

# 农村公共基础设施农民满意度 评价研究

李闻一

(武汉纺织大学 科技处,湖北 武汉 430200)

**摘要:**农村公共基础设施的建设成效关系到中国社会主义新农村建设的成败。文章在对美国 ACSI 模型进行完善基础上,形成了农村公共基础设施农民满意度的评价模型和指标。然后,以武汉市为例,运用模糊综合评价法对农村公共基础设施农民满意度进行了评价。结果显示,尽管从总体上看,武汉市农村公共基础设施的农民满意度比较好,但令人非常满意的比例并不高。其原因有资金投入不足、涉农机构设置职能交叉、投资效益低下、质量不高和农民参与建设的主体作用不明显。最后,从构建中国农村公共基础设施管理模式、农村公共基础设施融资模式、尊重农民需求和建立农村公共基础设施项目信息披露机制等方面探讨了提高中国农村公共基础设施农民满意度的相关途径。

**关键词:**农村公共基础设施;改进的 ACSI 模型;农民满意度;评价指标;改进途径

**中图分类号:**F323.22      **文献标志码:**A      **文章编号:**1008-5831(2012)04-0009-07

农村公共基础设施是指与农村紧密相关,能长期使用的基础设施,主要包括交通、能源、通讯等物质性基础设施和教育、卫生、医疗、法律等服务性基础设施。狭义的农村公共基础设施主要指物质性基础设施。农村公共基础设施的建设状况关系到中国社会主义新农村建设的成败。近年来,国家十分重视社会主义新农村建设。如 2005 年中央发出 1 号文件——《中共中央国务院关于进一步加强农村工作提高农业综合生产能力若干政策的意见》;同年,国务院常务会议在研究 2006 年农业和农村工作时指出,要坚持以发展农村经济为中心任务,全面推进社会主义新农村建设,加大对农业和农村基础设施建设投入。为了更好地促进社会主义新农村建设,中央设立了专项资金,如 1998—2003 年,中央财政直接用于三农资金的支出累计为 9 350 多亿元,2004 年达到 2 626 亿元,2005 年达到 2 975 亿元,2006 年达到 3 397 亿元,2007 年达到 4 318 亿元,2008 年达到 5 955 亿元,2009 年达到 7 253 亿元,2010 年达到 8 580 亿元,2011 年达到 10 409 亿元,每年平均以 21.7% 的速度增长,可见中央支持新农村建设的决心之大,农村公共基础设施投入之大。尽管中国农村公共基础设施建设取得了较大的发展,但随着社会的发展,中国农村公共基础设施建设还是无法满足农民需求的变化。在

收稿日期:2012-05-19

基金项目:湖北省社会科学基金项目“地方政府项目绩效评价的对策研究”([2007]095);武汉市社会科学基金项目“武汉市农村公共基础设施绩效评价研究”(WHSK10078)

作者简介:李闻一(1974-),男,湖北洪湖人,武汉纺织大学科技处副处长,管理学教授,博士研究生,主要从事公共管理与绩效评价研究。

中国,农村公共基础设施建设主要由政府完成,企业和农民很少参与。这种不完善的供给机制不仅使农村公共基础设施供不应求,还出现与农民需求意愿脱节的现象。农村公共基础设施满意度是反映农民需求的满足程度的关键指标。由此可见,研究农村公共基础设施农民满意度问题,具有十分重要的理论价值与现实意义。这就使得对农村公共基础设施进行绩效评价成为必然。

顾客满意度是指顾客通过对某一产品或服务进行全面、深入和系统体验后,将其体验结果与预期水平进行比较后,形成的心理满足程度。该理论产生于在1985年,费耐尔(1989)博士第一次形成了完整的顾客满意度指数理论<sup>[1]</sup>,在此基础上,瑞典、美国等均建立了CSI模型<sup>[2-3]</sup>。随后,学者们系统研究了客户满意度评价指标体系和客户满意度模型<sup>[4],[5]</sup>。

在中国,顾客满意度理论的研究远远落后于发达国家,并且最先用于评价政府绩效。刘武构建了中国公共服务的顾客满意度测量指标体系<sup>[6]</sup>;曾莉认为必须以公众满意度为导向评议政府绩效<sup>[7]</sup>;青平等提出了反映农村基层干部工作满意度内部结构的BRFCS模型<sup>[8]</sup>;何小洲、周治娟认为供电企业对居民客户的服务质量会影响居民客户满意度<sup>[9]</sup>。近年来,随着新农村建设的不断深入,顾客满意度理论也被越来越广泛运用于研究农村公共服务供给满意度。何精华等分析了不同地区农村公共服务满意度存在差距的原因<sup>[10]</sup>;孔祥智、涂圣伟研究了新农村建设中农村公共品需求偏好及影响因素<sup>[11]</sup>;李强、罗仁福认为农民对环境敏感地区和非环境敏感地区的满意度有很大区别<sup>[12]</sup>;李燕凌、曾福生分析了农村公共品的农户“满意度”及其影响因素<sup>[13]</sup>;樊丽明等认为不同的公共品应实行不同的供给策略<sup>[14]</sup>;夏锋对几种典型公共服务的农民满意度进行了研究<sup>[15]</sup>;白南生等认为村民“生产型”设施的满意度优于“生活型”设施的满意度<sup>[16]</sup>;唐娟莉等认为农民对农村基础设施满意度的大小取决于这些基础设施对需求的满足程度<sup>[17]</sup>。尽管这些研究结论对本文研究提供了极为有利的帮助,但没有得出统一的、令人信服结论。同时,由于农村公共基础设施建设是一个复杂、模糊的过程,无法用具体的、精确的数字准确地判断其大小或多少,而只能用好与不好等模糊语言表示其状态。这种概念的复杂和模糊性决定了其评价结果的复杂和模糊性。这就决定了必须选择一种能对农村公共基础设施的模糊性满意度进行评价的评价方法。建立在模糊数学基础上的模糊

综合评价法因其独有的特性满足了这一要求。从目前的研究看,还没有学者运用模糊综合评价法实证研究农村公共基础设施满意度,同时国外的经验表明美国顾客满意度指数(ACSI)模型可以用于农民评价农村公共基础设施的满意度,因此本文采用模糊综合评价法对农村公共基础设施的农民满意度进行评价并以武汉市为例。但由于农村公共基础设施建设项目自身的独有特点,必须对该模型进行改进。

笔者的基本思路是:首先,根据中国农村公共基础设施的特点,对美国顾客满意度指数模型进行讨论,构建中国农村公共基础设施农民满意度评价模型;其次,基于改进的模型构建农村公共基础设施农民满意度评价指标体系;然后,选择武汉市农村公共基础设施,对其农民满意度进行评价;最后对评价结论进行分析,讨论提升农民满意度的基本途径。

## 一、农村公共基础设施农民满意度评价模型和指标体系的构建

### (一)评价模型的构建

农村公共基础设施农民满意度是指农民通过对农村公共基础设施进行全面、深入和系统的体验后,形成对农村公共基础设施的实际感受,与其预期水平相比较之后产生的愉悦或失望的心理状态。

从基本框架看,笔者构建的农村公共基础设施农民满意度模型和ACSI并无太大的差异,仍遵循“前提变量-目标变量-结果变量”这一逻辑顺序。其中农村公共工程形象、农民期望、感知质量和感知价值是农民满意度的前提变量,农民满意度是目标变量,农民信任和农民抱怨是农民满意度的结果变量(图1)。

与美国的ACSI模型相比,笔者构建的模型有自己的独特性。首先,新增了农村公共工程形象这一变量。农村公共工程形象是指农民对农村公共基础设施的一般感觉。我们认为农民对农村公共基础设施形象的认知会影响其质量预期,进而会影响农民对农村公共基础设施的满意度;其次,保留感知价值这一变量。感知价值是指在给定价格下的质量感知和给定质量下的价格感知。当前大部分农村公共基础设施如通信、有线电视、电均要付费使用,通过该变量可以测评出当前农村公共基础设施的性价比;最后,将原模型中的顾客忠诚变量改为农民对政府部门的信任。笔者认为农村公共基础设施的建设是由政府公共部门提供的,因此测评顾客是否忠诚的实际意义不大<sup>[18]</sup>。

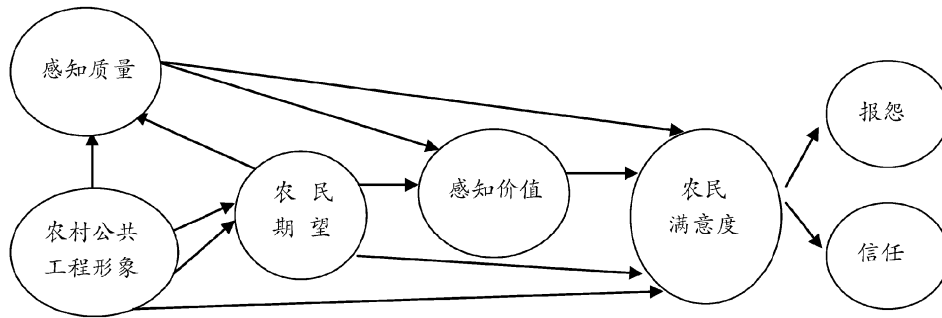


图1 农村公共基础设施农民满意度模型

(二)评价指标体系的建立

根据上述农村公共基础设施农民满意度模型, 可以将其分解为一个评价指标体系。最底层为观测变量, 上一层为潜变量。因为上述模型的所有变量

均为潜变量, 必须进行层层分解转化为观测变量, 否则无法直接观察, 每个观测变量都是相应潜变量的指标。当然, 这个评价指标体系必须结合农村实际情况进行设计。

表1 农村公共基础设施农民满意度三级评价指标

序号	指标内容	序号	指标内容
1	在当前农村基础设施修建以前,您心目中农村公共工程整体形象如何?	14	与农村基础设施的实际使用费用相比较,您认为农村基础设施的整体质量水平怎样?
2	根据实际感受,您对目前的农村公共工程整体形象如何评价?	15	从整体上看,您对农村基础设施的满意度有多高?
3	根据实际感受,您认为当前农村基础设施的总体质量水平可以打几分?	16	和您的期望相比,您对当前农村基础设施的满意度如何?
4	请您回忆一下,当初在农村基础设施建设过程中,您预期它的总体质量会达到什么水平?	17	和您心目中的理想状态相比,您对当前农村基础设施的满意度如何?
5	根据实际感受,您认为当前的农村基础设施在多大程度上提高了农民的生活质量?	18	请您思考一下,您认为今后农村公共工程整体质量提高可能性有多大?
6	请您回忆一下,当初在农村基础设施建设过程中,您预期它能在多大程度上提高农民的生活质量?	19	请您思考一下,您今后参与农村基础设施建设投资的可能性有多大?
7	根据实际感受,您认为当前的农村基础设施在多大程度上增强了农业的生产能力?	20	请您回忆一下,您是否曾经参与维护过农村基础设施?
8	请您回忆一下,当初在农村基础设施建设过程中,您预期它能在多大程度上增强农业的生产能力?	21	14题如回答“否”,请继续回答:您今后主动维护农村基础设施的可能性有多大?
9	根据实际感受,您认为当前的农村基础设施在多大程度上改善了农村的村容村貌?	22	请您回忆一下,您是否向别人抱怨过对农村基础设施的不满意?
10	请您回忆一下,当初在农村基础设施建设过程中,您预期它能在多大程度上改善农村的村容村貌?	23	请您回忆一下,您是否向有关部门投诉过农村基础设施的相关问题?
11	根据实际感受,您认为当前农村基础设施在多大程度上促使农民增收?	24	下列农村公共基础设施中,您感觉最满意的是:
12	请您回忆一下,当初在农村基础设施建设过程中,您预期它能在多大程度上促进农民增收?	25	下列农村公共基础设施中,您最希望得到改善的是:
13	与农村基础设施的实际质量水平相比较,您认为当前农村基础设施的使用费用如何?		

根据上述模型的具体内容,同时考虑农村公共基础设施建设的最终目的,即按照基本实现农业现

代化的要求,完善公共服务设施、推进现代农业建设、加大村容整治力度、加快农村社会事业发展。因

此,笔者提出了农村公共基础设施农民满意度评价指标体系。该评价指标体系体现了政府、市场和公众之间的关系,即农村公共基础设施的供应者与顾客之间的关系,F·J·库珀认为这种关系“以顾客满意度为基础来定义市场责任机制”,更加强调农民这个顾客的意愿和满意度,从而建立了评价农村公共基础设施是否体现农民意愿的机制。尤其是在中国目前民主法制制度尚不完善,政府投资占主导地位,地方和部门利益博弈错综复杂的条件下,对于促进农村公共基础设施配置的社会福利与公平最大化,全面推进社会主义新农村建设具有重大现实意义。

笔者提出的农村公共基础设施农民满意度评价指标体系分为三个层级,每个层级的评价指标均分解为下一层级的评价指标,其中第三层指标体系作为调查问卷中的具体问题,通过实地调查获得一手数据。二级指标主要包括:农村公共工程形象、农民期望、农民满意度、感知价值、感知质量和农民信任。三级指标的内容如表1。

## 二、农村公共基础设施农民满意度评价——以武汉为例

本部分在上述指标的基础上,运用实地调查数据,对湖北省武汉市农村公共基础设施农民满意度进行评价。

### (一)评价方法选择

评价分析数据使用项目组实地问卷调查得到的相关数据。

#### 1. 权重的确立

笔者所使用的数据来自于对武汉八个镇级农村公共基础设施农民满意度的实地调查。调查共发放300份问卷,问卷分布情况是:黄陂区、江夏区、汉南区、洪山区、东西湖区和青山区因为其农村公共基础设施建设起步较早,所以每个区发放40份;蔡甸区、新洲区每区发放30份。收回问卷278份,回收率达92.7%。其中有效问卷为244份,有效率达81.3%。有效试卷分布情况是:黄陂区35份、江夏区36份、汉南区32份、洪山区35份、蔡甸区31份、新洲区25份、青山区24份和东西湖区26份。在综合考虑指标的选择、数据的获取、各指标之间关系等方面原因后,本研究采用问卷调查法确定各指标的权重。在综合有关被采访意见的基础上,本模型最终权重确定结果是:

$$A = (0.25, 0.20, 0.15, 0.10, 0.10, 0.20)$$

$$A_1 = (0.20, 0.20, 0.20, 0.15, 0.15, 0.10)$$

$$A_2 = (0.15, 0.25, 0.20, 0.20, 0.10, 0.10)$$

$$A_3 = (0.30, 0.25, 0.30, 0.15)$$

$$A_4 = (0.15, 0.30, 0.30, 0.25)$$

$$A_5 = (0.20, 0.20, 0.20, 0.20, 0.20)$$

$$A_6 = (0.25, 0.30, 0.20, 0.10, 0.15)$$

这里所确定的权重是各元素相对于其上一层级元素的相对重要性权值。这些权值确立的依据有以下几点:首先,中国目前农村公共基础设施的首要问题是解决农民对农村公共基础设施的形象评价和满意度,尤其是农民对农村公共基础设施的形象评价,因此农民对农村公共基础设施的形象评价问题的权重较大;其次,由于增加农村公共基础设施主要是解决农民现实问题,满意度就成为相当重要的措施,所以它们的权重也较大;最后,由于质量和价值要在长时期之后才能体现,所以感知价值和感知质量的比重就相对较小。

### 2. 模糊判断矩阵的确定

确定模糊判断矩阵就是根据各指标的具体内容对各指标进行评价。每个指标的评价集组合在一起形成一个模糊判断矩阵。现在根据指标的具体内容对各指标进行评价,并给出各指标的评价集( $R_i, i = 1, 2, 3, 4, 5, 6$ )。

$$R_1 = \begin{bmatrix} 0.30 & 0.20 & 0.20 & 0.10 & 0.10 \\ 0.10 & 0.25 & 0.30 & 0.25 & 0.10 \\ 0.10 & 0.15 & 0.40 & 0.20 & 0.15 \\ 0.10 & 0.20 & 0.30 & 0.20 & 0.10 \\ 0.15 & 0.35 & 0.20 & 0.20 & 0.10 \\ 0.10 & 0.20 & 0.40 & 0.15 & 0.15 \end{bmatrix}$$

$$R_2 = \begin{bmatrix} 0.10 & 0.25 & 0.25 & 0.20 & 0.20 \\ 0.15 & 0.25 & 0.30 & 0.20 & 0.10 \\ 0.10 & 0.20 & 0.30 & 0.25 & 0.15 \\ 0.15 & 0.25 & 0.35 & 0.15 & 0.10 \\ 0.10 & 0.15 & 0.40 & 0.20 & 0.15 \\ 0.05 & 0.25 & 0.35 & 0.20 & 0.15 \end{bmatrix}$$

$$R_3 = \begin{bmatrix} 0.15 & 0.25 & 0.35 & 0.20 & 0.05 \\ 0.20 & 0.25 & 0.35 & 0.15 & 0.05 \\ 0.25 & 0.35 & 0.20 & 0.15 & 0.05 \\ 0.10 & 0.20 & 0.35 & 0.20 & 0.15 \end{bmatrix}$$

$$R_4 = \begin{bmatrix} 0.10 & 0.15 & 0.40 & 0.20 & 0.15 \\ 0.15 & 0.25 & 0.30 & 0.20 & 0.10 \\ 0.15 & 0.35 & 0.20 & 0.25 & 0.15 \\ 0.15 & 0.25 & 0.25 & 0.20 & 0.15 \end{bmatrix}$$

$$R_5 = \begin{bmatrix} 0.05 & 0.10 & 0.30 & 0.35 & 0.20 \\ 0.10 & 0.15 & 0.40 & 0.25 & 0.10 \\ 0.10 & 0.20 & 0.40 & 0.25 & 0.05 \\ 0.15 & 0.30 & 0.25 & 0.20 & 0.10 \\ 0.10 & 0.20 & 0.35 & 0.25 & 0.10 \end{bmatrix}$$

$$R_6 = \begin{bmatrix} 0.05 & 0.10 & 0.25 & 0.40 & 0.20 \\ 0.05 & 0.15 & 0.40 & 0.25 & 0.15 \\ 0.15 & 0.35 & 0.25 & 0.15 & 0.10 \\ 0.15 & 0.25 & 0.35 & 0.15 & 0.05 \end{bmatrix}$$

(二)综合评价

由第三步得到的权重和第四步得到的单因素模糊评价判断矩阵,进行如下的综合评价:  $B_i = A_i \times R_i = (b_{i1}, b_{i2}, b_{i3}, b_{i4}, b_{i5}, b_{i6}), (i = 1, 2, 3, 4, 5, 6)$

$$\text{而 } B = A \times R = \begin{bmatrix} B_1 \\ B_2 \\ B_3 \\ B_4 \\ B_5 \\ B_6 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} A_1 \times R_1 \\ A_2 \times R_2 \\ A_3 \times R_3 \\ A_4 \times R_4 \\ A_5 \times R_5 \\ A_6 \times R_6 \end{bmatrix}$$

$= (b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6)$

$B_1 = A_1 \times R_1 =$

$(0.1475, 0.2225, 0.2950, 0.1850, 0.1150)$

$B_2 = A_2 \times R_2 =$

$(0.1175, 0.2290, 0.3175, 0.1600, 0.1550)$

$B_3 = A_3 \times R_3 =$

$(0.1400, 0.2725, 0.3050, 0.1675, 0.0650)$

$B_4 = A_4 \times R_4 =$

$(0.1425, 0.2950, 0.2725, 0.2150, 0.1350)$

$B_5 = A_5 \times R_5 =$

$(0.1000, 0.1900, 0.3400, 0.2000, 0.1100)$

$B_6 = A_6 \times R_6 =$

$(0.0950, 0.1815, 0.2825, 0.2425, 0.1350)$

所以

$R =$

$$\begin{bmatrix} 0.1475 & 0.2225 & 0.2950 & 0.1850 & 0.1150 \\ 0.1175 & 0.2290 & 0.3175 & 0.1600 & 0.1550 \\ 0.1400 & 0.2725 & 0.3050 & 0.1675 & 0.0650 \\ 0.1425 & 0.2950 & 0.2725 & 0.2150 & 0.1350 \\ 0.1000 & 0.1900 & 0.3400 & 0.2000 & 0.1100 \\ 0.0950 & 0.1815 & 0.2825 & 0.2425 & 0.1350 \end{bmatrix}$$

因此

$B = A \times R = (0.25, 0.20, 0.15, 0.10, 0.10, 0.20)$

$$\begin{bmatrix} 0.1475 & 0.2225 & 0.2950 & 0.1850 & 0.1150 \\ 0.1175 & 0.2290 & 0.3175 & 0.1600 & 0.1550 \\ 0.1400 & 0.2725 & 0.3050 & 0.1675 & 0.0650 \\ 0.1425 & 0.2950 & 0.2725 & 0.2150 & 0.1350 \\ 0.1000 & 0.1900 & 0.3400 & 0.2000 & 0.1100 \\ 0.0950 & 0.1815 & 0.2825 & 0.2425 & 0.1350 \end{bmatrix}$$

所以,  $B = (0.126, 0.227, 0.301, 0.193, 0.121)$

由于  $b_1 + b_2 + b_3 + b_4 + b_5 + b_6 = 0.968 < 1$ , 所

以必须对上述批判指标进行归一化处理,处理后的最终结果是:

$B' = (0.13, 0.235, 0.311, 0.199, 0.125) = \{ \text{非常满意, 比较满意, 满意, 一般满意, 不满意} \}$

(三)评价结果

农民对武汉市农村公共基础设施的满意度总体来说是比较好的。其中,农民满意度较高的比例达到了67.6%。具体来说,非常满意的占13%,比较满意的占23.5%,满意的占31.1%,一般满意的占19.9%,不满意的只有12.5%。

三、结论

可以认为,提高农村基础设施农民满意度,就必须对中国新农村建设中的农村基础设施农民满意度进行评价。本文使用模糊综合评价法对武汉市周边八个镇级农村的农村公共基础设施的农民满意度进行了评价。结果表明,武汉市农村公共基础设施的农民满意度总体上较好。其中,非常满意的占13%,比较满意的占23.5%,满意的31.1%,一般满意的占19.9%,不满意的只有12.5%。但农民非常满意的只占13%,比较满意的也只有23.5%,这说明尽管从总体上看,武汉市农村公共基础设施的农民满意度比较好,但令人“非常满意”的比例并不高。

究其原因,主要有以下几点:首先,统筹协调不力,资金投入仍显不足。总体来说,中国农村公共基础设施和环境建设与实际状况相比仍显投入不足,农村公共基础设施与环境建设较为薄弱;涉农机构设置职能交叉,涉农资金掌管于多个职能部门。其次,目的性不强,投资效益低下。以武汉市为例,在农民最希望改善的农村公共基础设施中,环保、沼气和道路的比重最大,三者的比重分别是30.4%、22.4%和21.8%。但现实中,农民只对道路建设的满意度较大,有41.7%,而对环境和沼气的满意度分别只有3.4%和0.5%。再次,农村公共基础设施建设作用不大,质量不高。在武汉市,农民对现有农村公共基础设施所起作用方面的满意度并不高,满意度达到平均水平的只有70%左右,非常满意的比例不到10%。只有63.3%的农民对农村公共基础设施的质量水平基本满意。最后,农民参与建设的主体作用尚未显现。一些新农村建设点规划脱离农村生产生活实际,群众满意度低,参与的积极性不高,农民总体参与程度不高。调查表明,在武汉市,74.3%的农民愿意投资农村公共基础设施,80.7%的农民会主动保养农村公共基础设施。

考虑世界先进经验,我们认为可以从以下方面提高中国农村公共基础设施农民满意度。

第一,构建中国农村公共基础设施管理模式。该管理模式可概括为“1+4+N”管理模式。其中,“1”是成立农村公共基础设施项目管理委员会,主要职能是制定有关政策与法规,对重大项目进行论证、选择和招标,对融资方案进行评估,营造地方政府项目市场运作的良好环境,对各控股公司进行全面监控和管理;“4”是成立基础设施投资开发公司、新农村建设开发公司、产业发展公司、风险投资公司,分别负责水电设施、高速公路、沼气建设、农田水利等项目,文教卫等项目;“N”是成立和发展一批高质量的第三方代建公司、咨询公司、造价公司和评标公司等。该管理模式有利于确立“投、建、管、用”四方主体,降低农村公共基础设施投资与建设风险,以农民需求为导向,有效解决工程质量、工期、投资失控等现存问题,提高农民满意度。

第二,创新中国农村公共基础设施融资模式。目前,中国农村公共基础设施主要采用政府财政主导型融资模式或政府确立某项工作主题而要求政府各级机关和事业单位参与融资与建设,带来融资模式单一且融资成本和风险大、项目后期缺乏保养与维护、农民参与积极性不高等系列问题,这就需要创新中国农村公共基础设施融资模式,这将有利于整合各类资源、降低融资成本、提高融资评价级别与项目效率和质量,从而提高农民参与的积极性与满意度。具体措施如下:对于经营性农村公共基础设施,可以采用证券化融资模式、融资租赁模式和集合委托贷款融资模式。该类融资方式可以较好地解决某些项目前景良好、未来收益稳定,但在建设阶段需要大量资金投入的项目;对于准经营性农村公共基础设施,可以采用银行信贷融资、PPP模式、融资租赁等,由政府财政予以补贴或实行优惠政策,从而项目融资风险相对较小;对于非经营性农村公共基础设施,可以采用政府财政主导型融资模式、“收益权”质押贷款模式等项目融资模式<sup>[19]</sup>。

第三,项目安排的优先顺序应以农民需求为基本准则。在农村公共基础设施建设过程中,要切实按照农民需求安排建设项目,首先要通过道路建设解决农民出行,然后,重视农村垃圾和污染源处理问题。只有按照农民需求的优先顺序进行农村公共基础设施建设,才能得到农民的支持,提高其满意度。

第四,建立农村公共基础设施项目信息披露机制。首先,严格管理各项资金,确保每笔资金效用的最大发挥;其次,加强监督和管理,实现责任落实到负责人制度,着力提高农村公共基础设施的质量;再次,加强信息披露制度建设,让农民及时全面了解农

村公共基础设施资金用途、质量等信息,增强农民的参与感。

#### 参考文献:

- [1]李燕凌.农村公共品供给效率实证研究[J].公共管理学报,2008,5(2):14-23.
- [2]FORNELL D,LARCKER F. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error [J]. Journal of Marketing Research,1983(18):39-50.
- [3]OLIVER R L. Dissatisfaction and complaining behavior[J]. Journal of Consumer Satisfaction,1980(2):1-6.
- [4]HONG Y H, JIAN L I, YUN X G, et al. Design of customer satisfaction measurement index system of EMS service [J]. Journal of China Universities of Posts and Telecommunications,2006(1):109-113.
- [5]S. H. HSU. Developing an index for online customer satisfaction: adaptation of American customer satisfaction index [J]. Journal of Expert Systems with Applications,2008(3):3033-3042.
- [6]刘武,杨雪.论政府公共服务的顾客满意度测量[J].东北大学学报:社会科学版,2006,8(2):129-132.
- [7]曾莉.基于公众满意度导向的政府绩效评估[J].学术论坛,2006(6):48-51.
- [8]青平,李崇光,吴乐.农村基层干部工作满意度实证分析[J].农业经济问题,2008,29(7):62-71.
- [9]何小洲,周治娟,供电服务质量属性分析及其对居民客户满意感影响程度研究[J].重庆大学学报:社会科学版,2011(3):76-81.
- [10]何精华,岳海鹰,杨瑞梅,等.农村公共服务满意度及其差距的实证分析——以长江三角洲为案例[J].中国行政管理,2006(5):91-95.
- [11]孔祥智,涂圣伟.新农村建设中农户对公共物品的需求偏好及影响因素研究——以农田水利设施建设为例[J].农村经济问题,2006(10):10-16.
- [12]李强,罗仁福,刘承芳,等.新农村建设中农民最需要什么样的公共服务——农民对农村公共物品投资的意愿分析[J].农业经济问题,2006(10):15-20.
- [13]李燕凌,曾福生.农村公共品供给农民满意度及其影响因素分析[J].数量经济技术经济研究,2008(8):3-18.
- [14]樊丽明,解垚,石绍宾.基于农户视角的农村公共品供需均衡研究[J].当代经济科学,2008,30(5):56-64.
- [15]夏锋.千户农民对农村公共服务现状的看法——基于29个省份230个村的入户调查[J].农业经济问题,2008,29(5):68-73.

- [16] 白南生,李靖,辛本胜. 村民对基础设施的需求强度和融资意愿—基于安徽凤阳农村居民的调查[J]. 农业经济问题,2007,28(7):49-53.
- [17] 唐娟莉,朱玉春,刘春梅. 农村公共服务满意度及其影响因素分析—基于陕西省32个乡镇67个自然村的调研数据[J]. 当代经济科学,2010,32(1):110-117.
- [18] 李闻一,许鲲鹏. 农村公共基础设施农民满意度模型及评价指标构建研究[J]. 湖北第二师范学院学报,2011,28(5):74-76.
- [19] 李闻一. 湖北省地方政府项目融资模式的构建[J]. 湖北社会科学,2010,279(3):59-61.

## Study on Evaluation of Farmers Satisfaction of the Rural Public Infrastructure

LI Wenyi

(Scientific Technology Section, Wuhan textile University, Wuhan 430200, P. R. China)

**Abstract:** The effectiveness of the rural public infrastructure relates to the success or failure of China's new socialist countryside construction. Based on the U. S. ACSI model, the paper presented the evaluation model and indicators of satisfaction of the rural public infrastructure. Then, the case of Wuhan city, the paper used fuzzy comprehensive method to evaluate the satisfaction of the rural public infrastructure. The results showed that, although the satisfaction of the rural public infrastructure in Wuhan City was better, but its very satisfaction was not high. The reason, are insufficient capital investment, agriculture-related institutions overlapping functions, low efficiency of investment, low of quality and the main role of farmers' participation in the rural public infrastructure not obvious. Finally, from building rural public infrastructure management model, rural public infrastructure financing model, to respect for the needs of farmers and projects information disclosure mechanism of the rural public infrastructure, and other aspects are discussed to improve the way of the satisfaction of the rural public infrastructure.

**Key words:** the rural public infrastructure; improved ACSI model; farmers satisfaction; indicators; approach to improvement

(责任编辑 彭建国)