【交通物流 / Transportation Logistics】

基于结构方程的快递业收派员工作满意度评估

吕 慎¹, 田 锋², 张乾坤³

1) 深圳大学土木与交通工程学院, 广东深圳 518060; 2) 深圳市城市交通规划设计研究中心股份有限公司, 广东深圳 518000; 3) 广州中医药大学第三附属医院, 广东广州 510378

摘 要: 收派员是快递企业服务的直接提供者, 收派员表现影响快递企业的声誉, 是快递企业的基石. 以中国深圳顺丰速运有限公司收派员为研究对象, 在实地访谈及问卷调查基础上, 探究收派员工作满意度影响因素, 基于结构方程模型研究收派员工作满意度影响因素、工作满意度和组织公民行为间的关系. 结果表明, 工作特性对收派员工作满意度的正向作用最大; 提升收派员工作满意度能直接改善组织公民行为, 使收派员以更积极的态度投入工作; 当前收派员工作满意度综合评价结果较低, 工作特性是当前改善收派员工作满意度的重中之重. 研究结果为采取有效措施提升收派员工作满意度, 激励收派员展现更多的组织公民行为提供科学依据.

关键词: 物流管理; 工作满意度评估; 结构方程模型; 收派员; 快递业; 组织公民行为

中图分类号: U144 **文献标志码:** A **doi:** 10.3724/SP.J.1249.2020.03323

Job satisfaction evaluation of express delivery receiver based on structural equation

LÜ Shen¹, TIAN Feng², and ZHANG Qiankun³

1) College of Civil and Transportation Engineering, Shenzhen University, Shenzhen 518060, Guangdong Province, P. R. China

2) Shenzhen Urban Transport Planning Center Co. Ltd., Shenzhen 518000, Guangdong Province, P. R. China

3) The Third Affiliated Hospital of Guangzhou University of Chinese Medicine, Guangzhou 510378, Guangdong Province, P. R. China

Abstract: Delivery receivers are the direct service provider of express service, who affect the reputation of express enterprises and are the cornerstones of express enterprises. By taking job satisfaction of the receiving officers in SF Express Company Limited in Shenzhen as study case, we explore the impact factors of the express receivers' job satisfaction based on field interview and questionnaire survey. We study the relationships among influencing factors of job satisfaction, the job satisfaction itself and organizational citizenship behaviors based on the structural equation model. The research results indicate that job satisfaction is mainly determined by the job characteristic. Secondly, the organization citizenship behaviors can be improved by increasing job satisfaction, which can lead the express receivers to work with a more positive attitude. Finally, the overall evaluation result of job satisfaction is currently low, so it is urgent to improve the job characteristic to increase the evaluation indexes of job satisfaction of express receivers. This paper can provide scientific basis for taking effective measures to promote the job satisfaction and motivate the more organizational citizenship.

Received: 2019-02-26; **Revised:** 2019-11-27; **Accepted:** 2019-12-24

Foundation: National Natural Science Foundation of China (51208307)

Corresponding author: Associate professor LÜ Shen. E-mail: lvshen@szu.edu.cn

Citation: LÜ Shen, TIAN Feng, ZHANG Qiankun. Job satisfaction evaluation of express delivery receiver based on structural equation [J]. Journal of Shenzhen University Science and Engineering, 2020, 37(3): 323-330. (in Chinese)

Key words: logistics management; job satisfaction evaluation; structural equation model; receiving officer; express service; organizational citizenship behaviors

电子商务在中国的迅猛发展,带动了快递行业的腾飞。快递企业在高速扩张的进程中也暴露出一些问题,从顾客角度来说,这些问题主要集中在快件破损或丢失、快递员服务态度差及快件延误时间长等方面。快递企业是服务性行业,收派员是快递服务的提供者,传递着快递企业理念,直接影响快递企业的声誉,是快递行业的基石。本研究以中国深圳顺丰速运有限公司一线收派员为研究对象,在实地访谈及问卷调查基础上,探究影响收派员工作满意度的关键因素,基于结构方程模型研究收派员工作满意度影响因素,以及工作满意度与组织公民行为之间的关系,从而为采取有效措施提升收派员工作满意度,激励收派员展现出更多的组织公民行为提供科学依据,以期进一步提升快递企业的服务水平和竞争力。

1 收派员工作满意度理论模型

1.1 收派员工作满意度影响机制分析

收派员工作满意度的影响机制研究,既要深入挖掘影响收派员工作满意度的各个因素,又要探索各影响因素间的相互关系以及由工作满意度产生的积极和消极作用。本研究利用管理心理学的态度三因素理论^[1],从认知-情感-意向因素研究工作满意度的影响机制。认知因素是个人对态度对象带有评价意义的价值陈述,本研究将认知因素认定为影响收派员工作满意度的因素;情感因素是指个人对态度对象的情感体验,本研究即指收派员工作满意度;意向因素是指个体对态度对象做出何种反应,工作满意是企业未来发展的指标之一,但并不是企业的终极目标。STEPHEN^[2]经过大量论证指出,对工作感到满意的员工所做的工作会比期望的更多,更愿意以积极的心态帮助他人,并主动承担更多责任。快递企业作为服务行业,员工满意度提升之后,快递员将以更饱满的热情投入工作,提供更好、更快捷的服务,展现出更好的利他行为,因此,此处将意向因素认定为组织公民行为。

以下研究首先从认知层面挖掘影响收派员工作满意度的因素,以及各因素对工作满意度影响的重要程度;然后从情感层面对工作满意度进行测评;

最后从意向角度研究快递员工作满意度影响因素、工作满意度与组织公民行为间的关系。

1.2 收派员工作满意度影响因素分析

影响收派员工作满意度的因素很多,FOURNET等^[3-6]认为工作满意度与员工的个人属性有密切关系;LOCKE等^[7-10]认为员工满意度受工作特性和工作环境的影响;SPECTOR等^[8-11]认为工作报酬直接影响工作满意度;FOURNET等^[3,10]认为人际关系是影响工作满意度的重要因素之一;SPECTOR^[8]认为工作满意度还受角色满意的影响;李林^[9]认为企业管理和职业发展前景也是影响工作满意度的重要因素。可见,影响工作满意度的因素大致可分为:① 员工个人因素,如年龄、性别、学历、能力、人格、认知与期望等;② 与工作有关的各种属性,包括工作特性、工作环境、薪酬体系、组织内部关系、职业发展前景、企业文化、人际关系及领导风格等。基于以上研究成果,结合收派员具有大多数为青壮年男性、学历偏低、创新能力弱及流动性较大等特点,并通过顺丰速运有限公司收派员和人力资源管理专家的实地访谈,最终确定收派员工作满意度影响因素如图1。

1.3 收派员工作满意度评价理论模型

分3步建立收派员工作满意度的综合评价理论模型。首先,根据收派员工作满意度影响因素,基于态度三因素理论构建收派员工作满意度的直接关系模型,提出以下假设(图2):企业管理对工作满意度具有正向影响(H_1);工作特性对工作满意度具有正向影响(H_2);职业发展前景对工作满意度具有正向影响(H_3);角色满意对工作满意度具有正向影响(H_4);工作报酬对工作满意度具有正向影响(H_5);收派员工作满意度对组织公民行为具有正向影响(H_6)。然后,探讨企业管理、工作特性、职业发展前景、角色满意度及工作报酬5个潜变量之间,及其与组织公民行为之间的因果关系,通过分析上述6个因素产生的30对影响关系,结合已有研究和人力资源管理专家建议,得出以下研究假设(图2):企业管理对组织公民行为具有正向影响(H_7);工作特性对组织公民行为具有正向影响(H_8);职业发展前景对组织公民行为具有正向影响(H_9);工作报酬对组织公民行为具有正向影

响(H_{10});企业管理对角色满意具有正向影响(H_{11});企业管理对工作报酬具有正向影响(H_{12});企业管理对职业发展前景具有正向影响(H_{13});工作特性对职业发展前景具有正向影响(H_{14});工作特性对角色满意具有正向影响(H_{15});职业发展前景

对工作报酬具有正向影响(H_{16}).最后,结合个人属性对角色满意、工作满意度及组织公民行为均有正向影响,即为图2中 H_{17} 、 H_{18} 及 H_{19} ,构建收派员工作满意度评价理论模型.

图1 收派员工作满意度影响因素

Fig.1 Influencing factors of the job satisfaction of the receiving officer

图2 收派员工作满意度的直接关系模型

Fig.2 Direct relationship model of the job satisfaction of the express receiver

2 收派员工作满意度评价的结构方程模型

2.1 问卷设计与调查

根据收派员工作满意度评价的理论模型设计调查问卷,确定抽样样本大小及调查方法,为构建收派员工作满意度评价结构方程模型提供基础数据.

调查问卷分为:①被调查者的基本情况,包括年龄、工龄、学历与性别,与图1中的个人属性一致;②收派员工作满意度综合测评部分,主要

为调查量表的设计.由收派员工作满意度影响因素层次结构中的2级影响因素,作为企业管理、工作特性、职业发展前景、角色满意及工作报酬的度量变量(图1).在文献[12-13]基础上,将工作满意度从总体满意度、与预期相比的满意度、与同事相比的满意度及是否对工作充满激情方面度量.组织公民行为从责任意识、公民道德、利他行为、维护资源及人际和谐方面度量.本部分采用李克特(Likert)5级量表.

对于样本数量的选取,梁燕等^[14]认为结构方程模型的最优样本数为230个以上;吴明隆^[15]建议

一般临界样本数在 200 以上. 本研究采用面对面的问卷调查, 调查样本数为 350 个, 扣除填答不全及存在明显矛盾的无效问卷后, 回收有效问卷总数为 345 份, 有效问卷率为 98.6%.

2.2 建立收派员工作满意度评价结构方程模型

基于问卷调查数据, 对模型进行信度和效度的检验, 应用 AMOS 软件对上述收派员工作满意度评测理论模型进行参数估计、显著性检验、拟合度评价及修正, 建立收派员工作满意度评价结构方程模型.

2.2.1 信度和效度分析

基于 SPSS 软件对各个潜在变量分量表进行信度分析. 根据吴明隆^[15]的研究结论, 信度高的问卷, 其总量表信度应在 0.8 以上. 上述理论模型中各潜变量工作满意度、企业管理、工作特性、职业发展前景、角色满意、工作报酬及组织公民行为的信度分析结果分别为 0.914、0.944、0.783、0.841、0.856、0.863 及 0.963, 且所有潜变量的信度分析结果为 0.975. 可见, 本次调查问卷具有良好的信度.

利用 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 检验和 Bartlett 球状检验检测数据是否适合做因子分析. 有研究^[16]认为 KMO 值 > 0.7 即可做因子分析, 越接近于 1 越适合, 本研究中 KMO = 0.971. Bartlett 球状检验近似卡方为 9 698.753, 表明 Bartlett 球状检验

是显著的, 因此, 本研究数据适合应用因子分析, 通过因子荷载判断问卷的构造效度. 通过因子分析得到 6 个主成分, 累计方差贡献率为 79.91%, 符合文献[15]中效度判断标准“主成分累计方差贡献率在 40% 以上”的要求. 可见, 本问卷测量收派员工作满意度整体上具备较好的构造效度.

2.2.2 修正模型

一般而言, 理论模型的修正包括: ① 模型适配度指标是否达到标准; ② 对没有达到显著水平的影响路径进行修改, 删去不合理的变量, 或改变变量间的关系. 在收派员工作满意度评测理想模型中, 模型适配度指标都已达到标准, 但企业管理对工作报酬的标准化影响系数为 -0.02 (表 1), 显著水平 $T = -0.01$ (置信度水平为 95%, 显著水平应大于 1.96), 说明企业管理对收派员工作报酬不存在明显的正向影响, 删除这一对关系. 修正后建立的收派员工作满意度评价结构方程模型如图 3. 其中, QYG、GZT、ZYP、GZB、JSM 和 GRS 对应图 1 中收派员工作满意度影响因素层次结构中的 2 级影响因素; SMY 中的每一项对应总体满意度, 与预期相比的满意度、与同事相比的满意度及是否对工作充满激情; ZGX 中的每一项对应上文中的责任意识、公民道德、利他行为、维护资源和人际和谐; e_1 、 e_2 、 $\dots$ 、 e_{27} 分别代表每个残差项.

表 1 理想结构模型中路径标准化系数值和显著水平¹⁾

Table 1 Path standardized coefficients and levels of significance of the ideal structural model

路径编号	标准化系数值	T	路径编号	标准化系数值	T	路径编号	标准化系数值	T
H ₁	0.44	2.27	H ₈	0.50	8.34	H ₁₅	0.87	7.20
H ₂	0.86	2.94	H ₉	0.44	6.97	H ₁₆	0.45	3.70
H ₃	0.37	1.97	H ₁₀	0.34	3.53	H ₁₇	0.67	6.58
H ₄	0.71	10.19	H ₁₁	0.31	2.55	H ₁₈	0.58	5.67
H ₅	0.45	2.27	H ₁₂	-0.02	-0.01	H ₁₉	0.61	4.45
H ₆	0.74	4.86	H ₁₃	0.42	2.18			
H ₇	0.46	7.45	H ₁₄	0.52	2.73			

1) 路径编号同图 2

对修正后的模型进行适配度检验, 以评价该结构模型与实际数据的一致性程度. 结果表明, 修正后模型的卡方值除以自由度 $\chi^2/df = 1.75$, 标准建议

值范围为 [1, 3]; 近似误差平方根 RMSEA = 0.056, 标准建议值为 RMSEA < 0.08; 非标准拟合指标 TLI = 0.92, 标准建议值为 TLI > 0.90, 越接近 1 越

好; 相对拟合指标 $CFI = 0.93$, 标准建议值为 $CFI > 0.9$, 越接近于 1 越好. 由上述指标可知, 修正后模型满足适配度检验要求. 本研究构建的收派员工作满意度评价结构方程模型如图 3. 模型所有路径系数在显著水平为 0.05 时, 显著性检验值均 > 1.96 , 说明各潜变量间的因果关系是显著的.

图3 收派员工作满意度评价结构方程模型

Fig. 3 The structural equation model for job satisfaction evaluation of the express receiver

3 收派员工作满意度评价

3.1 收派员工作满意度关键因素识别

结构方程模型能够揭示潜变量之间, 以及潜变

量与显变量之间的因果关系, 根据图 3 进行路径分析, 排除个人因素影响后, 确定收派员工作满意度 5 个影响因素分别对工作满意度和组织公民行为的直接效应、间接效应及总效应, 结果见表 2.

表 2 收派员工作满意度和组织公民行为路径系数

Table 2 Path coefficients of the job satisfaction and organizational citizenship behaviors

潜变量	潜变量→工作满意度			潜变量→组织公民行为		
	直接效应	间接效应	总效应	直接效应	间接效应	总效应
企业管理	0.41	0.49	0.90	0.48	0.97	1.45
工作特性	0.82	0.89	1.71	0.50	1.59	2.09
角色满意	0.76	0	0.76	0	0.52	0.52
职业发展前景	0.44	0.25	0.69	0.44	0.63	1.07
工作报酬	0.55	0	0.55	0.34	0.38	0.72
工作满意度	—	—	—	0.69	—	0.69

对收派员工作满意度影响的总效应,按照从大到小顺序依次是:工作特性、企业管理、角色满意、职业发展前景及工作报酬。其中,工作特性对工作满意度的影响总效应为 1.71,即工作特性提高 1 个单位,收派员工作满意度能提高 1.71 个单位。而传统观念认为影响工作满意度的重要因素为工作报酬,其对工作满意度影响的总效应为 0.55,反而最小。分析其原因如下:① 由于本研究的调查对象为深圳市顺丰企业收派员,且为至少从业 1 年以上的老员工,他们月平均收入水平超过 1 万元,收入水平较高是最初吸引他们选择收派员工作的主要因素,但随着从业时间的增加,他们更多感受到的是工作强度过大,没有休息时间,甚至连吃饭的时间都难以保证,以及担心如此高强度的工作仅适合青壮年,从而对年龄增长后的工作和收入产生担忧等,上述这些主要属于工作性质及角色满意方面的内容,所以,收派员在感知工作满意度时,工作报酬对工作满意度的影响就会低于工作性质等因素;② 按照对工作满意度影响直接效应的大小排序,分别为工作特性、角色满意、工作报酬、职业发展前景及企业管理,而企业管理和职业发展前景对工作满意度的总效应超过工作报酬,是因为企业管理和职业发展前景总效应里除包括直接效应,还包括通过其他潜变量间接作用于工作满意度的间接效应。

收派员工作满意度对组织公民行为的直接影响效果为 0.69,也直接表明提高收派员工作满意度,能直接改善收派员的组织公民行为,使收派员以更饱满的热情投入工作,从而为顾客提供更好服务。上述各因素按照对组织公民行为影响从大到小排列,依次是工作特性、企业管理、职业发展前景、工作报酬及角色满意。因此,无论提高收派员工作满意度,还是改善组织公民行为,工作特性和企业管理是起决定性作用的两个重要因素。

3.2 工作满意度综合指数和满意度提升建议

借鉴顾客满意度模型 ACSI 的满意度指数理论,收派员工作满意度评价结构方程模型中,各潜变量综合评价指数 A 为

$$A = \frac{\sum_{i=1}^k w_i \bar{x}_i - \sum_{i=1}^k w_i}{4 \sum_{i=1}^k w_i} \times 100 \quad (1)$$

其中, w_i 为观测变量的权重; $\bar{x}_i$ 为第 i 个观测变量指标的均值; k 为属于潜在变量的观测变量指标个数;

$A \in (0,100)$ 。具体计算结果见表 3。其中, w_i 通过标准化路径系数体现。

由表 3 可见,上述 7 个指标满意度综合评价指数都较低,按照百分制的评分标准,连 50 分都达不到。其中,收派员工作满意度综合评价指数为 40.65,说明当前收派员对工作满意度指数较低,需要采取一定措施改善收派员的工作满意度。

表 3 综合评价指数

Table 3 Integrated evaluating indexes

潜变量	观测变量	均值	路径系数	A
企业管理	企业形象	2.59	0.57	42.23
	企业文化	2.69	0.65	
	领导管理能力	2.72	0.61	
	企业管理机构	2.78	0.57	
工作特性	企业发展前景	2.65	0.37	39.33
	保障与稳定	2.68	0.39	
	挑战与重要	2.46	0.52	
	自主与灵活	2.60	0.64	
职业发展前景	培训机会	2.77	0.78	42.33
	晋升机会	2.68	0.63	
	职业生涯目标	2.63	0.82	
工作报酬	企业内部报酬	2.81	0.73	45.25
	企业外部报酬	2.81	0.68	
	企业报酬公平	2.81	0.81	
角色满意	社会地位满意	2.72	0.73	42.1
	工作成就感	2.67	0.45	
	团队认可	2.64	0.41	
	认同归属感	2.68	0.50	
工作满意度	当前工作满意	2.7	0.82	40.65
	工作充满激情	2.69	0.77	
	比他人更喜欢这份工作	2.44	0.56	
	觉得工作有趣	2.61	0.35	
组织公民行为	关心同事	2.63	0.66	41.56
	爱护公司财产	2.72	0.53	
	工作尽心尽责	2.65	0.35	
	不占公司资源	2.75	0.38	
	处理个人事务	2.57	0.41	

以工作特性、职业发展前景、企业管理、角色满意和工作报酬5个维度对收派员工作满意度影响的重要性程度为横坐标, 该值取表2中上述各因素分别对工作满意度影响的总效应, 并以表3中满意度综合评价指数为纵坐标, 构建平面直角坐标系, 如图4。取重要性和满意度指数的中点为各区的分割线位置, 将其划分为亟待改进区、待改进区、保持区及监视区。可见, 工作特性位于亟待改进区, 职业发展前景、企业管理及角色满意位于监视区, 而工作报酬位于保持区。虽然上述5个因素在4个分区的位置会随分割线位置的改变而改变, 但基于收派员工作满意度影响的重要性程度和满意度评分的高低, 综合确定上述5个因素轻重急缓的排序是确定的。

图4 重要度-满意度综合评价指数分析

Fig. 4 Comprehensive evaluation indexes analysis of importance and satisfaction degree

由图4可知, 工作特性对收派员工作满意度影响程度的贡献最大, 且收派员对其的满意度指数最低, 因此, 工作特性是提升收派员工作满意度的重中之重。由于职业发展前景、企业管理及角色满意3维度对收派员工作满意度影响程度和满意度综合评价指数都比较相近, 因此, 其同时处于监视区。与工作特性相比, 上述3个影响因素对收派员工作满意度影响要小许多, 同时满意度综合评价指数又比工作特性要高一些, 因此, 从这个角度来看, 上述3个维度不是当前工作重点, 应予以密切监测, 并寻找恰当时机加以改进。工作报酬对收派员工作满意度影响的重要程度最低, 且满意度指数最高, 意味着收派员在工作报酬方面满意程度较高却又不

太看重其影响, 因此, 工作报酬处于保持区, 当前快递企业维持现状工作报酬即可。上述分析结果有利于快递企业有的放矢地采取措施进一步提升收派员工作满意度。

结 语

本研究基于管理心理学的态度三因素理论, 建立收派员工作满意度评测结构方程模型, 基于路径分析确定工作特性、职业发展前景、企业管理、角色满意及工作报酬对收派员工作满意度影响的重要性程度。结果表明, 工作特性对收派员工作满意度的正向作用最大, 其次是企业管理; 收派员工作满意度对组织公民行为有正向的积极影响, 提升收派员工作满意度能直接改善组织公民行为, 使收派员以更积极的态度投入工作, 提高快递业的服务水平。最后, 分别确定影响收派员工作满意度5个因素、工作满意度及组织公民行为的综合评价指数, 认为收派员的工作满意度指数偏低, 基于建立收派员工作满意度影响重要程度-满意度综合评价指数分析图, 表明工作特性是当前提升收派员满意度的重中之重, 而工作报酬现阶段仅需要维持现状即可, 从科学角度颠覆了提高工作满意度首先要提高工作报酬的主观判断。本研究结论建立在对顺丰企业一线员工的调查基础上, 对国内其他快递企业收派员的工作满意度评估具有一定借鉴作用, 但能否直接移植到其他的快递企业, 尚需进一步验证。

基金项目: 国家自然科学基金资助项目(51208307)

作者简介: 吕 慎(1976—), 深圳大学副教授、博士。研究方向: 城市交通规划与管理。E-mail: lvshen@szu.edu.cn

引 文: 吕 慎, 田 锋, 张乾坤. 基于结构方程的快递业收派员工作满意度评估[J]. 深圳大学学报理工版, 2020, 37(3): 323-330.

参考文献 / References:

- [1] PENNER L A. Social psychology: concepts and application [M]. New York, USA: West Publishing Company, 1986.
- [2] STEPHEN P R. Organizational behavior [M]. Chicago: Rand Me Nally, 2007.
- [3] FOURNET G P, DISTEFANO M K, PRYER M W. Job satisfaction: issue and problems [J]. Personnel Psychology, 1966, 19(2): 165-183.
- [4] SEASHORE S E, TABER T D. Job satisfaction indicators and their correlates [J]. American Behavior and Scien-

- tists, 1975, 18(3): 333-368.
- [5] 颜爱民, 胡仁泽, 徐 婷. 新生代员工感知的高绩效工作系统与工作幸福感关系研究[J]. 管理学报, 2016, 13(4): 542-550.
- YAN Aimin, HU Renze, XU Ting. The relationship between new generation employees' perceptions of high-performance work system and work-related well-being [J]. Chinese Journal of Management, 2016, 13(4): 542-550. (in Chinese)
- [6] 陈纯槿. 中学教师工作满意度影响因素的实证研究——基于 PISA2015 教师调查数据的分析[J]. 教师教育研究, 2017, 29(2): 84-91.
- CHEN Chunjin. An empirical study on the influencing factors of teacher's job satisfaction in secondary schools: evidences from PISA 2015 survey [J]. Teacher Education Research, 2017, 29(2): 84-91. (in Chinese)
- [7] LOCKE E A. Satisfaction and dissatisfaction among white collar and blue collar employee [J]. Journal of Applied Psychology, 1973, 58(1): 66-76.
- [8] SPECTOR P E. Job satisfaction: application, assessment, causes and consequences [M]. Thousand Oaks: SAGE Publications Inc, 1997.
- [9] 李 林. 公务员工作满意度影响因素统计分析研究 [D]. 广州: 暨南大学, 2008.
- LI Lin. A statistical study of civil servant's job satisfaction determining factor [D]. Guangzhou: Jinan University, 2008. (in Chinese)
- [10] 莫秀婷, 徐凌忠, 罗惠文, 等. 医务人员感知医患关系、工作满意度与离职意向的关系研究[J]. 中国临床心理学杂志, 2015, 23(1): 141-146.
- MO Xiuting, XU Lingzhong, LUO Huiwen, et al. Medical professional perceived doctor-patient relationship, job satisfaction and turnover intention [J]. Chinese Journal of Clinical Psychology, 2015, 23(1): 141-146. (in Chinese)
- [11] LYNN G. Employee's satisfaction with benefits is rising [N]. Employee Benefit News, 2006-04-18.
- [12] 安 娜. 员工满意度测评方法及应用研究[D]. 天津: 天津大学, 2008.
- AN Na. The study on employee satisfaction assessment [D]. Tianjin: Tianjin University, 2008. (in Chinese)
- [13] 石 磊. 工作满意度与组织公民行为关系研究[D]. 西安: 西安理工大学, 2008.
- SHI Lei. Relationship of job satisfaction and organizational citizenship behavior [D]. Xi'an: Xi'an University of Technology, 2008. (in Chinese)
- [14] 梁 燕, 金勇进. 顾客满意度模型的样本量研究[J]. 统计研究, 2007, 24(7): 68-74.
- LIANG Yan, JIN Yongjin. The sample size study of the customer satisfaction model [J]. Statistical Research, 2007, 24(7): 68-74. (in Chinese)
- [15] 吴明隆. 结构方程模型-AMOS 的操作与应用[M]. 重庆: 重庆大学出版社, 2013.
- WU Minglong. Structural equation modeling - AMOS of operation and application [M]. Chongqing: Chongqing University Press, 2013. (in Chinese)
- [16] 何晓群. 多元统计分析[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2005.
- HE Xiaoqun. Multivariate statistical analysis [M]. Beijing: Renmin University of China Press, 2005. (in Chinese)

【中文责编: 方 圆; 英文责编: 淡 紫】