

农村宅基地退出农户满意度影响因素研究

——基于四川省典型地区的调研数据

李敏 冯月 唐鹏¹

(四川大学公共管理学院, 四川 成都 610065)

【摘要】:借鉴顾客满意度指数分析框架,构建农村宅基地退出农户满意度影响因素模型,并应用四川省典型地区的农户调研数据,通过结构方程模型进行实证检验,分析表明:农户满意度主要取决于农户对宅基地退出的感知质量和感知价值,地方政府形象尤其村委会形象对农户满意度具有显著的正向直接影响,可靠性、合理性、宣传与参与度以及家庭资源禀赋通过影响农户的感知质量对农户满意度产生正向间接影响,农户满意度对农户的政策认同和农户抱怨分别有显著的正向和负向影响。因此,应完善农村宅基地退出政策及配套制度以提高农户宅基地退出的经济社会净福利,加强地方政府尤其是村委会廉政、勤政建设以改善政府形象,完善政策执行机制、规范政策执行行为以提高农户的政策感知质量。

【关键词】:宅基地退出 农户满意度 感知质量 感知价值 政府形象 政策执行

【中图分类号】:F321.1 **【文献标志码】:**A **【文章编号】:**1674-8131(2019)05-0045-10

一、引言

针对我国农村宅基地利用普遍存在的规模大、面积超标、一户多宅、闲置低效等问题^[1-3],各级政府积极推进农村宅基地退出工作。2015年农村三项土地制度改革试点工作正式启动以后,宅基地退出在试点地区得到了更加积极的推进。据统计,截至2017年6月,全国15个试点地区已有7万户退出宅基地^[4]。伴随着宅基地的大规模退出,如何保障农户合法权益成为关注焦点。西方新公共管理理论认为,只有公众认可的、满意度高的公共产品和服务,才是最有效率的^[5-6],公民满意是政府管理追求的重要目标之一。农户作为农村宅基地的实际占有者和使用者,不仅是农村宅基地退出的直接利益相关者、直接感受者^[7],也是农村宅基地退出政策的直接“消费者”,其满意度能直接地反映该项改革的实施绩效。因此,深入研究农户对宅基地退出的满意度及其影响因素,将有助于提升农村宅基地制度改革绩效和进一步推进农村宅基地退出。

¹收稿日期:2019-04-11;修回日期:2019-06-15

基金项目:四川省农村发展研究中心资助项目(CR1917);教育部人文社会科学基金资助项目(13YJA630044);四川省国土资源厅科技项目(KJ-2016-14)

作者简介:李敏(1968),女,四川达州人;副教授,主要从事土地制度与管理研究;E-mail:lim36@163.com。

通讯作者:唐鹏(1986),男,四川南充人;讲师,博士,主要从事土地经济与制度研究;E-mail:tp2han@163.com。

目前,有关宅基地退出农户满意度的研究还不系统,主要针对宅基地置换和农村居民点整理,评价的满意度维度和选取的影响因素也各不相同。比如,胡小芳等(2014)和章晓曼(2016)从建筑环境、基础设施环境、生活环境等方面评价农户退出宅基地后对居住环境的满意度^[8-9];周小平等(2015)从农户个人特征、家庭特征、宅基地特征、安置房特征、生活条件和相关政策5个方面分析影响农户宅基地置换满意度的主要因素,认为影响程度最大的因素是职业培训^[10];付文凤等(2017)分析发现,自身和家庭禀赋特征、成本效益因素及政策认知等是影响农村居民点整理中农户补偿满意度的主要因素^[11];马晓铭等(2016)分析发现,农户的宅基地征地满意度受到农村集体经济实力、征地前建筑质量、征地程序满意度、征地补偿方式、征地补偿价格等的显著影响^[12];杨丽霞等(2018)研究发现,虽然宅基地退出较大地提升了农户的居住福利水平,但是由于居住高层带来的生活不便以及生活方式的改变使得农户对当前状态并没有退出前满意^[13];胡银根等(2018)基于宅基地“双有偿”的分析认为,农户退出宅基地后实际生活水平提高越多或对有偿退出政策的满意度越高,其在宅基地“双有偿”中就越倾向于有偿退出^[14]。

总体来说,由于研究视角和目的的不同,现有研究在选取宅基地退出农户满意度的影响因素上有所区别,而且没有从整体上构建一个完整统一的分析框架;研究方法也大多局限于层次分析法、模糊综合评价法和Logistics回归模型,不能反映宅基地退出过程中农户满意度的形成机制及其影响机理,从而未能阐释清楚各影响因素间的相互关系。有鉴于此,本文借鉴顾客满意度指数(CSI)分析框架,构建农村宅基地退出农户满意度影响因素模型,并结合四川省典型地区的调研数据,运用结构方程模型(SEM)进行实证分析,不仅从理论上厘清农户宅基地退出满意度的形成路径,而且进一步探析各因素的影响机理及影响程度,进而为进一步有效提高农户满意度、积极推进农村宅基地退出工作提供经验借鉴和政策参考。

二、理论模型与变量测量

1. 农村宅基地退出农户满意度影响因素模型构建

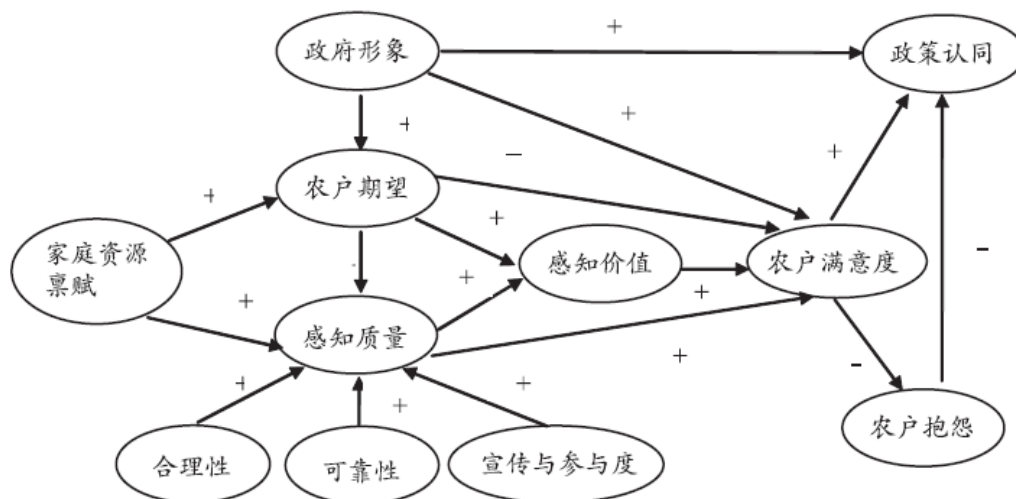
顾客满意度指数(CSI)将满意度的衡量指数化,是对各种类型和各个层次具有代表性的顾客满意程度的综合评价指数,被广泛应用于公共服务质量和政策满意度评价。本文借鉴相关领域的CSI理论和实证研究成果,在分析农户满意度形成路径的基础上构建农村宅基地退出农户满意度影响因素模型。农户对某项政策或某一事项的满意度主要是在其对未来期望收益与实际收益进行比较的过程中形成的,其中,农户的期望通常由其家庭资源禀赋和对政府形象的感知共同决定。如果农户实际得到的收益达到了期望,则农户就会满意;而在没有达到期望的情况下,农户还会进行公平性比较。公平性比较包括横向比较和纵向比较:横向比较就是把自己与别人进行比较,看是否公平,觉得公平时就会相对感到满意;纵向比较就是对现在与过去进行比较,即收益与成本的比较,如果收益大于成本,就会觉得公平,进而会相对满意。此外,在比较的过程中,农户还会考虑政策或事项本身是否有意义、是否合理等,如果觉得有意义且合理,也会感到满意。同时,农户是否感到满意,不仅是农户的主观感受和评价,还会有具体的表现。当农户满意时会对政策或事项产生认同,并提高参与的积极性;反之,不满意时就会对政策或事项产生抱怨,表现出消极的态度。

在构建农村宅基地退出农户满意度影响因素模型时,本文根据我国农村宅基地退出实践,做了一些修改和补充:一是考虑到政府和村委会在宅基地退出中起到了关键的作用,因此在模型中把“企业形象”这一变量改为“政府形象”^[15],并分为“中央政府形象”“地方政府形象”和“村委会形象”三个层级,用以分析不同层级政府形象可能具有的差异性影响。二是由于家庭资源及经济情况会对农户行为产生重要影响^[16-17],而宅基地退出的最终决策一般是由整个家庭商讨决定的,所以农户是否退出宅基地以及宅基地退出满意度受到家庭整体的资源、知识、经济水平以及社会能力等因素的影响。此外,宅基地本身就是一种实实在在的实体资源,是农户重要的生产生活场所,也是农户重要的资产资源。因此,本文增加“家庭资源禀赋”这一变量作为农户满意度的前置因素之一,并形成“家庭资源禀赋→农户期望”和“家庭资源禀赋→感知质量”两条路径。三是本文特别增加并突出了“感知价值”这一变量^②,原因是农户的宅基地退出满意度很大程度上取决于其对退出后成本与收益的比较,如果退出后获得的收益大于退出的成本,那么农户对宅基地退出就是满意的;当然,也要综合考虑“农户期望”和“感知质量”对农户“感知价值”的

^②①感知质量侧重于质量评价,而感知价值侧重于价值评估。农户宅基地退出过程中所感知到的实际结果是否满足其自身的需求会直接影响农户的满意度;而在既定的质量下,农户还会对宅基地退出政策进行评价,也会对获得的收益与付出的成本进行比较,若农户感到公平或值得就会满意。

影响。因此增加了“感知价值→农户满意度”这一路径。

图 1 是本文构建的农村宅基地退出农户满意度影响因素模型,给出了各个变量之间的影响路径和预期方向。该模型主要由“家庭资源禀赋”“政府形象”“农户期望”“感知质量”“感知价值”“农户满意度”“政策认同”“农户抱怨”8 个变量组成,其中“家庭资源禀赋”“政府形象”“农户期望”“感知质量”“感知价值”是影响农户满意度的前置因素,“农户抱怨”和“政策认同”是农户满意度的后向结果。另外 3 个变量“可靠性”“合理性”“宣传与参与度”是影响“感知质量”的质量因子,主要用以测量在宅基地退出过程中影响农户感知质量的政策及实施因素。



注:图中+和-表示变量间的预期影响方向,分别代表正向影响和负向影响。

图 1 农村宅基地退出农户满意度影响因素模型

2. 变量测量

结构方程模型能够较好地解释各变量之间复杂的相互关系,并有效区别前置因素、后向结果和直接因素,因此,本文采用结构方程模型进行实证分析。在结构方程模型中,通常把那些不能直接、准确测量的变量称为潜变量,把能直接测量的变量称为显变量或观测变量(即标识指标)。农村宅基地退出农户满意度影响因素模型中的11个变量都属于潜变量;借鉴国内相关文献的量表设计^[18-21],并结合农村宅基地退出的实际情况,本文选择33个观测变量来表征11个潜变量。由于结构方程模型要求变量数据为有序离散型,需要对家庭资源禀赋的各观测变量进行赋值,其他观测变量则采用李克特5点量表进行测量。具体变量及含义和赋值如表1所示。

三、实证分析

1. 数据来源与样本特征

选取四川省泸县、邛崃市、郫都区三个地区进行调查分析,这三个地区都是四川省农村宅基地改革的主要试点区。其中,泸县和郫都区是国家确定的农村“三块地”制度改革试点地区,泸县最开始主要试点农村宅基地取得、有偿使用、有偿退出、抵押贷款等方面的改革;郫都区最开始主要试点集体建设用地入市的制度改革,后来也试点农村宅基地流转、退出、抵押贷款等制度改革。同时,邛崃市和郫都区同在成都市的管辖下,较早结合城乡统筹、土地综合整治、小城镇建设、新村建设、高标准农田建设等政策探索宅基地退出机制。这三个地区在宅基地退出工作中已经积累了大量的经验,具有较强的调研价值。调研时间是2018年9—11月,调研样本采用随机抽样获得;调研样本村共计24个,其中泸县8个村、邛崃市12个村、郫都区4个村,共发放问卷310份,回收有效问

卷290份, 问卷有效率为93. 55%。样本农户特征分布特点见表2, 年龄集中在46~75岁, 文化程度集中在小学及小学以下水平, 家庭规模以5~7人为主, 符合当前农村地区实际情况, 具有一定代表性。

表 1 变量测量指标与赋值方法

潜变量	观测变量	观测变量含义及单位	赋值说明
家庭资源禀赋	受教育程度	受访农户拥有的学历水平	小学及以下=1, 初中=2, 高中=3, 职校、中专=4, 本科(大专)及以上=5
	外出打工比重	农户家庭中外务工人员人数占家庭总人数的比重	0=1; (0, 0. 3]=2, (0. 3, 0. 5]=3, (0. 5, 0. 7]=4, (0. 7, 1]=5
	家庭年纯收入	家庭年收入与家庭年支出的差额/万元	≤1=1, (1, 3]=2, (3, 5]=3, (5, 7]=4, >7=5
	宅基地面积	家庭所拥有的宅基地面积/平方米	≤10=1, (100, 200]=2, (200, 300]=3, (300, 400]=4, >400=5
	承包地面积	家庭人均承包地面积/亩 ⁽¹⁾	≤0. 5=1, (0. 5, 0. 8]=2, (0. 8, 1]=3, (1, 1. 5]=4, >1. 5=5
政府形象	中央政府形象	农户对中央政府形象好坏的认知	非常差~非常好: 对应分值 1~5 分
	地方政府形象	农户对地方政府形象好坏的认知	非常差~非常好: 对应分值 1~5 分
	村委会形象	农户关于村委会形象好坏的认知	非常差~非常好: 对应分值 1~5 分
农户期望	整体期望	农户对宅基地退出会给家庭带来正向影响的期望	非常低~非常高: 对应分值 1~5 分
	价格补偿期望	农户对获得退出补偿价格的期望	非常低~非常高: 对应分值 1~5 分
	生活质量期望	农户对宅基地退出后家庭生活水平改善的期望	非常低~非常高: 对应分值 1~5 分
感知质量	满足需求	宅基地退出能够满足农户在医疗、基础设施等方面的需求	完全不赞同~完全赞同 ⁽²⁾ : 对应分值 1~5 分
	福利改善	农户能够在宅基地退出过程中获得家庭福利改善的机会	完全不赞同~完全赞同: 对应分值 1~5 分
宣传与参与度 (质量因子)	政策宣传	政府对宅基地退出政策进行了有效宣传	完全不赞同~完全赞同: 对应分值 1~5 分
	问题解决	村委会解决农户在宅基地退出过程中所遇到的问题	完全不赞同~完全赞同: 对应分值 1~5 分
	决策民主	农户在宅基地退出过程中拥有自主决策权	完全不赞同~完全赞同: 对应分值 1~5 分
合理性 (质量因子)	补偿政策合理	有关补偿政策的合理性、公平性	非常不合理~非常合理: 对应分值 1~5 分
	安置政策合理	相关安置政策的合理性、公平性	非常不合理~非常合理: 对应分值 1~5 分

续表 1

潜变量	观测变量	观测变量含义及单位	赋值说明
可靠性 (质量因子)	补偿发放	政府及时发放补偿款	完全不同意~完全赞同: 对应分值 1~5 分
	合同签订	宅基地退出过程中有关合同签订的规范性、合法性	非常不规范~非常规范: 对应分值 1~5 分
	程序规范	宅基地退出程序的合法规范性	非常不规范~非常规范: 对应分值 1~5 分
	过程透明	宅基地退出过程中政策执行的透明度	非常不透明~非常透明: 对应分值 1~5 分
感知价值	总成本感知	农户对宅基地退出所付出的总成本的感知	非常不满意~非常满意: 对应分值 1~5 分
	总收益感知	农户对宅基地退出后获得的总收益的感知	非常不满意~非常满意: 对应分值 1~5 分
农户满意度	整体满意度	农户对宅基地退出整体情况的满意感	非常不满意~非常满意: 对应分值 1~5 分
	期望满意度	农户通过对宅基地退出实际情况与事先预期状况进行对比后产生的满意感	非常不满意~非常满意: 对应分值 1~5 分
	理想满意度	农户对宅基地退出实际情况与理想状况进行对比中所产生的满意感	非常不满意~非常满意: 对应分值 1~5 分
政策认同	正面评价	农户对宅基地退出感到满意时, 会对宅基地退出政策做出正面评价	完全不同意~完全赞同: 对应分值 1~5 分
	主动宣传	农户对宅基地退出感到满意时, 会主动向他人宣传宅基地相关政策	完全不同意~完全赞同: 对应分值 1~5 分
	农户信任	农户对宅基地退出感到满意时, 会对政府或政策感到信任	完全不同意~完全赞同: 对应分值 1~5 分
农户抱怨	投诉想法	若农户对宅基地退出存在不满, 时常会有向上级部门进行投诉或上访的想法	完全不同意~完全赞同: 对应分值 1~5 分
	生人抱怨	若农户对宅基地退出存在不满, 时常会向陌生人抱怨	完全不同意~完全赞同: 对应分值 1~5 分
	熟人抱怨	若农户对宅基地退出存在不满, 时常会向亲戚朋友抱怨	完全不同意~完全赞同: 对应分值 1~5 分

注: (1) 因调研对象习惯于以“亩”为单位计量承包地面积, 为保持数据的简洁性, 此处未使用法定计量单位(1公顷=15亩)。

(2) “完全不同意~完全赞同”表示农户对该观点的认同程度。

表 2 样本基本情况

	样本	频次	频率/%		样本	频次	频率/%
性别	男	122	42.1	文化	本科(大专)及以上	8	2.8
	女	168	57.9		职校、中专	4	1.4
	≤35	21	7.3		高中	16	5.5

年龄	36~45	38	13.1	程度	初中	73	25.1
	46~60	119	41.0		小学及以下	189	65.2
	61~75	94	32.4	家庭	2~4	130	44.9
	>76	18	6.2		5~7	151	52.1
				人口数	≥8	9	3

2. 数据信度与效度检验

数据信度检验是对数据可靠性的测度,通常以Cronbach's α 系数值不小于0.6为标准^[22]。对各组潜变量进行检验,Cronbach's α 系数在0.721~0.882之间,表明调研数据具有较好的信度。效度检验是对观测变量正确性的测度,效度越高意味着该观测变量对潜变量内在含义的表达越好。效度检验主要采用Bartlett球体检验和因子分析,通常情况下要求KMO值和因子载荷系数大于等于0.5^[23-24]。首先进行Bartlett球体检验,各KMO值均在0.513~0.750之间,且伴随概率都小于0.01;中央政府形象、合同签订、政策宣传程度三个指标的因子载荷系数在0.5以下,其他指标的因子载荷系数均在0.534~0.846之间。因此,模型剔除了中央政府形象、合同签订、政策宣传程度三个变量,整体模型数据具有较好的信度与效度。

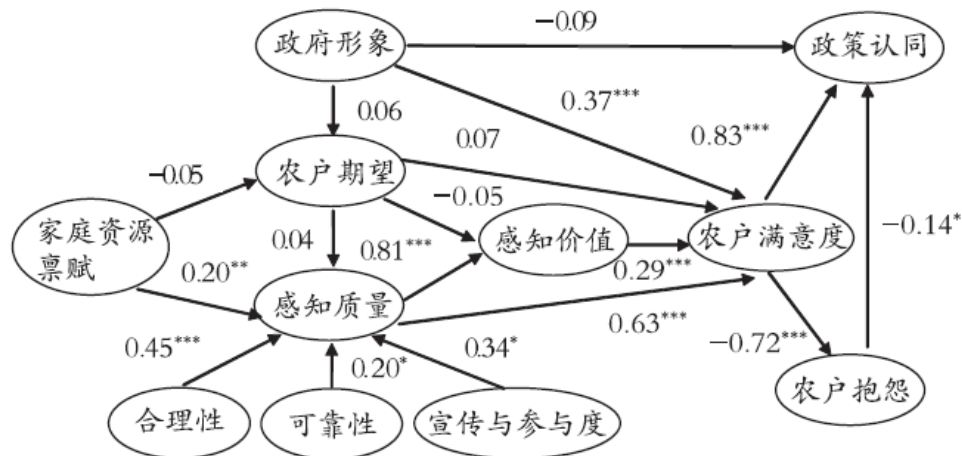
3. 模型结果分析

根据前文的理论分析和数据检验结果,最终确定11个潜变量的30个观测变量,将数据导入AMOS17.0软件得到结构方程模型的拟合指数(见表3)。GFI、AGFI、NFI均小于0.9,表明模型拟合效果未达到较好^[23-24],但也有学者认为GFI、AGFI等值可能会受到样本大小的过度影响,其低于0.9也是可接受的,并将GFI等值大于0.8作为评价标准^[25-27]。因此,本文的SEM模型总体拟合优度是可以接受的。

表 3 结构方程模型拟合结果

统计检验指标类型	指标名称	实际值	评价标准
绝对拟合指标	卡方显著性概率(P)	0.065	>0.05
	拟合优度指数(GFI)	0.867	>0.8 可接受, >0.9 较好
	调整的拟合优度指数(AGFI)	0.834	>0.8 可接受, >0.9 较好
	近似误差均方根(RMSEA)	0.060	<0.08
增值拟合指数	比较拟合指数(CFI)	0.917	>0.8 可接受, >0.9 较好
	规范拟合指数(NFI)	0.851	>0.8 可接受, >0.9 较好
	不规范拟合指数(TLI)	0.903	>0.8 可接受, >0.9 较好
简约拟合指数	简约规范拟合指数(PNFI)	0.732	>0.5
	简约拟合优度指数(PGFI)	0.695	>0.5

对软件输出的模型参数估计结果进行整理后得到相应的标准化路径系数,具体如图2所示。图中箭头表示变量之间直接影响的关系,数字表示标准化后的路径系数,即一个变量到另一个变量的直接效应,数字越大则影响越大^[28]。模型分析结果显示,各变量之间的相互关系与理论分析基本一致。依据AMOS软件输出的农户退出宅基地满意度影响因素模型结果,整理出各潜变量之间的直接效应、间接效应和完全效应,如表4所示。



注：***、**、* 分别表示 P 在 0.001、0.01、0.1 水平上显著。

图2 各因素的影响路径和标准化系数

从直接效应看：(1)“家庭资源禀赋”对“感知质量”有显著的正向影响，表明家庭的资源禀赋状况在很大程度上会影响农户对宅基地退出的整体感受。农户的资源禀赋状况越好，通常家庭经济水平越高，对农村宅基地的依赖越弱，越倾向于全部或部分城镇化，当政府鼓励并支持宅基地退出时，其也就越容易感到满意。(2)“政府形象”“感知价值”“感知质量”对“农户满意度”具有显著的正向影响。地方政府和村委会在农户心中的形象越好，则农户越信任政府，对政府推出的政策越能接受，对宅基地退出也就越满意；农户对宅基地退出的感知价值越高（成本与收益的比较），则满意度越高；农户对宅基地退出的感知质量越高（福利的变化），则宅基地退出越能满足农户的需求，农户的满意度也就越高。(3)“农户满意度”对“政策认同”有显著的正向影响、对“农户抱怨”有显著的负向影响。提高农户对宅基地退出的满意度，会增加农户对相关政策的支持度，也会直接减少农户的相关抱怨行为。

表4 SEM模型中各潜变量间的直接效应、间接效应和完全效应

潜在变量	效应类型	可靠性	合理性	宣传与参与度	家庭资源禀赋	政府形象	农户期望	感知质量	感知价值	农户满意度	农户抱怨
农户期望	直接				-0.047	0.060					
	间接										
	完全				-0.047	0.060					
感知质量	直接	0.203*	0.453**	0.337**	0.196**		0.041				
	间接				-0.002	0.002					
	完全	0.203	0.453	0.337	0.194	0.002	0.041				
感知价值	直接						-0.052	0.806***			
	间接	0.164	0.365	0.272	0.159	-0.001	0.033				
	完全	0.164	0.365	0.272	0.159	-0.001	-0.019	0.806			
农户满意度	直接					0.365***	0.072	0.628***	0.291***		
	间接	0.175	0.391	0.291	0.164	0.005	0.021	0.235			
	完全	0.175	0.391	0.291	0.164	0.370	0.093	0.863	0.291		

农户 抱怨	直接										-0.722***
	间接	-0.126	-0.282	-0.210	-0.120	-0.119	-0.267	-0.623	-0.210		
	完全	-0.126	-0.282	-0.210	-0.120	-0.119	-0.267	-0.623	-0.210	-0.722	
政策 认同	直接					-0.090					0.828***
	间接	0.163	0.363	0.270	0.153	0.344	0.086	0.802	0.271	0.102	-0.140*
	完全	0.163	0.363	0.270	0.153	0.254	0.086	0.802	0.271	0.930	-0.140

注:***、**、*分别表示P在0.001、0.01、0.1水平上显著;表中给出的效应值均是标准化后的参数,其中,直接效应为模型中标准化后的路径系数。

从间接效应看:“可靠性”“合理性”“宣传与参与度”这三个质量因子通过“感知质量”对“农户满意度”产生较大的正向间接影响,“家庭资源禀赋”通过“感知质量”和“感知价值”对“农户满意度”产生较大的正向间接影响,“政府形象”通过“农户期望”对“农户满意度”产生较小的正向间接影响,“农户期望”通过“感知价值”也对“农户满意度”产生较小的正向间接影响。值得一提的是,“感知质量”不仅对“农户满意度”具有显著的正向直接影响,还通过“感知价值”对“农户满意度”产生较大的正向间接影响。

从完全效应看:根据各变量的完全效应系数,对“农户满意度”影响最大的是“感知质量(0.863)”,接下来依次是“合理性(0.391)”“政府形象(0.370)”“宣传与参与度(0.291)”“感知价值(0.291)”“可靠性(0.175)”“家庭资源禀赋(0.164)”和“农户期望(0.093)”^③。这进一步表明,农户对宅基地退出满意与否很大程度上取决于其退出前后生活水平和福利水平的变化;同时,宅基地退出政策本身的合理性及公平性、地方政府形象的好坏(尤其是村委会)、相关政策的宣传以及政策执行的规范性及参与性等,也会对农户满意度产生重要影响;此外,家庭资源禀赋是影响农村宅基地退出农户满意度的一个重要前置因素。

四、结论与启示

本文借鉴CSI理论框架构建农村宅基地退出农户满意度影响因素模型,并利用在四川省典型试点地区进行的农户调研数据,采用结构方程模型对农户退出农村宅基地满意度的影响因素进行实证检验,主要结论如下:(1)农村宅基地退出农户满意度主要取决于农户对宅基地退出的感知质量和感知价值,尤其是感知质量不仅直接正向影响农户满意度,还通过感知价值间接正向影响农户满意度;(2)地方政府形象尤其村委会形象是影响农户满意度的重要因素,对农村宅基地退出农户满意度具有显著的正向直接影响;(3)可靠性、合理性和宣传与参与度三个质量因子是影响农户满意度的重要前置因素,通过影响农户的感知质量对农村宅基地退出农户满意度产生正向间接影响;(4)家庭资源禀赋也是影响农户满意度的重要前置因素,通过影响农户的感知质量对农村宅基地退出农户满意度产生正向间接影响;(5)农村宅基地退出农户满意度对农户的政策认同有显著的正向影响,而对农户抱怨有显著的负向影响。基于上述研究结论,可得到以下政策启示:

第一,在农村宅基地退出过程中,必须让农户获得的收益大于付出的成本,并显著提高农户的生活和福利水平,才能使农户满意,政策才能得到农户的认同,农村宅基地退出工作才能顺利有效地推进。因此,必须不断完善农村宅基地退出政策并积极推进配套制度的改革,提高农户宅基地退出的经济社会净福利。一方面,要完善宅基地退出补偿安置政策,确保农户获得合理的价格补偿和安置补偿;另一方面,要科学规划集中聚居点,改善农村基础设施建设和生态环境,完善社会保障制度,确保农户在宅基地退出后的生活和福利水平有明显提升。

³①“农户期望”对“农户满意度”的影响微弱,而且还是正向的影响,与理论预期不一致。通常来说,在特定的某次交易中,顾客满意度与顾客期望负相关^[29]。由于本文的调研是在农户退出宅基地后进行的,即便农户过去有很高的期望,但现在可能已经接受了(无法改变的)事实结果,进而会降低期望来提高满意度。

第二,村委会是与农户联系最密切、互动最多的基层组织,农户遇有疑惑或困难首先会寻求村委会的帮助和处理,村委会形象的好坏直接影响政府在农户心中的公信力,进而影响农户的满意度。因此,应加强地方政府尤其是村委会廉政、勤政建设,增强农户对政府和村委会的信任和拥护。在农村宅基地退出政策执行过程中,各地政府和村委会应该注重履行承诺,积极开展基层民主,并加强对村委会的监督管理,确保决策公正、执行透明,以增强政府的公信力。

第三,退出程序的规范性、合同的公正性、政策执行的透明度、补偿安置政策的合理性以及政府对政策的宣传和参与程度等,是农户真切感受到的政府服务质量,对农户的宅基地退出满意度和参与积极性都有重要影响。因此,各地应根据实际情况进一步规范 and 细化宅基地退出程序,完善相关政策的执行机制,提高农户的政策认同感。要加强对政府工作人员尤其是基层组织工作人员的专业知识和技能培训,并建立健全监督考核机制,提高相关人员的素质和能力;同时,要提高政府工作人员的工作效率,完善政策执行机制,规范政策执行行为,提高农户的政策感知质量。

第四,当农户对宅基地退出满意时,就会认同和支持该项政策,同时也会增加对政府的信任,进而积极接受和参与政府提供的公共产品、公共服务以及公共政策。反之,当农户不满意时,会对政府或政府出台的政策产生失望甚至厌恶的情感,导致农户抱怨行为和消极态度的产生。因此,在积极增强农户满意度的同时,也要正确面对和处置农户的抱怨行为。应建立健全宅基地退出后期农户不满的申诉渠道,完善农户抱怨应对机制。要保障农户信访渠道和申诉渠道的畅通,及时了解农户面临的问题和困难,高效、合理处置农户的抱怨行为,为农户排忧解难,提高农户对政府的信任度,进而提升农户满意度,有效推进农村宅基地退出工作的顺利展开。

参考文献:

- [1] 欧阳安蛟, 蔡锋铭, 陈立定. 农村宅基地退出机制建立探讨[J]. 中国土地科学, 2009, 23(10): 26-30.
- [2] 刘润秋, 黄志兵, 曹骞. 基于乡村韧性视角的宅基地退出绩效评估研究——以四川省广汉市三水镇为例[J]. 中国土地科学, 2019, 33(2): 41-48.
- [3] WAN X-L. Failure by design-national mandates and agent control of local land use in China[J]. Land Use Policy, 2016, 52: 518-526
- [4] 人民日报. 全国15个试点地区已退出7万户宅基地, “沉睡”的资源如何被唤醒?[N/OL]. (2017-06-21) [2019-03-11]. 土流网. <https://www.tuliu.com/read-57592.html>.
- [5] CLINTON B, GORE AI. Report of the national performance review[M]. New York, Washington D. C, 1994, 5: 16.
- [6] 朱玉春, 唐娟莉, 罗丹. 农村公共品供给效果评估: 来自农户收入差距的响应[J]. 管理世界, 2011(9): 74-80.
- [7] 彭小霞. 农民权益保护视角下农村宅基地退出机制之完善[J]. 农村经济, 2015(04): 9-13.
- [8] 胡小芳, 刘凌览, 张越, 等. 新型城镇化中农村宅基地置换满意度研究——基于湖北省彭墩村的调查[J]. 中国土地科学, 2014, 28(12): 63-70.
- [9] 章晓曼. 农民宅基地退出居住环境满意度研究——基于四象限分析法的实证[C]//2016'中国新时期土地资源科学与新常态创新发展战略研讨会暨中国自然资源学会土地资源研究专业委员会30周年纪念会论文集. 中国自然资源学会土地资源研究专业委员会, 中国地理学会农业地理与乡村发展专业委员会, 中国城乡发展智库联盟, 2016: 9.

-
- [10]周小平,王情,谷晓坤,等.基于Logistic回归模型的农户宅基地置换效果影响因素研究——以上海市嘉定区外冈镇宅基地置换为例[J].资源科学,2015,37(2):258-264.
- [11]付文凤,郭杰,欧名豪,等.成本效益、政策认知与农村居民点整理农户补偿满意度研究[J].中国人口·资源与环境,2017,27(5):138-145.
- [12]马晓茗,张安录.农户征地补偿满意度的区域差异性分析[J].华南农业大学学报(社会科学版),2016,15(6):58-69.
- [13]杨丽霞,朱从谋,苑韶峰,李胜男.基于供给侧改革的农户宅基地退出意愿及福利变化分析——以浙江省义乌市为例[J].中国土地科学,2018,32(1):35-41.
- [14]胡银根,吴欣,王聪,余依云,董文静,徐小峰.农户宅基地有偿退出与有偿使用决策行为影响因素研究——基于传统农区宜城市的实证[J].中国土地科学,2018,32(11):22-29.
- [15]陈璐,甘臣林,梅昀,张苗.CSI理论框架下农户农地转出满意度影响因素分析——以武汉城市圈典型地区调查为例[J].中国土地科学,2017,31(2):67-76.
- [16]杨婷,靳小怡.资源禀赋、社会保障对农民工土地处置意愿的影响——基于理性选择视角的分析[J].中国农村观察,2015(4):16-25+95.
- [17]江淑斌,苏群.经济发达地区农户土地流转影响因素分析——基于江苏684个农户调查样本的实证[J].生态经济,2014,30(5):18-21+181.
- [18]吴萌,甘臣林,任立,等.分布式认知理论框架下农户土地转出意愿影响因素研究——基于SEM模型的武汉城市圈典型地区实证分析[J].中国人口·资源与环境,2016,26(9):62-71.
- [19]梁昌勇,朱龙,冷亚军.基于结构方程模型的政府部门公众满意度测评[J].中国管理科学,2012,20(S1):108-113.
- [20]朱要龙.政策认同、非农化能力与农户“两地”退出意愿——兼析土地功能分异的影响及退地方式的认同序列[J].西部论坛,2018,28(4):35-44.
- [21]刘新燕,刘雁妮,杨智,等.构建新型顾客满意度指数模型——基于SCSB、ACSI、ECSI的分析[J].南开管理评论,2003(6):52-56.
- [22]HAIR JF, ANDERSON RE, TATHAM RL, et al. Multivariate data analysis[M]. 5thEd. NJ: Prentice-Hall, 1998: 640-654.
- [23]黄芳铭.结构方程模式:理论与应用[M].北京:中国税务出版社,2005.
- [24]荣泰生.AMOS与研究方法[M].重庆:重庆大学出版社,2009.
- [25]甘臣林,陈璐,陈银蓉,张苗.基于农户满意度的农地转出绩效影响因素分析——以武汉、鄂州两地典型调查样本为例[J].资源科学,2018,40(11):2225-2235.

[26] CHOI W, RHO MJ, PARK J, et al. Information system success model for customer relationship management system in health promotion centers[J]. Healthcare informatics research, 2013, 19(2) : 110-120.

[27] BYRNE BM. Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming[M]. 2nd Ed. New York(NY) : Routledge, 2010.

[28] 何华兵. 基本公共服务均等化满意度测评体系的建构与应用[J]. 中国行政管理, 2012(11):25-29.

[29] 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.