

# 세무공무원이 경험하는 직무스트레스가 직무만족과 심리적 웰빙에 미치는 영향

## Influence of Tax Officials' Occupational Stress on Job Satisfaction and Psychological Well-being

홍순복

동명대학교 경영학부 경영학과

Soon-Bok Hong(hong6601@hanmail.net)

### 요약

본 연구는 세무공무원들의 직무스트레스요인과 직무만족 그리고 심리적 웰빙 간의 관계를 실증적으로 분석하여 세무공무원의 직무스트레스요인의 효과적인 관리방안을 제시함을 연구목적으로 한다. 분석결과, 세무공무원들이 세무업무를 수행하는 과정에서 인식하게 되는 직무스트레스요인들은 직무만족도에 부정적인 영향을 미치며, 직무에 대한 만족도가 높을수록 심리적인 웰빙은 높아져 세무행정업무수행의 효율성을 높일 수 있고 납세자들의 세무서비스만족도를 높이는데 효과가 있음을 확인할 수 있었다. 따라서 직무스트레스를 감소하고 업무효율성을 증진하기 위해서는 행정지원요인과 대우관련요인, 업무관련요인의 개선과 세무공무원들의 역할과 중요성을 고려한 복지의 확충 그리고 사기증진을 위한 지방자치단체에서의 급여보충과 직무만족 향상을 위한 제도적인 보완이 요구된다고 하겠다.

■ 중심어 : | 직무스트레스 | 직무만족 | 심리적 웰빙 |

### Abstract

The purpose of this study is to analyze the relationship among the factors of tax officials' occupational stress, job satisfaction and psychological well-being. It also aims to provide the effective management ways of tax officials' job. The result of the study showed that the factors of their occupational stress in performing their duties had negative effects on their job satisfaction, the higher their job satisfaction degree was, the higher their psychological well-being was and it could improve the efficiency of the tax administration performance. It also had the positive effects to improve tax payers' satisfaction degree of taxation service. Therefore, the welfare expansion considering the tax officials' roles and importance, wage supplement from provincial governments and institutionalized supplement to improve their job satisfaction are needed for the increase of the efficiency of taxation service.

■ keyword : | Occupational Stress | Job Satisfaction | Psychological Well-being |

## 1. 서론

세무행정조직의 거대화과 복잡화로 인해 전문적이고

다양화된 과세행정서비스가 요구되고 있으며, 환경변화에 효율적으로 적응하기 위해서는 질적으로 보다 수준 높은 세무행정서비스를 제공할 필요성이 대두되어

접수번호 : #091222-001

접수일자 : 2009년 12월 22일

심사완료일 : 2010년 02월 11일

교신저자 : 홍순복, e-mail : hong6601@hanmail.net

지고 있다. 특히 인원감축을 통한 구조조정과 함께 연봉제 도입, 개방형 임용제, 다면평가, 성과상여금제, 인센티브제 확산 등 새로운 인사관리의 변화는 그동안 연공서열 위주의 안정적인 공직사회의 충격과 함께 구성원들에게 많은 불안감을 느끼게 하고 있다. 이러한 현상들은 공공조직에서 조직과 개인 간에 형성되어 있던 전통적 심리적 계약의 근거를 무너뜨리는 요인으로 작용하고, 열심히 일하고 충성하는 것에 대한 보상으로 장기간 직업에 대한 안정성을 제공한다는 전통적인 심리적 계약이 더 이상 타당성을 확보하기 어렵게 되어 공직과 직무에 대한 스트레스를 가져오기에 충분하다 [9][16]. 따라서 조직구성원들의 직무스트레스를 적절히 관리하지 않고 방치하게 된다면, 개인의 생활과 건강에도 악영향을 끼칠 뿐만 아니라 구성원들의 직무작업 동기를 저하시키고 직무만족 및 심리적 웰빙에 역기능으로 작용하여 조직의 효과성에도 심각한 영향을 미칠 수 있다[5]. 이는 공공조직의 생산성저하에 따른 세무행정의 경쟁력 약화를 야기함으로써 발전적 저해의 부정적인 현상이 야기될 수 있는 문제의 심각성이 존재한다. 따라서 효율적인 조직운영을 통해 직무에 대한 만족과 심리적 웰빙을 높이기 위해서는 조직구성원들이 지각하고 있는 직무스트레스 유발요인을 파악하여 직무로 인해 발생하는 스트레스의 역기능을 최소화함으로써 심리적 웰빙을 높일 수 있는 방안을 모색하여야 할 것이다.

지금까지의 연구는 세무공무원들의 업무수행에 관한 만족도 등 주로 공급자 중심의 연구가 이루어졌으며, 세무공무원들의 직무환경과 관련한 스트레스요인이 직무만족과 심리적 웰빙에 초점을 두는 연구는 없었다. 따라서 본 연구는 지방행정 세무공무원의 직무만족과 심리적 웰빙 구현을 위한 핵심적인 필요조건이라는 전제하에, 세무공무원들의 직무스트레스요인과 직무만족 그리고 심리적 웰빙 간의 관계를 분석하여 세무공무원의 직무스트레스요인의 효과적인 관리방안을 제시함을 연구목적으로 한다. 구체적으로, 본 연구는 직무스트레스 요인을 역할모호성, 역할과다, 역할갈등으로 구분하여 독립변수로 설정하며, 세무공무원들의 심리적 웰빙을 종속변수로 설정한다. 한편 직무에 대한 세무공무원

들의 만족을 매개변수로 설정한다.

## II. 이론적 배경 및 가설의 설정

### 1. 직무스트레스

세무공무원들은 납세자들에게 과세업무를 수행하는 과정에서 발생하는 업무지침전달의 혼란과 서비스 대상자의 지나친 요구, 관료조직의 경직성 등으로 직무스트레스를 경험하며, 이는 신체적·심리적으로 부정적인 영향을 미치게 되어 양질의 행정서비스를 수행하는데 어려움을 준다. 과세행정서비스의 효과적인 구현을 위해서는 세무공무원들에게 행정의 주체로서의 역할을 인정해주는 것은 물론, 직무만족을 높이기 위한 제반 조치들이 필요하다. 그러나 세무행정조직의 거대화과 업무의 복잡화로 인해 세무공무원들은 크고 작은 직무스트레스를 경험하고 있다. 직무스트레스를 경험하는 환경에서는 높은 성과를 기대하기 어렵다는 점을 고려할 때, 직무성과의 효과적인 구현을 위해서는 세무공무원들의 직무스트레스 요인의 파악이 필요하다 하겠다.

조직에서 직무를 담당하는 사람에게 스트레스를 야기하고 그 정도에 영향을 미치는 스트레스요인을 측정하기 위해서, 본 연구에서는 Schuler(1980)가 제시한 역할요인에 의해 분류된 역할모호, 역할과다, 역할갈등에 의해 스트레스요인을 측정하였다[9][12][16].

역할모호성은 직무를 수행할 때 필요한 정보가 충분히 제공되지 않아서 나타나는 역할수행의 불확실성[10]으로서 현대조직의 복잡성, 조직변화의 신속성, 직무내용 및 과업자체가 난해하거나 복잡할수록 잘 나타난다. 역할모호성은 직무불만족과 상관관계가 크고, 직무만족도와는 부(-)의 관계인 것으로 밝혀졌다[16]. 역할과다는 업무수행 중 새로운 특정과제를 부여받았을 때 능력에 비해 과중하다고 생각되어 질 때 발생한다. 시간이 충분치 못하여 업무를 끝마칠 수 없어 퇴근 후나 주말에도 업무를 처리해야 하는 양적과다와 직무나 성과표준이 너무 높아 성취하기에 능력이 부족함을 느낄 때 일어나는 스트레스의 요인이다. 역할갈등은 조직의 한 구성원에 대하여 두 가지 이상의 상반되는 역할기대가

존재할 경우 나타나는 현상으로서 어느 하나의 역할을 성공적으로 수행하고자 할 경우 여타의 다른 역할을 제대로 수행하지 못하게 되는 상태를 말한다[10]. 특히 직무요구가 구성원의 개인적 기준, 가치 및 직무요건 등과 불일치하거나 직무자체가 개인의 도덕, 가치관과 상반되는 행동을 요구하면 역할갈등이 일어난다[16]. 모순되는 역할기대로 인하여 역할갈등이 일어나면 내적 갈등이 고조되거나 직무와 관련된 긴장이 증가하므로 직무만족이 부(-)적인 관계로서 감소한다. 따라서 역할 갈등을 겪고 있는 사람일수록 직무와 관련된 긴장을 크게 느끼게 될 것이며, 직무에 대한 만족도가 낮아 자신의 전체직무에 대해 불안해 질 것이다.

## 2. 직무만족

직무만족은 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태로써[17]조직구성원의 직무스트레스와 직무만족과 관련된 연구로 Jackson(1983)은 직무스트레스와 직무만족이 부정적인 관계를 가지는데, 역할이 모호하거나 갈등이 심할수록 직무만족이 낮아진다고 하였다. Beehr(1976)의 연구에서는 개인의 역할 갈등이 높을수록 직무에 대한 전반적인 만족도는 낮아지는 경향을 보이면서 직무에 대한 불만족이 높아진다고 하였다. 또한 직무스트레스로 인한 역할갈등과 역할모호성이 구성원의 감정적인 긴장에 영향을 미치고 이로 인해 직무에 불만족하게 된다고 하였다[17]. 직무만족도가 조직행동론의 규범적 접근에서 중요한 역할을 차지하는 것은 조직구성원의 가치판단과 정신건강 및 육체적인 건강에 영향을 줄 뿐만 아니라 조직에도 많은 영향을 미치기 때문이다. 직무만족수준이 높은 사람은 자신의 직무환경에 매우 긍정적인 태도를 갖고 있으며 불만족한 사람일수록 직무환경에 대해 부정적인 태도를 갖게 된다. 직무스트레스와 직무만족간의 관계에 관한 연구들을 보면 스트레스가 높은 구성원들은 낮은 직무만족도를 초래한다는 견해를 제시하고 있다. 즉 직무스트레스는 전반적으로 직무만족과 부(-)의 관계에 있고, 직무만족에 직접적인 영향을 행사한다고 하였다.

## 3. 심리적 웰빙

심리적 웰빙은 학자에 따라 주관적 웰빙으로도 불리는 개념으로, 학자들에 의해서 일반인들이 행복이나 만족을 과학적으로 일컫는 학술용어이다. 행복에 대한 연구자들은 행복도를 평가하기 위해서는 객관적 기준에 의한 판단보다는 스스로 자신을 행복하다고 생각하는지 그리고 자신의 삶 속에서 행복한 정서를 느끼는지에 의해 판단되어야 한다는 입장을 선호하고 있다[6][13]. 심리적 웰빙은 한 개인이 느끼는 인생 전반 혹은 인생 전체에 대한 행복이나 만족정도를 의미하며[14], 심리적 웰빙을 삶에 대한 긍정적 정서와 전반적인 생활에 대한 주관적인 평가로 정의하였다[2]. 또한 삶의 질이 높다는 것은 단지 행복한 삶을 의미하는 것만이 아니라 사회의 구성원으로서 한 개인이 얼마나 잘 기능하고 있는가를 기준으로 삼아야 한다고 하였다[6]. 즉, 심리적 웰빙은 주관적이고 전반적인 심리적 웰빙을 말하는 것으로 이를 통해 세무공무원들의 정신건강과 삶에 대한 만족을 알 수 있다.

세무공무원들의 담당업무량은 근무시간에 비해 1.87배가량 높은 것으로 조사되었으며, 일선세무서의 경우는 세목이 다양하고 부과건수가 많아 이보다 더 많은 과중한 업무에 시달리는 것으로 조사되었다[1]. 이러한 과중한 업무는 세무공무원들에게 능력이상의 업무들을 요구하게 되고 스트레스를 유발시키는 요인이 된다. 이 스트레스의 결과는 개인의 건강을 해칠 뿐만 아니라 직무성과와 직무만족에 영향을 미침으로써 심리적 웰빙에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 세무공무원들의 심리적 웰빙은 세무공무원들이 과세업무활동에서 느끼게 되는 직무스트레스와 직무만족도와 관련지어 살펴볼 수 있다. 왜냐하면 직무스트레스는 정서적 피로와 압박감을 느끼게 하고, 직무수행에 있어서 부정적이고 냉소적인 태도를 취하게끔 하며, 자신에 대해 부정적으로 평가하게 하기 때문이다[7].

이상에서 살펴본 선행연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 직무스트레스 요인들이 직무만족과 심리적 웰빙에 어떤 영향을 미치는지를 분석하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

연구가설 : 세무공무원들이 지각하는 직무스트레스

는 직무만족과 심리적 웰빙에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

- 1-1 : 직무모호성은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2 : 역할과다는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3 : 역할갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-4 : 직무만족은 심리적 웰빙에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### III. 연구 설계

본 연구는 세무행정을 전담하는 세무서에서 근무하는 세무공무원들이 세무행정에서 겪는 스트레스 요인들과 스트레스수준을 실증적으로 분석하고 이를 토대로 직무만족과 심리적 웰빙에 어떤 영향을 미치는지를 알아보려고 한다. 이러한 연구는 세무공무원들이 보다 효율적으로 직무를 수행하기 위한 전략을 수립함에 있어 기초 자료를 제공할 것으로 기대된다. 본 연구의 선행변수와 그 결과와의 관계를 알아보기 위해 수집된 자료와 선행연구를 기초로 [그림 1]과 같은 연구모형을 제시하였다.

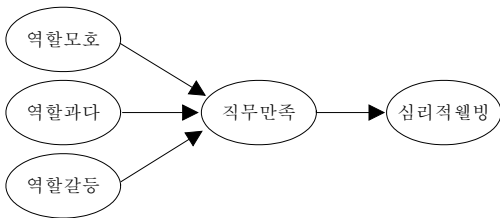


그림 1. 연구모형

#### 1. 연구대상

연구모형과 가설을 검증하기 위하여 2009년 7월 현재 부산시와 경남지역의 현업에 종사하는 세무공무원을 대상으로 실증분석을 수행하기 위한 설문조사를 304명을 대상으로 실시하였다. 이 중 불성실하게 응답

한 설문지 23부를 제외하고 281부의 자료가 본 연구에 사용되었다. 설문조사는 2009년 7월 8일-29일에 걸쳐 실시하였으며, 실증연구를 위한 모집단은 부산국세청과 부산지역 그리고 경남지역의 세무서에 근무하는 세무공무원들을 표본으로 할당 추출하였다. [표 1]은 연구 참여자의 인구 통계적 특성의 내용이다.

표 1. 인구통계적 특성

구 분		빈도수(비율)
	성별	남성 234 (83.3) 여성 47 (16.7)
	근무기간	5년 미만
10년 미만		88 (31.3)
15년 미만		103 (36.7)
20년 미만		36 (12.8)
20년 이상		27 (9.60)
세무 공무원 근무부서	법인세	95 (33.8)
	소득세	48 (17.1)
	부가가치세	67 (23.8)
	재산세	46 (16.3)
	기타	25 (8.89)
직급	9급	46(16.4)
	8급	84(29.9)
	7급	118(41.9)
	6급	33(11.7)
	6급 이상	

#### 2. 연구도구

본 연구에서는 설문지 방법에 의해 변수를 측정하였다. 설문지의 문항은 5점 리커트 합산척도를 사용하였으며, 각 문항의 응답 란에 최저1점에서 최고 5점까지 일정한 간격을 두고 점수를 부여하도록 하였다. 각 변수의 조작적 정의는, 직무스트레스를 측정하기 위해 사용된 측정도구는 Clark(1980)이 개발한 척도를 사용하였으며, 직무만족도는 Galloway(1982)가 개발한 문항을 분석에 활용하였다. 심리적 웰빙은 Carol(1989)이 사용한 척도에 의해 측정이 이루어졌다.

### IV. 분석결과 및 논의

#### 1. 측정모델의 분석결과

본 연구는 다 항목으로 측정된 척도의 타당도를 검증하기 위하여 LISREL8.70프로그램을 이용한 확인적 요인분석을 실시하였다. 모델검증을 위한 입력 자료로 상

관관계자료를 이용하였으며 전체 연구모형의 적합성은 먼저 측정모형의 수렴타당도(convergent validity)와 판별타당도(discriminant validity)를 검증한 뒤에 구조모형을 검증하였다. 5개 이론변수 사이의 관계를 검토하기 위해 전체 22개의 측정지표 -역할모호성(5개 항목), 역할과다(5개 항목), 역할갈등(4개 항목), 직무만족(4개 항목), 심리적 웰빙(4개 항목)-를 사용하였다. 전체 연구 단위들에 대한 측정모형을 분석한 결과는 [표 2]와

같다. 요인분석결과  $\chi^2(220) = 692.50$ , RMR = .049, GFI = .81, CFI = .97, NFI = .95로 모델적합도 기준을 양호하게 충족시키는 것으로 나타났다. 이를 통해 지표들이 동일한 구성개념을 측정하고 있다면 이들 간의 상관이나 관련성은 높아야 한다. 다른 개념들의 지표들 상관은 낮을수록 수렴타당도가 높다고 보며, 각 잠재요인에 대한 관찰변수의 모수 추정치를 측정하고 이 모수 추정치의 표준화된 검정통계

표 2. 측정모형의 분석결과

측정항목	표준화 적재치	t값	$\alpha$ 계수	구성 개념 신뢰도	AVE		
<b>직무스트레스</b>							
<b>역할모호성</b>							
1. 나는 업무수행을 위한 권한이 명확하지 않는 경우가 있다.	.79	14.64	.88	.92	.70		
2. 나는 처리해야할 업무가 명확하지 않은 경우가 있다.	.80	14.95					
3. 나는 업무수행을 위한 책임이 명확하지 않는 경우가 있다.	.88	17.59					
4. 나의 업무는 직무에 대한 기술서가 없다.	.90	18.29					
5. 나는 애매한 지시나 명령아래서 업무를 하는 경우가 있다.	.80	14.99					
<b>역할과다</b>							
1. 나는 상대적으로 많은 업무를 처리한다.	.81	15.44	.90	.93	.72		
2. 나는 가끔 한사함이 하기에는 너무 많은 일을 하고 있는 것 같다.	.87	17.27					
3. 나는 업무수행에 과중한 부담감을 느끼고 있다.	.89	18.00					
4. 나의 업무는 일처리가 매우 힘들게 요구된다.	.89	17.76					
5. 나의 업무는 일처리가 매우 빠르게 요구된다.	.77	14.12					
<b>역할갈등</b>							
1. 나는 상황변화에 따라 내용이 다른 업무를 수행한다.	.90	18.32	.93	.95	.81		
2. 나는 업무수행을 위해 규정이나 방침을 어겨야 하는 경우가 있다.	.92	19.09					
3. 나는 둘 이상의 상사나 동료로부터 상반된 업무상의 요청을 받을 때가 있다.	.95	20.05					
4. 내가 하고 있는 업무가 조직에서 불필요한 일이라고 생각한 적이 있다.	.92	19.05					
<b>직무만족</b>							
1. 나는 우리 조직의 근무에 자부심을 느낀다.	.80	15.01	.84	.88	.65		
2. 나는 나의 업무에 만족을 느낀다.	.85	16.23					
3. 나는 현 업무수행에 성취감을 느낀다.	.82	15.41					
4. 나는 나의 업무에 즐거움을 느낀다.	.74	13.39					
<b>심리적 웰빙</b>							
1. 살아온 내 인생을 돌이켜볼 때 나는 나의 현재의 결과에 만족한다.	.81	15.07	.79	.88	.64		
2. 나 자신에 대해 자부심과 자신감을 가지고 있다.	.83	15.60					
3. 나는 과거의 실수들이 현재의 일에 매우 잘 되었다고 생각한다.	.83	15.47					
4. 많은 면에서, 나는 내가 성취한 것에 대해 보람을 느낀다.	.74	13.13					
구성개념 간 상관관계 (Inter-Construct Correlations)							
척도	평균	표준편차	1	2	3	4	5
1. 역할모호성	3.17	.68	1.00				
2. 역할과다	2.98	.74	.66	1.00			
3. 역할갈등	2.82	.74	.58	.60	1.00		
4. 직무만족	3.11	.67	.74	.75	.59	1.00	
5. 심리적 웰빙	3.05	.71	.59	.62	.63	.80	1.00

모델적합도 :  $df=220$ ,  $\chi^2= 692.50$ , RMR = .049, GFI = .81, CFI = .97, NFI = .95

량이 통계적으로 유의미한 결과가 나타나면 수렴타당성이 있다고 할 수 있다. 검증결과 모든 항목의 모수추정치가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그리고 연구의 구성개념들에 대한 요인별 내적 일관성 검증을 위해 Cronbach  $\alpha$  값을 구하였는데 모든 척도에서 .79~.93으로 높은 신뢰성을 보여 주었다. 구성개념 신뢰성에서는 .88~.95의 높은 결과 값을 보여주고 있다. 척도분산에 대한 AVE측면에서는 모든 척도가 .64를 상회하는 만족스러운 결과를 보여 주고 있다. 이는 척도의 집중타당성 혹은 내적일관성이 존재한다고 볼 수 있으므로 AVE의 결과와 적재추정치의 통계적 유의성 그리고 구성개념 신뢰성 등을 감안할 때 본 연구에서 사용된 측정척도는 전체적으로 집중타당성을 지니고 있다고 볼 수 있다. 다음으로 구성 개념간의 상관관계를 통한 신뢰구간에 1을 포함하는지의 여부를 검토하는 방법을 통해 판별타당성을 검증하였다. 판별타당도 검증은 각각의 구성개념 간에는 측정결과에 있어서 상응하는 차이가 나타나야 한다는 것으로 상관관계 행렬( $\phi$  matrix)을 통해 95% 신뢰구간 [상관관계  $\pm(2 \times$ 표준오차)로 계산하여 그 값이 “1”을 포함하고 있지 않으면 판별타당도가 있다고 본다. 본 연구에서는 [표 2]에서 나타난 것처럼 상관계수에 대한 어떤 구간 추정치에서도 1을 포함하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 판별타당성 평가를 위한 기준에서 볼 때, 본 연구를 위한 측정척도는 판별타당성을 지니고 있다고 할 수 있다.

## 2. 제안모델의 평가 및 가설검증

본 연구에서는 제시된 가설모형을 검증하기 위하여 공변량 구조분석으로 구성개념들 간의 관계를 검증하는데 유용한 LISREL을 이용하였다. 연구모델의 적합도 지수를 추정한 결과는 [표 3]과 같다. 제시된 연구모형의 적합도 평가결과는 측정모델의 결과 값과 비슷한 수준으로 수용 가능한 수준이었다( $\chi^2(223)=713.66, RMR = .055, GFI = .80, CFI = .97, NFI = .95$ ). 본 연구에서 제안한 4개의 가설 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉, 역할모호성은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설1( $t=-5.44$ ),

역할과다는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설2( $t=-5.75$ ), 역할갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설3( $t=-2.65$ )이 채택되었다. 또한 직무만족도는 심리적 웰빙에 양(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설4( $t=11.72$ )이 채택되었다. 한편, 가설검증을 위한 직접효과 분석에 이어, 구조방정식모델을 활용하여 ①역할모호성→직무만족→심리적 웰빙, ②역할과다→직무만족→심리적 웰빙 ③역할갈등→직무만족→심리적 웰빙에 대한 간접효과를 검토하였다. [표 3]에서 나타나듯이 ①역할모호성→직무만족→심리적 웰빙( $t=-5.26$ ), ②역할과다→직무만족→심리적 웰빙( $t=-5.54$ ), ③역할갈등→직무만족→심리적 웰빙( $t=-2.63$ )이 .01수준에서 유의한 간접효과를 지니고 있음을 확인할 수 있었다. 특히  $R^2$ 에서 볼 때, 직무만족은 분산의 32%, 심리적 웰빙은 34%로 설명되고 있음을 알 수 있었다.

표 3. 제안모델에 대한 LISREL 추정결과

경로	직접효과		간접효과		비고
	계수값	t-값	계수값	t-값	
H1: 역할모호성 → 직무만족	-0.37	-5.44*			채택
H2: 역할과다 → 직무만족	-0.41	-5.75*			채택
H3: 역할갈등 → 직무만족	-0.16	-2.65*			채택
H4: 직무만족 → 심리적 웰빙	0.81	11.72*			채택
역할모호성 → 직무만족→ 심리적 웰빙			-0.31	-5.26*	
역할과다 → 직무만족→ 심리적 웰빙			-0.33	-5.54*	
역할갈등 → 직무만족→ 심리적 웰빙			-0.13	-2.63*	
$R^2$ (직무만족) .32					
$R^2$ (심리적 웰빙) .34					
모델적합도 : $df=223, \chi^2=713.66, RMR = .055, GFI = .80,$ $CFI = .97, NFI = .95$					

\* $p < .01$

## VI. 결 론

본 연구는 세무공무원들이 직무 수행과정에서 인지하는 직무스트레스요인인 역할모호성과 역할과다 그리

고 역할갈등이 직무만족과 심리적 웰빙에 미치는 관계를 실증적으로 검증하였다. 연구결과, 전체적으로 제안 모델은 수용 가능한 자료 적합도를 보여 주었으며, 제시한 4개의 가설 모두가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이는 직무스트레스에 의해 심리적으로 소진되는 사람은 우선 정서적으로 피로하게 되고 그 결과 낮은 성취감으로 인하여 직무만족도가 낮아지고 [15]정서적으로나 직업적으로 부정적인 결과를 가져오게 된다는 것으로서, 구체적인 분석결과에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 역할모호성은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할모호성이란 직무를 수행할 때 필요한 정보가 충분히 제공되지 않아서 나타나는 역할수행의 불확실성을 말하는 것으로 이러한 분석결과는 직무불만족과 상관관계가 크고, 직무만족도와는 부(-)적인 관계라고 밝힌 Shuler(1980)와 Katz & Kahn(1978)의 연구결과와 유사한 것으로 나타났다. 둘째, 역할과다는 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 업무수행에 있어 역할과다는 책임감과 자기효능감에 영향을 미치지 않을 뿐만 아니라 고객지향성을 높이는 데도 부정적인 영향을 미치는 것을 의미한다. 셋째, 역할갈등도 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 모순되는 역할기대로 인하여 역할갈등이 발생하면 역할수행자는 내적갈등이 고조되거나 직무와 관련된 긴장이 증가하므로 직무만족이 감소되는 것이다. 이러한 역할갈등은 직무만족과 부(-)적인 관계로 나타나며, 역할갈등을 겪고 있는 사람일수록 직무와 관련된 긴장을 보다 크게 느끼게 될 것이며, 직무에 대한 만족도가 낮아 결국 자신의 전체 직무나 공직에 대해 불안해 질 것임을 알 수 있다. 넷째, 직무만족은 심리적 웰빙 간의 관계는 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 세무공무원들의 직무만족도가 높을수록 심리적 웰빙도 높다는 것으로 자신의 직무에 사명감과 책임감을 느끼고 행복감을 느끼면서 일할 수 있는 터전을 이룰 수 있도록 노력해야 할 것이다. 그러기 위해서는 심리적으로 편안하고 좋은 인간관계를 맺으면서 통솔능력이 발휘될 수 있도록 업무분위기를 만들어 주어야 할 것이다.

본 연구는 세무공무원들이 세무업무를 수행하는 과정에서 인식하게 되는 직무스트레스요인들은 직무만족도에 부정적인 영향을 미치며, 직무에 대한 만족도가 높을수록 심리적인 웰빙은 높아져 세무행정업무수행의 효율성을 높일 수 있고 납세자들의 세무서비스만족도를 높이는 데 효과가 있음을 확인할 수 있었다. 따라서 세무공무원들의 직무스트레스를 감소하고 직무만족의 증대 및 심리적 웰빙의 증진을 위해서는 행정지원요인과 대우관련요인, 업무관련요인의 개선과 세무공무원들의 역할과 중요성을 고려한 복지의 확충과 사기증진을 위한 지방자치단체에서의 급여보충과 직무만족 향상을 위한 제도적인 보완이 요구된다고 하겠다.

본 연구의 제한점으로는 부산지역과 경남지역의 세무공무원들만을 대상으로 연구를 실행했기 때문에 분석결과의 해석과 일반화하는데 어려움이 있고, 세무공무원들의 심리적 웰빙에 관련한 변인으로 직무스트레스와 직무만족도만을 선정하여 연구를 진행했지만 심리적·정서적인 변인과 같은 다양한 변인을 통해 세무공무원들의 심리적 웰빙에 영향을 미치는 요인을 설명해 볼 필요가 있다고 하겠다. 그리고 자기보고식 설문지에 의하여 몇 가지의 항목으로 제한한 설문지를 이용하여 자료가 수집되었다는 점에서 동일방법 편이의 문제를 안고 있다 하겠다. 따라서 다양한 자료를 이용하여 외적타당성을 높일 수 있는 연구가 추가적으로 진행되어야 할 것으로 판단된다.

#### 참 고 문 헌

- [1] 국세청, *국세청20년사*, 다산출판사, 2000.
- [2] 김경순, “대학생의 심리적 안녕감 증진을 위한 프로그램 개발과 적용”, 경성대학교 대학원 박사학위논문, 2006.
- [3] 박기관, “직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구”, 지방행정연구, 제22권, pp.171-202, 2008.
- [4] 양명환, “신체활동과 심리적 행복감: 인지적정서상태측정치 개발”, 한국스포츠심리학회지, 제9권,

- 제2호, pp.298-304, 1998.
- [5] 옥원호, 김석용, “지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구”, 한국행정학회, 제35권, 제4호, pp.355-373, 2001.
- [6] C. D. Ryff, “Happiness is everything or is it? Exploration on the meaning of psychological well-being,” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.57, pp.1069-1081, 1989.
- [7] C. Maslach and E. Jackson, *Maslach Burnout Inventory(res. ed)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press, 1981.
- [8] D. Galloway, F. Panckhurst, and Boswell, *Teachers and Stress*, ED. 231, 1982.
- [9] D. Hellriegel, J. W. Slocumm, and R. W. Woodman, *Organizational Behaviors*, St. Paul: West Publishing Co, 1986.
- [10] D. Katz and R. L. Kahn, *The Social Psychology of Organizations*, N.Y. John Wiley & Sons, 1978.
- [11] D. R. Carol, “Happiness is every thing, or is it? Exploration on the meaning of Psychological well-being,” *Journal of Psychology and social psychology*, Vol.55, pp.1069-1081, 1989.
- [12] E. H. Clark, *An Analysis of Occupational Stress Factors as Perceived by Public School Teachers*, Unpublished Doctoral Dissertation, Auburn University, 1980.
- [13] E. Diener, “Assessing Subjective well-being: Progress and opportunities,” *Social Indicators Research*, Vol.31, pp.103-157, 1984.
- [14] F. M. Andrews and J. P. Robinson, *Measures of subjective well-being*, In J. P. Robinson, P. R. Shaver, & L. S. Wrightsman(Eds), *Measures of Personality and Social Psychological Attitudes*, 19991.
- [15] H. Sari, “An analysis of burnout and job satisfaction among Turkish special school head teachers and teachers, and the factors effecting their burnout and job satisfaction,” *Educational Studies*, Vol.30, pp.291-306, 2004.
- [16] R. S. Schuler, “Definition and conceptualization of stress in organizations,” *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.25, pp.184-215, 1980.
- [17] S. E. Jackson, “Participation in Decision Making as a Safety for Reducing Job Related Strain,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.12, pp.3-19, 1983.
- [18] T. A. Beehr, “Perceived Situational Moderators of the Relationship Between Subjective Role Ambiguity and Role Strain,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.61, pp.35-40, 1976.

#### 저 자 소 개

홍 순 복(Soon-Bok Hong)

정회원



- 1995년 8월 : 동아대학교 회계학과(경영학박사)
- 1997년 7월 ~ 1998년 8월 : University of Illinois(미국) 교 환교수
- 현재 : 동명대학교 경영학과 교수

<관심분야> : 세무정보시스템, 회계정보, e-Biz