
——以广州市为例

基于2017年广州市城镇职工养老保险公众态度调查数据,运用结构方程模型分析参保者的职工养老保险满意度与影响因素。研究发现,参保者对职工养老保险的满意水平接近比较满意的状态,其中,在职职工的养老保险满意度显著高于退休人员,而感知质量是影响两大群体参保满意度差异的关键要素。此外,制度了解度与感知价值对参保者满意度均有显著正向的促进作用。最后根据研究结论,文章从提高制度了解度、经办质量和待遇水平三个方面提出政策建议。

在职职工 退休人员 职工养老保险 满意度

岳经纶,中山大学政治与公共事务管理学院、中国公共管理研究中心教授 510275

惠云,中山大学政治与公共事务管理学院、中国公共管理研究中心博士生 510275

3.793 2.783 2016 73.37% 1.010^[1]

2017

ACSI

15ZDA050 2016

16JJD630011

[1]

2016

2018/4 97

[1]

[2]

[3]

[4]

2011

ACSI

[5]

[6]

[7]

Logistics

[8]

[9]

[10]

Probit Logistics

[11]

[12]

[13]

[14]

ACSI

CSI

[1][6]

[2]

2013

3

2017

4

[3]

2017 K

K

潜变量	测量指标	测量指标定义与赋值	在职职工		退休人员		最小值	最大值
			均值	标准差	均值	标准差		
制度了解度	养老保险政策	非常不了解1,不太了解2,一般3,较了解4,非常了解5	3.130	0.854	3.122	0.835	1	5
	养老保险月缴费	非常不了解1,不太了解2,一般3,较了解4,非常了解5	3.561	1.008	3.300	1.027	1	5
	养老金领取额	非常不了解1,不太了解2,一般3,较了解4,非常了解5	2.582	1.086	3.829	1.037	1	5
感知质量	服务环境	非常不满意1,不满意2,一般3,较满意4,非常满意5	4.115	0.905	3.886	0.932	1	5
	服务态度	非常不满意1,不满意2,一般3,较满意4,非常满意5	4.116	0.924	3.856	0.936	1	5
	办事程序	非常不满意1,不满意2,一般3,较满意4,非常满意5	3.972	0.950	3.731	0.935	1	5
	办事效率	非常不满意1,不满意2,一般3,较满意4,非常满意5	3.999	0.958	3.765	0.943	1	5
感知价值	个人缴费	不能接受1,较难接受2,一般3,较轻松4,非常轻松5	3.061	0.809	3.011	0.733	1	5
	满足生活需求	完全不满足1,不能满足2,完全不能满足1,较难满足2,仅够生活3,略有结余4,满足各种需要5	2.811	0.960	3.034	0.958	1	5
	待遇与经济匹配程度	极不合理1,不合理2,一般3,很合理4,较合理5	3.135	0.806	3.036	0.855	1	5
参保者满意度	总体政策	非常不满意1,不满意2,一般3,较满意4,非常满意5	3.862	0.946	3.643	1.004	1	5
	政府宣传	非常不满意1,不满意2,一般3,较满意4,非常满意5	3.788	0.934	3.607	0.972	1	5
	政务公开	非常不满意1,不满意2,一般3,较满意4,非常满意5	3.805	0.975	3.626	0.989	1	5
	办事指南	非常不满意1,不满意2,一般3,较满意4,非常满意5	3.898	0.920	3.657	0.991	1	5
	制度可持续性	非常不满意1,不满意2,一般3,较满意4,非常满意5	3.568	1.065	3.401	1.071	1	5

3 计量模型 SEM

3

潜变量	测量指标	在职职工			退休职工			
		标准化系数	标准差	z 值	测量指标	标准化系数	标准差	z 值
制度了解度	养老保险政策	0.547***	0.027	19.920	养老保险政策	0.634***	0.035	18.020
	养老保险月缴费	0.553***	0.027	20.780	养老保险月缴费	0.707***	0.035	20.410
	养老金领取额	0.604***	0.025	24.570	养老金领取	0.403***	0.042	9.710
感知质量	服务环境	0.836***	0.009	94.800	服务环境	0.838***	0.012	67.270
	服务态度	0.872***	0.007	122.100	服务态度	0.919***	0.007	132.560
	办事程序	0.933***	0.004	209.500	办事程序	0.965***	0.004	251.240
	办事效率	0.950***	0.004	247.700	办事效率	0.967***	0.004	257.920
感知价值	个人缴费	0.648***	0.022	29.000	个人缴费	0.599***	0.037	16.050
	满足生活需求	0.605***	0.023	25.900	满足生活需求	0.627***	0.037	17.050
	待遇与经济匹配度	0.629***	0.023	27.420	待遇与经济的匹配	0.538***	0.039	13.740
参保者满意度	总体政策	0.875***	0.007	121.160	总体政策	0.902***	0.008	108.990
	政府宣传	0.918***	0.005	173.450	政府宣传	0.932***	0.006	148.740
	政务公开	0.926***	0.005	184.780	政务公开	0.945***	0.005	173.970
	办事指南	0.849***	0.008	102.170	办事指南	0.932***	0.006	148.920
	制度可持续性	0.607***	0.018	34.420	制度可持续性	0.615***	0.025	24.260

*** ** * 0.001,0.01 0.05

2 参保者的平均职工养老保险满意度

3.774

3.838 3.633

3.633

0.240

3.417 3.027

3.091

3.002

4

参保群体	制度了解度	感知质量	感知价值	参保者满意度	频数
在职职工					
平均水平	3.091	4.050	3.002	3.838	1408
标准差	0.729	0.865	0.663	0.868	
退休职工					
平均水平	3.417	3.810	3.027	3.633	639
标准差	0.715	0.883	0.639	0.936	
全部样本					
平均水平	3.368	3.975	3.010	3.774	2047
标准差	0.764	0.877	0.655	0.895	

4

3 模型拟合度检验与修正

P

RMSEA

0.05

0.05—0.08

0.1

AIC

BIC

TLI CFI 0.95 0.9

SRMR

0.08 CD 1

5

5

拟合度 检验指标	判断标准	在职职工		退休职工	
		原模型	修正后模型	原模型	修正后模型
X ² 检验	p>0.05, P值不显著, 表示与真实模型没有差异	p=0.000	p=0.232	p=0.000	p=0.807
RMSEA	<=0.08, 数值越小, 越接近真实模型	0.070	0.010	0.058	0.000
AIC	绝对值越小, 拟合度越高	43646.507	43121.778	18793.036	18630.117
BIC	绝对值越小, 拟合度越高	43914.253	43615.271	19020.491	18982.449
CFI	>=0.90, 数值越大, 模型拟合度越高	0.960	1.000	0.976	1.000
TLI	>=0.90, 数值越大, 模型拟合度越高	0.949	0.999	0.970	1.000
SRMR	<=0.08, 数值越小, 越接近真实模型	0.044	0.012	0.043	0.012
CD	>=0.90, 越接近1, 模型拟合度越高	0.789	0.867	0.745	0.753

P

0 0.05

MI

0.232 0.807

RMSEA 0.010 0.000 0.080

CFI 1 TLI 0.999 1 0.9

SRMR 0.012 0.08 CD 0.867 0.753

0.9 0.789 0.745

4. 职工养老保险满意度指数模型的修正估计

感知质量 Q118

感知价值 Q141 在职职工

Q348

Q675 Q435

制度了解

1

感知质量 Q367

Q175 感知价值 Q196 退休职工

1 Q703 Q279

制度了解

2

6 7 2

1

6

变量名	在职职工				退休职工			
	测量指标	标准化因子载荷	标准差	z值	测量指标	标准化因子载荷	标准差	z值
制度了解度	养老保险政策	0.487***	0.029	16.550	养老保险政策	0.543***	0.049	11.070
	养老保险月缴费	0.663***	0.043	15.480	养老保险月缴费	0.577***	0.048	11.930
	养老金领取额	0.700***	0.032	21.640	养老金领取	0.440***	0.043	10.220
感知质量	服务环境	0.872***	0.011	77.130	服务环境	0.892***	0.013	70.120
	服务态度	0.687***	0.042	16.280	服务态度	0.960***	0.031	31.280
	办事程序	0.892***	0.011	79.020	办事程序	0.968***	0.004	233.030
	办事效率	0.893***	0.011	78.100	办事效率	0.968***	0.004	233.980
感知价值	个人缴费	0.705***	0.025	27.930	个人缴费	0.594***	0.044	13.360
	满足生活需求	0.664***	0.030	22.260	满足生活需求	0.651***	0.039	16.650
	待遇与经济匹配度	0.606***	0.023	25.950	待遇与经济的匹配	0.574***	0.045	12.880
参保者满意度	总体政策	0.899***	0.033	27.550	总体政策	0.901***	0.008	107.160
	政府宣传	0.877***	0.038	22.990	政府宣传	0.915***	0.018	50.290
	政务公开	0.864***	0.026	33.600	政务公开	0.946***	0.005	175.500
	办事指南	0.827***	0.044	18.970	办事指南	0.899***	0.011	83.360
	制度可持续性	0.622***	0.074	8.400	制度可持续性	0.966***	0.073	13.31

*** ** * 0.001,0.01 0.05

7

潜变量	路径方向	潜变量	在职职工			退休职工		
			标准化直接效应	标准差	Z值	标准化直接效应	标准差	Z值
感知质量	←	制度了解度	0.348***	0.032	10.820	0.475***	0.051	9.380
感知价值	←	感知质量	0.118***	0.035	3.360	0.009	0.075	0.110
	←	制度了解度	0.675***	0.042	16.03	0.703***	0.868	8.100
参保者满意度	←	感知质量	-0.198	0.652	-0.300	0.367***	0.044	8.290
	←	感知价值	0.141**	0.051	2.760	0.196**	0.082	2.390
	←	制度了解度	0.435**	0.222	1.960	0.279**	0.097	2.890

*** ** * 0.001,0.01 0.05

0.435

0.101

0.536

0.536

0.700 0.663 0.487

0.017

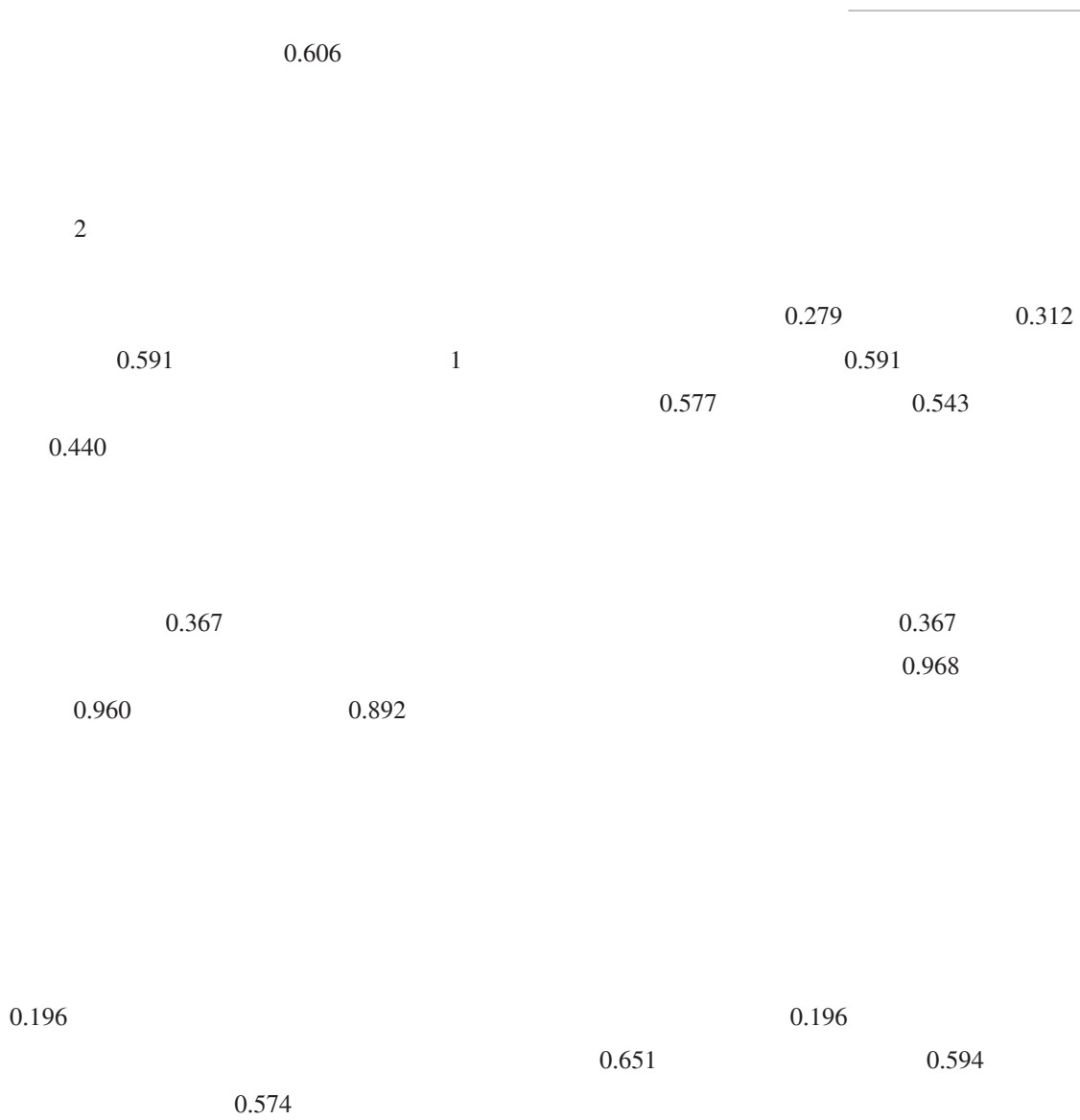
0.872 0.687 0.892 0.893

0.141

0.141

0.705

0.664



3.838

3.633

[1]

2017

[1]

2015 5

106 2018/4
