

---

# 新时代背景下提升公交驾驶员 工作满意度实证研究 ——以长沙市为例

黎剑锋<sup>1</sup>

(长沙市城市公共交通事务中心, 湖南 长沙 410000)

**【摘要】:** 新时代背景下, 人民对美好生活的需要越来越高。作为市民出行的主要方式之一, 城市公交影响人民美好需要的满足程度。公交驾驶员身处一线, 他们的心理身体健康状况, 工作满意度情况既影响驾驶员身心健康, 也关系到市民的生命财产安全和企业的发展。本文通过对长沙市 1680 名公交驾驶员的实证研究发现, 工资收入、工作条件和员工关怀是影响工作满意度的主要因素, 并针对性地提出对策和建议, 以为提高公交驾驶员满意度, 满足美好生活需要进行有益探索。

**【关键词】:** 新时代 公交驾驶员 工作满意度 实证研究

**【中图分类号】:**F24 **【文献标识码】:**A

## 1 问题的提出

对工作满意度的正式研究始自 Hoppock (1935) 的《工作满意度》一书, 他首度提出了工作满意度的概念, 认为工作满意度是工作者心理和生理两方面对环境因素的满足感受, 亦即工作者对工作情境的主观反应。罗宾斯将工作满意度定义为: “个人对他所从事的工作的一般态度”, 并且认为一个人的工作满意度水平高, 对工作就可能持积极的态度; 工作满意度水平低, 对工作就可能持消极的态度。工作满意度与员工的绩效、忠诚度和心理健康以及企业的发展等息息相关, 概念一经提出就受到广泛关注。

党的十九大报告提出, “中国特色社会主义进入新时代, 我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”。新时代背景下, 人民对美好生活的需要越来越高, 越来越注重公共交通的便捷、安全、舒适性。城市公交是公共交通的主要组成部分, 对美好公交出行需要的满足程度影响不言而喻。公交驾驶员是公交企业中直接为市民提供公共交通出行的人员, 他们的身心健康和工作满意度情况关系到市民出行需求能否得到满足, 生命财产安全能否得到保障。2020 年 7 月 7 日, 贵州省安顺市发生一起公交车坠湖事件, 造成 21 人死亡, 15 人受伤的重大人员安全事故。根据调查结果, 驾驶员张某钢因生活不如意和对拆迁其承租的公租房不满而蓄意报复社会。由此, 驾驶员的心理情绪健康状况成为关注的焦点。工作满意度对心理健康的影响较为明显。事实上, 不满意状态本身即是一种不愉快的心理状态。

当前, 对公务员、教师、医护等行业从业人员的工作满意度调查研究较多, 但对公交驾驶员的工作满意度实证研究较少。新

---

<sup>1</sup>**作者简介:** 黎剑锋(1989-), 男, 湖南衡阳人, 管理学硕士, 长沙市城市公共交通事务中心, 中级经济师, 研究方向: 运输经济、公共政策与城市公共交通管理。

---

时代背景下，了解公交驾驶员工作满意度现状，探索提升公交驾驶员工作满意度的路径研究对改善工作满意度情况，满足驾驶员美好生活需求，增强驾驶员幸福指数具有重要的理论和现实意义。

## 2 研究对象及过程

2021年，长沙市连续十四年获评“中国最具幸福感城市”。同年，长沙市践行“三高四新”战略，先行先试，将8家公交企业整合为1家国有控股企业——长沙公交集团有限公司，目前共有在职驾驶员5767名。研究对象选择长沙市公交驾驶员具有典型意义。调查在长沙市主城区范围内开展，从社会地位、工资收入、职业发展、员工关怀、心理健康情绪管理、工作条件等多方面研究公交驾驶员工作满意度的现状及其影响因素。本次调研主要通过网络平台进行发放，通过手机登录唯一的方式限制，确保数据真实可靠，共收集到驾驶员有效问卷1680份，覆盖比例达到29.13%，满足显著水平 $\alpha$ 为0.05， $k$ 为1.96时的最低样本数量385份的要求。同时结合访谈法与部分驾驶员进行面对面深入沟通，了解工作满意度现状和存在的问题。

## 3 研究结果总体分析

### 3.1 性别、年龄和婚姻状况

本次调研中男性比例为93.51%，女性为6.49%，男性驾驶员是公交驾驶员主体，性别比严重失衡。年龄来看，35岁及以下占16.55%，36岁至50岁占65.71%，51岁及以上17.74%，年轻驾驶员比例低，中年驾驶员为主体，总体呈现橄榄型。婚姻来看，已婚占大多数，达到84.4%，未婚为7.56%，离异为8.04%。

### 3.2 从业年限和文化程度

在被调查的1680名驾驶员中，从业年限5年及以下占24.4%，6到10年的占28.81%，11到15年的占24.7%，16到20年的占10.24%，21年以上的11.85%。从业年限10年以上的不到50%，人员流动性较大。文化程度方面，初中及以下占32.5%，高中或中专占57.74%，大专占8.99%，本科及以上学历只占0.77%。可以发现，90.24%的公交驾驶员学历在高中或中专及以下，整体文化水平不高。

### 3.3 平均月工资收入

从调研统计数据来看，平均月工资收入中4000元及以下的占6.01%，4001至6000元的占58.45%，6001至8000元的占33.21%，8001元及以上仅占比2.32%。可见，60%以上的公交驾驶员月收入在6000元以下。

### 3.4 工作满意度总体情况

有学者研究认为，和高中及高中以下的员工相比，学历越高，工作满意度就越低。本次调研验证了上述观点，数据表明，公交驾驶员对工作整体满意度极不满意度为4.17%，不满意度占比为10.77%，一般占比为52.38%，比较满意占比为24.94%，非常满意占比为7.74%（见图1）。可见，绝大多数公交驾驶员对当前的工作是满意的，达到85.06%。同时，本研究发现，工资收入、员工关怀、工作条件、社会地位、心理健康情绪管理是影响公交驾驶员工作满意度前五位的重要因素，所占比例都超过50%（见图2）。

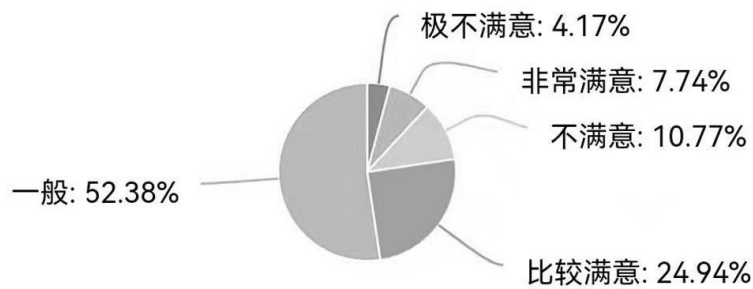


图 1 公交驾驶员工作满意度整体情况

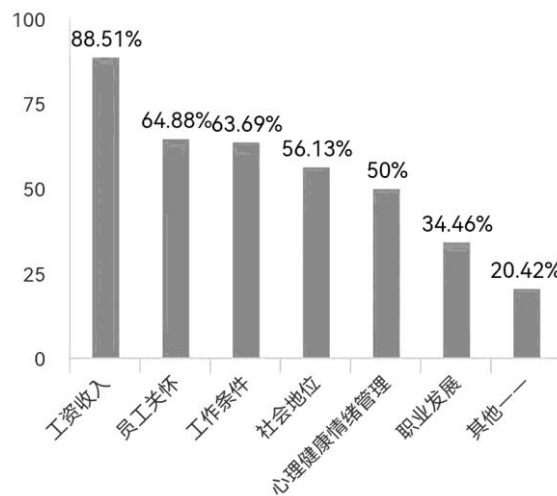


图 2 工作满意度影响因素比例

## 4 存在的问题

发现问题是解决问题的前提，通过调查了解到公交驾驶员在工作满意度方面主要存在三个方面的问题。

### 4.1 工作时间长，强度大，工资收入却普遍不高

2021 年，长沙市共有公交车 7575 辆，平均每天上线车辆数约为 4600 辆，而公交驾驶员只有 5767 名。按照国内公交行业人车比 1 : 1.5 的最低配备标准，仅上线车辆驾驶员缺口就达到 1133 名。驾驶员每天需在高强度的环境下工作，甚至有的运营里程长的线路，驾驶员日工作时长达到 13 个小时以上。一般而言，工作时长、强度和工资收入是正相关，然而高强度的工作下，驾驶员反映工资收入普遍不高。根据长沙市统计局数据，2020 年长沙城镇非私营单位在岗职工年平均工资 105603 元，月平均工资约为 8800 元。而调查的 1680 名驾驶员月平均工资 97.67% 在 8000 元以下，其中 6000 元以下达到 64.46%，比城镇非私营单位月平均工资低很多，也比长沙市公共交通行业(含轨道交通、磁浮、长株潭城际铁路、常规公交)低(人均约 10.06 万元/年)，工资收入的绝对水平和相对水平都不高。调研数据也证实了驾驶员对工作强度和工资收入的不满意现状，51.19% 的调研对象对每天的工作时长不满意，47.68% 对每天的工作强度和压力表示不满意。只有 25.18% 的驾驶员对工作投入和工资收入比是满意。

### 4.2 工作条件不佳，工作环境安全性和舒适性不够

马斯洛的需求层次理论把人们的需求从低级到高级分成生理、安全、社交、尊重和自我实现等五个层次。不同层次的需求满足情况对工作满意度影响不同，工作条件是较低层次的需求，是最基本的需求。有研究显示，工作满意度的主要影响因素为工作环境条件、工作本身、工作回报、人际关系、企业整体等五个方面。2018年长沙市成为首批获得公交都市称号的城市之一，在公交站场建设方面投入了大量的资金和土地，公交驾驶员的工作条件得到极大改善。但由于城市规划建设用地用途变更、道路施工建设等方面的因素，部分公交站场用地并不持续，公交线路经常因场地收回等因素作出调整，部分公交首末站不得不设置在路边。调研数据表明，49.46%的驾驶员对公司的食宿条件不满意，63.69%的驾驶员期望改善工作条件以提高工作满意度。只有30.53%的驾驶员对工作环境的安全性和舒适性表示满意。从驾驶员访谈中了解到，目前部分驾驶员休息、就餐在活动板房中解决，隔热避寒效果差，少数驾驶员因为线路没有首末站不得不在公交车上就餐，没有足够的休息时间。

#### 4.3 社会地位不高，工作归属感不强

公交驾驶员曾经是一份非常光荣的职业，社会评价高，受到普遍尊重。但随着时代的变迁，新型行业、职业兴起，公交驾驶员这份职业似乎不再光鲜。一般来说，社会地位越高，工作归属感一般越强。而工作归属感强有利于提高工作满意度。然而，1680名驾驶员中只有393名驾驶员对工作带来的社会地位表示满意，占比为23.4%，不满意和极不满意的比例达到25.3%。调查发现，对工作归属感满意及以上的只有35.72%，不满意及以下的有15.77%，工作归属感不强。由此也可能带来极少数驾驶员职业荣誉感不高，出现“路怒”、与乘客非理性争执和不文明驾驶等行为。从驾驶员的从业年限也可以进一步验证，53.21%的驾驶员从业年限在10年及以下，工作流动性高，稳定性较差。64.88%的驾驶员希望提升员工关怀来提高社会地位，增强工作归属感来提高工作满意度，仅次于提高工资收入。

## 5 提升公交驾驶员工作满意度的对策

工作绩效和工作质量不仅仅是取决于员工的各项技能，更取决于工作的满意度，因此，为了提高工作效率，就必须确保员工的健康和满意。公交驾驶员是保障公交安全有序出行的直接执行者，其工作满意度的高低直接影响公交企业的经营效能，更影响市民出行满意度和城市的幸福指数。本研究了解了公交驾驶员工作满意度的现状、问题，以及驾驶员的内在需求，认为提升工作满意度水平需要政府和企业自身协同治理，多方面持续发力。

#### 5.1 完善绩效考核机制，提高公交驾驶员待遇

在组织之中，任务要求越高，员工完成工作的难度也就越大，这就会影响到员工的绩效，从而使得员工承受一定的压力，直接就会影响到员工的工作满意度。好的绩效考核机制能够平衡工作压力和工作满意度的关系，用较好的工作待遇来减少工作压力对工作满意度的影响。但是，现实的绩效考核机制并不完善。一方面，公交行业人少车多的情况迫使驾驶员不得不面对高强度的工作，带来较大的压力，降低了公交驾驶员的工作满意度。另一方面，较长的工作时长和较大的工作压力并没有给驾驶员带来符合预期的工资待遇。88.51%的调查对象认为提高工资收入是提升公交驾驶员满意度的首选。为此，需要坚持“以人为本”的价值导向，继续完善公交驾驶员的绩效考核机制，调整考核内容，降低工作投入与工资收入之间的落差，增强获得感和幸福感。同时要实行扁平化管理，减少中间管理层层级和人数，将待遇向基层倾斜，增加一线公交驾驶员工资收入所占比例，加大考核激励力度，确保收入待遇不低于同行业平均水平，增强公平感和获得感。

#### 5.2 合理规划公交首末站场和线路，改善工作条件

工作条件的好坏与工作满意度是负相关的，工作条件越差，工作满意度越低。针对公交驾驶员工作条件不佳，就餐和休息环境差的问题，一是规划部门要在城市整体规划中综合考虑公交站场建设需求，明确预留城市用地建设公交站场并落到实处，促进公交行业可持续发展；二是财政部门要加大财政对公交站场建设的支持力度，设立专项发展资金建设满足多样化需求的中心枢纽和城乡结合的换乘站场，让驾驶员能够有好的工作条件；三是交通部门要加强顶层设计，合理规划线网布局，减少线路长度，

---

加强换乘接驳，完善公交线型，减轻公交驾驶员工作强度和压力；四是公交企业要主动改善公交首末站设施设备，为驾驶员提供良好的就餐和休息环境。

### 5.3 加强员工关怀活动，提升驾驶员归属感

工作归属感是反映工作满意度的重要指标之一。工作归属感越强，对工作满意度越高，对企业忠诚度也越高。工作满意度对离职意向起到显著负向影响。为增强驾驶员归属感，降低离职率，作为公交企业，要着力做好以下三点。

一是要加强心理健康管理服务工作。通过开展心理健康咨询活动、培训心理辅导志愿者等方式缓解驾驶员工作压力，提高心理健康水平。

二是落实员工体检制度，开展丰富多彩工会文体活动。员工体检制度是员工关怀的重要方式之一，通过体检可以及时了解驾驶员的身体健康情况，合理安排工作时长，减少工作强度。要大力开展丰富多彩的工会文体活动，充实公交驾驶员精神文化生活，凝聚公交驾驶员人心，提高工作的积极性。

三是要重视并及时回应驾驶员的需求。调查数据显示，只有 28.33%的驾驶员对需求的反馈情况是满意的，23.99%表示不满意。要为回应驾驶员诉求提供组织支持，建立相应的制度，多渠道收集驾驶员的需求，了解工作中的困难和问题，并按轻重缓急、难易程度进行解决。这既是充分尊重驾驶员的体现，也可以及时消除隐患和矛盾。

#### 参考文献:

- [1]Hoppock, R. Job satisfaction[M].New York:Harper & Brothers Publishes, 1935.
- [2]斯蒂芬·P·罗宾斯著，孙建敏等译. 组织行为学(第 14 版)[M]. 北京：中国人民大学出版社，2012:65.
- [3]曾明，秦璐. 工作满意度研究综述[J]. 河南教育学院学报(哲学社会科学版), 2003, (1).
- [4]长沙市人民政府. 长沙连续 14 年获评“中国最具幸福感城市”[EB/OL]. [http://www.changsha.gov.cn/szf/ywdt/zwdt/202112/t20211231\\_10423115.html](http://www.changsha.gov.cn/szf/ywdt/zwdt/202112/t20211231_10423115.html).
- [5]吴明隆. 问卷统计分析实务——SPSS 操作与应用[M]. 重庆：重庆大学出版社，2018.
- [6]张勉，李树苗. 企业员工工作满意度决定因素实证研究[J]. 统计研究，2001, (8).
- [7]长沙市统计局. 2020 年长沙城镇非私营单位在岗职工年均工资[EB/OL]. [http://tjj.changsha.gov.cn/tjxx/tjsj/sjfb/202106/t20210618\\_10015565.html](http://tjj.changsha.gov.cn/tjxx/tjsj/sjfb/202106/t20210618_10015565.html).
- [8]李文成. 企业员工满意度测评方法及实证研究[J]. 四川大学学报(哲学社会科学版), 2005, (5).
- [9]Gustainiene L, Endriulaitiene A. Job Satisfaction and Subjective Health among Sales Managers[J]. Baltic Journal of Management, 2009, 4(1):51-65.
- [10]刘璞，谢家琳，井润田，等. 国有企业员工工作压力与工作满意度关系的实证研究[J]. 中国软科学，2005, (12).

---

[11]王忠, 张琳. 个人-组织匹配、工作满意度与员工离职意向关系的实证研究[J]. 管理学报, 2010, 7(3).