

交代勤務스케줄이 組織構成員 態度에 미치는 影響에 관한 測定道具의 開發 및 實證的 檢證

黃圭大* · 金亮列**

〈目 次〉

- I. 問題提起
II. 研究의 設計

- III. 實證分析
IV. 論議 및 追後 研究方向

I. 問題提起

조직운용에 있어서 필수불가결한 요소 중의 하나는 조직구성원의 근무스케줄이다. 근무스케줄은 소비자의 욕구와 일치하는 재화와 서비스를 경제적으로 제공할 수 있는 조직의 능력에 큰 영향을 미친다. 예를 들어 자동화된 공장에서 교대근무가 가능하지 않다면, 막대한 자본이 투자된 설비가 효율적으로 이용되지 못하는 결과를 초래할 것이다. 또한 공공부문에서 경찰이나 소방소의 경우 일년 내내 업무가 중단될 수 없으므로 이러한 요구를 충족시킬 수 있도록 근무스케줄은 운용되어야 한다.

조직구성원의 입장에서 보면, 근무스케줄은 구성원간의 업무조정, 가정 및 사회생활, 건강 등에 직접적인 영향을 미친다. 따라서 근무스케줄은 조직의 업무부하량을 충족시킬 수 있어야 하며 동시에 조직구성원이 선호하는 시간대에 근무할 수 있도록 조정할 필요가 있다. 실제로 근무스케줄은 직무와 관련된 중요한 보상으로서, 조직구성원들은 중요한 직무특성의 하나로 인식하고 있다(Heneman, et. al, 1989).

본 논문을 작성하는 데 자료입력과 통계분석에 도움을 많이 준 성균관대학교 경영학과 박사과정 김형식에게 감사한다. 본 논문은 1993년도 수암장학재단의 학술연구비 지원에 의하여 연구되었다.

* 성균관대학교 경영학과 부교수
** 성균관대학교 경영학과 부교수

이와같은 근무스케줄이 조직구성원에게 중요한 직무특성으로 인식되고 있음에도 불구하고, 학문적으로 근무스케줄이 조직구성원에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 체계적 연구는 미흡한 실정이다. 최근 우리나라에서도 정상근무외에 조기 출퇴근제, 자율 출퇴근제, 격주 5일 근무제 등 다양한 근무스케줄이 경쟁적으로 도입되고 있으며, 교대근무제도 다양한 업종에서 증가되고 있는 추세이다. 인사실무에서는, 근무스케줄이 조직구성원의 태도에 미치는 영향에 대해서 체계적인 논의없이 새로운 근무스케줄을 적용하는 경향이 있다. 이는 근무스케줄이 조직구성원에게 미치는 영향에 대한 우리의 이해 폭을 좁게하며, 새로운 근무스케줄을 비효율적으로 설계하도록 한다.

외국에서도 근무스케줄에 관한 측정치를 개발하고자 하는 노력이 있지만 극소수의 예외를 제외하고는 아직도 체계적으로 진행되고 있는 것 같지는 않다. Mahoney, Newman과 Frost(1975)는 주 4일 근무제에 대한 근로자의 태도를 평가하기 위한 일련의 척도를 개발하고 있다. 이 연구결과는 태도평가에 대한 전제를 제시하였지만, 척도에 대한 신뢰성과 타당성을 제시하지 못하고 있다.

Golembiewski, Yeager와 Hilles(1975)의 연구에서는 현재의 근무스케줄에 대한 태도를 평가하기 위하여 18개의 항목에 기초한 하나의 척도를 개발하였다. 이들이 개발한 척도는 다양한 근무스케줄에 대한 태도를 평가할 수 있지만, 항목개발절차가 모호하여 18개 항목이 어떤 개념을 대표하고 있는지가 명확하지 않고 또한 18개 항목의 요인분석이 단지 50명의 설문응답자로 구성된 표본에 바탕을 두고 있어 근로자 태도평가에 있어서 중요성은 제시하였지만 추가적 연구가 필요하다.

예외적으로 Dunham과 Pierce(1988)는 기존의 연구결과를 발전시켜 근무스케줄에 대한 태도를 측정하고자 하는 연구에서 외부에 대한 서비스, 업무조정, 사회 및 가정생활에 대한 영향, 근무스케줄의 특이성 등의 요인을 식별하였다. 그러나 문화와 생활양식이 우리나라와 다른 만큼 Dunham과 Pierce가 개발한 측정치가 우리나라에서 그대로 적용될 수 있을지, 또한 동일한 요인이 식별될 수 있을지는 여전히 의문으로 남는다.

따라서 본 연구에서는 근무스케줄이 조직구성원에 미치는 영향과 태도를 식별할 수 있는 측정도구를 개발하는 데에 하나의 목적을 두고 있다. 현재 여러 조직에서 채택하고 있는 근무스케줄은 매우 다양하다. 근무스케줄의 다양성은 조직의 특성과 사회의 변화과정에서 근로자들의 필요성을 반영한 결과일 것이다. 하나의 보편적인 행동양식을 도출하기 위해서는 모든 형태의 근무스케줄을 검토해야 할 것이다. 그러나 모든 형태의

근무스케줄을 연구대상으로 하는 것은 초기단계의 탐색적 연구단계에서는 문제가 많은 것으로 보여, 본 연구에서는 교대근무제에 초점을 맞추기로 한다. 이전의 연구와는 달리, 본 연구에서는 근무스케줄 태도에 관한 차원을 식별한 후 차원간의 구조를 명확히 하고자 한다. 즉, Dunham과 그의 동료들이 수행한 일련의 연구에 의하면 근무스케줄에 대한 태도는 다차원적임을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 근무스케줄이 조직구성원에게 미치는 영향과 근무스케줄 자체의 만족도 사이의 구조적관계를 검토하고자 한다. 이와 더불어 근무스케줄의 영향요인과 근무스케줄 만족도와 전반적인 반응인 직무만족과 이직의도와의 관계를 규명하고자 한다. 본 논문에서 사용된 일반적 설계는 인사/조직의 다른 분야에 있어서 측정치 개발의 한 모형으로 사용될 수 있다.

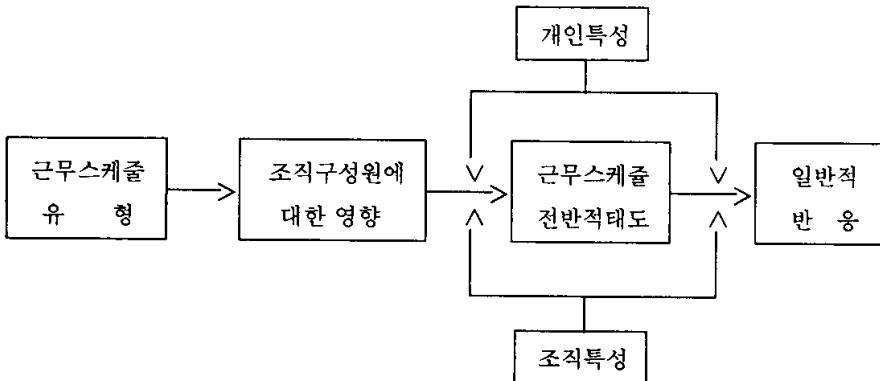
II. 研究의 設計

1. 연구방법

신뢰성과 타당성이 있는 근무스케줄 태도에 관한 측정도구를 개발하기 위하여, ① 척도차원성(scale dimensionality), ② 내적 일관성(internal consistency) 그리고, ③ 차원간의 구조적 관계를 규명하기 위하여 구조분석(structural analysis)을 시행할 것이다.

척도차원성(scale dimensionality)은 근무스케줄 태도에 대한 설문문항 자료를 주성분요인분석(principal component)을 통하여 압축하고, 회전(varimax rotation)방식을 이용하여 유의한 차원을 식별하였다. 내적 일관성은 각 요인별로 Cronbach- α 를 이용하였고, 차원간 구조분석을 위해서는 LISREL을 이용한 선형구조분석을 실시하였다. 개념간 구조분석(nomological network analysis)을 위해서 근무스케줄 만족도와 관련이 있다고 여겨지는 직무만족과 이직의도와의 관계를 분석하였다. 또한 조직특성과 개인특성 변수들이 근무스케줄 만족도, 직무만족과 이직의도 사이에서 미치는 조절효과는 LISREL을 이용하여 검토하였다. 구조분석을 위한 변수간의 관계는 <그림 II-1>과 같다.

〈그림 II - 1〉 근무스케줄 특성이 조직구성원 태도에 미치는 영향



2. 문항개발

근무스케줄, 특히 교대근무제에 대한 문현조사를 통하여, 처음에 32문항의 태도변수를 개발하였다. 설문문항은 사전적으로 건강에 관련된 항목, 가정 및 사회적 생활에 관련된 항목, 업무조정에 관련된 항목, 근무스케줄의 특이성에 관련된 항목, 그리고 근무스케줄에 대한 전반적 만족도 등 5개 범주로 나누었다. 또한 건강은 수면, 식욕(소화불량), 그리고 일반적 건강상태 등으로, 가정 및 사회적 활동은 자녀와 배우자와의 관계가 깊은 가정생활과 학원수강 등과 같은 능력개발과 친구와의 교류 등을 포함하는 사회활동으로 소분류될 수 있다. 조직특성 변수로서는 생산공정이나 작업특성으로 인한 근무스케줄의 불가피성, 고객요구의 충족 등을 포함하였으며, 개인특성 변수로서는 근속년수, 가족수, 저연령의 자녀수 등을 포함하였다. 개념간 구조분석을 위한 일반적 반응으로서 직무만족은 Brayfield와 Rothe(1951)이 개발한 측정치를 이용하였고, 이직의도는 연구자가 개발한 6개 항목을 사용하였다.

3. 연구대상

근무스케줄이 조직구성원에 미치는 영향과 근무스케줄에 대한 만족도, 그리고 일반적인 반응을 얻기 위하여 교대근무를 행하는 전화교환원들중에서 무작위적으로 400명을

선발하여 설문조사 하였다. 연령분포는 30세부터 50세 이상까지 골고루 분포되어 있으며, 예상과 달리 20대가 없는 것이 특징이다. 연령분포에서 예상할 수 있듯이 기혼자가 전체응답자 중 88. 8%를 차지하고 있으며, 자녀가 1명이상인 사람이 86%를 차지한다. 그러나 업종 특징에서 알 수 있듯이 응답자가 여성으로 구성되어 있으며 직급이 동일하다는 점에서 표본의 한계가 있다. 회수된 설문지중 사용가능한 것은 315부 였다. 자발적 참여를 기초로 한 연구이므로 79 % 정도의 회수율은 상당히 높은 편이며, 미회수자에 대한 분석은 실시하지 못하였다.

III. 實證分析

1. 요인분석

근무스케줄에 대한 종업원들의 태도에 영향을 미치는 내재적 요인구조를 이해하기 위해서 varimax rotation에 의한 주성분분석(principal component analysis)을 실시하였다. 요인분석은 척도의 사전적 구조와 자료에 의한 구조를 비교할 수 있게 한다. 요인을 해석하는 데 있어서 요인부하값이 $\geq .30$ 이하인 것은 고려하지 않았다. 가장 큰 요인부하 값이 $\geq .40$ 보다 큰 경우에만 특정항목이 요인에 부하한다고 간주하였다. 요인구조는 <표 III-1>에 정리되어 있으며, 여기서 도출된 5개 요인의 특성치(eigenvalue)와 설명력은 <표 III-2>에 제시하였다.

<표 III-1>에서 알 수 있듯이 요인구조는 비교적 명확하게 설명되고 있다. 요인부하값의 부호를 일관되게 하기 위하여 근무스케줄에 대한 전반적 태도는 긍정적 방향으로, 기타 요인들은 부정적 방향으로 척도를 바꾸었다(<표 III-1>에서 역척도 항목 참조). 5개의 요인이 전체 분산의 약 53%를 설명하고 있다.

요인1은 근무스케줄에 대한 전반적인 태도를 나타내고, 요인2는 가정과 사회생활에 근무스케줄이 방해가 되는 정도를 나타내므로 ‘가정 및 사회생활’을 의미한다. 요인3은 근무형태가 수면, 피로, 식욕 및 일반적 건강상태에 미치는 영향을 파악하는 데 있으므로 ‘건강’을 의미한다고 볼 수 있다. 요인4는 감독의 밀접성, 근무중 동료와의 대화 등과 같은 요소를 나타내므로 ‘업무조정’으로 볼 수 있다. 일반적으로 낮 근무자에 비해

〈표 III-1〉 근무스케줄 태도 구성요인에 대한 주성분분석

요인	항 목	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5
근무반스케줄 태도에 대한 대한	현재의 근무스케줄은 가족생활에 부정적인 영향을 미치고 있다.(R)	0.568	-0.352	-0.300	-0.169	-0.170
	현재의 근무스케줄은 사회적 생활에 부정적인 영향을 미치고 있다.(R)	0.539	-0.346	-0.129	-0.151	-0.055
	나는 개인적으로 현재의 근무스케줄을 좋아한다.	0.721	-0.098	-0.088	-0.095	-0.201
	현재의 근무스케줄은 나의 신체적 건강에 부정적 영향을 미친다고 생각한다.(R)	0.549	-0.234	-0.094	-0.343	-0.109
	현재의 근무스케줄로 일하는 동안 나는 일반적인 생활에 만족한다.	0.733	-0.111	-0.055	0.017	-0.098
	현재의 근무스케줄은 업무와 관련해서 빠른 시일내에 변경되어야 할 것이다.(R)	0.545	-0.261	-0.135	-0.389	-0.067
가사정회생활 및 활동	자녀와 보내는 시간 또는 자녀교육을 위해 보내는 시간이 없다.	0.324	0.564	-0.048	0.183	-0.221
	근무시간중에 집에 있는 아이들 걱정을 하는 경우가 많이 있다.	0.076	0.711	0.148	-0.141	-0.005
	현재의 근무스케줄에서는 배우자와 대화등을 나누면서 보내는 시간이 적다.	0.304	0.603	0.171	0.238	0.014
	가족과 주말이나 휴일에 여가를 보내는 것이 어렵다.	0.387	0.568	0.066	0.086	0.224
	일반적인 모임에 참석해서도 다음날 출근 때문에 걱정하는 경우가 자주 발생한다.	0.092	0.681	0.176	0.100	0.157
건강	근무시간에 졸음이 와서 근무를 제대로 수행하지 못하는 경우가 종종 있다.	0.048	0.066	0.714	0.113	0.149
	전날의 피로를 회복하는 데 짐이 부족하다.	0.086	0.328	0.601	0.089	0.223
	식사를 거르는 경우가 자주 발생한다.	0.099	0.066	0.549	0.108	0.027
	진강이 나빠져서 병가는 내는 경우가 있다.	0.359	0.025	0.648	-0.048	-0.346
	몸이 아파서 출근하지 못한 경우가 종종 발생한다.	0.452	0.174	0.567	-0.047	-0.301
업무조정	현재의 근무스케줄에서 동료들과의 대화 및 업무협의가 자주 발생한다.	0.130	-0.016	-0.102	0.600	-0.194
	현재의 근무스케줄에서는 내가 혼자 결정해야 될 문제들이 많이 발생한다.	0.085	0.062	0.232	0.742	0.032
	현재의 근무스케줄은 상급자와 업무조정에 문제를 야기시킨다.	0.164	0.250	0.354	0.561	0.125
근무이스케줄	나의 주변에는 나와 같은 근무시간 대에 일하는 사람을 찾아보기 어렵다.	0.177	0.057	0.069	0.074	0.659
	친구들의 대부분은 현재의 나와 동일한 근무스케줄로 일을 한다.(R)	0.168	0.053	0.023	-0.155	0.604

註) (R)로 표시된 항목은 역척도(reverse scale)임.

밤 근무자는 근무중 동료와 서로 대화할 수 있는 기회가 많고, 감독도 심하지 않다. 마지막으로 요인5는 주위에 자신과 동일한 근무스케줄로 근무하는 사람이 있는가에 대한 설문으로 구성되어 있으므로 ‘근무스케줄의 특이성’으로 볼 수 있다. 이것은 종업원의 심리적 반응으로서 주위 사람과 다른 근무스케줄 하에서 근무할 때 일련의 소외감을 느낄 수 있다는 것이다.

항목의 내적일관성을 측정하기 위하여 요인별로 Cronbach- α 값을 구하였다(〈표 III-3〉 참조). ‘직무스케줄 특이성’ 요인의 Cronbach- α 값이 0.2768로서 상당히 낮다. 이것은 부분적으로 요인이 2개의 항목으로만 구성되어 있기 때문이며, 추후로 항목개발이 필요한 범주이다. ‘업무조정’ 요인도 Cronbach- α 값이 0.5127로서 비교적 낮게 나타나는데 이것은 전화교환직의 직무특성상 독립성이 강하여 조정의 필요성이 낮기 때문일 것으로 보인다. 이들 이외의 요인들은 0.72에서 0.82 사이의 비교적 양호한 수치를 보이고 있다. 그리고 일반적인 조직구성원 태도로서 조사된 직무만족과 이직의도는 비교적 높은 Cronbach- α 값을 보이고 있다.

〈표 III-2〉 요인별 Eigenvalue와 설명력

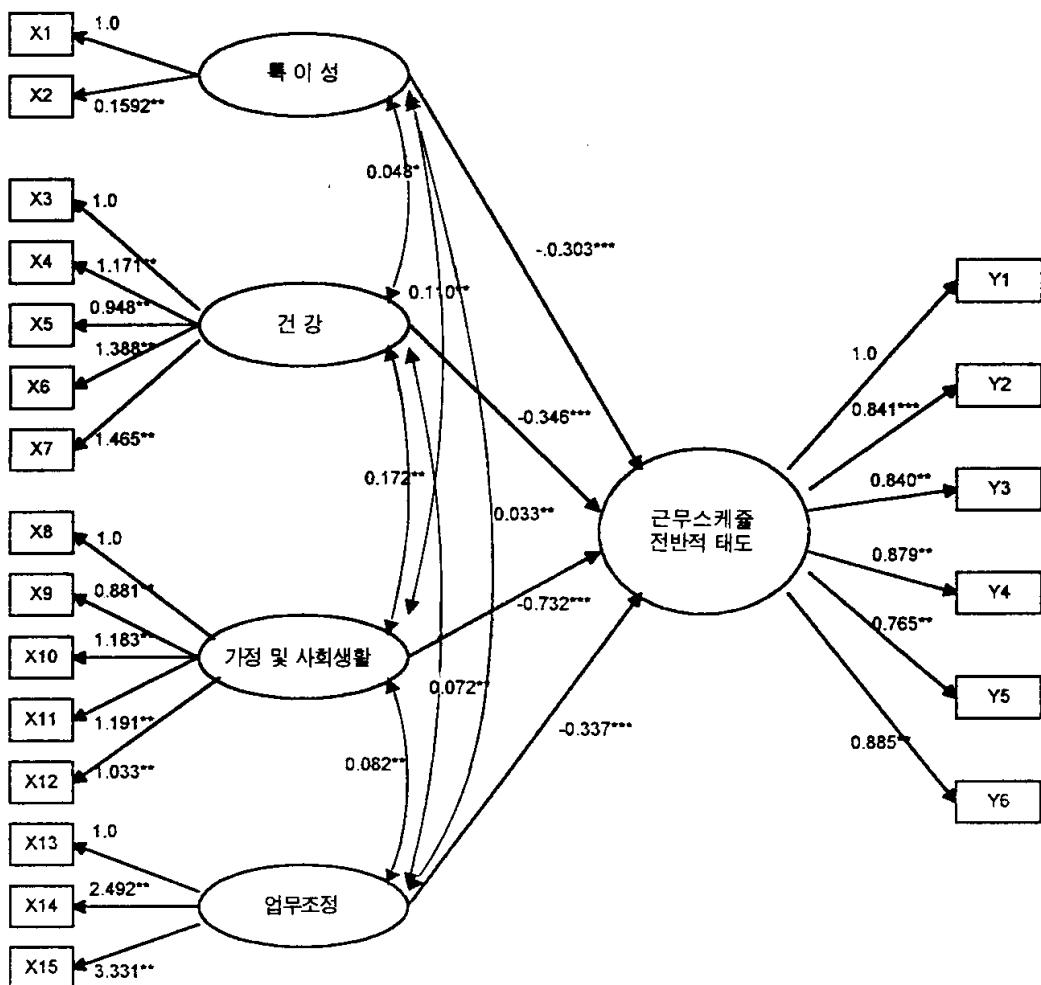
요인	Eigenvalue	설명된 분산비율	누적비율
근무스케줄에의 전반적 태도	3.0980	14.75	14.75
가정 및 사회생활	2.5878	12.32	27.07
건강	2.3471	11.18	38.25
감독 및 업무조정	1.7530	8.35	46.60
근무스케줄 특이성	1.3628	6.49	53.09

〈표 III-3〉 요인별 Cronbach- α 값

요인	Cronbach- α
근무스케줄의 특이성	.2768
건강	.7259
가정 / 사회생활	.7348
업무조정	.5127
근무스케줄에의 전반적 태도	.8282
직무만족	.9434
이직의도	.8339

요인간의 구조적 관계(structural relationship)을 검토하기 위하여 LISREL을 이용하여 구조분석을 행하였다. 근무스케줄에 대한 전반적 태도와 근무스케줄이 개인에게 미치는 영향사이의 인과관계(causal relationship)를 상정했다. 분석결과는 <그림 III-1>에 제시되어 있다.

<그림 III-1> 근무스케줄의 개인에 대한 영향요인과 근무스케줄 전반적 태도에 관한 구조분석



주) 구조계수 위의 **는 p-값이 0.05이하, ***는 p-값이 0.01이하를 나타냄.

부합도 지수(fit measure)를 살펴보면 $\chi^2_{d.f=179}=549.65$ 로 매우 큰 수치를 나타내고 있다. 반면 기초부합치(goodness of fit index)는 각각 .906과 .879를 보이고 있으며, 원소간 평균차이(root mean square esidual)는 .051을 보여 양호한 편이다. 측정항목들 간의 상관관계를 허용하면 χ^2 값은 급격히 하락한다. 이것은 요인들이 항목간의 상관관계를 충분히 반영하지 못하고 있다는 증거로서 모형이 아직 더 개발의 여지가 있음을 제시한다고 할 수 있다.

2. 개념간 구조(nomological network)분석

근무스케줄 자체에 대한 만족도를 측정하기 위하여 일련의 근무스케줄이 종업원 개인에 미치는 영향, 개인특성과 조직특성 변수들이 사용되었다. 근무스케줄이 미치는 영향은 이미 분석한 바와 같이 건강, 개인 및 사회활동, 업무조정, 그리고 근무스케줄의 특이성으로 나누어 파악하였다. 조직효율성과 관련된 변수에는 ‘근무스케줄의 불가피성’과 ‘고객욕구 충족’이 있고, 개인특성변수로는 연령, 가족수, 저연령층의 자녀수, 교육수준, 근속년수 등이 포함되었다. 변수들과의 관계를 보여주는 기본적 구조모형은 <그림 II-1>에 제시되어 있다. 여기서 사용된 변수간의 상관관계는 <표 III-4>와 같다. 또한 내재변수(latent variables)들은 요인점수(factor score)로 계량화하였다.

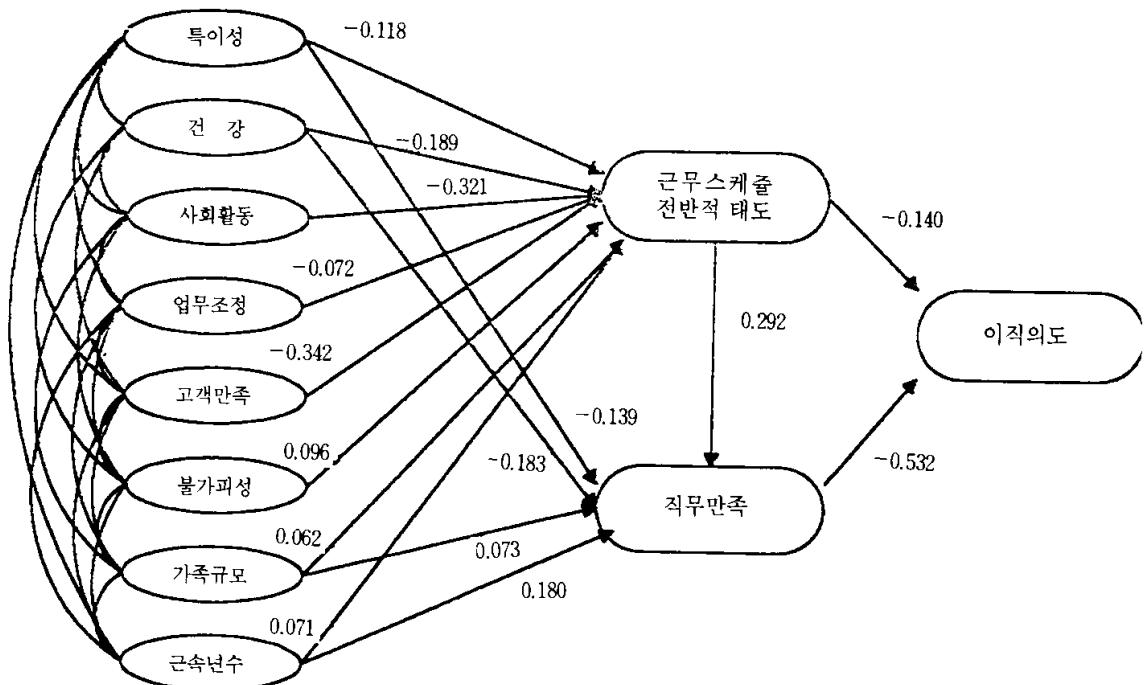
기본적인 구조모형에서 근무스케줄 만족도는 근무스케줄의 개인에의 영향, 조직특성과 개인특성에 영향을 받으며, 직무만족은 근무스케줄 만족도, 조직특성, 그리고 개인특성에 영향을 받는 것으로 가정하였다. 또한 이 모형에서 이직의도는 근무스케줄 만족도나 직무만족에 의해서만 영향을 받는다. 근무스케줄의 개인에 대한 영향, 조직특성, 그리고 개인특성은 근무스케줄 만족도와 직무만족을 통해서 간접적으로 이직의도에 영향을 미치는 것으로 가정하였다. 일련의 구조분석 과정을 통하여 도출한 결과는 앞에서 설정한 구조적 관계가 매우 유의한 것으로 나타났다. <그림 III-2>은 추정결과를 요약한 것이다.

〈표 III-4〉 근무스케줄 태도, 조직 및 개인특성, 직무만족 및 이직의도 사이의 상관계수 헤럴

	근무스케줄 특이성	건강	가정 및 사회활동	감독 및 업무조정	고객욕구 충족	근무스케줄 불가피성	직업령총의 차내수	근무스케줄 직무만족	이직의도 에의 전반적 태도
근무스케줄 특이성	1.00000								
건강	0.11253 (0.0504)	1.00000							
가정 및 사회활동	0.16498 (0.0069)	0.41405 (0.0001)	1.00000						
감독 및 업무조정	0.12472 (0.0398)	0.42861 (0.0001)	0.36893 (0.0001)	1.00000					
고객충족 우수성	0.13319 (0.0198)	0.42874 (0.0001)	0.47747 (0.0001)	0.44773 (0.0001)	1.00000				
근무스케줄의 불가피성	-0.05666 (0.3224)	-0.12467 (0.284)	-0.19344 (0.0014)	-0.16823 (0.0032)	-0.23579 (0.0001)	1.00000			
기죽기모	0.01008 (0.8604)	0.06418 (0.2607)	-0.14037 (0.0208)	-0.04071 (0.4787)	0.08162 (0.1504)	-0.02362 (0.6772)	1.00000		
직연령총의 차내수	0.03174 (0.5789)	0.00892 (0.8758)	0.03935 (0.5182)	-0.03424 (0.5507)	0.03396 (0.5494)	-0.06007 (0.2886)	0.42368 (0.0001)		
직속년수	-0.09294 (0.1064)	-0.03346 (0.5599)	-0.04190 (0.4946)	-0.02104 (0.7162)	-0.04215 (0.4610)	0.07018 (0.2186)	-0.03225 (0.5722)	-0.41393 (0.0001)	1.00000
근무스케줄에 대한 전반적 태도	-0.25782 (0.0001)	-0.52258 (0.0001)	-0.63838 (0.0001)	-0.45874 (0.0001)	-0.65418 (0.0001)	0.28417 (0.0001)	0.12064 (0.0364)	-0.04571 (0.4286)	0.12225 (0.0352)
직무만족	-0.25660 (0.0001)	0.35212 (0.0001)	-0.33853 (0.0001)	-0.19284 (0.0009)	-0.33185 (0.0001)	0.08133 (0.1614)	0.08093 (0.1252)	-0.12319 (0.0332)	0.23273 (0.0001)
이직의도	0.17819 (0.0021)	0.32029 (0.0001)	0.22578 (0.0002)	0.28398 (0.0001)	0.34786 (0.0001)	-0.12992 (0.0242)	-0.02991 (0.6052)	0.12442 (0.0306)	-0.17904 (0.0020)
								-0.38122 (0.0001)	-0.59523 (0.0001)

註) 괄호안은 t-값을 나타냄.

〈그림 III-2〉 근무스케줄 특성이 조직구성원 태도에 미치는 영향에 관한 구조모형



주) 모든 구조계수의 p-값은 0.05이하임.

먼저 모형의 전반적 부합정도(goodness of fit)를 살펴보면 $\chi^2_{d.f.=12}=21.22$ 로 p-값이 .047로서 그다지 좋은 편은 아니다. 기초부합치(good of fit index)는 0.987이고 원소간 평균차이(root mean square residual)는 0.022이다. 기타 잔차도표를 검토할 때 전반적으로 표본자료와의 부합이 적당하다고 판단된다.

근무스케줄 자체에 대한 만족도는 근무스케줄의 개인에 대한 영향, 조직특성, 그리고 개인특성 변수들로부터 유의한 영향을 받는 것으로 나타났다. 근무스케줄의 특이성, 전강, 가정 및 사회활동과 업무조정은 부(-)의 척도(negative scale)로 측정되었기 때-

문에 근무스케줄 만족도와는 부(-)의 관계를 나타내고 있다. 그리고 자신의 건강과 개인 및 사회생활에 부정적인 영향을 끼칠수록 근무스케줄에 대한 만족도는 저하될 것으로 평가된다. 또한 주위 사람과 다른 자신만의 독특한 근무스케줄 하에서 근무하고 있다고 느낄수록 심리적 소외감을 느껴 현재의 근무스케줄에 대한 만족도가 떨어진다. 그러나 근무스케줄이 감독이라든지 동료들과 대화할 수 있는 가능성에 긍정적 영향을 미친다면 근무스케줄에 대한 만족 등에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 또한 조직의 조직구성원 보다는 고객만족을 위한 근무스케줄을 설계할 때 조직구성원의 근무스케줄의 상대적 만족도는 저하된다.

개인특성은 예상외로 근속과 가족규모만 유의한 영향을 미치고 있으며, 영향정도는 근무스케줄이 개인에 대한 영향보다도 적게 나타났다. 직무만족은 근무스케줄 자체에 대한 만족도에 의해 크게 영향을 받는다. 특히, 근무스케줄의 특이성, 건강에의 영향, 가족규모나 근속은 근무스케줄을 통한 간접적 영향과 동시에 직접적으로 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 근무스케줄 자체의 만족도는 직접적으로 이직의도에 영향을 미칠 뿐만 아니라 직무만족을 통하여 간접적으로도 영향을 미친다.

분석결과를 종합적으로 평가해 보면 근무스케줄 만족도는 근무스케줄이 개인에 미치는 영향요인, 조직특성과 개인특성 등의 요소에 의해 영향을 받지만, 개인특성은 상대적으로 영향력이 적다고 할 수 있다. 근무스케줄의 개인에 미치는 영향요인들은 직무만족에 직접 또는 간접적으로 영향을 미치나, 매개변수를 통제하였을 때는 이직의도에 직접적으로 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다. 이직의도는 일반적 반응이 근무스케줄 특성과는 비교적 멀리 떨어져 있어 직접적 영향이 상대적으로 적은 것으로 볼 수 있다.

IV. 論議 및 追後 研究方向

본 연구의 목적은 근무스케줄에 대한 조직구성원의 태도를 측정할 수 있기 위한 척도를 개발하고 이에 대한 타당성을 검증하였다. 설문조사자료를 주성분분석방법을 통해 분석한 결과, 근무스케줄에 대한 전반적 태도, 건강에 대한 영향, 가정 및 사회생활에 대한 영향, 업무조정에 대한 영향, 근무스케줄의 특이성 등 5개를 근무스케줄에 대한 태도의 구성요소로 식별하였다. 이때 초기 주성분은 varimax 방법으로 회전시켰다. 근무

스케줄에 대한 개별요인의 내적일관성을 검토하기 위하여 요인별 Cronbach- α 를 계산하였다. Cronbach- α 값은 비교적 양호한 수치를 보이고 있으나 '근무스케줄의 특이성'과 '업무조정'요인은 내적일관성이 적어 문항개발에 추가적 연구의 여지가 남아 있다. 본 연구에서는 또한 근무스케줄에 대한 전반적 태도와 나머지 개인 영향변수 사이의 구조적 관계를 분석하였다. varimax-rotation에 의한 주성분분석은 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)이며, 구조분석은 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)의 성격이 같다. 이렇게 근무스케줄이 조직구성원에 미치는 영향에 대한 구성요소와 구조관계를 밝힘으로서 실무에서 새로운 근무스케줄을 체계적으로 도입할 수 있다. 즉, 현재의 근무스케줄에 대한 불만족 요인을 식별하고, 이를 감소시키는 방향으로 근무스케줄을 개선한다면 근무스케줄에 대한 조직구성원의 태도를 긍정적으로 유도할 수 있다.

개념간 구조분석(nomological network)은 근무스케줄 태도에 대한 측정도구의 타당성과 신뢰성에 대한 추가적인 증거를 제시하였다. 근무스케줄의 태도는 종업원 특성이나 조직특성만으로는 충분히 설명되지 않음을 볼 수 있다. 실제로 근무스케줄에 대한 전반적인 태도는 조직이나 개인특성보다는 근무스케줄이 개인의 생활에 미치는 영향으로 더 많이 설명되고 있다. 또한 근무스케줄이 개인에 미치는 영향이 부정적일수록 근무스케줄에 대한 전반적인 태도는 저하되는 것으로 나타났다. 즉, 조직에 대한 일반적 반응인 직무만족이나 이직의도를 설명하는데 근무스케줄에 대한 전반적인 태도가 중요한 변수임이 구조분석에서 나타나고 있다. 근무스케줄에 대한 전반적 태도는 직무만족과는 정(+)의 관계를 보이고, 이직의도와는 부(-)의 관계를 보이고 있다. 또한 직무만족이나 이직의도와 같은 일반적 반응을 설명하는 데 있어서 조직특성이나 개인특성보다는 근무스케줄 변수가 더 중요한 것으로 보인다. 본 연구에 의하면 근무스케줄에 대한 전반적인 태도는 종업원에 대한 근무스케줄의 영향 뿐만 아니라, 조직특성 즉, 생산라인에 의한 불가피성과 고객에 대한 서비스 확대 등에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다.

그러나 본 연구는 교대근무만을 대상으로 문항을 개발하였으므로 연구결과가 한정적일 수 있다. 보다 일반화된 결과를 도출하기 위해서는 다양한 근무제를 포함할 수 있는 근무스케줄 태도분석이 필요할 것이다. 또한 아직 근무스케줄 태도에 관한 요인이 전체 항목의 분산을 충분히 설명하지 못하고 있고 '근무스케줄 특이성'과 '업무조정'의 요인에서는 내적일관성이 낮기 때문에 적절한 항목을 개발하기 위한 노력이 더 필요하다.

표본이 갖고 있는 한계로서는 대상자가 주로 기혼여성이고, 전화교환직이라는 특수직종에 한정되어 있다는 점이다. 경력개발이 다양하지 못한 단순직 근로자들은 일반 사무·관리직보다 경력개발이나 사회활동에 대한 요구가 적을 것으로 예상된다. 요인분석이나 구조분석의 결과가 표본한정적(sample specific)이라는 성격때문에 연구결과의 일반화(generalization)에 커다란 제약이 될 수 있다. 따라서 추후연구에서는 다양한 직종과 계층을 포함하여 분석할 필요가 있다.

마지막으로 본 연구에서는 현재의 근무스케줄에 대한 태도만 한정하고 있으므로 구체적으로 선호하는 다른 근무형태에 대한 분석을 실시할 수가 없었다. 현재의 근무스케줄 뿐만 아니라 선호하는 근무스케줄에 대한 비교도 동시에 할 수 있는 모형개발이 추후로 필요할 것이다.

參 考 文 獻

- Brayfield, A. H. & Rothe, H. F. (1951) "An index of job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 35, pp. 307-311.
- Dunham, R. B. (1977) "Shift work: A review and theoretical analysis", *Academy of Management Review*, Vol. 2, pp. 624-634.
- Dunham, R. B. & Pierce, J. L. (1988) "Attitudes toward work schedules: Construct definition, instrument development, and validation", *Academy of Management Journal*, Vol. 29, pp. 170-182.
- Dunham, R. B. , Pierce, J. L. , & Castaneda, M. (1985) "Alternative work schedules: Two field experiments", Working Paper. Graduate School of Business. University of Wisconsin. Madison.
- Golembiewski, R. T. , Yeager, S. , & Hilles, R. (1975) "Factor analysis of some flexitime effects: Attitude and behavioral consequences of a structural intervention", *Academy of Management Journal*, Vol. 18, pp. 500-509.
- Heneman, H. G. III. , Schwab, D. P. , Fossum, J. A., & Dyer, L. D. (1989) *Personnel/ Human Resource Management*, 4th eds. , Richard D. Irwin, Inc.

Mahoney, T. A. , Newman, J. M. , & Frost, P. J. (1975) "Working perceptions of the four-day week", *California Management Review*, Vol. 18, pp. 31-35.