

公民参与、公共服务投入对公共服务满意度的影响

——基于 CSS2021 的实证分析

沈舒心*, 程玉莲

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2023年6月20日; 录用日期: 2023年9月18日; 发布日期: 2023年9月25日

摘要

推进我国公共服务质量提高是我国在十四五规划中关注的重要问题之一。为此, 本研究采用2021年中国社会状况综合调查(CSS)公开数据, 采用二元Logit模型探讨了公民参与、公共服务投入对公共服务满意度的影响。研究表明: 我国公共服务满意度总体水平偏低; 政府对于公共服务的投入程度对公共服务满意度有显著影响; 公民参与作为公共服务供给中重要的一环, 对于公共服务满意度有着十分显著的影响。为此, 本研究提出要构建“以需求为导向”的公共服务供给机制, 推动公共服务供给向高质量、精准化转变; 优化公民参与环境, 提高公民参与主体性, 以实现提高公共服务水平, 推动我国提升治理能力和治理体系现代化。

关键词

公共服务投入, 公民参与, 公共服务满意度

The Impact of Citizen Participation, Public Service Inputs on Public Service Satisfaction

—Empirical Analysis Based on CSS2021

Shuxin Shen*, Yulian Cheng

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Jun. 20th, 2023; accepted: Sep. 18th, 2023; published: Sep. 25th, 2023

*通讯作者。

Abstract

Promoting the improvement of the quality of China's public services is one of the important issues that China focuses on in the 14th Five-Year Plan. To this end, this study uses public data from the 2021 China Social Situation Survey (CSS), and employs a binary logit model to explore the effects of citizen participation and public service investment on public service satisfaction. The study shows that: the overall level of satisfaction with public services in China is low; the degree of government investment in public services has a significant impact on public service satisfaction; and citizen participation, as an important part of public service provision, has a very significant impact on public service satisfaction. In this regard, this study proposes to build a "demand-oriented" public service supply mechanism to promote the transformation of public service supply to high quality and precision; optimize the environment for citizen participation and improve the subjectivity of citizen participation, in order to improve the level of public services and promote the modernization of our country's governance capacity and governance system.

Keywords

Public Service Provision, Citizen Participation, Public Service Satisfaction

Copyright © 2023 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

公共服务是改善人民生活生计、提升人民幸福感的重要手段之一。党的二十大中明确提及：“要健全基本公共服务体系，提高公共服务水平，增强均衡性和可及性，扎实推进共同富裕。”在十四五规划中进一步强调，要关注公共服务的薄弱环节，通过公共资源的有效供给进而实现公共服务质量的整体提高。由此可见，公共服务一直是我国持续关注的焦点问题，推进我国公共服务也将是我国提升治理能力和治理体系现代化的一大重要着力点。

当前，我国公共服务仍然面临着发展不均衡、不科学、矛盾化等多重问题，体现出我国服务型政府建设的滞后性和公共职能不到位，这也将成为中国下一阶段经济社会发展中面临的重要问题[1]。为此，本文采用2021年中国社会状况综合调查(CSS)公开数据，借助stata软件构建了公民参与、公共服务投入对公共服务满意度的影响模型。据此来探究公共服务存在的问题并给出相应的对策建议，以期来提高我国公共服务质量，为推动我国公共服务满意度的理论研究和实践应用提供一定的参考依据。

2. 文献综述与研究假设

2.1. 文献综述

公共服务满意度起源于顾客满意度，是指顾客在购买商品前的期望值与购买商品后的感知之间的状态差距，为此公共服务的满意度可以理解为公众对政府等公共部门提供公共服务和资源的满意程度[2]。公共服务满意度既是评价政府公共服务质量的重要指标之一，也是政府提供公共服务的基本目标之一，研究公共服务满意度将有利于提高政府公共服务供给的水平和质量。学者郑建军指出，公共服务满意度显示出一定的钝化效应，政府大量的投入未必能够有效地转化为居民公共服务满意度，出现了投入与满

意度不强之间的悖论[3]。

从现有研究来看, 公共服务满意度是受到许多因素影响的。有的研究根据不同的观察对象, 对他们的职业、居住地、收入、教育程度等个人特征入手探索其政治倾向和满意度之间的关联[4]。有的研究则从公共管理方入手, 探索生产方式、分配方式对公共服务满意度影响[5]。有的研究则从社会学入手, 探索公民对政府整体感知和态度对地方公共满意度的影响[6]。

综上所述, 目前学界对公共服务满意度越来越重视, 但是目前研究主要是对于公共服务满意度测评的技术路径和模型进行研究和分析, 其操作化分析较少且不够具体, 为此本文将公共服务满意度的影响因素聚焦于公共服务投入和公众参与, 通过对 2021 年 CSS 数据进行实证分析, 将公共服务满意度作为研究对象, 探究公民参与和公共服务投入对公共服务满意度的影响, 以此更好地完善公共服务体系。

2.2. 研究假设

2.2.1. 公共服务的投入程度对公共服务满意度有显著影响

随着经济实力的不断提升, 地方普遍将社会保障、医疗卫生、公共教育、社会治安、社会文化等公共服务内容纳入到公共体系建设中来, 各类公共服务的建设也成为了民生建设的核心内容。但是随着人民生活质量的逐步提升, 居民的公共需求也呈现出了个性化、差异化的特征, 导致城市的原有的公共服务资源已经很难满足居民的需求[7]。为此, 本研究就从环境治理、社会保障、教育、医疗卫生、就业、社会治安、社会文化等七个方面对公共服务投入程度进行研究, 并提出相应的研究假设 H1:

H1a: 公共服务的投入程度对公共服务满意度有显著影响

H1b: 公共服务的投入程度对公共服务满意度没有显著影响

2.3.1. 公民对于公共事务的参与程度对公共服务满意度有显著影响

政府的公共服务能力作为衡量政府的转型为服务型政府的重要指标之一, 一方面需要多元主体在市場的主导作用下参与进来, 利用恰当的公众参与帮助政府更科学地做出公共管理的决策; 一方面如果公民参与出现无序, 失效或者参与缺失等问题, 会对公共服务的评估与完善产生严重阻碍[8]。为此, 本文提出相应的研究假设 H2:

H2a: 公民对于公共事务的参与程度对公共服务满意度有显著影响

H2b: 公民对于公共事务的参与程度对公共服务满意度没有显著影响

3. 研究设计

3.1. 数据来源

本文研究的数据来源于 2021 年“中国社会状况综合调查(CSS)”的公开数据。自 2005 年开始, 中国社科院社会学研究所每两年在全国开展一次大规模、持续性的长期调查, 通过对人民群众的劳动、就业、家庭和社会生活、社会态度等方面进行调查, 为我国社会科学研究提供翔实而科学的数据。

为了保证数据分析的准确性、有效性和科学性, 本文针对各个变量数据中存在的缺失值和极端值进行了相应的清理。经评估, 笔者认为该样本数据具有可信性和大样本特征, 非常适用于本文针对公共服务满意度的研究, 为此开展进一步实证分析。

3.2. 变量选取

3.2.1. 因变量

本文研究的因变量聚焦于公共服务满意度, 采用李克特四点量表法计分。在中国社会状况综合调查问卷(CSS2021)中, 选取“D3a 您的休闲娱乐文化活动”“D6b 居住地的环境状况”“E5 总体来说的社

会保障状况”、“F3a 高考制度、公共医疗、工作与就业机会”、“G5a 总体上的社会安全状况”等七个问题, 分别对应环境、社会保障、教育、医疗、就业、社会治安等七个公共服务领域。这些领域都是公共服务中不可或缺的重要组成部分, 因此选取这七个领域的满意度评价能够准确的反映出公共服务满意度的真实体验。

本文参考蒲晓红、赵海堂学者的实证研究方式, 将各个题目的得分视为连续型变量[9], 并对其进行重新赋值, 采用“1~4”计分, 分别代表“很不满意”“不太满意”“比较满意”“很满意”, 最终将公共服务不同领域中的满意度加总构建为“公共服务满意度”变量, 以此来衡量公共服务满意度的总体水平。

3.2.2. 自变量

在本文的研究中, 核心自变量主要有两个, 分别是公共服务投入量和公众参与。

第一个核心自变量为公共服务投入量, 采用李克特四点量表法计分。在中国社会状况综合调查问卷(CSS2021)中, 选取 G3a 问题中“提供医疗卫生服务”、“为群众提供社会保障”、“保护环境, 治理污染”、“打击犯罪, 维护社会治安”、“扩大就业, 增加就业机会”、“提供优质教育资源, 保障教育公平”、“丰富群众文体活动, 发展文化体育事业”这七大问题, 分别对应环境、社会保障、教育、医疗、就业、社会治安等七个公共服务领域资源供给情况评价, 以此来衡量公共服务的投入和供给水平。在数据处理过程中, 处理缺失值, 并赋值“1~4”分, 分别代表“很不好”、“不太好”、“比较好”、“非常好”。

第二个核心自变量为公众参与, 采用李克特四点量表法。在问卷中, 选取问题“H2a. 最近2年, 您是否参与过下列事情?”, 该问题中包括“向报刊电台网络论坛等媒体反映社会问题”、“向政府部门反映意见包括通过电话邮件等形式”、“利用专业知识参与公共政策公共事务论证会”、“通过各种渠道对政府公布的政策发表个人意见”、“出席政府部门组织的有关公共政策的听证会”、“参加所在村居单位的重大决策讨论”、“参加社区组织或者自发组织的社会公益活动”等七个方面, 处理完缺失值后对变量加总赋值, 将“从未参与过下列事情”赋值为0, 将“参与过下列事情”赋值为1。

3.2.3. 控制变量

在参考了国内外文献关于公共服务满意度影响因素的研究成果后, 本文选取人口统计学为控制变量, 主要包括了性别、年龄、地区、政治面貌、教育程度、总收入等六项。在具体数据处理方面, 性别为受访者本人的性别, 其中男性被赋值为1, 女性被赋值为2。年龄是当前年份减去出生年份。政治面貌将中共党员赋值为1, 非党员赋值为0。地区变量根据中国国务院发展研究中心的划分标准, 将东部地区赋值为1; 将西部地区赋值为2; 将中部地区赋值为3。教育程度变量将小学及以下赋值为1, 初中赋值为2, 高中(包括中专、职高技校)赋值为3, 大学(包括大学专科、本科、研究生)及以上赋值为4。变量设置如表1所示。

Table 1. Variable definition and operationalization

表 1. 变量定义与操作化

变量类型	变量名称	变量测量与说明
因变量	公共服务满意度	分值 1~4 依次代表“很不满意”、“不太满意”、“比较满意”、“很满意”
自变量	公共服务的投入程度	分值 1~4 依次代表“很不好”、“不太好”、“比较好”、“很好”
	公民对于公共事务的参与程度	参与过向政府提意见赋值为1, 未参与过向政府提意见赋值为0

Continued

控制变量	性别	男性赋值为 1, 女性赋值为 2
	年龄	当前年份 - 受访者出生年份
	地区	东部地区赋值为 1, 西部地区赋值为 2, 中部地区赋值 3
	政治面貌	中共党员赋值为 1, 非中共党员赋值为 0
	教育程度	分值 1~4 依次代表小学、初中高中和大学
	总收入	对受访者总收入进行对数化处理

3.3. 分析策略

为了研究公共服务满意度, 本文采用 stata 17 软件构建了一个二元 logit 模型。因变量 *satisfaction* 是衡量公共服务满意度的指标, X 是可能影响公共服务满意度的变量, 包含了自变量和控制变量对于公共服务满意度的影响, α 是截距项, β 是自变量的参数向量, ε 是随机扰动项[10]。

模型公式: $satisfaction_i = \alpha + x_i'\beta + \varepsilon_i$

考虑到因变量公共服务满意度是一个连续型变量, 故采用逻辑回归模型进行数学建模, 这一方法相较于其他算法模型求解速度更快, 应用简单方便, 模型的可解释性强, 其结果相较于线性回归模型更加稳定, 其说服力也更强。

本文的统计分析策略包含三个步骤: 第一, 对变量进行描述性分析, 通过描述性分析能够对本研究的所有变量进行统计性分析, 包括了均值分析、标准差分析等。第二, 对自变量和控制变量进行多重共线性检验, 得到方差膨胀因子均小于 10, 说明不存在多重共线性问题, 模型稳健。第三, 为了使模型构建更加科学和稳健, 采用逐步回归的方法。首先, 先引入控制变量, 即变量性别、年龄、地区、政治面貌、教育程度、总收入等六项, 得到模型一; 其次, 在模型一的基础上引入自变量 X_1 公共服务投入度, 得到模型二; 随后, 在模型一的基础, 引入自变量 X_2 公民参与, 分析公民参与对于公共服务满意度的影响, 得到模型三; 最后, 在模型一的基础上, 引入自变量 X_1 公共服务投入度、 X_2 公民参与, 从中分析这两自变量对于公共服务满意的影响, 得到模型四。

4. 实证分析

4.1. 描述性统计

通过描述性分析可知, 当前公共服务满意度均值位于 2.97, 说明当前公共服务满意度处于“不太满意”和“比较满意”之间, 仍有较大的改进和完善的空间。本次研究的受访者平均年龄在 48 岁左右, 受教育程度介于中学和高中之间, 平均收入在 3.3 万元左右, 有一定良好的收入(描述性统计详见表 2)。

Table 2. Descriptive statistics of variables

表 2. 变量的描述性统计

变量名称	均值	标准差
公共服务满意度	2.966654	0.5828268
公共服务的投入程度	3.181728	0.6838222
公民对于公共事务的参与程度	0.234412	0.4236516
性别	1.559491	0.4964727
年龄	48.61227	14.48921
地区	1.907163	0.8513398
政治面貌	0.1006413	0.3008681

4.2. 回归分析

4.2.1. 共线性检验

在回归分析前, 我们使用了共线性检验(VIF)的方法, 来衡量各变量间的共线性关系。在检验中, 方差膨胀因子(VIF)不大于 10, 则表明共线性问题处于可控制可接受的区域; 方差膨胀系数(VIF)为 1 时, 表明各变量之间具有相互独立关系, 没有共线性问题。经共线性检验, 各变量的 VIF 均在 10 以下, 教育程度的方差膨胀因子值最, 达到 1.59; 其中, 公共服务投入程度的方差膨胀因子值最小, 达到 1.01。结果表明, 平均方差膨胀因子值为 1.18, 说明各个变量间不存在明显的共线性问题, 模型拟合状况良好(详见表 3)。

Table 3. Co-linearity test
表 3. 共线性检验

变量名称	VIF	1/VIF
公共服务的投入程度	1.01	0.991668
公民对于公共事务的参与程度	1.05	0.957580
性别	1.05	0.952124
年龄	1.43	0.700742
地区	1.02	0.979940
政治面貌	1.17	0.846464
教育程度	1.59	0.634622
总收入	1.10	0.913705
Mean VIF		1.18

4.2.2. 二元 Logit 模型

本文采用逐步回归的方法, 构建了二元 Logit 模型分析了公共服务投入和公众参与对公共服务满意度的影响, 最终 R 平方为 0.252, 回归模型如表 4 所示。

第一, 在模型 1 中我们只分析了控制变量与公共服务满意度的关系, 除了总收入之外, 其余变量显著值都小于 0.001, 说明性别、年龄、地区、政治面貌和受教育程度都会对公共服务满意度产生非常显著影响。其中, 性别、年龄和地区呈现负向影响。这说明女性和年龄越小的受访者对当前的公共服务满意度更高。同时相较于东部地区, 中西部地区更加满意当前的公共服务。而政治面貌和受教育年限则对公共服务满意度产生了正向影响, 说明学历越高对公共服务满意度越高, 中共党员相较于非党员对公共服务满意度也更高。

第二, 模型 2 在模型 1 的基础上加入核心自变量 X1 公共服务的投入程度, 通过回归模型可知, 自变量 X1 的回归系数为 0.394, 显著性 P 值小于 0.001, 说明公共服务投入度对公共服务满意度产生了显著的影响, 证明假设 H1a 通过验证, 假设 H1b 不成立。

第三, 模型 3 在模型 1 的基础上加入核心自变量 X2 公民参与。通过回归模型可知, 自变量 X2 公民参与的回归系数为 0.080, 显著性 P 值小于 0.001, 证明 H2a: 公民参与对公共服务满意度有显著影响通过检验, 假设 H2b 不成立。

模型 4 加入了所有的控制变量和自变量进行回归分析。首先, 在控制变量中, 年龄、政治面貌和受教育年限的显著性 P 值小于 0.001, 说明这三个变量对于公共服务满意度有着极为显著的影响。地区和性别的显著值 P 值小于 0.05, 说明这两个变量会在一定程度上对公共服务满意度产生影响。其次, 从自变

量的回归检验中可知, 公共服务投入度和公民参与对公共服务满意度呈现正向、强显著影响。这显示出在公共服务中, 投入多元化、精准化的公共服务, 打造方便、高效的公民参与渠道将极大地促进和优化公共服务的质量, 使得公共服务的供给更加满意当下人民的需求。通过回归模型构建, 模型 4 再一次验证了假设 H1a 和 H2a。

Table 4. Binary logit model
表 4. 二元 Logit 模型

变量名称	模型 1	模型 2	模型 3	模型 4
	公共服务满意度	公共服务满意度	公共服务满意度	公共服务满意度
性别	-0.046*** (0.012)	-0.035*** (0.010)	-0.041*** (0.012)	-0.033** (0.010)
年龄	-0.003*** (0.000)	-0.002*** (0.000)	-0.003*** (0.000)	-0.002*** (0.000)
地区	-0.027*** (0.007)	-0.016** (0.006)	-0.028*** (0.007)	-0.017** (0.006)
政治面貌	0.161*** (0.020)	0.097*** (0.018)	0.147*** (0.020)	0.090*** (0.018)
受教育年限	0.045*** (0.007)	0.054*** (0.006)	0.043*** (0.007)	0.053*** (0.006)
总收入	0.000 (0.000)	0.000 (0.000)	0.000 (0.000)	0.000 (0.000)
公共服务的投入程度		0.394*** (0.008)		0.393*** (0.008)
公民对于公共事务的参与程度			0.080*** (0.014)	0.041*** (0.012)
Constant	3.143*** (0.043)	1.774*** (0.046)	3.125*** (0.043)	1.771*** (0.046)
Observations	9725	9725	9725	9725
R-squared	0.039	0.251	0.042	0.252

Standard errors in parentheses. *** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$.

5. 研究结论与对策

5.1. 研究结论

本文根据 2021 年“中国社会状况综合调查(CSS)”的公开问卷数据, 探究了公民参与、公共服务投入对公共服务满意度的影响。根据研究结果, 我们可以得出如下结论:

第一, 我国公共服务满意度总体水平偏低, 均值在 2.966, 大部分民众对于公共服务的态度处于“不太满意”、“比较满意”, 我国公共服务有一定的改进和完善的空间。第二, 在受访者中, 女性、中共党员和高学历的受访者相较于其他受访者对公共服务的参与度更高, 满意度也更高。第三, 公共服务投入量对于公共服务满意度有着十分显著正向的影响, 说明当前社会公众对于服务型的政府依旧有着极大的需求和要求。如果公共服务无法满足社会公众的需求, 将会损害到公共服务满意度, 难以得到公民的

认可和信任。第四, 公民参与作为公共服务供给中重要的一环, 对于公共服务满意度有着十分显著正向的影响。这说明在实际生活中出现的公民参与出现无序、失效或者参与缺失等问题确实会对公共服务提升产生阻碍, 因此在后续社会治理中, 公民参与将会是值得关注的重大重要问题。

5.2. 研究结论

5.2.1. 构建“以需求为导向”的公共服务供给机制, 推动公共服务供给向高质量、精准化转变

公共服务是城市建设的重要主体内容, 城市建设过程中要强化引导作用, 推动公共服务供给向高质量、精准化转变。虽然我国的公共服务水平已经较以往有了提升和改善, 但是仍然无法完全满足公众的满意度[11]。这说明公共服务的需求正在悄然改变, 社会公众对美好生活的需要正在日益增长, 从而抑制了公共服务满意度的持续提升。

为此, 在公共服务投入中应该要着眼于不同群体日益增长的差异性需求, 以公众意愿和偏好为基础, 以需求为导向, 向社会公众提供公共物品和服务。政府要充分运用现代化信息手段, 精准把握和识别公民需求, 将有限的公共资源进行合理配置, 使得公共服务的供给和投入更加切合本地居民的需要。同时, 随着公民需求的转变, 企业和第三方组织的作用也日益凸显。通过政策引导等方式, 积极推动和引导企业和第三方组织投入到公共服务建设中, 整合社会资源, 从而促进多元供给渠道的形成, 缓解公共服务供给不足的问题, 最终构建以人民需求为导向, 以市场为依托的公共服务供给机制[12]。

5.2.2. 优化公民参与环境, 提高公民参与主体性

首先, 要增强公民责任意识, 优化公民参与环境。公民的意见和建议是提升公共服务满意度的重要手段, 因此公民应该是以主人翁的角色参与到公共服务的过程中。只有提升公民的责任意识, 才能真正的使其参与到公共服务中来。为此, 各大社区和街道要积极开展公民参与和公民责任意识的教育宣传活动, 加强社会主义核心价值观的引导[13], 在潜移默化之中形成良好的公民责任意识和公民参与氛围, 营造公民自发、主动参与治理的氛围, 更好地调动公众对公共服务的积极性, 形成有序高效的治理环境和氛围。

其次, 要建立健全以公民参与为导向的绩效评估, 提高公民参与主体性。要重视公众对公共服务满意度的评价, 把评价结果作为政府绩效考核的重要指标。建立健全以公民参与为导向的绩效评估, 把绩效考核从经济性导向转向经济性、社会性导向[4], 增强公众参与的主观能动性, 将改善公众服务的满意度转化为实际的基本责任。同时要构建公民“赋权”和参与渠道, 鼓励公民参与到公共服务的供给、监督的全过程中, 使得公民参与公共服务获得持续性的动力。

参考文献

- [1] 纪江明. 我国城市公共服务满意度指数研究——基于熵权 TOPSIS 法的分析[J]. 国家行政学院学报, 2013, 83(2): 38-46.
- [2] 谢星全. 我国省际基本公共服务满意度研究: 特征、价值与启示[J]. 现代经济探讨, 2017(2): 66-71. <https://doi.org/10.13891/j.cnki.mer.2017.02.014>
- [3] 郑建君, 马璇, 刘丝嘉. 公共服务参与会增加个体的获得感吗?——基于政府透明度与信任的调节作用分析[J]. 公共行政评论, 2022, 15(2): 42-59+196.
- [4] 冯菲, 钟杨. 中国城市公共服务公众满意度的影响因素探析——基于 10 个城市公众满意度的调查[J]. 上海行政学院学报, 2016, 17(2): 58-75.
- [5] 朱国玮. 公共服务供给绩效评价研究: 基于消费者视角的理论阐释与实证分析[M]. 北京: 中国教育文化出版社, 2006: 96.
- [6] 廖福崇. 公共服务质量与公民获得感——基于 CFPS 面板数据的统计分析[J]. 重庆社会科学, 2020, 303(2): 115-128. <https://doi.org/10.19631/j.cnki.css.2020.002.011>

- [7] 符艳萍. 居民公共服务满意度对幸福感的影响研究[D]: [硕士学位论文]. 昆明: 云南财经大学, 2023. <https://doi.org/10.27455/d.cnki.gycmc.2023.000745>
- [8] Yang, K.F. and Pandey, S.K. (2014) Public Responsiveness of Government Organizations: Testing a Preliminary Model. *Public Performance & Management Review*, **31**, 215-240. <https://doi.org/10.2753/PMR1530-9576310204>
- [9] 蒲晓红, 赵海堂. 互联网使用对公众风险感知的影响机制——基于政府回应视角[J]. 中国行政管理, 2021, 431(5): 146-154. <https://doi.org/10.19735/j.issn.1006-0863.2021.05.19>
- [10] 程志理, 刘米娜, 刘雪冰, 等. 公共体育资源、体育参与与公共体育服务满意度研究[J]. 体育与科学, 2016, 37(4): 77-87. <https://doi.org/10.13598/j.issn1004-4590.2016.04.013>
- [11] 冷品逸, 周茜. 公众参与影响了公共服务满意度吗? [J]. 当代经济, 2022, 39(9): 102-112.
- [12] 黄新华, 汪雅晨. 资本禀赋、政府角色认知与公共服务满意度——基于 CSS2019 数据的实证分析[J]. 秘书, 2022, 402(6): 60-71.
- [13] 宋怡南. 互联网使用对公共服务满意度的影响——基于 CSS2019 数据的实证研究[D]: [硕士学位论文]. 济南: 山东大学, 2022. <https://doi.org/10.27272/d.cnki.gshdu.2022.002355>