

경로모형을 이용한 직무만족도 측정모델 개발

A PLS Path Modeling Approach on the Development of Employee Satisfaction

임철웅*, 신정태**, 전영호*

초록

본 연구는 일반 조직의 직무만족도에 관한 기존 연구를 통해 직무만족도에 영향을 미치는 stress와 개인 대처 능력인 strength의 개념을 정의하고 이를 측정하기 위한 모델을 구축하였다. stress와 strength에 대한 문헌연구 및 기존모델을 통해 직무만족도의 개념적 틀을 정의하고 측정모델을 구체화하였다. 모형의 통계적 타당성을 검증하기 위해 건강보험심사 평가원 임직원 289명을 대상으로 사례연구를 하였다.

1. 서 론

인간은 직장, 곧 자신이 근무하고 있는 일터를 생계의 수단뿐만 아니라 자아실현의 장으로 생각하고 있으며, 직무에 대한 만족은 정신 건강적인 측면에서도 매우 중요하다. 직장생활에 불만을 느끼는 사람은 가정생활이나 여가활동, 심지어는 일상생활 자체까지 불만을 느낀다(Beehr & Newman, 1978). 또한 직무 stress는 조직에 피해를 끼치며 개인에게도 우울함, 불안, 짜증을 경험하고 신체적 질환을 일으키게 하거나 심한 경우 죽음에 이르게까지 할 수 있다(Quick & Quick, 1984). 따라서 본 연구에서는 직무stress와 대처자원 유형을 주기적이고 종합적으로 파악함으로써 향후 직무 stress를 최소화하는 방안을 마련하고 장기적으로 효율적인 인적자원관리 체계를 확립하고 내부고객 만족도를 높이는 것을 목적으로 하여 stress와 직무만족의 영향관계를 분석하고 이를 해소할 수 있는 방안을 탐색하고자 하였다.

2. 이론적 배경

2.1 연구 변인들 간의 관계

2.1.1 stress

조직차원, 개인차원 모두에서 직무 stress의 부작용을 예방하고 관리하기 위해서 직무stress가 유발하는 조직 내 문제와 개인의 정신적, 신체적인 건강의 손상이 중요한 연구주제로 대두되었다(Hatfield, 1990; Frone & McFarlin, 1989). 직무 stress는 개인적 특성과 직무환경의 상호작용에 의해서 달라지며, 개인이 경험하는 직무 stress는 stress 요인, 개인의 주관적인 지각, stress에 대한 개인적 대처기술 및 지지 환경을 포함하는 포괄적이고 역동적인 개념이다. 따라서 한 개인이 경험하는 직무 stress를 보다 정확하게 이해하기 위해서는 지각된 stress(perceived stress)와 경험된 긴장(experienced strain), 대처기술(coping skill)을 구별하고, 그들을 다시 종합적으로 설명할 수 있는 통합적 모형이 필요하다.(이동수 외, 1999)

Osipow와 Spokane(1992)는 인간과 환경사이의 적합여부에 의해 생기는 긴장(strain)수준을 기

* 홍익대학교 산업공학과

** (주)태웅인포텍

초로 하여 지각된 stress, 경험된 긴장, 대처기술로 구분한 직무 stress 모형을 만들어 이론적으로 타당한 틀을 제시하였다.

직무 stress 요인은 대인관계, 의사소통이나 직무관련 등의 다양한 연구결과가 있으나, 본 연구에서는 직무stress를 4가지 영역으로 나누어 직무긴장, 심리적 긴장, 대인관계 긴장, 신체적 긴장을 측정하고자 하였다. 이를 위해 이동수 외(1999)가 Osiopw & Spokane 모형에 근거하여 개발한 K-OSI를 사용하였다.

2.1.2 직무 stress 대처방법

Stress 대처행동은 학자의 연구에 따라 다양하게 분류되나, 본 연구에서는 Osiopw & Spokane의 이론에 기초하여 이동수 등(1999)이 K-OSI에서 분류한 4가지 대처기술을 이용하였다.

첫째, 여가활동은 개인에게 삶의 만족감을 제공하고, 신체적, 심리적 이완을 가능하게 함으로써 stress에 대처할 수 있게 하는 기능을 한다(Eliot 1983).

둘째, 기능적인 자기관리 행동은 적극적인 행동적 대처전략으로서 stress를 경감하는 효과를 지니고 있다.(Caplan & Jones,1975; Hillier,1981; Quick & Quick,1984)

셋째, 사회적 지지는 개인이 어떤 어려움에 처했을 때 가족이나 친구들이 제공하는 물질적, 정신적 도움으로서 stress를 경감하고 부정적 효과를 감소시키는 완충 역할을 한다(Ganellen,1984).

넷째, 합리적인 인지적 대처는 시간과 노력의 효율적인 관리를 통한 stress 감소능력에 초점을 맞춘다. Ellis(1993)는 부정적인 감정이나 행동을 가져오는 역기능적 사고에 관심을 두고, 개인이 효과적으로 stress에 대처하도록 돕기 위한 논박, 대안적 사고, 합리적 사고 등을 통한 인지치료를 개발하였다.

2.1.3 직무만족

일반적으로 직무만족은 조직구성원이 자신의 직무에 대하여 갖는 감정적 반응의 정서 상태를 의미한다.

Triffin과 McCormick(1965)에 의하면 직무만족이란 직무만족에서 체험된 또는 직무로부터 오는 욕구충족의 정도이며 이는 개인적인 것이므로 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다고 한다.

Price(1972)는 직무만족을 사회체제내의 구성원들이 체제내의 조직참여자로서 가지는 긍정적 지향이라고 정의하였고 Locke(1976)는 직무만족이란 개인이 직무를 평가하거나, 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함 혹은 좋은 정서 상태라고 보았다.

본 연구에서 직무만족이란 자기를 둘러싸고 있는 직무상 및 경제적, 인간관계적 요인에 대하여 나타내는 한 개인의 총체적인 태도라고 정의한다.

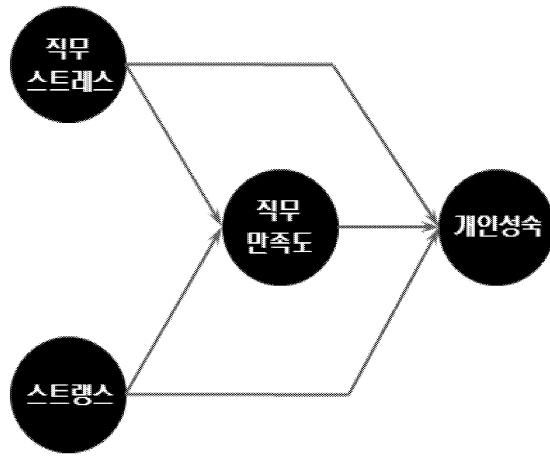
2.1.4 조직몰입

Allen & Meyer는 기존의 두 가지 차원의 조직몰입 즉, 감정몰입과 근속몰입 외에 조직에 남아 있으려는 의무감을 나타내는 규범 몰입을 포함시켰다. 감정몰입(Affective Commitment)은 조직에 대한 종업원의 애정, 정체성, 몰입에 근거한 것으로서 감정적인 선호도 및 긍지 등을 의미한다. 근속몰입(Continuance Commitment)은 종업원이 조직을 떠날 때의 비용에 근거한 것으로서 조직을 떠나는 것보다 계속 남아있음으로써 얻게 될 이득 때문에 조직에 대한 몰입을 갖게 되는 것을 의미한다. 이것은 Becker(1960)의 Side-bet 이론을 바탕으로 한다. 규범몰입(Normative Commitment)은 종업원이 조직에 남아있어야 한다고 느끼는 의무감으로 개인적인 양심, 도덕 등 개인이 조직에 들어오기 이전에 갖고 있는 내면화된 규범과 조직에 들어온 후 조직과 종업원 사이의 의존성 및 보상과 관련된 경영 등으로 의무감을 느끼게 하는 것으로써 이를 규범적 몰입으로 정의하였다.

2.2 연구모형

본 연구에서는 선행연구의 결과들을 토대로 하여, 직무 stress가 개인의 대처능력인 strength와 함께 직무만을 경유하여 조직몰입인 개인성숙에 미치는 영향력 과정을 구조방정식 모형을 통하여 분석하고자한다. 구체적인 연구모형은

<그림1>과 같다.



<그림 1> 개념적 연구모형

3. 연구방법

3.1 연구대상

본 연구에서는 건강보험심사평가원 임직원의 직무stress와 대처자원 유형이 직무만족 및 조직몰입에 영향을 미치는가를 살펴보기 위해 연구모형을 설정하였으며, 본원 및 서울지원을 포함하여 8개 지원에서 총 299명을 대상으로 설문을 실시하였다. 수집된 자료의 인구통계학적 현황은 <표 1>과 같다.

<표 1> 인구 통계적 현황

	조사표본	(명)	(%)
성별	남자	81	28.0
	여자	208	72.0
연령	30세 미만	11	3.8
	30~35세 미만	72	24.9
	35~40세 미만	70	24.2
	40~45세 미만	58	20.1
	45~50세 미만	47	16.3
	50세 이상	31	10.7
직급	임원	4	1.4
	1급	14	4.8
	2급	51	17.6
	3급	138	47.8
	4급	72	24.9
	5급	2	0.7
	주임보연구원	5	1.7
직무	교환원	3	1.0
	관리직	14	4.8
	행정직	68	23.5
	심사직	167	57.8
	전산직	32	11.1
	기능직	5	1.7

	기타	3	1.0
근속 연수	3년미만	29	10.0
	3~5년미만	28	9.7
	5~10년미만	76	26.3
	10~15년미만	24	8.3
	15~20년미만	73	25.3
	20년이상	59	20.4
근무 장소	본원	179	63.0
	서울지원	32	11.3
	광주지원	15	5.3
	대구지원	8	2.8
	대전지원	13	4.6
	부산지원	4	1.4
	수원지원	18	6.3
	창원지원	15	5.3

3.2 측정도구

본 연구에서 사용한 측정도구는 선행연구들을 토대로 설문지를 구성하였다. stress와 strength는 Osipow & Spokane(1992)의 이론에 기초하였으며, 직무만족도는 Hackman & Oldham(1974)의 검사 도구를 이용하였다.

3.2.1 신뢰성 검증

본 연구의 가설검증에 앞서 여러 항목들로 측정된 변수들을 재구성하고 각 요인별로 내적인 일관성을 검토하는 작업을 수행하였다. 먼저 신뢰성분석을 실시하여 동일한 개념에 대한 설문문항의 신뢰성을 측정하였다. 신뢰성이란 측정의 안정성, 일관성, 예측가능성 및 정확성 등이 내포된 개념으로서 측정결과가 어느 정도 일관성 있게 측정되었는가? 또는 측정결과에 대한 오차가 존재하는가를 의미하게 된다(Hier et. al., 2006). 동일한 개념에 대하여 여러 개의 복수문항으로 측정을 하는 경우에, 보통 Cronbach's α 계수를 이용하는데, 본 연구에서도 이를 이용하여 내적 일관성의 여부를 측정하였다. 신뢰도 분석 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 신뢰성 분석 결과

	하위요인	문항 수	α	전체 α
stress	직무긴장	10	0.70	0.83
	심리요인	10	0.85	
	대인관계	10	0.63	
	신체요인	10	0.82	

strength	여가활동	10	0.71	0.77
	자기관리	10	0.70	
	사회지지	10	0.82	
	합리적대처	10	0.78	
	직무만족도	5	0.76	0.76
개인 성숙	감정몰입	8	0.64	0.71
	근속몰입	4	0.69	
	규범몰입	8	0.83	

일반적으로 신뢰도계수의 값이 0.6이상이면 유효하게 사용할 수 있기 때문에 본 연구의 검증을 위해 사용될 변수들은 전체적으로 신뢰도가 높은 평이라고 말할 수 있다.

4. 연구 결과 및 해석

4.1 기본분석

4.1.1 전체 stress-strength 분석

건강보험심사평가원 임직원의 stress와 strength를 과거자료의 부재로 우리나라 평균수준과 비교하였다. Stress의 하위요인인 심리요인과 대인관계 상대적으로 높게 나타나 이에 대한 원인 분석 및 해결방안이 요구될 것으로 보인다.

4.1.2 stress-strength 균형분석

Stress와 strength의 지수를 비교하여 그룹을 나누었다. stress 그룹은 stress에 비해 이를 해소하기 위한 strength가 부족한 그룹으로, 이 상태가 지속될 경우 만성 stress로 인한 질병으로 확산될 가능성이 있다. 또한 과도한 strength 그룹의 경우 상황에 대해서는 방어적이고 타인에 대해서는 보수적이며 자신에 대해서는 무기력해질 수 있다.

4.2 직무만족도 연구모형 적합도 검증

본 연구는 stress와 strength가 직무만족과 개인 성숙에 미치는 영향을 분석하기 위한 목적으로 실시되었다. 이를 위해 직무stress(직무긴장, 심리요인, 대인관계, 신체요인)와 strength(여가활동, 자기관리, 사회지지, 합리대처), 직무만족, 그

리고 개인성숙(감정몰입, 근속몰입, 규범몰입)간의 관계를 공분산 구조분석을 이용하여 모형의 적합도를 검증하고, 모형상의 모수들을 동시에 추정하는 방법을 사용하였다. 모수추정방법으로는 측정변수들의 정규 분포성을 가정하는 최우 추정법(maximum likelihood estimation)을 이용하였다.

본 연구에서는 공분산구조를 이용하기 때문에 보다 정확한 연구모형 적합도 평가를 위해 RMR(Root Mean Square Residual) 지수를 연구모형의 적합성 평가과정에 포함시켰다(Hair et al.,2006; 배병렬,2006).

<표 3>에서 알 수 있듯이 본 연구에서 사용하게 될 측정모형의 $X^2=133.699$ (자유도=41, $p=0.00$)으로 X^2 값이 비교적 큰 값을 가지고 있으나, 많은 문헌들에서 모형에서 추정할 모수의 수가 많고 표본이 비교적 클 경우 적합도 검증과정에서 X^2 의 해석에 주의를 요할 필요가 있으며, 다른 적합도 지수를 이용해 모형의 적합성을 확인하도록 권장하고 있으며(Kline, 2005;Hair et al.,2006;배병렬, 2006), $X^2/자유도$ 의 값이 $133.699/41=3.261$ 로서 비교적 좋은 모형임을 알 수 있다.(Kline는 그의 저서에서 $X^2/d.f.$ 의 값이 2 또는 3이하인 경우 매우 좋은 모형이라고 설명하고 있으며, 적어도 5이하의 값을 가져야한다고 주장하고 있음).

<표 3> 적합도 검증결과

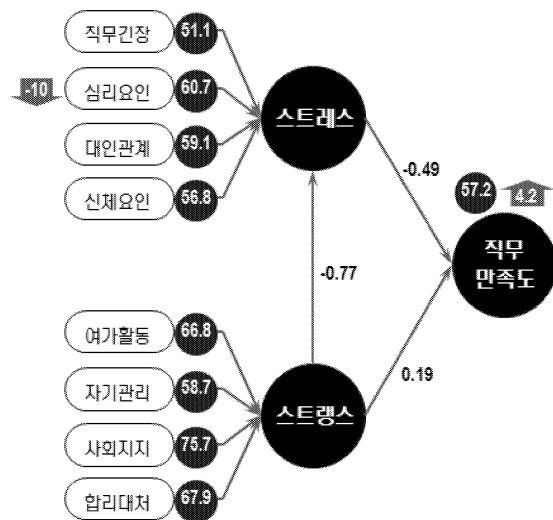
적합도 검증항목	신뢰도지수
RMSEA	.089
NFI	.865
CFI	.901
IFI	.902
RFI	.819
RMR	.427
GFI	.923
AGFI	.877
PGFI	.574

<표 4> Standardized Regression Weights

		Estimate	S.E.	C.R.	P
stress	< strength	-1.060	.170	-6.250	***
직무만족	< stress	-.132	.038	-3.501	***
직무만족	< strength	.071	.056	1.268	.205
신체요인	< stress	1.000			
대인관계	< stress	.458	.057	8.086	***
심리요인	< stress	1.137	.086	13.161	***
직무긴장	< stress	.673	.065	10.414	***
합리대처	< strength	1.000			
사회지지	< strength	.684	.121	5.673	***
자기관리	< strength	.657	.128	5.135	***
여가활동	< strength	-.001	.080	-.011	.991
만족도33	< 직무만족	1.000			
만족도34	< 직무만족	.577	.085	6.811	***
만족도35	< 직무만족	.888	.069	12.905	***

4.3 연구모형의 해석

경로별 결과를 토대로 이론변수들 간의 관계를 설명해보면 다음 그림과 같다.



<그림 2> 경로모형 결과

평가원 임직원의 stress가 직무만족에는 유의적인 부(-)의 영향이 검증되었고 strength는 stress에 부(-)의 영향을 보임이 확인되었다. 따라서 직무만족도를 제고하기 위해서는 stress를 낮추어야 하고 strength를 높여 주어야 하는데, strength를 높이는 것은 stress를 낮추는데도 직접적인 영향이 있는 것으로 나타났다.

현재의 직무만족도는 57.2 수준으로 평균보다 조금 높은 수준으로 나타났다. 직무만족도에 가장 영향을 많이 미치는 하위요인은 심리요인으로 만약 심리요인 stress를 프로그램을 통해 10수준 낮춘다면 직무만족도를 4.2포인트 상승시킬 수 있다고 볼 수 있다.

5. 결론 및 제언

본 연구에서는 직무 stress와 개개인의 strength가 직무만족에 미치는 영향력관계를 분석하기 위해 선행연구 결과에 기초를 두고 모형을 설계하였다. 연구 모형을 검증하기 위해 실제로 전국 건강보험평가원의 임직원 289명으로부터 설문자료를 수집하고, 측정 항목의 신뢰성을 검증하기 위해 Cronbach's α 검증방법을 이용하였으며, 요인분석을 통해 측정개념의 타당성을 검증하였다. 지금까지 분석한 결과를 토대로 결론을 내리면 다음과 같다.

첫째, 본 연구결과를 통해 건강보험 평가원 임직원의 직무stress는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치고 개인의 strength는 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다는 점을 확인 할 수 있었는데, 특히 stress의 심리요인이 가장 큰 영향을 미친다고 분석되었다.

둘째, stress에 미치는 strength의 영향력이 부(-)의 관계로 크게 나타남을 볼 수 있었는데 이는 stress를 낮추기 위해서는 개개인의 strength를 높여 주어야 할 필요가 있을 것으로 보여진다. 본 연구를 통해 내려진 결과들을 토대로 직무만족도 제고를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, stress와 strength의 균형을 유지하여야 한다. 평가원의 stress-strength 분석결과 응답자의 65.1%가 평균그룹에 속해 타 기관에 비해 상대적으로 매우 양호한 수준이라 할 수 있었지만 과도한 stress 그룹(18.0%)과 strength그룹(17.0%)에 대해서는 만성stress로 인한 질병이나 무기력감과 같은 정신적 문제 발생 가능성이 있어 이에 대한 적절한 조치가 필요할 것으로 보인다.

둘째, 직무만족도 제고를 위해서는 직무만족에 영향을 미치는 원인인 심리요인부터 신체요인, 직무긴장, 대인 관계적 stress에 대한 원인분석과 해소방안 및 프로그램 등을 적용할 필요가 있을 것이다.

참고문헌

- [1] 배병렬(2006), LISREL 구조방정식 모델 - 이해, 활용 및 프로그래밍-, 서울: 청람.
- [2] 옥창흠(2009), "교사의 직무stress요인이 직무 만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향", 한국교육학회, Vol.26, No.2, pp175-200
- [3] 이동수 외(1999), "직무 stress 평가를 위한 측정 도구 개발 및 표준화 연구(1)", 신경제신약학회, 39권, 5호, pp1026-1037
- [4] 이동수 외(1999), "직무 stress 평가를 위한 측정 도구 개발 및 표준화 연구(2)", 신경제신약학회, 39권, 6호, pp1335-1350
- [5] 전운천(2008), "건강보협심사평가원의 역할", 대한산부인과학회, 39권, pp. 61-68
- [6] Allen, N.J & Meyer, J.P.(1990) The Measurement and antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization, Journal of Occupational Psychology, 63(1):1-18.
- [7] Beehr T.A. & J. E. Newman(1978), job STRESS, Employee Health, Organizational Effectiveness : A Facet Analysis, Model and Literature Review, Personal Psychology, Vol. 31, No.3.
- [8] Becker, H.S(1960), "Notes on the Concept of Commitment," American Journal of Sociology, Vol.66, p.32.
- [9] Caplan, R.D., & Jones, K. W., (1975). Effects of work load, role ambiguity and type A personality on anxiety, depression and heart rate. Journal of Applied Psychology, 60, 1
- [10] Eliot, R. S. (1983). Selective cardiovascular effects of stress and cigarette smoking. Journal of Human Stress Research and Management 9:13-29.
- [11] Ellis, A. (1993). Rational-emotive imagery: RET Version
- [12] Frone, M.R., & McFarlin, D. B., (1989). Chronic Occupational Stressor, Self-Focused Attention, and Well-being: Testing a Cybernetic Model of Stress, Journal of Applied Psychology, 74, 6, 876-883.
- [13] Ganellen, R. J., & Blaney, P. H.(1984). Hardness and social support as moderators of the effects life stress. Journal of Personality and Social Psychology, 47, 156-163.
- [14] George, Jennifer M, Jones, Gareth R,(1996), Understanding and managing Organizational behavior, Reading, Mass.: Addison-WWesley Pub..
- [15] Hackman, J. R., & Oldham, G.R(1975). Development of the Job Diagnostic Survey. Journal of Applied Psychology, 60, 159-170.
- [16] Hair, J.F., R.E. Anderson, R.L. Tatham and W. C. Black(2006), Multivariate Data Analysis with Reading 5th ed., Prentice-Hall.
- [17] Hatfield, M. O., (1990) Stress and the American Worker, American Psychologist, 45,10, 1162-1164.
- [18] Hillier, S., Stresses, stains and smoking. Nursing Mirror Feb., 1981.
- [19] Holland, J.L.(1985), Making vocation choices:A theory of vocational Personalities and work environment. Englewood Cliffs, CA: Prentice-Hall
- [20] Kline, R.B(2005), "Principles and Practice of structural Equation Modeling," 2th, the Guilford Press, New York, London.
- [21] Lefkowitz, J., Somers, M. and Weinberg, K.(1984). "The role of need salience and/or need level as moderators of the relationship between need satisfaction and work alienation-involvement". Journal of vocational Behavior, Vol. 24, No.2, pp142-158
- [22] Locke, E. A. (1976) The Nature and Causes of Job Satisfaction. in Dunnette, M.C.(Ed), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Rand McNally, Chicago, IL.
- [23] Meyer, John P, Allen Natalie J, Smith Carterine A(1993). "Commit to Organization and Occupation: Extension and Test of Three-Component Conceptualization". Journal of Applied Psychology, Vol.78, Issue 4, August, pp 538-551
- [24] Osipow SH, Spokane AR(1992). Occupational Stress Inventory: Manual-research version, Florida: PAR
- [25] Quick, J. C., & Quick, J. D., (1984) Organizational Stress and preventive Management. McGraw-Hill.