



### 저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원 저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)



석사학위논문

직무스트레스에 영향을 주는  
요인에 관한 연구  
- 몽골국제공항 직장인 대상으로 -



한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

인 사 조 직 관 리 전 공

석사학위논문  
지도교수 차종석

## 직무스트레스에 영향을 주는 요인에 관한 연구

- 몽골국제공항 직장인 대상으로 -

A Study on Factors Affecting Job Stress

- Focused on Employees of Mongolian  
International Airport -



2018년 6월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

인 사 조 직 관 리 전 공

석사학위논문  
지도교수 차종석

## 직무스트레스에 영향을 주는 요인에 관한 연구

- 몽골국제공항 직장인 대상으로 -

A Study on Factors Affecting Job Stress

- Focused on Employees of Mongolian  
International Airport -

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2018년 6월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

인 사 조 직 관 리 전 공

앵호톨의 경영학 석사학위논문을 인준함

2018년 6월 일

심사위원장 \_\_\_\_\_(인)

심사위원 \_\_\_\_\_(인)

심사위원 \_\_\_\_\_(인)

# 국 문 초 록

## 직무스트레스에 영향을 주는 요인에 관한 연구 - 몽골국제공항 직장인 대상으로 -

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

인 사 조 직 관 리 전 공

영 흐 톨

본 연구는 몽골 국제공항의 직장인 대상으로 직무스트레스에 영향을 주는 요인에 관한 연구를 분석하고 검토함으로써 직무스트레스에 요인인 직무 특성, 복리후생, 대인관계 마지막으로 역할을 직무스트레스에 어떤 영향을 주는가를 분석하고자 검토하였다.

본 연구는 연구모형 및 가설을 설정하고 몽골 국제공항에 직장인 대상으로 234명 설문지 조사를 하였으며, 주로 직장인의 직무스트레스에 관한 조사를 포함시켰다.

결과는 몽골 국제공항에 직장인들이 업무량이 높으면 직무스트레스가 높고, 자율성이 낮으면 직무스트레스가 높고, 동료와의 사이가 좋으면 직무스트레스가 낮고, 복리후생이 낮으면 직무스트레스가 높고, 역할갈등 및 역할 모호성이 높으면 직무스트레스가 높은 것으로 나타났으며, 상사와의 사이가 좋으면 직무스트레스가 영향을 받지 않은 것으로 나타났다.

【주제어】 직무특성, 복리후생, 대인관계, 역할, 직무스트레스

## 목 차

제 1 장 서 론 .....	1
제 1 절 연구배경 및 목적 .....	1
제 2 절 연구방법 및 구성 .....	3
제 2 장 이론적 배경 .....	5
제 1 절 몽골국제공항 .....	5
1) 몽골국제공항 현황 .....	5
2) 공항 직장인들에 직무스트레스 요인 .....	8
3) 몽골 직장인 현황 .....	9
제 2 절 직무스트레스에 관한 이론적 고찰 .....	12
1) 직무스트레스의 개념 .....	12
2) 직무스트레스에 영향 요인 .....	16
3) 직무특성과 직무스트레스의 관계에 대한 선행연구 .....	20
4) 복리후생과 직무스트레스의 관계에 대한 선행연구 .....	22
5) 대인관계와 직무스트레스의 관계에 대한 선행연구 .....	23
6) 역할과 직무스트레스의 관계에 대한 선행연구 .....	25
제 3 장 연구모형 및 가설 .....	27
제 1 절 연구모형 .....	27
제 2 절 연구가설의 설정 .....	28
제 4 장 연구방법 .....	30
제 1 절 연구대상 .....	30

제 2 절	변수 및 분석 방법	30
1)	변수의 조작적 정의	30
2)	자료 분석방법	32
제 5 장	분석결과	34
제 1 절	표본의 일반적 특성	34
제 2 절	측정도구의 타당성 및 신뢰성 분석	36
1)	신뢰성 분석	37
2)	타당성 분석	38
제 3 절	변수간의 상관관계 분석	40
제 4 절	가설의 검증	42
1)	독립변수와 종속변수의 가설 검증	42
2)	가설검증의 결과 요약	45
제 6 장	결 론	46
제 1 절	요약	46
제 2 절	연구의 시사점 및 한계점	47
참 고 문 헌		49
부	록	54
ABSTRACT		62

## 표 목 차

[표 2-1] 칭기즈칸 국제공항 조직도 .....	6
[표 2-2] 몽골 직장인 일자리 .....	10
[표 2-3] 몽골 직장인 직업 순위 .....	11
[표 2-4] 직무스트레스에 정의 .....	14
[표 2-5] 스트레스 요인 모델 .....	17
[표 2-6] 국내 및 국외 연구자들의 직무스트레스 요인 .....	19
[표 5-1] 실문 응답자의 표본 인구 통계적 특성 .....	35
[표 5-2] 연구변수들의 신뢰성분석 결과 .....	37
[표 5-3] 연구변수들의 요인분석 결과 .....	39
[표 5-4] 변수들의 기술통계량과 상관관계 .....	41
[표 5-5] 계층적 회귀분석 .....	44
[표 5-6] 가설검증 결과요약 .....	45

## 그 림 목 차

[그림 2-1] 보안 .....	6
[그림 2-2] 보안 검색 .....	6
[그림 2-3] 작업실 .....	7
[그림 2-4] 소방 직원들 .....	7
[그림 2-5] 화물 터미널 .....	8
[그림 2-6] 화물 터미널 직원들 .....	8
[그림 2-7] 깁슨 모형 .....	15
[그림 2-8] 미첼과 라손의 모형 .....	15
[그림 3-1] 연구모형 .....	27



# 제 1 장 서론

## 제 1 절 연구 배경 및 목적

세계에서 사람들이 자주 사용하는 단어 1위가 스트레스(stress)였다는 보도가 있다. 직무 스트레스는 직무 과정에서 나타나는 스트레스로 개인이 조직 안에서 상호작용하는 과정에서 조직의 목표와 개인의 욕구간의 불균형에 의해 나타나는 것이다.

스트레스요인에는 소음, 고온과 같은 물리적인 요인, 대인관계의 갈등, 시간에 쫓기는 경우 등의 심리적인 문제도 들어 있다.

조직변화나 스트레스성 사건의 경험, 종업원들 간의 상호작용에 가장 중추적인 역할을 책임하고 직장에서의 직무 수행과정에서 발생하는 종업원들 관계의 갈등, 업무과중, 업무의 자율성, 역할 모호성 등과 같은 직업적 특성에서 직무스트레스가 주요한 위험요인으로 인식되고 있다.

스트레스는 개인 건강, 기업 성과에도 좋지 않은 영향을 주고 있다. 그래서인지 직무스트레스를 효과적으로 대처할 수 있는 종업원들의 능력을 강화하는 것이 인적자원의 주요 과제로 부각되고 있다.

특히 직장에서 스트레스를 더욱 많이 받는다. 스트레스를 받는다는 한 조사 결과의 따르면 직장인 95%로 스트레스를 받았다고 하였다.<sup>1)</sup>

취업을 찾아 주는 잡코리아와 출판사인 웅진지식하우스가 함께 '직장인 스트레스 현황'에 대한 설문지를 실시한 결과 53.0%로 상사 및 동료와의 관계 가장 높았으며, 45.8%로 과도한 업무량, 40.8%로 낮은 연봉, 26.2%로 직무에 불만족, 20.6%로 성과에 대한 불만족, 16.7%로 고용불안감 등의 순이었다. 응답자의 '높은 스트레스로 인해 건강에 이상이 생겼던 경험이 있다'고 80.3%은 답했다.<sup>2)</sup>

---

1) 장세진, (2000). 직장인 스트레스 실태조사.

2) 123@heraldcorp.com

사람이 이 사회에서 또는 직장 속에서도 행복한과 자기에 일을 집중하면서 사는 것이 중요하다. 많은 연구자들이 직무스트레스에 대한 많은 연구되어 있지만 특히 몽골 직장인 대한 직무스트레스이가 개인 및 근무에서 어떤 반응을 한지를 그 목적이 있다.

따라서 본 연구에서는 몽골국제공항 직장인 대상으로 다음과 같은 연구 목적을 달성하고자 한다.

첫째로 직무특성이 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는가?

둘째로 복리후생이 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는가?

셋째로 대인관계가 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는가?

넷째로 역할이 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는가?



## 제 2 절 연구방법 및 구성

본 연구는 몽골국제공항 직장인들의 직무스트레스에 영향을 주는 요인을 분석하고 목적을 달성하기 위하여 실증 연구와 문헌 연구를 병행하겠다. 연구 주제와 관련된 기존의 국내, 국외 문헌 및 자료에 대한 연구를 바탕으로 직무스트레스에 관한 학문적 이론을 결정하고, 이론적 배경을 기반으로 직무 특성, 대인관계, 복리후생, 역할을 독립변수로, 직무스트레스를 종속변수로 설정하였다.

실증분석을 진행하기 위해 몽골국제공항 직장인 234명 근무하는 대상으로 실시하여 설문지를 배포하였다. 자료를 분석하기 위해 SPSS통계 프로그램을 사용하여 통계적인 유의성을 분석하여 나온 결과를 검증작업을 이용하였고 분석방법은 변수들의 특성을 파악하기 위해 표준편차, 평균을 구하고 기술통계분석을 실시하고, 변수 정리를 위한 인구통계문항의 빈도 분석을 실시하였다.

설문에 대한 구성 문항간의 내적 신뢰도와 타당도를 측정하기 위해서 신뢰도 분석과 요인 분석을 실시하였다. 가설 검증을 위해 계층적 회귀분석, 상관관계 분석을 통하여 통제변수에 따른 직무스트레스의 영향을 주는 요인 분석이 어떻게 달라지는가를 검토하였다.

본 연구에서 논의된 내용은 다음과 같다.

제 1 장에서는 서론 부분으로 연구의 방법 및 연구의 구성, 연구의 배경 및 연구 목적을 기술하였다.

제 2 장에서는 연구의 이론적 배경으로 연구의 이론적 배경을 확보하기 위해 몽골국제공항에 소개 그리고 국내외에서 발표된 학술 논문 서적을 통하여 직무스트레스에 관련된 기초지식 및 이론, 즉 직무스트레스 개념, 선행연구, 직무특성, 대인관계, 복리후생, 역할 요인들의 이론, 각 요인들이 연구자의 관점에 따라 분류 방식을 살펴보았다.

제 3 장에서는 연구모형을 설계하고, 연구 가설을 설정하였고, 연구의 방법을 제시하는 부분으로 연구 대상, 변수의 조작적 정의 그리고 분석 방법을 기술한다.

제 4 장에서는 연구방법을 제시하는 부분으로 몽골국제공항의 직장인들을 대상으로 설문조사를 실시하고, 변수 및 분석 방법, 변수의 조작적 정의, 자료 분석방법을 기술한다.

제 5 장 결과에서 가설의 검증 결과, 측정도구의 신뢰도 및 타당도 분석을 서술하였다.

제 6 장은 본 연구의 결과를 요약하고 본 연구의 시사점 및 한계점을 제시하였다.



## 제 2 장 이론적 배경

### 제 1 절 몽골국제공항

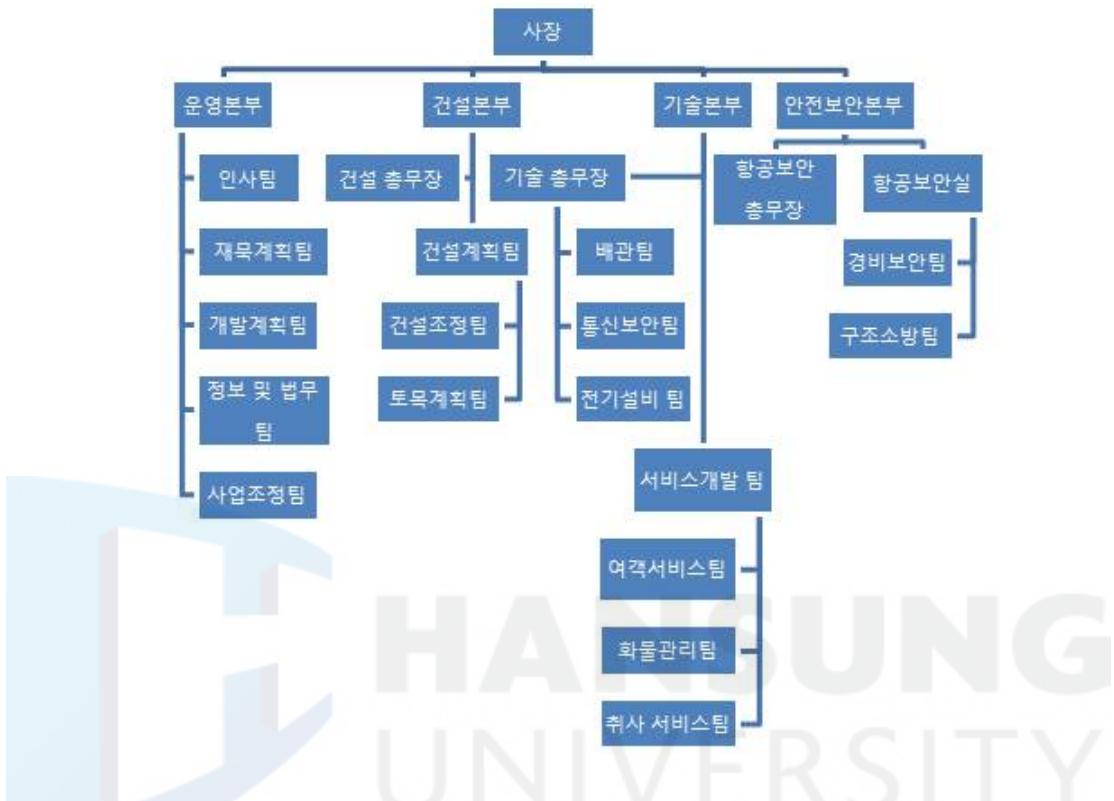
#### 1) 몽골국제공항 현황

몽골 울란바토르 도심에서 남서쪽으로 약 11km 거리에 위치한다. 몽골에서 가장 큰 공항이며, 평균해발고도 1,300km의 고지대에 자리잡고 있다. 1957년 2월 19일을 부얀트 오하 공항으로 개방했으며, 1998년 첫 국제선 노선이 취항했다. 2005년 12월 21일 몽골 건국 800주년을 기념하여 몽골국제국의 건국자인 칭기즈칸의 이름을 따 현재에 명칭으로 변경하였다.

여객 터미널은 3층 규모의 한 동이며, 활주로는 3,100m×60m, 2,000m×40m 크기로 총 2개소를 운영한다. 몽골항공(MIAT Mongolian Airlines)·에어로 몽골리아(Aero Mongolia)·훈누 에어(Hunnu Air)의 허브 공항으로 야쿠티아항공·터키항공·대한항공·아에로플로트 등 8개사가 취항한다. 국제선은 정기편으로 러시아 모스크바(Moskva)·이르쿠츠크(Irkutsk), 중국 베이징(北京)·상하이(上海)·톈진(天津), 태국 방콕(Bangkok), 대한민국 서울, 독일 베를린(Berlin), 일본 도쿄(東京)·오사카(大阪), 터키 이스탄불(Istanbul), 키르기스스탄 비슈케크(Bishkek), 러시아 부랴티야 공화국 울란우데(Улаан-Удэ) 등 10여개 도시를 연결하며, 국내선은 울기(Ulgii)·초이발산(Choibalsan)·홉드(Khovd)·무릉(Muron)·올랑곰(Ulaangom)·바얀哄거르(Bayanhangor)·달란자드가드(Dalanzadgad)·무릉(Muron)·울리아수타이(Uliastai) 등 10여개 도시로의 정기 노선이 있다.

칭기즈칸 국제공항은 몽골에 하나 밖에 없는 큰 국제공항으로 되어 있다. 민간항공기구(Civil Aviation Organization)에서 운영하는 칭기즈칸 국제공항은 24시간 운영되어, 시간당 1000명 승객을 수용할 수 있는 국제 표준을 갖추고 있다. 칭기즈칸 국제공항은 조직도는 [표 2-1]과 같다.

[표 2-1] 칭기즈칸 국제공항 조직도



가). 항공보안 및 경비원

민간항공기구의 법률에 제 130, 140의 “불법 방해 행위로부터 민간항공의 보호와 관련된 모든 문제에 있어서 승객, 승무원, 지상운영 요원 및 일반 대중의 안전을 주요 목표로 하여야 한다”고 규정하고 있다. [표 2-1]. [그림 2-2]과 같다.



[그림 2-1] 보안



[그림 2-2] 보안 검색

- 운항중인 항공기 불법점유
- 지상 주기중인 항공기 불법점유
- 비행장(공항에서) 또는 기내의 인질극
- 항공기, 공항의 안전시설에 대한 무력 불법 침입
- 공항 내에 있는 운항 또는 주기중인 승무원, 항공기, 승객, 일반인, 지상조업요원에 안전을 위협하는 거짓정보를 제공하는 행위.

나). 기술 및 엔지니어

공항에서 사용되는 장비의 정상 작동을 책임지고 24시간을 제공하여 운영하는 곳이고 [그림 2-3]과 같다.



[그림 2-3] 작업실

다). 구조 소방

공항 및 공항에서 8km 거리에 발생한 난파, 화재가 일어나서 생명을 구원하고, 항공에 안전을 보안하기 위해 운영하는 곳이고 [그림 2-4]과 같다



[그림 2-4] 소방 직원들

## 라). 항공화물 터미널

항공기가 운송하는 모든 종료의 화물 및 우편물을 안전하면서 운송, 수령, 서비스를 안전하게 보관하는 작업을 하는 곳이다. 항공기 탑재관리를 담당하는 것으로, 항공기에 탑승하는 승객들과 탑재되는 화물들과의 무게균형을 맞추어 비행기가 이착륙 할 수 있도록 도와주고 진행하는 곳이고 [그림 2-5], [그림 2-6]과 같다([www.airport.mn](http://www.airport.mn)).



[그림 2-5] 화물 터미널



[그림 2-6] 화물 터미널 직원들

## 2) 공항 직장인들에 직무스트레스 요인

항공사에서 중요한 역할 하는 곳이 공항이며 그 회사의 직장이로 인해 해당 기업의 이미지가 결정되고 바로 기업의 운명이 결정될 수 있다. 그럼에도 불구하고 그 만큼 직장인들이 중요한다. 그러나 요즘 시대에서 “스트레스”이란 것이 발성해 직장인들에 업무에 대한 부담 및 어려움이 스트레스으로 인해 변화 되었다. 다음과 같은 요인들이 발생한다.

1. 상대적으로 적은 급여
2. 보안 위협
3. 부적정한 행동을 하는 승객
4. 업무에 대한 주체적 행동
5. 무리한 요구
6. 직업안정성문제

7. 상사와 동료와 간에 갈등 관계
8. 비전문적인 사람을 인해 업무에 대한 모호성
9. 여러 역할전달자들과 도 다양한 역할관계이며 이런 관계에서 생긴 문제.

‘공항보안의 발전에 관한 연구’에서 “직무스트레스”的 평균은 3.50 점으로 보통이상으로 나타났으며 직무스트레스 문항 중 “과도한 업무량 때문에 힘이 된다” 대인 접촉으로 인한 스트레스 발생“이 높은 결과가 나왔다. 보안요원 자신이 판단하는 ”직무만족“은 다른 변수들 보다 낮게 나왔다. 직무만족의 문항에서는 ”근무여건에 대한 만족도“, ”임금에 대한 만족“, ”직장에 출근하는 것이 즐겁다“가 낮게 나와 직무만족에 대한 문제점으로 나타냈다(김용운, 2004).

### 3) 몽골 직장인 현황

2016년 기준, 몽골 인구는 311만 명이며 경제활동인구는 127만 명이다. 그 중 취업자 수는 114만 명에 달하며 실업자 수는 12만여 명에 이르는 것으로 집계된다. 몽골 2016년 평균 임금은 86만1000투그릭으로 집계됐으며, 광업 분야 종사자 평균 임금이 198만9000투그릭으로 가장 높게 나타났다.

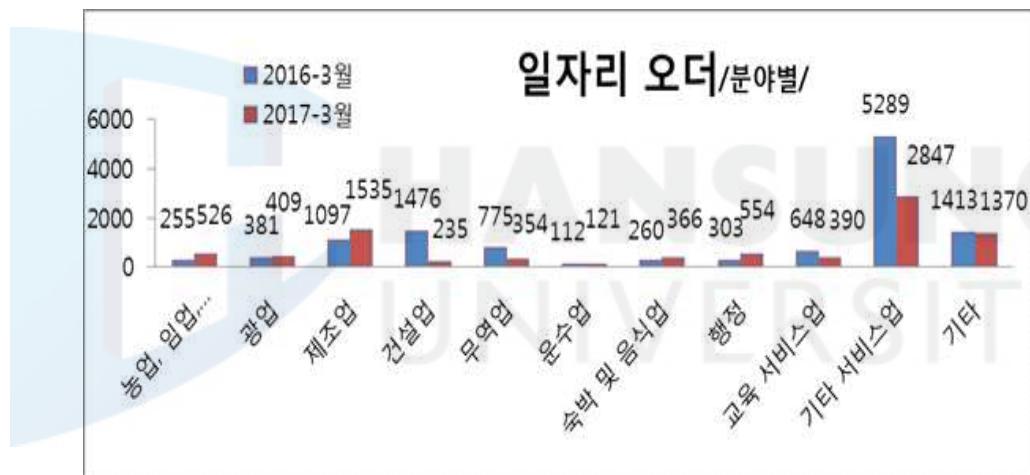
다음으로 국제기관 및 지사, 전문 □과학 및 기술서비스업 순위이다. 몽골 노동복지청 보고에 따르면 2016년 기준 고용 비율이 가장 높은 산업은 농업·임업·어업 분야에 34만 명의 노동자가 종사하고 있으며, 이외 도소매업(17만 명), 교육 서비스업(9만5000명) 종사자가 가장 많은 것으로 나타났다. 평균 임금이 가장 높은 광업 분야 종사자 수는 3만8000명이며 이것은 전년대비 10.3% 감소한 수치이다.

몽골 국민의 국토에 비해 인구가 매우 적으며 소득이 굉장히 낮아 내수가 빈약하다. 요즘 경제가 자원수출에만 지나치게 집중되어 있다 보니 산업도 다양화되어 있지 못한. 원자재 산업자체가 워낙 세계경기에 따른 변동성이 커서

불안정 점 문제이며, 그중에서 중국 경제 많은 영향을 받고, 중국에 대한 자원 수출 의존도가 굉장히 높은 편이다.

몽골 노동사회복지청 통계에 따르면, 2017년 1분기 기준 일자리 오더 수는 8707개로 나타났으며, 이것은 지난해 같은 기간 대비 27.5%로 감소했다. 서비스업에는 가장 일자리가 높은 것으로 나타나며 다음으로 제조업, 행정, 농업 등 순위이다. 2016년에 화젯거리였던 건설 분야는 2017년에는 급감했으며 이것은 건설시장 악화 때문이다. 일자리 오더 현황을 분야별로 살펴보면 아래와 같다.

[표 2-2] 몽골직장인 일자리



자료: 몽골 노동사회복지청

[표 2-3] 몽골직장인 직업 순위 (단위: 명,%)

직업명	2016년 3월	2017년 3월	점유율
Managers	772	419	4.8
Professionals	2,332	2,267	26.0
Technicians and associate professionals	1,212	668	7.7
Clerical support workers	430	419	4.8
Services and sales workers	2,399	894	10.3
Skilled agricultural, forestry and fishery workers	125	280	3.2
Craft and related trades workers	2,665	2,602	29.9
Plant and machine operators, and assemblers	631	452	5.2
Elementary occupations	1,695	636	7.3
Armed forces	77	70	0.8
Total	12,009	8,707	100.0

자료: 몽골 노동사회복지청

몽골에 한 연구 결과에 따르면 설문 조사 응답자의 86%는 직무특성 및 업무량, 79%는 조직분위기 및 대인관계의 부담으로 인해 매우 화가 나거나, 화가 났다고 답을 했으며, 이러한 기반으로 5명의 고용주 중 4명이 업무량, 역할과다, 역할갈등, 대인관계와 같은 요소로 인한 스트레스를 받고 있다는 보도가 있다.

## 제 2 절 직무스트레스에 관한 이론적 고찰

### 1) 직무스트레스의 개념

스트레스(stress)라는 말이 14세기에 처음으로 사용되기 시작하였으며, 이 단어는 17세기에는 곤란, 곤경, 역경, 고통을 의미하는 것으로 사용되었고, 20세기에 이르러서는 스트레스의 개념이 보다 광범위해져 스트레스를 인간의 정신 및 육체전반에 미치는 개념으로 보고 그 영향에 관해 연구가 이루어지고 있다(김홍석, 2002). 최근에는 스트레스는 그 자체가 부정적 또는 긍정적인 것으로 단정할 수 없다는 의견도 있었다.

직무스트레스란 직무의 수행과정에서 발생하게 되는 스트레스로 이것에 대한 개념은 1970년대 산업현장에서 발생하는 여러 ‘소외(alienation)’ 현상같이 작은 스트레스가 직무행동에 미치는 영향에 대한 연구로 시작되었으며, 직무 스트레스는 작업스트레스, 직업스트레스 또는 조직스트레스라고도 불린다(이문희, 2012).

여러 학자들의 직무스트레스의 개념 정의는 다음과 같다.

프랜치, 로저스, 콥(French, Rogers, Cobb)은 “직무스트레스란 개인의 기술, 능력과 직무요소간의 부적합 그리고 직무환경에 의해 제공되는 개인의 욕구와의 부적합을 말 한다”라고 하였으며, 베허와 뉴만( Beehr & Newman)은 “직무스트레스란 직무관련 요인과 종업원의 성격이 상호작용하여 정신과 육체를 정상 기능에서 벗어나게 하려는 상태이다”라고 하였다.

파커와 데코티스(Parker & DeCotiis)는 “작업체에서 발견된 결과나 인지된 조건의 결과로서 개인의 역기능적인 감정 또는 특정 한 개인의 지각이다”<sup>3)</sup>라고 말하였다.

그리고 칸과 퀸(Kahn Quinn)에 따르면 “직무스트레스란 극단적이고 유해한 성격을 지닌 작업역할에 대한 요구로서 직무불만과 같은 가벼운 결과만을

3) Paker, D.F. & De Cotiis, T.A. (1987). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 161.

일으키는 다른 직무특성과는 구별되는 극단성과 유해성을 지니고 있는 것을 말한다”라고 하였으며,깁슨, 이반세비치, 돈넬리(Gibson, Ivancevich, Donnelly)의 견해에 따르면 “직무스트레스란 역할과다에서 오는 갈등뿐만 아니라 직무수행자 자신의 내적 갈등, 역할모호성으로 인한 갈등, 직무수행상의 역할 무능력, 역할 마찰 등의 요인에서 오는 직무수행시의 심리적 고민 또는 불균형 상태를 의미 한다”라고 개념정의를 제시하고 있다.



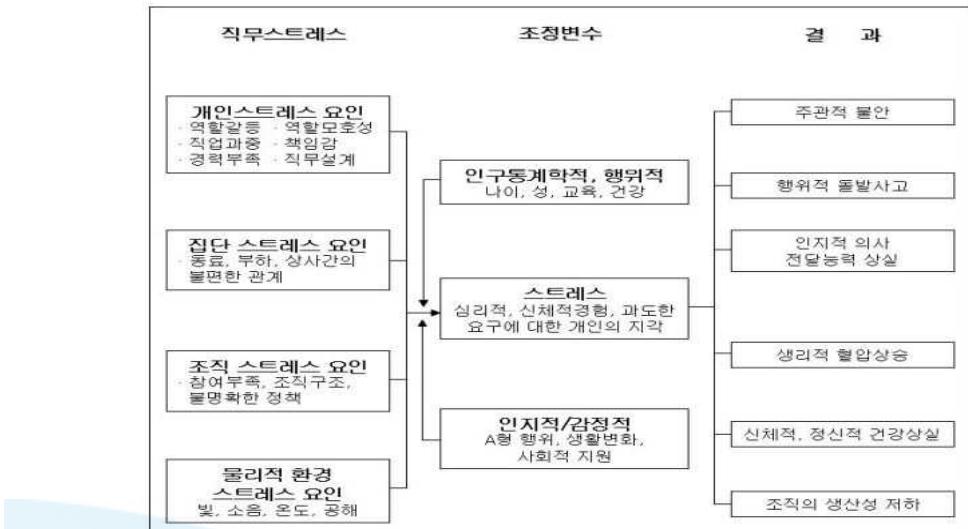
[표 2-4] 직무스트레스에 정의

학자	내용
Selye(1956 )	어떤 자극에 대한 비특 정적인 반응, 보편적 반응 (non-specific response)
Caplan(1975)	직무환경의 어떤 특성은 개인에게 위협을 주는 것
Cooper & Marshall (1976)	직무와 연관된 스트레스요인(역할갈등/모호성, 과임업무, 좋지 않은 작업조건)
House(1974)	개인의 특성과 사회적 조건의 상관관계
French, Rogers & Gobb(1980)	환경요구와의 부적합 개인의 요구와 개인의 보유한 능력과 욕구충족을 가능하게 해줄 수 있는 직무환경과의 부적합
Beer & Frantz(1992)	어떤 특성사 종사원들에게 작업환경 또는 직무자체의 해로운 결과를 초래하는 과정
Lussier(1993)	환경적인 사건과 활동에 대한 개인의 육체적 또는 감정적인 반응
이종목(1989)	개인특성과 작업환경에서의 개인-환경적합, 잠재적 요인, 역할적합 또는 상호작용을 의미한다.
유기현(1992)	조직의 내 과업, 물리적, 역할에 따라 조직화된 내분비 호르몬 시스템과 교감신경 시스템을 자극시켜 신체적 정신적 반응을 촉진 및 유발시키는 요인이다.

자료: 김태웅(2000), “역할 및 대인관계 스트레스가 조직구성원태도에 미치는 영향 조직근거 자기존중감의 조절변수를 중심으로”, 재인용

위 표처럼 연구자들이 직무스트레스 정의는 다양하다. 또한 학자들의

직무스트레스 모형을 살펴 볼 의미가 있다. 예를 들어, (Gibson et al, 1985) 모형은 Donnery Ivancevich & Matterson 모형을 조직관리에 활용할 수 있도록 개량한 모형이다. 다음 [그림 2-7]과 같이 설명하였다.

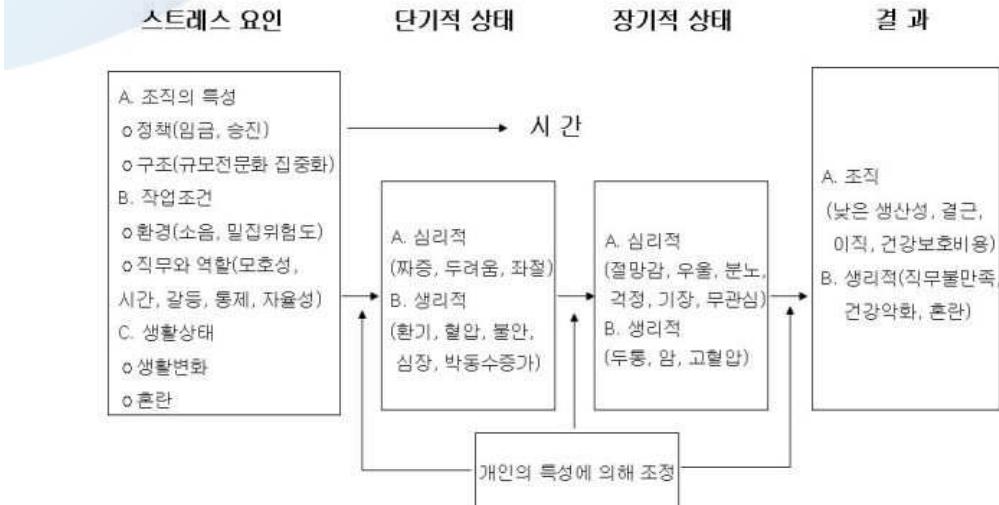


[그림 2-7] 갑슨 모형

다음은 Mitchell & Larson(1987)의 모형은 스트레스 요인에 대한

[그림 2-8]과 같다.

### 〈긴장상태〉



[그림 2-8] 미첼과 라슨의 모형

## 2) 직무스트레스에 영향 요인

직무스트레스 요인은 환경적, 조직적, 개인적 요인의 세 가지로 분류될 수 있다.

환경적 요인은 환경적인 불확실성이 조직의 구조에 영향을 미치듯이 환경적인 불확실성은 조직에서 종업원들이 스트레스를 받는 정도에도 영향을 미친다. 실제로 불확실성은 사람들이 조직 변화에 있어 곤란을 겪는 가장 큰 이유이다. 환경적 불확실성에는 세 가지 주요 유형이 있다.

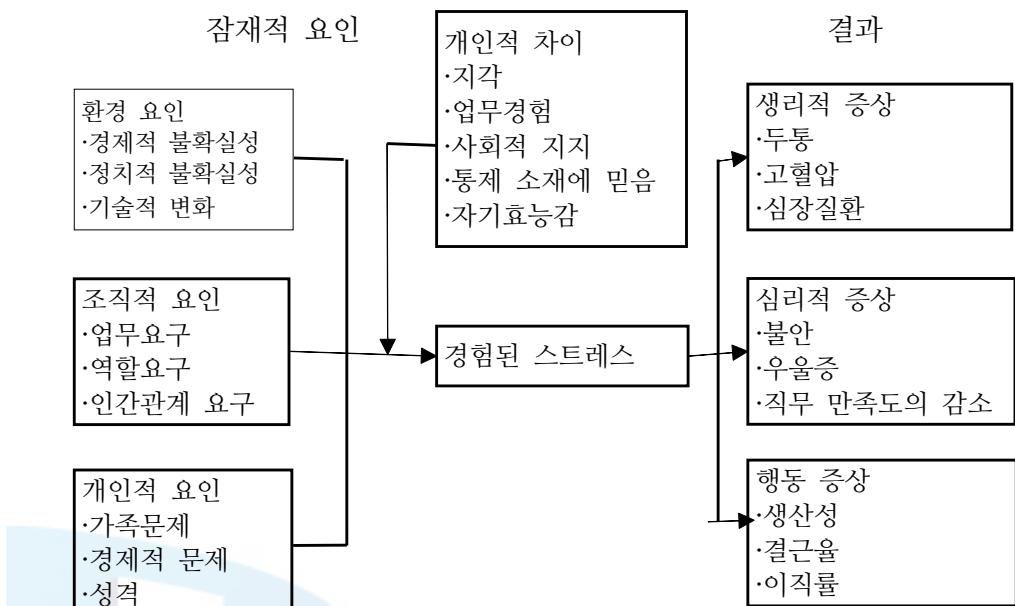
첫째는 사업주기의 변동은 경제적인 불확실성을 말한다, 경기가 좋지 않을 때 사람들은 직업 안정성에 대해 불안해하게 된다.

둘째는 정치적 불확실성은 북미지역 사람들에게는 스트레스를 유발하지 않는 경향이 있지만, 아이티 혹은 베네수엘라 사람들에게는 스트레스를 많이 유발하는 것으로 보인다. 선진국 및 개발도상국에서의 테러 위협은 해당 국가들의 국민에게 있어 스트레스를 줄 수 있는 정치적 불확실성으로 이어질 수 있다.

셋째는 짧은 시간 안에 종업원들의 기술과 경험을 쓸모없는 것으로 만들 수 있기 때문에, 자동화, 컴퓨터, 공학, 로봇 등에서의 기술 변화 또한 많은 사람들에게 위협이 되고 스트레스를 초래하기도 한다.

조직적 요인은 조직 내에서 스트레스를 일으키는 요인이 많은데 실수를 피하려 하거나 제한된 시간 안에 업무를 끝내야 하는 데서 오는 압박, 지나치게 많은 일을 한다거나 지나치게 요구가 많은 상사를 두었을 겨우, 마음에 맞지 않는 동료와 일해야 할 경우 등이 있다. 조직 내 스트레스 요인을 업무요구, 역할요구, 인간관계적 요구로 분류하였다.

[표 2-5] 스트레스 요인 모델



업무요구(task demands)는 개인 업무 설계(자율성, 업무 다양성, 자동화의 정도), 작업 조건, 업무의 물리적 배치 등이 업무요구에 포함된다.

역할 요구(role demands)는 조직 내에서 어떤 사람이 담당하고 있는 역할에 따라 그 사람에게 압력 및 할당된 부담과 관력이 있다. 역할에서 갈등은 업무를 조화롭게 진행시키기 어려울 것이고 역할 모호성은 역할 기대가 명확하게 이해되지 않고 직원이 자신이 해야 할 일에 대해서 확신하지 못 할 생긴다.

인간관계요구(interpersonal demands)는 다른 예 의해 생긴 부담과 압력이다. 동료로부터의 빈약한 인간관계나 사회적 지지가 부족해 스트레스를 유발할 수 있다.

개인적 요수는 직원들의 개인적 생활 요소들을 포함한다. 가족에 관한 사안들, 개인의 경제적인 어려움, 개인의 성격적 특징이 그것이 알 수 있다.<sup>4)</sup>

직무스트레스 요인에 대해서 많은 연구자들이 연구를 하는데 다음과 같다.

Newman과 Beehr(1978, 재인용)는 직무스트레스를 일으키는 요인으로써

4) 김태열, 빅기찬, 박원우, 이덕로, (2015). 『조직행동론』, 16.

환경적 측면을 직무요구와 과업특성(작업스케줄, 기능의 미활용, 작업량의 변화, 작업속도, 업무출장, 직무특성), 역할 요구 혹은 역할기대(역할과 임 역할갈등, 역할모호성, 구성원간의 관계, 심리적 제약), 조직특성과 상황(직무 안정, 작업시간, 과업시간, 조직구조, 의사 소통체계, 평가, 통제 및 보상체계, 훈련프로그램, 경영스타일, 승진기회, 재배치, 노조계약, 조직분위기), 조직 내부 요구 및 상황 등으로 분류하였다.

Schulthz(1982,재인용)는 직장 내 개인 영향을 중시해서 직무스트레스 유발시키는 요인을 과중한 과업(질적 과중, 양적과중), 작업장의 변화(새로운 테크, 워크절차, 경영참여), 성과평가(평가의비교성), 역할요인(역할모호성, 역할갈등), 경력개발(승진 기대의 불일치, 탁월한 승진으로 나누었다.

Gibson(1985,재인용)은 스트레스를 일으키는 요인을 조직내적 요인과 조직외적 요인으로 구분하고 조직내적 요인은 다시 물리적 환경(공해, 소음, 조명, 운동), 개인 요인(역할갈등, 역할모호성, 직무과다, 책임감, 경력부족, 직무설계), 집단 요인(동료, 부하, 상사와의 불편한 관계) 및 조직의 요인(참여부족, 조직구조, 조직방침의 불분명성)으로 구분하여 제시한 바 있다.

Luthans(1985,재인용)는 조직이 점차로 대형화되고 복잡해짐에 따라 직무스트레스 유발시키는 요인이 더욱 증가하기 마련이며 정책(보수의 불균등, 불공평한 성과평가, 불분명한 절차, 결직적인 규제, 빈번한 보직 재배치, 구조(집권화, 의사결정의 참여부족, 승진기회 부족, 형식주의 팽배, 과업 상호의족), 물리적 조건(사생활 침해, 소음, 더위, 추위, 해로운 화학물질, 공기오염, 안전도 문제), 과정(의사전달 부족, 부정확하고 불분명한 성과측정, 불공평한 통제제도, 불충분한 정보)등 네 가지 측면으로 나누었다.

직무스트레스 유발 요인을 국내 및 국외 연구자별로 [표 2-6]과 같다.

[표 2-6] 국내 및 국외 연구자들의 직무스트레스 요인

연구자	요인 세부요인
McGrath(1976)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.과업요인(과업의 양, 난이도 모호성)</li> <li>2.역할요인(역할모호성과 갈등, 과부하)</li> <li>3.행동상황요인(인원의 과다, 과소)</li> <li>4.물리적 상황요인(혹한, 혹서)</li> <li>5.사회적 상황요인(대인관계의 문제)</li> <li>6.개인적요인(정서불안, 지각)</li> </ol>
박종숙 (2007)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.직무관련(역할 모호성, 역할갈등, 업무량)</li> <li>2.성차별(성차별)</li> <li>3.대인관련(상사, 동료, 관련부처 담당자)</li> <li>4.공정성관련(배분적 공정성, 절차적 공정성)</li> </ol>
Parker& Decotiis (1983)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.직무자체(직무자율성, 체성, 다양성)</li> <li>2.조직의특성(조직구조, 풍토)</li> <li>3.조직내역할(역할모호성, 갈등, 과부하)</li> <li>4.대인관계(상사, 동료, 부하관계와 신뢰도)</li> <li>5.경력개발(승진, 성과, 개발)</li> <li>6.조직에대한현식과책임감(조직몰입, 직무몰입)</li> </ol>
박웅열 (2010)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.직무내적 요인(직무요구도, 직무자율성)</li> <li>2.직무외적 요인(보상, 관계갈등, 직장문화, 직무불안정성, 부적절)</li> </ol>
Latack(1984)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.역할요인(역할모형, 역할갈등)</li> <li>2.경력요인(경력이동)</li> <li>3.매개요인(직정행동전략, 인지적재평가전략, 징후관리전략)</li> <li>4.조절요인(개인생활 변화 및 이동)</li> </ol>
주돈욱 (2009)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.개인적특성요인(성별, 학력, 연령, 근무지역)</li> <li>2.조직적요인(업무협조, 조직구조, 역할갈등, 역할모호성)</li> <li>3.직무특성요인(보상 및 조직의지지, 업무량, 자율성)</li> <li>4.사업대상자요인(대상자와의 관계, 대상자의 참여 태도)</li> </ol>
Schuler(1985)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.개인특성 원인(성격, 능력, 욕구와 가치관, 경험)</li> <li>2.조직특성 원인(리더십, 역할성격, 대인관계, 파업특성, 조직구조, 작업환경)</li> </ol>

(황규대, 2001)는 와 같이 직무스트레스 영향 요인을 직무스트레스(조직내)와 생활사건 요인(조직적)으로 나누어 조직 내 요인으로는 경력개발 요인, 물리적 환경요인, 대인관계 요인, 직무관련 요인, 집단수준의 요인, 조직수준의 요인 등 여섯까지 요인으로 나누었다.

(김순양, 구종태, 윤기찬, 2002)은 직무스트레스 관련해서 요인 분석 결과를 토대로 조직관련 요인, 조직 내 인간관계 요인, 물리적 환경요인, 인사관리 요인, 업무능력 요인, 조직관련 요인, 개인의 성격 요인, 직무특성 요인, 업무관련 성격 요인으로 여덟까지 요인으로 나누어 연구하였다.

(하미승, 권용수, 2002)는 한국공무원들을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스의 원인변수로 제시된 조직 내 및 외적 관계, 역할관련 변수, 업무관련 변수 그리고 조직 내 공정성 등의 변수들을 직무스트레스에 대한 긍정적 또는 부정적으로 직접적인 영향을 미친다고 하였다.

(주돈욱, 2009)은 개인적 특성 요인은 직무스트레스에 영향을 주는 요인으로서 (연령, 성별, 학력, 근무지역), 조직적 요인(역할갈등, 업무협조, 역할 모호성, 조직구조, 승진), 직무특성 요인(자율성, 업무량, 보상 및 조직의 지지, 사회적지지, 여가시간)로 나누어 연구 하였다.

본 연구에서는 직무스트레스에 영향을 주는 요인에 대한 선행연구를 직무스트레스 영향 요인을 역할요인(역할모호성, 역할갈등), 대인관계요인(상사와의 관계, 동료와의 관계), 복리후생, 직무특성 요인(업무량, 자율성) 등 네까지 차원으로 구분하여 분석을 하고자 한다.

### 3) 직무특성과 직무스트레스의 관계에 대한 선행연구

직무특성이 해크만(Hackman, J.R)과 올드햄(Oldham, G)에 “자신이 수행하는 직무활동이 개인에게 의미가 있고, 완성의 결과에 대하여 독자적인 책임이 있다는 것을 알고, 짧은 시간 내에 결과를 인식한다면 동기가 부여된다”<sup>5)</sup>

즉 기능의 다양성과 과업의 정체성 과업의 중요성이 작업의 경험적 의미를 하여 자율성은 업무에 대한 결과를 책임감을 느끼게 하며 피드백은 그 결과에 대한 인식을 갖게 해 준다는 것이다.

또한 직무특성요인 중 업무량은 일차적 근원이 스트레스의 되고 업무과 달로 인해 스트레스가 많이 받을 경우 소진으로 나타날 수 있으며 스트레스는 많이 분석하는 요인이라고 보고하고 있다. 그리고 자율성의 경우 자신이 의사결정과 정에 참여하여 영향을 느끼는 사회 복지사가 업무에 더 만족하며 클라이언트에 대하여 긍정적 느낌을 갖는다고 하였다(정무원, 2007).

직무특성과 직무스트레스의 관계에 대한 선행연구는 다음과 같다.

(송유미, 2005) 연구에서 직무특성요인 중 사회적 지지는 정서적 지지와 도구적 지지를 포함하여 직무스트레스에 유의미한 영향을 미쳤다. 그리고 그 대처행동은 내재화 방법과 직접 행동방법을 주로 사용하였다. 사회적 지지 중 정서적 지지는 역할특성 중역 역할과다와 직무스트레스 간에 유사 조절변수로 작용하였고 도구적 지지는 역할특성과 직무스트레스 간에 조절변수로 작용하지 않았다.

(정무원, 2007) 연구에서 직무특성요인 중 자율성은 자기의 업무에 대한 의사결정과정에 참여하 영향을 느끼는 사회복지사가 자기 업무에 만족하며 긍정적 느낌을 갖는다고 하였다.

(Singh, 1998, 김민주, 한숙영, 2006) 직무특성 지각과 직무스트레스 간의 관계는 경계역할 담당자들을 대상으로 한 직무스트레스 연구에서도 일정한 시사를 얻을 수 있다. 경계역할 담당자는 일반적으로 조직과 외부 환경의 경계에서 활동하는데 환대산업에서는 고객과 직접 접촉하는 일선 현장의 종업원들이 이러한 역할을 수행한다. 경계역할 담당자의 경우 다양한 환경적 요구에 직면하므로 직무스트레스가 높다는 연구들이 오래전부터 발표된 바 있다.

---

5) Hackman, R.J. & Oldham, G.R. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.

(심성훈, 1999)의 연구에 따르면 직무자율성이 높은 능동적 직무일수록 직무스트레스는 감소한다고 나타났다.

#### 4) 복리후생과 직무스트레스의 관계 대한 선행연구

복리후생(employee benefits and services)이란 직장인의 노동과 간접적 보상으로 기업이 종업원의 생활의 안정을 위해 종업원과 그 가족에게 직접적 보상인 임금 이외의 모든 보상 및 서비스를 말한다. 종업원 서비스(services), 종업원 급부(benefits)로서 작용하며, 부가급부(fringe benefits), 사회적 임금이자로서 성격을 지닌다.

기업에서 제공하는 복리후생의 범위는 국가별 노사관계의 특성, 경제발전의 단계, 사회보장제도의 실시 정도 등의 따라 매우 광범위한 영역을 포함하고 있다. 복리후생의 구체적인 성격 및 내용에 따라서 여러 가지의 형태로 구분되어 이를 획일적으로 명확하게 분류하기란 매우 어렵다고 할 수 있다.<sup>6)</sup>

미국 상공회의소(U.S. Chamber of Commerce)에 따르면, 종업원 복리후생은 오늘날 유능한 종업원을 채용하고 근속시키는 데 가장 중요한 도전 중 하나이다. 도전적 업무, 좋은 업무환경, 공정한 임금과 급여가 이것을 위해 중용하지만, 고용주의 복리후생 프로그램은 자석과 같은 종업원을 잡아두는 힘이 있다는 것이고 대부분 복리후생은 80% 이상 고용주가 자발적으로 제공하기 때문에 고용주가 좋은 종업원을 고용하는데 유리하게 작용하지만 상당한 비용을 수반하게 된다.<sup>7)</sup>

여기서는 복리후생제도로 분류하여 살펴보기로 한다.

- (1) 법정 복리후생제도: 보험료 지원, 산업재해보상보험 지원, 의료보험료 지원, 고용보험료 지원, 연금 보험료 지원.

6) 전정판. (2000). 『현대 인사관리』, 서울: 박영사.

7) 김원중, 차종석, 하성욱. (2011). 『인적자원관리』, 서울.

(2) 비법정외 복리후생제도: 퇴직금제도, 공로보상설, 임금후불설, 생활보선

(김동숙, 2014) 공공부문 사례관리자의 직무스트레스에 미치는 영향요인 연구결과에 따르면 복리후생요인 중 임금 및 경력개발의 기회나 비용지원이 충분하지 않다고 느끼고 있는 것으로 결과가 높다. 특히 복지혜택의 경우 많이 받지 못한다는 것으로 나타났다.

### 5) 대인관계와 직무스트레스의 관계에 대한 선행연구

직무상 대인관계에서 나타나는 스트레스는 동료, 상사 부하 관계가 나쁘기 때문에, 특히 종업원들이 자신이 업무 역할에 관해 상당한 모호성을 받으면 직무스트레스를 받는다. 따라서 조직 종업원 사이의 나쁜 대인관계는 역할을 수행하는데 필요한 정보가 충분하지 못하여 상황이 모호해지면 더욱 촉진되고, 결과로 인해 발생하는 갈등과 오해는 조직에 부정적인 영향을 미치므로 대인관계가 부정적을수록 직무에 대한 위기감 및 불만족이 생성될 수 있다.<sup>8)</sup>

이와 같이 대인관계상 발생하는 스트레스는 동료, 상사의 대한 자신의 행동을 다르거나, 동료, 상사 및 부하에 대한 자신의 반응을 변경함으로서 감소 시킬 수 있지만 대인관계의 위기감을 개선하는 것이 바람직하다. 특히 성과평가는 대인관계로 인한 스트레스의 주요원인이 된다.

직무상의 대인관계는 크게 동료와의 관계, 상사와의 관계로 나누어 볼 수 있다.

상사는 (Cooper와 Marshall, 1986)은 상사와의 관계에서 직속상사의 배려적인 관리행동은 상사와 부하 간에 동료애적인 상호신뢰, 행동표시, 존경 및 친밀성 관계를 말하는 것이다.

동료는 (Blau, 1960)은 조직 구성원들이 가장 많이 시간을 함께 보내는

---

8) 박종숙. (2007). 여성공무원의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향: 경기도 교육청을 중심으로. 단국대학교 박사학위논문. 47.

사람은 동료들이다. 동료와 관계는 종사원이 그의 동료로부터 받는 지원과 배려를 인식하는 정도를 의미한다.

대인관계와 직무스트레스의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

(Cooper & Marshall, 1986)은 작업집단에서 조직 구성원들 간의 대인관계를 개인 및 조직건강에 중요한 요인, 대인관계 요인이 중요시되는 이유는 조직 내 상사 및 동료와의 단결을 중요시 조직에서 매끄럽지 못한 대인관계가 중대한 스트레스 원인이 되어 직무태도에 있어 부정적인 결과를 초래하기 때문이며, 대인관계는 중요성은 개인의 성향에 따라서 많은 차이를 볼 수 있기 때문이라고 하였다.

(조재현, 1997)의 연구에서도 동료 및 상사와의 관계에서 신뢰도는 직무만족과 대인관계 스트레스에 영향을 많이 받는다고 하였다. 또한 직장인의 절반 이상이 자기 맡은 업무보다 대인관계로 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다는 결과가 있다.

취업포털 커리어에 따르면 최근 직장인 설문조사 '대인관계와 직무 중 어느 쪽이 더 큰 스트레스 요인인가'를 물은 결과 응답자는 '대인관계 스트레스가 더 크다'고 59.3% 답했다. 이들은 주로 자신에게 스트레스 요인을 제공하는 사람(복수응답)으로 상사(65.9%)를 가장 많이 선택했고, 이어 동료(38.1%), CEO(21.0%), 부하직원(14.9%), 거래처직원(9.9%) 순으로 나타났다 (조인스뉴스, 2008).<sup>9)</sup>

(김진희, 1995)의 연구에서 사무직 근로자의 인간관계가 스트레스에 영향을 주며, (최영신, 2010)은 여성사무직 근로자의 사회적지지 특히 상사의 지지가 높을수록 직무스트레스가 낮았으며, (최은정, 2006)은 근로자의 조직 내 인간관계는 동료, 상사, 부하와의 관계를 의미하는데 이 세 가지 측면에서 인

---

9) 강귀영. (2010). 직장 내 대인관계 스트레스가 직무태도와 가족관계에 미치는 영향. 아주대학교 석사학위논문, 11-12.

간관계가 원만하지 않을 때 스트레스가 발생한다고 하였다.

## 6) 역할과 직무스트레스의 관계에 대한 선행연구

역할(role)이란 어떤 지위를 차지하고 있는 개인의 행동에 대한 기대의 의미를 말한 것이다. 역할을 통해서 개인은 조직 내의 업무를 수행하게 된다. 그러나 역할에 대한 역할행동과 기대는 양자 간에 차이가 나, 항상 일치하지 않기 때문에 역할에 대한 스트레스가 발생하게 되는 것이다.

구체적으로 조직관련 역할요인을 살펴보면 역할갈등(role conflict), 역할모호성(role ambiguity)등이 있다.

역할갈등은 양립될 수 없는 두 가지 이상의 기대가 개인에게 동시에 주어짐으로써 일어난다(Nicholson, 1983). 즉, 어떤 개인이 한 사람 또는 둘 이상의 구성원에 의해서 요구를 받게 되고 그 역할 기대에 순응 할 수 없을 때 발생하는 것이다.

역할모호성이란 직무를 일관성 있는 기대없는 상태에 있어 필요한 정보가 충분히 제공되지 않아 역할 수행의 불확실성을 말한다. 조직 내 역할 모호성과 역할갈등은 (Kahn, 1964)연구 이후 가장 많이 검토되는 스트레스 요인 중의 하나이며, 역할모호성(role ambiguity)은 역할 기대가 분명하지 않고 역할수행의 결과를 예측하지 못 할 때 생기는 경우이다.

역할요인과 직무스트레스의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

(Katz, Kahn, 1978)은 “역할갈등이 커짐으로써 직무스트레스가 커지게 되며, 직무만족은 낮아지게 된다”는 연구결과를 제시하였으며, 또한 “직무와 관련된 역할갈등은 높은 긴장감과 낮은 직무만족을 초래할 뿐만 아니라 역할전달자의 힘이 크면 클수록 역할갈등에의 한 불만족은 더 커진다”고 했다.

(김혜연, 2000)의 연구에서는 직무스트레스 결과에 부정적인 영향을 미

치는 요인들 중에서 특히 역할 갈등에 따른 직무스트레스가 심각한 것으로 나타났다.

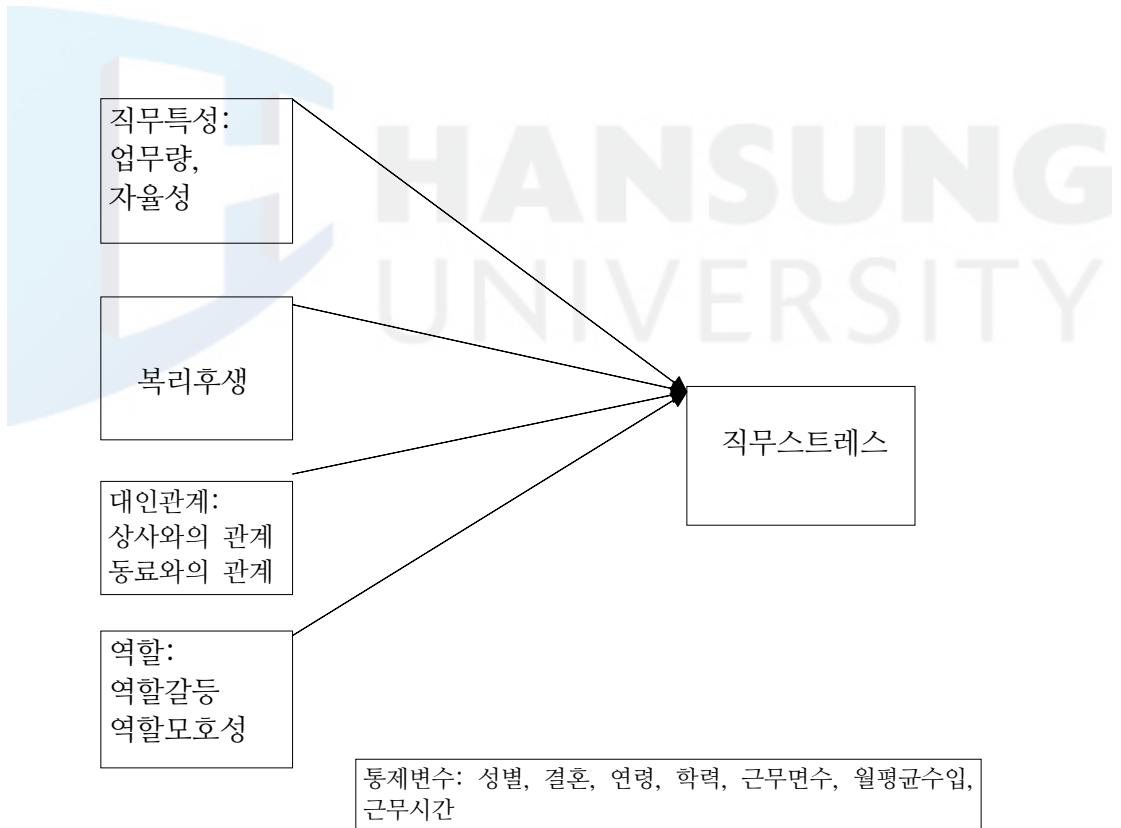
(하미승, 권용수, 2002)의 연구에서는 역할모호성은 직무스트레스에 영향을 미치며, 간접적으로 영향을 미치는 조직몰입과 직무만족으로 나타났다.



## 제 3 장 연구 모형 및 가설

### 제 1 절 연구 모형

본 연구는 몽골국제공항에 근무 하시는 직장인 대상으로 직무특성(업무량, 자율성)에 따른 직무스트레스의 정도를 파악하고, 또 복리후생에 따른 직무스트레스의 정도를 파악한다. 그리고 대인관계(상사와의 관계, 동료와의 관계)에 따른 직무스트레스의 정도를 파악하고, 마지막으로 역할(역할갈등, 역할 모호성)에 따른 직무스트레스의 정도를 파악한다.



[그림 3-1] 연구모형

## 제 2 절 연구가설의 설정

본 연구는 이러한 문제의식 하에 직무스트레스에 영향을 주는 네 가지 요인에 따라 어떤 영향을 미치는가를 연구 결과에서 볼 수 있다. 이론적 배경으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

〈가설1〉 직무특성(업무량, 자율성)은 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

1-1) 업무량이 직무스트레스에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-2) 자율성이 직무스트레스에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

조직 내에서 발생하는 업무량에 대하여 근무시간 안에 일을 맞추기는 어려운 일이다. 특히 공항에서 항상 팀으로 업무를 수행하기 때문에 대부분 개인의 업무를 할 수 없었다. 그러므로 인해 직무특성이 직무에 스트레스으로 발생하고 개인에 차이 따라 자율성 또 중요한 부분을 가지고 있었다.

〈가설2〉 복리후생은 직무스트레스에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

다른 나라와 비교해 보면 직장인들의 임금 및 복지혜택 등은 매우 적게 받고 있다.

몽골 국민의 국토에 비해 인구가 매우 적으며 소득이 굉장히 낮아서 내수가 빈약하였다. 경제가 자원수출에만 지나치게 집중되어 있다 보니 산업도 다양화되어 있지 못한. 원자재 산업자체가 위낙 세계경기에 따른 변동성이 커서 불안정 점 문제이며, 그것이 직장인들 복리후생으로 직무에 대한 스트레스가 많이 받았다. 위와 같은 가설을 설정하였다.

〈가설3〉 대인관계(상사와의 관계, 동료와의 관계)는 직무스트레스에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-1) 상사와의 사이가 좋으면 직무스트레스에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-2) 동료와의 사이가 좋으면 직무스트레스에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

기업 내에서 대인관계가 중요한 역할을 하였다. 상사와의 관계 또는 동료와의 관계가 매우 중요한 관계이었다. 이들에 관계는 기업의 상과를 미치는데 중요한 영향을 주었다. 위와 같은 가설을 설정하였다.

취업포털 커리어에 따르면 '대인관계와 직무 중 어느 쪽이 더 큰 스트레스 요인인가'를 물은 결과 응답자의 '대인관계 스트레스가 더 크다' 59.3%으로 답했다. 이들은 스트레스 요인을 제공하는 사람으로 65.9%으로 상사를 가장 많이 선택했고, 이어 38.1%으로 동료, 21.0%으로 CEO, 14.9%으로 부하직원, 9.9%으로 거래처 등 순으로 나타났다. 그럼에도 불구하고 상사와의 사이가 좋으면 직무스트레스를 적게 받고, 동료와의 사이가 좋으면 직무스트레스를 적게 받는다는 가설을 설정하였다.

〈가설4〉 역할(역할갈등, 역할 모호성)은 직무스트레스에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

4-1) 역할갈등은 직무스트레스에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

4-2) 역할 모호성은 직무스트레스에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

종업원은 자기가 맡고 있는 업무에 대한 책임감 또는 충분한 전문적인 지식을 가져야 한다, 몽골인 경우 인구가 적고 인적자원이 부족하고 그 만큼 종업원들의 갈등이 생기고 업무에 대한 모호성이 발생하였다. 위와 같은 가설을 설정하였다.

## 제 4 장 연구방법

### 제 1 절 연구대상

본 연구는 가설 검증하기 위해 설문조사를 실시하였다. 실증분석을 전개하기 위해 필요한 자료는 몽골국제공항인 234명 대상으로 설문조사를 통해 수집하였다. 설문지를 2018년 4월 10일부터 4월 20일을 까지 설문에 응답한 대상자는 총 234명이었다.

### 제 2 절 변수 및 분석방법

#### 1) 변수의 조작적 정의

연구모형에서 밝힌 바와 같이 독립변수인 직무특성 유형은 업무량, 자율성으로 구분하였고 업무량은 (3문항), 자율성은 (2문항)하며, 또한 복리후생은 (4문항)을 하며, 그리고 대인관계 유형은 상사와의 관계, 동료와의 관계로 구분하였고 상사와의 관계는 (3문항)과 동료와의 관계는 (3문항)을 하며, 마지막으로 역할 유형은 역할갈등, 역할 모호성으로 구분하였고 역할갈등은 (3문항), 역할 모호는 (3문항)을 하며 총 7 가지의 구성요인으로 측정하였다. 각각 문지는 5점 척도를 사용하였다. 종속변수는 직무스트레스는 (5문항) 구성요인으로 측정하였다.

본 연구에 변수의 조작적 정의는 다음과 같다.

첫째, 직무특성이 학크만(Hackamn, J.R)과 올드햄(Oldham, J)에 “자신이 수행하는 직무활동이 개인에게 의미가 있고, 완성의 결과에 대하여 독자적인

책임이 있다는 것을 알고, 짧은 시간 내에 결과를 인식한다면 동기가 부여 된다”<sup>10)</sup> 즉 기능의 다양성과 과업의 중요성 과업의 정체성이 작업의 경험적 의미를 부여하고 자율성은 작업 결과에 대한 경험적 책임감을 느끼게 하며 피드백은 그 결과에 대한 인식을 갖게 해 준다는 의미다.

직무특성 요인으로는 업무량, 자율성이 있다. 각 요인에 대하여 조작적 정의를 하면, 업무량은 종업원이 지각하는 업무의 양으로 수행해야 할 일이 너무 힘들거나 너무 많 것으로 지각하는 정도를 의미한다. 자율성은 업무에 있어 개인의 자율권과 의사 결정권이 보장되고 있는 정도를 나타낸다(주동욱, 2009). 총 5문항을 사용하였다.

둘째, 복리후생(employee benefits and services)이란 종업원의 노동과 직접적으로 연결되지 않은 간접적 보상으로 기업이 종업원의 생활의 안정과 질을 향상시키기 위해 종업원과 그 가족에게 직접적 보상인 임금 이외의 모든 보상과 서비스를 말한다(전정판, 2010).

복리후생요인 업무능력 향상을 위한 교육, 또한 일의 양과 책임에 비추 볼 때 적절한 임금을 받는다면 복지혜택으로 충분한 복지혜택을 받는 것을 의미 한다(김동숙, 2014). 총 4 문항을 사용하였다.

셋째, 대인관계는 한 개인이 동료 및 하급자와 가지는 관계상급자와 가지는 관계로 양분된다. 직무상 대인관계에서 발생하는 스트레스는 상사와 동료 간의 관계가 나쁘기 때문에, 특히 종업들이 자신이 역할에 관해 상당한 모호성을 느끼면 직무스트레스를 받는다. 따라서 조직 종업원 사이의 나쁜 대인관계는 업무를 수행하는데 필요한 정보가 충분하지 못하여 상황이 모호해지면 더욱 촉진되고, 결과로 보여 준 갈등과 오해 조직에 부정적인 영향을 미치으면 대인관계가 좋지 않을수록 직무에 대한 위기감 및 불만족이 생성될 수 있다.<sup>11)</sup>

10) Hackman, R.J. & Oldham, G.R. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.

(이예정. 2003)의 연구에서 사용한 상사에 대한 지속적인 관심, 만족도, 지속적인 관리, 의견존중 등으로 구성되여, (김영래, 2004) 연구에서 동료와의 사이에 대한 상사와의 같은 의미로 조작적 정의를 하였다. 총 6문항을 사용하였다.

넷째, 역할(role)이란 어떤 지위(position)를 차지하고 있는 개인의 행동에 대한 기대(expectation)의 의미를 말한 것이다. 구체적으로 역할 모호성, 역할 갈등으로 구분되어 있다.

(Szilagyi, Wallance. 1990)이 개발한 측정도구를 보완, 수정하여 역할 모호성은 업무 수행하는데 필요한 정보가 많이 제공되지 않음으로 정의한다. 또한 역할갈등은 자신의 수행하는 일에 대한 요구 기대가 불일치되어 발생하는 것으로 정의한다. 총 6문항을 사용하였다.

다섯째, 직무스트레스란 직무의 수행과정에서 발생하게 되는 스트레스로 이것에 대한 개념은 1970년대 산업현장에서 발생하는 여러 ‘소외(alienation)’ 현상 같이 작은 스트레스가 직무행동에 미치는 영향에 대한 연구로 시작되었으며, 직무스트레스는 작업스트레스, 직업스트레스 또는 조직스트레스 라고도 불린다(이문희, 2012).

(박종규, 2007)의 연구에서 직무스트레스는 일 때문에 느끼는 시체적, 심적 갈등으로 정의하였다. 직무스트레스를 측정하기 위하여 총 5개 문항을 사용하였다.

## 2) 자료 분석방법

본 연구는 설문조사 방법을 통하여 자료를 수집하고 다양한 통계법을 사용하여 가설검증 분석을 실시하였다.

---

11) 박종숙. (2007). 여성공무원의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향: 경기도 교육청을 중심으로. 단국대학교 박사학위논문. 47.

본 연구는 SPSS(Statistical Package For Social Sciences) 18 for Window 통계 프로그램을 사용하여 통계분석 방법을 이용하였으며 다음과 같다.

첫째, 일반적인 특성은 기술통계분석을 실시하였으며 빈도분석은 입력한 데이터들의 어떠한 특성을 가는지 알 수 있으며, 다른 자료를 사용하기 전에 데이터의 오류를 점검하는데 쓰인다.

둘째, 신뢰도분석(Reliability Analysis)을 실시하는데 수집된 자료의 신뢰도(Reliability)로 검증하였다. 크론바흐 알파계수(Cronbach's  $\alpha$ )와 같은 신뢰도 계수를 계산해서 항목과 변수에 대한 신뢰도를 제공하였다.

셋째, 설문지의 타당도 검증은 요인분석을 이용하였다. 적재 값에 변수들의 요인 의해 설명하고자 하여 설문 문항들에서 필요없는 것을 제거하며 변수들에 특징 파악함과 동시에 측정도구의 타당성을 나타냈다.

넷째, 상관관계를 알아보기 각 변수들을 위하여 상관관계 분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

다섯째, 연구 가설검증을 실시하기 위하여 다중 회귀분석(Regression Analysis)을 통해 직무스트레스의 영향을 주는 요인 분석하였다.

## 제 5 장 분석결과

### 제 1 절 표본의 일반적 특성

본 연구에 몽골국제공항 직장인 234명을 대상으로 실시한 결과는 [표 5-1]과 같다.

전체 응답자 234명을 대상으로 했으며 남성이 139명으로 59.4이고, 여성이 95명으로 40.6로 남성 비율이 여성보다 높은 결과를 보였다. 연령에 대해서는 30세 이하는 52명으로 22.2%, 40세 이하는 84명으로 35.9%, 50세 이하는 58명으로 24.8%, 50세 이상 40명으로 17.1% 것으로 분석되어 그중 40세 이하가 가장 높은 비율(35.9%)로 차지하였고, 그 다음에 50세 이하가 58명(24.8%), 30세 이하가 52명(22.2%) 순서로 나타났다.

결혼여부를 살펴보면 기혼이 174명으로 74.4%, 미혼이 60명으로 25.6%로 분석 결과가 나타났다.

학력을 살펴보면 고졸이 70명으로 29.9%, 대졸이 128명으로 54.7%, 대학원 이상인 졸업자가 36명으로 15.4%이고 그 중 대졸이 54.7%로 차지하였다.

월평균소득(토그록)를 200-500 토그록이 5명으로 2.1%, 500-800 토그록이 67명으로 28.6%, 800-1000 토그록이 83명으로 35.5%, 1000 토그록 이상인 79명으로 33.8% 각각 나타났다.

근무시간(하루)에 대해서는 8시간 근무한 106명으로 45.3%, 8-10시간 근무한 10명으로 4.3%, 10-12시간 근무한 8명으로 3.4%, 12시간 이상 근무한 110명으로 47.0%로 나타났으며 그중 8시간과 12시간 이상 근무한 비율이 비슷하게 나타났다.

[표 5-1] 설문 응답자의 표본 인구 통계적 특성

변수	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	139	59.4
	여자	95	40.6
연령	20~30	52	22.2
	30~40	84	35.9
	40~50	58	24.8
	50이상	40	17.1
결혼여부	미혼	60	25.6
	기혼	174	74.4
학력	고졸	70	29.9
	대졸	128	54.7
	대학원 이상	36	15.4
월평균소득 (토그록. 1WON=2.1MN T)	200~500	5	2.1
	500~800	67	28.6
	800~1000	83	35.5
	1000이상	79	33.8
근무시간 (하루)	8시간	106	45.3
	8~10시간	10	4.3
	10~12시간	8	3.4
	12시간 이상	110	47.0

## 제 2 절 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

신뢰도 분석 (Reliability Analysis)을 측정도구의 신뢰도를 알아보기 위해 사용한다. 신뢰성 검증이란, 안정적인 선발도구의 측정결과가 얼마나 일관성이가를 의미한다. 신뢰도를 분석하는 경우 정확하고 일관되게 측정되었는가를 확인하고, 정밀성, 예측기능성, 일치성, 정확성, 의존기능성 등을 파악하고자 할 때 사용한다.

본 연구에서는 변수들의 신뢰성을 검증하기 위하여 크론바하 알파검정 (Cronbach's  $\alpha$ )을 이용하였다. 크론바하 알파계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 신뢰도 일반적으로 0과 1사이의 값을 가지고 집단 수준의 알파계수가 0.5이상이고, 0.9 이상이면 신뢰도가 높다고 결과를 내를 수 있다. 알파계수가 0.5보다 작은 경우는 내적 일관성이 결여된 것으로 판단하고, 사회과학 자료의 경우 신뢰도 계수에 대한 판단은 학자들마다 차이가 있지만 0.7이상면 신뢰성이 높다고 할 수 있다(Peter, 1979: Nunnany & Bernstein, 1994).

타당성(vaidity)이란 선발에 있어서 측정하고자 하는 대상을 올바르게 측정 함으로, 그 결과가 선발의 목적에 맞는지를 측정하는 지표이며 측정방법에는 기준 구성개념 타당성(construct validity), 타당성(criterion related), 내용 타당성(content validity)으로 구분된다.

측정도구의 타당성을 알아보기 위해 요인분석(Factor Analysis)을 이용한 것은 다음과 같다.

첫째, 변수의 수를 감소시키며 요인분석을 통해 여러 관련 있는 문항들을 하나의 요인으로 묶어서 다른 분석에 사용할 수 있고, 각 변수에 가지고 있는 정보를 소수의 잠재적 요인으로 설명한다.

둘째. 항목을 제거시키며 문항 중에 불필요한이나 영향을 주지 못하는 문항을 제거 할 수 있다.

셋째, 변수들의 각 특성을 파악한다.

넷째, 측정도구의 타당성을 알아 볼 수 있다. 여러 관련 있는 문항들이 요인분석 결과 특정한 요인으로 묶여지는 것은 측정도구가 타당하다고 판단 할 수 있다.

### 1) 신뢰성 분석

설문 문항들의 유효성과 확실성을 파악하기 위하여 신뢰도 검증이 필요하다. 신뢰도란 독립된 측정방법에 의해 동일한 대상을 측정하였을 때 나오는 결과가 일관되게 나타나는 것을 의미한다. 본 연구는 Likert 5점 척도를 사용하며, 한 변수를 한 항목으로 측정했을 때 항목들이 동질성 또는 일관성을 갖는가에 관한 내적일관성의 파악이 매우 중요한 것이다. 일관성 있는 결과가 산출 될수록 그 척도의 신뢰성은 높다.

신뢰성을 파악할 목적으로 척도에 대한 내적일관성을 잘 설명할 수 있는 것은 “크론바하알파(Cronbach's  $\alpha$ )”이다(송지준, 2008).

따라서 크론바하 알파계수로 본 연구에서 설문문항의 내적일관성을 사용하고 검증하였다. [표 5-2]를 보면 본 연구에서 고려하고 있는 변수들의 신뢰도 수준은 0.5 이상으로 나타나 신뢰성이 있다는 결과를 낼 수 있다.

[표 5-2] 연수변수들의 신뢰성 분석 결과

측정 변수		문항수	신뢰도 계수
직무특성	업무량	3	0.626
	자율성	2	0.565
대인관계	상사와의 관계	3	0.790
	동료와의 관계	3	0.646
역할	역할갈등	3	0.651
	역할 모호성	3	0.795

## 2) 타당성 분석

타당도는 측정값이 정확도와 진실성을 말한다. 즉, 측정값이 개념을 얼마나 나타내고 있는지를 설명하는 것이다. 모든 측정결과는 참값(True Score)과 오차(Error)의 2개로 나누어진다(Nunnally, 1978). 측정결과의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해서는 측정성과 오차를 최소화해야 한다. 측정도구의 타당성을 내용타당성, 기준타당성, 개념타당성으로 나눌 수 있다(송지준, 2008). 본 연구에서 사용된 각 변수에 대해 요인분석을 실시하기 위해 설문문항들에서는 개념타당성을 검증하였다. 변수에 대해 그 근거에 있는 공통적 차원을 확인함으로써 자료의 축소와 요약을 기본적인 모적으로 요인분석을 실시하였다(송지준, 2008). 요인분석을 하기 전에 구성형 검정(Barnett Test of Sphericity)과 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)을 이용하여 요인분석의 사용이 적합하였는지를 검증하였다.

KMO값이 0.9이상이면 매우 좋고, 0.8이상이면 좋고, 0.7이상이면 적당하며, 0.6이상이면 평범하, 0.5이하이면 받아들일 수 없는 것으로 판정한다. 요인적재 값을 고려할 만한가에 대한 결정기준은 요인 적재 값이 0.40이상이면 고려되어야 하며, 0.50이상일 경우 매우 의미 있다는 것이다. 요인분석을 한 다음 설문문항들의 유효성과 확실성을 파악하기 위하여 신뢰도검증을 필요로 한다.

본 연구에서 사용되는 척도는 Likert의 5점 척도이며, 한 변수를 한 항목으로 측정했을 때 항목들이 동질성 또는 일관성을 갖는가에 관한 내적일관성의 파악이 중요하다. 일관성 있는 결과가 산출 될수록 그 척도의 신뢰성이 높다. 신뢰성을 파악할 목적으로 척도에 대한 내적일관성을 잘 설명할 수 있는 것은 “크론바하알파(Cronbach's  $\alpha$ )”이다(송지준, 2008). 따라서 본 연구에서 크론바하 알파계수로 설문문항의 내적일관성을 검증하였다.

[표 5-3]는 독립변수인 직무스트레스 요인을 포함하고 종속변수인 직무스

[표 5-3] 연구변수들의 요인분석 결과

측정항목	직무스트레스	복리후생	상사와의 관계	역할모호	동료와의 관계	역할갈등	자율성	업무량
회사에서 맡고 있는 일이 지긋지긋하다고 느낄 때가 있다.	.81	-.18	-.10	.06	-.01	.14	-.04	.15
나는 현재 직장생활에 의욕이 없다.	.81	-.09	.03	.16	.00	.06	-.13	.02
나는 업무 중에도 자꾸 퇴근 시간이 기다려진다.	.79	-.03	-.02	.22	-.14	.00	-.03	-.06
일을 하면 할수록 감정적으로 더욱 무감각해진다.	.74	-.02	.02	.26	-.08	.09	-.13	.16
나는 동료들에 대하여 점점 더 냉담해지게 된다.	.73	.13	.03	.17	-.23	.08	-.16	.07
다른 기관과 비교했을 때 적당한 임금을 받고 있다고 생각한다.	-.01	.80	.01	.02	.18	-.11	-.01	.08
나는 내가 수행하는 일의 양과 책임에 비추어 볼 때 적절한 임금을 받고 있다.	-.13	.74	.08	-.08	.23	-.05	-.07	-.01
나는 기관으로부터 교육 및 훈련비용을 충분히 지원받고 있다.	-.07	.72	.16	-.04	-.08	.00	.33	-.17
나는 업무능력 향상을 위한 교육 및 훈련이 충분하다.	-.04	.66	.24	-.00	-.16	.04	.39	-.21
상사는 나의 문제를 책임지고 지속적으로 도와주고 있다.	-.01	.14	.89	-.00	.12	-.03	.04	.00
상사는 지속적인 관심을 가지고 상담을 하여주고 있다.	-.09	.19	.83	.04	.05	-.03	.01	-.08
상사는 가정생활, 질병 등의 문제에도 관심을 가져준다.	.12	-.03	.64	-.11	.38	-.27	.10	.05
내가 수행해야 할 업무의 내용에 대한 명확한 설명이 주어지지 않는다.	.24	-.03	-.12	.82	.04	.01	.06	.12
내가 완수해야 할 업무책임이 무엇인지 잘 알지 못한다.	.25	.01	.01	.81	-.02	.12	.02	.00
나는 업무에 대한 명확한 목표나 의도를 잘 알지 못한다.	.37	-.11	.12	.63	-.13	.06	-.10	.21
나의 동료는 나의 생각을 존중하고 따라 준다.	-.16	.21	.09	-.04	.81	-.00	.02	-.02
나는 동료와 관계가 좋다2	-.06	-.09	.21	-.13	.61	-.13	.39	-.01
나의 동료는 나의 노력으로 변화되고 좋은 성과가 있다.	-.25	.16	.22	.14	.56	.21	.06	-.16
나는 모순 된 업무지시를 받는다.	.02	.10	-.13	.16	-.05	.80	-.11	.05
내 생각과 달리 일을 해야 한다.	.37	-.18	.01	-.13	-.00	.70	-.00	.15
적절한 물적 시설과 자원 없이 업무를 수행해야 한다.	.08	-.27	-.17	.17	.12	.59	.36	-.04
나는 나의 업무를 자유롭게 수행하고 있다.	-.14	.09	.05	.15	.10	-.05	.70	-.01
직무수행에 있어 나의 자율성은 완전히 반영된다고 생각한다.	-.24	.15	.02	-.16	.13	.07	.67	.02
일을 마치기에는 시간이 너무 모자란다.	-.01	-.00	.00	.15	.01	.19	-.13	.78
나는 감당하기 어려운 과제들이 주어지 는 경우가 있다.	.29	-.07	-.00	.06	-.15	-.06	.14	.75

레스를 모두 포함하여 설명적 요인분석을 한 결과이다.

독립변수인 직무특성(업무량, 트 자율성) 5개 항목과 대인관계(상사와의 관계, 동료와의 관계) 6개 항목, 복리후생 4개 항목, 역할(역할갈등, 역할 모호성) 6개 항목, 그리고 종속변수인 직무스트레스 5개 항목으로 총 26개의 측정항목에서 업무량이 1개 항목을 빠져서 25개 문항으로 개념 타당성을 보여주었다.

### 제 3 절 변수간의 상관관계 분석

본 연구는 몽골에 몽골국제공항의 직장인들을 대상으로 직무스트레스에 영향을 주는 요인에 관한 연구에 대해 검증하기 위해서 상관관계분석을 실시하였다. 상관관계는 변수와 변수 간의 관계(Relationship or association)로 둘 이상의 변수들에 있어서 한 변수가 변동함에 따라 또 다른 변수가 어떻게 변동하는가, 한 변수가 낮아질(작아질), 높아지거나(커지거나) 때 다른 변수가 어떻게 변하는지를 측하여 알려주는 분석 방법이다. 이런 관련성은 상관계수에 의해 나타낼 수 있고, 상관계수의 절대 값이 0.2에서 0.4사이이면 상관관계분석이 낮고 0.8이상인 경우에는 종속변수에 미치는 따로 따로 영향을 구분할 수 없다고 판단을 낼 수 있다.

따라서 각 척도들에 대하여 서로의 상관관계가 어떻게 되어 있는지, 하나의 변수가 다른 변수와 어떤 밀접한 관련성을 가지고 변화하는 가를 알아보기 위하여 다음 [표 5-4]에 상관관계분석을 실시한 결과는 나왔다.

[표 5-4] 변수들의 기술통계량과 상관관계

N= 234	평균 표준 최소 최대 편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.직무스트레스	2.31 .83 1 5	1														
2.업무량	2.32 .80 1 5	.46**	1													
3.자율성	3.28 .80 1 5	-.29**	-.16*	1												
4.복리후생	2.98 .82 1 5	-.20**	-.28**	.27**	1											
5.상사와의관계	2.92 .81 1 5	-.06	-.11	.15*	.29**	1										
6.동료와의관계	3.49 .57 2 5	-.32**	-.21**	.33**	.26**	.40**	1									
7.역할갈등	2.83 .75 1 4.3	.27**	.20**	-.01	-.17**	-.23**	-.06	1								
8.역할모호성	2.27 .83 1 5	.52**	.35**	-.12	-.11	-.05	-.16*	.25**	1							
9.성별	1.41 .49 1 2	-.01	.08	-.01	-.22**	-.12	-.06	.03	.00	1						
10.연령	2.37 1.01 1 4	-.13*	-.13*	.07	.08	-.03	.08	-.01	.01	.00	1					
12.결혼여부	1.74 .43 1 2	.03	.03	-.01	-.00	.13*	.06	.00	.05	.13*	-.07	1				
13.학력	1.85 .65 1 3	-.11	.11	.13*	-.11	-.12	-.07	.05	-.17*	.19**	-.11	-.11	1			
14.근무면수	11.56 .92 1 43	-.15*	-.05	.09	.05	.01	.18**	.00	-.08	.04	.76**	.28**	-.07	1		
15.월평균소득	3.01 .84 1 4	-.10	.04	.10	-.02	-.04	.08	.10	-.15*	-.06	.09	.00	.33**	.15*	1	
16.근무시간	2.52 1.45 1 4	.01	-.10	-.00	.18**	.17**	-.08	-.16*	-.04	-.14*	-.04	.04	-.13*	-.13*	-.19**	1

주). \* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

## 제 4 절 가설의 검증

### 1) 독립변수와 종속변수의 관계에 대한 가설 검증

몽골국제공항 직장인들 대상으로 직무스트레스에 영향을 주는 요인을 평가하기 위해 계층적 회귀분석을 활용하였다. 분석 결과는 [표 5-5]와 같다.

[표 5-5]를 보면 인구 통계적 특성인 모델1은 회귀모형의 설명력은 0.04%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다( $F=1.64$ ,  $P<0.001$ ).

가설1-1. 업무량은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2. 자율성은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

모델2 회귀모형의 설명력은 30%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다( $F=10.73$ ,  $P<0.001$ ). 독립변수인 업무량이 유의수준 0.001이하에서 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자율성이 유의수준 0.001이하에서 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설2. 복리후생 요인은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

모델3 회귀모형의 설명력은 9%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다( $F=3.05$ ,  $P<0.01$ ). 독립변수인 복리후생이 유의수준 0.001이하에서 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설3-1. 상사와의 사이가 좋으면 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설3-2. 동료와의 사이가 좋으면 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

모델4 회귀모형의 설명력은 14%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다( $F=4.22$ ,  $P<0.001$ ). 독립변수인 상사와의 사이가 좋으면 유의수준

0.1이상이로 직무스트레스에 영향에 요인 결과가 안 나왔으면 동료와의 사이가 좋으면 유의수준 0.001이하에서 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설4-1. 역할갈등은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설4-2. 역할 모호성은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

모델5 회귀모형의 설명력은 32%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다( $F=11.79$ ,  $P<0.001$ ). 독립변수인 역할갈등의 유의수준이 0.01이하에서 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역학 모호성의 유의수준이 0.001이하에서 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

전체적으로 보면 모델6 회귀모형의 설명력은 45%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다( $F=13.14$ ,  $P<0.001$ ). 독립변수인 업무량의 유의수준이 0.001이하에서 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자율성의 유의수준이 0.05이하에서 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 복리후생의 유의수준이 직무스트레스에 부(-)의 영향을 안 받는 것으로 나타났다. 대인관계 요인이 상사와의 사이가 좋으면 유의수준이 0.1이하에서 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 동료와의 사이가 좋으면 유의수준이 0.01이하에서 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할 요인이 역할갈등 유의수준이 0.01이하에서 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할 모호성 유의수준이 0.001이하에서 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 가설 1-1, 1-2, 가설 2, 가설 3-2, 가설 4-1, 4-2 은 채택되었다.  
가설 3-1은 기각이 되었다.

[표 5-5] 계층적 회귀분석

N=234		직무스트레스					
		모델1	모델2	모델3	모델4	모델5	모델6
상수		6.86*** (0.39)	5.47*** (0.41)	7.86*** (0.43)	8.52*** (0.51)	2.56* (0.38)	3.83*** (0.50)
성별		.20 (0.11)	-.39 (0.09)	-.48 (0.11)	-.06 (0.11)	-.04 (0.09)	-.58 (0.09)
연령		-.70 (0.08)	.35 0.07	-.68 (0.08)	-1.0 (0.08)	-.55 (0.07)	.07 (0.06)
결혼여부		1.2 (0.13)	.78 (0.11)	1.5 (0.13)	1.0 (0.12)	.02 (0.11)	-.13 (0.10)
학력		-1.5 <sup>+</sup> (0.09)	-1.8 (0.07)	-1.7 <sup>+</sup> (0.08)	-1.9* (0.08)	-.74 (0.07)	-1.3 (0.07)
근무면수		-1.2+ (0.00)	-1.6 (0.00)	-1.1 (0.00)	-.49 (0.00)	-1.2 (0.00)	-1.2 (0.00)
월평균소득		-.59 (0.07)	-.67 (0.06)	-.62 (0.06)	-.27 (0.06)	.01 (0.06)	-.01 (0.05)
근무시간		-.41 (0.03)	.21 (0.03)	.10 (0.03)	-.88 (0.03)	.69 (0.03)	.52 (0.03)
직 무 특 성	업무량		7.6*** (0.06)				4.6*** (0.05)
	자율성		-3.2*** (0.06)				-2.4* (0.05)
복리후생				-3.5*** (0.06)			-.63 (0.05)
대 인 관 계	상사관계				.73 (0.07)		1.6 <sup>+</sup> (0.05)
	동료관계				-4.8*** (0.10)		-2.8** (0.08)
역 할	역할갈등					2.7** (0.06)	2.7** (0.06)
	역할모호성					8.0*** (0.05)	5.7*** (0.05)
R <sup>2</sup>		.04	.30	.09	.14	.32	.45
Adj R <sup>2</sup>		.01	.27	.06	.11	.29	.42
F-value		1.64	10.73***	3.05**	4.22***	11.79***	13.14***

주) +p&lt;.1 \*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01 \*\*\*p&lt;.001.

## 2) 가설검증의 결과 요약

이상의 가설검증 결과를 요약하면 [표 5-6]과 같다.

[표 5-6] 가설검증 결과 요약

가설	내용	채택여부
1	1-1. 업무량은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
	1-2. 자율성은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2	2. 복리후생은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
3	3-1. 상사와의 사이가 좋으면 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
	3-2. 동료와의 사이가 좋으면 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
4	4-1. 역할갈등은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
	4-2. 역할 모호성은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

## 제 6 장 결론

### 제 1 절 요약

본 연구는 직무스트레스에 영향을 주는 요인 변수들로 직무특성(업무량, 자율성), 복리후생, 대인관계(상사와의 관계, 동료와의 관계)와 역할(역할갈등, 역할 모호성)을 설정하였고, 이런 변수들이 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는지를 검증하고자 하였다.

본 연구의 타당성과 신뢰도를 높이기 위하여 검증된 논문의 측정도구를 활용하여 몽골의 몽골국제공항에 직장인들 대상으로 설문조사를 하였으며 총 234명에 설문지 234부로 조사를 실시하였다. 연구의 자료 분석을 위해 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩과 데이터 클리닝 과정을 거쳐, SPSS19.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

본 연구의 가설 검증결과는 다음과 같다.

첫째, 직무특성 요인의 하위요소인 업무량이 높으면, 자율성이 낮으면 직무스트레스를 높은 결과가 보였다.

둘째, 복리후생 요인인 낮으면 직무스트레스가 높은 결과가 보였다.

셋째, 대인관계 요인의 하위요소인 동료와의 사이가 좋으면 직무스트레스가 낮았고 반대로 상사와의 사이가 좋으면 직무스트레스 부(−)의 영향을 미치지 않는 것으로 결과가 보였다.

넷째, 역할 요인의 하위요소인 역할갈등, 역할 모호성이 높으면 직무스트레스가 높은 결과가 보였다.

## 제 2 절 연구의 시사점 및 한계점

본 연구에 시사점이 다음과 같다.

몽골국제공항 직장인 대상으로 직무스트레스에 영향을 주는 요인을 알아 보기 위해 실시하였다. 실시하는 결과함으로써 직무스트레스에 영향을 주는 요인이 직무특성(업무량, 자율성), 역할(역할갈등, 역할모호성), 복리후생 그리고 대인관계인 동료와의 관계가 영향을 주는 것으로 파악되었다. 대인관계 요인은 상사와의 관계는 기각으로 나타났다.

첫째, 직장인들 직무스트레스를 많이 받는 요인이 역할 모호성, 역할갈등으로 분석된 결과가 보였다. 종업원에게 직무요건들과 불일치하는 업무를 연구 받았거나, 고객보다는 조직에 초점을 맞추어 업무를 수행해야 한다거나, 담당하고 있는 업무를 제공해야하는데 업무처리시간이 짧다거나, 순응하기 어려운 역할이 요구된다거나 할 때 발생하는 스트레스를 말한다.

공항에 직장인 경우 외국 승객이랑 소통을 해야 하기 때문에 외국이라는 점을 감안한다면 이문화에 대한 스트레스, 외국어에 대한 스트레스나 그리고 고객의 다양한 욕구를 충족시키기 위해 많은 업무지식을 익혀야하는 등의 스트레스가 관리되어야 할 것이다.

둘째, 직무특성 요인에서 직장인들은 직무스트레스를 많이 받는 결과가 보였다. 공항 직장인 경우 근무시간이 12시간 이상 근무하는 종업원이 47%으로 많은 비율으로 나타났고 그 만큼 업무에 대한 부담감, 즉 공항은 24시간 운영함으로써 직장인들이 12시간 이상 근무하게 되었다.

직무스트레스를 줄이기 위해 휴식 시간을 맞추어 다양한 자기 기능 프로그램을 운영하고, 개인 및 팀으로 활발한 행동을 증가 시켜서 등 인사관리팀에서 지원을 해야 한다.

셋째, 복리후생 요인은 직무스트레스를 영향을 미치는 분석 결과가 보였

다. 근무연수에 따른 급여방식과 합리적인 퇴직금제도 및 복리후생제도 도입이 필요하며, 국가안보와 직결되는 국가중요시설인 공항 안전 및 보안을 담당한다는 직업관을 가질 수 있도록 실질적인 직무교육이 이루어져야 할 것이다.

공항인 경우 24시간 운영함으로써 그 만큼 충분한 급여를 제공해야 하고 그 만큼 신뢰감 있는 직장인들이 직무환경에 필요하다.

넷째, 상사와의 사이가 좋으면 직무스트레스를 낮은 결과를 나와야 되는데 결과가 안 나왔으며 그 만큼 상사와 동료 관계는 어려운 일은 것 같다. 몽골 국제공항 직장인들은 대부분 팀으로 업무를 수행하고 있기 때문에 상사와의 관계는 별로 중요하다고 생각을 안 하는 것을 분석 결과에서 볼 수 있었던 것 같았다.

본 연구에서 분석결과가 나온 것처럼 그만큼 스트레스를 줄일 수 있는 조직관리가 절실히 필요할 것이다. 스트레스를 줄일 수 있는 방법 및 시스템을 병행한다면 보다 효과적인 다양한 스트레스에 대한 관리가 이루어 질 수 있다고 생각한다.

본 연구를 분석한 결과를 통하여 나타난 연구의 한계점은 앞으로의 연구 방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 설문지를 통해 자료를 수집함으로써 응답자들의 주관적인 자기기입식 설문자료의 응답자는 실제로 지각수준을 명확히 반영하였다고 보장 할 수 없다.

둘째, 설문지를 통해 인구통계에 대한 질문이 많이 부족하였다. 예를 들어, 학교 전공 및 업무 직위.

셋째, 직무스트레스는 개인적인 무수한 요인과 영향 요인들의 영향을 받고 있기 때문에 특정한 측정도구로 전부를 판단한다는 것에는 무리가 따르다.

## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 강동묵, 고상백, 김성아, 김수영, 김용진, 박정선, 하미나. (2005). 『직무 스트레스 현대적 이해』. 서울: 고려의학.
- 김홍석. (2002). 직무스트레스 요인이 직무만족도에 미치는 영향에 관한 실증적 연구. 경남대학교 경영대학원 석사학위논문
- 김교현. (2005). 윤리적 판단에 영향을 미치는 업무 상황변수에 관한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문
- 김창순. (2000). 직장인의 직무만족과 스트레스 연구. 대전대학교 대학원 석사학위논문
- 김중서. (2000). 역할스트레스와 조직몰입의 관계. 서울대학교 대학원 석사학위논문
- 김혜연. (2000). 사회복지관 중간관리자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 김진희. (1995). 사무직 근로자의 직무태도가 개인 생활안정과 스트레스에 미치는 영향. 성균관대학교 대학원 석사학위논문
- 강귀영. (2010). 직장 내 대인관계 스트레스가 직무태도와 기족관계에 미치는 영향. 아주대학교 교육대학원 석사학위논문
- 김정하. (2006). 공항 특수경비원들의 직무스트레스가 직무만족 및 이직 의사에 미치는 영향. 경운대학교 대학원 석사학위논문
- 박종숙. (2007). 여성공무원의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향. 단국대학교 대학원 박사학위논문
- 박종규. (2007). 건설종업원의 스트레스가 직무태도에 미치는 영향. 동의대학교 대학원 석사학위논문
- 박재옥. (2008). 직무스트레스의 예방관리전략에 관한 연구. 한남대학교 대학원 박사학위논문
- 박정원. (2007). 직무스트레스 유발 요인 및 지각이 이직의도에 미치는

- 관한 연구. 한국외국어대학교 경영대학원 석사학위논문
- 박혜윤. (2005). 항공사 객실승무원의 직무스트레스 결정요인과 조직유 효성. 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 송유미. (2005). 종합사회복지관 사회복지사의 직무스트레스 관리에 관한 연구. 대구대학교 대학원 박사학위논문
- 오영아, 이명선, 이경용. (2002). 제조업 근로자의 작업환경 인지도와 스트레스 와의 관련성 연구. 『대한산업위학회지』, 14(3).
- 이문화. (2012). 사격 지도자들의 직무스트레스와 직무만족, 이직의도와의 관계. 강원대학교 대학원 석사학위논문
- 이성희. (2001). 관광호텔 근로자의 직무스트레스에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 이선규. (2001). 직무스트레스 유발요인, 대체전력과 조직구성원의 태도에 관한 실증 연구. 성균관대학교 대학원 박사학위논문
- 유기현. (1992). 『직무스트레스 관리』. 서울: 무역경영사.
- 유숙자. (1999). 사회복지사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문
- 양미. (2004). 항공사 공항 근무자의 직무특성에 따른 직무만족 연구. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문
- 임진성. (2011). 인천국제공항 항공보안검색요원의 직무스트레스 및 직무 만족에 관한 실증 연구. 항공대학교 대학원 석사학위논문
- 이선희. (2008). 항공사 공항서비스직의 직무스트레스 요인이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향 연구. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문
- 우수명. (2010). 『마우스로 잡는 SPSS For Winwods 14.0』. 서울: 인간과 복지.
- 장세진. (2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 『대학신입의학회지』, 17(4), 297-317.
- 전겸구. (2003). 작업 스트레스 척도 개발. 『한국심리학회지』, 8(3).
- 조희정. (2007). 항공사종사자의 직무스트레스가 감정고갈에 미치는 영

- 향 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 최은정. (2006). 직무스트레스 유발요인의 조직구성원의 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구. 서강대학교 대학원 석사학위논문
- 천순덕. (2005). 직무스트레스 요인의 상사, 부하 교환관계와 직무태도, 조 직무물입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 대학원 박사학위논문
- 최영신. (2010). 여성 사무직근로자의 직무스트레스에 관한 연구. 한양 학교 대학원 석사학위논문
- 하미승, 전용수. (2002). 한국공무원의 직무스트레스 요인 및 관계에 관한 연구 중앙부처 공무원을 대상으로. 『한국행정연구』, 11(3).



## 2. 국외문헌

- Beehr, T.A. & Newman, J.E. (1987). Job stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: A facet Analysis, Model and Literature Review. *Personal Psychology*, 31, 620.
- Brief, A.D. (1980). How to Manage Managerial Stress. *Personnel*, 57.
- Cooper, C.L. & Marshall, J. (1976). Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health. *Journal of Occupational Psychology*, 49.
- Gibson, T, Ivancevich, J.M & Donnelly, J.H. (1982). *Organization*, 4th ed. New York: Business Publication, Inc.
- Hackman, J.R & Oldman, G.K.(1975). Development of job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Katz, D. & Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*, 2nd ed. New York: John Wiley & Sons.
- Murphy, L.R. & Sorenson, S. (1988). Employee behaviors before and after stress management training. *Journal of Occupational Behavior*, 9.
- Nicholson, P.T. & Goh, S.C. (1983). The Relationship of Organization structure and interpersonal Attitude of Role Conflict an Ambiguity in different work Environment. *Academy of Management Journal*, 26.
- Packer, D.F. & De Cotis, T.A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 184.
- Ross Catherine, E. (2000). Neighborhood Disadvantage and Adult Depression. *Journal of Health and Social Behavior*, 41(2).

- Rahim, M.A. (2000). Empirical Studies on Managing Conflict. *International Journal of Conflict Management*.
- Schuler, R.S. (1980). Definition and Conceptualization of Stress in Organization. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, 187.
- Szillaggi, A.D. & Wallace, M. (1990). Organizational Behavior and Performance. *Journal of Organizational Human Behavior Research*, 12, 109–122.
- Skeet, W.W. (1958). A Concise Etymological Dictionary of the English language. *Oxford press*, 5.



## 부록

〈한국어설문지〉

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 가운데에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주셔서 진심으로 감사합니다.

본 설문지는 “직무스트레스의 영향을 주는 선행요인에 관한 연구”: 을 분석, 파악하여 어떠한 요인들이 직무스트레스에 영향을 미치는지를 알아보아 몽골 국제공항에 직장인들의 직무스트레스 관리 방안을 모색하는데 목적이 있습니다.

여러모로 번거로우시겠지만, 연구의 취지를 이해하시어 바쁘시더라도 시간을 내어 한 문항도 빠짐없이 응답해 주신다면 본 연구의 수행에 큰 도움이 되겠습니다.

한성대학교 대학원 경영학과

연구 지도교수: 차종석

연구자: 앵흐톨

■ 다음은 귀하의 “인구통계학적 특성”에 대한 질문입니다. 각각의 해당되는 번호에 ○표 또는 ✓ 표해 주시거나 빈칸에 내용을 자세히 기입해 주시기 바랍니다.

1. 성별은?      ①남자      ②여자
2. 연령은?      ① 20대      ② 30대      ③40대      ④50대 이상
3. 결혼여부는? ① 기혼      ② 미혼
4. 학력은?      ① 고졸      ② 대졸      ③ 대학원 이상
5. 근무면수는? .....년
6. 월평균소득(몽골 돈)은?  
    ① 200~500MNT      ② 500~800MNT      ③ 800~1000MNT  
    ④1000MNT이상
7. 근무시간은?    ① 8시간      ② 8~10시간      ③ 10~12시간      ④ 12시간 이상

■ 다음 문항은 귀하가 직무특성에 관한 질문입니다. 잘 읽어 보신 후 해당하는 번호에 ○표 또는 ✓ 표해 주시기 바랍니다.

설문내용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
업무	1. 나는 감당하기 어려운 과제들이 주어지는 경우가 있다.	1	2	3	4	5
	2. 일을 마치기에는 시간이 너무 모자란다.	1	2	3	4	5
자율성	3. 나는 업무에 대한 과정으로 이직을 고려한 적이 있다.	1	2	3	4	5
	4. 나는 나의 업무를 자유롭게 수행하고 있다.	1	2	3	4	5
	5. 직무수행에 있어 나의 자율성은 완전히 반영된다고 생각한다.	1	2	3	4	5
	6. 나는 업무계획과 수행에 관한 순서를 나의 의사에 맞춰 자유롭게 실행한다.	1	2	3	4	5

■ 다음 문항은 귀하가 복리후생에 관한 질문입니다. 잘 읽어 보신 후 해당하는 번호에 ○표 또는 ✓ 표해 주시기 바랍니다.

번호	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	나는 내가 수행하는 일의 양과 책임에 비추어 볼 때 적절한 임금을 받고 있다.	1	2	3	4	5
2	다른 기관과 비교했을 때 적당한 임금을 받고 있다고 생각한다.	1	2	3	4	5
3	나는 업무능력 향상을 위한 교육 및 훈련이 충분하다.	1	2	3	4	5
4	나는 기관으로부터 교육 및 훈련비용을 충분히 지원받고 있다.	1	2	3	4	5

■ 다음 문항은 귀하가 대인관계에 관한 질문입니다. 잘 읽어 보신 후 해당하는 번호에 ○ 표 또는 ✓ 표해 주시기 바랍니다.

설문내용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
상 사	1. 상사는 지속적인 관심을 가지고 상담을 하여주고 있다.	1	2	3	4	5
	2. 상사는 나의 문제를 책임지고 지속적으로 도와주고 있다.	1	2	3	4	5
	3. 상사는 가정생활, 질병 등의 문제에도 관심을 가져준다.	1	2	3	4	5
동 료	4. 나는 동료와 관계가 좋다.	1	2	3	4	5
	5. 나의 동료는 나의 생각을 존중하고 따라 준다.	1	2	3	4	5
	6. 나의 동료는 나의 노력으로 변화되고 좋은 성과가 있다.	1	2	3	4	5

■ 다음 문항은 귀하가 역할에 관한 질문입니다. 잘 읽어 보신 후 해당하는 번호에 ○ 표 또는 ✓ 표해 주시기 바랍니다.

설문내용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
역 할 갈 등	1. 나는 모순된 업무지시를 받는다.	1	2	3	4	5
	2. 내 생각과 달리 일을 해야 한다.	1	2	3	4	5
	3. 적절한 물적 시설과 자원 없이 업무를 수행해야 한다.	1	2	3	4	5
역 할 모 호 성	4. 나는 업무에 대한 명확한 목표나 의도를 잘 알지 못한다.	1	2	3	4	5
	5. 내가 완수해야 할 업무책임이 무엇인지 잘 알지 못한다.	1	2	3	4	5
	6. 내가 수행해야 할, 업무의 내용에 대한 명확한 설명이 주어지지 않는다.	1	2	3	4	5

■ 다음 문항은 귀하가 직무스트레스에 관한 질문입니다. 잘 읽어 보신 후 해당하는 번호에 ○표 또는 ✓ 표해 주시기 바랍니다.

번호	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	나는 업무 중에도 자꾸 퇴근 시간이 기다려진다.	1	2	3	4	5
2	나는 현재 직장생활에 의욕이 없다.	1	2	3	4	5
3	회사에서 맡고 있는 일이 지긋지긋하다고 느낄 때가 있다.	1	2	3	4	5
4	나는 동료들에 대하여 점점 더 냉담해지게 된다.	1	2	3	4	5
5	일을 하면 할수록 감정적으로 더욱 무감각해진다.	1	2	3	4	5



Ажлын стрессэнд нөлөөлж буй  
гол хүчин Зүйлсийн судалгаа  
-Чингис Хаан ОУНБ-ын ажилчдад  
тулгуурлаа-

Сайн байна уу?

Та бүхэнд энэ өдрийн мэндийг хүргье, Энэхүү судалгааны асуултуудад зөв хариулт гэж байхгүй учир эрхэм та өөрийн санаа бодлын дагуу бөглөнө үү.

Судалгааны ажлын үр дүнг зөвхөн дипломны ажилд ашглах бөгөөд Та бүхний хариулт энэхүү судалгаанд чухал ач холбогдолтой учир үнэн зөв хариулж өгөхийг хүсье.  
Миний энэхүү судалгааны ажилд завгүй чүнэт цагаа зарцуулж байгаад маш их баярлаж байгаагаа илэрхийлье.

Баярлалаа

Хансон Их  
Сургуулийн Бизнес  
Удирдлагын Танхим  
Оюутан Магистрант: Б. Энхтуул  
Багш профессоор: Ча Жун Сог  
Холбоо барих утас: 01077596079

I. Дараах асуултууд нь “ажлын онцлог шинж”-тэй холбоотой асуултууд бөгөөд тохирох тоог сонгоно уу?

№	Асуулт	Огт Тийм Хэвийн Тийм Ү нэхээр ийм биш биш
1	Надад хүчирхээргүй хэцүү даалгавар өгөх тохиолдол байдаг	① ② ③ ④ ⑤
2	Ажлыг дуусгахад цаг хэтэрхий богино байдаг	① ② ③ ④ ⑤
3	Би ажлын ачааллаас болоод дажлаас гарах тухай эргэцүүлж бодсон тохиолдол байдаг	① ② ③ ④ ⑤
4	Би өөрийн ажлаа тааваараа гүйцэтгэдэг.	① ② ③ ④ ⑤
5	Миний бие даасан байдал ажлын гүйцэтгэлд бүрэн тусгагддаг	① ② ③ ④ ⑤

II. Дараах асуултууд нь “байгууллагын до тоод байдал”-тай холбоотой асуултууд бөгөөд тохирох тоог сонгоно уу?

№	Асуулт	Огт Тийм Хэвийн Тийм Ү нэхээр ийм биш биш
1	Гүйцэтгэж буй ажлынхаа хариуцлага болон хэмжээнээс хамааран тохирсон цалин авдаг.	① ② ③ ④ ⑤
2	Өөр байгуулагатай харьцууллахад хангалт тай цалин авдаг.	① ② ③ ④ ⑤
3	Ажлын чадварыг дээшлүүлэх сургалт байнга явагддаг.	① ② ③ ④ ⑤
4	Байгууллагаас сургалтын зардлыг хангалттай хэмжээгээр олгодог.	① ② ③ ④ ⑤

III. Дараах асуултууд нь “харилцаа”-тай холбоотой асуултууд бөгөөд тохирох тоог сонгеноуу?

№	Асуулт	Огт т Үнэхээр ийм биш тийм биш
1	Дарга намайг үргэлж анхаараалдаа аван зөвөлгөө өгдөг.	① ② ③ ④ ⑤
2	Дарга миний асуудлыг хариуцан үргэлж туслаж байдаг.	① ② ③ ④ ⑤
3	Дарга нь аргэр болон өвчтэй гэх мэт асуудлуудад анхааралтавидаг.	① ② ③ ④ ⑤
4	Хамт ажиллагсадтайгаасайн харилцаатай байдаг.	① ② ③ ④ ⑤
5	Хамтран ажиллагсад миний бодлыг хүндэтгэлтэйгээр дагдаг.	① ② ③ ④ ⑤
6	Хамтран ажиллагсад миний хүчин чармайлтаар өөрчлөгдөн үрдүн сайтай байдаг.	① ② ③ ④ ⑤

IV. Дараах асуултууд нь “албан үүрэг”-тай холбоотой асуултууд бөгөөд тохирох тоог сонгеноуу?

№	Асуулт	Огт т Үнэхээр ийм биш тийм биш
1	Бизэрчилтэй ажлын зааварчилгаа авдаг.	① ② ③ ④ ⑤
2	Миний бодож байгаагаас өөрөө рагижлах ёстой болдог.	① ② ③ ④ ⑤
3	Материал болон тоног төхөөрөө мж хангалтгүй ч гэсэн ажиллах ёстой болдог.	① ② ③ ④ ⑤
4	Хийж буй ажлын зорилго болон санааг сайн ойлогдоггүй.	① ② ③ ④ ⑤
5	Би ажлаасаа ямар үүрэг хүлээх ёстойгоо сайн ойлгодоггүй	① ② ③ ④ ⑤
6	Миний хийх ёстой ажлын талаа р тодорхой тайлбарлаж өгдөггүй.	① ② ③ ④ ⑤

V. Дараах асуултууд нь “стресс”-тай холбоотой асуултууд бөгөөд тохирох тоог сонгоно уу?

№	Асуулт	Огтт Тийм Хэвийн Тийм Үнэхээр иим биш тийм биш
1	Сүүлийн үед ажил дээр цаг явах гүй байх.	① ② ③ ④ ⑤
2	Ажлын үеэр ажил тарах цагийг хүлээх.	① ② ③ ④ ⑤
3	Яг одоо ажил хийх дур хүсэлгүй байх.	① ② ③ ④ ⑤
4	Хариуцаж авсан ажилдаа дүргүй хүрэх үе байдал.	① ② ③ ④ ⑤
5	Хамт ажиллагсадаасаа бага багаар хөндийрч байна.	① ② ③ ④ ⑤

1. Хүйс: ① эр ② эм
2. Нас: ① 20-30 ② 30-40 ③ 40-50 ④ 50-с дээш
3. Гэрлэлтын байдал: ① Гэрлээгүй ② Гэрэлсэн
4. Боловсролын түвшин: ① бүрэн дунд ② баклавар ③ магистр ба түүнээс дээш
5. Ажилласан жил: .....жил
6. Сарын орлого: ① 200-500 мянга ② 500-800 мянга ③ 800-1000 сая  
④ 1000 сая-с дээш
7. Ажлын цаг: ① 8 цаг ② 8-10 цаг ③ 10-12 цаг ④ 12 цаг-с дээш

## ABSTRACT

### A Study on Factors Affecting Job Stress – Focused on Employees of Mongolian International Airport –

Batkhuuag Enkhtuul

Major in Human

Resource/Organization Management

Dept. of Business Administration

The Graduate School

Hansung University

The purpose of this study is to examine the factors influencing the job stress among the workers of the international airport of Mongolia and thus determine major affecting factors from job characteristics, welfare benefits, international relationships and role on job stress.

In this study, a total of 234 questionnaire surveys were conducted among the workers in International Airport of Mongolia by setting up research objects and hypotheses.

The results of this study showed that a job stress was considerably high during the overtime of workers at the International Airport of Mongolia, and also it was high when there was no autonomy in the working environment.

Furthermore, it is observed that job stress was significantly low when the relationships between co-workers were excellent. This study also concluded that the higher role-conflict and role-ambiguity, the higher the

job stress at the job site. Finally, it appears that the higher the job satisfaction with the supervisor, the less job stress was shown among the workers.



【Key words】 Job stress, Job characteristics, Welfare benefits, Role, Interpersonal relationships.