근무 환경이 직무만족에 미치는 영향 연구
- 도시철도 승무원을 중심으로 -

A Study on the Influence of Employee Job Environment on the Job Satisfaction

장용호*　　국광호**
Chang, Yong-Ho　　Kook, Kwang-Ho

ABSTRACT

The Seoul Metro has been playing a vital role in public transportation for last 35 years as the feet of 10 millions of Seoul citizens. It currently takes charge of over 45% of the national subway transit and transports 4 millions of citizens a day. The purpose of this study is to suggest a plan for crew members' working condition improvement and job satisfaction improvement which will lead to the finest quality of service to the citizens. We examined the working conditions of the crew members and surveyed crew members about the working conditions and the extent of job satisfaction. The results of our study can also be used as basic materials for building the road map to the management improvement.

1. 서론

오늘날 우리나라의 많은 공기업들은 여러 가지 문제에 직면해 있다. 본연의 공공성을 유지해야 하면서 이윤추구, 경영개선, 조직 슬림화 등 그 동안 민간 부분에서만 시행, 적용해 왔던 다양한 기법들을 적극적으로 도입하여 적용하고 있다. 더구나 국민들의 생활수준 향상과 높아지는 의식 속에 공기업들의 직원들이 국민들과 경영진 둘 모두를 만족시킨다는 건 쉽지 않을 것이다. 새로운 정부는 출범하자마자 공공부분의 개혁을 시행하고 있다. 이런 현실들은 연공서열 위주의 안정적 공직사회에 충격을 주고 있고 구성원들은 새로운 제도의 도입에 불안을 느끼고 있다. 1,000만 서울 시민의 발로써 지난 35년간 대중교통의 중추적인 역할을 해온 서울메트로는 전국지하철 수송의 45% 이상을 담당하고 하루 평균 400여만 시민을 수송하는 명실상부한 대중교통의 동맥으로 자리매김하게 되었다. 본 연구는 이런 지하철의 최 일선에서 고객들의 서비스를 담당하고 있는 승무원들의 직장에 대한 만족도와 근무환경에 따른 직무스트레스를 조사하고 이를 토대로 시민들에게 최상의 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 근무환경 개선 및 직장만족도 향상 방안을 연구하는데 목적이 있다. 또한 서울메트로는 최근 여러 가지 오명을 씻고 거듭 태어나기 위해 많은 노력을 하고 있는 데 본 연구결과는 경영진의 경영 개선방향 정립 시 좋은 자료가 될 것이다.

* 저자: 비회원, 서울산업대학교, 철도전문대학원, 학생
E-mail : 991017@hanafos.com
TEL : (011) 495 - 8348

2. 직무만족과 직무스트레스

직무만족(job satisfaction)이란, 직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 의미하는 것으로 한 개인이 평상시의 직무에서 오는 유쾌하고 긍정적인 정서상태(emotional state)라고 정의할 수 있다. 직무만족이 높은 사람은 직무를 유쾌하게 그리고 능동적으로 수행함에 의해서 일의 효율이 높아짐을 볼 수 있으므로 각 조직은 구성원의 직무만족을 높여주기 위한 노력이 필요하다.

직무 스트레스란 직무환경의 요구가 개인의 능력 한계 이상을 요구하는 경우와 같이 개인과 환경의 불균형에 의해 일어난다고 볼 수 있다. 즉, 직무 스트레스는 직무와 관련하여 조직 내에서 상호작용하는 과정에서 조직의 목표와 개인의 욕구 사이에 일어나는 불균형에 의해 발생하며 이런 직무스트레스가 누적되거나 과도하면 심리적 불안과 직무에 대한 무관심, 체념, 의사 결정 능력의 감소, 상황대처 능력의 저하 등을 유발시켜 업무의 질적 저하, 책임감 상실, 직무관여도 감소, 창의력 상실, 조직에 대한 무관심 등을 초래함으로써 조직의 유효성을 저하시키게 된다. 따라서 조직의 생산성을 높이기 위해서는 직무스트레스를 줄여주는 것이 필요하다.

기존에 철도 종사원의 직무만족도에 대해 연구한 논문을 살펴보면 다음과 같다. 조광휘(조광휘, 2005)는 서울, 인천, 대구, 부산, 광주 5개 도시의 도시철도공사 종사자 500명을 대상으로 직무만족을 결정하는 요인을 연구하였다. 연구결과 작업환경, 승진, 임금요인이 직무만족에 영향을 주는 것으로 분석되었으며 역할갈등과 관리감독은 영향을 주지 않는 것으로 분석되었다. 또한 직급이 높을수록 직무만족이 높은 것으로 분석되었다.

표용수(표용수, 2004)는 한국철도공사, 서울시 도시철도공사, 인천시 지하철공사에 근무하는 전동차기관사 150명을 대상으로 운전행동에 영향을 미치는 직무만족요인들을 연구하였다. 연구결과 조직에 따라 직무스트레스와 직무만족, 운전행동이 다름을 볼 수 있었다. 또한 직무스트레스가 많을수록 직무만족이 낮아짐을 볼 수 있었다. 직원들의 직무스트레스를 감소시키는 것이 직무만족도를 향상시키는 방법이 될 것이다. 그리고 직무스트레스와 운전행동의 관계에서는 '부서관계', '업부부하', '능력부족'등의 일부 직무스트레스 요인들이 운전행동과 상관이 있는 것으로 분석되었다.

김일춘(김일춘, 2004)는 고속열차 승무원으로 선발되어 고속철도승무 실무교육과정과 현장실습교육과정을 수료한 여객전무 및 차장 150명을 대상으로 열차승무원의 직무에 대한 만족도가 서비스를 제공하는데 얼마나 큰 영향을 미치는지를 연구하였다. 연구결과 직무만족도향상을 위해서는 합리적인 근무체제 확립, 효율적인 승무조 구성, 복지제도 개선, 승진제도 개선, 관리자와 승무원간의 원활한 커뮤니케이션이 필요하다고 분석되었다.

3. 서울메트로 승무원의 근무환경

서울메트로는 하루 평균 400만명 이상의 시민이 이용하는 대규모 공공서비스 시설로 시민들에게 최상의 질 높은 서비스를 제공하는 것이 필요하다. 본 연구는 이를 위해 승무원들의 직장에 대한 만족도와 근무환경에 따른 직무스트레스를 조사하고 이를 토대로 근무환경 개선 및 직장만족도 향상 방안을 제시하고자 한다. 특히 서울메트로 2호선은 현재 국내에서 운행 중인 많은 도시철도 노선 중에서 유일한 순환노선으로서 <표 1>에서 보는 바와 같이 환승역이 가장 많고 연간 수송인원이 가장 많으며 혼잡율도 가장 높아 2호선을 운행하는 승무원들은 다른 노선에 비해 상대적으로 열악한 근무환경으로 인한 높은 직무스트레스를 받을 것으로 예상된다. 따라서 서울메트로 2호선의 승무원들의 근무환경 개선 및 직무스트레스 해소 방안을 제시하고자 한다. 다음 <표 1>은 서울 메트로 승무원들이 현재 운행하는 구간의 자료를 나타낸다.

<표 1> 서울메트로 운행구간

		1 호선				2 호선	3 호선		4 호선	
구 간		서울역-청량리	서울역-병점	구로-인천	청량리-의정부	성수-성수	지축-수서	지축-대화	당고개-남태령	남태령-오이도
거 리 (Km)		7.8	48.7	27	31.2	48.8	35.2	19.2	31.7	40.4
역 수		10	25	20	20	43	31	10	26	21
환승역 수		6	7	2	4	17	11	0	10	1
표정 속도 (Km/h)		29.3	51.8	34.5	39.6	33.7	34.1	41.8	35.9	41.2
수송 인원 (천명)	연간	169.903				699.222	257.544		304.327	
	일	465				1916	706		834	
운행횟수		601				1021	436		524	
운행 시격 (분)	RH	3				2.5	3		2.5	
	NH	4				5.5	6		5	
소요시간(분)		16				87	62		53	
혼잡률(%)		129				221	133		189	
기 관		서울 메트로	철도공사			서울 메트로	서울 메트로	철도 공사	서울 메트로	철도 공사

<표 1>에서 호선별 환승역수의 비율은 1호선 25%, 2호선 40%, 3호선 26%, 4호선 23%로 2호선이 운행 역 대비 환승역 비가 가장 높음을 볼 수 있다. 또한 역간평균거리(Km)는 1호선 1.52, 2호선 1.13, 3호선 1.32, 4호선 1.53으로 2호선의 역간거리가 가장 짧음을 볼 수 있다. RH동안의 운행시격은 1호선 3분, 2호선 2.5분, 3호선 3분, 4호선 2.5분으로 2호선과 4호선의 운행시격이 짧음을 볼 수 있으며 소요시간은 1호선 16분, 2호선 87분, 3호선 62분, 4호선 53분으로 2호선의 소요시간이 가장 오래 걸림을 볼 수 있다. 그리고 혼잡율은 1호선 129%, 2호선 221%, 3호선 133%, 4호선 189%로 2호선이 가장 높음을 볼 수 있다. 또한 순환선인 2호선은 반복(회차)시간이 거의 없어 열차정시운행을 위해 승무원들이 각별이 노력하고 있다. 다음 <표 2>는 서울메트로 각 호선별 운행지연 및 정차지연의 자료를 나타낸다.

<표 2> 서울메트로 분기별 열차 지연

호 선 \ 구 분	2007년 2분기	2007년 3분기	2007년 4분기	2008년 1분기	2008년 2분기	합 계	평 균
1 호선 (서울역 - 청량리)	3분23초	4분11초	5분39초	4분07초	4분	21분30초	4분22초
2 호선 (신도림 - 삼성)	5분17초	4분38초	5분59초	5분17초	4분15초	25분26초	5분06초
3 호선 (구파발-고속터미널)	2분39초	2분16초	1분27초	2분22초	3분20초	12분04초	2분25초
4 호선 (창동 - 사당)	3분29초	3분38초	3분24초	3분49초	4분02초	18분22초	3분40초

<표 2>에서 2호선이 다른 호선에 비해 열차지연 시간이 높게 나타남을 볼 수 있다. <표 1>과 <표 2>로부터 서울메트로 2호선 승무원들은 열악한 근무환경으로 인해 직무스트레스가 높을 것으로 예상된다.

4. 서울메트로 승무원의 직장만족도 및 근무환경에 따른 직무스트레스 설문조사결과

본 연구는 서울메트로 승무원들의 직장만족도 및 근무환경에 따른 직무스트레스를 설문조사를 통해 분석하였다. 서울메트로 1, 2, 3, 4호선 총 1,800여 명의 승무원 중 약 10%인 180명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 이 중 유효한 응답을 한 166개의 설문지를 대상으로 분석하였다. 유효한 설문 응답자는 1호선 42명, 2호선 43명, 3호선 41명, 4호선 40명으로 각 호선별 거의 균등하게 조사되었다.

<부록 1>의 설문지의 조사항목은 직무, 급여, 승진기회, 상사, 동료직원 등의 직장에 대한 사항과 근무환경에 대한 사항, 근무호선 선호도에 대한 사항 그리고 승무노선, 승무형태, 연령, 직급, 승무기간, 학력, 종교, 가족등의 개인적 특성에 대한 사항으로 구성되었다. 응답범주는 '매우 그렇다', '대체로 그런 편이다', '보통이다', '대체로 그렇지 않다', '전혀 그렇지 않다'의 5점 척도를 사용하였다.

설문 항목 중 직장에 관한 사항은 Hulim과 Smith가 개발한 직무기술지표(JDI)를 토대로 선행연구자들의 설문 문항을 참고하여 작성하였다. 근무 환경에 대한 항목은 지하철 승무원의 근무특성을 고려하여 작성하였으며 직무스트레스 중 근무환경적인 측면만을 다루었다.

설문지의 직장에 관한 항목 과 근무환경에 대한 항목은 다음과 같이 분류된다.

<표 3> 직장에 관한 항목 분류

내 용	문 항
직무에 관한 항목	2, 7, 11, 12 문항
급여에 관한 항목	1, 6 문항
승진에 관한 항목	4, 8 문항
상사에 관한 항목	5, 10, 13 문항
동료에 관한 항목	3, 9 문항

<표 4> 근무환경에 관한 항목 분류

내 용	문 항
운행에 관한 항목	2, 3, 10, 11 문항
환경에 관한 항목	4, 5, 8, 9 문항
기본환경에 관한 항목	1, 7 문항

4.1. 직장과 근무환경 분석결과

우선 직장과 근무환경에 대한 응답을 분석하기 위해 긍정적인 문항에 대한 응답을 '매우 그렇다'는 100점, '대체로 그런 편이다'는 75점, '보통이다'는 50점, '대체로 그렇지 않다'는 25점, '전혀 그렇지 않다'는 0점으로 부정적인 문항은 '매우 그렇다'는 0점, '대체로 그런 편이다'는 25점, '보통이다'는 50점, '대체로 그렇지 않다'는 75점, '전혀 그렇지 않다'는 100점으로 변환하여 분석하였다.

직장에 관한 항목들의 평균을 <표 5>에서 살펴보면 서울메트로 승무원들은 총 13개 항목 중 5개 항목만이 평균값 50%이상을 보여 상대적으로 직장만족도는 낮은 것으로 조사되었다. 그러나 상위 2개 항목 3, 9문항은 동료에 관한 항목으로 나타나 직장 내 동료애는 돈독한 것으로 나타났다.

근무 환경에 대한 항목들의 평균을 <표 6>에서 보면 총 11개 항목 중 10개 항목이 평균 50%이상을 보여 서울메트로 승무원들은 근무환경에 따른 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 그 중 가장 높게 나타난 1, 7문항은 기본 환경에 관한 항목이여 기본적으로 갖추어야 될 기본환경이 가장 열악한 것으로 나타났다. 유일하게 평균 50%미만으로 나타난 4번 항목인 스크린도어에 관한 질문에 대해 승무원들은 스크린도어 설치가 업무에 도움이 되는 것으로 나타났다.

<표 5> 직장에 관한 항목 점수평균

기술통계량

	N	합계	평균
나의 급여는 내가 하는 업무에 적당하다	166	7125	42.92
내가 하는 일에 성취감을 느끼며 만족한다	166	8575	51.66
나는 직장 동료들과 잘 어울린다	166	11350	68.37
우리 회사의 승진 정책은 공평하다	166	3975	23.95
상사, 선배에게 쉽게 조언을 구할 수 있다	166	9475	57.08
나의 급여만으로 생활하기 충분하다	165	5500	33.33
현재 업무가 적성에 맞지 않아 힘들다	166	10800	65.06
장래성이 없어 승진에 신경을 쓰지 않는다	166	6925	41.72
동료직원과 견해차로 갈등을 자주 겪는다	164	10925	66.62
상사들은 일의 능률향상을 위해 노력한다	166	6450	38.86
만일 다시 시작하더라도 현재의 일을 직업으로 택하겠다	166	6675	40.21
우리 회사는 업무에 필요한 교육, 훈련이 충분하다	166	7100	42.77
상사는 직원의 개인생활이나 집안일이 직장일과 잘 병행되도록 배려한다	166	6175	37.20
유효수 (목록별)	163		

<표 6> 근무 환경적 항목 점수평균

기술통계량

	N	합계	평균
식사 시간이 일정하지 않아 불편하다	166	15250	91.87
근무 시 정시운행이 잘 되지 않는다	166	10275	61.90
많은 승객으로 힘들 때가 자주 있다	166	11425	68.83
스크린도어가 업무에 많은 도움이 된다	166	7575	45.63
운전실내 환경(의자, 기기, 조명등)은 근무하기에 적합하다	164	12500	76.22
업무수행에 필요한 구체적인 시책이나 지침이 결여되어 있다	165	8725	52.88
근무 중 생리현상(대, 소변)이 발생할까봐 걱정이 된다	166	13625	82.08
운행하는 노선의 환경(지하, 지상, 역)은 만족스럽다	166	12275	73.95
사무실 환경은 쾌적하며 깨끗하다	166	9550	57.53
운행 반복(회차) 시간이 짧은 것 같다	166	10050	60.54
근무 중 차량고장이나 민원발생이 자주 일어난다	166	9725	58.58
유효수 (목록별)	163		

직장에 대한 항목인 총 13개 항목 점수의 총합의 평균을 호선별로 비교하여 보니 <표 7>와 같이 1호선> 2호선> 4호선 >3호선 순으로 높게 나왔다. 근무환경에 대한 총 11개 문항도 직장에 대한 항목과 같은 방법으로 분석하니 <표 8>과 같이 3호선> 2호선> 4호선> 1호선 순으로 높게 나왔다. 그러므로 직장만족이 높은 호선은 근무환경에 의한 직무 스트레스가 낮게 나오는 것을 알 수 있으며 직무만족이 직무 스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 7> 직장만족도 평균

보고서

직장만족도평균

승무 노선	평균	N	표준편차
1호선	53.3217	33	13.43810
2호선	46.9151	48	10.40339
3호선	42.3583	38	11.19987
4호선	44.7344	42	11.30996
합계	46.5839	161	12.00956

<표 8> 직무스트레스 평균

보고서

직무스트레스평균

승무 노선	평균	N	표준편차
1호선	58.0808	36	10.77631
2호선	68.3752	47	10.55236
3호선	71.4015	36	8.93329
4호선	66.6126	42	10.98009
합계	66.2902	161	11.31876

4.2. 근무호선 선호도의 특성

서울메트로 승무원들이 희망하는 근무노선은 <표 9>에서와 같이 3호선이 39%, 4호선이 35%로 3, 4호선을 가장 희망하는 것으로 조사 되었으며 그 이유를 <표 11>에서 보면 사무실과 집과의 거리, 운행노선의 환경이 가장 큰 이유인 것으로 나타났다. 한편 희망하지 않는 근무노선으로는 <표 10>에서와 같이 조사대상의 70%이상이 2호선을 선택하였으며 그 이유를 <표 12>에서 보면 65%가 노선환경, 19%가 근무환경으로 나타났다.

<표 9> 희망하는 근무노선

근무하고싶은노선

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	1호선	28	16.9	17.0	17.0
	2호선	13	7.8	7.9	24.8
	3호선	65	39.2	39.4	64.2
	4호선	59	35.5	35.8	100.0
	합계	165	99.4	100.0	
결측	시스템 결측값	1	.6		
합계		166	100.0		

<표 10> 근무를 희망하지 않는 노선

근무하기싫은노선

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	1호선	33	19.9	20.2	20.2
	2호선	117	70.5	71.8	92.0
	3호선	7	4.2	4.3	96.3
	4호선	6	3.6	3.7	100.0
	합계	163	98.2	100.0	
결측	시스템 결측값	3	1.8		
합계		166	100.0		

<표 11> 희망하는 이유

근무하고싶은이유

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	집과의거리	65	39.2	39.6	39.6
	사무실분위기	5	3.0	3.0	42.7
	직장동료와의관계	11	6.6	6.7	49.4
	노선 환경 (지하구간, 지상구간, 차량, 승객혼잡 등)	60	36.1	36.6	86.0
	근무 환경 (열차운행 패턴, 사무실, 기지, 주박지 등)	21	12.7	12.8	98.8
	기타	2	1.2	1.2	100.0
	합계	164	98.8	100.0	
결측	시스템 결측값	2	1.2		
합계		166	100.0		

<표 12> 희망하지 않는 이유

근무하기싫은이유

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	집과의거리	16	9.6	9.8	9.8
	사무실분위기	3	1.8	1.8	11.7
	직장동료와의관계	3	1.8	1.8	13.5
	노선 환경 (지하구간, 지상구간, 차량, 승객혼잡 등)	108	65.1	66.3	79.8
	근무 환경 (열차운행 패턴, 사무실, 기지, 주박지 등	32	19.3	19.6	99.4
	기타	1	.6	.6	100.0
	합계	163	98.2	100.0	
결측	시스템 결측값	3	1.8		
합계		166	100.0		

4.3 가설검증

가설 “서울메트로 2호선은 순환노선이며 승객, 환승역이 많아 다른 호선에 비해 열악한 근무환경으로

인해 직무스트레스가 높을 것이다."에 대한 검증으로 근무 환경에 대한 문항 중 해당 문항인 "근무 시 정시운행이 잘 되지 않는다.", "많은 승객으로 힘들 때가 자주 있다.", "운행 반복(회차) 시간이 짧은 것 같다.", "근무 중 차량고장이나 민원발생이 자주 일어난다." 운행에 관한 4개 문항을 살펴보니 <표 13>에서와 같이 모두 다른 호선보다 2호선이 높게 분석되었으며 <표 10>을 보면 운행노선 환경의 이유로 70%가 넘는 승무원들이 2호선의 근무를 희망하지 않는 것으로 조사되어 가설은 채택되었다.

<표 13> 근무환경에 관한 문항 중 운행에 관한 문항

보고서

승무 노선		근무 시 정시운행이 잘 되지 않는다	많은 승객으로 힘들 때가 자주 있다	운행 반복(회차) 시간이 짧은 것 같다	근무 중 차량고장이나 민원발생이 자주 일어난다
1호선	평균	51.39	55.56	60.42	49.31
	전체 합계 퍼센트	18.3%	17.7%	21.9%	18.5%
	합계	1850	2000	2175	1775
2호선	평균	72.92	80.73	63.02	65.10
	전체 합계 퍼센트	34.6%	34.2%	30.4%	32.6%
	합계	3500	3875	3025	3125
3호선	평균	48.68	67.11	61.84	63.82
	전체 합계 퍼센트	18.3%	22.5%	23.6%	25.3%
	합계	1850	2550	2350	2425
4호선	평균	69.64	69.05	57.14	53.57
	전체 합계 퍼센트	28.9%	25.6%	24.1%	23.5%
	합계	2925	2900	2400	2250
합계	평균	61.74	69.05	60.67	58.38
	전체 합계 퍼센트	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	합계	10125	11325	9950	9575

5. 결 론

본 연구는 서울메트로 승무원들의 직장만족과 근무환경에 의한 직무스트레스를 알아보아 문제점의 대한 개선방안을 모색하는데 있다. 또한 경영진의 경영 개선방향 정립 시 좋은 자료가 될 것이다. 연구의 분석결과를 토대로 직장만족도 향상과 근무환경에 의한 직무스트레스 개선을 위하여 다음과 같은 방안을 제시 한다.

첫째, 2호선 승무원들이 타호선의 승무원들에 비해 열악한 환경속에서 근무하므로 다른 호선의 근무를 희망할 경우 이를 우선적으로 해결해 주어야 한다.

둘째, 직장에 관한 문항 중 전반적으로 낮게 나타난 승진과 급여 정책에 대한 개선이 필요하다.

셋째, 근무 환경적 문항 중 높게 나타난 인간의 기본적인 환경인 식사시간에 대한 불만과 근무 중 생리현상 발생 시 에 대한 해결 대책이 시급히 필요하다.

본 연구의 한계점은 현재 서울메트로가 경영개선을 위해 급진적으로 여러 가지 방안을 시행하고 있는 시기에 이루어진 설문조사이므로 평상시와는 다소 다른 결과가 나타날 수 있다는 것이다. 또한 근무 환경에 대한 설문 문항의 객관성 및 정량화가 미흡하다는 것이다. 그러나 서울메트로의 최 일선에서 고객들의 서비스를 담당하고 있는 승무원들의 근무환경의 개선은 매우 중요하므로, 이러한 한계점을 극복한 보다 체계적이고 지속적인 후속 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

<참고문헌>

1. 조광휘 (2005), " 도시철도공사 구성원의 직무만족요인에 관한 실증연구", 석사학원논문, 조선대학교
2. 표용수 (2004), " 직무만족의 요인들과 그것들이 운전행동에 미치는 영향 ", 석사학위논문, 인하대학교
3. 김일춘 (2004), " 고속철도 열차승무원의 직무만족도 개선을 통한 서비스향상 방안에 대한 연구 ", 석사학위논문, 서울산업대학교

<부록> 설문조사지

설 문 지

본 설문의 목적은 서울메트로 승무원을 대상으로
“ 근무 환경이 직무만족에 미치는 영향 ”에 관한
연구를 수행하기 위해 마련되었습니다.
여러분이 조사에 응해주신 설문조사결과는
근무환경 개선방향 제안에 대한 중요한 자료가 될 것입니다.
조사된 내용은 본 연구목적 이외의 다른 용도로 절대
사용하지 않을 것을 약속드립니다. 바쁘시더라도
본 설문에 적극적으로 협조해 주시기 바랍니다.
감사합니다.

2008. . .

서울산업대학교 철도전문대학원
연구자 : 장용호

설문 중 의문사항이나 조언하실 내용이 있으시면 연락주세요.
011 495- 8348 장용호 (동대문승무사업소)

▶ 다음 문항은 귀하의 **직장에 관한 평소의견**을 알아보기 위한 것입니다.
귀하의 생각에 가장 가까운 번호에 표시하여 주십시오.

내 용	매우 그렇다	대체로 그런 편이다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 나의 급여는 내가 하는 업무에 적당하다.	①	②	③	④	⑤
2. 내가 하는 일에 성취감을 느끼며 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 직장 동료들과 잘 어울린다.	①	②	③	④	⑤
4. 우리 회사의 승진 정책은 공평하다.	①	②	③	④	⑤
5. 상사, 선배에게 쉽게 조언을 구할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 나의 급여만으로 생활하기 충분하다.	①	②	③	④	⑤
7. 현재 업무가 적성에 맞지 않아 힘들다.	①	②	③	④	⑤
8. 장래성이 없어 승진에 신경을 쓰지 않는다.	①	②	③	④	⑤
9. 동료직원과 견해차로 갈등을 자주 겪는다.	①	②	③	④	⑤
10. 상사들은 일의 능률향상을 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
11. 만일 다시 시작하더라도 현재의 일을 직업으로 택하겠다.	①	②	③	④	⑤
12. 우리 회사는 업무에 필요한 교육, 훈련이 충분하다.	①	②	③	④	⑤
13. 상사는 직원의 개인생활이나 집안일이 직장일과 잘 병행되도록 배려한다.	①	②	③	④	⑤

▶ 다음 문항은 귀하의 **근무 환경**에 관해 알아보기 위한 것입니다.
귀하의 생각에 가장 가까운 번호에 표시하여 주십시오.

내 용	매우 그렇다	대체로 그런 편이다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 식사 시간이 일정하지 않아 불편하다.	①	②	③	④	⑤
2. 근무 시 정시운행이 잘 되지 않는다.	①	②	③	④	⑤
3. 많은 승객으로 힘들 때가 자주 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 스크린도어가 업무에 많은 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
5. 운전실내 환경(의자, 기기, 조명등) 은 근무하기에 적합하다.	①	②	③	④	⑤
6. 업무수행에 필요한 구체적인 시책이나 지침이 결여되어 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 근무 중 생리현상(대, 소변)이 발생할까봐 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
8. 운행하는 노선의 환경(지하, 지상, 역)은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
9. 사무실 환경은 쾌적하며 깨끗하다.	①	②	③	④	⑤
10. 운행 반복(회차) 시간이 짧은 것 같다.	①	②	③	④	⑤
11. 근무 중 차량고장이나 민원발생이 자주 일어난다.	①	②	③	④	⑤

▶ 귀하의 생각에 가까운 번호에 표시해 주십시오.

1. 귀하가 근무 노선 (승무사업소)을 선택 할 수 있다면 근무하고 **싶은** 노선은? (　　)

① 1호선　② 2호선　③ 3호선　④ 4호선

2. 1항의 선택 이유는? (　　)

① 집과의 거리
② 사무실 분위기
③ 직장 동료와의 관계
④ 노선 환경 (지하구간, 지상구간, 차량, 승객혼잡 등)
⑤ 근무 환경 (열차운행 패턴, 사무실, 기지, 주박지 등)
⑥ 기 타　(　　)

3. 귀하가 근무 노선 (승무사업소)을 선택 할 수 있다면 근무하기 **싫은** 노선은? (　　)

① 1호선　② 2호선　③ 3호선　④ 4호선

4. 3항의 선택 이유는? (　　)

① 집과의 거리
② 사무실 분위기
③ 직장 동료와의 관계
④ 노선 환경 (지하구간, 지상구간, 차량, 승객혼잡 등)
⑤ 근무 환경 (열차운행 패턴, 사무실, 기지, 주박지 등)
⑥ 기 타　(　　)

본 설문을 통해 얻어진 자료는 개인별로는 집계되거나
확인되지 않으며, 집단별로 분석되기 때문에
익명성이 보장됩니다.
끝으로 다음 사항에 답해 주십시오.

1. 승무 노선 : (　　)　(1) 1호선　(2) 2호선　(3) 3호선　(4) 4호선
2. 승무 형태 : (　　)　(1) 기관사　(2)　차장
3. 연　령 : 만 (　　)세
4. 직　급 : (　　)　(1) 7급　(2) 6급　(3) 5급　(4) 4급
5. 승무 기간 : 만 (　　)년
6. 학 력(재학포함) : (　　)　(1) 고교　(2) 전문대　(3) 대학교　(4) 대학원
7. 종 교 : (　　)　(1) 없다　(2) 기독교　(3) 불교　(4) 천주교　(5) 기타
8. 가 족 : (　　) 명

대단히 수고 많으셨습니다. 장시간에 걸쳐 답변해
주신데 대해 다시 한 번 감사드립니다.