

# Study on Influence Factors of Employee's Job-Related Well-Being of Telecom Operators

Xia Zheng, Juan Jin

School of Economics and Managements, Beijing University of Posts and Telecommunications, Beijing  
Email: zhengxia@bupt.edu.cn

Received: Mar. 26<sup>th</sup>, 2016; accepted: Apr. 12<sup>th</sup>, 2016; published: Apr. 15<sup>th</sup>, 2016

Copyright © 2016 by authors and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

---

## Abstract

This study chooses the staffs of telecom operators as the object, uses the interview, questionnaire and statistics methods, researches the influence factors of job-related well-being, and analyzes the result based on demographic. This study could help the job-related well-being' improvement of the telecom operators' staffs become more scientific and efficient.

## Keywords

Job Well-Being, Telecom Operators, Influence Factors

---

# 电信运营商员工工作幸福感影响因素研究

郑霞, 靳娟

北京邮电大学经济管理学院, 北京  
Email: zhengxia@bupt.edu.cn

收稿日期: 2016年3月26日; 录用日期: 2016年4月12日; 发布日期: 2016年4月15日

---

## 摘要

本研究以电信运营商的员工为研究对象, 采用访谈法、调查问卷法以及统计学等方法研究影响电信运营

商员工工作幸福感的因素, 并对不同人口学特征的电信运营员工工作幸福感进行分析, 使得提高电信运营员工工作幸福感的工作更加科学化、高效化。

## 关键词

工作幸福感, 电信运营商, 影响因素

## 1. 引言

从古至今, 幸福都是人们的向往和目标。二战后, 学者开始关注生活方面的幸福感, 但是对工作方面的幸福感却极少关注。

当今工作已经成为人们日常生活中至关重要的一部分, 人们在工作中获得的幸福感与一般的生活幸福感是不同的, 其影响因素也不一样。电信运营商是一个专门从事通信服务的公司, 相对于电信运营商的员工来说, 其工作幸福感的影响因素应有区别于其他行业的特点。

## 2. 文献综述

### 2.1. 工作幸福感概念

Diener (1984)把工作幸福感定义为一种自身对工作中的情感、情绪和认知上的积极评价[1]。Kathryn M. Page 等认为员工工作幸福感是员工对工作经历总体质量的评价[2]。

国内学者苗元江认为工作幸福是员工对具体工作领域的各个方面产生的感知、评价、动机和情感[3]。笔者认为工作幸福感是员工对自己的工作满意程度的评价。

### 2.2. 工作幸福感结构

Warr (1994)认为工作幸福感结构包括: 员工的情绪体验、成就感、自主性、期望。Ryff 认为工作幸福感包括自主性、人际关系、个人成长、环境驾驭、工作目标、自我接受六个维度。我国学者文峰(2006)认为工作幸福感结构包括七个维度: 自我接受、工作价值、福利待遇、发展前景、环境驾驭、人际关系和自主性。

### 2.3. 工作幸福感影响因素

Deneve (1998)认为工作幸福感与多种人格特质有关。Tellegen (1988) [4]、Seligman [5]和 Peterson 认为工作幸福感的来源是积极的人格特质。Meier & Stutzer (2006)发现工作满意度与工作时间呈倒 U 型的曲线关系。Deci & Ryan (1991)认为员工幸福感的根源就是人际关系。国内学者黄培伦认为全面薪酬可提高员工的工作幸福感[6]。

## 3. 访谈研究

### 3.1. 访谈提纲

本次研究访谈了 16 人, 其中男女各 8 人; 在职位级别上基层员工 4 人, 基层管理人 4 人, 中层管理人员 4 人, 高层管理人员 4 人。这就保证了访谈对象在性别、职位级别占比的均衡性, 使研究具有代表性。本次访谈遵循的是 STAR 访问法, 具体思路如下:

- 1) 在最近的工作中有没有遇到令您感到幸福的事件? 请详细阐述一下。
- 2) 就该事件而言, 当时是什么情况? (Situation)

- 3) 该事件发生时您的想法是什么? 有什么感觉? 当时您想完成什么, 出于什么背景考虑的? (Task)
- 4) 事件发生时, 您想采取什么行动? 而您实际是采取的什么行动? (Action)
- 5) 事件的结果如何? 产生了什么样的影响? 你得到什么样的反馈? (Results)

### 3.2. 访谈结果

访谈结束后对访谈记录进行整理, 并借鉴我国学者文峰提出的七个维度: 自我接受、工作价值、福利待遇、发展前景、环境驾御、人际关系和自主性。结合访谈的结果, 提炼出影响电信运营商员工工作幸福感的八个要素: 薪酬福利、绩效管理、人际关系、工作特性、企业管理状态、工作环境、成长空间、企业文化。

## 4. 问卷实证研究

### 4.1. 问卷设计与发放

本文将访谈结果提取出的八个要素延伸出若干题目, 并参考我国学者文峰编写的工作幸福感量表, 进而形成本研究的调查问卷。问卷采用的是李克特五点量表, 其中数字从 1 到 5 分别表示: 很不重要、不重要、一般、重要、很重要。

### 4.2. 问卷预测试

预测试共发放问卷 120 份, 回收有效问卷 114 份, 对回收的问卷进行预测试, 主要包括项目区分度检验、Cronbach 一致性检验和探索性因子分析。

#### 4.2.1. 项目区分度检验

项目区分度是指测量项目对被试心理品质水平差异的区分能力, 具有良好区分度的项目能将不同水平的被试区分开来。按试验总分从高到底排序, 将分数最高和最低的 27% 分别作为高分组和低分组, 进行项目平均数差异显著性检验。

在独立样本检测中, Q10 题目, “方差方程的 Levene 检验”的 Sig. 值为  $0.191 > 0.05$ , 说明差异不显著, 进一步发现“均值方程的 T 检验”中“假设方差相等”的 Sig. (双侧) 值为  $0.074 > 0.05$ , 说明该题目区分度不好, 应该删除该题目。其他题目的区分度较好, 予以保留。

#### 4.2.2. 一致性系数检验

Cronbach 系数是用来判断项目与总量表之间一致性的指标。

表 1 显示所有题目的校正项目总计相关性系数都大于 0.4, 表明该问卷信度较高, 因此该问卷的 43 个题目均可保留。

### 4.3. 数据统计与分析

问卷发放的对象为北京、上海、广州等电信运营商的员工, 本次研究一共发放问卷 170 份, 收回有效问卷 164 份。回收问卷后, 对其基本情况进行统计, 得到表 2。

#### 4.3.1. 探索性因子分析

对问卷数据进行 KMO 检验和 Bartlett 球形检验。检验结果显示, KMO 值为 0.942, 根据我国学者郭志刚(1999)提出的观点, KMO 值需要大于 0.7 才适合做因子分析, 说明本次收集的数据适合进行探索性因子分析, Bartlett 的球形检验的 Sig. 值为 0.000, 达到了显著性水平。

对问卷数据进行主成分分析, 采用最大方差法进行正交转轴旋转, 最终提取特征值大于 1 的因子共

Table 1. Item-total statistics

表 1. 项目总体统计

题项	校正的项总计相关性	项已删除的 Cronbach's Alpha 值	题项	校正的项总计相关性	项已删除的 Cronbach's Alpha 值
Q12	0.709	0.986	Q35	0.759	0.986
Q13	0.731	0.986	Q36	0.718	0.986
Q14	0.534	0.986	Q37	0.789	0.986
Q15	0.736	0.986	Q38	0.836	0.986
Q16	0.743	0.986	Q39	0.823	0.986
Q17	0.800	0.986	Q40	0.824	0.986
Q18	0.695	0.986	Q41	0.858	0.986
Q19	0.726	0.986	Q42	0.859	0.986
Q20	0.752	0.986	Q43	0.891	0.986
Q21	0.826	0.986	Q44	0.868	0.986
Q22	0.795	0.986	Q45	0.868	0.986
Q23	0.766	0.986	Q46	0.891	0.986
Q24	0.763	0.986	Q47	0.837	0.986
Q25	0.763	0.986	Q48	0.870	0.986
Q26	0.745	0.986	Q49	0.804	0.986
Q27	0.811	0.986	Q50	0.808	0.986
Q28	0.735	0.986	Q51	0.888	0.986
Q29	0.636	0.986	Q52	0.868	0.986
Q30	0.772	0.986	Q53	0.872	0.986
Q31	0.734	0.986	Q54	0.879	0.986
Q32	0.704	0.986	Q52	0.868	0.986
Q33	0.763	0.986	Q53	0.872	0.986
Q34	0.750	0.986	Q54	0.879	0.986
Q35	0.759	0.986			

Table 2. Statistics of the questionnaire

表 2. 问卷基本信息统计

基本信息		样本数	百分比(%)
性别	男	76	46.3
	女	88	53.7
年龄	24 岁以下	8	4.9
	25~29 岁	38	23.2
	30~34 岁	51	31.1
	35~39 岁	45	27.4
	40~44 岁	15	9.1
	45~49 岁	5	3.0
	50~54 岁	1	0.6
	55 岁以上	1	0.6
受教育程度	中专	1	0.6
	大专	40	24.4
	本科	119	72.6
	硕士研究生	4	2.4

7 个, 累积解释的旋转平方和载入为 77.531%。第一个因子包括: Q44、Q45、Q46、Q47、Q48、Q49、Q50, 命名为“工作特性”; 第二个因子包括: Q32、Q33、Q34、Q35、Q36、Q37, 命名为“薪酬福利”; 第三个因子包括: Q21、Q22、Q23、Q24、Q25、Q26、Q27, 命名为“管理方式”; 第四个因子包括: Q12、Q13、Q14、Q15、Q16, 命名为“人际关系”; 第五个因子包括: Q38、Q39、Q40、Q41、Q42、Q42, 命名为“成长空间”; 第六个因子包括: Q17、Q18、Q19、Q20, 命名为“绩效管理”; 第七个因子包括: Q28、Q29、Q30、Q31, 命名为“工作环境”; 第八个因子包括: Q51、Q52、Q53、Q54, 命名为“企业文化”。接下来将八个因子所包含的题项进行总结, 如表 3 所示。

### 4.3.2. 信度和效度检验

本文的实证研究是否具有足够的说服力, 在很大程度上取决于问卷设计是否合理以及数据获取是否有效。因此, 在进行问卷分析之前, 需要对问卷进行信度和效度检验。

本文采用 Cronbach's Alpha 系数法对问卷的内部一致性进行测量, 对经过探索性因子法提炼出的 8 个因子进行信度检验, 分析结果如表 4 所示。

根据表 4 的分析结果显示, 所有因子的 Cronbach's Alpha 值都在 0.7 以上, 可看出本研究的信度较好。

### 4.3.3. 人口学研究

1) 性别对工作幸福感的影响。将性别与工作幸福感总分进行独立样本 T 检验, 经检验 0.052、0.941 都大于 0.05, 说明对于电信运营商的员工来说, 性别对于其工作幸福感没有显著影响。

2) 年龄对工作幸福感的影响。对年龄不同的员工进行单因素方差分析, 结果显示 Sig. 值为 0.333 > 0.05, 说明年龄对工作幸福感没有显著影响。

Table 3. Description of questions in each factor

表 3. 各因子所包含的题目描述

因子	所含题目描述
工作特性	44、工作是否能帮助自己达到目标, 实现人生价值; 45、我是否能不断地超越自己, 取得更大、更多的成功; 46、我的工作是否有挑战性; 47、我对从事的工作是否感兴趣; 48、我对从事的工作是否总是充满热情; 49、工作内容是否丰富化、多样化; 50、工作中是否有自主权
薪酬福利	32、我对自己的工资收入是否满意; 33、我对企业给予的福利待遇是否满意; 34、工资体系的设计是否公平; 35、我付出的劳动是否得到了回报; 36、我的收入是否还有上涨的机会; 37、公司是否有很好的员工保险
管理方式	21、企业的管理方式是否以人为本; 22、领导是否信任员工的工作; 23、员工是否信赖领导的工作; 24、公司的管理工作是否民主; 25、对公司的后勤服务是否满意; 26、公司的组织架构是否合理; 27、公司的办事流程是否合理
人际关系	12、我对公司的人际关系是否满意; 13、同事之间是否经常交流, 关系是否融洽; 14、是否敢于向同事表达心声; 15、领导与员工间相处是否愉快; 16、在工作遇到困难时, 同事能否提供力所能及的帮助
成长空间	38、岗位能否使我的潜能和水平得到充分发挥; 39、通过本岗位工作, 我能否实现自己的价值; 40、公司是否有畅通公平的晋升渠道; 41、工作是否有利于自己的工作能力和水平提升; 42、公司是否有很好的再教育平台和学习培训机制; 43、公司是否有很好的再教育平台和学习培训机制
绩效管理	17、公司绩效考核指标体系在传递公司战略目标中是否起作用; 18、公司绩效考核制度是否健全; 19、公司的绩效考核结果是否比较公正、客观; 20、通过公司的绩效管理, 能否提升我的绩效
工作环境	28、对公司的办公设施是否满意; 29、员工们的工作作风的好坏; 30、我的同事是否上进、有活力; 31、工作环境是否能给人很舒适的感觉
企业文化	51、我能否感受到团队的信任和关心; 52、公司是否具有独特的企业文化; 53、公司是否有和谐的工作氛围; 54、我是否认同公司的价值观和经营理念

Table 4. Reliability analysis results of each factor

表 4. 各因子的信度分析结果

因子名称	题目数量	Cronbach's Alpha 值
工作特性	7	0.948
薪酬福利	6	0.948
管理方式	7	0.921
人际关系	5	0.901
成长空间	5	0.944
绩效管理	4	0.895
工作环境	4	0.863
企业文化	4	0.928

3) 受教育程度对工作幸福感的影响。对受教育程度不同的员工进行单因素方差分析, 结果显示 Sig. 值为  $0.202 > 0.05$ , 说明受教育程度对工作幸福感没有显著影响。

## 5. 结论

### 5.1. 研究总结

本文借鉴参考了以往学者对于工作幸福感的研究, 运用行为事件访谈法、问卷调查、统计分析等方法, 对电信运营商员工工作幸福感的影响因素进行了实证研究, 得到了以下结论:

#### 1) 电信运营商员工工作幸福感的影响因素

通过研究电信运营商的员工, 我们得到影响其工作幸福感的八个因素, 分别是: 薪酬福利、绩效管理、人际关系、工作特性、企业管理状态、工作环境、成长空间、企业文化。

#### 2) 电信运营商员工的人口学研究

通过将性别、年龄、受教育程度与工作幸福感进行检验, 得出性别、年龄、受教育程度对工作幸福感均没有显著影响。

### 5.2. 对策建议

结合第三部分对数据的分析和得出的相关结论, 本文对实际工作的建议主要体现在以下几个方面:

#### 1) 建立幸福感指标评价体系

组织应将幸福感指标纳入评估系统, 这样可帮助电信运营商深入细致地了解员工的心理活动, 知晓员工的综合状况, 方便电信运营商规划员工的幸福生活。

#### 2) 制定富有竞争性的薪酬制度

企业制定福利制度时, 要对市场行情进行调查, 制定富有市场竞争力的薪酬福利, 这样, 才能留住人才, 提高员工的工作幸福感。

#### 3) 绩效考核要同时考虑竞争性和公平性

对于电信运营商来说, 员工关心的不只是自己的绩效福利的多少, 还关心自己得到的这部分绩效薪酬与企业内外相比是否公平。比较出来的结果通常会对员工的积极性有所影响, 进而影响员工的工作幸福感。

## 参考文献 (References)

- [1] Diener, E. (2000) Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index. *American*

*Psychologist*, **55**, 34-43. <http://dx.doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.34>

- [2] Grant, A.M., Christianson, M.K. and Price, R.H. (2007) Happiness, Health, or Relationships? Managerial Practices and Employee Well-being Tradeoffs. *Academy of Management Perspectives*, **21**, 51-63. <http://dx.doi.org/10.5465/AMP.2007.26421238>
- [3] 苗元江, 冯骥, 白苏妤. 工作幸福感概观[J]. *经济管理*, 2009(10): 179-186.
- [4] Tellegen, A., Lykken, D.T., Bouchand, T.J., *et al.* (1988) Personality Similarity in Twin Reared Apart and Together. *Journal of Personality and Social Psychology*, **54**, 1031-1039. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.54.6.1031>
- [5] Seligman, M.E.P. (2004) *Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. Free Press, New York, 125-134.
- [6] 黄培伦, 徐新辉. 全面薪酬的价值整合机制探析[J]. *经济与管理*, 2007, 21(1): 44-47.