间的关系。研究发现,在 0.001 的显著性水平上,社会治理水平与政府的公众满意度之间存在着正相关关系,即假设 3 成立,这表明随着社会治理水平的提高,公众对政府的满意度也会提高。但是,通过对社会治理水平变量的描述性统计发现当前我国社会治理水平总体还处于较低水平,尤其在环境污染治理、食品安全治理没有达到一般程度,整体上表现为环境污染治理力度不强、食品安全监督不完善方面,这说明我国社会治理水平有待提高。

## 参考文献

- [1] 周德祥. 依法治国视阈中的服务型政府建设——基于行政法治视角的分析[J]. 陕西行政学院学报, 2018, 32(4): 106-110.
- [2] 田发, 周琛影. 社会治理水平: 指数测算、收敛性及影响因素[J]. 财政研究, 2016(8): 54-65.
- [3] 南锐, 汪大海. 基于 TOPSIS 模型的中国省域社会治理水平评价的实证研究[J]. 东北大学学报(社会科学版), 2017, 19(3): 284-291.
- [4] 谭兴. 武汉市行政执法公众满意度测评研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 华中师范大学, 2017.
- [5] 施生旭, 甘彩云. 环保工作满意度、环境知识与公众环保行为——基于 CGSS2013 数据分析[J]. 软科学, 2017, 31(11): 88-92.
- [6] 珍妮特·V·登哈特, 罗伯特·B·登哈特. 新公共服务: 服务, 而不是掌舵[M]. 丁煌, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2004.
- [7] 贾奇凡, 尹泽轩, 周洁. 行为公共管理学视角下公众的政府满意度: 概念、测量及影响因素[J]. 公共行政评论, 2018, 11(1): 62-82+220.