

직무만족도가 계속근무의사에 미치는 영향 - 가전제품 서비스 엔지니어를 중심으로 -

오명관*

*해전대학 디지털서비스과
e-mail : mkoh@hj.ac.kr

The Effects of Job Satisfaction on Intention to Work - Emphasized on the Home appliance Service Engineer

Myoung-Kwan Oh*

*Dept. of Digital Service, Hyejeon College

요 약

본 연구에서는 가전제품 서비스 엔지니어의 직무만족도가 계속근무의사에 어떠한 영향을 미치는 지를 조사 분석하였다. 또한 직무만족도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 조사 분석하였다. 그 결과 엔지니어 개인적 특성에 있어서는 성격이 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 파악되었으며, 조직적 특성에 있어서는 사회적 지지와 급여 및 복리후생이 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 직무 자체의 특성에 있어서는 업무 적정성이 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 또한 이러한 직무만족도는 계속근무의사에 의미있는 영향을 미치는 것으로 조사 분석되었다.

1. 서 론

가전제품 서비스 엔지니어는 가전제품 A/S기사 또는 가전제품 수리원으로 불리우는 직업으로 TV나 냉장고와 같은 가전제품의 수리 업무를 담당하고 있다. 서비스 엔지니어가 근무하는 서비스 센터의 조직적인 형태를 살펴보면, 과거에는 가전제품을 생산하는 기업의 조직체내에서 서비스 사업 부문으로 운영되었으나, 현재는 대부분의 국내 기업이 이러한 서비스 사업 부문이 별도의 기업으로 분리 독립하거나 서비스 대행회사(협력회사)를 통해 운영되고 있다. 또한 보수 지급 형태도 일정액의 기본급을 기준으로 하고 서비스 처리 건수에 따라 수당을 추가로 지급하는 방법을 택하고 있는 것이 특징이다.

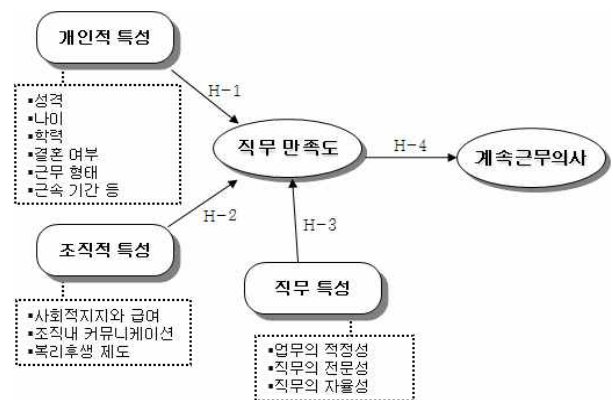
직무만족이란 직무에 대한 개인의 일반적인 태도로서 직무나 직무수행의 결과로서 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태라 정의할 수 있다. 이러한 직무만족은 조직의 성과나 조직의 건전성을 평가하는 중요한 기준이 되기도 한다.

본 연구에서는 고용 및 보수에 있어 특이성을 가지고 있는 가전제품 서비스 엔지니어의 직무만족도에 어떠한 요소들이 영향을 미치는지를 분석하였으며, 또한 직무만족도가 계속근무의사에 대해 의미있는 영향을 미치는 지를 조사 분석하였다.

2. 연구 방법

2.1 연구 모형 및 가설

서비스 엔지니어 직무만족도 및 계속근무의사 분석을 위한 연구모형은 [그림 1]과 같다. 직무만족도에 영향을 미치는 요인들은 3개의 영역으로 분류하였다. 첫째 성격, 나이, 결혼여부, 학력 등으로 구성된 개인적 특성 요인, 둘째 사회적 지지도, 급여, 인사제도, 복리후생등의 항목으로 구성된 조직적 특성 요인, 셋째 적성 일치도, 직무의 전문성, 자율성, 업무의 량으로 구성된 직무 자체 특성 요인으로 분류하였다. 또한 직무만족도 자체가 계속근무의사에 의미있는 영향을 미치는 지도 분석하였다.



[그림 1] 연구 모형

연구모형을 검증하기 위하여 다음과 같은 가설을

설정하였다.

<가설 1> 서비스 엔지니어 개인적 특성이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미친다.

<가설 2> 근무 환경에 해당되는 조직적 특성이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미친다.

<가설 3> 자신이 수행하고 있는 직무 자체가 직무만족도에 정(+)의 영향을 미친다.

<가설 4> 엔지니어의 직무만족도가 계속근무의사에 정(+)의 영향을 미친다.

2.2 조사 방법 및 자료 수집

본 연구를 위한 설문조사는 대전·충남지역에 근무하는 가전제품 서비스 엔지니어를 대상으로 실시하였다. 설문조사 기간은 2008년 1월 23일부터 2월 15일까지 실시하였으며, 설문조사 방법은 설문지를 각 서비스 센터에 우편으로 발송하여 회수된 166부를 최종 분석에 사용하였다.

본 연구에서는 설정된 가설관계를 검증하기 위하여 통계적 분석기법을 하였는데, 우선 기초분석으로 빈도분석을 시행하여 인구통계학적 특성을 살펴보고, 가설 검증결과와 신뢰성을 확보하기 위해 요인분석을 실시하여 각 영역별 변수를 추출하였고, Cronbach's α계수를 이용하여 신뢰성을 검증하였다.

또한 가설 검증을 위하여 교차 분석 및 다중회귀분석을 실시하였다. 이 모든 과정은 통계패키지 SPSS 11.0을 사용하였다.

3. 연구 결과 분석

3.1 표본의 인구통계학적 특성

응답자가 모집단을 대표할 수 있는가는 인구통계학적 특성에 대한 기술적 분석을 통해 알아볼 수 있는데, 응답자들의 특성을 요약해 보면 다음과 같다.

우선 연령을 살펴보면, 25세 이상 35세 미만의 연령 분포도가 가장 높았으며, 학력은 고졸 및 전문대졸자가 85.6%로 대부분을 차지하였다. 결혼 여부에서는 미혼이 기혼보다 좀 더 높은 분포도를 보였고, 직위에서는 사원이라고 응답한 사람이 다른 직위보다 월등히 높게 나타났다. 근무년수는 5년 미만의 근무자가 51.8%를 차지하고, 입사경로의 경우 신문/광로를 통해서라는 응답자와 친척/아는 사람의 소개로 라는 응답자가 주를 이루었다. 연봉의 경우 2000만원 이상 3000만원 미만대가 주요 분포대를 형성하였고, 근무지역은 시지역, 광역시, 군지역 순의 분포도를 보였다. 담당업무의 경우 냉장고/세탁기 제품군과 TV/AV 제품군이 가장 높게 나타났다.

[표 1] 요인분석 및 신뢰성 분석 결과

측정변수	설문 항목	요인 분석			신뢰성 분석		
		F1	F2	F3	항목수	Cronbach's α	
독립변수	사회적 지지와 급여	II-2	.791	.195	7.623E-02	6	.8722
		II-4	.752	9.768E-02	.281		
		II-6	.746	.203	.200		
		II-5	.742	9.028E-02	.376		
		II-1	.717	.221	9.844E-02		
		II-3	.616	.428	.108		
	조직내 커뮤니케이션	II-11	.119	.824	2.654E-02	6	.8633
		II-10	.239	.799	.168		
		II-12	9.090E-02	.747	.281		
		II-9	.240	.621	.391		
		II-8	.314	.617	.345		
		II-7	.334	.514	.383		
	복리 후생	II-14	.188	.268	.828	3	.8155
		II-13	.274	.172	.766		
		II-15	.169	.261	.744		
Eigen		6.795	1.666	1.188			
% of variance		45.297	11.104	7.918			
직무특성	업무 적정성	III-10	.789	7.578E-02	7.093E-02	5	.7271
		III-2	.709	.309	.180		
		III-11	.630	-.193	-.101		
		III-1	.625	.404	.259		
		III-9	.623	-4.35E-02	.266		
	전문성	III-4	.114	.856	5.999E-02	3	.7778
		III-3	1.910E-02	.802	.130		
		III-5	-1.73E-03	.771	.173		
	자율성	III-6	.104	6.209E-02	.858	3	.6085
		III-7	.210	.117	.702		
		III-8	3.340E-02	.163	.588		
	Eigen		3.470	1.813	1.215		
% of variance		31.549	16.481	11.041			

3.2 타당성과 신뢰성 분석

통계적 가설 검정결과의 신뢰성을 높이기 위해서는 연구변수들의 타당성과 신뢰도 확보가 전제되어야 한다. 개념적 타당성은 주로 요인분석이 사용되는데, 요인분석 결과 [표 1]에서 보는 바와 같이 조직 특성변수 3개(사회적 지지와 급여, 조직내 커뮤니케이션, 복리후생)와 직무 특성 변수 3개(업무 적정성, 전문성, 자율성)가 추출되었다.

또한 본 연구에서는 변수들의 다항목 척도간의 신뢰성을 검증하기 위하여 Cronbach's α 계수를 사용하였다. [표 1]에서 알 수 있듯이 본 연구에서 사용된 변수들의 측정 결과는 Cronbach's α 값이 모두 0.6~0.8 사이로 양호한 내적 일관성을 보여주고 있다. 따라서 각 변수들을 측정하는 항목들이 동질적 차원으로 묶일 수 있음을 입증한다고 할 수 있으며, 또한 각각의 요인들은 측정상에서 신뢰성이 있다고 판단되었다..

3.3 가설 검증

3.3.1 개인적 특성과 직무만족도와의 관계(H1)

서비스 엔지니어 개인적 특성이 직무만족도에 미치는 영향관계를 알아보기 위해 종속변수인 직무만족도를 개인별 특성 변수와 교차분석을 실시하였다. 그 결과 다양한 개인적 특성 변수 중 성격 변수만이 직무 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 특히 외향적인 성격일수록 그 만족도가 높은 것으로 나타났다.

3.3.2 조직 특성과 직무만족도와의 관계(H2)

근무환경에 해당되는 조직적 특성이 직무만족도에 미치는 영향 관계를 알아보기 위해 직무만족도를 종속변수로 하고, 사회적 지지와 급여, 조직내 커뮤니케이션, 복리후생을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과가 [표 2]에 보여져 있다.

직무 만족도를 종속변수로 분석한 결과, 연구모형 전체에 대한 설명력을 나타내는 R^2 는 0.403으로 직무만족도 변화 중 약 40.3%를 독립변수로 설명이 가능함을 알 수 있다. 또한 전체 모형의 적합도를 나타내는 F-value는 36.390이고 유의도는 0.000으로 상당히 높은 모형의 적합도를 보이고 있다.

[표 2] 조직 특성과 직무만족도와의 관계

종속 변수	독립변수	계수(β)	t	sig.	R^2	F	연구 가설
직무 만족도	Constant	-.157	-.613	.514	.403	36.390	채택 기각 채택
	사회적 지지와 급여	.657	6.432***	.000			
	조직내 커뮤니케이션	.112	.922	.358			
	복리 후생	.151	1.828*	.069			

*: $p < 0.1$, **: $p < 0.05$, ***: $p < 0.01$

[표 3] 직무 자체 특성과 직무만족도와의 관계

종속 변수	독립변수	계수(β)	t	sig.	R^2	F-value	연구 가설
직무 만족도	Constant	-.212	-.688	.492	.408	36.954	채택 기각 기각
	업무 적정성	.973	9.967***	.000			
	전문성	2.197E-02	.250	.803			
	자율성	-3.94E-02	-.550	.583			

*: $p < 0.1$, **: $p < 0.05$, ***: $p < 0.01$

[표 4] 직무만족도와 계속근무의사의 관계

종속 변수	독립변수	계수(β)	t	sig.	R^2	F-value	연구 가설
계속 근무 의사	Constant	.960	6.082	.000	.369	95.873	채택
	직무 만족도	.521	9.791***	.000			

*: $p < 0.1$, **: $p < 0.05$, ***: $p < 0.01$

연구가설 H2를 검증한 결과, 조직 특성 중 사회적 지지와 급여 변수 및 복리후생 변수가 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 사회적 지지와 급여, 복리후생을 높이 인식하는 엔지니어일수록 직무에 대한 만족도가 높은 것을 알 수 있다. 따라서 조직 특성이 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 연구가설(H2)은 부분적으로 채택될 수 있음을 알 수 있다.

3.3.3 직무 자체 특성과 직무만족도와의 관계(H3)

서비스 엔지니어가 수행하고 있는 직무 자체가 직무만족도에 미치는 영향 관계를 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 가설검증 결과 [표 3]에서 보는 바와 같이, 직무 자체 특성 중 업무 적정성 변수만이 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉, 현재 수행하고 있는 업무가 적성에 맞고 업무량이 적정하다고 인식하는 엔지니어일수록 직무에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 직무 자체 특성이 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 연구가설(H3)은 부분적으로 채택될 수 있다.

3.3.4 직무만족도와 계속근무의사의 관계(H4)

직무만족도가 현 직무에 계속해서 근무하고자 하는 의지를 나타내는 계속근무의사에 미치는 영향 관계를 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과가 [표 4]에 보여져 있다. [표 4]에서 보는 바와 같이 직무 만족도는 계속근무의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다시 말해 현재의 직무에 만족하는 엔지니어일수록 계속해서 근무하고자 하는 의사가 높게 나타난다는 것으로 이는 기존 대다수의 연구논지와 일치되는 결과라 하겠다. 따라서 직무만족도가 계속근무의사에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 연구가설(H4)은 채택되었다.

으며, 조직적 특성에 있어서는 사회적 지지와 급여 및 복리후생이 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 직무 자체의 특성에 있어서는 업무 적정성이 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 또한 이러한 직무만족도는 계속근무의사에 의미있는 영향을 미치는 것으로 조사 분석되었다.

결론적으로 서비스 센터를 경영함에 있어 가전제품 서비스 엔지니어의 이직율을 낮추기 위해서는 직무만족도를 높이는 것이 중요한 것으로 나타났다. 이러한 직무만족도를 높이는 방법은 무엇보다도 외향적인 성격을 가지고 있으면서 급여 및 복리후생이 잘되어 있고 업무의량을 적정하게 분배하는 것으로 분석되었다.

참고문헌

[1] 이영면, 김주일, 이상민, “A/S기사와 학원차량기사의 근로실태-특정 사업장의 종사자를 중심으로”, 한국노동연구원 연구보고서, 2007.
 [2] 권순일, “조직행위론”, 세종출판사, pp.72-80, 1999.
 [3] 신철우, “조직행동론”, 문영사, pp.231-246, 1998.
 [4] 채서일, “사회과학 조사방법론”, 학현사, 2003.
 [5] 김은경, “미용사와 피부관리사의 직무만족도 및 이직의사 견해분석”, 고신대학교 보건대학원 석사학위논문, 2005.
 [6] 임삼진 “시내버스 운전기사의 직무만족도 결정요인에 관한 연구”, 서울도시연구 제7권 제1호, pp.35-47, 2006.

4. 결 론

본 연구에서는 가전제품 서비스 엔지니어를 대상으로 직무만족도에 미치는 요인이 무엇인지를 분석하였으며, 또한 이러한 직무만족도가 현 직무에 대한 계속근무의사에 어떠한 영향을 미치는 지를 조사 분석하였다. 그 결과 개인적 특성에 있어서는 성격이 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 파악되었