

구조방정식모델을 이용한 직무만족도 평가모형 개발

전영호[†]

* 홍익대학교 산업공학과

Development of Job Satisfaction Measurement Model Using Structural Equation Model

Young Ho Chun[†]

* Department of Industrial Engineering, Hong Ik University

Key Words : Job Satisfaction, Structural Equation Model, Stress-Strength Model

Abstract

The purpose of this study is to analyze various factors comprising a job satisfaction; determine possible factors that affects job satisfaction. Job satisfaction model is designed to evaluate major factors, such as job stress and strength, and to assess relationship between these factors. Partial least squares algorithm is used to develop a job satisfaction measurement model. To evaluate validity of developed model, survey data of health insurance review and assessment service is to applied.

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 불만족을 느끼는 사람은 가정생활이나 여가활동, 심지어는 일상생활 자체까지 불만감을 느낀다(Beehr & Newman, 1978). 또한 직무스트레스는 조직에 피해를 끼치며 개인에게도 우울감, 불안, 짜증을 경험하고 신체적 질환을 일으키게 하거나 심한 경우 죽음에 이르게까지 할 수 있다(Quick & Quick, 1984).

대부분의 선행연구에서는 직무스트레스와 직무만족도 간의 인과관계를 연구하였으며 직무스트레스를 완화하기 위한 대처자원 유형에 대한 연구는 상대적으로 미미한 실정이다. 특히, 개인의 대처 능력이라 할 수 있는 스트랭스와 직무만족도 간의 연구는 전무한 실정이

며, 스트레스를 대처하는 개인의 기질적인 특성은 선행 연구에서는 제외되었다.

따라서 본 연구에서는 직무스트레스와 대처 자원 유형을 주기적이고 종합적으로 파악함으로써 스트레스를 최소화하고 직무만족도를 제고하는 방안을 마련하고자 하였다. 개인의 기질적 특성을 포함하여 스트레스 및 스트랭스와 직무만족도 간의 영향관계를 이해하고 이를 해소할 수 있는 방안을 탐색함으로써 장기적으로 효율적인 인적자원 관리 체계를 확립하여 내부고객 만족도를 높일 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 연구 변인들 간의 관계

2.1.1 스트레스

조직차원, 개인차원 모두에서 직무스트레스의 부작용을 예방하고 관리하기 위해서 직무스트레스를 유발하는 조직 내 문제와 개인의 정신적, 신체적인 건강의 손상이 중요한 연구 주제로 대두되었다(Hatfield, 1990;

[†] 교신저자 chunyh@hongik.ac.kr

※ 이 논문은 2010학년도 홍익대학교 학술연구진흥비에 의하여 지원되었음.

Frone & McFarlin, 1989). 직무스트레스는 개인적 특성과 직무환경의 상호작용에 의해서 달라지며, 개인이 경험하는 직무스트레스는 스트레스 요인, 개인의 주관적인 지각, 스트레스에 대한 개인적 대처기술 및 지지환경을 포함하는 포괄적이고 역동적인 개념이다. 따라서 한 개인이 경험하는 직무스트레스를 보다 정확하게 이해하기 위해서는 지각된 스트레스(perceived stress)와 경험된 긴장(experienced strain), 대처기술(coping skill)을 구별하고, 그들을 다시 종합적으로 설명할 수 있는 통합 모형이 필요하다(이동수 외, 1999).

Osipow와 Spokane(1992)은 인간과 환경 사이의 적합 여부에 의해 생기는 긴장(strain)수준을 기초로 하여 지각된 스트레스, 경험된 긴장, 대처기술로 구분한 직무스트레스 모형을 만들어 이론적으로 타당한 틀을 제시하였다.

직무스트레스 요인은 대인관계, 의사소통이나 직무관련 등의 다양한 연구결과가 있으나, 본 연구에서는 직무스트레스를 4가지 영역으로 구분하여 직무긴장, 심리적 긴장, 대인관계 긴장, 신체적 긴장을 측정하고자 하였다. 이를 위해 이동수 등(1999)이 Osipow & Spokane 모형에 근거하여 개발한 K-OSI를 사용하였다.

2.1.2 스트랭스

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

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

둘째, 기능적인 자기관리 행동은 적극적인 행동적 대처전략으로서 스트레스를 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 도움으로 스트레스를 경감하고 부정적 효과를 감소시키는 완충 역할을 한다(Ganellen, 1984).

넷째, 합리적인 인지적 대처는 시간과 노력의 효율적인 관리를 통한 스트레스 감소 능력에 초점을 맞춘다. Ellis(1993)는 부정적인 감정이나 행동을 가져오는 역기능적 사고에 관심을 두고 개인이 효과적으로 스트레스에 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 하였다.

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

따라서 본 연구에서 직무만족이란 자기를 둘러싸고 있는 직무적, 경제적 그리고 인간관계적 요인에 대하여 나타내는 한 개인의 총체적인 태도라고 정의하였다.

2.1.4 스트레스에 대한 자극-반응모형

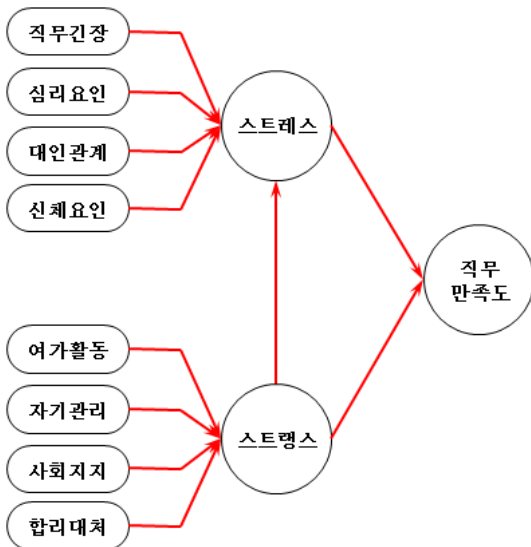
스트레스에 대한 자극-반응 모형으로는 미시간 대학의 인간-환경 적합(Person-Environment Fit) 모형과 NOISH의 직무스트레스 모형 등이 있다.

인간-환경 적합 모형은 스트레스는 인간이나 환경으로부터 독립적으로 발생하는 것이 아니라, 그들의 부적합이나 서로에 대한 일치 즉, 인간과 환경간의 적합(요구-공급 적합, 능력-요구 적합, 객관적-주관적 적합) 등에 의해 발생된다고 하였다. 인간-환경 적합 모형의 장점은 이해하기 쉽고, 직무스트레스 모델에서 간과하기 쉬운 개인의 욕구 및 가치를 함께 고려할 수 있으며, 긴장에 대해 보다 더 많은 설명을 가능하게 하지만 인간-환경 적합의 특성과 원인, 결과에 관하여 문제점을 내포하고 있다(이보라 외, 2006).

NOISH(National Institute for Occupational Safety and Health)의 직무스트레스 모형은 직무스트레스를 스트레스 요인과 근로자 개인 간의 상호작용하는 조건과 그로 인한 급성 심리적 파괴 혹은 행동적 반응이 일어나는 상황으로 정의하고, 이런 급성 반응들이 지속되면 결국 다양한 질병을 유발한다고 보았다. 직무스트레스와 급성 반응 간의 인과관계 연구에서 개인적 요인 외에 직장 외 요인, 완충요인 등의 중재요인이 영향을 미치는 것으로 보고되었다(이준영 외, 2004).

2.2 연구모형

본 연구에서는 선행 연구의 결과들을 토대로 개념적 연구모형을 설정하였다. 연구모형에서 개인의 대처능력인 스트랭스는 스트레스에 부(-)의 영향을 미치며, 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라 가정하고 경로를 설정하였다. 스트레스는 직무만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라 가정하고 경로를 설정하였다. 즉, 스트레스가 낮고 스트랭스가 높을수록 직무만족도는 높을 것이라는 가설을 설정하였다. 또한 스트레스의 하위 구성 요인으로는 직무긴장, 심리요인, 대인관계 및 신체요인으로 선정하였으며 스트랭스의 하위 구성 요인으로는 여가활동, 자기관리, 사회적 지지 및 합리적 대처로 선정하였다. 구체적인 개념적 연구모형은 <그림1>과 같다.



<그림 1> 개념적 연구모형

3. 연구방법

3.1 연구대상

본 연구에서는 구축한 연구모형의 타당성을 입증하기 위하여 건강보험 심사업무를 다루는 공공기관 임직원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 건강보험 심사업무는 국민이 공정하고 적절한 의료서비스를 받을 수 있도록 보장해주고 부적절한 진료비 발생을 방지하기 위한 활동을 수행하기 때문에 상대적으로 많은 스트레스를 받고 있는 집단으로 볼 수 있다.

설문조사는 본원 및 전국 8개 지원에서 근무하는 임직원 총 289명의 자료를 수집하였으며, 수집된 자료의 인구통계학적 현황은 <표1>과 같다.

<표 1> 설문 대상자의 인구 통계적 현황

	조사표본	인원(명)	퍼센트(%)
성별	남자	81	28.0
	여자	208	72.0
	30세 미만	11	3.8
	30~35세 미만	72	24.9
	35~40세 미만	70	24.2
	40~45세 미만	58	20.1
연령	45~50세 미만	47	16.3
	50세 이상	31	10.7
	임원	4	1.4
	1급	14	4.8
	2급	51	17.6
	3급	138	47.8
직급	4급	72	24.9
	5급	2	0.7
	주임보연구원	5	1.7
	교환원	3	1.0
	관리직	14	4.8
	행정직	68	23.5
직무	심사직	167	57.8
	전산직	32	11.1
	기능직	5	1.7
	기타	3	1.0
	3년 미만	29	10.0
	3~5년 미만	28	9.7
근속연수	5~10년 미만	76	26.3
	10~15년 미만	24	8.3
	15~20년 미만	73	25.3
	20년 이상	59	20.4
	본원	179	63.0
	서울지원	32	11.3
근무장소	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 선행연구 결과를 토대로 스트레스, 스트랭스 및 직무만족도를 포함하고 있다. 스트레스와 스트랭스는 Osipow & Spokane(1992)의 이론에 기초하였으며, 직무만족도는 Hackman & Oldham(1974)의 검사도구를 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 개념으로써 측정결과가 어느 정도 일관성 있게 측정되었는가 또는 측정 결과에 대한 오차가 존재하는가를 의미하게 된다(Hier외, 2006). 동일한 개념에 대하여 여러 개의 복수문항으로 측정을 하는 경우 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	문항수	α	전체 α
스트레스	직무긴장	10	0.70	0.83
	심리요인	10	0.85	
	대인관계	10	0.63	
	신체요인	10	0.82	
스트랭스	여가활동	10	0.71	0.77
	자기관리	10	0.70	
	사회지지	10	0.82	
	합리적대처	10	0.78	
	직무만족도	5	0.76	0.76

<표 2>에서와 같이 하위요인에 대한 신뢰도계수는 대인관계 요인이 0.63으로 가장 낮게 나타났으며 다음으로 감정몰입(0.64), 근속몰입(0.69) 순으로 나타났다. 또한 상위요인이라 할 수 있는 스트레스, 스트랭스 및 직무만족도의 신뢰도계수는 모두 0.7 이상으로 나타났다. 일반적으로 신뢰도계수의 값이 0.6 이상이면 유효하게 사용할 수 있기 때문에 본 연구의 검증을 위해 사용된 측정도구는 양호하다고 판단하였다.

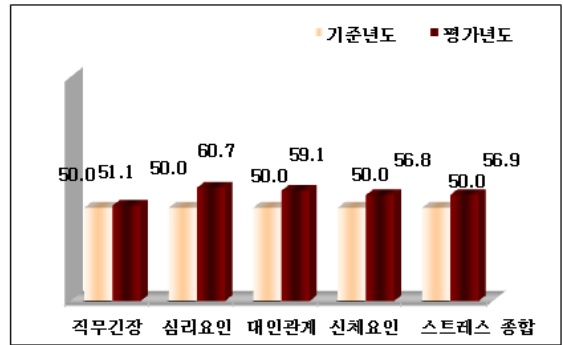
4. 연구의 결과 및 해석

4.1 기본현황 분석

4.1.1 전체 스트레스-스트랭스 분석

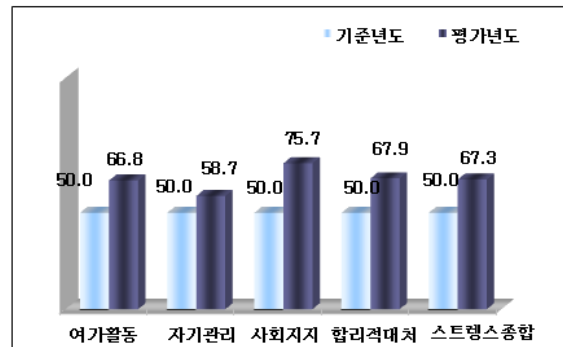
설문 대상자에 대한 스트레스 정도와 개인의 대처능력인 스트랭스 크기를 파악하였다.

설문 대상자의 스트레스를 우리나라 평균 수준과 비교한 결과 전체적으로 설문 대상자의 스트레스가 높게 나타났다. 특히, 스트레스의 하위요인인 심리요인과 대인관계에서 상대적으로 높게 나타나기 때문에 이에 대한 원인 분석 및 해결방안이 필요할 것으로 보인다<그림 2>.



<그림 2> 스트레스지수 비교결과

스트랭스 또한 전체적으로 우리나라의 평균 보다 설문 대상자가 높게 나타났다<그림 3>.



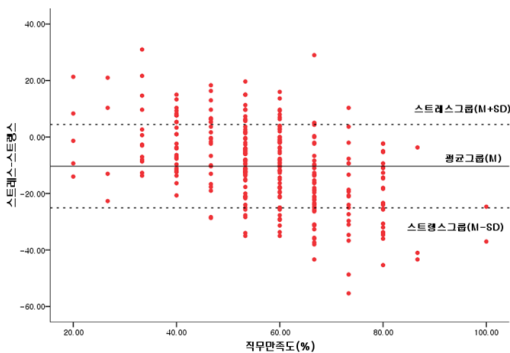
<그림 3> 스트랭스 지수 비교결과

특히 스트랭스의 하위 요인인 사회적 지지가 가장 높게 나타났으며 다음으로 합리적 대처, 여가활동 순으로 나타났다. 사회적 지지가 가장 높게 나타난 이유는 직

업의 안정성을 선호하는 우리나라 문화 때문이라 판단된다.

4.1.2 스트레스-스트랩스 균형분석

직무만족도에 영향을 미치는 스트레스와 스트랩스의 차이에 따라 집단을 구분하고 직무만족도와의 관계를 평가하였다. 스트레스 그룹은 스트레스에 비해 이를 해소하기 위한 스트랩스가 부족한 그룹으로, 이 상태가 지속될 경우 만성 스트레스로 인한 질병으로 확산될 가능성이 있다. 또한 과도한 스트랩스 그룹의 경우 상황에 따라서는 방어적이고 타인에 대해서는 보수적이며 자신에 대해서는 무기력해질 수 있다. 균형분석결과 평균그룹은 188명(65.1%)으로 나타났고 스트레스 그룹은 52명(18.0%)이며 스트랩스 그룹은 49명(17.0%)으로 나타났다<그림4>. 전반적으로 스트레스 그룹이 스트랩스 그룹보다 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다.



<그림 4> 스트레스-스트랩스 균형분석

따라서 스트레스 그룹은 스트레스를 줄이거나 스트랩스를 강화하여 직무만족도를 제고할 수 있을 것이라 판단된다.

4.2 연구모형의 적합도 평가

본 연구는 스트레스와 스트랩스가 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위한 목적으로 실시되었다. 이를 위해 스트레스, 스트랩스 및 직무만족 간의 관계를 공분산 구조분석을 이용하였다. 또한 스트레스의 하위요인(직무긴장, 심리요인, 대인관계, 신체요인)과 스트랩스의 하위요인(여가활동, 자기관리, 사회적지지, 합리대처)을 포함하였다.

모수추정방법으로는 측정변수들의 정규분포를 가정하는 최우 추정법(Maximum Likelihood Estimation)을

이용하였다. 모형의 적합성 평가는 일반적으로 검토하는 적합도지표인 카이스퀘어, GFI(기초부합지수), NFI(비표준부합지수), CFI(비교부합지수), RMSEA(개략요차평균제곱의 제곱근) 등을 이용하였다. 연구모형의 적합도 분석결과를 요약하면 <표 3>과 같다.

<표 3> 연구모형의 적합도지수

Model Chi-Square=133.699, df=41, p=0.001
Goodness of Fit Index(GFI)=0.923
Normed Fit Index (NFI)=0.865
Comparative Fit Index(CFI)=0.901
Root Mean Square Error of Appr.(RMSEA)=0.089

<표 3>에서와 같이 카이제곱(x2) 통계량은 133.699 (자유도=41)로 유의확률이 0.001로 나타나 연구모형은 모집단 자료에 적합하다고 해석하기 어려우나 x2/d.f.의 값이 133.699/41=3.261로서 비교적 좋은 모형임을 알 수 있다. 이에 대한 근거로 Kline(2005)은 x2/d.f.의 값이 2 또는 3이하인 경우 매우 좋은 모형이라고 제시하였다. 또한 RMSEA는 0.089로 추천수준(<0.05) 보다 조금 크게 나타났으며, NFI는 0.865로 추천수준(>0.9)보다 조금 낮게 나타났다. 그러나 GFI는 0.923이며, CFI는 0.901로 높게 나타나 추천수준의 조건을 충족시켰다. 이와 같이 적합도 분석결과를 종합해 볼 때, 본 연구에서 설정한 연구모델의 적합도는 양호한 것으로 판단하였다.

연구모형에 대한 회귀계수 및 검정통계량을 제시하면 <표 4>와 같다. 측정모형에서 스트레스에 영향을 미치는 요인으로는 신체요인, 대인관계, 심리요인 및 직무긴장으로 나타났으며, 스트랩스에 영향을 미치는 요인으로는 합리적대처, 사회적지지 및 자기관리로 나타났다 (p<0.01). 구조모형에서 스트랩스가 스트레스에 부의 영향을 미치며, 스트레스는 직무만족도에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<0.01). 그러나 스트랩스와 직무만족도와의 관계에서는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

스트레스에 영향을 미치는 요인으로는 심리요인의 표준화 회귀계수가 0.841로 가장 높게 나타났으며 다음으로 신체요인(0.765), 직무긴장(0.646), 대인관계(0.506) 순으로 나타났다. 스트랩스에 가장 많은 영향을 미치는 요인으로는 합리적 대처(0.716)로 나타났으며 다음으로 사회적 지지, 자기관리, 여가활동 순으로 나타났다. 이들 표준화 회귀계수를 정리한 결과는 <표

5>와 같다.

<표 4> 연구모형의 비표준화 회귀계수

경로	회귀계수	표준오차	C.R.
스트랭스 -> 스트레스	-1.06	0.17	-6.25**
스트레스 -> 직무만족	-0.132	0.038	-3.501**
스트랭스 -> 직무만족	0.071	0.056	1.268
신체요인 -> 스트레스	1		
대인관계 -> 스트레스	0.458	0.057	8.086**
심리요인 -> 스트레스	1.137	0.086	13.161**
직무긴장 -> 스트레스	0.673	0.065	10.414**
합리대처 -> 스트랭스	1		
사회지지 -> 스트랭스	0.684	0.121	5.673**
자기관리 -> 스트랭스	0.657	0.128	5.135**
여가활동 -> 스트랭스	-0.001	0.08	-0.011*

* : p < 0.05, ** : p < 0.01

<표 5> 연구모형의 표준화 회귀계수

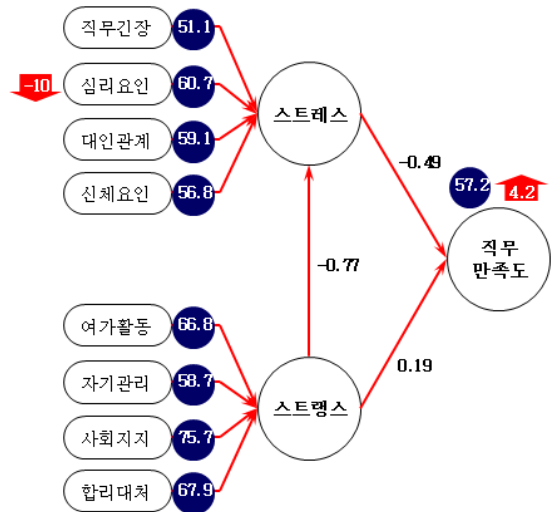
경로	회귀계수
스트랭스 -> 스트레스	-.767
스트레스 -> 직무만족	-.489
스트랭스 -> 직무만족	.192
신체요인 -> 스트레스	.765
대인관계 -> 스트레스	.506
심리요인 -> 스트레스	.841
직무긴장 -> 스트레스	.646
합리대처 -> 스트랭스	.716
사회지지 -> 스트랭스	.435
자기관리 -> 스트랭스	.386
여가활동 -> 스트랭스	-.001

4.3 연구모형의 해석

경로별 결과를 토대로 이론변수들 간의 관계를 보면 <그림 5>와 같이 대상자의 스트레스가 직무만족에는 유의적인 부(-)의 영향력이 검증되었고, 스트랭스는 스트레스에 부(-)의 영향력을 보임이 확인되었다 (p<0.01). 그러나 스트랭스와 직무만족도와 의 관계는 정(+)의 영향력을 보이고 있으나 통계적으로 유의하지

는 않았다.

따라서 직무만족도를 제고하기 위해서는 스트레스를 낮추어야하고 스트랭스를 높여 주어야 하는데, 스트랭스를 높이는 것은 스트레스를 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 스트레스를 프로그램을 통해 10 수준 낮춘다면 직무만족도를 4.2포인트 상승시킬 수 있다고 볼 수 있다.



<그림 5> 연구모형 분석결과

스트레스에 영향을 미치는 하위요인으로는 심리요인의 표준화 계수가 0.841로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 신체요인(0.765), 직무긴장(0.646), 대인관계(0.506) 순으로 나타났다. 따라서 스트레스의 주요 원인인 심리적 긴장을 완화하기 위해 심리적 안정을 목적으로 하는 프로그램 적용 등의 노력이 필요할 것이다. 또한 신체요인이나 직무긴장, 대인관계 긴장 등의 기질적인 요인에 의한 스트레스를 줄이기 위해서는 개인특성에 따른 업무배치, 업무순환 등의 배려가 필요할 것이라 판단된다.

스트랭스에 영향을 미치는 하위요인으로는 합리적 대처의 표준화 계수가 0.716으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 사회지지(0.435), 자기관리(0.386), 여가활동(-0.001) 순으로 나타났다. 따라서 스트랭스를 강화하기 위해서는 개인이 효과적으로 스트레스에 대처하도록 돕기 위한 논박, 대안적 사고, 합리적 사고 등을 통한 인지치료 프로그램의 적용이 필요할 것이라 판단된다.

5. 결론 및 제언

본 연구에서는 건강보험 심사를 하는 공공기관임직원들이 받는 직무상 스트레스와 개개인의 스트랩스가 직무만족에 미치는 영향력관계를 분석하기 위해 선행 연구 결과에 기초하여 모형을 설계하고 연구를 진행하였다. 연구모형을 검증하기 위해 실제로 임직원 289명으로부터 설문자료를 수집하고, 측정도구의 신뢰성을 검증하기 위해 기초통계량과 Cronbach's α 를 확인하였다.

설정한 연구모형 검증을 위해 스트레스와 스트랩스 그리고 직무만족 등의 측정항목에 대한 공분산구조를 이용하여 분석을 수행하였다. 그 결과 본 연구에 사용한 연구모형의 적합도는 비교적 우수한 것으로 나타났다. 지금까지 분석한 결과를 토대로 결론을 내리면 다음과 같다.

첫째, 본 연구결과를 통해 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치고 개인의 스트랩스는 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다는 점을 확인 할 수 있었는데, 특히 스트레스의 하위요인인 심리요인이 가장 큰 영향을 미치고 있음을 확인하였다.

둘째, 스트랩스와 스트레스 간의 관계에서 스트랩스는 스트레스에 부(-)의 영향력을 행사하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 스트레스를 낮추기 위해서는 개개인의 스트랩스를 높이기 위한 노력이 필요할 것이라 판단된다.

본 연구를 통해 내려진 결과들을 토대로 직무만족도 제고를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 스트레스와 스트랩스의 균형을 유지하여야 한다. 설문대상자의 스트레스-스트랩스 분석결과 응답자의 65.1%가 평균그룹에 속해 타 기관의 평균보다 상대적으로 양호한 수준이라 할 수 있었지만 과도한 스트레스 그룹(18.0%)과 스트랩스 그룹(17.0%)에 대해서는 만성스트레스로 인한 질병이나 무기력감과 같은 정신적 문제 발생 가능성이 있어 이에 대한 적절한 조치가 필요할 것으로 보인다.

둘째, 직무만족도 제고를 위해서는 직무만족에 영향을 미치는 원인인 스트레스의 하위요인, 즉 심리요인, 신체요인, 직무긴장, 대인관계 등의 스트레스에 대한 원인분석과 해소방안 및 프로그램 등을 적용할 필요가 있을 것이다. 즉, 현재의 상황을 명확히 진단하여 근본원인을 파악하고 그에 적합한 프로그램을 선정하고 운영해야 할 것이다. 또한 실행에 따른 효과분석과 피드백

을 통해 추후계획을 수립하는 일련의 프로세스 등이 큰 도움이 될 것이다.

참고문헌

- [1] 배병렬(2006), 「LISREL 구조방정식 모델-이해, 활용 및 프로그래밍」, 서울, 청람.
- [2] 옥창흠(2009), “교사의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향”, 「한국교육학회」, 26권, 2호, pp. 175-200.
- [3] 이동수 외(1999), “직무스트레스 평가를 위한 측정도구 개발 및 표준화 연구(1)”, 「신경제신약학회」, 39권, 5호, pp. 1026-1037.
- [4] 이동수 외(1999), “직무스트레스 평가를 위한 측정도구 개발 및 표준화 연구(2)”, 「신경제신약학회」, 39권, 6호, pp. 1335-1350.
- [5] 이보라 외(2006), “개인-환경 부합 유형에 따른 직무만족 영향력 차이 연구”, 「한국심리학회지」, 19권, 3호, pp. 285-300.
- [6] 이준영 외(2004), “NOISH 직무스트레스 모형을 적용한 임상간호사의 직무스트레스 원인과 직무만족도 분석”, 「산업간호학회지」, 13권, 1호, pp. 30-39
- [7] 전운천(2008), “건강보험심사평가원의 역할”, 「대한산부인과학회지」, 39권, pp. 61-68.
- [8] Allen, N.J. & Meyer, J. P.(1990), “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization”, *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, No. 1, pp. 1-18.
- [9] 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, pp. 669-670.
- [10] Becker, H.S.(1960), “Notes on the Concept of Commitment”, *American Journal of Sociology*, Vol. 66, pp. 32.
- [11] 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*, Vol. 60, No. 1, pp. 713-719.
- [12] Eliot, R.S.(1983), “Selective Cardiovascular Effects of Stress and Cigarette Smoking”, *Journal of Human Stress Research and Management*, Vol. 9, pp. 13-29.
- [13] Ellis, A.(1993). *Rational-Emotive Imagery: RET Version*.
- [14] 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*, Vol. 74, No. 6, pp. 876-883.
- [15] Ganellen, R. J., & Blaney, P. H.(1984), “Hardness and Social Support as Moderators of the Effects Life Stress”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 47, pp. 156-163.
- [16] George, Jennifer M, Jones, Gareth R.(1996), *Understanding and managing Organizational behavior*, Reading, Mass.: Addison-Wesley Pub.
- [17] Hackman, J. R., & Oldham, G. R.(1975), “Development of the Job Diagnostic Survey”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60, pp. 159-170.
- [18] Hair, J. F., R. E. Anderson, R. L. Tatham & W. C. Black,(2006), *Multivariate Data Analysis with Reading 5th ed.*, Prentice-Hall.
- [19] Hatfield, M. O.(1990), “Stress and the American Worker”, *American Psychologist*, Vol. 45, No. 10, pp. 1162-1164.
- [20] Hillier, S.(1981), *Stresses, Stains and Smoking*. Nursing Mirror.
- [21] Holland, J.L.(1985), *Making vocation choices:A theory of vocational Personal- ities and work environment*. Englewood Cliffs, CA: Prentice-Hall
- [22] Kline, R. B.(2005), *Principles and Practice of Structural Equation Modeling, 2nd ed.*, the Guilford Press, New York, London.
- [23] Lefkowitz, J., Somers, M. & Weinberg, K. (1984), “The Role of Need Salience and/or Need Level as Moderators of the Relation- ship between Need Satisfaction and Work Alienation-involvement”, *Journal of Voca- tional Behavior*, Vol. 24, No. 2, pp. 142-158.
- [24] 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.
- [25] Meyer, John P, Allen Natalie J., Smith Carterine A.(1993), “Commit to Oganization and Occupation : Extension and Test of Three-Component Conc- eptualization”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, Issue 4, pp. 538-551.
- [26] Osipow S.H., & Spokane A. R.(1992), *Occupational Stress Inventory : Manual-Research Version*, Florida : PAR.
- [27] Price, J. L.(1972), *Handbook of Organizational Measurement*.
- [28] Porter L. W.,Steers R. M. Mowday, R. T. and Boulian, P. V.(1974), “Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 59, Issue 5, pp. 603-609.
- [29] Quick, J. C., & Quick, J. D.(1984), *Organizational Stress and Preventive Management*. McGraw-Hill.
- [30] Triffin, J., & McCormick, E. J.(1965), *Industry Psychology*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall.

2010년 12월 30일 접수, 2011년 1월 22일 1차 수정, 2011년 1월 24일 채택