

基于 SEM 的政务服务改革公众满意度指数模型研究

——以广东省江门市为例

王润良

五邑大学 经济管理学院, 广东 江门 529020

DOI:10.61369/ASDS.2025090004

摘 要 : 近年来, 国家先后出台多项政策措施以推动政务服务改革, 开展政务服务改革满意度调查可以检验政务服务改革效果。借鉴 ACSI 模型和结构方程模型原理构建政务服务改革公众满意度指数 SEM 初始模型, 以江门市企业代表和社会公众为对象开展问卷调查, 获得有效样本数据 2346 个。运用 AMOS 软件对初始模型进行检验和修正, 获得修正后的政务服务改革公众满意度指数 SEM 模型。将模型运用于江门市政务服务改革公众满意度指数计算, 运用 IPA 矩阵对计算结果进行分析, 获得政务服务改革公众满意度前因变量 IPA 矩阵和感知改革效果 IPA 矩阵。针对分析结果, 提出提高江门市政务服务改革公众满意度的政策建议。

关 键 词 : 政务服务改革; 公众满意度; 结构方程模型; 江门市

Research on the Public Satisfaction Index Model of Government Service Reform Based on SEM — Taking Jiangmen City as an Example

Wang Runliang

School of Economics and Management, Wuyi University, Jiangmen, Guangdong 529020

Abstract : In recent years, the country has introduced multiple policy measures to promote government service reform, and conducting satisfaction surveys on government service reform can test the effectiveness of government service reform. Drawing on the principles of ACSI model and structural equation model, an initial SEM model for public satisfaction index of government service reform was constructed. A questionnaire survey was conducted on representatives of enterprises and the public in Jiangmen City, and 2346 valid sample data were obtained. Use AMOS software to test and revise the initial model, and obtain the revised SEM model of the public satisfaction index for government service reform. Apply the model to the calculation of the public satisfaction index for government service reform in Jiangmen City, analyze the calculation results using the IPA matrix, and obtain the pre dependent variable IPA matrix and perceived reform effect IPA matrix for government service reform public satisfaction. Based on the analysis results, propose policy recommendations to improve public satisfaction with government service reform in Jiangmen City.

Keywords : government service reform; public satisfaction; structural equation model; Jiangmen city

引言

2011 年, 中共中央办公厅、国务院办公厅联合印发《关于深化政务公开加强政务服务的意见》, 标志着政务服务改革的启动^[1]。2016 年, 时任国务院总理李克强在 12 届全国人大四次会议上所作的《政府工作报告》指出, 推行“互联网 + 政务服务”, 实现部门间数据共享, 让居民和企业少跑腿、好办事、不添堵, 拉开了“互联网 + 政务服务”改革的序幕。此后, 国家发布一系列文件推动“互联网 + 政务服务”改革。2019 年, 国务院发布首部政务服务改革的法规性文件——《优化营商环境条例》, 强调政府及其有关部门应当进一步增强服务意识, 切实转变工作作风, 为市场主体提供规范、便利、高效的政务服务; 同年, 国务院办公厅印发《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》, 建立政务服务绩效由企业和群众评判的“好差评”制度, 提供全面规范、公开公平、便捷高效的政务服务。

作者简介: 王润良 (1966.12—), 男, 内蒙古丰镇人, 博士, 教授, 五邑大学江门经济研究中心副主任, 江门市医疗保险研究会会长, 主要从事组织行为、政府绩效评价、服务质量评价等方面的研究。

在中央政府的强力推动下，各地积极开展政务服务改革，形成了不少具有地方特色的经验和案例。例如，宁波市江北区针对以往群众、企业办理关联事项需要跑多个部门、多头办理的实际，提出关联事项打包办理的“一件事”改革举措^[2]，成为各地效仿的榜样。2022年9月，国务院办公厅发布《关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》，在全国范围内推广这一做法。广东省江门市作为政务服务改革的先锋，在政务服务改革的多个领域进行了探索，积累了丰富的经验。例如，该市率先探索企业“十五证合一”、个体工商户“五证整合”，精简了行政审批程序；明确电子印章的效力范围、规范权力“公章”管理，加快了电子证照应用及其跨部门、跨区域互认。实行证照改革后，企业申报材料减少四分之一以上，开办个体经营的办证时间缩短一半以上^[1]。这一做法受到了国务院的通报激励。

政务服务改革效果如何？最有发言权的是企业和群众。开展政务服务改革公众满意度调查，是检验政务服务改革效果的有效途径。本文借鉴美国顾客满意度指数模型（American customer satisfaction index, ACSI）等顾客满意度指数模型，运用结构方程模型（structural equation model, SEM）原理，构建了政务服务改革公众满意度指数 SEM 模型，并在江门市进行应用，发现了存在的问题，提出了相应的改进建议。

一、模型构建与理论假设

（一）结构模型构建

美国顾客满意度指数（ACSI）是本研究理论模型的重要基石。该模型最初应用于商业领域，其后被引入公共管理范畴以评估公共服务效能^{[3]36-37}。其经典框架包含顾客期望、感知质量、感知价值、顾客满意度、顾客抱怨及顾客忠诚六个潜在变量。在公共部门的应用中，常结合公共服务非竞争性、非排他性的特征进行修正，例如剔除“感知价值”，并将“顾客忠诚”调整为“公众信任”^[4]。欧洲顾客满意度指数（ECSI）和中国顾客满意度指数（CCSI）等衍生模型也各有侧重，如引入“企业形象”变量或调整感知质量的维度划分^[5]。综合考量上述模型的演进与适用性，并结合笔者前期的相关研究^{[15]70}，本文最终构建的政务服务改革公众满意度理论模型如图1所示。

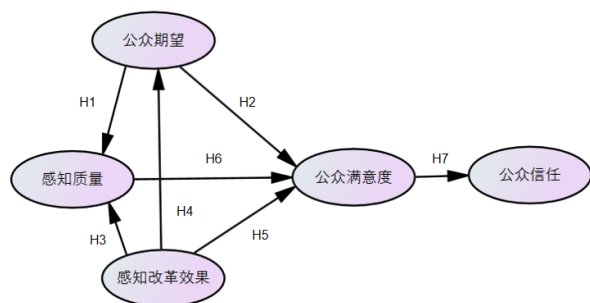


图1：政务服务改革公众满意度指数结构模型

（二）理论假设

本文构建的政务服务改革公众满意度指数结构模型包括公众期望、感知改革效果、感知质量、公众满意度和公众信任5个潜变量、7条因果路径，其中7条因果路径也即7个理论假设。

H1：公众期望对感知质量呈正向影响关系。

H2：公众期望对公众满意度呈正向影响关系。

公众期望对感知质量呈正向影响关系已经得到学者们的普遍认可，如徐晓林^[6]、刘晓洋^[7]、程韬^[8]等的研究。而公众期望对公众满意度的影响关系存在一定的争议，多数学者认为二者之间呈

正相关关系，如刘晓洋^[7]、宗文和陈文雅^[9]、张矢宇等^[10]。也有学者认为呈负相关关系，如吴建南^[4]。本文采纳多数学者的观点，认为公众期望对公众满意度呈正向影响关系。

H3：感知改革效果对感知质量呈正向影响关系。

H4：感知改革效果对公众期望呈正向影响关系。

H5：感知改革效果对公众满意度呈正向影响关系。

感知改革效果即群众和企业感知的政务服务改革效果。政务服务改革的动因是提高政务服务质量、提升政府治理效能、建设人民满意的服务型政府^[1]。因此，政务服务改革效果对于群众和企业感知的政务服务质量以及公众满意度呈正向影响关系。同时，群众和企业感知的政务服务改革效果，也会进一步提高其对政务服务的期望，即感知改革效果对公众满意度呈正向影响关系。

H6：感知质量对公众满意度呈正向影响关系。

H7：公众满意度对公众信任呈正向影响关系。

ACSI、ECSI、CCSI 模型以及文献[4]—文献[10]均认为感知质量对公众满意度呈正向影响关系，公众满意度对公众信任呈正向影响关系。

（三）测量模型构建

在测量模型的开发上，公众期望、感知质量、公众满意度和公众信任四个潜变量的观测指标主要参考了 ACSI 及其在公共服务领域的修正版本^{[3]44}。ACSI 通常从总体评价、可靠性、需求匹配度三个维度来度量公众期望和感知质量；公众满意度则通过总体感受、与预期比较、与理想状态比较三个方面来衡量。公众信任的测量综合了程韬^[8]与王润良^{[11]115}等的研究成果，涵盖了总体信任度、持续使用意愿以及对深化改革的支持度等指标。

感知改革效果是本模型引入的特色变量。其观测变量的设计依据是当前政务服务改革的核心举措，重点围绕流程再造的关键环节，如“一窗受理”实现程序精简、材料要件削减、办理时限压缩等^[1]。同时，也吸收了北京、武汉等地推出的“马上办、就近办、网上办”等便民服务经验，以及通过数据共享实现“群众少跑腿”的典型做法^[1]。

本研究构建的政务服务改革公众满意度指数测量模型及观察变量分别如图2和表1所示。

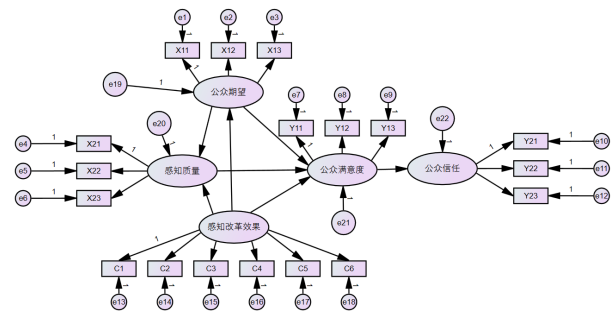


图2：政务服务改革公众满意度指数测量模型

表1：政务服务改革公众满意度指数模型观察变量一览表

潜变量	观察变量名称	编号	设计依据
公众预期 (X1)	总体预期	X11	ASCI
	服务质量可靠性预期	X12	ASCI
	服务质量满足需求预期	X13	ASCI
感知质量 (X2)	服务质量总体感知	X21	ASCI
	服务质量可靠性感知	X22	ASCI
	服务质量满足需求感知	X23	ASCI
公众满意度 (Y1)	总体满意度	Y11	ASCI
	与预期相比满意度	Y12	ASCI
	与理想状态相比满意度	Y13	ASCI
公众信任 (Y2)	总体信任度	Y21	文献 [11]
	继续使用意愿	Y22	文献 [8]、[11]
	对改革的支持程度	Y23	文献 [8]
感知改革效果 (C)	减程序，一窗受理、后台协同办理	C1	文献 [1]
	减要件，减少办事材料数量	C2	文献 [1]
	减时限，压缩办理事项时间	C3	文献 [1]
	马上办，受理即开始办理	C4	北京、武汉等地实践
	就近办，业务合理下沉到基层	C5	北京、武汉等地实践
	省事办，让数据多跑路群众少跑路	C6	文献 [1]

二、数据收集与预处理

(一) 问卷调查

本研究依据表1所示的观测变量设计问卷题项，全部采用李克特五点量表进行测量。调查对象为江门市的社会公众及企业代表。在样本量确定方面，遵循 Thompson 提出的结构方程模型样本量建议（观测变量数量的10–15倍）^[12]。本模型共包含18个观测变量，因此约300个样本即可满足基本要求。吴明隆进一步指出，SEM 分析中样本量越大，模型估计结果越稳定^[13]。本研究最终采用的样本数据来源于“2023年江门市直机关服务满意度测评”项目，通过在各级政务服务中心大厅采用随机拦截方式采集，共获取有效问卷2346份，远超模型估计的最低样本量要求，符合相关方法学建议^{[13][5][15]}。

(二) 样本特征频数统计

对样本特征变量进行频数统计，结果如表2所示，可见样本性别、年龄、文化程度、职业等特征变量基本符合自然分布规律，企业代表占总样本数的9.2%，样本具有较强的代表性。

表2：样本特征频数统计表

样本特征变量	选项	频率	百分比	有效百分比	累积百分比
性别	男	1092	46.5	46.5	46.5
	女	1254	53.5	53.5	100
年龄	18–25 岁	383	16.3	16.3	16.3
	26–35 岁	866	36.9	36.9	53.2
	36–45 岁	691	29.5	29.5	82.7
	46–55 岁	234	10	10	92.7
	55 岁以上	172	7.3	7.3	100
	初中及以下	224	9.5	9.5	9.5
学历	高中 / 技校 / 中专	596	25.4	25.4	35
	专科 / 高职	732	31.2	31.2	66.2
	本科	760	32.4	32.4	98.6
	研究生	34	1.4	1.4	100
职业	机关、企事业单位负责人	45	1.9	1.9	1.9
	教育、医疗、科研等专业技术人员	89	3.8	3.8	5.7
	办事人员和有关人员	284	12.1	12.1	17.8
	商业、服务业人员	686	29.2	29.2	47.1
	农、林、牧、渔、水利业生产人员	130	5.5	5.5	52.6
	生产、运输设备操作人员及有关人员	281	12	12	64.6
事项属性	军人	19	0.8	0.8	65.4
	其他	812	34.6	34.6	100
	个人事务	2129	90.8	90.8	90.8
	企业事务	217	9.2	9.2	100
总计		2346	100	100	

(三) 信度与效度分析

采用 SPSS 软件对问卷数据进行信度和效度检验，关键指标见表3。信度分析结果显示，所有潜变量分量表及总量表的克隆巴赫 α 系数均高于0.8的门槛值，表明数据具有高度的内部一致性。在效度方面，各量表的 KMO 值均大于0.6，Bartlett 球形检验均达到显著水平 ($p < 0.001$)，累计方差贡献率均超过50%，说明问卷结构效度良好，数据适合进行后续的分析^{[13][15]}。

表3：信度和效度分析参数表

量表	信度分析		效度分析		
	克隆巴赫 Alpha	项数	KMO 值	显著性	累积方差解释率 (%)
公众期望	.870	3	.732	.000	79.430
感知质量	.885	3	.746	.000	81.343
公众满意度	.876	3	.743	.000	80.115
公众信任	.884	3	.743	.000	81.123
感知改革效果	.931	6	.907	.000	74.279
总量表	.976	18	.982	.000	70.674

三、模型、假设验证与参数计算

(一) 模型验证

运用 AMOS 软件运行初始模型，得相关参数如表4所示。分

析发现，“公众满意度←感知改革效果”与“公众满意度←公众期望”两条路径的P值大于0.05的显著性水平，统计上不显著，表明这两条假设路径在当前模型中未能成立。除此之外，其余所有潜变量间的路径以及观测变量与对应潜变量之间的路径均达到了高度显著水平（ $P < 0.001$ ），证实了模型主体结构的有效性。

表4：初始模型参数表

路径	Estimate	S.E.	C.R.	P	验证结果
公众期望 <--- 感知改革效果	.942	.021	44.230	***	存在
感知质量 <--- 公众期望	.475	.052	9.131	***	存在
感知质量 <--- 感知改革效果	.573	.052	11.122	***	存在
公众满意度 <--- 感知质量	1.034	.169	6.115	***	存在
公众满意度 <--- 感知改革效果	.138	.102	1.358	.174	不存在
公众满意度 <--- 公众期望	-.191	.099	-1.926	.054	不存在
公众信任 <--- 公众满意度	1.016	.019	53.962	***	存在
X11 <--- 公众期望	1.000				存在
X12 <--- 公众期望	1.041	.022	46.710	***	存在
X13 <--- 公众期望	1.115	.022	49.977	***	存在
X21 <--- 感知质量	1.000				存在
X22 <--- 感知质量	1.039	.019	54.046	***	存在
X23 <--- 感知质量	1.027	.019	54.224	***	存在
Y11 <--- 公众满意度	1.000				存在
Y12 <--- 公众满意度	1.017	.019	52.613	***	存在
Y13 <--- 公众满意度	1.054	.019	54.249	***	存在
Y21 <--- 公众信任	1.000				存在
Y22 <--- 公众信任	1.020	.019	52.567	***	存在
Y23 <--- 公众信任	1.038	.019	54.961	***	存在
C1 <--- 感知改革效果	1.000				存在
C2 <--- 感知改革效果	1.093	.021	52.110	***	存在
C3 <--- 感知改革效果	1.126	.021	52.846	***	存在

表6：修正模型拟合度检验参数表

指标	绝对拟合度			增值拟合度			简约拟合度		
	χ^2/DF	RMR	RMSEA	GFI	NFI	CFI	IFI	PCFI	PNFI
输出结果	13.190	0.011	0.072	0.921	0.960	0.963	0.963	0.812	0.810
判断标准	<3	<0.05	<0.08	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	>0.5	>0.5
适配度	不适配	适配	适配	适配	适配	适配	适配	适配	适配

路径	Estimate	S.E.	C.R.	P	验证结果
C4 <--- 感知改革效果	1.129	.022	51.902	***	存在
C5 <--- 感知改革效果	.964	.021	46.227	***	存在
C6 <--- 感知改革效果	.964	.021	46.649	***	存在

（二）模型修正

鉴于“公众满意度←公众期望”与“公众满意度←感知改革效果”两条路径未通过显著性检验，本研究对模型进行了修正。首先删除了不显著的“公众满意度←公众期望”路径，再次运行模型后，修正模型的输出结果及潜变量路径参数分别展示于图3和表5。由表5可知，修正后模型中所有潜变量间的路径系数均达到了统计显著水平（ $P < 0.05$ ），表明修正模型的结构关系成立。

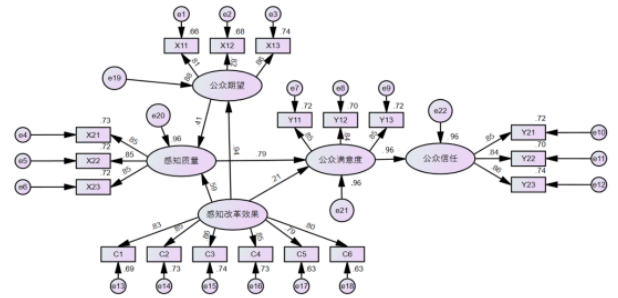


图3：修正模型输出结果

表5：修正模型潜变量参数表

路径	Estimate	S.E.	C.R.	P	验证结果
公众期望 <--- 感知改革效果	.940	.021	44.166	***	存在
感知质量 <--- 公众期望	.427	.048	8.929	***	存在
感知质量 <--- 感知改革效果	.619	.048	12.903	***	存在
公众满意度 <--- 感知质量	.776	.068	11.482	***	存在
公众满意度 <--- 感知改革效果	.220	.070	3.157	.002	存在
公众信任 <--- 公众满意度	1.016	.019	53.919	***	存在

对修正模型进行整体适配度检验，各项指标如表6所示。除 χ^2/df 值因样本量过大而超出理想标准外，其余拟合指标，如RMR、RMSEA、GFI、NFI、CFI等均达到或优于建议值。根据吴明隆的观点，在大样本情况下 χ^2/df 值容易偏高，此种情况可视为模型与数据的适配度可以接受^{[13][490-491]}。综上，可以判定修正后的理论模型成立。

（三）理论假设验证结果

综合表4和表5的路径分析结果，对本研究提出的理论假设进行验证，结论汇总于表7。其中，H2因路径不显著而未获得支持，其余六个假设均通过了实证检验。

表7：理论假设验证结果

假设	对应路径	路径验证结果	假设验证结果
H1	感知质量 <--- 公众期望	存在	成立
H2	公众满意度 <--- 公众期望	不存在	不成立

H3	感知质量	<---	感知改革效果	存在	成立
H4	公众期望	<---	感知改革效果	存在	成立
H5	公众满意度	<---	感知改革效果	修正后存在	成立
H6	公众满意度	<---	感知质量	存在	成立
H7	公众信任	<---	公众满意度	存在	成立

（四）修正模型参数计算

为进一步分析变量间的影响效应，利用 AMOS 软件计算出修正模型的标准化路径系数，结果列于表8。标准化系数消除了量纲影响，便于直接比较不同路径的影响力度。

表8：修正模型标准化路径系数表

路径				标准化路径系数			
感知质量	<---	公众期望	.406	Y11	<---	公众满意度	.849
感知质量	<---	感知改革效果	.587	Y12	<---	公众满意度	.835
公众期望	<---	感知改革效果	.939	Y13	<---	公众满意度	.850
公众满意度	<---	感知改革效果	.213	Y21	<---	公众信任	.846
公众满意度	<---	感知质量	.793	Y22	<---	公众信任	.836
公众信任	<---	公众满意度	.956	Y23	<---	公众信任	.858
X11	<---	公众期望	.813	C1	<---	感知改革效果	.830
X12	<---	公众期望	.824	C2	<---	感知改革效果	.854
X13	<---	公众期望	.862	C3	<---	感知改革效果	.861
X21	<---	感知质量	.853	C4	<---	感知改革效果	.852
X22	<---	感知质量	.850	C5	<---	感知改革效果	.791
X23	<---	感知质量	.851	C6	<---	感知改革效果	.796

基于图3所示的潜变量路径关系，计算了公众期望、感知质量与感知改革效果三个前因变量对公众满意度的总影响效应（包括直接效应和间接效应），结果汇总于表9。数据显示，感知改革效果对公众满意度的总影响效应最大（0.981），其次是感知质量（0.793），公众期望的间接影响相对最小（0.322）。这表明，提升公众满意度的关键在于切实改善政务服务的改革成效与质量感知。

表9：前因变量总效应计算表

前因潜变量	前因潜变量→公众满意度		
	直接效应	间接效应	总效应
公众期望	—	.322	.322
感知质量	.793	—	.793
感知改革效果	.213	.768	.981

四、模型应用

（一）江门市政务服务改革公众满意度计算

根据 ACSI，满意度指数模型中各潜变量满意度得分 A 计算公式如下^[14]：

表10：江门市政务服务改革公众满意度指数计算表

潜变量	观察变量	编号	观察变量平均值 \bar{X}	观察变量路径系数 P	潜变量满意度得分 A	潜变量总效应 W	满意度指数 SI
公众期望（X1）	总体预期	X11	3.78	.813	69.741	.322	68.458
	服务质量可靠性预期	X12	3.71	.824			
	服务质量满足需求预期	X13	3.66	.862			
感知质量（X2）	服务质量总体感知	X21	3.76	.853	68.010	.793	
	服务质量可靠性感知	X22	3.72	.850			
	服务质量满足需求感知	X23	3.69	.851			

$$A = \frac{\sum_{i=1}^k P_i \bar{X}_i - \sum_{i=1}^k P_i}{4 \sum_{i=1}^k P_i} \times 100 \quad (1)$$

其中， P_i 为观察变量的标准化路径系数， \bar{X}_i 为第 i 个观察变量的平均值，k 为属于潜变量的观察变量个数， $A \in (0, 100)$ 。

满意度指数 SI 计算公式如下：

$$SI = \frac{\sum_{j=1}^l A_j W_j}{\sum_{j=1}^l W_j} \quad (2)$$

其中， A_j 为第 j 个潜变量满意度得分， W_j 为第 j 个潜变量的总效应，l 为公众满意度前因潜变量个数，本文中 $l = 3$ 。

根据公式 (1) 和 (2)，计算得到江门市政务服务改革公众满意度指数及各分量值，详细计算过程与结果列于表10。表中观测变量的平均值来源于描述性统计，标准化路径系数取自表8，潜变量总效应引自表9，计算方法参照了经典文献与笔者相关研究^{[14][15]}。

潜变量	观察变量	编号	观察变量平均值 \bar{x}	观察变量路径系数 P	潜变量满意度得分 A	潜变量总效应 W	满意度指数 SI
感知改革效果（C）	减程序，一窗受理、后台协同办理	C1	3.79	.830	68.398	.981	68.458
	减要件，减少办事材料数量	C2	3.68	.854			
	减时限，压缩办理事项时间	C3	3.67	.861			
	马上办，受理即开始办理	C4	3.64	.852			
	就近办，业务合理下沉到基层	C5	3.81	.791			
	省事办，让数据多跑路群众少跑路	C6	3.84	.796			
公众满意度（Y1）	总体满意度	Y11	3.77	.849	68.203	——	——
	与预期相比满意度	Y12	3.73	.835			
	与理想状态相比满意度	Y13	3.68	.850			
公众信任（Y2）	总体信任度	Y21	3.78	.846	69.193	——	——
	继续使用意愿	Y22	3.75	.836			
	向亲友推荐度	Y23	3.72	.858			

（二）江门市政务服务改革公众满意度分析

1. 总体分析

江门市政务服务改革公众满意度综合指数为68.458分，处于中等水平，表明公众对改革的整体评价尚有较大提升空间。从五个潜变量的得分来看，公众期望（X1）得分最高（69.741），而感知质量（X2）得分最低（68.010）。这一反差说明，市民对政务服务抱有较高的期待，但实际体验到的服务质量未能完全达到其预期，这是导致总体满意度不高的主要原因。

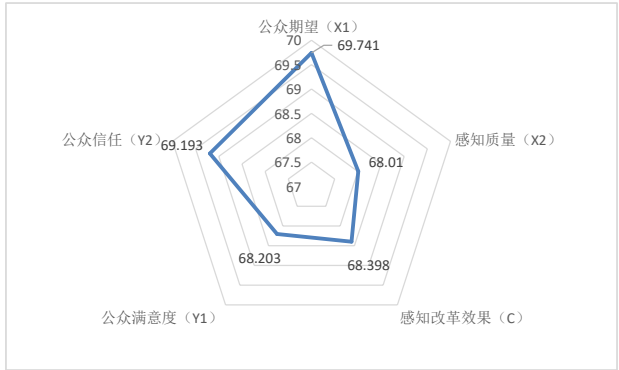


图4：潜变量满意度指数雷达图

2. 前因变量满意度指数分析

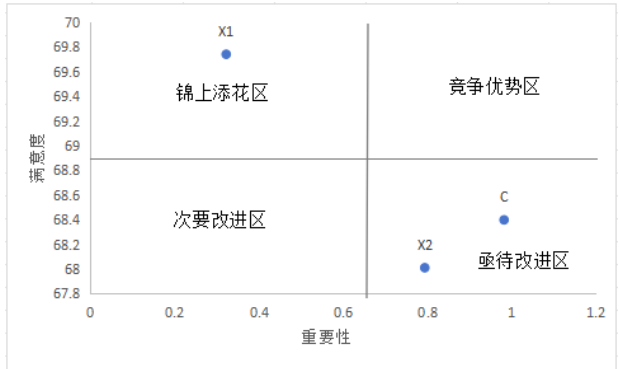


图5：前因变量 IPA 矩阵

为确定改进的优先次序，本研究构建了重要性－绩效分析（IPA）矩阵。以三个前因变量（公众期望 X1、感知质量 X2、感知改革效果 C）的满意度得分为纵轴（绩效），以其对公众满意度的总效应为横轴（重要性），绘制矩阵如图5所示。分析发现，

公众期望（X1）落在“锦上添花”区，意味着其重要性相对较低但满意度尚可；而感知质量（X2）和感知改革效果（C）均落入“亟待改进”区，这表明它们是影响整体满意度的关键因素，但目前表现不佳，应成为未来改革措施优先聚焦的核心领域。该分析方法的应用参考了相关研究实践^[11]。

3. 感知改革效果满意度得分分析

进一步对“感知改革效果”潜变量下的6个具体观测变量进行IPA分析（图6），可以识别出更微观的改进重点。其中，“减程序，一窗受理、后台协同办理”（C1）位于“竞争优势”区，是当前做得最好、应继续保持的优势项目。“就近办”（C5）和“省事办”（C6）位于“锦上添花”区，表现良好但重要性相对次要。而“减要件”（C2）、“减时限”（C3）和“马上办”（C4）三个变量则落入“亟待改进”区，它们是公众非常看重但当前满意度较低的环节，亟需采取针对性措施加以改善。

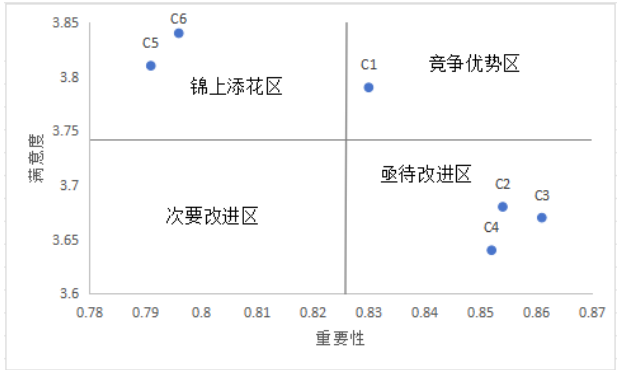


图6：感知改革效果（C）观察变量 IPA 矩阵

五、结论与建议

（一）研究结论

本研究通过构建并验证基于SEM的政务服务改革公众满意度指数模型，对江门市的改革成效进行了量化评估，主要结论如下：

1. 成功开发并验证了一个适用于测量政务服务改革公众满意度的结构方程模型。该模型经过大样本数据（2346份）的拟合与

修正,具有良好的理论适配度和统计可靠性,可作为评估工具应用于后续研究与实践。

2. 江门市政务服务改革公众满意度指数总体得分为68.458分,各潜变量得分介于68.010至69.741之间,整体处于中等水平,反映出改革成效与公众期望之间仍存在差距,尤其是公众感知到的服务质量(得分最低)是主要的短板。

3. IPA 分析明确指出,感知质量和感知改革效果是两个处于“亟待改进”区的关键前因变量。这意味着提升整体满意度的努力应集中在这两个核心维度上。

4. 对具体改革措施的深入分析表明,“减要件”、“减时限”和“马上办”三项措施是当前最需要着力改进的痛点,应作为下一步优化工作的重中之重。

(二) 政策建议

结合本研究结论,并呼应国家关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的指导精神^[1],针对江门市现状,提出如下政策建议:

1. 深化数据共享与应用,实现“减要件”目标。建议强化全国一体化政务服务平台的基础支撑作用,推动国家、省、市、县(区)、镇(街道)各级政务系统的深度对接与数据互通。充分利用平台已有的人脸识别、身份认证等功能,实现办事群众和企业基础信息的自动填充,免去重复填写。可探索开发智能预审

系统,根据办事需求自动生成个性化材料清单,并调用库内已有信息与文件,最大限度减少需要群众自行提交的要件。对于周期性办理事项,系统应能自动复用历史材料,从根本上实现“减要件”。

2. 全面推进“一件事一次办”改革,着力“减时限”。应在现有已上线110个“一件事”主题服务的基础上,进一步梳理并扩充主题范围,将更多高频、跨部门事项纳入集成服务。核心在于加强部门间的系统集成、业务协同与流程再造,打破信息壁垒和审批环节的串联模式,通过并联审批、限时办结等机制,显著压缩事项办理的总时长,将“一件事一次办”从“可办”向“好办、快办”推进。此项改革符合国务院办公厅关于加快推进“一件事一次办”的指导意见精神^{[1][2]}。

3. 推行高频事项“专业帮办”模式,落实“马上办”。针对《关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》中提出的“高频服务清单管理”要求^[1],江门市可在梳理并公布企业和个人高频服务清单的基础上,创新推行“专业帮办”服务。要求各业务部门设立专人专岗,为办事群众和企业提供从咨询、准备到申报的全流程一对一专业指导,并确保在接收到服务请求后能够快速响应、即时介入。通过制定标准化的服务流程和规范,将“专业帮办”打造成一项响应迅速、体验优良的精品服务,切实提升“马上办”的感知效果。

参考文献

- [1] 张鹏,赵映.互联网时代政务服务改革的兴起、审视及优化[J].上海行政学院学报,2021,22(1):56-68.
- [2] 袁方成,马康.全周期视角下政务服务的新突破——基于宁波市江北区“一件事”改革的分析[J].公共治理研究,2023,35(3):31-40.
- [3] 汤万金等.顾客满意度测评理论与应用[M].北京:中国计量出版社,2009.
- [4] 吴建南,张萌,黄加伟.基于ACSI的公众满意度测评模型与指标体系研究[J].广州大学学报(社会科学版),2007,(6)1:13-17.
- [5] 杨道田.公民满意度指数模型研究——基于中国市级政府绩效的视角[M].北京:经济管理出版社,2012.
- [6] 徐晓林,张梓妍,明承瀚.公众信任、政务服务质量与持续使用意向——基于PLS-SEM的实证研究[J].行政论坛,2019,(3):5-10.
- [7] 刘晓洋.“放管服”改革中政务服务公众满意度模型的实证分析[J].广东行政学院学报,2020,32(3):18-25,40.
- [8] 程镛.政务服务中心服务质量公众满意度研究——基于H市政务服务中心“最多跑一次”改革[J].山东大学学报(哲学社会科学版),2021,(1):65-74.
- [9] 宗文,陈文雅.基于结构方程模型的网约车顾客满意度研究——以南京市为例[J].南京财经大学学报(双月刊),2018,(5).
- [10] 张矢宇等.基于结构方程的武汉公交站点满意度评估[J].公路与汽运,2020,(5):29-36.
- [11] 王润良.基于SEM的政务服务公众满意度指数模型研究——以江门市直机关为例[J].五邑大学学报(社会科学版),2022,24(4):46-52.
- [12] Thompson, B. Ten commandments of structural equation modeling[M]// Grmm L G, Yarnold P R. Reading and understanding more multivariate statistics. Washington, DC: American Psychological Association, 2000: 261-283.
- [13] 吴明隆.结构方程模型——AMOS的操作与应用[M].重庆:重庆大学出版社,2020.
- [14] 吕慎,田峰,张乾坤.基于结构方程的快速业收派员工作满意度评估[J].深圳大学学报理工版,2020,37(3):323-330.
- [15] 王润良,祝兰芳.基于SEM的医疗保险服务满意度指数模型研究——以江门市为例[J].2023,(8):19-31.