

개인 특성에 따른 직무기대 불일치에 관한 연구: 대학 행정직원을 중심으로

유형규*, 이민정(교신저자)^o

세종사이버대학원, MBA학과^o

세종사이버대학원, MBA학과*

e-mail: atmoslands@hanmail.net*, mjlee@sjcu.ac.kr^o

A Study on Expectation Disconfirmation of Job according to Personal Characteristics: Focused on University Staff

Hyunggyu Yoo*, Min Jung Lee^o

Sejong Cyber Graduate School MBA^o

Sejong Cyber Graduate School MBA*

● 요약 ●

국내대학은 학령인구 감소와 등록금 동결로 재정적인 어려움을 겪고 있다. 2018년 대학기본역량진단평가를 받으면서 선택과 집중을 통한 생존전략을 모색하고, 효율적으로 대학을 운영하는 방법이 주목받고 있다.

교육서비스 품질의 향상은 대학 행정직원의 업무 몰입을 통해서 가능하며, 이는 직원 만족도의 향상을 통해 이루어진다. 대학 행정직원의 실제 만족도는 사전에 갖고 있던 일정 수준의 기대가 영향을 미친다. 본 연구에서는 사전 기대와 실제 성과의 차이인 직무기대 불일치가 전반적인 직무만족에 미치는 영향을 조사하였다. 이를 통해 지원정책의 우선순위를 제시하여 효율적인 전략수립에 도움을 주고자 한다.

남성은 여성에 비해 보수결정과정과 조직내 인간관계를 더욱 중요하게 여기고 있으며, 여성은 정년보장을 더욱 중요하게 여기고 있다. 근무기간이 짧을수록 보수결정과정, 급여의 적절성, 복지제도에서 기대불일치가 높고, 승진의 공정성에 대한 기대불일치는 낮다. 전반적인 직무만족 결과가 개인 특성별로 차이가 존재하므로 직원 지원정책 수립과정에 개인 특성을 고려한다면 제한된 재원으로 효율적인 전략을 수립할 수 있을 것이다.

키워드: 직무만족(job satisfaction), 직무기대(job expectation), 기대불일치(expectation disconfirmation)

I. Introduction

정주영·윤혜림[1]은 학령인구의 급격한 감소, 대학 등록금의 동결 등으로 인해 국내 대학은 많은 재정적인 어려움을 겪고 있다고 하였다. 재정적인 한계 속에서도 대학은 교육서비스의 품질 향상과 국내외 각종 평가에서 높은 성적을 거두기 위해 노력하고 하고 있으며, 그 중심에는 대학 행정직원이 있다. 교수 및 학생에 대한 행정적 지원뿐만 아니라 각종 평가에 대한 보고서 작성을 위해 직원의 업무량은 늘어나고 있지만, 이들에 대한 지원은 부족한 실정이다.

대학의 제한된 재원으로 효율적인 정책을 세우기 위해서는 전반적인 직원 만족에 유의적인 상관관계를 갖는 항목에 우선 지원해야하며, 개인 특성을 고려한 상관분석을 통해 효율적인 정책수립에 기여하고자 한다.

II. Literature Review

기대불일치는 사전 기대와 실제 성과와의 차이이다. 기대는 종업원이 생각하는 특정수준 이상의 속성을 갖고 있을 거라는 규범적인 기대 또는 이상적인 기대치다. Oliver[2]는 사전에 개인이 성과에 대한 기대를 하게 되고, 그 성과가 기대보다 낮으면 부정적 기대불일치, 높으면 긍정적 기대불일치라고 하였다. 그의 연구에 따르면 사전 기대와 실제 성과 사이의 불일치 폭이 작을수록 실제 만족은 높아진다고 보고하였다. Desarbo[3]는 사전 기대와 실제 성과의 차이가 크면 클수록 만족이 낮아진다고 하였다. 기대불일치는 만족에 영향을 미치고 있으므로 사전 기대와 실제 만족의 차이인 기대불일치를 기준으로 대학 행정직원의 개인특성에 따른 만족을 연구하고자 한다.

III. The Proposed Scheme

개인특성에 따른 직무기대 불일치를 측정하기 위해서 서울지역 S대학교 직원 118명을 대상으로 설문조사를 하였다. 남성과 여성, 그리고 근무기간에 따른 사전기대, 실제만족을 조사하고, 직무기대 불일치와 전반적인 직원만족과의 상관분석을 하였다.

남성의 경우 항목별 기대불일치와 직원만족과의 상관계수는 보수결정과정의 합리성(-0.459), 업무 및 부서의 배정(-0.449), 급여의 적절성(-0.415), 보직교수 및 상사와의 인간관계(0.399), 학생 및 무보직교수와의 인간관계(-0.300) 순으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 상관관계분석 결과는 아래 Table 1과 같다.

Table 1. 남성을 대상으로 직원만족과의 상관계수

측정항목	상관계수
보수결정과정의 합리성	-.459**
업무 및 부서의 배정	-.449**
급여의 적절성	-.415**
보직교수 및 상사와의 인간관계	-.399**
학생 및 무보직교수와의 인간관계	-.300**
정년의 보장	-.207

** . 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의함

여성의 경우 항목별 기대불일치와 직원만족과의 상관계수는 급여의 적절성(-0.442), 업무 및 부서의 배정(-0.395), 정년의 보장(-0.378), 복지제도 제공 순으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 상관관계분석 결과는 아래 Table 2와 같다.

Table 2. 여성을 대상으로 직원만족과의 상관계수

측정항목	상관계수
급여의 적절성	-.442**
업무 및 부서의 배정	-.395**
정년의 보장	-.378*
보직교수 및 상사와의 인간관계	.113
학생 및 무보직교수와의 인간관계	-.019
보수결정과정의 합리성	-.206

** . 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의함

* . 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의함

근무기간에 따른 기대불일치를 살펴보면 동료 및 부하와의 인간관계, 보수결정의 합리성, 급여의 적절성, 복지제도 제공, 휴가사용의 자율성은 근무기간이 짧을수록 기대불일치가 높아졌다. 반면, 승진의 공정성은 근무기간이 길수록 기대불일치가 높아졌다. 근무기간에 따라 증가하거나 감소하는 근무기간에 따른 직무기대 불일치를 살펴보면 아래 Table 3과 같다.

Table 3. 근무기간에 따른 항목별 기대불일치

측정항목	근무기간			꺾은 선형
	10년 미만	10~20년	20년 이상	
보수결정과정의 합리성	2.32	1.87	1.80	
급여의 적절성	1.80	1.74	1.60	
복지제도 제공	2.22	1.57	1.33	
승진의 공정성	1.52	1.53	1.87	

IV. Results

남성의 경우 인간관계가 직원만족과 유의한 상관관계가 있지만 여성에게는 유의하지 아니하다. 남성의 경우 조직 내에서의 인간관계를 더욱 중요하게 여기는 반면, 여성은 조직 외에서의 인간관계를 더욱 중요하게 여기면서 유의하지 않게 나타난 것으로 판단된다.

여성의 경우 정년의 보장이 유의한 상관관계가 나타났다. 일반적으로 여성이 기업에서 정년을 보장받기 어려운 현실로 인해, 정년보장이 여성 행정직원 만족에 유의한 상관관계가 나타나는 것으로 판단된다.

남성 직원의 만족도 향상을 위해서, 보수는 투명하고 명확한 기준을 세워서 책정하고, 좋은 인간관계를 유지하기 위한 내부 활동을 추진한다면 전반적인 직원만족 향상을 효율적으로 도모할 수 있을 것이다. 여성의 경우 정년의 보장이 전반적인 직원만족에 유의한 영향을 미치므로 지속적으로 유지해야할 정책이다.

보수결정의 합리성과 급여의 적절성, 복지제도 제공은 근무기간이 길어질수록 근무대가 수준이 높아지면서 만족도가 높아져서 기대불일치가 낮아졌다. 승진의 공정성은 근무기간이 길어질수록 기대가 높아지면서 기대불일치가 높아졌다. 명확한 승진 기준을 마련하고 승진대상자가 이해할 수 있는 승진결과를 제공하여 승진에 대한 기대를 현실적으로 조정한다면, 기대불일치를 낮추고 만족을 높일 수 있을 것으로 판단된다.

REFERENCES

- [1] 정주행, 윤혜림 (2019) 지방사립대학 행정직원의 학교이해 및 소통과 직무만족도 간 관계분석, 한국교육문제연구, 37(1), 1-19
- [2] Oliver, R. L. (1980) "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research*, 17(3), 460-469.
- [3] Desarro, W. S. (1988) Response Determinants in Satisfaction judgments, *Journal of Consumer Research*, 14(4), 495-507