

参保者视角下的职工养老保险 满意度差异性研究

——以广州市为例

岳经纶 惠云

内容提要 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。

关键词 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

城镇职工基本养老保险作为我国社会养老保险的重要支柱,在促进社会互助共济,增强居民幸福获得感和维护社会稳定和谐方面发挥重要作用。据统计,截止2016年底,我国城镇职工基本养老保险参保人数约3.793亿,其中,在职职工约为2.783亿,占比73.37%,退休人员约为1.010亿^[1]。在职职工与退休人员作为职工养老保险的现时缴费者与待遇领取者,他们的养老保险满意度水平直接关系到保险基金的安全与制度发展的可持续。

本文将以在职职工与退休人员为观察对象,对他们在评价职工养老保险参保满意度,以及是何种因素作用使他们在参保满意度方面存在显著差异进行调查。并在2017年,由广州市人力资源和社会保障局(人社局)联合广州市社会保障研究中心开展了对广州城镇职工养老保险公众态度的问卷调查。基于此调查数据,本文以ACSI满意度指数模型为基础,运用结构方程模型,分析在职职工与退休人员的职工养老保险满意度水平,并在此基础上探究影响两大群体参保满意度的关键因素。

本文得到国家社会科学基金重大项目“中国特色现代社会福利制度框架设计研究”(15ZDA050)、2016年度教育部人文社会科学重点研究基地重大项目“社会政策创新与共享发展”(16JJD630011)、广州市人文社会科学重点研究基地资助项目的资助。

[1]数据来源:中国人力资源和社会保障部2016年社保发展统计公报。

一、分析框架与研究假设

关于满意度研究的相关文献主要集中于两个方面:满意度测量与影响因素分析。其中,满意度作为主观难测的潜变量,已有的探析主要是基于消费者预期期望理论、消费者行为理论与顾客满意度评价建立起来的三种测量方式;而公共管理领域关于养老保险满意度影响因素的探究,则主要倾向于对不同险种下退休人员、农村居民和城乡居民三类群体各自参保满意度的考察。如钱锡红和申曙光^[1]、郑志丹和郑研辉^[2]、张国栋等^[3]均运用非常不满意到非常满意的五分类方法测评退休人员与失地农民工养老保障满意度状况。其他学者则采用两分类或十分类方式考察参保者满意水平^[4]。

总体而言,在满意度测量方面已有研究分别在预期期望理论、消费者行为理论与顾客满意度评价的基础上测量满意度,这也为本文提供了方法指引。而在养老保险满意度影响因素方面,已有研究多集中于对以下三类险种下三类群体参保满意度与影响因素的探究。第一,企业退休人员的职工养老保险满意度。温海红等(2011)最先将ACSI顾客满意度模型引入养老保险满意度的研究之中,并构建企业退休职工养老保险满意度指数模型^[5]。钱锡红等^[6]、陈旭峰^[7]分别运用线性回归与Logistics模型探析城镇退休人员的养老保险满意度水平,发现退休人员的健康状况、家庭收入和原岗位等级对其养老保险满意度有显著影响。第二,农村居民的新农保参保满意度。肖云等^[8]、柳清瑞等^[9]、卞琦娟等^[10]分别基于Probit与Logistics模型检验居民新农保满意度与影响因素,指出较强的政府信任感、较高的政策认知度与较低的缴费水平会显著提高农民新农保满意度。成志刚等^[11]、胡芳肖等^[12]运用结构方程模型分析新农保参保满意水平,发现经办管理水平与政府支持力度对参保者满意度分别有间接和直接的正向促进作用。第三,农民与城镇居民的城乡居民养老保险满意度。许志龙等^[13]、张欣丽等^[14]分别基于ASCI模型与构建的CSI模型,实证检验浙江宁波市与陕西洛阳县城乡居民养老保险的实施绩效,

[1][6]钱锡红、申曙光:《退休职工养老保险满意度影响因素研究》,〔北京〕《保险研究》2013年第3期。

[2]郑志丹、郑研辉:《社会支持对老年人身体健康和生活满意度的影响——基于代际经济支持内生性视角的再检验》,〔北京〕《人口与经济》2017年第4期。

[3]张国栋、周洪、魏朝富:《重庆市北碚区失地农民养老保障满意度研究》,〔重庆〕《西南师范大学学报(自然科学版)》2017年第9期。

[4]向运华、姚虹:《中国农村老年人生活满意度研究》,〔西安〕《统计与信息论坛》2017年第2期;徐广路:《养老保障满意度对农民工社会冲突意识的影响》,〔重庆〕《西南大学学报(社会科学版)》2018年第2期。

[5]温海红、亢平、肖子越:《基于顾客满意度的城镇企业基本养老保险制度的评价指标及其运用——以西安市为例》,《兰州学刊》2011年第5期。

[7]陈旭峰:《老年人养老保障满意度影响因素的实证研究——基于CSS(2013)问卷数据的分析》,〔昆明〕《云南民族大学学报(哲学社会科学版)》2017年第4期。

[8]肖云、刘培森:《新型农村社会养老保险满意度影响因素分析》,〔成都〕《经济体制改革》2011年第5期。

[9]柳清瑞、闫琳琳:《新农保的政策满意度及其影响因素分析——基于20省市农户的问卷调查》,〔沈阳〕《辽宁大学学报(哲学社会科学版)》2012年第3期。

[10]卞琦娟、朱红根、张宗毅:《农户新农保政策满意度影响因素分析——以江苏省为例》,〔成都〕《农村经济》2013年第12期。

[11]成志刚、曹平:《新型农村社会养老保险满意度研究》,《湘潭大学学报(哲学社会科学版)》2014年第5期。

[12]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》,〔哈尔滨〕《公共管理学报》2014年第4期。

[13]许志龙、汪彬:《基于居民满意度的城乡社会养老保险制度实施绩效评估——以浙江宁波为例》,〔成都〕《农村经济》2013年第5期。

[14]张欣丽、睢党臣、董莉:《城乡居民养老保险制度的满意度分析——以陕西省洛南县为例》,〔兰州〕《西北人口》2014年第6期。

指出参保者的制度期望、感知质量、价值感知与制度信任对提升参保者满意度有积极作用。

通过文献梳理可以发现,关于养老保险满意度方面的文献讨论已较为丰富,但在研究对象方面,忽视了同一养老保险项目下不同参保群体可能存在的满意度差异;在研究区域方面,缺乏对超大或特大城市等典型区域养老保险满意度的测评。由此,本文以ACSI满意度理论模型为基础,运用结构方程模型对广州市城镇职工养老保险满意度进行讨论,以尝试在以上两个方面做出努力。

1. 分析框架 在学界人们一致公认,“美国顾客满意度指数”是当前测量效果最好、影响最广的公众满意度测量模型。顾客满意度在ACSI满意度指数模型中,被视为处于一个彼此关联和相互作用的动态因果系统之中。其中,顾客满意度为目标待解释变量,顾客预期、感知质量与感知价值为其原因变量,顾客抱怨与顾客忠诚为结果变量。ACSI顾客满意度指数模型的优势在于,首先,其建立在消费者行为理论基础之上,保障了模型的科学性与可信性。其次,其不仅可以实现满意度跨时间段、跨行业和跨企业的一致衡量与对比,还可以就不同顾客对同一商品或服务的满意度差异予以分析。最后,顾客满意度的精确测量仅需要120个小样本便可实现。ACSI顾客满意度指数模型可以反映顾客期望、感知质量、感知价值三个原因变量与顾客满意度、顾客抱怨、顾客忠诚三个结果变量间的作用关系与影响力。这对于理解顾客满意的因果路径和通过关键路径提高顾客满意度有积极意义。

2. 研究假设 考虑到参保者制度了解度会影响其顾客期望,基于问卷设计特点,这里用“制度了解度”替代原模型中的“顾客期望”。鉴于本文研究重点在于探析参保者的职工养老保险满意度差异与影响因素,即重点关注原因变量(制度了解度、感知质量与感知价值)对结果变量(参保者满意度)的因果路径与影响力,结合数据特征,这里未将“顾客抱怨”与“顾客忠诚”两个结果变量放入模型。也就是说,结合ACSI模型与已有研究,本文提出四个研究假设。H1:在职职工与退休人员间的职工养老保险满意度有显著差异。H2:制度了解度对参保者满意度有显著直接的正向影响,同时,制度了解度还会通过感知质量或感知价值间接正向影响参保者满意度。H3:感知质量不仅会直接正向作用参保者满意度,还会通过感知价值间接正向影响参保者满意水平。H4:感知价值对参保者满意度有直接正向的促进作用。

二、研究设计

1. 数据来源 本文数据来自于2017年广州城镇职工养老保险公众态度调查。本次调研区域涵盖广州市的11个行政区,样本的获取采用分层随机抽样方法。样本分布方面,越秀、天河、海珠、荔湾4个中心城区每区各240份,其它7个区每区各160份。调研对象为该范围内18周岁以上在职或退休的常住居民,初期样本获取总量为2080份。问卷共设受访者个人资料、养老保险政策、养老保险缴费水平、养老保险待遇水平和养老保险经办服务感知五个模块。在剔除部分无效样本后,最终获取有效样本2047个,其中,在职职工样本量为1408,退休职工样本量为639。

2. 变量测量与描述性统计 基于职工养老保险满意度指数模型,本文形成制度了解度、感知质量、感知价值与参保者满意度共4个潜变量15个测量指标,各测量指标取值范围均为1—5。参保者满意度原指参保者在综合考量参保预期与保险经办质量、待遇水平差距后做出的主观判断,这里通过直接询问参保者对职工养老保险总体政策、政策宣传、政务公开、办事指南与制度可持续性等五个方面的满意程度衡量参保者的满意度。这样做的好处在于方便对满意度形成更系统和宏观的测量。模型中潜变量及其测量指标的定义与赋值如表1。

原因变量的测量。参保者对职工养老保险制度的预先知晓与了解水平,一定程度上影响其对职工养老保险经办服务与待遇水平的预期,并影响参保满意度。问卷通过询问参保者是否了解职工养

表1 各潜变量测量指标定义、赋值与描述性统计

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

老保险政策、每月缴费额与养老保险待遇来测量参保者的制度了解度。

感知质量是在职职工与退休人员在参保或领取待遇后,就自身需求被满足程度的质量评价。问卷通过询问参保者如何评价职工养老保险业务办理时的服务环境、服务态度、办事程序与办事效率来测量参保者的感知质量。

感知价值是参保者对职工养老保险待遇满意自身利益程度的价值判断。问卷通过询问参保者对职工养老保险的个人缴费额、待遇满足生活需求程度、待遇与经济发展匹配水平来测量参保者的感知价值。

3. 计量模型 SEM 结构方程模型是线性模型的重要拓展形式,它是将普通线性回归、因子分析、路径分析与协方差分析等多种计量方法融为一体的统计技术。结构方程模型的优势在于,首先,模型不仅可同时分析多个因变量,还允许因变量含测量误差。其次,模型可估计不可直接测量的潜变量及各测量指标的解释力、测量信度与效度。再次,模型可同时处理多个潜变量及其路径关系。最后,模型拟合水平可被估计和对比,以构建理想模型。因此,在职职工养老保险满意度指数模型中,参保者的制度了解度、感知质量、感知价值与参保者满意度均为不可直接观测的潜变量,其中,制度了解度为外生潜变量,感知质量、感知价值与参保者满意度为内生潜变量,且各潜变量间存在一定因果路径。为检验各指标的测量信度与效度,分析各潜变量间的因果路径与作用力,有必要运用结构方程对职工养老保险满意度指数模型进行分析。相较于传统模型估计方式,运用结构方程模型时应注意其假设条

件:首先,测量方程中误差项 θ 与 κ 的均值均为0,且与其因子 λ 、 δ 不具相关性;其次,结构方程误差项 ϑ 的均值为0^[1]。

文中测量方程分别如(1)和(2)所示:

$$x = \alpha_e \lambda + \theta \quad (1)$$

$$y = \alpha_f + \kappa \quad (2)$$

结构方程如(3)所示:

$$\delta = \beta \delta + \nu \lambda + \vartheta \quad (3)$$

测量方程(1)中, x 表示 e 个外生测量指标构成的 $e \times 1$ 向量; α_e 表示外生潜变量和外生测量指标间关联度,是 x 在 λ 上的 $e \times n$ 载荷矩阵; λ 表示由 g 个外生潜变量构成 $g \times 1$ 个向量; θ 代表 e 个测量误差构成 $e \times 1$ 个向量。(2)式中, y 表示 f 个内生测量指标构成的 $f \times 1$ 个向量; α_f 表示内生潜变量与内生测量指标间的关联水平,是 y 在 δ 上的 $f \times g$ 载荷矩阵; κ 表示 f 个误差项构成的 $f \times 1$ 个向量。(3)式中, δ 表示 g 个内生潜变量构成的 $g \times 1$ 向量; β 表示内生潜变量 δ 间的关系,是 $g \times g$ 的系数矩阵; ν 表示两个潜变量间的作用系数; ϑ 是结构方程(3)中 $g \times 1$ 向量的残差。

三、实证结果分析

1. 信度与效度检验 运用结构方程之前,需要首先检测数据的测量信度与效度。信度检验可反映问卷设计对制度了解度、感知质量、感知价值与参保者满意度四个潜变量测量的可靠程度,体现测量指标设计的合理性与可靠性。Cronbach's α 信度系数是检验量表测量信度的有效方法,其中,分量表信度系数0.6及以上表明测量信度较好,总量表信度系数大于0.7为可接受。效度检验可以反映潜变量测量的准确性,即问卷中问题能否有效衡量,以及在多大程度上衡量待测潜变量。效度检验一般通过检验潜变量与测量指标间的区分效度或收敛效度来实现,前者要求标准化因子载荷显著大于0.5,后者要求测量指标对潜变量的作用系数至少在5%的显著水平上大于0.4。(检验结果如表2和表3)。

数据显示,在信度检验中,总量表Alpha值分别为0.905(在职职工)和0.907(退休人员),说明问卷总体设计信度较优;分量表中,各测量指标对潜变量的测量信度均大于0.6,表明信度尚可,通过了信度检验。在效度检验中,各指标对其潜变量的标准作用系数从0.403到0.967,均显著大于0.4,统计显著水平为0.1%。表明各指标可有效解释

表2 问卷的分量表与总量表信度检验

潜变量	观测变量	分量表	总量表 (在职职工)	总量表 (退休职工)
制度了解度 (在职职工)	养老保险政策	0.602	0.905	0.907
	养老保险月缴费 养老金领取额			
制度了解度 (退休人员)	养老保险政策	0.622		
	养老保险月缴费 养老金领取额			
感知质量	服务环境	0.949		
	服务态度			
	办事程序 办事效率			
感知价值	个人缴费	0.637		
	满足生活需求 待遇与经济匹配程度			
参保者满意度	总体政策	0.922		
	政府宣传			
	政务公开			
	办事指南 制度可持续性			

[1]方福前、吕文慧:《中国城镇居民福利水平影响因素分析——基于阿马蒂亚·森的能力方法和结构方程模型》,〔北京〕《管理世界》2009年第4期。

表3 问卷的分量表效度检验

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

注:***、**、*表示统计显著水平分别为0.001,0.01和0.05。

各潜变量,问卷测量效度较高。模型的信度与效度检验通过。

2. 参保者的平均职工养老保险满意度 为了解各潜变量数据特征与群体差异,我们进行了相应的统计描述。全样本中,参保者对职工养老保险的平均满意度为3.774,说明样本群体对广州市职工养老保险制度的平均满意度较高,接近于比较满意水平。分群体样本中,在职职工对职工养老保险的平均满意水平(3.838)显著高于退休人员(3.633),接近比较满意;而退休职工对职工养老保险的平均满意度为3.633,显著低于在职职工与全样本群体的满意度评价。除此以外,在职职工与退休人员在制度了解度、感知质量与感知价值方面均存在显著差异。如在职职工对养老保险的感知质量比退休人员高出0.240,而退休人员的政策了解度与感知价值分别为3.417与3.027,均高于在职职工的3.091和3.002。总体而言,在职职工对职工养老保险的制度了解度和感知价值均低于退休人员,而对保险的感知质量和整体满意度评价则显著高于退休人员。这与现实制度运行中,退休人员与在职职工扮演角色和身份的差异密切关系。其中,相较于退休人员,在职职工作为养老保险基金的主要贡献者,现实中保险月缴费多由单位直接扣缴,对制度本身的关注与了解水平较低,故可能更易做出比较满意的评价。至于养老保险的价值感知,退休职工作为养老保险待遇的实际领取者,与在职人员相比,对养老金水平的经济匹配度和生活需要满足度的评价更为直观和客观;而在参保者整体满意度方面,基于质量感知和诉求强度差异的影响,退休人员相较于在职职工更倾向于给出较低满意度的评价。潜变量的分群体统计描述如表4。

表4 各潜变量的分群体统计描述

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	

3. 模型拟合度检验与修正 模型拟合度可以体现构建模型对实际模型的解释程度,即建构模型可以在多大程度上反映实际。结构方程模型中判断模型拟合度优劣的标准大抵有以下几点:一是卡方检验 P 值不显著,表明构建的模型与实际模型不存在显著差异。二是均方根的平方误差 RMSEA 在 0.05 及以下为优质拟合,0.05—0.08 为充分拟合,大于 0.1 表示模型拟合较差。三是 AIC 与 BIC 在进行

模型比较时,绝对值较小的模型拟合度较高。四是拟合指数TLI与CFI取值0.95以上为优质拟合,0.9以上为可接受模型。五是标准化残差均方根SRMR,它表示与真实模型间的偏差程度,小于及等于0.08表示模型拟合度较高。六是可决系数CD,取值越接近1表示模型拟合度越高。模型优度检验标准与修正结果如表5。

表5 模型拟合度检验与修正

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

经过对在职职工与退休人员的职工养老保险满意度模型进行初步检验,发现卡方检验的P值为0,均显著低于0.05,表明目前构建的职工养老满意度模型与现实模型存在显著差异,需对模型进行修正。MI修正指数是调整结构方程拟合度的一种有效方法,该方法的作用原理是,模型的拟合效果可通过添加有统计显著意义的残差路径方式得到改善。根据调整指数结果,在原模型各残差项间增加系列兼具理论与统计意义的关联路径,结合模型拟合度调整和修正原模型。修正后,结构方程中在职职工与退休人员的卡方检验值分别为0.232与0.807,说明构建的满意度模型与优质模型不存在显著差异。RMSEA分别为0.010和0.000,显著低于0.080,表明构建的模型已较接近真实模型。在职职工与退休职工的CFI值均为1,TLI值分别为0.999和1,两者均显著大于0.9的边界值,说明模型的拟合度较高。SRMR值均为0.012,均显著低于0.08,说明模型已接近真实模型。CD分别取值0.867和0.753,虽小于0.9的理想状态,但均显著高于原模型中的0.789和0.745,表明修正后模型的拟合度显著提高。总体而言,修正后,职工养老保险满意度指数模型的整体拟合度较高,已较接近真实模型,文章的实证结果可以接受。

4. 职工养老保险满意度指数模型的修正估计 本文运用结构方程模型分析在职职工与退休人员的职工养老保险满意度指数模型,实证结果包含测量模型与结构模型的内容。测量模型反映各测量指标对其潜变量的解释水平,结构模型体现各潜变量间的影响路径与因果关系。根据变量显著性检验,结合模型修正结果,在职职工与退休人员的职工养老保险满意度指数模型如图1和图2。在职职工与退休人员的测量模型与结构模型估计结果如表6和表7。

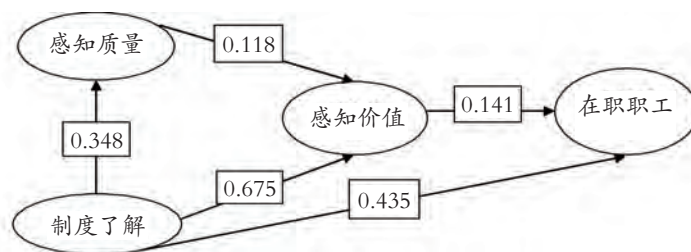


图1 在职职工养老保险满意度指数模型

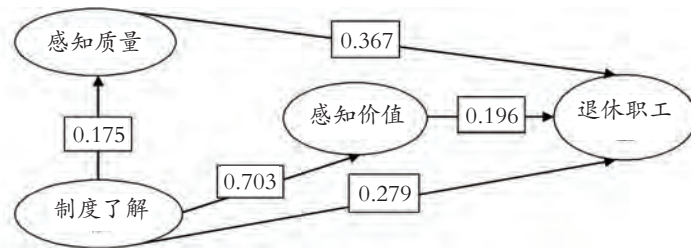


图2 退休职工养老保险满意度指数模型

(1)在职职工养老保险满意度指数模型的估计结果。制度了解度对在职职工养老保险满意度有直接与间接的促进作用。在职职工养老保险满意度指数模型中,制度了解度不仅会直接正向的促进

表6 测量指标的解释力估计(测量模型)

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

注:***、**、*表示统计显著水平分别为0.001,0.01和0.05。

参保者满意度,而且还会通过感知质量和感知价值间接影响参保者满意度。其中,直接效应为0.435,间接效应为0.101,总效应为0.536,即制度了解度的单位提高,将使在职职工养老保险满意度

表7 潜变量之间的作用系数估计(结构模型)

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

注:***、**、*表示统计显著水平分别为0.001,0.01和0.05。

显著提高0.536个单位。制度了解度的测量指标中,养老金领取、养老保险月缴费和养老保险政策的因子载荷值分别显著为0.700、0.663和0.487。说明在职职工将养老金领取、养老保险月缴费和养老保险政策的了解水平视为影响自身制度了解度的显著因素,并且更强调前两者的作用力。由此可知,政府可通过增强在职职工对养老金领取和养老保险月缴费的了解水平提高制度了解度,进而正向影响其参保满意度。

感知质量会间接促进在职职工参保满意度。感知质量通过感知价值显著正向影响在职职工满意度,间接影响效应为0.017,感知价值在该过程中发挥中介变量作用。在感知质量的指标测量中,服务环境、服务态度、办事程序和办事效率的标准因子载荷分别为0.872、0.687、0.892和0.893,也就是说,在职职工对职工养老保险的质量感知,更多来自于办事程序、办事效率与服务环境的影响,经办人员服务态度的影响则相对较小。这里需要说明的是,感知质量会直接正向作用于参保满意度的假设未得到统计证实。原因可能是,在职职工相对强调感知价值的效用,认为单纯的质量感知不足以改变和影响自身的满意度判断,感知质量的正向促进作用只有通过感知价值的中介效应才可显现。由此可见,在职职工参保满意度的提高,应在简化办事程序、提高办事效率、改善办事环境和服务态度的基础上,辅以提高在职职工的价值感知水平,以正向促进参保满意度。

感知价值会直接正向影响在职职工参保满意度。感知价值与在职职工参保满意度呈显著直接的正相关关系,直接作用系数为0.141,即感知价值的单位提高将使在职职工满意度提高0.141个单位。在感知价值的测量中,个人缴费的解释力(0.705)最高,其次为待遇满足生活需求的程度(0.664),最后

是待遇与经济的匹配度(0.606)。这说明在职职工将个人缴费与养老金满足生活需求程度视为影响自身价值感知的主要因素,其次是待遇与经济的匹配。由此,合理设定在职职工参保缴费比例,建立待遇与物价、经济发展相匹配的动态调节机制,以使养老金满足参保者老年体面生活,将可提高他们的参保满意度。

(2)退休人员职工养老保险满意度指数模型的估计结果。制度了解度同样对退休人员参保满意度有直接与间接的正向作用。制度了解度不仅会直接正向影响退休人员参保满意度,而且还会通过感知质量和感知价值间接正向影响参保者满意度。其中,直接效应为0.279,间接总效应为0.312,总影响力为0.591,说明制度了解度每提高1单位,退休职工满意度将显著提高0.591个单位。制度了解度的测量中,因子载荷量由高到低依次为养老保险月缴费(0.577)、养老保险政策(0.543)与养老金领取(0.440),说明退休职工同时关注三者对自身制度了解度的影响,但更强调养老保险月缴费与养老保险政策对提升自身制度了解度的积极作用。由此,增进养老金月缴费和养老金总政策在内的制度了解度,并辅以提高退休人员经办服务质量与养老金水平,将显著提高退休职工的参保满意度。

感知质量对退休职工参保满意度有直接正向的促进作用。感知质量对退休人员参保满意度的直接作用系数为0.367,说明感知质量的单位提高将使退休职工参保满意度显著提升0.367个单位。退休在职职工感知质量的测量中,办事效率与办事程序对参保者感知质量的影响力最大(0.968),其次是服务态度(0.960),最后是服务环境(0.892)。这表明简化程序,提高办事效率,提高政府办事人员的服务态度,将很大程度上提高离退休人员的质量感知,进而影响参保满意度。这里需要指出的是,感知质量通过感知价值间接正向影响退休人员参保满意度的假设没有通过显著检验,仅验证了感知质量对参保满意度的直接正向影响。这里可参考的原因是,退休职工作为养老金待遇的现实领取者,并不认为经办服务中业务人员的服务态度与办事效率等感知质量会显著影响自身对养老金水平的价值判断,但认为感知质量会直接正向影响自己对养老保险做出满意或不满意的评价。这是退休人员实际感受的结果。

感知价值会直接正向提高退休职工的参保满意度。感知价值对参保满意度的直接路径系数是0.196,说明退休职工的参保满意度将随感知价值的单位提高显著提升0.196个单位。在感知价值的测量中,退休职工最关注是退休金满足生活需求程度(0.651),其次是个人缴费负担(0.594),最后是待遇与经济的匹配度(0.574)。可见,合理调整退休职工养老保险待遇以满足其老年人物质与精神需求,将显著提高退休人员的价值感知,它将正向直接作用于参保满意度。

基于实证研究结果可以看出,感知质量是影响在职职工与退休人员参保满意度机制差异的关键因素。如在职职工对养老保险的质量感知仅通过感知价值间接正向影响其参保满意度,但对在职职工满意度的直接效应不具有正向作用,而退休人员的质量感知对其参保满意度则不具有间接效应,仅会直接正向影响其参保满意度。可能的原因是,在职职工作为保险基金的现时缴费者,月保险缴费多由单位直接扣缴,除部分业务(如转接保险关系等)需要个人办理外,在职职工与保险经办环境、程序和效率等服务内容的接触较少,因此,更看重感知价值的作用,认为感知质量仅通过感知价值才可影响自身参保满意度。而退休人员作为养老保险待遇的实际领取者,在现实保险业务办理等方面体验较多,因此,认为业务办理环境、办事程序和效率均会直接影响自身的满意度评价,这是退休人员对自身实际感知的客观评价。同时,退休人员认为经办服务等的质量感知并不会直接影响自身对养老金的价值感知,养老金的价值评价更多受其与经济发展匹配度和自身生活需求满足程度等内容的影响。

四、结论与建议

文章以ACSI顾客满意度指数模型为基础,基于2017年广州市城镇职工养老保险公众态度调查

数据,利用结构方程模型分析参保者对职工养老保险满意度差异。研究发现:第一,参保者对职工养老保险的满意程度接近比较满意的状态。第二,在职职工的职工养老保险满意度水平(3.838)显著高于退休人员(3.633)。第三,在职职工与退休人员的职工养老保险满意度影响因素存在显著差异。差异在于:感知质量仅通过感知价值间接正向影响在职职工满意度,对参保满意度没有直接正向影响;而在退休职工满意度模型中,感知质量会直接正向影响退休人员参保满意度,但不具有通过感知价值影响退休人员满意度的间接效应。由此可知,感知质量对在职职工与退休人员参保满意度的作用路径差异是影响两大群体参保满意度差异的关键因素,前者更关注感知价值的作用,认为感知质量只有通过感知价值才会影响自身参保满意度,而退休人员则认为感知质量不会影响自身对养老金价值水平的判断,但会正向直接作用自身参保满意度。同时,在职职工与退休人员的满意度指数模型中,制度了解度对参保者满意度均有直接与间接的正向促进作用,感知价值均会直接正向影响参保者满意度。

通过就参保者视角下的职工养老保险满意度差异展开分析,我们发现感知质量是导致在职职工与退休人员参保满意度差异的关键因素,但考虑到制度了解度与感知价值同样会显著影响两大群体的参保满意度,结合制度运行实际,文章仍从制度了解度、经办服务和待遇水平三个方面提出一般性的政策建议,以期在完善职工养老保险制度的基础上,增进民生福祉,推动公平与和谐社会的建立。政策建议如下:

第一,增进公众对职工养老保险制度的知晓度与感知度。政府应重视对职工养老保险政策的宣传,拓宽政策宣传渠道并培养基层宣传力量。通过制定并发布详实易懂的办事指南,定期组织政策咨询会,印发社保宣传资料与宣传画报等方式,加大政策宣传力度。同时,加强政府基层宣传部门建设、专职宣传人才培养与优质宣传器材的供给,推动基层宣传力量的发展与宣传内容的完善。第二,增强参保者对职工养老保险经办管理的质量感知。首先,继续推进职工养老保险的信息化建设,建立全国统一的信息系统,推动信息资源的全国共享,便于养老保险关系在不同险种与区域间的自由转接,实现参保者对养老金的异地认证与领取。其次,加强对优质专业经办人员的选拔和培养。在根据文化程度、从业资格和专业能力等考核指标,规范性招聘和选拔优质经办人员的同时,加强社保专业高学历优质人才的培养与供给。第三,提高参保者对职工养老保险待遇的价值感知。首先,应建立养老保险待遇与物价和经济发展相匹配的动态调节机制;同时,将养老保险基金交由国家基金理事会或国有专业投资机构投资于资本市场、基础设施和养老产业,以实现基金多渠道安全管理与保值增值。其次,在养老保险基金可持续的前提下,适度降低企业缴费比例,调动企业发展积极性,并尝试推行社会保险税,实现基金的可持续^[1]。

此外,研究中我们发现本文还存在尚需改进和完善的地方。首先,出于问卷设计特征,文中仅就满意度模型中原因变量与顾客满意度结果变量间的因果路径进行分析,未考虑顾客满意度对其它两个结果变量(顾客抱怨与顾客忠诚)的后续影响。其次,文章采用2017年截面数据分析在职职工与退休人员的职工养老保险满意度差异,由于不是对同一参保者在职和退休两种状态的连续追踪,因而无法排除两类群体个体特征导致的满意度差异。最后,文中以职工养老保险发展水平较高的广州市为例考察参保者满意度,未对存在显著发展差距的多个地域进行比较研究。由此,我们认为构建更全面和完善的职工养老保险满意度模型,运用包含多区域、多时间点的面板数据是未来研究的努力方向。

[责任编辑:方心清]

[1]薛惠元、邓大松:《我国养老保险制度改革的突出问题及对策》,《长春》《经济纵横》2015年第5期。