

学校代码：10564
分类号：X799.3

学 号：20173082001
密 级：



华南农业大学

硕士学位论文

蕉岭县农村垃圾集中回收处理满意度实证研究

陈璇

第一指导教师： 欧晓明 教授

第二指导教师：

学 院 名 称： 经济管理学院

专业学位类别： 农业硕士

领 域： 农村与区域发展

答辩委员会主席： 林家宝 教授

中国·广州

2019年6月

摘 要

农村不仅是农民的栖身场所，也是其生活和生产的地方。随着中国社会经济的快速发展，农民的生活质量和生活水平急剧上升，农村的生态环境也日益逆转，垃圾数量的增长导致农村居民的满意度下降。《中华人民共和国经济社会发展第十三个五年规划纲要（2016-2020年）》提出，到2020年，全国90%以上的行政村垃圾将得到有效处置；报告还明确指出，要稳步开展农村人居环境治理行动，整顿生态美丽村庄建设，而农村垃圾问题一直是影响农村环境治理的主要因素。在现有的文献研究中，大部分研究保留在对农村垃圾产生的原因、现状、危害等，对农村垃圾治理满意度的案例研究非常缺乏。因此，重视农村垃圾治理的满意度，可为下一步政策的实施提供可参考意见。

本研究立足于广东省梅州市，选取蕉岭县相关利益者作为研究对象，研究其分别认为农村垃圾治理结果是怎样的。本研究分为三个维度，立足于满意度理论，分析相关利益者对蕉岭县农村垃圾治理结果的满意程度。研究相关利益群体对垃圾治理满意，从垃圾处理情况、环境质量感知、居民生活满意度、游客旅游满意度和政府实施政策效果满意度等方面研究相关利益群体对农村垃圾处理的满意度，满意度越高，对垃圾管理的满意度就越高。在实证研究中，通过对蕉岭县相关利益者进行问卷调查，共获取923份有效问卷，运用SPSS21.0和AMOS软件进行描述性统计分析、信度和效度分析以及多元回归方程模型对本文的假设进行检验。得出以下结论：（1）农村垃圾治理对居民生活满意度具有显著正向影响；（2）农村垃圾治理对游客满意度具有显著正向影响；（3）农村垃圾治理对政府实施政策效果满意度具有显著正向影响；（4）环境质量感知在垃圾处理情况与满意度影响中充当中介变量的角色。具体而言，在垃圾处理情况对居民满意度影响里充当完全中介变量，环境质量感知越高，说明垃圾处理情况就越好，从而对居民生活度的影响就越高；在垃圾处理情况对政府执行力和旅游满意度里充当部分中介，垃圾处理情况越好，政府执行力度就越高，环境卫生越整洁，游客的满意度就越高，体验度越高，重访地点的机会就越大。

最后，在理论分析与实证检验的基础上，提出了：（1）完善农村垃圾治理模式；（2）加大宣传环保制度，加大对农村垃圾治理的财政、法规支持；（3）建立健全监督、评价体系共三点建议，并且对研究的局限进行说明以及对未来的研究进行

展望。

关键词：农村垃圾；相关利益者；满意度

Empirical Study on Satisfaction of Rural Garbage Collective Recycling in Jiaoling County

Chen Xuan

(College of Economics and Management, South China Agricultural University,
Guangzhou 510642, China)

Abstract: The countryside is not only the place where the peasants live, but also the place where they depend on survival and production. In recent years, with the rapid development of China's social economy, while the quality of life and living standards of farmers have increased substantially, the ecological environment in rural areas has also deteriorated. The increase in the amount of garbage has made rural residents feel satisfied with their lives. Decrease. The Outline of the Thirteenth Five-Year Plan for the Economic and Social Development of the People's Republic of China (2016-2020) proposes that by 2020, more than 90% of the administrative garbage in the country will be effectively disposed of. In the 2018 National Government Work Report of the two associations, it was also clearly stated that it is necessary to steadily carry out the three-year action of rural human settlements and rectify the construction of ecologically beautiful villages, and the problem of rural garbage has always been the main factor affecting rural environmental governance. In the existing literature research, most of the research is to study the causes, status quo and harms of rural garbage, and the research on the satisfaction of rural garbage management is very lacking. Therefore, it is important to pay attention to the satisfaction of rural waste management, and it can provide reference for the implementation of the next policy.

Based on the research in Meizhou City, Guangdong Province, this study selected the relevant interests of Jiaoling County as the research object, and studied what it thinks is the result of rural garbage management. This study is divided into three dimensions, based on the satisfaction theory, and analyzes the satisfaction of relevant stakeholders on the results of rural garbage management in Jiaoling County. Researching the interest groups' satisfaction with waste management is to study the satisfaction of relevant interest groups on rural waste disposal from the aspects of garbage disposal, environmental quality perception, residents' life satisfaction, tourist satisfaction and government implementation policy effect satisfaction,

relevant interest groups. The higher the satisfaction, the higher the satisfaction with garbage management. In the empirical study, a total of 1177 valid questionnaires were obtained through questionnaire surveys of relevant stakeholders in Jiaoling County. Descriptive statistical analysis, reliability and validity analysis, and multiple regression equation models were performed using SPSS21.0 and AMOS software. The method tests the hypothesis of this paper. The following conclusions are drawn: (1) Rural garbage management has a significant positive impact on residents' life satisfaction; (2) Rural waste management has a significant positive impact on tourist tourism satisfaction; (3) Rural waste management is implemented by the government Policy effect satisfaction has a significant positive impact; (4) Environmental quality perception plays a role as a mediator in the context of garbage disposal and satisfaction. Specifically, in the impact of garbage disposal on residents' satisfaction, it acts as a complete intermediary variable. The higher the environmental quality perception, the better the garbage disposal situation, and the higher the impact on residents' living conditions; Execution and tourism satisfaction act as part of the intermediary. The better the garbage disposal situation, the higher the government's enforcement, the cleaner the environment. The higher the satisfaction of visitors, the higher the experience, and the greater the chance of revisiting the place.

Finally, on the basis of theoretical analysis and empirical test, it puts forward: (1) improving the rural garbage control model; (2) increasing the publicity of the environmental protection system and increasing financial and regulatory support for rural waste control; (3) establishing and improving The supervision and evaluation system has three recommendations, and explains the limitations of the research and prospects for future research.

Key Words : Rural waste; relevant stakeholders; satisfaction

目 录

1 引言	1
1.1 问题提出	1
1.2 研究目的和意义	2
1.3 研究方法	3
1.4 研究创新	5
2 相关研究进展及其评述	7
2.1 农村垃圾处理的相关研究	7
2.1.1 农村垃圾现状的相关研究	7
2.1.2 农村垃圾处理措施相关研究	8
2.1.3 农村垃圾处理结果的相关研究	8
2.2 满意度理论的相关研究	9
2.2.1 满意度理论发展历程	9
2.2.2 满意度理论的内容	10
2.2.3 满意度理论的相关应用	11
2.3 研究评述	14
3 案例描述与假设提出	16
3.1 蕉岭县农村垃圾处理案例描述	16
3.2 假设提出	18
3.2.1 蕉岭县农村垃圾处理结果满意度影响机理	18
3.2.2 模型构建	21
4 研究设计	23
4.1 量表设计与编制	23
4.2 变量选取	23
4.3 数据基本结构描述	26
4.3.1 农村居民样本描述性统计分析	26
4.3.2 游客样本描述性统计分析	28
4.3.3 政府官员样本描述性统计分析	29
5 蕉岭县农村垃圾集中处理满意度案例实证分析	31

5.1 农村居民对垃圾处理结果满意度实证研究	31
5.2 游客对游览景区垃圾处理满意度实证研究	35
5.3 政府执行政策效果对农村垃圾处理满意度实证研究	37
5.4 回归假设验证结果	40
6 结论与讨论	42
6.1 研究结论	42
6.2 研究启示	43
6.3 研究局限与展望	44
6.3.1 研究局限	44
6.3.2 研究展望	45
致谢	46
参考文献	47
附录	52

1 引言

1.1 问题提出

改革开放前期，农村垃圾主要是可生物降解的烂叶和草灰，主要用以畜禽饲料或农业肥料，因此尚未变成主要的环境问题（殷丽萍，2006）。但是，随着社会发展，垃圾数量也在不断上涨，而农村人民生活水平和消费方式的转换，人均垃圾的产量也在增加（段雄伟等，2012）。此外，随着化学化肥和农药的普遍使用，垃圾排放问题日益突出（李碧方，2009）。从垃圾结构看，垃圾中不可降解物质的含量大大增加，塑料袋和电池的处理方式也越来越普遍；综合利用率大大降低，具有很好施肥效果的草木灰也被随意倾倒（何水晶等，2007）；垃圾来源多元化，城镇垃圾转移到农村，使“农村垃圾”数目迅速增加，成分复杂多变（朱丽亚，2006）。在生活方式上，由于垃圾量的增加，除了人们的日常垃圾外，还有许多建筑垃圾和牲畜垃圾。目前，我国只在城镇中有相对独立的卫生系统来处理垃圾清除问题，由于我国的农村垃圾处理长期处于方式一直处于自产自消的模式，农村人口栖身地散落，并且没有专门的垃圾处理系统，自由堆放垃圾，不仅污染土壤、水和空气，更威胁人们的身体健康，而且对村容村貌有着潜移默化的影响，农村垃圾问题越来越严重，矛盾日益突出（刘春英，2009）。随着社会经济的发展，农村脏、乱、臭的现象逐渐走进政府的视线，原有的处理模式显然不能与之适应。2018年中央一号文件《关于实施乡村振兴战略的意见》提到农村生活环境要不断改善，到2020年，农村基础设施建设将进一步推进，农村生活环境将得到明显改善，美丽宜居村庄建设得到有力推进。在文化传承和产业支撑的影响下，一些地方（如浙江、广东等省）在相关政策文件发布前已经开始进行农村垃圾集中回收处理的实践，并提前完成农村垃圾集中回收，率先达到2020年乡村振兴战略目标。

以本文研究对象——广东省梅州市蕉岭县为例，该县早在2010年便开始自主进行农村垃圾集中回收处理，并率先完成农村垃圾集中回收处理。值得注意的是，虽然广东省是中国经济较为发达地区之一，但梅州市却是广东经济发展较为落后的地方，而蕉岭县更是梅州市较为落后的山县区之一。按照正常逻辑，经济发展是基础设施建设的基础，经济落后势必难以抽调足够的资源对垃圾回收项目进行投资。我们的问题是：在蕉岭这样落后地区所建立的较小投入的垃圾回收体系真的能够对环境改善起到

巨大作用吗？老百姓真的能够从政府较少的投入中切实感受到垃圾回收所带来的幸福感的增进吗？基于这一问题，本文拟从相关利益者，政府、居民与游客三个角度对蕉岭县农村垃圾集中回收处理结果进行满意度分析，以此验证蕉岭县农村垃圾集中回收处理的成效，进而为垃圾优化处理找到进一步处理措施。

1.2 研究目的和意义

随着生活水平的提高，追求生活居住环境的要求不断深入，农村垃圾数量的增加给人身心带来巨大危害，学术界也越来越关注农村垃圾治理。同样，本研究探讨的在农村垃圾处理政策实施以来，通过相关利益群体对蕉岭当前农村垃圾环境治理结果满意度的实证分析，从观察者、实施者、满意度角度来验证相关利益群体对蕉岭县农村垃圾处理结果的评价如何，从而解决治理中出现的问题，进而为垃圾优化处理找到进一步处理措施，为当前政策的推广实施提供一些经验借鉴。

（1）理论意义：

第一，为农村垃圾集中回收处理的研究提供一个新的研究视角。从文献研究中得出，前人还未将农村垃圾治理与满意度结合进行研究，通过对本文的研究，可对现有的农村垃圾集中回收治理与满意度理论进行补充。从相关利益群体的角度切入，分析其对农村垃圾集中回收处理结果的满意度，进而提出相应的研究结论，为农村垃圾集中回收处理提供新的解决思路。从理论角度看，本研究是对农村垃圾处理结果满意度分析的完善和补充。

第二，对现有的满意度理论学科进行创新。基于国内外文献研究，当前对于农村垃圾处理的研究焦点多是对其现状、产生的原因进行的实证检验，较少关注对农村垃圾集中回收处理的结果满意度分析的相关变量，其中较少一部分研究是基于对生态环境满意度的测评，并且形式较为单一。通过从多个角度对农村垃圾集中回收处理满意度进行研究，探讨国内农村垃圾处理结果满意度分析。从相关利益群体视角出发，在微观层面对农村垃圾集中回收处理结果进行研究，通过对相关利益群体满意度的评价验证农村垃圾处理的结果，有利于改善农村垃圾集中回收处理结构，并改善农村居民生活质量。

（2）现实意义：

为农村垃圾处理模式和其他地区提供参考价值。通过对农村垃圾集中回收处理满

意度的研究，从文献分析的基础上，基于满意度理论，构建农村垃圾处理结果满意度分析的理论模型，并对其进行实证分析，蕉岭县农村垃圾集中回收处理满意度的研究，为制定农村垃圾治理过程中的合理政策法规提供了参考价值，有针对性地解决问题，从而为政府开展农村垃圾整治提供借鉴。从长远看，可以促进乡村振兴战略，为推进农村一二三产业一体化，增加农民收入，不断改善农村生活环境目标提供可实行的参考价值，为经济较为落后的地区提供现实参考。

1.3 研究方法

(一) 研究逻辑路线图

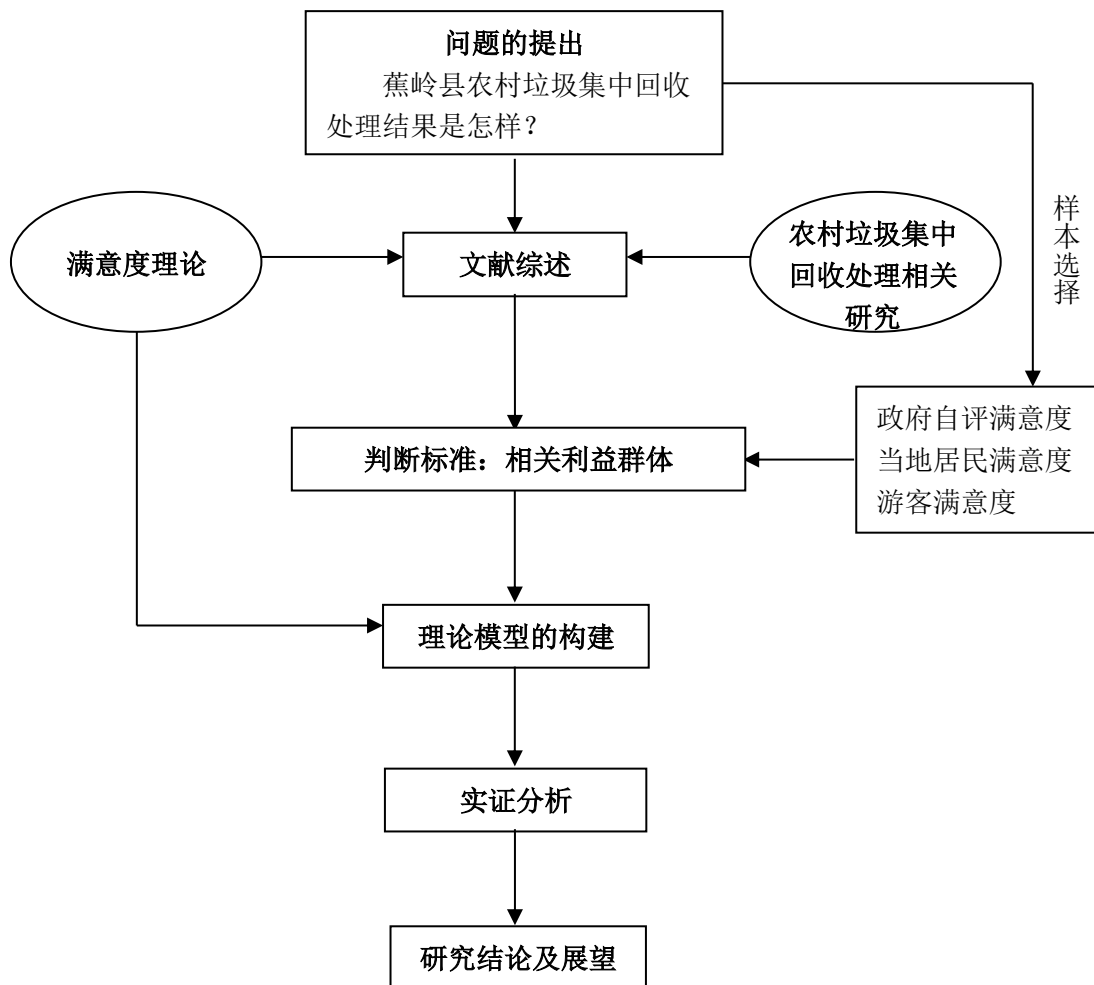


图 1 研究内容逻辑思路图

（二）研究方法

（1）文献研究法

通过书籍、期刊、新闻等各种渠道收集相关文献，并通过文献研究形成对项目各环节要素的科学认识。在本研究中对农村垃圾处理相关文献进行回顾，基于满意度理论在生态领域的研究进行梳理。由于对农村垃圾处理的研究多倾向与其现状，而在满意度理论中，研究满意度在生态环境中更偏向于游客满意度，对于政府和居民研究较少。

（2）案例研究法

本文采用案例研究的方法。本文的研究目的是探讨蕉岭县农村垃圾处理结果如何的满意度问题；另一方面，有关农村垃圾处理满意度的研究还处于空白时期，现有理论研究尚不充分，因此案例研究方法适用于本文的研究。本文选择蕉岭县作为研究对象，其理由是：（1）蕉岭县具有代表性。广东省虽是全国一线城市，但梅州市却是广东经济发展较为落后的地方，而蕉岭县更是梅州市较为落后的山县区之一。（2）蕉岭县虽是广东省经济较为落后的地区，但其从 2003 便开始自主进行农村垃圾治理，并取得一定的成果。（3）蕉岭县对农村垃圾治理已经形成一套相对独立的管理系统。

（3）数据来源

本文的数据来源主要包括访谈和调研。问卷调查主要用于获取相关利益群体的基本信息、对于参与垃圾治理满意度相关利益群体的生活质量、垃圾处理情况、环境质量感知、生活满意度、游客满意度以及政府执行政策效果的满意度，以便能够客观了解蕉岭县相关利益群体对农村垃圾回收处理的满意度，问卷是以居民、政府、游客对垃圾处理满意度的评价，从中找出需要改进的地方。

（4）数据分析方法

本文对问卷中相关利益群体信息进行描述性统计分析，以了解相关利益群体的群体特征，对有关数据的描述性统计有助于研究者了解样本在这些特征上的分布情况，并确定样本采集是否合理。对于评价量表的质量，本文使用信度与效度检验，使用多元回归方程模型进行检验。

在上述研究方法的应用过程中，还需辅以必要的计量研究软件如 Excel、SPSS、Amos 等统计软件包。

（三）技术路线

本研究主要通过以下步骤完成：

- (1) 说明本文的背景、研究目的及意义、研究思路和创新点；
- (2) 文献综述，分析国内外农村垃圾回收处理相关文件，为本文奠定理论基础；
- (3) 简述案例研究背景，阐述研究对象简介。
- (4) 研究设计。该部分主要由两个部分组成：①提出研究模型和研究假设；②量表设计和分析方法。
- (5) 对样本进行实证分析。这一部分主要包括两个方面，①通过调查问卷收集数据，检验数据质量；②从抽样样本中获得的调查数据进行描述性统计分析。
- (6) 研究结论与展望。主要包括两个方面内容：①总结研究结论，分析研究成果；②剖析研究不足，为后续研究提供建议。

上述过程可用技术路线如图 2 示：

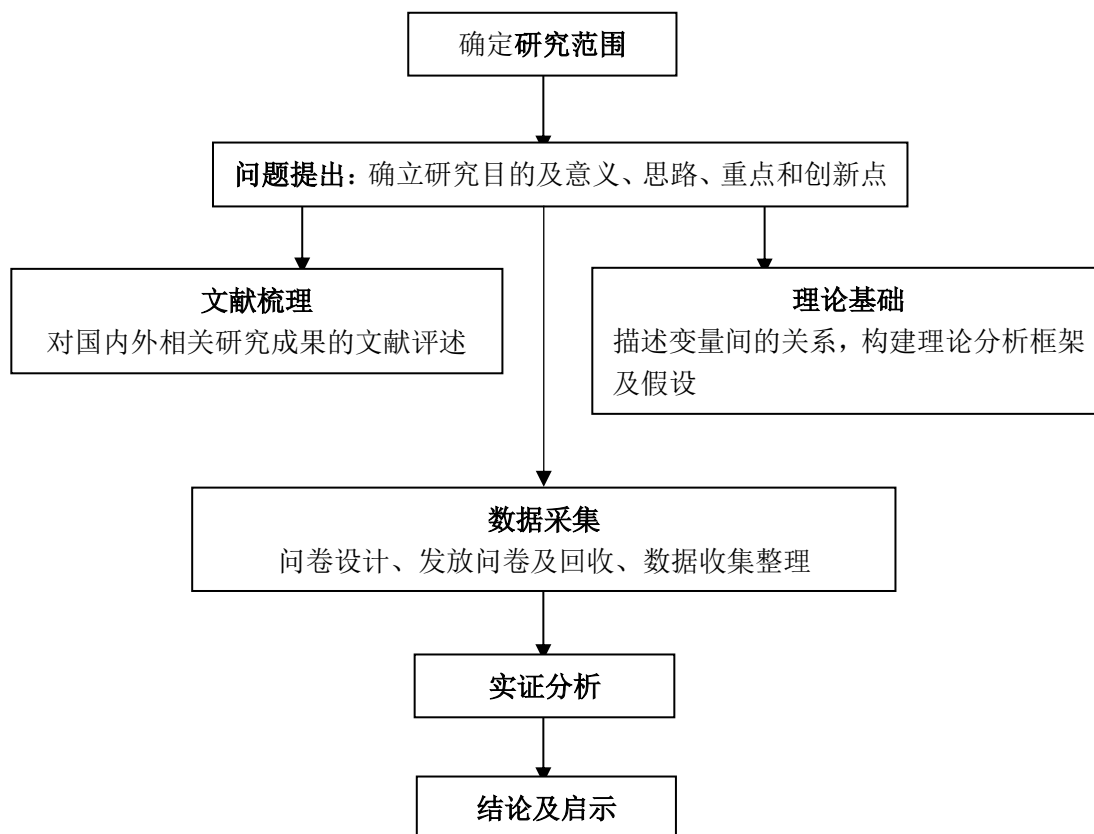


图 2 研究技术路线图

1.4 研究创新

- (1) 研究视角——以观察角度、满意度角度来研究相关利益群体参与农村垃圾治

理行为。

随着人民生活水平的提高，农村环境问题成为人们关注的焦点。通过对国内外相关文献梳理发现，大多数文献都是研究其产生的原因及现状，对于农村垃圾处理结果的满意度研究较少。本研究便立足于蕉岭县农村垃圾回收处理，无论是对于解决当下国内农村人居环境改善问题，还是促进农村垃圾回收处理模式、提高经济水平都具有指导意义。所以，本研究从相关利益群体的视角出发，验证研究相关利益群体对蕉岭县农村垃圾处理结果的满意度。开展对农村垃圾处理结果满意度分析这一类研究，既有利于丰富对农村垃圾治理满意理论体系，又推动了乡村振兴战略的稳定实施，为其它地区、城市在现有的目标政策下提供参考价值，使农村垃圾革命开始新起点。

(2) 理论基础——基于满意度理论来研究相关利益群体参与农村垃圾处理结果

研究满意度有许多不同的理论，例如社区满意度、游客满意度和顾客满意度等。在生态环境，尤其是对农村垃圾集中回收处理结果满意度这一方面的研究较少，更鲜有研究是基于农村垃圾集中回收处理与满意度理论，以及从相关利益群者角度出发验证农村垃圾集中回收处理结果的满意程度。

2 相关研究进展及其评述

2.1 农村垃圾处理的相关研究

2018年中央一号文件《关于实施乡村振兴战略的意见》指出,建设农村一二三产业一体化发展体系,实施休闲农业和村庄旅游质量工程,构建一批设施齐全、多功能的休闲旅行公园、丛林人民、医疗保健基地、村庄别墅、特色小镇。当前面临的主要生态问题对我国经济发展造成无可置疑的威胁,严重制约了生态经济发展。生态环境对经济发展的制约主要体现在不可持续、不稳定、不均衡、不和谐的生态经济发展之上(林新波,2011)。改革开放以来,农村发生了天翻地覆的变化,农村经济建设取得了很大成绩。伴随着农村经济的快速发展,农村环境问题日渐严重,已变成制约中国农村经济正常发展的要素之一。许多学者从不同视角分析了农村环境问题,包含污染原因,污染造成的危害及解决方案(倪羌莉等,2011):赫晓霞(2006)验证了农户对农村经济环境行为带来的潜移默化的影响;张成立(2007)认为国家应加强法纪建设,有效控制农村环境污染。垃圾是当代化的产物,其辐射面远超过了纯粹的经济生长或加工技术的范围(李全鹏,2017)。近年来,随着社会经济发展和农村生产方法的不断变化,传统的垃圾处理方式显然无法适应,农村生活垃圾治理的严重性在许多领域日益突出,它已变成影响农民生活方式、农村城镇化建设和可持续发展的因素之一(马香娟等,2002)。

2.1.1 农村垃圾现状的相关研究

到目前为主,大多数研究重点可概括为现状和技术研究的概述,即垃圾处理和资源管理。《农村生活垃圾处理与资源化系列丛书》中系统总结了农村生活垃圾的特点、处理和资源化管理,并对一些农村生活垃圾工业进行了访查,分析了各种类型农村生活垃圾收集和处理实例(张英民、张立秋,2014)。王莎等(2014)、赵晶薇等(2014)、陈军等(2007)都讨论了农村垃圾的现状与和处理方式,并指出村民缺乏环保思想和政府对农村垃圾的治理缺失。此外,对现状进行定量分析中,岳波等(2014)对134个村庄的垃圾情况进行分析其产生的特点和组成构造;章也微(2004)认为中国农村垃圾环境污染的表现是:大面积土地侵蚀,农田遭到沉重破坏;水体和空气污染严重;管冬兴(2008)和杨荣金等(2006)则表示,中国农村生活垃圾量巨大,成分日益复杂;农民乱丢乱扔,城市垃圾收集和处理难以下乡,对农村生态环境压力加剧。岳立涛(2010)认为,目前我国农村垃圾污染问题的主要特征是排放量大,来源渠道多样化;垃圾成分复杂化和城市化;许多地方当局与执行者的环境意识薄弱,国家对农村垃圾

资金投入不足，技术和手段相对落后；二次污染问题的严重性和不完善的法律，以及执法的难度大。因此，本研究探讨了相关利益群体对农村生活垃圾处理结果。

2.1.2 农村垃圾处理措施相关研究

国外已经把“固体废物”从无序到有序、从无秩序到建立制度，走上法治的道路，如美国联邦政府与议会于 1965 年至 1990 年通过了相关法案，而废物分类系统始于 1986 年。德国由 1972 年的《废物物处理法》到 1994 年的《循环经济法》，是德国当局顺应不同时期要求建立的垃圾法（Eighmy 等，1996；赵承辉，2012）。从 1970——2000 年，日本订定并不断修改与完善了环境资源法律政策（苏沛沛，2011）。日本垃圾处理到达目前先进水平的原因也经历了从简单的垃圾填埋处理到焚烧还原处理的分拣和收集。截止到目前，已经到达了回收阶段，并制定了一系列法律措施。以减少垃圾产量，严格要求按照垃圾分类进行处理，此外，宣传和环保也是不容忽视的原因之一（西伟力，2007）。

在国内政策，中央一号文件中建议改善农村生活环境，地方政府政府根据实际情况制定了适合本省的实施战略。如 2017 年，浙江金华制定了废弃物分类立法（《金华市农村生活垃圾分类条例》）和财政保障（开展终端配套设施检查泄漏）。广东省平远县开展一系列农村垃圾处理改革，一是改进制度措施；二是资金投入保证；三是基础设施建设；四是提高群众意识；五是监督检查（肖国强，2014）。河北省农村垃圾转运采用不同的地理环境运输方式，并在 2016 年发布了《全面推进农村废弃物管理实施方案》（王晓眩等，2015）。2009 年以前，鄱阳湖区农村垃圾采纳户外堆放和简易填埋建设，县城周围由大型垃圾填埋场，如团林乡及其附属物。2009 年后，建立垃圾焚烧发电项目（李国朝等，2010）。黄山市因地制宜，对不同地形采用不同的方法（张珍贤等，2017）。

2.1.3 农村垃圾处理结果的相关研究

关于农村垃圾处理结果的研究很少，如美国有四种主要的废气处理方法，从上到下原则。并提出了“减量化、资源化、无害化”的减少废物方向，并在立法中严格执行，引入了一系列环境法，建立了有效的环境管理机制和地方城市垃圾，该处理方法取得了良好的环保效果（刘抒悦，2017）。德国随后增强对废弃物的综合管理，虽然年产品总产量已经放缓，但在一些年份，垃圾经历了负向增加，垃圾填埋量极速下降（李晓，2006）。在处理垃圾方面，日本已经形成了一套加强主要责任、促进严格分类、贯彻减少废物和资源利用的做法（窦林娟，2012）。

国内浙江金华对农村垃圾处理一直走在前面，2014 年开始垃圾分类处理，截至 2016 年金华市分类减量处理已覆盖整个乡镇村庄。广东省农村垃圾和污水 380 个调查村中表示从处理方式来看，广东省农村垃圾、污水污染情况较为普遍(吴和岩等, 2012)。截止 2017 年底，河北省 90% 以上的生活垃圾得到有效治理(王晓眩等, 2015)。在广西，农村废弃物控制行动全面启动。到 2017 年底，100% 的乡镇将有垃圾转运或处理设施，该村 90% 的生活垃圾得到有效处置(黄剑铃等, 2016)。目前鄱阳县采取垃圾处理模式发生了很大的改变，居民的环保意识逐步提升，农村环境变得越来越整洁(李国朝等, 2010)。近年来，黄山市加大了对农村环保和农村生活垃圾管理的投入，但与城市地区对比，治理结果仍然不同(张珍贤等, 2017)。王瑞瑞(2018)对阜阳市农村生活垃圾处理进行实地调查，通过调查研究发现，自 2017 年以来，全市清理生活垃圾共 16.2 万吨，旧垃圾集中清洁任务的实施基本覆盖全市所有城镇和行政村。

对于农村垃圾处理的研究众多纷坛，其大多是研究农村垃圾的现状、措施等，但对于农村垃圾处理的结果研究要少。因此本研究从相关利益群体角度出发，对农村垃圾处理结果进行研究。

2.2 满意度理论的相关研究

《辞海》解释“满意”即为“决意，一心一意；意愿得到满足。”我国学者刘武认为，满意是指一个人为实现某一目标而产生的情感，是个人的心理感受或心理状况，包括情感、认知、情绪、愿望和信仰。西方学者认为“满意”是一种心态(姚绩伟等, 2016)。最早的“满意度”研究是在消费者心理学领域，这与“消费”的顾客是分不开的。因此，“满意度”逐渐进入学者领域。

2.2.1 满意度理论发展历程

顾客满意度(Customer Satisfaction, 简称 CS)通常是指客户购买的产品或服务整体体验以及此交易的整个过程。在宏观层面，客户满意度是满足客户或客户需求的愉悦程度;在微观层面，客户满意度是客户或客户对产品或服务以及产品或服务的实际使用的实际期望(孙丽辉, 2003)。国外顾客满意理论最早是由社会学的学者 Hoppe 提出并进行相关研究(Faiola A 等, 2017)。Cardoz(1965)提出了期望差异理论，并将“顾客满意”的概念引入营销领域。学者认为，如果公司能满足顾主，那么顾主会反复增加购买产品或者增加购买其他商品。Churchill 等(1982)认为客户满意度是购买的结果，这是客户在购买产品时支付的成本(如金钱，时间，精力等)和使用产品时

获得的利益的结果，即成本效益。自 20 世纪 70 年代以来，随着市场竞争的加剧和顾客消费观点的转换，旅游满意度研究越来越受到旅游学者和实践者的重视。从理论研究的角度来看，对游客满意度的研究对于理解游客的行为特点，构建完整的游客行为模式具有重要意义。从旅游实践的角度出发，对旅游者满意度的调查和分析提供了合理的资源配置和改善的景区服务。公司业绩水平和提高具有重要的参考价值（刘福承等，2017）。游客满意度对于树立良好的旅游形象、较高的旅游回访率、促进旅游稳定（董观志等，2005）及区域旅游的可持续发展（陈西蕊，2013）。生活满意度是从主观感受和经验的角​​度衡量人们的福利和生活质量（朱迪，2016），是衡量人们生活条件的重要指标，影响生活满意度的因素很多，教育程度、经济水平、社会生活和环境质量等因素都会影响人们的生活满意度（高建新等，2009）。

2.2.2 满意度理论的内容

在满意度理论中，许多学者从不同方面提出了不同的探索和研究。国内外学者对不同类型满意度的研究成果主要集中在社区居民满意度、社区服务信息公众满意度、电子政务公众满意度、行政服务中心公共服务满意度公众满意度、旅游景区顾客满意度、银行顾客满意度、教育服务学生与家长满意度、医疗服务医生满意度和公共交通服务乘客满意度（如表 1）。根据现有文献，社区住户满意度是指居民的主观认知，包含人际交往、系统价值和​​生活体验。最近的研究更多地关注社区满意度和社区参与的量化要素。影响游客满意度的因素主要包含游客的期望、期望差异、感知质量、感知价值、旅游目的地形象和旅客动机。游客期望对游客满意度有着潜移默化的影响，并在过程中发挥重要的中介作用，这是游客满意度评价的标准。在游客满意度方面，感知质量的研究方式与情感相同，主要是作为感知价值的一部分，研究其对游客满意度的影响，探究其对满意度的影响作为一个独立因素（刘福承等，2017）。

表 1 相关满意度的概念及其内涵

概念名称	作者、时间	相关满意度的概念及其内涵
游客满意度	Piazam 等人 (1978)	旅游满意度是游客对目的地的期望与目的地的现实感知之间的对照结果。
游客满意度	Bread 等人 (1980)	游客满意度是指基于访客期望值与实际体验之间的比较的积极影响。
社区居民满意度	Ladewi 等人 (1980)	广义上社区居民满意度是居民社区服务的社会心理反映；狭义上是指居民对社区环境质量的主观感受。
社区居民满意度	Heller 等人 (1981)	广义上社区居民的满意度是社区居民的主观认知，包括人际交往，价值体系和生活体验。
美国贸易银行总体顾客满意度	刘金兰 (2006)	美国贸易银行的整体顾客满意度是一种基于经验的整体态度。这种“整体客户满意度”可以通过三次调查获得和计算：第一，总体满意度；第二，满意度超过或低于预期水平的实际预期；项目中完美产品或服务的实际差距。
社区体育服务居民满意度	陈旻等人 (2009)	社区体育服务居民满意度是指社区住户对社区体育服务的评价与社区体育服务的期盼进行比较。社区居民一次或多次接受社区体育活动，服务后的心灵感受和主观评价。
公共交通乘客满意度	金宁 (2011)	公共交通乘客满意度可被视为乘客对公共交通服务的总体响应，表示乘客对服务的不同属性的主观感知的组合。乘客满意度有两个操作定义，即特定交易满意度和积累满意度。

资料来源：根据相关文献整理。

2.2.3 满意度理论的相关应用

满意度理论应用广泛，已在多个领域进行引用。如董德坤（2017）等人在对齐河县南北社区调查中对迁村并居的社区满意度实证分析中表明居民对项目实施的总体满意度较高。白玲（2018）等人以北京原生态保护区为例，研究了社区居民对旅游观念，满意度和支持度的关系。结论是居民的旅游满意度对旅游业的支持产生了显著的积极影响。赵东霞（2009）等人认为供求关系与住户感知和住户期望之间的关系对社区居民的满意度有显著的积极影响。社区居民的满意度反映在居民对社区的感受上。居民满意度越高，居民对社区的忠诚度越高，居民对社区的忠诚度越低。邹凯（2009）等人构建了社区服务信息化公众满意度指数模型，以提高社区服务信息化大众满意度应从大众期望，感知绩效和社区服务信息化成熟度三个方面提升社区服务信息化的大众满意度。李凡凡（2018）根据 531 户家庭调查数据得出结论，参与式管理能够显著，稳定地提高农民的满意度，农民的基本特征对农民的各个阶段的满意度没有显著影响，

而农民的感知特征对农民在各个阶段的满意度都有积极的影响。王军（2018）认为电信公司可以从有形性，可靠性，保证和同理心四个方面提高客户服务质量感知水平，从而进一步提高客户对电信公司的满意度。焦微玲（2007）在构建中国电子政务大众满意度评价模型时，只要大众满意度提高，政府形象高涨，大众参加电子政务的积极性高，大众互动性强。政府将得到加强。贺小荣（2013）等人认为，游客在世界遗产地旅游时的服务期望与实际服务表现之间的差异较小，因此游客的满意度较高。

2.2.3.1 满意度理论在政府的应用

满意度理论是客户满意度在商业领域的成功应用，这已经引起政府和其他公共部门关注政策的实施。特别是在“新公共管理”运动的影响下，为了增加人们对政府的信任，发达国家积极将顾客满意理论引入政府绩效管理（胡芳肖等，2014）。公众满意度已成为评估政府绩效的重要工具，大多数政府满意度研究来自居民对政府的评估（Ryzin 等，2004）。居民对政府的信任与政府的治理能力之间存在一定的相关性（李明等，2011）。正如常修泽（2006）等认为，根据我国目前的国情，我国基本公共服务均等化的实施应以“基本民生服务”为基础，如就业服务和基本社会保障，义务教育，医疗，公共文化和其他“公共服务”。“基础设施和生态环境保护等公共基础设施服务”，以及安全生产，消费者安全，社会保障，国防安全等“公共安全服务”逐步实现。农民对新农村建设中公共产品的喜好，通过问卷调查分析影响公共服务满意度的因素（李强等，2006）。樊丽明、解奎、石绍宾（2008）分析了农民对公共产品的需求和供给的满意度，并根据公共产品的供求状况和农民的满意度提出了不同的公共产品供给战略。公共物品的供应。张开云（2009）通过调查发现，农村居民对各级政府提供基本公共服务的满意度逐渐下降，供给主体单一，投资不足，结构失衡不高，整体满意度不高。金融关系，社会机构和市场力量的运用，以及农民需求表述机制的建立和完善，提高农民对基本公共服务的满意度。陈颖（2011）以常熟市为例，从义务教育，医疗和就业培养三个方面研究居民的满意度。结果发现，财政支付结构不合理，是造成城乡基本公共服务与城乡差距的主要因素。基本公共服务水平差距明显，影响居民满意度的因素也不同。要提高满意度，就必须提高基本公共服务水平，逐步消除不平等。

2.2.3.2 满意度理论在游客的应用

在国外，学者对游客满意度的研究主要从三个方面展开：游客满意度的含义，影响因素和游客满意度评价。美国学者 Pizam（1978）为旅游目的地的旅游满意度研究奠基了理论基础。他表示游客满意度是游客对旅游目的地的满意度和现场旅游体验的

结果。先前的期望表明访客满意。Hartman（1973）提出了旅游满意度的概念，它由三部分组成：认知，情感和系统。我国对旅游者满意度的研究相对较短，并且来自国外研究。唐晓芬（2001）认为旅游满意度是一种全面的心理评价，它基于游客满足自身需求的程度。李智虎（2003）等人认为，旅游满意度是一种心理活动，是游客满意的乐趣。游客的满意度取决于游客期望与实际感知效果之间的关系。陈淑君和赵毅（2003）认为，旅游者对旅游服务的满意度是旅游公司不太关心但至关重要的问题。万绪才（2004）将旅游满意度定义为旅游者对旅游需求的综合评价，如景观，基础设施，旅游环境和社会服务。沈向友（1999）对游客服务评价和游客满意度进行了论证研究，指出服务性能和旅游体验对游客满意度有显著影响。符全胜（2005）等表示保护区游客的满意度是游客在保护区内享受旅游休闲活动的心理状态。游客的满意度以游客的整体满意度来衡量。

2.2.3.3 满意度理论在居民的应用

满意度理论被广泛使用。生活满意度研究主要关注生活满意度和人格，文化差异和影响因素。王琪延等（2018）指出，家庭培训的认可是影响生活满意度的主要因素。尊重家庭规章制度的人越多，他们的生活满意度就越高。杨一帆等（2017）发现老年人在老年人生活满意度方面的社会地位是双面而复杂的；家庭经济与老年人的生活满意度正相关。高建梅等（2009）对儿童教育对农村老年人生活满意度的影响进行了实证研究，阐述了受中国传统观念影响的儿童和女儿最高教育水平对老年人生活满意度的积极影响。刘杨等（2018）等认为公民的社会参与对生活满意度有积极影响。程昊杨（2011）对苏州和无锡的 285 名失地农民进行了实证调查，将失地农民的生活满意度评价分为乐观，消极，情感和理性。林苗润（2018）利用中国家庭动态跟踪调查的 33296 个家庭数据研究了城市居民生活满意度的影响，表明他们对未来的信心，个人发展水平，社会关系，体育健身和娱乐都有信心。居民的生活满意度产生了积极影响。马慧娜等（2018）表明，教育水平，交通条件和生活环境的满意度对农村居民的生活满意度有显著的正向影响。

2.2.3.4 满意度理论在生态环境的应用

随着国家对环境的重视，许多研究学者开始在满意度理论中探索环境对满意度的影响。Pizam 等（1978）学者对海滨风景名胜区进行了研究，提出了八个评价指标：海滩，休闲机会，投宿设施，景区环境，商业化，旅游成本，景区友谊和餐饮，这八个方面影响了游客的满意度。曹大宇（2011）对中国 18 个城市居民生活满意度与空气

质量的关系进行了实证分析，得出环境质量改善。一方面，它可以直接提升居民的生活满意度，另一方面可以通过促进社会公平和简单来提高居民的幸福感。胡卫卫等（2018）表明，在研究环境质量评价对农村居民生活满意度的影响研究中，环境质量的提高可以有效提高农村居民的生活满意度。朱迪（2016）提出在分析城市居民生活满意度和影响因素时引入客观环境指标。主观环境评估仍然对居民的生活满意度产生重大影响。段增辉等（2017）使用有序的 Probit 模型来衡量城市景观的经济价值。结果表明，城市景观质量对居民生活满意度有显著的正向影响。邢权兴，孙虎等（2012）通过研究西安的免费公园，发现公园的整体卫生，花木景观，遮阳和雨棚是影响满意度的重要因素。潘雅芳（2015）表示，浙江武夷乡温泉度假村农村温泉度假村的生态环境和人文景观属性越好，游客满意度越高。林恩惠等（2017）旅游经济效率和旅游者满意度的下降促使湿地公园管理者制定和实施湿地保护政策，加大对生态环境管理的投入，表示旅游景区环境越好，满意度越高。林媚珍（2015）等人对白云山风景区的研究表明，游客活动的强度与现有的生态状况和社会环境相协调。职晓晓等（2015）等人在关注城市游客满意度调查时发现，游客对城市环境健康的满意度不高，整体健康状况未达到游客满意度。从现有文献来看，很少有关于生态环境满意度的研究，其中大部分是基于旅游者满意度中提到的相关研究，而且几乎没有涉及农村垃圾处理结果的研究。因此，本研究将基于满意度理论研究农村废弃物处理结果对满意度的影响程度。

2.3 研究评述

纵观国内外相关研究现状，虽然国内以往对于农村垃圾现状、措施研究内容较丰富，但对农村垃圾处理的结果研究不多，更鲜有研究满意度理论。从满意度角度来分析相关利益群体对农村垃圾处理满意度。

通过国内外的研究综述，可以得出以下结论：

第一，研究对象。目前，大多数满意度是研究顾客满意度，社区居民满意度和游客满意度，相关兴趣小组研究较少。无论是相关利益群体的研究，还是基于满意度理论在农村垃圾处理结果上的研究，目前涉及到这方面的研究主要是以游客或顾客为研究对象，对相关利益群体的关注不足。因此，本研究将从观察角度、满意度角度，以相关利益群体作为研究对象，探讨其对农村垃圾处理满意度。

第二，研究内容。对于农村垃圾的研究，学术界研究内容有其形成的原因、发展

现状、政治措施等，而在农村垃圾处理结果这方面的研究并不多。在农村垃圾处理过程中，国内外研究均单独强调政府、居民、游客在生态环境满意度中的应用。纵览国内满意度理论相关研究，鲜有研究涉及到相关利益者对农村垃圾处理结果的满意度。因此，本研究从相关利益群体满意度视角出发，对农村垃圾处理结果进行研究。

第三，研究理论。大多数满意度理论是社区居民的满意度和旅游景点客户的满意度。然而，目前此领域基于满意度理论的研究只是简单地评价生态环境满意度，但以相关利益群体满意度对农村垃圾处理结果影响研究较少，其大多研究为游客对景区的满意程度。因此本研究将基于满意度理论，运用其核心影响因素来研究相关利益群体对农村垃圾处理结果的满意度。

3 案例描述与假设提出

3.1 蕉岭县农村垃圾处理案例描述

本文之所以选择蕉岭县作为研究对象是由于：（1）蕉岭县在广东省具有代表性。（2）开始进行农村垃圾治理时间比较早。（3）蕉岭县农村垃圾治理已形成一套相对完善的管理体系。

蕉岭县属于广东省梅州市，位于广东省东北部、闽粤赣三省边陲，韩江上游。全县国土面积 960 平方公里，约占全国陆地总面积的万分之一，其中山地 7.47 万公顷，耕地 7 433 公顷。广东省统计局 2018 年对全广东省的经济情况进行调查，以 GDP 总量看，在广东省 21 个城市 GDP 排名中，梅州市在全省 GDP 中排名第 14 名，而蕉岭县在梅州市 GDP 排名第 8 名。2014 年底，蕉岭县成为第一批省级新农村连片示范区，大力推进“客韵寿乡”新农村建设。由于大众消费社会的形成日益增加，大规模生产，消费和处置所产生的生活垃圾量急剧增加。随着农村居民生活水平的提高和消费方式的变化，目前农村人均垃圾产量逐渐增加，农村垃圾源日益普遍，构成复杂，垃圾类型城市化，难以降解，污染愈益加剧，农村生态环境也受到严重破坏，对人们的生活产生了不良影响。农村垃圾污染已成为农村生态环境恶化的核心因素，连续垃圾污染不仅影响农村和农业的发展，而且日益威胁农民的身心健康。目前，我国农村垃圾的环境破坏主要体现在影响土壤，水和大气的环境中。农村生产的生活垃圾主要是生活垃圾，生活垃圾包括厨余垃圾，包装垃圾，一次性垃圾，旧衣服和鞋子。生活垃圾的随意堆积和简单的垃圾填埋将导致大面积的农田和牧场受到侵蚀和侵蚀，造成严重污染，对农村土壤造成潜在危害。因此，作为蕉岭县“客韵寿乡”新农村建设中最重要的一环——农村环境整治，2016 年梅州市转发了“广东省住房和城乡建设厅”文件，要求提升金华市农村生活垃圾分类和资源化利用的经验，以及农村生活垃圾分类和资源利用情况。农村生活垃圾是未来管理的重点。蕉岭县重新修订方案，并开始进行产业调整，建立长效机制保障农村环境治理有序推进。

2017 年长寿健康产业开始作为蕉岭县两大产业支柱之一，由于蕉岭县是全球第七个、全国第四个、广东唯一的世界长寿乡，为保护、发挥和利用好这一金字招牌，提升农村人居环境，推动百亿长寿健康产业发展，蕉岭县政府更加重视环境整治和建设，以实施乡村振兴生态综合治理行动为重要抓手，把农村人居环境整治提升到统筹城乡发展、建设“世界寿乡·美丽蕉岭”、改善民生高度，推进全域整治，建设美丽乡村，

“干净整洁、绿色生态、宜居宜业”变成为蕉岭第一印象，推动国家级旅游产业建设，使全县景区景点设施进一步完善，以彻底解决农村生活垃圾不落地为突破口，从体制机制、资金投入、平台建设、人员配备等方面入手，因地制宜探索创新保洁模式，形成“村上门收集、镇统一转运、县无害化处理模式，真正实现农村环境保洁工作常态化、制度化。”全面提升蕉岭县农村垃圾治理水平。2018年，中央一号文件“关于实施乡村振兴战略的意见”表明，农村生活环境将继续改善，到2020年，农村生活环境将得到显著改善。形成人与自然的和谐发展。新模式将推动美丽中国的建设，为全球生态安全做出新的贡献。同年2月5日，中共中央办公厅和国务院办公厅发布“农村人居环境恢复三年行动计划”，列入“农村生活垃圾保留”作为六项重点任务之一，并提出要坚持农业和农村的优先发展。青山绿水是坚持金山银山。以美丽村庄建设为指导，整合各种资源，加强各项措施，重点是农村垃圾，污水处理和村貌。住房和城乡建设部启动了为期五年的农村生活垃圾专项治理计划后，上海，广东，海南等省市都出台了进一步推进农村废弃物管理的政策。广东省颁布了“广东省城乡生活垃圾管理条例”，明确了农村生活垃圾的减量化，分类，清洁要求和农村垃圾处理。同时，广东省的专项资金财务安排被纳入农村生活垃圾处理设施的建设。在2019年蕉岭县政府工作报告中指出，未来全县经济社会发展的主要预期目标为全县区生产总值持续增长，城区空气质量天数大98%以上，要做好六方面工作，坚持以健康养生产业为支柱，以加快建材产业绿色转型为引擎，加速创新驱动，构建现代产业体系，在高水平保护中实现高质量发展。坚持长寿养生产业最为重要的一点便是要加强对农村环境治理，而在农村环境中，最为影响其生态面貌的便是垃圾的随意丢弃。

由于农村垃圾治理一直处于随意丢弃的状态，而随着农村居民生活水平的提高，对环境也越发的重视起来。早在2003年，蕉岭县各个镇便开始自发进行农村垃圾处理，最早是由村上较为有钱的大户出资进行垃圾处理。2008年，市委市政府，县委县政府为发动垃圾整治项目，通过去金华市参观并学习对农村垃圾治理模式。2014年为实现“垃圾不落地”为突破口，制订了《蕉岭县农村生活垃圾收集处理实施方案》，并连续两年投入财政资金建立农村生活垃圾上门收集制度。2016年，蕉岭县在多次深入调研的基础上重新修订《蕉岭县农村生活垃圾收集处理实施方案》，投入大量的财政补助资金，要求做到日产日清，采用保洁人员上门收集，镇进行垃圾中转，由镇统一转运到县里进行无害化处理。县里拨款给每个镇专项垃圾治理经费，统一发放一绿一黄各两个垃圾桶给农户，镇村里聘请保洁人员，按每五百元配备一个保洁人员，一月

工资为 3000 元的标准，对村民每个人以 60 元/年的标准收取垃圾处理费，作为经费保障，这 60 元里有县里按每人 50/年的标准拨款。每户收的经费缴纳到镇里的财政，镇里倒拨到村里作为处理经费，必须对农户达到 90%以上收费率县里的资金才会落实。政府给予指导价格是按照每人 5 元/月收取垃圾处理，但具体是收费标准是以村代表大会按照实际情况定的。由于每个村对农村垃圾治理方式的不同，大体可以归为有三种：第一种是由村内进行保洁人员的招聘；第二种是承包给个人；第三种是进行招标承包给保洁公司。

垃圾处理成果每月由广东省环协咨询中心第三方对乡村进行考核，每个镇抽取三个村检查，进行测评报告，每个月对八个镇进行排名，最后做出考核报告。考核指标是在市里对县委的考核方案基础上根据当地实际情况修改后实施。在监督方面，县委县政府成立督查办，书记等领导按一个季度随机抽查监督，一旦出现问题会曝光到微信群，所以主要通过微信群对工作进行监督和沟通，从而提高工作效率。对于村里的垃圾治理监督，则一般是由村内自主建立理事会或监督机构，并有专门负责每一个片区的管理人员进行垃圾管理，由村民投票选出监督人员，对每天村内垃圾处理进行监督。每个镇每个月会进行村内垃圾治理评比，对得分在第一名的进行奖励，得分在最后一名的进行惩罚。本文以广东省蕉岭县为例，在蕉岭县农村垃圾处理过程中，相关利益群体对其处理结果的评价是否正向影响其生活满意度、游客游览景区满意度以及政府政策执行效果，在此过程中环境质量感知是否具有中介作用，正是本文需要研究的内容。

3.2 假设提出

3.2.1 蕉岭县农村垃圾处理结果满意度影响机理

(1) 垃圾处理情况与满意度

在影响生活满意度的因素中，环境质量是影响生活满意度的重要因素。环境质量有很多种类，包括大气，水和垃圾。农村生态环境的来源是生活垃圾。对于农村垃圾，有必要做原始的清洁水源。首先，要搞好农村垃圾。与其他环境问题相比，农村垃圾管理模式问题是政府关注和居民关注的热点。韦惠兰等（2017）提高农民的生活满意度应以维护和改善生态环境为基础，获得荒漠化土地管理区农民生活满意度的影响因素。荒漠化土地管理具有一定的效果，影响着农民的生活生产，在积极发展方面，治理区农民的生活满意度高于非治理区，土地管理的沙化有利于提高农民的生活满意度。

Pizam (1978) 等学者对海滨风景名胜区进行了研究, 提出了八个评价指标: 海滩, 休闲机会, 住宿设施, 景区环境, 商业化, 旅游成本, 景区友谊和餐饮。这八个方面影响了游客的满意度。邢权兴, 孙虎等 (2012) 通过研究西安的自由公园, 发现公园的整体卫生, 花草树木景观和遮阳棚是影响满意度的重要因素。王瑞梅等 (2015) 认为政府行为会影响他们参与环境治理。

基于以上分析, 本研究提出假设:

H1a: 农村垃圾处理情况对生活满意度具有显著正向影响;

H1b: 农村垃圾处理情况对游客游览景区满意度具有显著正向影响;

H1c: 农村垃圾处理情况对政府执行政策效果满意度具有显著正向影响。

(2) 农村垃圾处理情况与环境质量感知

环境质量是环境评估的概念, 反映了人们对于环境评价的具体要求。作为环境系统本身的基本属性, 可以通过定性和定量评估方法的组合来总结。使用环境质量评估来分析环境质量是一种更常用的方法。环境质量评价作为环境质量研究的重要组成部分, 在一定程度上反映了生态环境的实际情况。环境质量评估越高, 垃圾处理越好。环境质量研究始于 20 世纪 60 年代美国的环境质量评估, 主要评价指标是水体 (黄箐, 2010) 和空气 (陈红蕾等, 2009)。束加稳等 (2019) 采用 IAHP 和熵方法在杭州市环境质量研究中指出, 环境质量综合评价的目的是对城市生态环境进行合理评价, 为其生态环境建设提供科学依据。居民是垃圾治理的实施者, 由其自身对垃圾处理情况进行评价, 更能真实的反映出, 垃圾处理情况越好, 其环境质量感知就越好, 同理游客与政府也是如此。

基于以上分析, 本研究提出假设:

H2a: 农村垃圾处理情况对居民环境质量感知具有显著正向影响;

H2b: 农村垃圾处理情况对游客环境质量感知具有显著正向影响;

H2c: 农村垃圾处理情况对政府环境质量感知具有显著正向影响。

(3) 环境质量感知与满意度

从环境质量感知的角度来看, 可以说是对环境质量的评价, 也可以说是环境行为。王凯等 (2018) 指出, 国外学者不仅探讨了居民满意度对环境行为的重大影响, 还分析了环境行为对居民满意度的影响。Heinz 等 (2010) 使用理性选择模型来证明生活满意度对环境行为具有显著的积极影响。张勃等 (2010) 指出, 游客对旅游景点的满意度会受到多种影响, 如旅游景观和实际体验。景区满意度越高, 游客重新考虑和加

强参与生态旅游的意愿就越强烈。郑杰等（2018）研究了气候变化对游客生态旅游的影响，表明气候变化认知对生态旅游满意度有影响。王恩旭等（2009）采用模糊综合评价方法评价旅游景点的满意度，表明环境质量感知度越高，对景区的满意度越高。政府是制定政策的执行者，其自身对环境质量感知的评价，可以验证政府在对垃圾处理过程中，环境质量感知的程度越高，对其政府执行政策效果满意度就越高。

基于以上分析，本研究提出假设：

H3a: 居民环境质量感知对生活满意度具有显著正向影响；

H3b: 游客环境质量感知对游览景区满意度具有显著正向影响；

H3c: 政府环境质量感知对政府执行政策效果满意度具有显著正向影响。

（4）农村垃圾处理满意度的中介作用

随着农村经济的发展和人民生活水平的提高，农村居民的生活需求变得更加多样化。在满足基本物质需求的同时，农村居民更加关注他们所居住的生活环境。环境质量评估也开始受到影响。居民生活满意度的特点是环境质量评价越高，农村居民的生活满意度越高。胡卫卫（2018）在研究环境质量评价对农村居民生活满意度的影响时，通过实证研究证明，环境治理评价对农村居民生活满意度有积极影响，环境质量改善可以改善农村居民的生活满意度。空气质量和绿化环境两个维度是影响农村居民生活质量的重要因素。在游客满意度方面，环境治理评价是游客参观景区整体环境的标准。评价越好，景区环境越好，游客满意度越高，重访的可能性就越大。在政府执行力满意度中，政府官员可以通过对自我执行力的认知来进行评价，这样可以使自己充分了解到自己对于执行能力的认同。评价越高，说明执行能力越强，也就意味着垃圾处理情况就越好。

基于以上分析，本研究提出假设：

H4a: 环境质量感知在农村垃圾处理情况与居民生活满意度中具有中介作用；

H4b: 环境质量感知在农村垃圾处理情况与游客满意度中具有中介作用；

H4c: 环境质量感知在农村垃圾处理情况与政府执行政策效果满意度中具有中介作用。

表 2 研究假设汇总

假设内容	研究方法
H1a: 农村垃圾处理情况对居民生活满意度具有显著正向影响	
H1b: 农村垃圾处理情况对游客游览景区满意度具有显著正向影响	
H1c: 农村垃圾处理情况对政府执行政策效果满意度具有显著正向影响	
H2a: 农村垃圾处理情况对居民环境质量感知具有显著正向影响	
H2b: 农村垃圾处理情况对游客环境质量感知具有显著正向影响	
H2c: 农村垃圾处理情况对政府环境质量感知具有显著正向影响	
H3a: 居民环境质量感知对生活满意度具有显著正向影响	回归方程
H3b: 游客环境质量感知对游览景区满意度具有显著正向影响	
H3c: 政府环境质量感知对政府执行政策效果满意度具有显著正向影响	
H4a: 环境质量感知在农村垃圾处理情况与居民生活满意度中具有中介作用	
H4b: 环境质量感知在农村垃圾处理情况与游客满意度中具有中介作用	
H4c: 环境质量感知在农村垃圾处理情况与政府执行政策效果满意度中具有中介作用	

3.2.2 模型构建

根据上述对农村垃圾处理情况、农村环境质量感知与满意度之间的相互关系和假设，提出本研究的实证模型，农村垃圾处理情况与满意度的影响关系模型。影响满意度的维度有很多，本文重点研究环境质量感知对生活满意度的影响，将其它影响因素作为控制变量，与自变量带入回归。本研究的内容设计如下图3所示：

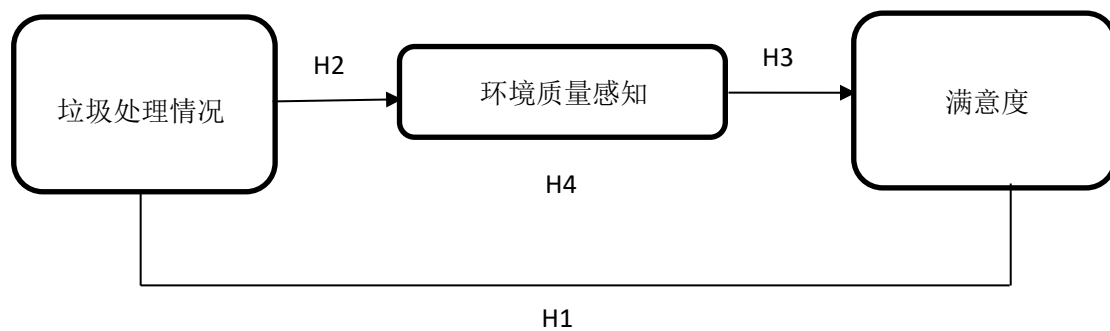


图3 模型设计图

4 研究设计

4.1 量表设计与编制

本研究拟通过实证研究来分析蕉岭县相关利益群体对农村垃圾集中处理结果满意度，共获取 923 份有效问卷，问卷有效率为 78%，其中农村居民回收 491 份问卷，游客回收 278 份问卷，政府回收 154 份问卷。因此，在研究设计上，进行问卷设计，展开调研收集样本数据，而后进行数据分析并运用统计分析方法来进行检验假设。首先，问卷设计主要是由四个部分组成：（1）相关利益群体个人信息，主要包括其基本特征，包括性别、年龄、学历、户籍、工作状况等，个人月收入状况等；（2）垃圾处理情况及环境质量感知，包括专门垃圾收集点、垃圾清运、周边环境、村庄整体环境、政府处理垃圾、环保宣称等选项，用于了解农村居民对垃圾处理情况的满意程度；（3）满意度，包括生活满意度、游客满意度、政府执行力满意度等选项，用于了解相关利益群体对农村垃圾处理满意度。调查问卷第二、三、四部分采用里克特测量量表，通过受访者对观点性指标进行评判测量，即“1”表示完全不满意、“2”表示不太满意、“3”表示一般、“4”表示比较满意、“5”表示很满意。

4.2 变量选取

本研究以蕉岭县的相关利益群体为研究主体，从农村居民、政府和游客三个维度对农村垃圾集中回收处理满意度的角度切入，试图了解相关利益群体对蕉岭县农村垃圾处理结果后生活满意程度的评价。笔者从蕉岭县的宣传资料以及调研团队的访谈记录了解到蕉岭县农村垃圾处理的基本情况。目前蕉岭县农村垃圾处理模式标准化尚未成熟，仍然处于探索阶段，因此出于目前对垃圾处理情况的考虑，蕉岭县垃圾处理模式处于一个稳定的状态。农村居民在政府适当的补贴扶持下，对于农村垃圾处理行为一直秉承力争整洁的原则。在垃圾回收处理选址方面，蕉岭县主要遵循的原则是靠近居民生活区，根据各个地方的实际情况选择适合的地方；在垃圾清运方面，蕉岭县各镇要求按时清理，统一由镇上垃圾中转站运到县里进行无害化处理，体现了居民按时完成要求，保证村庄环境整洁；在宣传上，挨家挨户进行环保意识宣传，使环保观念深入人心。

根据文献综述的结果以及蕉岭县相关利益群体的访谈记录，本研究设计蕉岭县相关利益群体对垃圾处理情况测量维度，其中各个维度的具体研究内容如下：

（1）解释变量选取

农村垃圾多数是指农村生活垃圾，生活垃圾的处理是确保为居民提供安全可靠的垃圾管理服务，不欺诈居民和牟取暴利，在垃圾处理方面做到不偷工接料、不提供无效服务。其次是尊重居民的知情权，向居民提供完整、真实、便利的服务，以及宣传服务，从思想上改变居民对随意乱扔垃圾、不注重环境的想法。黄开兴等（2011）认为垃圾处理过程中主要是观察垃圾收集设施、垃圾收集人、垃圾运输和垃圾处理四项服务。本研究设定垃圾处理情况量表如下：

表 3 垃圾处理情况指标与指标来源

测量内容	测量指标	指标来源
垃圾处理情况	垃圾收集点	黄开兴（2011）； 预调研访谈记录
	垃圾清运	
	“四变”环境	
	环保宣传	

（2）被解释变量选取

① 生活满意度

根据多重差异理论，本研究认为一个人对生活的满意度取决于几个不同差距的心理学总结。这些期望取决于：1. 关于其他人的信息； 2. 他们过去的所作所为，他们现在想要什么； 4. 他们期望得到什么； 5. 值得的； 6. 他们认为他们需要什么。一般来说，垃圾处理的满意度是对居民生活满意度的评估。在此评估中，可以反映垃圾处理对居民生活的影响。本研究的量表内容如下：

表 4 生活满意度指标与指标来源

测量内容	测量指标	指标来源
生活满意度	生活情况感到满意	Michalos （1985）； 陈世平（2001）
	生活状况感到满意	
	满意自己的生活	
	现在生活希望拥有的	
	想要改变的东西	
	生活环境影响到生活质量 垃圾处理情况影响到生活质量	

② 旅游满意度

旅游满意度是游客对目的地的期望与目的地的实际感知之间的比较的结果。影响游客满意度的因素主要来自游客期望，期望差异，感知质量，感知价值，旅游目的地形象和旅游动机等方面。游客期望在影响游客满意度的过程中发挥重要的中介作用，也是游客满意度评价的标准。唐晓芬（2001）认为旅游满意度是一种全面的心理评价，它基于游客满足自身需求的程度，并评估各种景观、设施、环境条件和提供的服务。本研究的量表内容如下：

表 5 游客满意度测量指标与指标来源

测量内容	测量指标	指标来源
游客满意度	旅游设施 旅游经历 故地重游 整体环境	唐晓芬（2001）

③ 政府执行政策满意度

满意度理论是客户满意度在商业领域的成功应用，这已经引起政府和其他公共部门关注政策的实施。特别是在“新公共管理”运动的影响下，为了增加人们对政府的信任，发达国家政府积极将顾客满意理论引入政府绩效管理。在政府执行过程中，基层政府有自己的目标、信息和权力、适当提出分权能够激发基层政府充分利用其信息进行自我评价的鉴定，能提高政策执行绩效的思想。

表 6 政府执行力满意度测量指标与指标来源

测量内容	测量指标	指标来源
政府执行政策效果 满意度	整体环境卫生得到改善 农村垃圾革命很有效果 政府官员执行里很满意 对农村垃圾政策贯彻执行力很满意 宏观政策对垃圾处理效果很好 贯彻农村垃圾政策效果显著	曾云敏 （2018）

（3）中介变量选取

满意度是指对一项事物的满意程度，而在农村垃圾处理过程中，相关利益群体是

垃圾处理行为的核心，吸引和鼓励居民，是居民为响应政府号召，保护农村环境的重要组成部分。对于垃圾处理的评价不仅是措施实施好坏的重要体现，也是为后续对垃圾管理模式提供参考意见的必要条件。居民和管理人员之间存在着包括一系列关键时刻的服务接触和感受，尊重居民的主观意见。这种评价能够更好的了解居民对垃圾处理实际情况的具有非常重要的影响作用。居民对村庄整体环境、在政府处理垃圾情况和对比之前所在村庄的环境感知的评价，构成了垃圾处理满意度的一个组成部分。本研究垃圾处理满意度量表如下：

表 7 环境质量感知指标与指标来源

测量内容	测量指标	测量来源
环境质量感知	村庄整体环境 政府处理垃圾情况 村内环境卫生现状	预调研访谈记录； 徐欢（2018）

4.3 数据基本结构描述

根据本研究的研究需要，本研究将采用 SPSS21.0 和 Amos 统计软件对所收集的数据进行描述性统计分析、信度和效度分析以及结构方程模型分析。

4.3.1 农村居民样本描述性统计分析

为了全面地了解有效样本的基本情况，对填写人信息情况进行描述性统计分析，结果如表 8 所示。

从描述性统计分析表格来看，本研究得出如下分析：

（1）从性别上看，蕉岭县农村垃圾处理情况受调查的农村居民中女性占比为 56.8%，男性占比为 43.2%，女性成为垃圾处理的主体。

（2）从年龄层上看，受访者 30 岁以下的有 42 人，占 8.6%；31-45 岁的有 148 人，占 30.1%；46-60 岁的有 239 人，占 48.7%；60 岁以下的有 62 人，占 12.6%，说明大部分受访者是 46-60 岁的中年人，年龄的平均值为 48.5 岁，符合目前我国农村留守人口的结构。

（3）从学历上看，大学学历有 33 人，占 6.7%；高中学历有 151 人，占 30.8%；初中学历的有 218，占 44.4%；小学及以下的有 89 人，占 18.1%，可见受访者学历主要集中在高中及以下，占到全体受访者一半以上，说明农村劳动力受教育程度相对较

低。

(4) 从工作状况来看, 选择务农的受访者有 422 人, 占 85.9%; 自主创业的有 22 人, 占 4.5%; 公司单位招聘的有 34 人, 占 6.9%; 待业的有 13 人, 占 2.6%, 可见大多数受访者都选择在家务农, 从事农业相关性工作。

(5) 从人均月收入来看, 3000-6000 元的有 68 人, 占 13.8%; 6000-10000 元有 7 人, 占 1.4%; 10000-20000 元的有 2 人, 占 0.4%; 20000 元以上的没有人; 其中 3000 元以下的有 414 人, 占 84.3%, 说明大部分受访者家庭收入并较低。

总体上来看, 大部分受访者具有以下特征, 女性居多, 主要与我国农村居民家庭分工特色有关; 目前农村年龄结构中老年人居多; 具有一定的知识学历, 大部分以初中及高中为主; 家庭收入状况普遍较低; 在工作上大部分的受访者都选择在家务农。因此本研究认为从此样本中获取的结论应该是可信的。

表 8 农村居民样本的描述性统计分析

变量	选项	频数 (N=491)	百分比 (%)	累积百分比 (%)
性别	男	212	43.2	43.2
	女	279	56.8	100.0
年龄	30 岁以下	42	8.6	8.6
	31~45 岁	148	30.1	38.7
	46~60 岁	239	48.7	87.4
	60 岁以上	62	12.6	100.0
	小学及以下	89	18.1	18.1
学历	初中	218	44.4	62.5
	高中	151	30.8	93.3
	大学	33	6.7	100.0
工作状况	务农	422	85.9	85.9
	自主创业	22	4.5	90.4
	公司单位招聘	34	6.9	97.4
	待业	13	2.6	100.0
人均月收入	3000 元以下	414	84.3	84.3
	3000~6000	68	13.8	98.2
	6000~10000	7	1.4	99.6
	10000~20000	2	0.4	100.0
	20000 以上	0	0.0	100.0

4.3.2 游客样本描述性统计分析

为了全面地了解有效样本的基本情况，对填写人信息情况进行描述性统计分析，结果如表 9 所示。

从描述性分析表格来看，本研究得出以下分析：

(1) 此次调查中，受访者男性有 123 人，比例为 44.2%，女性有 155 人，比例为 55.8%，男女比例接近 1:1。

(2) 从年龄来看，30 岁以下的有 116 人，占 41.7%；31-45 岁的有 102 人，占 36.7%；46 岁-60 岁的有 48 人，占 17.3%；60 岁以上的有 12 人，占 4.3%。

(3) 从学历来看，受访者中小学学历的有 9 人，占 3.2%；初中学历的有 39 人，占 14.0%；高中学历的有 102 人，占 36.7%；大学学历的有 128 人，占 46.0%。

(4) 从户籍来看，57.9%来自农村户籍，42.1%来自城镇。

(5) 从工作状况来看，务农的有 49 人，占 17.6%；自主创业的有 66 人，占 23.7%；企业、政府单位雇员的有 112 人，占 40.3%；待业的有 51 人，占 18.3%。

(6) 从个人月收入来看，低于 3000 元的有 91 人，占 32.7%；3000-6000 元的有 117 人，占 42.1%；6000-10000 元的有 53 人，占 19.1%；10000-20000 元的有 12 人，占 4.3%；20000 元以上的有 5 人，占 1.8%。

(7) 有 228 人来自广东省内，占 82.0%；有 50 人来自广东省外，占 18.0%。

(8) 从到访蕉岭的次数来看，5 次以下的有 175 人，占 62.9%；5 次以上的有 103 人，占 37.1%。

表 9 游客样本的描述性统计分析

变量	选项	频数 (N=278)	百分比 (%)	累积百分比 (%)
性别	男	123	44.2	44.2
	女	155	55.8	55.8
年龄	30 岁以下	116	41.7	41.7
	31~45 岁	102	36.7	36.7
	46~60 岁	48	17.3	17.3
	60 岁以上	12	4.3	4.3
学历	小学	9	3.2	3.2
	初中	39	14.0	14.0
	高中	102	36.7	36.7
户籍状况	大学	128	46.0	46.0
	农村	161	57.9	57.9
	城镇	117	42.1	42.1
工作状况	务农	49	17.6	17.6
	自主创业	66	23.7	23.7
	企业、政府单位雇员	112	40.3	40.3
	待业	51	18.3	18.3
个人月收入	低于 3000 元	91	32.7	32.7
	3000-6000 元	117	42.1	42.1
	6000-10000 元	53	19.1	19.1
	10000-20000 元	12	4.3	4.3
	20000 元以上	5	1.8	1.8
您所在地	广东省内	228	82.0	82.0
	广东省外	50	18.0	18.0
到访蕉岭次数	5 次以下	175	62.9	62.9
	5 次以上	103	37.1	37.1

4.3.3 政府官员样本描述性统计分析

从以上描述性分析表格来看，本研究得出以下分析：

(1) 从性别上来看，蕉岭县政府官员受调查的中男性占比为 42.2%，女性占比为 57.8%。

(2) 从年龄上来看，56 岁以上的有 2 人，占 1.3%；41 岁-55 岁的有 64 人，占 41.6%；26-40 岁的有 84 人，占 54.4%；25 以下的有 4 人，占 2.6%，说明大多数政府官员都属于 30 岁以上的中青年，这也正符合目前摸过政府人员的结构。

(3) 从学历上来看, 小学以下的仅有 1 人, 占 0.6%; 初中学历的有 15 人, 占 9.7%; 高中学历的有 43 人, 占 27.9%; 大学学历的有 95 人, 占 61.7%, 说明大部分的政府官员学历都在高中及以上, 政府官员学习能力相对高。

(4) 从工作状况上来看, 县级政府机关干部有 32 人, 占 20.8%; 乡镇及政府机关有 85 人, 占 55.2%; 村级干部有 37 人, 占 24.0%, 说明蕉岭县 55% 的政府官员都是乡镇级政府机关。

(5) 从任职年限上看, 任职 1-10 年的有 102 人, 占 66.2%; 任职 11-20 年的有 33 人, 占 21.4%; 任职 21-30 年的有 16 人, 占 10.4%; 任职 30 年以上的有 3 人, 占 1.9%。

总体上看, 大部分政府官员都具有以下特征, 具有一定的知识学历, 普遍以大学为主; 大多数为乡镇级政府机关。

表 10 政府样本的描述性统计分析

变量	选项	频数 (N=154)	百分比 (%)	累积百分比 (%)
性别	男	65	42.2	42.2
	女	89	57.8	100.0
年龄	25 岁以下	4	2.6	2.6
	26~40 岁	84	54.5	57.1
	41~55 岁	64	41.6	41.6
	56 岁以上	2	1.3	100.0
学历	小学及以下	1	0.6	0.6
	初中	15	9.7	10.4
	高中	43	27.9	38.3
	大学	95	61.7	100.0
工作状况	县级政府机关干部	32	20.8	20.8
	乡镇级政府机关	85	55.2	76.0
	村级干部	37	24.0	100.0
	1~10 年	102	66.2	66.2
	11~20 年	33	21.4	87.7
	21~30 年	16	10.4	98.1
	30 年以上	3	1.9	100.0

5 蕉岭县农村垃圾集中处理满意度案例实证分析

本研究属于 2018 年华南农业大学经济管理学院“蕉岭农村垃圾回收处理管理运行模式”的项目之一，数据由该小组成员共同完成。调研是以走访蕉岭县县政府、镇长、村民以及游客作为调查对象，调查期间共走访 8 个镇的村民以及旅游景区。其中调查期间，小组成员在每个镇选择两个村的村民进行问卷填写，另外还通过当地同学的协助发放问卷，一共发放问卷 1200 份，回收问卷 1111 份，问卷回收率为 92%，有效问卷为 923 份，根据相关剔除废卷规则，剔除空白、填写错误等不及格问卷。有效问卷率达到 78%。总体上说，问卷调查结果从样本量和有效率上来均符合研究和数据收集的基本要求。

5.1 农村居民对垃圾处理结果满意度实证研究

(1) 数据的信度效度检验

从表 11 可得，本研究各变量的 Cronbach α 值均大于 0.8，这说明问卷的信度良好。采用验证性因子分析方法来检验样本的结构效度，分析前需检验变量的 KMO 值是否大于通常标准值 0.6 及巴特莱特球 Bartlett 的是否显著。但由于生活满意度题项中 7 因子负荷低于 0.5，本文对此进行剔除，修正量表后各变量相关题项的 KMO 值都大于 0.6；且 Bartlett 球形检验均显著，因此可进行因子分析。

表 11 各变量 Cronbach α 检验

变量名称	KMO	Bartlett 球形检验值	Sig.	Cronbach α
垃圾处理情况	.855	1741.981	.000	.936
环境质量感知	.720	964.495	.000	.898
生活满意度	.866	2452.242	.000	.937

表 12 验证性因子分析结果

变量	统计量	载荷	CR	AVE
垃圾处理情况	SGDq1	0.94	0.937	0.790
	SGDq2	0.91		
	SGDq3	0.84		
	SGDq4	0.86		
环境质量感知	SIDq1	0.89	0.902	0.754
	SIDq2	0.92		
	SIDq3	0.79		
生活满意度	SLQq1	0.90	0.935	0.713
	SLQq2	0.94		
	SLQq3	0.93		
	SLQq4	0.87		
	SLQq5	0.72		
	SLQq6	0.51		

本研究运用 Amos 软件对模型做验证性因子分析来检验模型的效度。验证性因子模型的信度采用的是组合信度 (Composite Reliability, CR), 若在 0.60 和 0.70 之间, 表示测量模型的组合信度良好, 在 0.70 以上, 表示测量的模型的组合信度最好 (吴明隆, 2009)。如表 12 所示, 每个测量模型的因子载荷系数在 0.5 之上, 大部分模型的因子载荷系数在 0.70 以上, 且在 $P < 0.001$ 的条件下具有统计显著性。CR 值介于 0.902 和 0.937 之间, 表示模型通过了组合信度的检验。各变量的 AVE 值大于 0.5, 说明问卷具有良好的收敛效度。

(2) 回归模型分析

本文采用 SPSS21.0 进行回归模型建构, 以此检验和分析农村居民对垃圾处理结果满意度。在分析过程中主要是从垃圾处理情况、环境质量感知及生活满意度进行检验。

表 13 农村居民生活满意度影响因素回归结果

变量	模型一（自变量对因变量——居民生活满意度的影响） (N=491)	模型二（自变量对中介变量环境质量感知的影响） (N=491)	模型三（在模型一中加入中介变量环境质量感知） (N=491)
主要自变量			
垃圾处理情况	0.522*** (.088)	0.687*** (.034)	0.170 (.118)
中介变量			
环境质量感知	-	-	0.513*** (.117)
控制变量			
居民性别	0.134 (.086)	0.016 (.033)	.125 (.084)
居民年龄	0.002 (.004)	-.001 (.002)	.003 (.004)
居民学历	0.071 (.057)	-.014 (.022)	.078 (.056)
户籍状况	0.001 (.249)	.033 (.097)	-.016 (.244)
工作状况	-0.132** (.066)	-.021 (.026)	-.122* (.065)
婚姻状况	0.003 (.090)	.017 (.035)	-.006 (.089)
小孩个数	-0.064 (.067)	-.026 (.026)	-.050 (.066)
个人月收入	0.142 (.100)	-.041 (.039)	.163* (.098)
温饱问题	0.145* (.085)	.153*** (.033)	.066 (.086)
食品安全	0.075 (.100)	-.073* (.039)	.113 (.098)
饮食和营养结构	0.253** (.117)	.073 (.045)	.216* (.115)
人均居住环境	-0.056 (.085)	-.024 (.033)	-.044 (.084)

(续下表)

变量	模型一（自变量对因变量——居民生活满意度的影响） (N=491)	模型二（自变量对中介变量环境质量感知的影响） (N=491)	模型三（在模型一中加入中介变量环境质量感知） (N=491)
邻里关系	-0.124 (.086)	.092*** (0.34)	-.171** (.085)
环境污染治理	0.246** (.107)	.003 (.041)	.244** (.105)
生态保护	0.275** (.107)	-.012 (.041)	.281*** (.105)
医疗服务	-0.113 (.094)	.121*** (.036)	-.174* (.093)
就业状况	-0.234** (.099)	-.083** (.039)	-.192* (.098)
消费环境	-0.052 (.111)	-.008 (.043)	-.048 (.109)
社会治安	0.248** (.098)	-.059 (.038)	.278*** (.096)
民主建设	-0.170* (.096)	-.051 (.037)	-.144 (.094)
收入增长	-0.202** (.101)	-.038 (.039)	-.182* (.099)
公共服务	0.203* (.108)	.135*** (.042)	.134 (.107)
F 值	20.015	82.198	20.730
调整 R ²	0.472	0.792	0.491

注：* <0.1 ，** <0.05 ，*** <0.01

通过表 13 回归分析结果表明，模型一中以控制变量和垃圾处理情况作为自变量，模型中的调整 R² 为 0.472，F 值为 20.015（P <0.01 ）表示农村垃圾处理情况对居民生活满意度的解释达到统计学意义上的显著水平，即农村垃圾处理情况对居民生活满意度存在显著而直接的正面效应，研究假设 H1a 得到证实。从显著水平上可以看出：在社会生活中，生态保护 LQq7 的系数为 0.275（P <0.05 ）可得出，居民对生态环境的保护可使得其生活满意度大幅提高，从而幸福感也随之提升；社会治安 LQq8 的系数为 0.248（P <0.05 ）可得出社会治安管理越高，居民的生活满意度也随之提高，进而居民

的生活质量也能随之提升。在模型二中以控制变量和垃圾处理情况作为自变量，环境质量感知作为因变量，模型中的调整 R^2 为 0.792，F 值为 82.198 ($P < 0.01$) 表明农村垃圾处理情况对环境质量感知产生显著正向影响，假设 H2a“农村垃圾处理情况越好，则其对环境质量感知越高”。通过检验。模型三中以控制变量、垃圾处理情况和环境质量感知作为自变量，模型中的调整 R^2 为 0.491，F 值为 20.730 ($P < 0.01$) 达到显著水平。在把农村垃圾处理情况和环境质量感知一同放进回归中，环境质量感知对居民生活满意度达到显著性，而农村垃圾处理情况则没有达到显著性，说明环境质量感知在农村垃圾处理情况和居民生活满意度中起完全中介作用，假设 H3a,H4a 通过证实。

5.2 游客对游览景区垃圾处理满意度实证研究

(1) 数据的信度效度检验

本研究运用组合信度 CR 系数来检验样本的信度，平均方差提取值 AVE 来检测样本的收敛效度。从表 14 可以看出，样本 KMO 值大于 0.60，且都显著，因此可以进行因子分析。从表 15 可看出，经检测，各变量的组合信度系数在 0.839 到 0.862 之间，均大于 0.8，说明本部分的研究中各变量的测量题项的信度较好。通过因子分析得到各变量的 AVE 值，且均大于 0.5，说明样本具有较好的效度。

表 14 各变量 Cronbach α 检验

变量名称	KMO	Bartlett 球形检验值	Sig.	Cronbach α
垃圾处理情况	.764	306.212	.000	.776
环境质量感知	.619	100.872	.030	.621
游客满意度	.742	252.288	.000	.748

表 15 因子分析结果

变量	统计量	载荷	CR	AVE
垃圾处理情况	TSGDq1	0.825	0.862	0.612
	TSGDq2	0.825		
	TSGDq3	0.678		
	TSGDq4	0.790		
环境质量感知	TSIDq1	0.817	0.839	0.635
	TSIDq2	0.828		
	TSIDq3	0.743		
旅游满意度	SLQq1	0.804	0.843	0.574
	SLQq2	0.762		
	SLQq3	0.742		
	SLQq4	0.719		

(2) 回归模型分析

通过表 16 回归分析结果表明，模型一中以控制变量和垃圾处理情况为自变量，模型中的调整 R^2 为 0.360，F 值为 15.348 ($P < 0.01$) 表示农村垃圾处理情况对旅游满意度的解释达到统计学意义上的显著水平，即农村垃圾处理情况对旅游满意度存在显著而直接的正面效应，研究假设 H1b 得到证实。从显著水平上可以看出：从游客学历来看，其系数为 0.133 ($P < 0.05$) 可得出，受教育程度越高，游客对景区环境的认可使得其旅游满意度大幅提高，从而幸福感也随之提升。在模型二中以控制变量和垃圾处理情况为自变量，环境质量感知为因变量，模型中的调整 R^2 为 0.517，F 值为 25.606 ($P < 0.01$) 表示景区垃圾处理情况对景区环境质量感知产生显著正向影响，假设 H2b “农村垃圾处理情况越好，游客对景区的环境质量感知就越高”，通过检验。表明游客对于景区整体环境评价越高，就表示景区垃圾治理越好，做到无垃圾随意丢弃的场景。模型三中以控制变量、垃圾处理情况和环境质量感知为自变量，模型中的调整 R^2 为 0.409，F 值为 16.892 ($P < 0.01$) 可看出在把景区垃圾处理情况和环境质量感知一同放进回归中，环境质量感知和景区垃圾处理情况都对游客游览景区满意度达到显著性，说明环境质量感知在景区垃圾处理情况和游客满意度中起部分中介作用，假设 H3b, H4b 通过证实。

表 16 游客旅游满意度影响因素回归结果

变量	模型一（自变量对因变量——旅游满意度的影响） (N=278)	模型二（自变量对中介变量环境质量感知的影响） (N=278)	模型三（在模型一中加入中介变量环境质量感知） (N=278)
主要自变量			
垃圾处理情况	0.653*** (.062)	0.677*** (.046)	0.397*** (.083)
中介变量			
环境质量感知	-	-	0.378*** (.086)
控制变量			
游客性别	.108 (.085)	.045 (.065)	.084 (.082)
游客年龄	.121** (.051)	.070* (.038)	.095* (.049)
游客学历	.133** (.066)	.073 (.050)	.105 (.064)
户籍状况	.015 (.097)	-.057 (.073)	.035 (.094)
工作状况	-.035 (.051)	.038 (.038)	-.052 (.049)
个人月收入	-.190*** (.048)	-.045 (.036)	-.173*** (.046)
游客所在地	-.013 (.102)	-.047 (.077)	.006 (.099)
到访次数	.072 (.085)	.147** (.064)	.019 (.083)
F 值	15.348	25.606	16.892
调整 R ²	0.360	0.517	0.409

注：* <0.1 ，** <0.05 ，*** <0.01

5.3 政府执行政策效果对农村垃圾处理满意度实证研究

（1）数据的信度效度检验

本研究运用组合信度 CR 系数来检验样本的信度，平均方差提取值 AVE 来检测样本的收敛效度。从表 17 可以看出，样本 KMO 值大于 0.60，且都显著，因此可以进行

因子分析。从表 18 可看出，经检测，各变量的组合信度系数在 0.760 到 0.919 之间，均大于 0.7，说明本部分的研究中各变量的测量题项的信度较好。通过因子分析得到各变量的 AVE 值，且均大于 0.5，说明样本具有较好的效度。

表 17 各变量 Cronbach α 检验

变量名称	KMO	Bartlett 球形检验值	Sig.	Cronbach α
垃圾处理情况	.770	233.763	.000	.823
环境质量感知	.639	101.411	.000	.716
政策效果满意度	.904	623.335	.000	.919

表 18 验证性因子分析结果

变量	统计量	载荷	CR	AVE
垃圾处理情况	SAGq1	0.78	0.833	0.558
	SAGq2	0.75		
	SAGq3	0.83		
	SAGq4	0.61		
环境质量感知	SCGq1	0.73	0.760	0.515
	SCGq2	0.75		
	SCGq3	0.67		
政策效果满意度	SEGq1	0.69	0.919	0.657
	SEGq2	0.81		
	SEGq3	0.81		
	SEGq4	0.85		
	SEGq5	0.83		
	SEGq6	0.86		

(2) 回归模型分析

表 19 回归分析结果表明，模型一中以控制变量和垃圾处理情况为自变量，模型中的调整 R^2 为 0.484，F 值为 21.244 ($P < 0.01$) 表明农村垃圾处理情况对政府政策效果满意度达到显著水平，即农村垃圾处理情况对政府政策效果满意度存在显著而直接的正面效应，研究假设 H1c 得到证实。模型二中以控制变量和垃圾处理情况作为自变

量，环境质量感知为因变量，模型中的 R^2 为 0.484，F 值为 21.244 ($P<0.01$) 达到显著水平，而垃圾处理情况 ($B=0.639$, $P<0.01$) 对环境质量感知具有显著正向影响，表明政府执行垃圾处理情况越丰富，其环境质量感知越正向。模型三中以控制变量、垃圾处理情况和环境质量感知为自变量，模型中的 R^2 为 0.517，F 值为 21.233 ($P<0.01$) 可看出环境质量感知和垃圾处理情况都对政府执行政策效果满意度达到显著性，说明环境质量感知在垃圾处理情况和政府政策效果满意度中起部分中介作用，假设 H2c、H3c、H4c 通过证实。

表 19 政府执行政策效果满意度影响因素回归结果

变量	模型一（自变量对因变量——政府政策效果的影响） (N=154)	模型二（自变量对中介变量环境质量感知的影响） (N=154)	模型三（在模型一中加入中介变量环境质量感知） (N=154)
主要自变量			
垃圾处理情况	0.748*** (.066)	0.639*** (.053)	0.533*** (.091)
中介变量			
环境质量感知	-	-	0.336*** (.102)
控制变量			
政府官员性别	-.046 (.089)	.086 (.071)	-.075 (.087)
政府官员年龄	.003 (.008)	-.004 (.006)	.004 (.008)
政府官员学历	-.049 (.081)	.032 (.064)	-.060 (.078)
政府官员户籍状况	-.017 (.100)	.055 (.080)	-.036 (.097)
工作状况	.015 (.090)	.128* (.072)	-.028 (.089)
任职年限	-.010 (.007)	.007 (.006)	-.012* (.007)
F 值	21.244	25.308	21.233
调整 R^2	0.484	0.530	0.517

注：* <0.1 ，** <0.05 ，*** <0.01

5.4 回归假设验证结果

经过一系列的验证分析，本文提出的假设均能通过检验。H1 a 农村垃圾处理情况对居民生活满意度具有显著正向影响，因为垃圾处理情况的高低会影响到居民对自我生活满意度的认同，高效率的垃圾处理会形成正面的社会效应和给居民带来生活幸福感；H2a 农村垃圾处理情况对环境质量感知具有显著影响，居民对环境质量感知越认同，对其满意度则会越高，从而促使居民正确的解决垃圾残留问题，并对其它地区进行正面的宣传；H1b 农村垃圾处理情况对旅游满意度具有显著正向影响，因为景区环境卫生越整洁，游客对景区的满意度就越高，从而促进游客故地重游，并拉动当地经济发展水平；H2b 农村垃圾处理情况对景区环境质量感知具有显著正向影响，农村垃圾处理情况越好，游客对景区的环境质量感知就越高，说明景区对于自身设施内环境整洁具有高度重视的思想；H3c 农村垃圾处理情况对政府执行政策效果具有正向影响，说明政府高度重视农村垃圾所造成的危害，只有垃圾处理工作做的越好，其执行能力就越高；H4c 农村垃圾处理情况对环境质量感知具有显著影响。检验结果表明，农村垃圾处理情况和环境质量感知分别对相关利益群体对垃圾治理满意是否满意产生影响，且是正向影响。在农村居民对其生活满意度与游客对游览景区满意度的研究中，环境质量感知对农村垃圾处理满意度的影响基本大于农村垃圾处理情况因素，说明农村居民和游客在参与农村垃圾处理满意度中对环境质量感知的看法很重要，也就是说对农村垃圾处理的评价越好，其生活满意度就越高，游客游览景区的满意度也就越高。在政府官员对于农村垃圾处理政策效果实施满意度中对农村垃圾处理情况较为看重，理论上，环境质量感知在垃圾处理满意度中越高，政府官员执行能力就越强，实证检验中发现政府官员在农村垃圾处理情况对政府政策效果满意度中比环境质量感知更能影响其满意度，导致这样的结果有可能是由于政府官员是政策效果的执行者，在对其自身工作进行评价时，没有合理的理性对待，这也可能是本次研究中调研中存在的不足之处。

综合上述假设，H4a 环境质量感知在农村垃圾处理情况与居民生活满意度中具有中介作用；H4b 环境质量感知在农村垃圾处理情况与游客满意度中具有中介作用；H4c 环境质量感知在农村垃圾处理情况与政府执行政策效果满意度中具有中介作用。通过以上验证可得出，环境质量感知分别对居民生活满意度、游客满意度和政府执行政策效果满意度具有显著正向影响，假设 H3a、H3b、H3c 得到验证。检验结果表明，

农村垃圾处理情况除了对环境质量感知与农村垃圾处理满意度产生直接的影响作用之外，还通过环境质量感知对其满意度产生影响。在农村居民生活满意度中垃圾处理情况对农村居民生活满意度的影响并不显著，而在对游客游览景区满意度和政府执行政策效果满意度的影响成正向影响，表明环境质量感知对农村居民生活满意度其完全中介作用，农村居民认为在农村垃圾处理过程中，环境质量感知的评价越高，其就会产生正向的生活满意度，就更便于居民参与到农村垃圾治理过程中去。环境质量感知对游客游览景区满意度和政府执行政策效果满意度中起部分中介作用。

对回归效应的假设验证结果如表 20 所示：

表 20 研究假设汇总

假设内容	检验结果
H1a: 农村垃圾处理情况对居民生活满意度具有显著正向影响	通过检验
H1b: 农村垃圾处理情况对游客游览景区满意度具有显著正向影响	通过检验
H1c: 农村垃圾处理情况对政府执行政策效果满意度具有显著正向影响	通过检验
H2a: 农村垃圾处理情况对居民环境质量感知具有显著正向影响	通过检验
H2b: 农村垃圾处理情况对游客环境质量感知具有显著正向影响	通过检验
H2c: 农村垃圾处理情况对政府环境质量感知具有显著正向影响	通过检验
H3a: 居民环境质量感知对生活满意度具有显著正向影响	通过检验
H3b: 游客环境质量感知对游览景区满意度具有显著正向影响	通过检验
H3c: 政府环境质量感知对政府执行政策效果满意度具有显著正向影响	通过检验
H4a: 环境质量感知在农村垃圾处理情况与居民生活满意度中具有中介作用	通过检验
H4b: 环境质量感知在农村垃圾处理情况与游客满意度中具有中介作用	通过检验
H4c: 环境质量感知在农村垃圾处理情况与政府执行政策效果满意度中具有中介作用	通过检验

6 结论与讨论

6.1 研究结论

本文基于国内外大量文献阅读及 923 份样本数据的基础上，以我国广东蕉岭相关利益群体（当地居民、游客、政府）作为研究对象，对蕉岭县农村垃圾处理满意度进行了描述性分析、信度效度分析以及回归模型的实证检验。经过实证研究分析，本文主要得到以下三个主要的成果：

（1）完善相关利益者对垃圾处理满意度的理论模型

由于农村垃圾治理在我国的研究尚未成熟，因此本文在研究中并没有农村垃圾处理情况与满意度之间关系的相关理论模型可供参考。本文在研究中使用的理论模型是根据以往的相关文献综述，以及根据其他学者的相关模型修改而来的。由于农村垃圾处理的周期长、难度大等特点，在以往的研究中，国内外对于相关利益者对农村垃圾处理满意度的研究还处于比较缺乏的阶段。因此，对于在环境治理中相关利益者对农村垃圾处理满意的程度如何，是值得研究的内容。

（2）农村垃圾处理满意度的相关验证

其一，农村垃圾治理对居民生活满意度的具有显著正向影响。本文建立了农村居民对垃圾处理满意度的理论模型，运用 SPSS 软件对其进行多元回归方程检验，结果表面农村垃圾治理对居民生活满意度具有正向影响。相交于居民生活满意度的其它影响因素，居民更看重环境质量对其的影响，在农村环境质量中尤为看重的是垃圾治理的情况，在垃圾治理过程中，垃圾治理效果越好，则越会提高居民的认同，随着生活满意度的水平便会提高。

其二，农村垃圾治理对游客旅游满意度的具有显著正向影响。本文运用 SPSS 软件对其进行多元回归方程检验，结果表面农村垃圾治理对游客旅游满意度具有正向影响。游客在游览景区中，最看重的景区的整体环境状况，这表示在景区中，环境会影响游客对于景区的评价，垃圾处理情况对游客的体验度有着正面的影响，垃圾处理情况越好，环境卫生越整洁，游客的满意度就越高，体验度就越高，故地重游的机率就越大。

其三，农村垃圾治理对政府执行政策效果满意度的具有显著正向影响。本文建立了政府对垃圾处理满意度的理论模型，运用 SPSS 软件对其进行多元回归方程检验，结果表面农村垃圾治理对政府执行政策效果满意度具有正向影响。政府官员对于蕉岭

县农村垃圾治理的整体环境卫生改善情况较为满意，政府官员对贯彻农村垃圾政策和对于处理垃圾执行能力给予肯定，垃圾处理情况越好越到位，说明政府执行能力就越高，农村环境就越好。政府在农村垃圾治理过程中投入大量财力和人力，说明政府官员在很大程度上都支持对农村垃圾整治，从而使得环境卫生能得到更大的改善。

（3）环境质量感知对满意度影响的中介效应

将环境质量感知分别放入相关利益者对垃圾处理满意度模型中，可以发现环境质量感知在垃圾处理情况对居民生活满意度中起完全中介作用，对游客旅游满意、政府执行政策效果满意度中起部分中介作用。在垃圾治理过程，因为居民是对垃圾治理的实施者，与垃圾治理的周期息息相关，因此居民对于垃圾治理后的满意度十分看重，随着经济的增长，国家对于生态环境的重视度越高，居民对于垃圾治理的意向就更高，并且居民普遍认为垃圾治理越好，对其生活满意度有一定的影响因素。

6.2 研究启示

根据对蕉岭县农村垃圾处理结果满意度的实证研究，农村垃圾处理情况的提高能提升居民的生活满意度、政府执行能力以及景区游览率。垃圾治理是改善人居生活质量、体现政府工作能力和提高居民收入水平的重要来源之一，但是在我国农村垃圾治理过程中还需要一个过程，在这个过程中需要政府、居民、游客都进一步加深对垃圾治理的认知，并在此基础上，各司其职，共同推进我国农村垃圾治理，改善人居居住环境。根据以上的结论，本文对垃圾治理提出如下启示：

（1）完善农村垃圾治理模式

加快推进垃圾分类。在垃圾管理模式中，只有做到垃圾分类存放并回收，才能真正的把垃圾回收与利用落实到实处。原则上，农村垃圾可分为可回收垃圾，如日常消费后生产的矿泉水瓶，厨余垃圾等可堆肥垃圾；危险废物农药瓶等为不可回收垃圾。要实现垃圾分类，首先要了解垃圾分类和回收的好处。其次，我们必须坚持一种简单的垃圾分类方法，使村民能够快速掌握分类技术。为了避免大量垃圾分类造成的村民的负面反叛心理，必须坚持“简单易行，大类别，粗分割”的原则，并将其分为两类：可堆肥和不可堆肥，使村民可以快速掌握分类技术。从而实现垃圾减少。

（2）加强环保宣传制度，增加对农村垃圾治理的财政、法规支持

从政府层面来说要加强政府领导。各级党委和政府应将农村废弃物管理纳入年度工作计划。主要领导亲自负责并直接负责领导；有关部门要认真履行职责，加大对农村

废弃物管理的支持和监督力度。政府应建立健全农村垃圾控制体系，引入相应的激励政策，整合现有专项资金支持农村废弃物治理，确保资金的透明化，使农村居民了解各项财政用途，进行废物管理。针对农村废弃物治理中存在的问题，有必要制定适合整个农村环境的规划和农业环境法律法规。有关部门可以制定农村废弃物管理工作的统一评估和评估标准，表彰优秀的工作业绩，对未到位的工作追究责任。

对于农村居民环境治理中应当努力改善农村传统生活方式，大力推进清洁生产和绿色消费，减少废物产生。各村委要加大宣传力度，通过电视、广播等宣传媒体，亲自上门和农民开展知识等形式，把环保理念深化到人们的心中，做到村民保护环境就像保护自己。

对于景区可以加大景区投入，改善基础设施。为每个景区投资专用垃圾车，同时提供专用垃圾处理箱，在景区设置环保垃圾箱，游客可按照分类标准投放垃圾。二是加强旅游消费指导，减少垃圾总量。加强对游客理性消费观念的指导，减少过多杂物的购买和使用，减少景区垃圾总量。加大文明旅游宣传力度，增加景区文明旅游的温馨提示，加强景区环境巡查，提高旅游者和景区经营者的素质。

(3) 建立健全监督、评价体系

建立专门的卫生监督人员，建立评估机制。对于农村居民，各村可以制定相关村规，并定期举行居民对村庄环境评价，从中找出不足之处并加以改进。使村民自觉保持村民环境卫生的良好习惯，使农村清洁卫生常态化。并设立奖惩机制，以充分调动居民积极性，提高村民的环境保护和卫生意识。从政府官员来说，可以建立两种不同的评估方式，一种是自我进行评估，每月对自我工作进行评估；一种是由老百姓对政府官员对于农村垃圾治理政策执行效果进行评价。二者之间作对比，可以使政府官员认识到哪方面做的比较好，哪方面做的不好，并针对问题制定出相应的解决方法。游客角度，可以定期发放问卷调查，通过题项让游客去对其进行评价，从中找到需要改进的地方。

6.3 研究局限与展望

6.3.1 研究局限

由于受到笔者能力、资源及经营等方面的限制，本文存在以下不足之处：

(1) 由于受现有条件的限制，本文仅选取广东地区具有代表性的蕉岭县作为研究对象。数据的样本仅限于广东省蕉岭县内，而且研究的对象也仅限于蕉岭县农村居民、

政府以及游客，因此样本的代表性在全国范围内来看相对有限，这使的研究结论在推广方面可能存在一定的局限性。未来研究中要完整地研究整个农村垃圾处理的情况，还需要扩大样本范围。

(2) 由于样本量的不足，本研究在研究方法上采用回归模型进行分析。在今后的研究中尽可能的扩大样本量，采用更为规范的模型进行实证分析。

(3) 基于问卷调查过程中，由于题项语音设置不够通俗易懂以及样本形式较为单一，使得有些变量不能得以很好的进行实证检验。

6.3.2 研究展望

(1) 研究内容上：根据前文文献综述的梳理，可以发现大多数学者对于生态环境的研究还提留大气污染在农村垃圾处理的研究还只停留在其现状和危害方面，对于垃圾处理结果的满意度研究还较为少，在今后的研究中可以专门进行对农村垃圾治理的调查研究，从而可以为接下的治理提供借鉴。

(2) 研究设计上：研究农村垃圾治理，需要扩大实地调研范围，获取足够的有效样本量。由于在对农村垃圾治理访问过程中，更多的接触到的是政府官员，在问卷填写过程中，信息存在一定的偏差。因此，在数据获取方式上，可以采用面对面的访谈或实地居住考察一段时间，以争取信息的真实性，更加真实的反映农村垃圾治理结果的感知。

(3) 研究分析上，由于本样本来自于广东省的一个县进行垃圾治理的考察。但由于南北方文化差异的不同，因此可以针对南北方不同县农村垃圾治理进行分析比较。

致 谢

弹指一挥间，当自己怀着忐忑不安的心情完成这篇毕业论文的时候，研究生两年已经接近了尾声。怀着对校园的种种不舍与对未来的憧憬，我认识到人生最重要的求学过程即将结束，在此感谢我求学过程中所有老师以及关心、支持和帮助我的同学。

首先，感谢我最敬爱的导师欧晓明教授。在研究生以来，老师在学习、生活、工作上的启示和指导，让我在人生路上少走很多弯路。从论文的选题、内容安排、开展调研到多次论文修改，老师都在给予我悉心的指导与帮助。在学术上，老师知识渊博，在学术上对我严格要求，能及时指出我学习中的问题，帮助我形成良好的学习习惯；治学风格严谨，工作勤勉，为我营造了一种良好的精神氛围；而幽默风趣的授课方式则给我留下了深刻的影响，并且带我到梅州市进行调研，并在我独自去调研时，老师亲自打电话关心我的安全状况。在生活上，老师给予我关心与照顾，每次师门会议总会关心我的现状，了解我的想法。虽仅仅历时两载，但老师却给以我终生受益无穷之道。

其次，在经管学院学习过程中，有幸得到汪凤桂教授、姜百臣教授、罗必良教授、万俊毅教授、杨学儒副教授的悉心教导和栽培，在此对所有关怀和帮助过我的老师们表示由衷地感谢。

再次，感谢师门所有的师兄师姐和师弟师妹。特别感谢在研究生阶段论文写作阶段给我指导的陈曦师兄、谭翔师兄、徐光毅师兄，还有刘莹师姐、董晓玲师姐、何蔼云师姐、黄月明师姐、吴泳芝师姐，同门的梁家尧，游镇伟师弟。特别需要感谢的是黄月明师姐，从进入研究生认识起，她多次解答我在学习和生活中的各种疑惑。由于有老师、各位师姐师兄师弟师妹的存在，让我在读研究生期间多了一份温馨和呵护，相信在※老师的带领下会越来越好。感谢黄晓彤、冯宇等同学，特别感谢的是黄晓彤同学，不仅在平常学习中作为我的学习榜样，还在论文写作中细心解答我的各种疑问，给予我很好的建议。感谢你们在我学习、工作和生活上给与我的帮助和鼓励，祝愿你们在今后的人生道路上一帆风顺，前程似锦。

最后，感谢我的父母。感谢你们多年来无尽的关爱和无私的支持，使我能静心求学并顺利完成学业。感激之情，难以言表，谨记于心。

在求学生涯路上，帮助过我的人还有许多，恕我无法一一提及，在这里再次衷心地感谢我的老师、我的朋友，我的家人！

参考文献

- 白玲,余若男,黄涛,等.农户对旅游的影响认知、满意度与支持度研究——以北京市自然保护区为例[J].干旱区资源与环境.2018(01):202-208.
- 曹大宇.环境质量与居民生活满意度的实证分析[J].统计与决策,2011(21):84-87.
- 程昊旻,叶继红.失地农民生活满意度的评价类型与机理研究[J].石家庄铁道大学学报(社会科学版),2011,5(03):48-53.
- 陈红蕾,陈秋峰.经济增长、对外贸易与环境污染:联立方程的估计[J].产业经济研究,2009(03):29-34
- 陈军.农村垃圾处理模式探讨[J].江苏环境科技.2007(S2):96-97.
- 陈西蕊.基于改进熵权法的游客满意度评价方法及其应用[J].西安文理学院学报(社会科学版).2013(06):74-78.
- 陈淑君,赵毅.对旅游服务满意度的思考[J].西南师范大学学报(人文社会科学版).2003(01):115-119.
- 常修泽.中国现阶段基本公共服务均等化研究[J].中共天津市委党校学报.2007(02):66-71.
- 陈颖.城乡居民的基本公共服务满意度研究[D].华东师范大学,2011.
- 陈旸,马葛生.社区体育服务居民满意度指数模型实证研究[J].中国体育科技.2009(04):133-137.
- 管冬兴,邱诚.农村生活垃圾问题现状及对策探讨[J].中国资源综合利用.2008(08):29-31.
- 段增辉,亢楠楠,王尔大.基于居民生活满意度的城市景观经济价值评价——以大连市为例[J].技术经济,2017,36(03):114-121.
- 窦林娟,刘兆芳.浅析日本垃圾分类措施顺利实施的原因[J].北京城市学院学报.2012(05):101-103.
- 符全胜.旅游目的地游客满意理论研究综述[J].地理与地理信息科学.2005(05):90-94.
- 段雄伟,高海硕,黎华寿,骆世明,陈桂葵.广东省农村生活垃圾组分及其污染特性分析[J].农业环境科学学报,2013,32(07):1486-1492.
- 董观志,杨凤影.旅游景区游客满意度测评体系研究[J].旅游学刊.2005(01):27-30.
- 高建新,左冬梅.儿女教育程度对农村老年人生活满意度的影响[J].中国老年学杂志.2009,29(23):3092-3095.
- 胡芳肖,张美丽,李蒙娜.新型农村社会养老保险制度满意度影响因素实证[J].公共管理学报.2014(04):95-104.
- 黄剑铃,潘荣海.广西全面启动农村垃圾专项治理两年攻坚行动[J].广西城镇建设.2016(05):2-3.
- 黄菁.环境污染与城市经济增长:基于联立方程的实证分析[J].财贸研究,2010,21(05):8-16.

- 贺小荣, 孟川瑾, 罗文斌. 世界遗产地游客满意度的测量模型构建与实证[J]. 经济地理. 2013(11): 169-174.
- 何水晶, 李启彬, 刘忠鹏. 新农村建设中的垃圾处理对策探讨[J]. 农村经济, 2007(12): 114-116.
- 胡卫卫, 黄晓妹. 环境质量评价对农村居民生活满意度的影响研究——基于江苏省8地市759份调研数据的实证分析[J]. 西北人口, 2018, 39(03): 69-75.
- 赫晓霞, 栾胜基. 农户经济行为方式对农村环境的影响[J]. 生态环境. 2006(02): 377-380.
- 金宁. 公共交通乘客满意度测评理论及实证研究[D]. 吉林大学, 2009.
- 焦微玲. 我国电子政务公众满意度测评模型的构建[J]. 情报杂志. 2007(10): 36-38.
- 马慧芳, 德娜·吐热汗, 依司马, 陈婷婷, 卢婷. 新疆农村居民生活满意度及其影响因素分析——基于特克斯调查问卷[J]. 江西农业学报, 2018, 30(11): 141-146.
- 马香娟, 陈郁. 农村生活垃圾问题及其解决对策[J]. 能源工程. 2002(03): 25-27.
- 林新波. 生态环境对经济发展制约的主要表现[J]. 生态经济. 2011(07): 81-83.
- 刘福承, 刘爱利, 刘敏. 游客满意度的内涵、测评及形成机理——国外相关研究综述[J]. 地域研究与开发. 2017(05): 97-103.
- 李国朝, 杨期勇, 杨涛, 等. 环鄱阳湖地区农村垃圾现状调研及对策[J]. 环境与可持续发展. 2010(02): 4-6.
- 李碧方. 广东新农村建设中垃圾处理现状与对策[J]. 广东农业科学, 2009(07): 253-256.
- 李凡凡, 刘友兆. 农村居民点整理中参与式管理的满意度效应分析[J]. 农业技术经济. 2018(06): 116-126.
- 李智虎. 谈旅游景区游客服务满意度的提升[J]. 企业活力. 2003(04): 39-41.
- 林苗润. 城市居民生活满意度的影响因素研究[J]. 科技经济导刊, 2018, 26(35): 196-198.
- 李全鹏. 中国农村生活垃圾问题的生成机制与治理研究[J]. 中国农业大学学报(社会科学版). 2017(02): 14-23.
- 刘抒悦. 美国城市生活垃圾处理现状及对我国的启示[J]. 环境与可持续发展. 2017(03): 84-
- 李晓. 基于德国经验寻找中国垃圾处理的出路[J]. 科技情报开发与经济. 2006(10): 107-109.
- 刘春英. 新农村建设中垃圾污染防治对策[J]. 广东农业科学, 2009(11): 154-156.
- 刘扬, 李柏江. 公民的社会参与对生活满意度的影响研究[J]. 大众文艺. 2018(18): 247.
- 林媚珍, 纪少婷, 赵俊磊, 等. 白云山风景区环境质量的综合评价[J]. 生态科学. 2015(02): 42-50.
- 倪羌莉, 于波. 论基层政府在农村环境保护中的主导作用[J]. 北方经济. 2011(09): 68-69.
- 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(05): 56-

64.

潘雅芳. 基于属性绩效的乡村温泉旅游地游客满意度研究——以浙江武义乡村温泉旅游度假区为例[J]. 北京交通大学学报(社会科学版). 2015(04): 73-80.

孙丽辉. 顾客满意理论研究[J]. 东北师大学报, 2003(04): 18-23.

苏沛沛. 浅析日本垃圾分类回收模式及对我国城市垃圾处理的启示[J]. 中国外资. 2011(08): 212.

托尼·塞奇, 李明. 公民对治理的认知: 中国城乡居民满意度调查[J]. 经济社会体制比较, 2011(4): 92-101.

沈向友. 旅行社服务质量与游客满意感影响因素分析[J]. 旅游学刊. 1999(05): 25-30.

万绪才, 丁敏, 宋平. 南京市国内游客满意度评估及其区域差异性研究[J]. 经济师. 2004(01): 246-247.

王恩旭, 武春友. 旅游满意度模糊综合评价研究——以大连为例[J]. 旅游论坛, 2009, 2(05): 659-666.

王军. 顾客感知质量与满意度研究——以中国电信公司为例[J]. 市场周刊(理论研究). 2018(01): 76-77.

王凯, 夏莉惠, 陈勤昌, 蒋莉. 遗产旅游地居民环境行为、环境后果对生活质量感知的影响[J]. 资源开发与市场, 2018, 34(11): 1609-1613.

王琪延, 韦佳佳. 家规家训与生活满意度研究——基于结构方程模型的实证分析[J]. 调研世界. 2018(03): 16-21.

王瑞瑞. 阜阳市农村生活垃圾处理现状及对策研究[J]. 现代商业. 2018(10): 187-188.

王晓漩, 杜欢, 王倩倩, 等. 河北省平原地区农村垃圾现状调查及处理模式探究[J]. 绿色科技. 2015(12): 215-218.

吴和岩, 张建鹏, 潘尚霞, 等. 2011年广东省农村垃圾和污水现状调查[J]. 环境与健康杂志. 2012(03): 251-253.

王海忠, 王晶雪, 何云. 品牌名、原产国、价格对感知质量与购买意向的暗示作用[J]. 南开管理评论. 2007(06): 19-25.

肖国强. 广东平远五措并举有效推进农村垃圾处理[J]. 城乡建设. 2014(11): 59.

邢权兴, 孙虎, 管滨, 等. 基于模糊综合评价法的西安市免费公园游客满意度评价[J]. 资源科学. 2014(08): 1645-1651.

西伟力. 日本垃圾分类及处理现状[J]. 环境卫生工程. 2007(02): 23-24.

岳波, 张志彬, 孙英杰, 等. 我国农村生活垃圾的产生特征研究[J]. 环境科学与技术. 2014(06): 129-134.

- 杨一帆, 周伟岷. 老年人生活满意度差异的来源与解析:一个基于结构方程模型的实证研究[J]. 西北人口. 2017, 38(04): 33-41.
- 姚绩伟, 杨涛, 丁秀诗, 等. 城市社区体育公共服务公众满意度的概念溯源、概念界定及含义分析[J]. 西安体育学院学报. 2016(01): 48-56.
- 岳立涛. 近十年国内农村垃圾问题研究综述[J]. 中国环境管理. 2010(04): 27-31.
- 殷丽萍.农村生活垃圾问题及对策[J].云南环境科学,2006(S1):130-131.
- 杨荣金, 李铁松. 中国农村生活垃圾管理模式探讨——三级分化 有效治理农村生活垃圾[J]. 环境科学与管理. 2006(07): 82-86.
- 朱迪.市场竞争、集体消费与环境质量——城镇居民生活满意度及其影响因素分析[J].社会学研究,2016,31(03):193-217+246.
- 赵承辉.发达国家的农村垃圾处理[J].现代农业科技,2012(10):271+273.
- 郑杰,张茹馨,雷硕,马奔,温亚利.气候变化对游客生态旅游行为的影响研究——以秦岭地区为例[J].资源开发与市场,2018,34(07):987-991+1036.
- 邹凯, 马葛生, 苏鹏, 等. 社区服务信息化公众满意度指数模型实证研究[J]. 图书情报工作. 2009(10): 33-36.
- 张成立. 论农村环境污染的法律规制[J]. 农村经济. 2007(03): 108-110.
- 张英民. 农村生活垃圾处理与资源化管理[M]. 中国建筑工业出版社, 2014.[J].
- 张立秋. 农村生活垃圾处理问题调查与实例分析[M]. 中国建筑工业出版社, 2014.[J].
- 王莎, 马俊杰, 赵丹, 等. 农村生活垃圾问题及其污染防治对策[J]. 山东农业科学. 2014(01): 148-151.
- 章也微. 从农村垃圾问题谈政府在农村基本公共事务中的职责[J]. 农村经济. 2004(03): 89-91.
- 赵晶薇, 赵蕊, 何艳芬, 等. 基于“3R”原则的农村生活垃圾处理模式探讨[J]. 中国人口·资源与环境. 2014(S2): 263-266.
- 职晓晓, 刘军瑞, 刘百强, 等. 旅游目的地城市环境卫生设施现状调查研究——以焦作市解放区为例[J]. 环境卫生工程. 2015(06): 61-64.
- 赵东霞, 卢小君, 柳中权. 我国城市社区居民满意度模型的实证研究[J]. 软科学. 2009(04): 113-117.
- 朱丽亚.城市垃圾正在污染农村[J].乡镇论坛,2006(16):40-41.
- 张开云. 农村基本公共服务:现状评价与路径选择[J]. 学术研究. 2009(11): 50-55.
- 张珍贤, 张美芹, 张丽, 等. 黄山市农村生活垃圾处理方式研究[J]. 农村经济与科技. 2017(07): 35-36.

- Beard J G , Ragheb M G . Measuring Leisure Satisfaction[J]. Journal of Leisure Research, 1980, 12(1):20-33.
- Claes Fornell, 刘金兰, 康健, 等. 美国顾客满意度指数[J]. 管理学报. 2005(04): 495-504.Eighthmy, T.T, Kosson, et al. U.S.A. national overview on waste management[J]. Waste Management, 1996, 16(5 - 6):361-366.
- Cardozo RN (1965) An experimental study of customer effort, expectation and satisfaction. Journal of Marketing Research 2: 244–249.
- Faiola A, Holden R J. Consumer Health Informatics: Empowering Healthy-Living-Seekers Through mHealth[J]. Progress in Cardiovascular Diseases. 2017, 59(5): 479-486.
- Gilbert A. Churchill, Jr. and Carol Surprenant Source .An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction[J]. Journal of Marketing Research.1982,19(4):491-504.
- Ladewig H , Mccann G C . Community Satisfaction: Theory and Measurement.[J]. Rural Sociology, 1980, 45(1):110-131.
- Pizam A , Neumann Y , Reichel A . Dimensions of tourist satisfaction with a destination[J]. Annals of Tourism Research, 1978, 5(3):314-322
- Ryzin G G V , Muzzio D , Immerwahr S , et al. Drivers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City[J]. Public Administration Review, 2004, 64(3).

附 录

农村垃圾处理满意度调查问卷

(一) 农村居民调查问卷

尊敬的女士：

您好！以下是关于您的生活质量以及您所在地垃圾处理情况调查。本调查采用无记名形式，答案也没有正确错误之分。您的回答对政府部门的决策提供帮助，请认真填写，谢谢！顺祝万事如意！

您所在的乡镇名字是_____

请按要求填写数字或选择符合您情况的数字打勾。

1. 性别： 男 女
2. 年龄： _____ 岁
3. 学历： 小学 初中 高中 大学
4. 户籍状况： 农村 城镇
5. 工作状况： 务农 自主创业 公司单位雇员 待业
6. 婚姻状况： 已婚 未婚 离异或丧偶 6b. 小孩个数_____个
7. 个人月收入： 低于 3000 元 3000-6000 6000-10000
 10000-20000 20000 以上

以下问题是关于您的生活质量，请根据符号你的第一反应选项打勾。

题 项	非常不 满意	不太满 意	一般	比 较 满意	非 常 满意
1、温饱问题	1	2	3	4	5
2、食品安全（饮食是否让你觉得健康）	1	2	3	4	5
3、饮食和营养结构（是否让你感到身体健康）	1	2	3	4	5
4、人均居住面积（你的房屋舒适度）	1	2	3	4	5
5、邻里关系	1	2	3	4	5
6、消费环境（是否可以购买到所需商品）	1	2	3	4	5
7、生态保护（对自然环境的保护）	1	2	3	4	5
8、社会治安	1	2	3	4	5
9、就业状况（是否有就业机会，如开店）	1	2	3	4	5
10、民主建设（政府执行力等）	1	2	3	4	5
11、收入增长	1	2	3	4	5

12、环境污染治理（垃圾处理等）	1	2	3	4	5
13、医疗服务（农村医疗服务、医保情况）	1	2	3	4	5
14、公共服务（交通设施、办事机构）	1	2	3	4	5

以下问题是关于你所在农村处理垃圾情况，请根据符合你的第一反应选项打钩。

题 项	非常不满意	不太满意	一般	比较满意	非常满意
1、您对您所在村的专门垃圾收集点是否满意	1	2	3	4	5
2、您对您所在村生活垃圾收集点的垃圾清运情况是否满意	1	2	3	4	5
3、您对您所在地“四边”（村边、河边、田边、路边）环境卫生较(治理)之前是否满意	1	2	3	4	5
4、您对您所在村的环保宣传情况是否满意	1	2	3	4	5

以下问题是关于你所在农村处理垃圾情况评价，请根据符合你的第一反应选项打钩。

题 项	非常不满意	不太满意	一般	比较满意	非常满意
1、您对您所在的村整体环境卫生情况是否满意	1	2	3	4	5
2、您对政府处理农村垃圾情况是否满意	1	2	3	4	5
3、您对您所在的村庄村内环境卫生现状相对（治理）之前是否满意	1	2	3	4	5

以下问题是关于您的生活满意度，请选择符合您情况的数字打钩。

题 项	非常不满意	不太满意	一般	比较满意	非常满意
1、在许多方面，我的生活大致符合我的理想	1	2	3	4	5
2、我的生活状况非常圆满	1	2	3	4	5
3、我满意自己的生活	1	2	3	4	5
4、直到现在为止，我能够得到我在生活上希望拥有的东西	1	2	3	4	5
5、如果我能重新活过，差不多没有我想改变的东西					
6、我觉得目前的生活环境影响到我的生活质量					
7、我觉得目前的生活垃圾处理情况影响到我的生活质量					

（二）政府执行力度调查问卷

1. 性别： 男 女

2. 年龄: _____ 岁
3. 学历: 小学 初中 高中 大学
4. 户籍状况: 农村 城镇
5. 工作状况: 务农 自主创业 公司单位雇员 待业
6. 您的任职年限 _____ 年

以下问题是关于你所在农村处理垃圾情况，请根据符合你的第一反应选项打钩。

题 项	非常不满意	不太满意	一般	比较满意	非常满意
1、您对您所在村的专门垃圾收集点是否满意	1	2	3	4	5
2、您对您所在村生活垃圾收集点的垃圾清运情况是否满意	1	2	3	4	5
3、您对您所在地“四边”（村边、河边、田边、路边）环境卫生较(治理)之前是否满意	1	2	3	4	5
4、您对您所在村的环保宣传情况是否满意	1	2	3	4	5

以下问题是关于你所在农村处理垃圾情况评价，请根据符合你的第一反应选项打钩。

题 项	非常不满意	不太满意	一般	比较满意	非常满意
1、您对您所在的村整体环境卫生情况是否满意	1	2	3	4	5
2、您对政府处理农村垃圾情况是否满意	1	2	3	4	5
3、您对您所在的村庄村内环境卫生现状相对（治理）之前是否满意	1	2	3	4	5

以下问题是关于您对政府处理农村垃圾情况的满意度，请根据符合您的第一反应选项打钩。

题 项	非常不满意	不太满意	一般	比较满意	非常满意
1、我觉得各村整体环境卫生情况有所改善	1	2	3	4	5
2、总体而言，政府开展农村垃圾革命很有效果	1	2	3	4	5
3、我对政府官员处理农村垃圾情况的执行力很满意	1	2	3	4	5
4、我对政府处理农村垃圾政策的贯彻执行很满意	1	2	3	4	5
5、政府制定的宏观政策对农村垃圾处理效果很好					
6、政府贯彻农村垃圾政策效果显著（财力、人力投入等）					

（三）游客满意度调查问卷

1. 性别： 男 女
2. 年龄： _____ 岁
3. 学历： 小学 初中 高中 大学
4. 户籍状况： 农村 城镇
5. 工作状况：务农 自主创业 公司单位雇员 待业
6. 个人月收入：低于 3000 元 3000-6000 6000-10000
 10000-20000 20000 以上
7. 您所在地：广东省外 广东省内
8. 您是第几次到访蕉岭_____次

以下问题是关于你所在农村处理垃圾情况，请根据符合你的第一反应选项打钩。

题 项	非常不满意	不太满意	一般	比较满意	非常满意
1、您对您所在村的专门垃圾收集点是否满意	1	2	3	4	5
2、您对您所在村生活垃圾收集点的垃圾清运情况是否满意	1	2	3	4	5
3、您对您所在地“四边”（村边、河边、田边、路边）环境卫生较(治理)之前是否满意	1	2	3	4	5
4、您对您所在村的环保宣传情况是否满意	1	2	3	4	5

以下问题是关于你所在农村处理垃圾情况评价，请根据符合你的第一反应选项打钩。

题 项	非常不满意	不太满意	一般	比较满意	非常满意
1、您对您所在的村整体环境卫生情况是否满意	1	2	3	4	5
2、您对政府处理农村垃圾情况是否满意	1	2	3	4	5
3、您对您所在的村庄村内环境卫生现状相对（治理）之前是否满意	1	2	3	4	5

题 项	非常不满意	不太满意	一般	比较满意	非常满意
1、蕉岭的旅游设施（交通、住宿、景点服务）让我满意	1	2	3	4	5
2、总体而言，这是一次愉快的旅游经历	1	2	3	4	5
3、我下次还会再次到访蕉岭（某村）	1	2	3	4	5
4、蕉岭的农村整体环境让我满意	1	2	3	4	5

