



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 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.

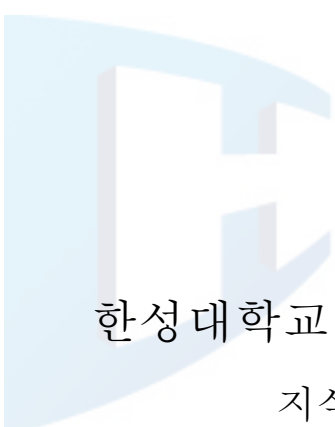
[Disclaimer](#)

碩士學位論文

知識서비스 종사자의 職務特性과
職務滿足에 관한 研究

-IT 서비스업 종사자를 중심으로-

2011年



한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

崔 容 碩

碩士學位論文

指導教授 柳然禹

知識서비스 종사자의 職務特性과 職務滿足에 관한 研究

-IT 서비스업 종사자를 중심으로-

The Study on the Job Satisfaction according to the Job
Characteristics of Knowledge Service Employees

-Focused on employees of IT Service-

2010年 12月 日

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

崔 容 碩

碩士學位論文

指導教授 柳然禹

知識서비스 종사자의 職務特性과
職務滿足에 관한 研究

-IT 서비스업 종사자를 중심으로-

The Study on the Job Satisfaction according to the Job
Characteristics of Knowledge Service Employees

-Focused on employees of IT Service-

위 論文을 컨설팅學 碩士學位 論文으로 提出함

2010年 12月 日

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

崔 容 碩

崔容碩의 컨설팅學 碩士學位論文을 認准함

2010年 12月 日

審査委員長 _____ 印

審査委員 _____ 印

審査委員 _____ 印

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 목적	1
제 2 절 연구의 범위와 방법	3
제 2 장 이론적 배경	4
제 1 절 IT 서비스	4
1. IT 서비스의 개념	4
2. IT 인적자원	4
제 2 절 직무특성	5
1. 직무특성의 개념	5
2. 직무특성이론의 모형	7
제 3 절 직무만족	8
1. 직무만족의 개념	8
2. 직무만족에 미치는 영향요인	16
3. 직무만족의 측정과 방법	19
제 4 절 선행연구	20
1. 직무특성에 대한 선행 연구	20
2. 직무특성과 직무만족과의 관계에 대한 선행 연구	21
제 3 장 연구설계	22
제 1 절 연구모형	22
제 2 절 연구가설의 설정	23
1. 연구가설 설정	23

2. 변수의 조작적 정의	25
제 3 절 자료수집 및 분석방법	26
1. 조사 목적	26
2. 설문지 구성	26
3. 자료수집 및 분석방법	27
제 4 장 연구결과	28
제 1 절 표본 자료의 분석	28
1. 표본의 특성	28
2. 변수의 타당성과 신뢰도 검증	30
제 2 절 가설의 검증	32
1. 상관관계분석	32
2. 직무특성이 직무만족에 미치는 영향 가설검증	34
3. 일반적 특성이 직무특성에 미치는 영향 가설검증	39
4. 일반적 특성이 직무만족에 미치는 영향 가설검증	55
제 5 장 결 론	65
제 1 절 연구결과 요약 및 시사점	65
제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구방안	67
【참고문헌】	69
설 문 지	74
ABSTRACT	78

【 표 목 차 】

[표 2-1]	직무만족의 정의	11
[표 4-1]	수집된 자료의 인구통계학적 특성	29
[표 4-2]	직무특성 요인분석	30
[표 4-3]	신뢰도 분석	31
[표 4-4]	상관관계분석	33
[표 4-5]	다중회귀분석 모형요약	35
[표 4-6]	다중회귀분석모형 분산분석	35
[표 4-7]	직무특성·직무만족 다중회귀분석	36
[표 4-8]	가설 1의 검증결과	38
[표 4-9]	성별에 따른 분석	39
[표 4-10]	연령·직무특성에 따른 분석	40
[표 4-11]	연령·과업중요성에 관한 사후검정	41
[표 4-12]	연령·자율성에 관한 사후검정	41
[표 4-13]	결혼여부·직무특성에 따른 분석	42
[표 4-14]	학력·직무특성에 따른 분석	43
[표 4-15]	학력·기능다양성에 따른 사후검정	43
[표 4-16]	학력·과업정체성에 따른 사후검정	44
[표 4-17]	학력·과업중요성에 따른 사후검정	44
[표 4-18]	학력·자율성에 따른 사후검정	45
[표 4-19]	직급·직무특성에 따른 분석	46
[표 4-20]	직급·과업정체성에 따른 사후분석	46
[표 4-21]	직급·과업중요성에 따른 사후검정	47
[표 4-22]	직급·자율성에 따른 사후검정	48
[표 4-23]	담당업무·직무특성에 따른 분석	49
[표 4-24]	담당업무·기능다양성에 따른 사후검정	49
[표 4-25]	담당업무·과업정체성에 따른 사후검정	50
[표 4-26]	담당업무·과업중요성에 따른 사후검정	51

[표 4-27]	담당업무·자율성에 따른 사후검정	51
[표 4-28]	경력·직무특성에 따른 분석	52
[표 4-29]	경력·과업중요성에 따른 사후검정	53
[표 4-30]	경력·자율성에 따른 사후검정	53
[표 4-31]	가설 2의 검증결과	54
[표 4-32]	성별·직무만족에 따른 분석	55
[표 4-33]	연령·직무만족에 따른 분석	55
[표 4-34]	결혼여부·직무만족에 따른 분석	56
[표 4-35]	학력·직무만족에 따른 분석	57
[표 4-36]	학력·직무만족에 따른 사후검정	57
[표 4-37]	직급·직무만족에 따른 분석	58
[표 4-38]	직급·직무만족에 따른 사후검정	58
[표 4-39]	담당업무·직무만족에 따른 분석	59
[표 4-40]	담당업무·직무만족에 따른 사후검정	60
[표 4-41]	경력·직무만족에 따른 분석	60
[표 4-42]	가설 3의 검증결과	61
[표 4-43]	가설 검증결과	62

【 그림 목 차 】

<그림 2-1>	직무특성 모형	7
<그림 2-2>	직무만족의 모델	12
<그림 2-3>	직무성취, 보상 및 만족의 체계	15
<그림 3-1>	직무특성의 직무만족에 관한 모델	23



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적

직업이 갖는 의미는 금전적인 소득을 통하여 생활을 영위하는 수단이기도 하지만 다른 측면으로는 직업을 통하여 사회활동에 참여하며, 직업 활동을 통하여 이상과 가치를 실현할 수 있다는 점이다.

매슬로우의 욕구 5단계 설에 의하면 인간은 태어나면서 처음에는 의식주 문제를 해소하고자 하는 욕구로서 생리적 욕구를 해소하고자 하며, 이러한 욕구가 충족되면 의식주 문제를 보다 장기적으로 보장받하고자 하는 안정의 욕구를 갈구하게 된다는 것이다. 직업은 이러한 안정의 욕구를 충족시키는 유력한 수단이 된다. 그런데 이러한 안정의 욕구가 충족되면, 다음으로 사회적 욕구를 갈구하게 된다는 것이다. 다음의 욕구는 타인으로부터 인정을 받고 소속 집단의 리더로서 리더십을 발휘하고자 하는 욕구를 느끼게 되며, 이러한 하위의 욕구가 충족되면 자기의 가치관과 이상을 실현하고자 하는 자아실현의 욕구를 갈구하게 된다는 것이다. 이처럼 인간의 욕구를 충족하는데 있어서 직업은 의식주 문제를 해결하는 생리적 욕구의 충족수단이 됨은 물론, 직업 활동을 통하여 사회가 필요로 하는 이상과 가치를 충족함과 함께 본인의 이상과 가치를 실현하는 수단이 되는 것이다.

직무만족에 대한 연구는 지금까지 매우 다양하게 이루어져 왔는데, 직무만족(Job satisfaction)이란 직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 말하는 것으로서 어떤 개인이 평상시의 직무나 직무경험의 평가에서 오는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 정의할 수 있다. 그러므로 직무만족은 직무를 통해서 경험하거나 얻게 되는 욕구충족의 정도에 대한 함수라고 말할 수 있는데 이와 같이 직무만족은 실질적으로 조직원이 그의 직무상황에서 제공되는 가치에 대한 지각의 결과에서 오는 것이다(신철우, 1988).

이에 많은 선행연구자들에서 직무만족을 높이기 위한 노력들이 있었는데, 먼저 Schwab & Cummings(1976)는 과업의 활성화를 위하여 과업이 제공

하는 자극의 크기, 자극의 변화 등의 차원을 강조하고, 사람들은 개인마다 다른 활동수준을 가지므로 이를 직무재설계에서 고려하는 것이 바람직하다고 하면서 직무와 과업을 설계함에 있어서 개인 간의 차이를 충분히 고려하지 못하면, 직무순환 이상의 내적 동기부여를 강화 시키는 데는 한계가 있다고 하였다.

직무재설계를 위해 가장 많이 언급되는 접근법은 Herzberg(1969)의 ‘2요인이론’이다. 개인을 동기부여 시키는 것은 외재적 보상이 아니라 내재적 보상이라고 보았다. 개인의 만족은 수행되는 작업의 내재적 요인(안정감, 성취감, 책임감, 도전감, 개인의 성장기회 등)에 의해 일차적으로 결정되며 이러한 요인을 동기요인 또는 만족요인으로 구분하였다. Herzberg(1969)의 연구에 의하면 외재적 보상에 해당하는 요인은 직무불만족의 69%를 설명하는 반면에 내재적 보상요인은 직무만족의 81%를 설명하는 것으로 나타났다. 따라서 사람들이 직무에 불만족을 느끼는 것은 자신이 담당하는 직무의 환경에 기인한 것이며, 만족을 유발할 수 있는 것은 직무의 내용과 관련이 있다고 보는 것이다. 또한 직무만족에 영향을 미치는 요인으로는 개인적 특성이나 조직특성과 같은 요인들도 있겠지만, 본 연구에서는 지식산업종사자로서 IT 서비스 관련업무종사자의 직무특성과 직무만족에 어떤 영향을 미치는가에 대하여 고찰하고자 한다.

직무특성에 대하여 Hackman & Oldham(1975)에 의해서 개발된 직무특성모형은 직무 재설계를 위한 구체적인 방안을 제시하고 있는 모형으로서 매우 광범위한 지지를 받고 있으며, 본 연구에서도 실증분석을 위한 모형으로 채택하고 있다.

따라서 본 연구에서는 직무특성과 직무만족간의 관계에 대하여 일반적 특성을 고찰하고자 한다. 이에 따른 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 기존의 문헌 연구를 통하여 직무만족과 직무특성에 대한 개념을 정립하고, 둘째, 문헌조사 결과를 바탕으로 각 직무특성과 직무만족에 미치는 효과를 실증적으로 분석하며, 셋째, 개인적 특성(연령, 경력기간)이 직무특성과 직무만족에 따라 어떤 차이가 있는가를 조사, 분석하였다.

제 2 절 연구의 범위와 방법

본 연구의 범위는 IT 서비스 업무 종사자들의 직무특성과 직무만족, 일반적 특성과의 관계를 고찰하는 것으로 연구대상은 IT 서비스 업무 종사자에 한정한다. 따라서 IT 서비스 업무 종사자들이 인지하는 IT 서비스 관련 업무의 직무 특성과 직무만족간의 관계가 주요 연구대상이 된다. 이를 위하여 먼저 선행연구를 통하여 직무특성, 직무만족 및 두 요인간의 관계에 대한 이론적 배경을 살펴보았다. 이러한 이론과 선행적 연구를 바탕으로 본 연구가 실증하고자 하는 연구모형을 제시하며, 현직 IT 서비스 업무 종사자를 대상으로 이를 실증하는 방법을 채택하였다.

본 논문은 5장으로 구성되어있으며, 제1장은 서론으로서 연구목적과 연구범위와 방법으로 구성하고, 제2장은 본 연구를 수행하게 된 이론적 배경으로서 직무특성과 직무만족에 대한 이론적 배경을 고찰하고, 실증적 분석의 모형설정을 위하여 직무특성과 직무만족간의 관계에 대한 선행연구들의 연구결과를 요약한다.

제3장에서는 이론적 배경을 토대로 연구모형을 설정하고, 이를 분석하기 위한 연구가설을 설정하고, 가설을 검증하기 위한 설문을 구성하고, 자료수집 방법을 밝힌다.

제4장에서는 본 연구목적에 적합한 변수를 선택하고, 신뢰도 분석, 타당성 분석, 빈도 분석, 상관관계분석, 분산분석을 통해 직무특성과 직무만족의 일반적 특성에 미치는 영향을 분석하였다.

제5장에서는 결론으로 구성하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 IT 서비스

1. IT 서비스의 개념

IT 서비스는 새롭게 나타난 서비스 군으로 세계적인 IT리서치 기관인 Gartner에서 내린 정의를 살펴보면 IDC는 IT 서비스를 경쟁적 서비스 범주로 분류하고 있으며 IT 서비스에는 컨설팅, 시스템 통합, 응용프로그램 유지보수, 정보시스템 아웃소싱, 정보가공 서비스, 정보기술 교육훈련, 하드웨어 및 소프트웨어 설치/지원, 네트워크 통합 및 운영 등이 속한다(IDC, 2001). 그리고 하드웨어 및 소프트웨어 제품에 대한 유지 및 보수를 지원하는 전통적인 IT 서비스와 컨설팅, 개발 및 통합, 경영, 비즈니스 관리, 교육 및 훈련과 같은 전문적인 지식과 경험을 필요로 하는 전문 IT 서비스로 구분하고 있다. 현 IT 서비스는 위에서 구분되어져 있는 전통적인 IT 서비스와 전문 IT 서비스가 개별적으로 서비스가 되고 있는 경우와 전통적인 IT 서비스와 전문 IT 서비스가 동시에 서비스가 되는 경우가 있다. 최근에는 단순히 정보시스템을 구축하는 초기적 서비스에서 최근 정보시스템에 관한 기획, 구축, 운용 등 모든 과정상의 서비스를 제공하는 IT 서비스를 의미한다(정보통신 정책연구원, 2003). IT 서비스를 광의의 개념으로 볼 때 기업의 정보시스템이 중단 없이 운영되는데 필요한 활동으로 정의할 수 있다(Peppard, 2003). ITIL에서는 IT 서비스는 하나 또는 그 이상의 비즈니스 프로세스를 가능하게 하는 또 다른 IT 시스템이라고 한다(OGC, 2001).

2. IT 인적자원

많은 정보시스템 연구자들에 의해서 중요한 정보기술 자원중 하나로 IT

인적자원이 인식되어 왔다(Wade & Hulland, 2004)). 훈련과 경험, 관계 그리고 조직원의 통찰력으로 조직의 인적자원은 구성이 된다(Grant, 1995). IT 인적자원은 개발시간과 경험의 축적을 통한 진화에 장기적인 기간이 소요되며, 지엽적이고 조직에 따른 고유한 경향이 있기 때문에 획득하거나 모방하기가 어려우므로 경쟁우위의 원천으로 역할을 할 수 있다(Bharadwaj, 2000). 우수한 IT 인적자원을 보유하고 있는 기업이라면 IT 기술과 경영계획 프로세스와의 효과적인 통합, 경쟁사보다 보다 효율적으로 지원하는 응용프로그램의 고안과 개발, 업무부서와의 효과적인 소통과 작업, 경쟁사 대비 비즈니스 효과를 예측하고 혁신적인 제품의 도입을 통한 효과적인 IT 시스템의 활용을 가능하게 한다. 즉, 기업의 핵심성공요인이라고 할 수 있다(Sambanurthy and Zmud, 1992). 앞서 말한 전문 IT 서비스의 경우 전문적인 지식서비스라고 할 수 있으며 인적자원의 관리가 기업의 생존을 위한 기업의 핵심성공요인이라고 할 수 있다.

제 2 절 직무특성

1. 직무특성의 개념

직무특성(Job characteristic)이란 직무를 수행함으로써 개인에게 직무에 대한 의미감, 책임감, 결과의 인지 등을 느끼게 하는 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백을 의미하는 것으로 이것을 ‘핵심직무차원(core job dimensions)’이라고도 한다(Hackman and Oldham, 1980). 직무특성이론은 직무의 내용을 변화시킴으로써 직무의 질을 높여 주기 때문에 개인의 내재적 만족을 높인다는 의미에서 ‘직무특성 충실화 모형(job characteristics enrichment model)’으로 부르기도 한다.

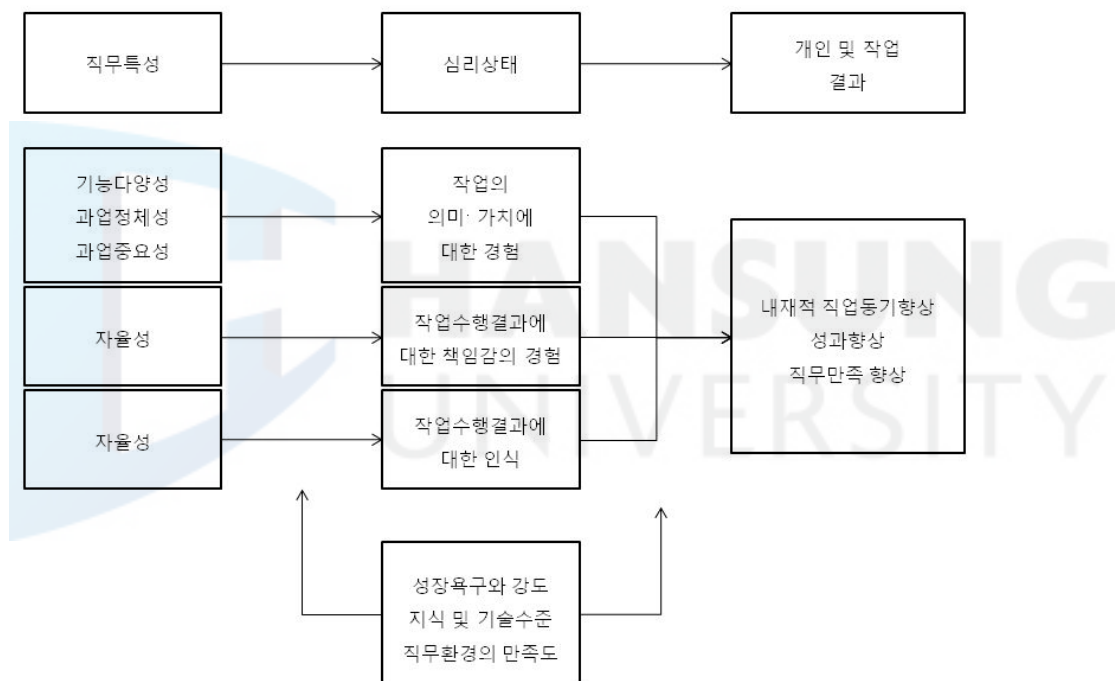
직무특성이론은 Hackman & Lawler(1971)에 의해 시도된 연구에서 4가지의 구성요인인 기능다양성, 과업정체성, 자율성, 피드백을 핵심직무차원으로 정의하였으나, Hackman & Oldman(1976)의 연구에서 새로운 직무특성요인으로 ‘과업중요성’을 추가하여 5가지의 직무특성요인을 제시하였다.

개인이 직무를 수행함에 있어서 필요한 기능과 재능의 종류가 어느 정도 다양한지를 의미하는 기능다양성을 높이기 위해서는 직무확대가 실시되어야 한다. 기능다양성의 높은 직무일수록 직무의 폭이 넓어지고 성장욕구가 높은 사람일수록 다양성이 높은 직무를 선호한다(Hackman and Oldham, 1980). 직무가 작업 전체의 처음부터 끝까지 완성시킬 수 있도록 구성되어 있는가 아니면 확인가능한 일부분의 직무를 수행하도록 되어 있는가의 정도를 의미하는 과업정체성은 직무가 완전성이 높을수록 직무의 의미는 커지며 개인에게 완성감을 느끼게 한다(Hackman and Oldham, 1980). 개인이 수행하는 직무가 다른 사람들의 일과 생활에 얼마나 많은 영향을 미치는가의 정도를 의미하는 과업중요성은 자신의 일이 다른 사람들의 육체적 또는 심리적 상황에 실질적인 영향을 미치는 일이라는 것을 느낄 때 그 일이 의미 있는 일이라고 일반적으로 생각한다. 따라서 개인의 일이 조직 내부 또는 사회에 기여하는 정도가 클수록 의미감을 느낀다(Hackman and Oldham, 1980). 작업자가 작업일정을 계획하고 작업방식을 결정하고 작업을 진행하는 과정에서 개인에게 주어지는 자유, 독립성 또는 재량권의 정도를 의미하는 자율성은 자율성이 많이 부여된 직무일수록 책임감을 더 느낀다(Hackman and Oldham, 1980). 개인이 수행한 직무의 성과가 얼마만큼의 효과성 있게 나타나는지에 관하여 직접적이고 명확한 정보를 수행자에게 제공하는 정도를 의미하는 피드백은 개인이 인지하는 상황의 불확실성을 제거해 주는 역할을 한다(Hackman and Oldham, 1980).

이상의 다섯 가지 직무특성요인을 측정하기 위해서는 일반적으로 Hackman & Oldman(1980)이 개발한 JDS(Job Diagnostic Survey)를 사용한다. JDS는 많은 사람들(Kulik, Oldman, and Langner, 1988; Idaszak and Drasgow, 1987; Harvey, Billings, and Nilan, 1985; Lee and Klein, 1982)에 의하여 연구되었으며, 대체로 요인구조가 안정적인 것으로 나타났다.

2. 직무특성이론의 모형

Hackman and Oldman(1980)의 직무특성모형에 의하면 직무는 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성 및 피드백이라는 다섯 가지의 핵심적 특성이 조직구성원의 심리와 태도, 행위에 영향을 미친다. 이들 특성을 통해 직무수행자들은 직무의 의미와 직무수행 결과에 대한 책임감 그리고 결과에 대한 지식과 같은 중요한 심리상태를 경험하게 되고, 이와 같은 심리상태에 의해 내적 직무동기가 유발되고 직무만족이 올라가 직무성과가 향상되는 결과를 보인다. 개인의 성장욕구강도는 직무특성과 심리상태간의 관계 및 심리특성과 직무수행자의 태도 및 행위 사이의 관계를 조절해 주는 역할을 한다는 것이다(박영배·조수진, 1999).



<그림 2-1> 직무특성 모형

출처 : Hackman & Oldham GR(1980: 83)

직무설계는 모든 계층의 조직 구성원이 직무 자체에서 만족과 의미를

찾을 수 있도록 직무내용에 영향을 미치는 조직적·기술적·인간적 욕구를 충족시키기 위하여, 직무의 내용과 방법을 구체화 시키는 작업으로 그 목적은 조직목적의 효율적 달성, 생산성 향상, 제품과 서비스의 양과 질의 개선, 이직과 훈련비용 감소, 과업의 다양성과 자율성 확보 및 새로운 기술에의 신속한 적응, 종업원들의 동기 향상 등에 있다. Hackman & Oldham(1980)은 <그림2-1>과 같이 직무특성 모형을 제시하고 있다. 직무특성이론은 직무의 내용을 변화시킴으로써 직무의 질을 높여 주기 때문에 개인의 내재적 만족을 높인다는 의미에서 '직무특성 충실화 모형(job characteristics enrichment model)'으로 부르기도 한다.

제 3 절 직무만족

1. 직무만족의 개념

1) 직무만족의 정의

과학적 관리 시대를 지나 인간관계 시대에 들어오면서 종업원의 생산성은 그들의 기술이나 기능에만 달려있는 것이 아니라 작업에 대한 그들의 태도나 감정에 의해 크게 영향을 받는다는 인식이 높아지면서 직무만족은 각광을 받게 되었다. 다양한 직무관련 태도 중에서 조직의 관점에서 중요하고, 가장 오래된 연구역사를 지니고 있는 것이 개인의 직무만족이다. 인간관계 시대 이전에도 산업 심리학자들이 종업원의 태도, 감정, 지각을 강조하기는 했지만 주로 성과와 개인적 변수사이의 관계에 치중했을 뿐 조직생활의 질이나 사회 전체적인 면에서의 인식은 오히려 조직 심리학자들의 공로가 크다(양참삼, 1992).

인간이 조직 활동을 하면서 가장 중요하게 관심을 두고 있는 것 중에 하나가 바로 직무에 대한 만족여부이다. 직무에 대한 만족이 높은 수준의 사람은 직무환경에 대해 매우 긍정적인 태도를 갖는 반면 직무에 불만족하는 사람은 직무환경에 부정적인 태도를 갖는 것이 일반적이다. 따라서

조직의 생산성 향상은 조직의 인력관리와 직접적으로 관계되며, 그 중에서도 구성원의 직무만족 정도는 중요한 영향력을 미친다. 직무만족에 관한 연구를 진행하기 위해서는 먼저 직무만족이 무엇을 의미하는가에 대한 명확한 개념을 규정하여야 할 것이다(김은화, 2006). 이는 인간의 심리상태가 개인의 정신적, 육체적 건강에 거대한 영향을 미칠 뿐만 아니라 더 나아가 이직, 결근, 생산성의 저하를 초래하기 때문이다(김은화, 2006). 그러나 직무만족에 대한 개념을 한마디로 명확하게 정의한다는 것은 어려운 일이다. 연구자에 따라 다양하게 직무만족에 대한 개념을 정의하고 있지만, 모두에게 공감할 수 있는 직무만족에 대한 정의는 확립되지 못하고 있다. Smith(1955)는 직무만족을 “각 개인이 직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총화 내지 이러한 감정의 균형 상태에서 기인하는 태도”와 관련성이 있음을 정의하고, Tiffin과 McCormick(1974)은 “직무만족은 직무를 통해 얻어지거나 직무로부터 오는 욕구충족의 정도이며, 이는 개인적인 것이므로 각 개인의 평가체제에 따라 상이한 형태를 나타낸다.”고 하였다(김은화, 2006). Szilagyi & Wallace(1983)는 “개인이 직무자체, 급여, 감독 등 직무와 관련된 요소들에 대해서 갖는 일련의 태도라고 정의하면서 직무만족도는 일반적인 태도와 마찬가지로 인지, 감정, 행동경향으로 구성되어 있다”고 정의했다. Porter & Lawler(1968)는 “직무만족은 실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도”라고 정의하였고, 실제의 보상이 정당하다고 인지되는 수준에 미달하는 정도가 주어진 상황에 대한 불만은 비례한다고 규정하였고, Locke(1976)는 “개인이 자신의 일을 통해서 얻게 되는 경험을 평가해서 나타나는 유쾌함이나 긍정적인 정서 상태”라고 정의하였다. Milton(1981)은 “직무에 대한 만족과 불만족의 결과가 종업원의 퇴행, 작업성과 등 개인적 반응, 생산성이나 태업 등 조직에 대한 반응, 정치적 안정이나 국민총생산 등 사회적 반응을 나타낸다.”고 정의하였다.

Yoder(1985)는 직무만족의 요소로서 직속상관의 감독의 적절성, 개인직무 자체에 대한 만족도와 친밀성, 만족할 만한 조직의 목표와 제도의 효율성, 경제적 사회 심리적 보상에 대한 만족도, 육체적 정신적인 건강의 정

도를 제시하고 있다. 직무만족은 조직구성원들의 심리적·생리적·환경적 상황의 결합상태라고 정의하고 있다(Hoppock, 1935). “직무만족이란 한 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 태도이며, 다른 태도들과 마찬가지로 인지, 정서, 행위경향들의 복합체 이다”(신유근, 1987). “직무만족이란 직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 말하는 것으로서 어떤 개인이 평상시의 직무나 직무경험의 평가에서 오는 긍정적인 정서 상태라고 정의할 수 있다. 그러므로 직무만족은 직무를 통해서 경험하거나 얻게 되는 욕구충족의 정도에 대한 함수라고 말할 수 있는데 이와 같이 직무만족은 실질적으로 조직구성원이 그의 직무상황에서 제공되는 가치에 대한 지각의 결과에서 오는 것이다”(신철우, 1988). 유민봉(1999)은 직무만족은 바로 직무자체 내지는 직무를 구성하는 여러 요소에 대하여 얼마나 ‘호뭇하게’, ‘흡족하게’ 또는 ‘우호적’으로 느끼고 있는지의 마음 상태를 말한다고 하였다. 양훈모(2002)는 이러한 가정을 볼 때 직무만족을 정의하여 본다면 직무만족에는 급여, 동료 등 직업수행과 관련된 제반 단면에 대한 직업자의 긍정적인 느낌이 포함되어 있다. 이는 직무만족이 작업수행과 관련된 다양한 영향을 받는다는 것을 의미한다(최경진, 2006).

또한 직무만족은 개인이 자신의 현재 직장에서 누릴 수 있는 급여, 승진, 성취 등과 같은 제반 근무조건에 대하여 얼마나 만족하는가 하는 감정적 표현이라고 할 수 있다. 즉 직무만족이란 각 개인이 자기의 욕구와 가치 그리고 태도 및 신념 등의 수준이나 차원에 따라 자기가 현재 수행하고 있는 직무와 관련하여 얻게 되는 감정적 상태라고 할 수 있다(김은화, 2006).

여러 학자들의 연구를 종합해 보면, 직무만족이란 개인이 자신의 일을 통해서 얻게 되는 유쾌함이나 긍정적인 정서 상태로서 상사의 감독의 적절성, 직무자체에 대한 만족도, 구성원간의 친밀성, 만족할 만한 조직의 목표와 제도의 효율성, 그리고 경제적 사회·심리적 보상에 대한 만족도, 육체적 정신적인 건강의 정도 등 직무와 관련된 제반 요소들에 대해서 갖는 일련의 감정적 태도라고 정의할 수 있다. 이처럼 학자에 따라 직무만족의 정의를 다양한 의미로 해석하고 있다. 직무만족에 대한 제 정의를 연구자

별로 정리하면 [표 2-1]과 같다.

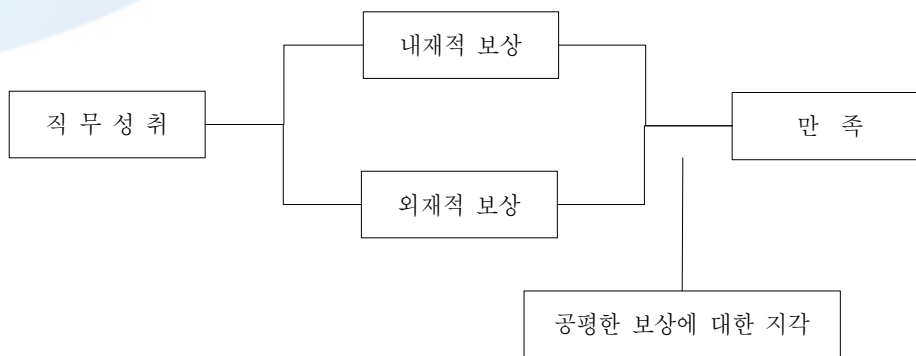
[표 2-1] 직무만족의 정의

연구자	정 의
Hoppock (1935)	직무만족은 조직구성원들의 심리적·생리적·환경적 상황의 결합상태
Smith (1969)	각 개인이 직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총화 또는 이러한 감정의 균형 상태에서 기인하는 태도
Yoder (1985)	직속상관의 감독의 적절성, 개인직무 자체에 대한 만족도 와 친밀성, 만족할 만한 조직목표와 제도의 효율성, 경제 적, 사회·심리적 보상에 대한 만족도, 육체적·정신적인 건 강의 정도
Tiffin & McCormick (1974)	직무만족이란 직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래되는 욕구만족 정도의 함수로서 이는 개인적인 것이므로 각 개 인의 가치 체계에 따라 상이한 태도
Szilargyi & Wallace (1983)	개인이 직무자체, 급여, 감독 등 직무와 관련된 요소들에 대해서 갖는 일련의 태도라고 정의하면서 직무만족도는 일반적인 태도와 마찬가지로 인지, 감정, 행동경향으로 구 성
Locke (1976)	개인이 자신의 일을 통해서 얻게 되는 경험을 평가해서 나타나는 유쾌함이나 긍정적인 정서 상태
Porter & Lawler (1968)	직무만족은 실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보 상의 수준을 초과한 정도
Milton (1981)	직무에 대한 만족과 불만족의 결과가 종업원의 퇴행, 작업 성과 등 개인적 반응, 생산성이나 태업 등 조직에 대한 반 응, 정치적 안정이나 국민총생산 등 사회적 반응
신유근	직무만족이란 한 개인이 직무에 대하여 가지고 있

(1982)	는 태도이며, 다른 태도들과 마찬가지로 인지, 정서, 행위경향들의 복합체
연구자	정 의
신철우 (1988)	직무만족이란 직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 말하는 것으로서 어떤 개인이 평상시의 직무나 직무경험의 평가에서 오는 긍정적인 정서상태
유민봉 (1999)	직무자체 내지 직무를 구성하는 요소에 대하여 얼마나 ‘호못하게’, ‘흡족하게’, ‘우호적’으로 느끼고 있는지의 마음상태
양훈모 (2002)	급여, 동료 등 작업수행과 관련된 제만 단면에 대한 작업자의 긍정적인 느낌이 포함되어 있다. 이는 직무만족이 작업수행과 관련된 다양한 영향을 받는다는 것을 의미
김은화 (2006)	각 개인이 자기의 욕구와 가치 그리고 태도 및 신념 등의 수준이나 차원에 따라 자기가 현재 수행하고 있는 직무와 관련하여 얻게 되는 감정적 상태

2) 직무만족의 모델

종사원의 직무만족은 직무를 통해 얻게 될 기대와 실제 직무로부터 제공되는 조건 간에 일치에 의해서 결정 된다.



<그림 2-2> 직무만족의 모델

자료 : Arnold, H. J and D. C. Daniel, Organizational Behavior, McGraw-Hill Book Co., 1986. p.91

종사원들의 직무만족 요인을 좀 더 자세히 살펴보면 <그림 2-2>와 같다. 임금 은 자신이나 가족의 많은 욕구를 충족시켜 주기 때문에 직무만족을 결정하는 데 있어서 매우 중요한 요인이다. 승진기회는 어느 정도 직무만족을 느낄 수 있도록 자극시킨다. 일반적으로 높은 수준의 승진기회가 주어진 조직에서는 감독, 직무만족, 급여 등에 긍정적인 면을 가지게 된다. 임금과 더불어 작업자체도 종사원이 자신의 업무에 얼마나 만족하느냐를 결정하는데 중요한 역할을 수행한다. 감독은 직무만족에 있어서 상당히 중요한 요인이 되고 있다. 상사와 마음이 맞지 않아, 정신적인 갈등의 고통으로 인하여 직무의욕이 떨어진다고 한다. 작업 집단 내에서 친하면서 도와줄 수 있는 동료는 종사원 개인에게 직무를 만족시키는 요인이 된다. 작업조건 중의 일부인 기온, 조명, 소음, 작업장 그리고 적합한 기구나 장비 등은 직무만족에 영향을 미칠 수 있다.

3) 직무만족의 이론

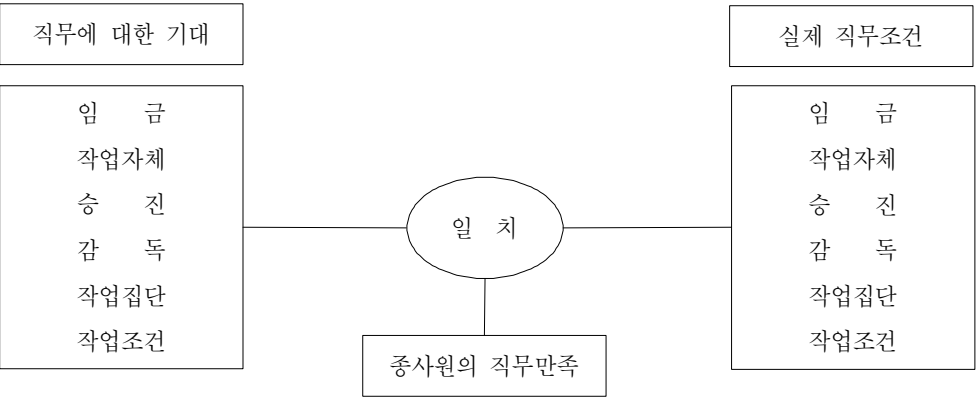
직무만족 이론 중에 가장 널리 인정되고 있는 비교이론(Comparison Theory)은 직무만족이 개인의 기준과 그 기준이 어느 정도까지 충족되느냐에 대한 개인의 지각사이의 어떤 비교에서 경험된 결과의 정도라고 가정하는 것이다. 이 이론을 직무만족의 공제이론(subtractive theory)이라고 명명하였고(Vroom, 1964), 개인의 표준으로서 욕구보다는 가치나 준거 체계가 표준으로써 더 적합하다는 견해를 밝히고 있다(McCormik, 1980).

이 이론에서는 개인의 기준을 어디에 둘 것인가에 대한 문제제기를 통해, 개인의 기준으로서 개인의 욕구, 개인의 가치, 준거 틀 등에 두어야 한다는 여러 견해를 밝히고 있다. 공정성이론은 Adams 에 의해 전개된 작업동기이론으로, 직무만족에 대하여 개인의 투입과 결과를 다른 사람의 투입과 결과를 비교하는 사회적 요소의 내용을 포함하고 있는 것으로 이 이

론에 의하면 직무만족이란 개인의 투입요인과 결과요인들 간의 균형의 지각에 따라 결정 된다(Adams, 1965). 이 이론은 개인의 욕구에 중심을 두기보다는 사회적 교환 관계에서 얻어진 결과에 의한 정서적 및 행위적 반응에 관심을 갖는 것으로 구체적으로 말해서 조직의 구성원이 자신의 투입과 결과 간 균형의 공정성 여부를 어떻게 판단할 것인가를 결정하는데, 자신이 투입하는 자원과 그로부터 얻어내는 산출을 다른 조직의 것과 비교함으로써, 자신의 투입 대 결과의 비율이 타인의 그것과 동일하다고 지각되느냐에 따라 만족을 결정짓게 되고 조직과 공평한 교환관계가 이루어졌다고 생각하게 되는 것이다. 즉, 자신의 투입과 결과의 비율이 비교대상의 투입과 결과의 비율과 동일할 때 공정성이 존재한다는 것이다(황규대 외 7인, 1999). 이 이론에 의하면 종사원들은 그들의 직무에 대한 투입과 산출의 비율이 다른 사람들의 그것과 비교하고, 거기에는 불공정성을 지각하게 되며 그것이 종사원들이 쏟는 노력의 정도에 영향을 미친다는 결론을 입증하고 있다(유기현, 1982).

또한 비교대상으로 ‘다른 사람들의 범주’ 대상에서 누구를 어떻게 선택하는가? 투입과 산출을 총계할 때 어떻게 합산하며 배분하는가? 이와 같은 요인들이 시간의 경과에 따라 어떻게 변화하는가? 등의 문제들이 아직도 남아있는 것이다(Robbins, 1984). 수단이론으로도 불리는 기대이론은 열심히 일하면 높은 수준의 직무성과를 달성할 수 있을 것이라는 미래지향적인 신념을 강조한 이론으로 다시 말하면 동기부여가 노력과 성과와의 관계를 유지하는 것으로 동기 유발을 가장 포괄적으로 설명하고 있다. 동기이론에서는 기본적으로 어떤 식으로 행동하려는 경향성의 강도는 그 행동이 일정한 결과로 이어진다는 기대의 강도와 그 행동의 결과에 대한 매력에 달려있다고 주장 한다. 기대이론이 강조하는 이론 중 가장 중요한 부분은 이 이론이 행동의 결과 즉, 보상을 강조한다는 점, 그리고 기대행동과 종사원 개인의 기대를 강조한다는 점이다. 직무가 어느 정도까지 가치 있는 결과를 가져올 수 있느냐의 정도를 고려함으로써 만족 정도를 계산하려는 것으로 직무가 만족을 산출하는 수단이 되는 것이다. 그러나 이러한 기대이론에도 몇 가지 한계가 있는데 먼저 직무만족이 현재 및 과거지

향적인 성격인데 반해 이 이론은 미래지향적인 측면을 중점을 두고 있고, 둘째 수단에 의한 개인결과에 비중을 두기 위해서는 매우 복잡한 인지적 과정을 거치게 되며, 마지막으로 유의성이 개인별로 어떻게 형성되는지의 의문점이 해결되지 않고 있기 때문에 직무만족을 측정하는 이론으로는 그 타당성이 인정되지 못하고 있다(조주은, 1995).



<그림 2-3> 직무성취, 보상 및 만족의 체계

자료:Porter, L. W and E. E. Lawler III., op. cit.. p.23.

업적·만족이론은 Porter 와 Lawler(1967)의 기대 이론의 하나로서 널리 인용되고 있는데, 그들은 만족이 직무성취 또는 업적을 결정하는 것이 아니라, 직무성취의 수립이 만족의 원인이 될 수 있다고 보았다. 그들에 의하면 직무성취와 거기에 결부된 보상에 부여하는 가치, 그리고 어떤 노력이 보상을 가질 것이라는 기대가 직무수행 노력을 좌우한다. 그리고 직무성취는 만족을 줄 수 있는데 이때에 공평한 내재적, 외재적 보상이 직무만족에 보강요인이 된다. 즉, 내재적 및 외재적 보상이 있더라도 그것이 불공평하다고 지각되면, 개인에게 결코 만족을 가져다주지 못한다는 곳이다.

2. 직무만족에 미치는 영향요인

직무만족에 대한 영향요인은 매우 다양하게 규명되고 있으며, 직무만족에 영향을 미치는 요인 중에는 직무만족에 직접적인 영향을 미치고 있어 직무만족에 대한 관련성을 밝혀내는 것은 매우 중요하다. 왜냐하면 모든 직무만족의 영향요인을 충족시키고 이러한 충족을 조직 내에 확대하는 노력에는 최소의 투자로 최대의 효과를 창출해야 하는 경제적 논리가 항상 뒤따르게 되므로 경영능력이 제한적인 조직은 선별된 직무만족 요인의 충족을 바랄 것이기 때문이다. Locke(1976)는 직무만족을 종업원 자신의 일을 통해서 얻게 되는 경험을 평가해서 나타나는 유쾌함이나 긍정적인 정서 상태라고 정의하고 직무만족의 영향요인으로 직무, 급여, 승진, 인정도, 복리후생, 작업조건, 감독, 동료작업자 그리고 회사의 경영방침 등으로 정리하였다(Locke, 1976). 직무만족은 가치판단이 가치판단의 준거 틀과 전체 작업 상황에 따라 태도가 형성되면 본질적인 만족요인에 의하면 통합된 뒤에는 개인의 성격 특성여하에 따라 직무만족 수준이 결정된다(Yoder, 1985). 즉, 여러 가지 직무만족의 영향요인에 접하게 되면 의견이 성립되고, 각 요인에 대하여 형성된 의견은 직무자체에 관련된 고유한 직무만족과 더불어 하나로 통합되어져서 직무만족도가 형성된다는 것이다. 직무만족에 영향을 미치는 요인이 무엇인가 하는 것에 대한 많은 연구들이 이루어졌음에도 불구하고 이렇다 할 명쾌한 해답이 나오고 있지는 못하다. 다만 직무만족과 관련을 맺는 몇 가지 중요한 요인들을 확인할 수 있을 뿐이다. 1970년대 제시되었던 Porter & Steers의 연구와 더불어 관련 선행연구에 대한 실증적 연구를 토대로 직무만족의 결정요인에 대해 다음의 세 가지로 구분할 수 있는데 조직전체 요인, 작업환경 요인 그리고 직무내용 요인 등이 그것이다(Porter & Steers, 1973).

1) 조직전체 요인

조직전체 요인은 한 조직의 모든 조직원에 적용되는 변수로서 급여와

승진 기회, 회사정책과 절차, 직무구조가 있다. 급여와 승진기회는 최근에 화제가 갖는 의미를 과소평가 하려는 경향이 있다. 그러나 보수가 직무만족의 일차적 요인임을 입증하는 연구들이 적지 않다. 이때는 급여의 절대적·상대적 공정성이 문제가 된다. 즉, 급여가 종사원의 기대를 충족시키고, 다른 사람이나 자신의 노력에 비해 상대적으로 공정하다고 느낄 때, 조직원의 직무만족은 높아지게 된다. 마찬가지로 승진에 있어서도 그 비율과 공정성에 대한 종사원의 생각이 직무만족에 영향을 미친다. 회사정책과 절차는 조직원의 행위를 지배하거나 규제한다. 그러므로 조직에 대한 긍정적·부정적 감정을 유발케 한다. 부당하게 얹매어 있다고 느끼거나, 관리자와 작업자의 화장실을 구별하여 차별을 느끼게 한다면, 직무만족은 높아지지 못할 것이다. 직무구조는 조직구조와 관련해서 두 가지 요인이 직무만족 향상에 관계된다. 첫째는 지위로서, 직위가 높을수록 직무만족은 높아지는 경향이 있다. 둘째는 의사결정의 분권화인데, 그 정도가 클수록 직무만족은 높다(Cummings & Berger, 1976).

2) 작업환경 요인

이는 작업표준을 구성하는 변수로서 감독 스타일, 참가적 의사결정, 작업 표준 규모, 동료 작업자와의 관계, 작업조건과 같은 요인들이 직무만족에 영향을 미친다. 감독 스타일은 조직원에 대한 배려가 큰 리더십 스타일이 조직원들의 직무만족을 높여 준다고 주장하는 연구 결과들이 있다. 그러나 이러한 연구들은 두 변수 사이에 상관관계가 높다는 것일 뿐이다. 배려적인 리더십 스타일이 직무만족을 유발하는 것인지, 만족을 느끼는 종사원들이 리더로 하여금 배려적인 스타일을 보이게 만드는 것인지, 그 인과의 방향에 대해서는 밝혀 주지 못하고 있다. 참가적 의사결정은 직무만족을 증가 시켜주는 효과가 있다. 특히 조직원의 참여가 형식적인 것이 아니고 실질적일 때, 또 의사결정 안이 조직원의 직무에 중요할 때 더욱 그러하다. 작업 표준 규모는 작업집단의 규모가 클수록 직무만족은 하락하는 것으로 밝혀지고 있다. 그 이유는 규모가 커지게 되면 과업 전문화가 일어

난다. 그리고 개인 간 의사소통의 질이 떨어지며, 집단 응집성이 줄어들게 된다. 이는 결국 직무만족의 하락 요인으로 작용하기 때문이다. 동료 작업자와의 관계는 조직원들은 자기 자신과 비슷한 특성, 관심, 신념을 지닌 작업자들에게 마음이 끌리고 편안해질 수 있다. 따라서 직무만족은 높아질 것이다. 작업조건에 있어 종사원들은 깨끗하고 정돈된 작업장, 적절한 장비, 온도, 습도, 소음 등의 적정선 유지 등을 바란다. 그리고 집에서 직장이 그리 멀지 않은 경우를 선호한다. 그러나 이러한 요인들은 극단적으로 좋거나, 나쁘기만 한 경우에만 직무태도에 영향을 미친다.

3) 직무내용 요인

직무내용과 관련해서는 직무범위, 역할 모호성과 역할 갈등이 많은 영향을 미친다. 직무범위란 직무의 특성을 보여주는 요인들로서 직무가 보유하고 있는 다양성, 전체성, 중요성, 자율성, 피드백의 정도이다. 따라서 이러한 요인들이 많을수록 직무범위는 크다고 할 수 있다. 직무범위가 조직원들의 직무태도에 미치는 영향에 관해서는 많은 연구가 이루어지고 있다. 일반적으로 직무범위가 클수록 직무만족은 높다고 하는 것이 밝혀지고 있다. 그러나 이는 모든 사람에게 적용되는 것은 아니다. 성취 욕구가 적은 사람에게는 직무 범위의 확대는 오히려 시적 부담이 되어 좌절과 당황을 안겨주는 역효과를 가져올 수도 있다. 역할 모호성과 역할 갈등은 모두 스트레스를 유발하고, 직무만족을 감소시킨다. 사람들은 분명 자기들에게 기대되고 있는 것이 무엇인가를 알 수 있다. 그리고 명확한 목표를 가질 수 있는 상황을 선호한다.

4) 개인적 요인

개인적 요인은 개별 종사원의 특성을 나타내는 것으로 연령과 근속, 성격과 같은 요인들이 직무만족에 영향을 준다. 연령과 근속은 직무 태도와 상당한 正(+)의 관계가 있다. 그 이유는 여러 가지 측면에서 설명될 수 있

다. 우선 나이가 들고 연공이 늘어나면, 보다 책임감이 크거나 도전의식을 불러일으키는 직위를 갖게 된다. 이런 사람들이 조직에 남아 있다는 것만으로도 어떤 보상을 받게 된다. 또 나이든 종사원들은 경험상 그들의 기대를 현실적인 수준으로 조정시킨다. 그럼으로써 현재의 보상에 대해 보다 만족한다(Wanous, 1973). 성격은 관련성이 그리 높지는 않다. 그러나 몇 가지 성격 요인이 직무만족과 연관이 있다는 연구결과가 있다. 자기 확신, 결단력, 성숙성 등의 개인적 변수들이 직무만족과 상관관계가 높다는지(O'Reilly & Roberts, 1973), 성취나 지배에 대한 욕구가 큰 사람들이 만족이 높다. 반면 자율성에 대한 욕구가 큰 사람들은 만족이 적다는지 하는 연구 결과들이 있다. 또 자기존경이 큰 사람일수록 일을 훌륭히 해 냈을 때 만족이 크다(Steers & Braumstein, 1976).

3. 직무만족의 측정과 방법

조직원에 대한 직무만족 수준을 높이기 위해서는 조직원들의 자기직무에 대한 만족을 지속적으로 측정할 수 있는 도구가 필요하기 때문에 직무만족은 오래 전부터 조직 유효성에 중요한 지표로 인식되어 왔고, 그 강도를 측정할 수 있는 수단으로 일찍부터 개발되어야 한다는 주장이 대두되어 왔다(신유근, 1987). 직무만족도를 측정할 수 있는 기법들의 측정의 기본방향에 대하여 검토하면 우리가 직무만족의 인지방법 방향에 따라 이에 대한 측정은 크게 두 방향으로 나누어진다. 그 하나는 직무만족은 직무를 구성하는 여러 직무사실의 복합지표로 보는 관점이다(Cronbach, 1961). 예를 들면, 작업요건은 충분히 만족치 않으나 임금은 만족 할 수가 있다. 즉, 한 가지 요인에 불만족하고 있더라도 다른 요인들은 만족한다는 주장이다. 연구결과 직무자체, 승진기회, 급여, 동료, 감독과 같은 5가지 요인에 대한 복합적 측정을 제시하였다(Steers, 1984). 다만 이러한 복합적 구성요인이 무엇인가에 대해서는 아직도 연구자들 간에 일치된 의견이 있는 것은 아니다.

다른 하나는 직무만족을 전체요인, 즉 여러 직무의 제 측면을 총괄하는

요약지표로 파악한다는 것이다. 그 이유는 직무만족의 모든 구성요인을 측정할 수가 없으므로, 전체적으로 만족도를 묻는다는 것이다(Scarpello & Campbell, 1983). 예를 들면, “임금이 맘에 들지 않지만 그래도 전체적으로 직무에 만족하는 편이다” 하는 식의 평가이다. 이런 두 가지 방법 중 어떤 것이 더 좋은가에 대해서도 일치된 견해가 있지는 않다.

제 4 절 선행연구

1. 직무특성에 관한 선행연구

직무특성이론에서의 직무특성이란 직무의 객관적 특성에 초점을 맞추는 것으로 직무자체가 종사원의 직무 동기나 만족 및 성과를 높일 수 있다는 특성을 가지고 있다(Hackman & Oldham, 1976). 이는 직무자체가 개인적 특성에 따라 만족을 느끼는 정도가 다르다고 볼 수 있다. Dunham(1976)은 기능다양성과 자율성을 동일한 차원으로 간주했고 Kats(1978)의 연구에서는 연령의 역할이 직무 특성에 대한 지각이나 직무특성을 차별화에 영향을 주는 요인으로서 언급하고 있다. 이 연구는 조직원의 전체 근무기간의 직무특성이 조직원의 반응과의 관계에 영향을 미친다는 결과를 보여주고 있다. 전체 근무기간이 짧을 때는 직무의 내용에 주로 관심이 쏠려 있지만, 전체 근무기간이 길수록 관심이 직무내용보다는 직무환경에 더 집중된다는 것이다. 다른 사회학적 연구문헌에서도 젊은 세대들은 경제적 필요로 인하여 직무내용을 고차원의 욕구를 충족시키는 원천으로서 더 관심을 보이고 있는 것으로 나타났다. Kiggundu(1983)에 의해 직무특성의 차원에 관련하여 직무의 상호의존성이 핵심직무차원에 포함 되어야 한다는 것이다. 한 사람의 직무성과와 다른 사람의 직무성과가 서로 의존하고 있는 정도를 직무의 상호의존성이라고 정의 할 수 있고 이는 범위, 자원, 긴급성 등에서 측정될 수 있다. 범위는 직무 간 상호 관련정도를 의미하고 Blau(1966)는 일정기간 직무간의 접촉빈도의 수로 범위를 측정하였고, Overton, Schneck, Haziatt(1977)는 직무 간 접촉을 위해 소비되는 시간을

측정하였다. 자원은 직무 사이에 필요한 자원을 주고받는 상호의존성의 정도를 의미하고 긴급성은 직무와 직무의 성과에 중대한 영향을 미치는 다른 직무들 간의 상호의존성 정도를 말한다.

Terborg & Davus(1982)의 연구에서는 직무특성을 조작했을 경우 대부분의 핵심적 직무특성에 대한 지각이 변화했으며 고도의 충실화된 직무조건 아래서 일하는 사람들이 충실화되지 않은 직무조건 아래서 일하는 사람들보다 직무특성수준을 상당히 높게 인식하고 있는 것으로 밝혀졌다.

2. 직무특성과 직무만족에 관한 선행연구

정도의 차이는 있으나 직무특성과 직무만족과의 관계는 많은 연구에서 대체로 정(+)의 관계를 밝히고 있다. 직무특성 모형에 근거한 연구결과들의 지각된 직무특성이 행동적 측면보다 전체적인 직무만족 또는 동기와 같은 정서적 측면과 더욱 강한 상관관계를 보이는 것으로 나타나고 직무만족이 이직, 결근, 생산성 등 행동적 측면에 영향을 주는 것으로 나타난다.

Sims & Szilagyi(1969)는 개인 특성이 직무특성과 직무만족이 유의미한 관계에 있으며, 직무 자체에 대한 만족은 직무특성의 다섯 가지 핵심 요소 중 하나인 기능 다양성과 강한 상관관계를 보이고 있다. 피드백은 외재적 보상요인보다는 내재적 보상요인과 직무특성이 더욱 관련이 있는 것으로 밝혀졌다. Rousseau(1997)는 전체적인 직무만족에 대한 지각된 직무 특성요인의 기여도를 설명 하였고 기능의 다양성을 특히 강조 하였다. 여기에서 직무특성의 다섯 가지 요인 중 과업의 중요성과 조직원의 직무만족과 동기를 설명하는데 중요한 것으로 나타났다. Evans(1972)등은 직무특성 모형 확장에 대한 연구에서 자율성과 감독에 대한 만족이 높은 상관관계를 갖는다고 하고 직무에 대한 노력이 성취 결과를 향상시킬 수 있다는 기대감과 직무에 대한 수행에 따른 보상에 대한 기대감은 모든 직무특성요인과 상관관계가 있다고 했다.

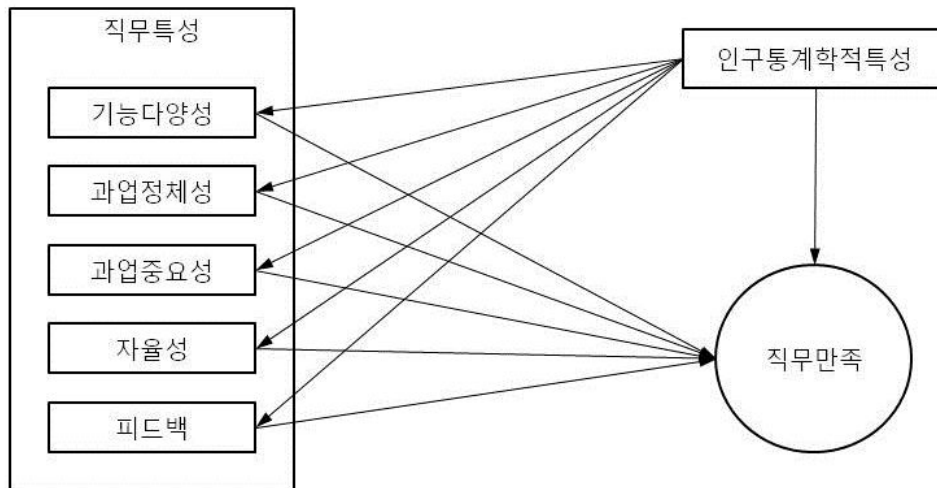
제 3 장 연 구 설 계

제 1 절 연구모형

본 연구에서는 선행 연구에서 연구되었던 제조업 종사자, 일반 사무종사자, 서비스업 종사자와 지식서비스업 종사자 간에는 차이가 있다고 보고 지식서비스업 종사자인 IT 서비스업 종사자에 관한 직무특성에 따른 직무만족에 대한 연구를 통해 국내 중소기업의 IT 서비스를 제공하는 회사의 조직원의 영향이 큰 직무특성 요소와 직무만족 요소를 밝혀 효과적인 인사관리를 통해 생존을 위한 핵심성공요소인 효과적인 인적자원관리 강화를 도모하는데 그 목적을 두고 있다.

직무특성의 대표적인 이론으로 직무특성모형(Hackman & Oldham, 1975)이 있는데 직무특성모형은 국내외에서 이론적 타당성을 검증하려는 연구가 이루어졌다. 직무특성모형에 따르면 직무는 다섯 가지의 핵심적 특성인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백이 조직원의 심리와 태도 그리고 그 행위에 영향을 미치고 이들 특성을 통해 직무수행자들은 직무의 의미와 직무수행결과에 대한 책임감과 중요한 심리상태인 결과에 대한 지식 등을 경험하게 되고 그로 인해 내적 직무동기가 유발되고 직무만족 증가로 인해 직무성고가 향상된다.

본 연구에서는 선행연구와 이론적 배경들을 바탕으로 <그림 3-1>과 같이 지식서비스업의 하나인 IT 서비스업 종사자의 직무의 다섯 가지의 핵심적 특성인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고, 일반적 특성인 인구통계학적 특성이 직무의 다섯 가지의 핵심적 특성인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백에 미치는 영향과 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.



<그림 3-1> 직무특성의 직무만족에 관한 모델

제 2 절 연구가설의 설정

1. 연구가설 설정

Hackman & Oldham(1975)의 직무특성모형에서 제시된 다섯 가지 핵심 직무특성과 직무만족의 관계에 대한 선행연구들은 대부분 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다. Sims & Szilagyi(1969)는 다양성은 직무자체에 대한 만족과 높은 상관관계를 보이며 피드백은 감독과 승진에 대한 만족과 높은 상관관계를 보였고 직무특성은 외재적 보상요인보다 내재적 보상요인과 관련성이 더 큰 것으로 나타났다. Fried & Ferris(1986)는 기능다양성, 과업중요성, 자율성 및 피드백 등이 직무만족을 높이기 위해서는 무엇보다 중요하다는 것을 밝혀냈다. 안근석(1986)의 “직무특성과 직무만족과의 관계성”에서는 다섯 가지 핵심직무특성은 직무만족과 높은 정(+)의 상관관계가 있음을 보였다.

이상의 연구결과를 보았을 경우 핵심직무특성과 직무만족과의 상관관계가 정도의 차이가 있을 뿐 정(+)의 관계를 보이고 있으므로 핵심직무특성

은 직무만족에 영향을 미친다고 설정할 수 있다. 따라서 다음과 같은 연구가설을 설정할 수 있다.

가설 1. IT서비스업 종사자의 직무특성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. IT서비스업 종사자의 기능다양성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. IT서비스업 종사자의 과업정체성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. IT서비스업 종사자의 과업중요성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4. IT서비스업 종사자의 자율성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-5. IT서비스업 종사자의 피드백은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Wanous(1974)의 연구에서 직무다양성 및 직무정체성과 직무만족과의 관계에서 종교적 작업윤리가 관계에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 자율성과 직무만족간의 관계에서는 출신지역이 관계에 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 즉, 개인적 특성이 직무특성과 직무만족도의 관계에 영향을 주는 것이라고 할 수 있다. 따라서 다음과 같은 연구가설을 설정할 수 있다.

가설 2. IT 서비스업 종사자의 일반적 특성이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. IT 서비스업 종사자의 성별이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. IT 서비스업 종사자의 연령이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. IT 서비스업 종사자의 결혼여부가 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4. IT 서비스업 종사자의 학력이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-5. IT 서비스업 종사자의 직급이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-6. IT 서비스업 종사자의 담당업무가 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-7. IT 서비스업 종사자의 경력이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2의 선행연구에 따라서 다음과 같은 연구가설을 설정할 수 있다.

가설 3. IT서비스업 종사자의 일반적 특성이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1. IT서비스업 종사자의 성별이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2. IT서비스업 종사자의 연령이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3. IT서비스업 종사자의 결혼여부가 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-4. IT서비스업 종사자의 학력이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-5. IT서비스업 종사자의 직급이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-6. IT서비스업 종사자의 담당업무가 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-7. IT서비스업 종사자의 경력이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의

Hackman & Oldham(1980)은 다양성, 정체성, 중요성, 자율성, 피드백 등 다섯 가지 핵심직무 차원을 추출하였고 직무특성과 주요 심리상태, 결과변수로서 직무만족이라는 개념이 나오는 직무특성모형으로 구체적인 방안을 제시하였다.

본 연구에서도 이들의 직무특성모형에 제시된 다섯 가지의 핵심직무특성을 사용하였다. 기능다양성은 직무를 수행하는데 있어서 여러 가지 기능이나 재능을 사용하는 다양한 활동들의 요구되는 정도이다. 과업정체성은 직무가 전체 단위의 완성을 요구하는 정도로 직무의 시작부터 종료까지의 전체작업에서 차지하고 있는 범위의 정도이다.

과업중요성은 직무수행자의 직무가 다른 조직원이나 조직전체에 미치는 영향의 정도이다. 자율성은 직무계획을 세우거나 직무를 수행절차를 결정하는데 조직원에게 허용된 재량권의 정도이다. 피드백은 직무성과의 유효성에 대해 조직원이 직무로부터 받게 되는 직접적이고 확실한 정보의 양이다. 직무만족이란 조직원 개인이 조직 내에서 직무를 수행하면서 직무에 대한 주관적 또는 정서적 반응인 만족정도로 정의하였다.

제 3 절 자료수집 및 분석 방법

1. 조사 목적

본 연구는 IT 서비스업 종사자의 인구통계학적 변수들이 직무특성, 직무만족에 따라 어떠한 영향을 미치는가를 알아보고 이를 토대로 직무특성에 따라 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 확인하여 IT 서비스업 종사자의 효율적인 직무수행을 위한 전략 수립을 목적으로 한다. 또한 각 변수의 하위 변수를 설정하여 구체적으로 어떠한 요소가 영향을 미치는 가를 확인해 보고자 한다.

2. 설문지 구성

본 연구의 설문지는 IT 서비스업 종사자의 근무형태를 바탕으로 직무특성, 직무만족, 일반적 사항 3개 부분으로 되어있다.

직무특성의 측정은 Hackman & Oldham(1975)의 다섯 가지 핵심차원을 IT 서비스업 종사자들의 직무특성을 반영하여 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백으로 설정 하였고, Sims(1976)등이 설계한 직무특성척도를 수정하여 15개의 문항으로 구성하고 Likert의 5단계척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 사용하였다.

직무만족은 조사 대상인 IT 서비스업 종사자들이 현재 직무에서 얼마나 만족하는 가하는 정서적 만족도를 측정하기 위해 미네소타만족설문지를 IT 서비스 종사자의 성격에 맞게 수정 보완하여 15개의 문항으로 구성이 되었으며 Likert의 5단계척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 사용하였다. 일반적인 사항으로는 성별, 연령, 결혼여부, 교육정도, 직급, 담당업무, 경력을 조사하였으며 모두 7개의 문항으로 구성되었다.

3. 자료수집 및 분석방법

조사 자료는 자기기입식 설문지를 이용하고 온라인 설문으로 구성 하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 IT 서비스업 종사자인 IT개발자, IT운영자, IT설계자, IT컨설턴트의 직무를 수행하고 있는 185명에게 온라인 설문 주소를 배포하여 약 1개월에 걸쳐 153부의 설문이 응답되었다.

직무특성과 직무만족과 관련하여 유형에 따른 세부항목들을 영역별로 분류하기 위하여 요인분석을 실시하고, 측정도구에 대한 신뢰도를 파악하기 위해 신뢰도 분석을 실시하고, 직무특성과 직무만족간의 관계를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하고 인구통계학적 특성과 직무특성, 직무만족간의 차이를 알아보기 위하여 T-검정, 분산분석을 실시하였다.

수집된 자료는 데이터 코딩과정을 거쳐 Windows SPSS 18.0을 활용하여 통계 처리를 하였다.



제 4 장 연 구 결 과

제 1 절 표본자료의 분석

1. 표본의 특성

수집된 자료의 인구통계학적 변수에 따른 일반적인 특성으로는 아래 [표 4-1]과 같다.

성별은 남성은 55.6%, 여성은 44.4%로 웹디자이너와 같은 직무로 인해 IT인력의 성별 비율이 비교적 50%에 가까운 것을 볼 수 있다. 연령 비율은 20대 11.8%, 30대 72.5%, 40대 15.7%이고 50대 0%로 나타났다. 이는 IT직무의 과거 과중한 업무처리와 소규모 업체로 인한 인사관리 담당부서가 없거나 전문적인 인력관리가 이루어지지 못하는 문제로 인하여 신규인력의 선호직무에서 멀어지고 있고 그로 인하여 신규인력의 유입이 줄어들고 있는 것을 볼 수 있다. 결혼 유무에 따른 비율은 미혼이 51.0%, 기혼이 49.0%로 자료의 특성으로는 30대의 비율이 높은 반면 기혼의 비율이 49.0%로 상대적으로 낮은 수치를 보여주고 있는데 결혼이 늦어지고 있는 사회적 현상이 반영된 것으로 보고 있다. 학력은 전문대 졸업 이하가 5.9%, 학사 77.8%, 석사 16.3%, 박사 0%로 대학졸업이 압도적으로 높았다. 직급은 사원이 9.8%, 대리 28.8%, 과장 38.6%, 차장 12.4%, 부장 7.8%, 임원 이상 2.6%로 고르게 잘 분포 되어있다. 담당 업무는 시스템운영 47.1%, 시스템개발 41.2%, IT컨설팅 8.5%, 시스템설계 3.3% 순으로 나타났다. 경력은 6년 이상 54.9%, 3년~4년 미만 15.7%, 4년~6년 미만 15.7%, 2년~3년 미만 7.8%, 1년~2년 미만 4.6%, 1년 미만 1.3% 순으로 나타났고 높은 경력의 비율이 높은 것에 비하여 낮은 경력의 비율이 낮은 것으로 나타났다. 경력의 비율에서 또한 신규인력의 유입이 낮은 것으로 나타났다.

[표 4-1] 수집된 자료의 인구통계학적 특성

항목	내용	빈도수(N)	백분율(%)
성별	남	85	55.6
	여	68	44.4
연령	20대	18	11.8
	30대	111	72.5
	40대	24	15.7
	50대 이상	0	0.0
결혼유무	미혼	78	51.0
	기혼	75	49.0
학력	전문대졸 이하	9	5.9
	학사	119	77.8
	석사	25	16.3
	박사	0	0.0
직급	사원	15	9.8
	대리급	44	28.8
	과장	59	38.6
	차장	19	12.4
	부장급	12	7.8
	임원이상	4	2.6
담당업무	시스템개발	63	41.2
	시스템운영	72	47.1
	시스템설계	3	3.3
	IT컨설팅	13	8.5
경력	1년 미만	2	1.3
	1년~2년 미만	7	4.6
	2년~3년 미만	12	7.8
	3년~4년 미만	24	15.7
	4년~6년 미만	24	15.7
	6년 이상	84	54.9
전체	-	153	100

2. 변수의 타당성과 신뢰도 검증

1) 요인분석

직무특성에 대한 15개의 변수가 몇 가지 요인집단으로 묶여지는지를 파악하기 위해 요인분석을 실시하였다. 여러 가지 회전 방법 중 베리맥스 회전 요인분석을 실시하였고 아래 [표 4-2]와 같이 실시결과 5개의 요인 집단으로 추출 되었다.

[표 4-2] 직무특성 요인분석

설문문항	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5
Q1	.953				
Q3	.953				
Q2	.738				
Q6		.894			
Q4		.857			
Q5		.841			
Q8			.841		
Q7			.791		
Q9			.615		
Q10				.861	
Q11				.802	
Q12				.769	
Q13					.794
Q14					.789
Q15					.741

분석결과 추출된 5가지 요인으로 나타났다. 요인1은 업무의 종류를 대표하는 “기능다양성”, 요인2는 업무의 정체성을 나타내므로 “과업정체성”, 요인3은 업무 중요성을 나타내므로 “과업중요성”, 요인4는 업무에 있어서 자율성을 나타내므로 “자율성”, 요인5는 업무의 소통을 나타내므로 “피드백”

이라고 각각 명명하였다.

2) 신뢰도분석

신뢰도는 일정한 시간적 간격을 두고 동일한 조건의 측정대상에 대해 반복적으로 측정하였을 때 각 반복 측정치들 사이의 일관성의 정도, 즉 신뢰성에 대해 측정하는 것이 신뢰도분석이라고 정의 할 수 있다. 조사를 통하여 수집된 자료의 각 항목에 대한 안정성, 일관성 및 예측가능성을 알아보기 위하여 Cronbach's α 계수를 신뢰도 계수로 사용하였다. 사회과학에서 일반적으로 0.6 이상일 경우 측정지표의 신뢰성에 큰 문제가 없다고 인정하고 있으므로 계수 값이 0.6이상을 기준으로 신뢰성을 평가하였다. 변수들에 대한 신뢰도 분석 결과는 [표 4-3]과 같다.

[표 4-3] 신뢰도분석

구분		Cronbach's α	
직무특성	기능다양성	.907	.750
	과업정체성	.798	
	과업중요성	.759	
	자율성	.690	
	피드백	.545	
직무만족		.904	

기능다양성에 관한 3개의 문항은 Cronbach's α 값이 .907로 0.6 이상의 값을 갖게 됨으로 기능다양성에 대한 신뢰성이 있다고 볼 수 있다. 과업정체성에 관한 3개의 문항은 Cronbach's α 값이 .798로 0.6 이상의 값을 갖게 됨으로 과업정체성에 대한 신뢰성이 있다고 볼 수 있다. 과업중요성에 관한 3개 문항은 Cronbach's α 값이 .759로 0.6이상의 값을 갖게 됨으로서 과업중요성에 대한 신뢰성이 있다고 볼 수 있다. 자율성에 관한 3개 문항

은 Cronbach's α 값이 .759로 0.6이상의 값을 갖게 됨으로서 과업중요성에 대한 신뢰성이 있다고 볼 수 있으나 계수 값이 0.6값에 가까움으로 앞서 밝혀진 다른 요인에 비해서는 신뢰성이 낮다고 볼 수 있다. 피드백에 관한 3개 문항은 Cronbach's α 값이 .545로 0.6 미만의 값을 갖고 있어 신뢰성이 있다고 볼 수 없다. 피드백에 관한 신뢰성이 확보되지 못한 이유로는 표본이 조직에 속한 조직원과 프리랜서와 같은 조직에 속하지 않은 표본의 피드백에 관한 반응의 정도가 다르거나 상반 되는 경우로 인하여 피드백에 관한 신뢰성이 없는 것으로 나타났다고 판단된다. 직무특성에 관한 전체 15개 문항에 대한 Cronbach's α 값이 .750으로 0.6 이상의 값을 갖고 있어 신뢰성이 있다고 볼 수 있다. 직무만족에 관한 15개 문항에 대한 Cronbach's α 값이 .904로 0.6 이상의 값을 갖고 있어 신뢰성이 있다고 볼 수 있다. 변수들에 대한 신뢰도 분석 결과 직무특성에 대한 요인인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성은 Cronbach's α 값이 0.6 이상을 갖게 되어 신뢰성이 있다고 볼 수 있었지만 피드백은 Cronbach's α 값이 0.6 미만의 값을 갖게 되어 신뢰성이 확보 되지 않아 요인으로서 활용하기에는 문제가 있기 때문에 다음에 이루어질 상관관계 분석 및 분산분석에서 포함 시키지 않고 분석을 실행한다.

연구는 IT 서비스업 종사자의 인구통계학적 변수들이 직무특성, 직무만족에 따라 어떠한 영향을 미치는가를 알아보고 이를 토대로 직무특성에 따라 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 확인하여 IT 서비스업 종사자의 효율적인 직무수행을 위한 전략 수립을 목적으로 한다. 또한 각 변수의 하위 변수를 설정하여 구체적으로 어떠한 요소가 영향을 미치는 가를 확인해 보고자 한다.

제 2 절 가설의 검증

1. 상관관계분석

상관관계는 변수들 간의 관계를 말하는 것으로서, 두 개 이상의 변수에

있어서 한 변수가 변화함에 따라 다른 변수가 변화하는 강도와 방향을 상관관계라 할 수 있다. 상관관계 정도는 ± 1 에 가까울수록 상관관계가 높다고 할 수 있으며 0에 가까울수록 상관관계는 낮다고 할 수 있다. 양(+)의 값을 갖는 경우에는 정의 방향, 음(-)의 값을 갖는 경우에는 부의 방향을 나타낸다.

상관관계 분석은 변수들 간의 관련성만을 파악하는 것이지 인과관계를 파악하는 것은 아니다. 상관관계분석은 독립변수와 종속변수와의 영향관계를 파악하는 것이 아니고 두 변수 간의 관련성과 정도와 방향을 보여주는 것이라고 할 수 있다. 직무특성의 핵심 5요소인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백 중 피드백은 신뢰성에 문제가 있어서 변수에서 탈락이 되어서 기능다양성과 과업정체성, 과업중요성 그리고 자율성 4가지의 요소를 독립변수 설정하여 직무만족을 종속변수로 하여 상관관계를 분석하여 아래 [표 4-4]와 같이 나타났다.

[표 4-4] 상관관계분석

	1	2	3	4	5
1.기능다양성	1				
2.과업정체성	.360**	1			
3.과업중요성	.173*	-.106	1		
4.자율성	.072	-.058	.524**	1	
5.직무만족	.184*	.385**	.198*	.397**	1

**, 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

*, 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

기능다양성은 유의미한 수준에서 과업정체성(.360**)과 낮은 상관관계가 있다고 볼 수 있었으나 과업중요성과 자율성 그리고 직무만족에는 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 과업정체성은 유의미한 수준에서 직무만족(.385**)과 낮은 상관관계가 있다고 볼 수 있었고 기능다양성과 과업중요

성 그리고 자율성과는 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

과업중요성은 자율성(.524^{**})과 다소 높은 상관관계를 나타냈으나 기능다양성과 과업정체성 그리고 직무만족과는 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 자율성은 과업중요성(.524^{**})과는 다소 높은 상관관계를 나타냈고 직무만족(.397^{**})과는 낮은 상관관계를 나타냈으나 기능다양성과 과업정체성과는 상관관계가 나타나지 않았다. 직무특성 중 5가지 핵심요소인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백 중 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성은 직무만족과의 상관관계에서 모두 유의미한 수준에서 상관관계 계수가 나타났으나 기능다양성과 과업중요성은 상관관계 계수의 수치가 낮아 상관관계가 없는 것으로 나타났고 과업정체성과 자율성은 직무만족에 유의미한 수준에서 다소 낮기는 하나 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

2. 직무특성이 직무만족에 미치는 영향 가설검증

직무특성이 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위해서는 다중회귀분석을 사용한다. 회귀분석은 독립변수가 종속변수에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하기 위해 실시하는 분석으로 두 변수간의 인과관계를 분석한다. 독립변수가 한 개이고 종속변수가 한 개일 때 두 변수간의 인과관계를 밝히고자 이용하는 분석에는 단순회귀분석을 이용하고 두 개 이상의 독립변수와 한 개의 종속변수간의 인과관계를 밝히고자 이용하는 분석에는 다중회귀분석을 이용한다. 다중회귀분석은 독립변수가 2개 이상일 때문에 독립변수들 간의 높은 상관관계가 발생할 가능성이 있는데 이를 다중공선성이라 한다. 회귀모델의 기본과정은 독립변수들 간에 상관관계가 없다는 것인데 다중공선성이 발생하게 되면 분석결과 역시 무의미해져 버린다. 그래서 반드시 다중회귀분석은 다중 공선성을 체크해보아야 한다.

1) 가설 1의 검증

가설을 검증하기 위해 독립변수인 직무특성 핵심 5가지 요소인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백 중 신뢰도의 문제가 발생한 피드백을 제외한 4가지 요소인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성과 종속변수인 직무만족도와 의 인과관계를 밝히기 위해 다중 회귀분석을 하였다. 분석결과 모형을 요약하자면 아래 [표 4-5]와 같다.

[표 4-5] 다중회귀분석 모형요약

모형	R	R 제곱	수정된R 제곱	추정값의 표준오차	Durbin-Watson
1	.570 ^a	.325	.307	.51029	1.541

a. 예측 값: (상수), 자율성, 과업정체성, 기능다양성, 과업중요성

b. 종속변수: 직무만족

분석한 다중회귀분석 모형에서는 독립변수와 종속변수간의 상관관계는 0.570으로 다소 높은 상관관계를 나타냈다. 독립변수인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성이 종속변수인 직무만족에 대해 32.5%로 전체에 대한 설명력을 나타내고 있다. Durbin-Watson의 수치는 1.541로 0이나 4와 가깝지 않으므로 잔차들 간의 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 할 수 있다.

[표 4-6] 다중회귀분석모형 분산분석

모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
회귀모형	18.582	4	4.646	17.840	.000 ^a
1 잔차	38.539	148	.260		
합계	57.121	152			

a. 예측 값: (상수), 자율성, 과업정체성, 기능다양성, 과업중요성

b. 종속변수: 직무만족

독립변수인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성이 종속변수인 직무만족에 대한 인과관계를 알아보기 위한 다중회귀분석 모형에 대한 분산분석은 나타난 회귀선이 모델에 적합한지를 알아보는 것으로 분석결과 F값은 17.840, 유의확률은 .000으로 나타났으므로 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났다.

HANSUNG
UNIVERSITY

[표 4-7] 직무특성·직무만족 다중회귀분석^a

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	.706	.313		2.253	.026		
기능다양성	.002	.055	.002	.033	.974	.825	1.212
과업정체성	.337	.061	.411	5.577	.000***	.841	1.189
과업중요성	.025	.073	.028	.344	.732	.689	1.452
자율성	.324	.063	.406	5.122	.000***	.725	1.380

a. 종속변수: 직무만족

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

독립변수인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성이 종속변수인 직무만족에 대한 인과관계를 알아보기 위한 다중회귀분석결과 모든 독립변수의 공차 한계는 0.1 이상의 값을 가지므로 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 독립변수인 기능다양성은 $\beta = .002$, $p = .974$ 로 통계적으로 유의미한 수준에 미치지 못하여 종속변수인 직무만족에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났고, 독립변수인 과업정체성은 $\beta = .411$, $p = .000^{***}$ 로 통계적으로 유의미한 수준에서 종속변수인 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 독립변수인 과업중요성은 $\beta = .028$, $p = .732$ 로 통계적으로 유의미한 수준에 미치지 못하여 종속변수인 직무만족에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났고, 독립변수인 자율성은 $\beta = .406$, $p = .000^{***}$ 로 통계적으로 유의미한 수준에서 종속변수인 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 1에 대한 다중회귀분석을 통한 가설의 검증 결과는 독립변수와 종속변수간의 상관관계는 0.570으로 다소 높은 상관관계를 나타냈고, 독립변

수인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성이 종속변수인 직무만족에 대해 32.5%로 전체에 대한 설명력을 나타내고 있는 것을 보았다. Durbin-Watson의 수치는 1.541로 0이나 4와 가깝지 않으므로 잔차들 간의 상관관계가 없어 적합한 회귀모형임을 나타냈다. 해당 모형은 F값은 17.840, 유의확률은 .000으로 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났고, 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

기능다양성($\beta=.002$, $p=.974$)과 과업중요성($\beta=.028$, $p=.732$)은 통계적으로 유의미한 수준의 값을 갖지 못하여 종속변수인 직무만족에 영향을 미치지 않으므로 IT 서비스업 종사자의 기능다양성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었고, IT 서비스업 종사자의 과업중요성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 또한 기각되었다.

과업정체성($\beta=.411$, $p=.000^{***}$)과 자율성($\beta=.406$, $p=.000^{***}$)은 통계적으로 유의미한 수준의 값을 갖는 것으로 나타나서 종속변수인 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 IT 서비스업 종사자의 과업정체성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었고, IT 서비스업 종사자의 자율성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 또한 채택되었다.

직무특성 핵심 5가지 요소인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백 중 피드백은 Cronbach's α 값이 .545로 0.6 미만의 값을 갖고 있어 변수의 신뢰도에 문제가 있다고 보고 변수에서 탈락이 되어 검증을 하지 못하였다. 검증을 하지 못하였기에 IT 서비스업 종사자의 피드백은 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다는 가설은 자연적으로 기각되었다. 가설 1에 대한 다중회귀분석을 통한 검증결과를 요약하자면 [표 4-8]과 같다.

[표 4-8] 가설 1의 검증결과

가 설	검증결과
가설 1. IT 서비스업 종사자의 직무특성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 1-1. IT 서비스업 종사자의 기능다양성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-2. IT 서비스업 종사자의 과업정체성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-3. IT 서비스업 종사자의 과업중요성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-4. IT 서비스업 종사자의 자율성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-5. IT 서비스업 종사자의 피드백은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각

3. 일반적 특성이 직무특성에 미치는 영향 가설검증

회귀분석은 변수들 간의 영향관계 또는 인과관계를 밝히는 분석인 반면, t-test 와 분산분석은 집단의 평균의 차이를 검정하는 분석방법이다. 입력되는 독립변수는 명목척도로 구성되어야 하고, 종속변수는 등간척도나 비율척도로 구성되어야 한다. 집단이 두 집단으로 구분되어지는 경우에는 t-test를 실시하고 집단이 3개 이상으로 구분되어지는 경우에는 분산분석을 실시한다.

1) 가설 2의 검증

가설 2-1. 성별이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

성별이 직무특성에 미치는 영향을 보기 위해 T-검정을 한 결과는 다음

의 [표 4-9]와 같다.

[표 4-9] 성별에 따른 분석

		Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정	
		F	유의확률	t	p
기능다양성	등분산이 가정됨	1.216	.272	2.457	.015*
	등분산이 가정되지 않음			2.410	.017
과업정체성	등분산이 가정됨	14.036	.000	3.492	.001
	등분산이 가정되지 않음			3.337	.001**
과업중요성	등분산이 가정됨	2.926	.089	2.799	.006**
	등분산이 가정되지 않음			2.844	.005
자율성	등분산이 가정됨	4.850	.029	2.117	.036
	등분산이 가정되지 않음			2.063	.041*

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

분석결과를 보면 성별이 직무특성에 통계적으로 유의미한 수준에서 기능다양성($t=2.457$, $p=.015^*$), 과업정체성($t=3.337$, $p=.001^{**}$), 과업중요성($t=2.799$, $p=.006^{**}$), 자율성($t=2.063$, $p=.041^*$)에 집단 간의 차이가 있는 것으로 나타나서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 성별이 직무특성에 영향을 미친다는 가설은 채택 되었다고 볼 수 있다.

가설 2-2. 연령이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

연령이 직무특성에 미치는 영향을 분산분석을 통한 분석 결과는 [표 4-10]과 같다.

[표 4-10] 연령·직무특성에 따른 분석

	제공 합	df	평균제공	F	p
집단-간	2.137	2	1.069	1.560	.213
기능다양성 집단-내	102.741	150	.685		
합계	104.878	152			
집단-간	1.112	2	.556	.999	.371
과업정체성 집단-내	83.457	150	.556		
합계	84.569	152			
집단-간	6.484	2	3.242	7.448	.001**
과업중요성 집단-내	65.294	150	.435		
합계	71.778	152			
집단-간	13.389	2	6.695	13.126	.000***
자율성 집단-내	76.502	150	.510		
합계	89.891	152			

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

연령이 직무특성에 미치는 영향을 분산분석을 통한 분석 결과 연령은 직무특성에 통계적으로 유의미한 수준에서 과업중요성($F=7.448$, $p<.001^{**}$)과 자율성($F=13.126$, $p<.000^{***}$)에 집단 간의 차이가 있는 것으로 나타나서 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 연령이 기능다양성과 과업정체성은 유의미한 수준에서 집단 간의 차이가 나타나지 않음으로 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 연령은 직무특성에 영향을 미칠 것이라는 가설은 부분채택 되었다고 볼 수 있다.

유의미한 수준에서 연령이 과업중요성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나온 과업중요성과 자율성에 대한 사후검정을 통해 [표 4-11]과 같이 결과를 보면 30대와 40대간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다.

[표 4-11] 연령·과업중요성에 관한 사후검정

연령대	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단	
		1	2
40대	24	3.0288	
20대	18	3.3344	3.3344
30대	111		3.5855
유의확률		.084	.155

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 28.240을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

유의미한 수준에서 연령이 자율성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-12]와 같이 결과를 보면 20대와 30대,40대간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다.

[표 4-12] 연령·자율성에 관한 사후검정

연령대	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단	
		1	2
20대	18	2.26	
30대	111		3.14
40대	24		3.28
유의확률		1.000	.461

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 28.240을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

가설 2-3. 결혼여부가 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

결혼여부가 직무특성에 미치는 영향을 분석한 결과는 [표 4-13]과 같다.

분석결과를 보면 결혼여부가 직무특성에 통계적으로 유의미한 수준에서 과업중요성($t=-3.820$, $p=.000^{***}$)과 자율성($t=-3.830$, $p=.000^{***}$)에 집단 간의 차이가 나타나 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 결혼여부가 기능다양성과 과업정체성은 유의미한 수준에서 집단 간의 차이가 나타나지 않음으로 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 결혼여부가 직무특성에 영향을 미친다는 가설은 부분채택 되었다고 볼 수 있다.

[표 4-13] 결혼여부·직무특성에 따른 분석

		Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정	
		F	유의확률	t	p
기능다양성	등분산이 가정됨	.125	.724	-.736	.463
	등분산이 가정되지 않음			-.735	.464
과업정체성	등분산이 가정됨	2.018	.157	-.592	.555
	등분산이 가정되지 않음			-.594	.554
과업중요성	등분산이 가정됨	1.011	.316	-3.820	.000^{***}
	등분산이 가정되지 않음			-3.807	.000
자율성	등분산이 가정됨	.700	.404	-3.830	.000^{***}
	등분산이 가정되지 않음			-3.825	.000

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

가설 2-4. 학력이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

학력이 직무특성에 미치는 영향을 분산분석을 통한 분석 결과는 [표 4-14]와 같다. 분석결과를 보면 교육정도가 직무특성에 통계적으로 유의미한 수준에서 기능다양성($F=8.726$, $p<.000^{***}$)과 과업정체성($F=6.654$, $p<.002^{**}$)에 집단 간의 차이가 나타나 영향을 미치는 것으로 나타났고 또한, 과업중요성($F=5.351$, $p<.006^{**}$)과 자율성($F=7.001$, $p<.001^{**}$)도 집단 간의 차이가 나타나 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 학력이

직무특성에 영향을 미친다는 가설은 채택 되었다고 볼 수 있다.

[표 4-14] 학력·직무특성에 따른 분석

	제공 합	df	평균제공	F	p
기능다양성	집단-간	2	5.465	8.726	.000***
	집단-내	150	.626		
	합계	152			
과업정체성	집단-간	2	3.446	6.654	.002**
	집단-내	150	.518		
	합계	152			
과업중요성	집단-간	2	2.390	5.351	.006**
	집단-내	150	.447		
	합계	152			
자율성	집단-간	2	3.838	7.001	.001**
	집단-내	150	.548		
	합계	152			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

[표 4-15] 학력·기능다양성에 따른 사후검정

학력	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단	
		1	2
석사	25	2.8264	
전문학사	9	3.2578	3.2578
학사	119		3.5462
유의확률		.097	.266

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 18.807을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

유의미한 수준에서 학력이 기능다양성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-15]와 같이 결과를 보

면 석사와 학사 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다.

[표 4-16] 학력-과업정체성에 따른 사후검정

학력	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단	
		1	2
Duncan ^{a,b}	석사	25	3.1748
	학사	119	3.3811
	전문학사	9	4.1878
	유의확률		.381
			1.000

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 18.807을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

유의미한 수준에서 학력이 과업정체성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-16]과 같이 결과를 보면 석사, 학사와 전문학사 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다.

[표 4-17] 학력·과업중요성에 따른 사후검정

학력	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단	
		1	2
Duncan ^{a,b}	전문학사	9	2.8900
	학사	119	3.4568
	석사	25	3.7332
	유의확률		1.000
			.207

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 18.807을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

유의미한 수준에서 학력이 과업중요성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-17]과 같이 결과를 보면 석사, 학사와 전문학사 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다.

[표 4-18] 학력·자율성에 따른 사후검정

학력	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단	
		1	2
전문학사	9	2.74	3.55 1.000
학사	119	2.98	
석사	25		
유의확률		.323	

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 18.807을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

유의미한 수준에서 학력이 자율성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-18]과 같이 결과를 보면 석사와 학사, 전문학사 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다.

가설 2-5. 직급이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

직급이 직무특성에 미치는 영향을 분산분석으로 분석한 결과는 [표 4-19]와 같다. 분석결과를 보면 직급이 직무특성에 통계적으로 유의미한 수준에서 과업정체성($F=4.628$, $p<.001^{**}$)과 과업중요성($F=3.684$, $p<.004^{**}$)이 집단 간의 차이가 있는 것으로 나타나 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자율성($F=6.438$, $p<.000^{***}$) 또한 집단 간의 차이가 있는 것으로 나타나 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 기능다양성은 집단 간의 차이가 나타나지 않아 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 그러므로 교육정도가 직무특성에 영향을 미친다는 가설은 부분채택 되었다고 볼 수 있다.

[표 4-19] 직급·직무특성에 따른 분석

	제공 합	df	평균제공	F	p	
기능다양성	집단-간	4.865	5	.973	1.430	.217
	집단-내	100.013	147	.680		
	합계	104.878	152			
과업정체성	집단-간	11.501	5	2.300	4.628	.001**
	집단-내	73.068	147	.497		
	합계	84.569	152			
과업중요성	집단-간	7.992	5	1.598	3.684	.004**
	집단-내	63.787	147	.434		
	합계	71.778	152			
자율성	집단-간	16.149	5	3.230	6.438	.000***
	집단-내	73.742	147	.502		
	합계	89.891	152			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

[표 4-20] 직급·과업정체성에 따른 사후검정

직급	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단	
		1	2
부장	12	2.8900	
과장	59	3.2832	
대리	44	3.3777	3.3777
Duncan ^{a,b} 사원	15	3.4020	3.4020
임원	4		3.9150
차장	19		3.9847
유의확률		.104	.053

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 12.187을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

유의미한 수준에서 직급이 과업정체성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-20]과 같이 결과를 보면 부장, 과장과 임원, 차장 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다.

[표 4-21] 직급·과업중요성에 따른 사후검정

직급	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단		
		1	2	3
부장	12	2.8883		
사원	15	3.2447	3.2447	
차장	19	3.4395	3.4395	
Duncan ^{a,b} 대리	44		3.5007	
과장	59		3.5759	
임원	4			4.2525
유의확률		.052	.264	1.000

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 12.187을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

유의미한 수준에서 직급이 과업중요성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-21]과 같이 결과를 보면 부장과 대리, 과장 그리고 임원 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다. 또한 유의미한 수준에서 직급이 자율성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-22]와 같이 결과를 보면 사원과 과장, 차장, 부장 그리고 임원 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다.

[표 4-22] 직급·자율성에 따른 사후검정

직급	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단		
		1	2	3
Duncan ^{a,b}	사원	2.44		
	대리	2.84	2.84	
	과장		3.13	
	차장		3.37	
	부장		3.39	
	임원			4.17
	유의확률	.169	.081	1.000

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 12.187을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

가설 2-6. 담당업무가 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

담당업무가 직무특성과 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과는 [표 4-23]과 같다. 분석결과를 보면 담당업무가 직무특성에 통계적으로 유의미한 수준에서 기능다양성($F=4.206, p<.007^{**}$)과 과업정체성($F=12.925, p<.000^{***}$)이 집단 간의 차이가 나타나서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 과업중요성($F=8.568, p<.000^{***}$), 자율성($F=9.864, p<.000^{***}$)에 집단 간의 차이가 나타나서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 담당업무가 직무특성에 영향을 미친다는 가설은 채택 되었다고 볼 수 있다.

[표 4-23] 담당업무·직무특성에 따른 분석

	제공 합	df	평균제공	F	p
집단-간	8.188	3	2.729	4.206	.007**
기능다양성 집단-내	96.690	149	.649		
합계	104.878	152			
집단-간	17.463	3	5.821	12.925	.000***
과업정체성 집단-내	67.106	149	.450		
합계	84.569	152			
집단-간	10.561	3	3.520	8.568	.000***
과업중요성 집단-내	61.218	149	.411		
합계	71.778	152			
집단-간	14.894	3	4.965	9.864	.000***
자율성 집단-내	74.997	149	.503		
합계	89.891	152			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

[표 4-24] 담당업무·기능다양성에 따른 사후검정

업무	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단	
		1	2
IT컨설팅	13	2.8723	
시스템개발	63	3.4014	
Duncan ^{a,b} 시스템운영	72	3.4538	
시스템설계	5		4.3360
유의확률		.083	1.000

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 13.043을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

유의미한 수준에서 담당업무가 기능다양성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-24]와 같이 결과를 보면 IT컨설팅, 시스템개발, 시스템운영과 시스템설계 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다.

[표 4-25] 담당업무·과업정체성에 따른 사후검정

담당업무	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단	
		1	2
시스템설계	5	1.7300	
IT컨설팅	13		3.0008
시스템운영	72		3.4544
시스템개발	63		3.5402
유의확률		1.000	.053

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 13.043을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

유의미한 수준에서 담당업무가 과업정체성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-25]와 같이 결과를 보면 IT컨설팅, 시스템개발, 시스템운영과 시스템설계 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다. 또한, 유의미한 수준에서 담당업무가 과업중요성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-26]과 같이 결과를 보면 시스템개발, 시스템운영, 시스템설계와 IT컨설팅 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다.

[표 4-26] 담당업무·과업중요성에 따른 사후검정

업무	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단	
		1	2
시스템개발	63	3.3443	4.3077
시스템운영	72	3.4119	
시스템설계	5	3.6700	
IT컨설팅	13		
유의확률		.225	1.000

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 13.043을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

유의미한 수준에서 담당업무가 자율성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-27]과 같이 결과를 보면 시스템개발, 시스템운영, 시스템설계와 IT컨설팅 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다.

[표 4-27] 담당업무·자율성에 따른 사후검정

업무	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단	
		1	2
시스템운영	72	2.90	4.05
시스템개발	63	3.02	
시스템설계	5	3.20	
IT컨설팅	13		
유의확률		.309	1.000

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 13.043을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

가설 2-7. 경력이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.

경력이 직무특성에 미치는 영향을 분석한 결과는 [표 4-28]과 같다.

[표 4-28] 경력·직무특성에 따른 분석

		제곱합	df	평균제곱	F	p
기능다양성	집단-간	4.784	5	.957	1.405	.226
	집단-내	100.094	147	.681		
	합계	104.878	152			
과업정체성	집단-간	.866	5	.173	.304	.910
	집단-내	83.703	147	.569		
	합계	84.569	152			
과업중요성	집단-간	10.681	5	2.136	5.140	.000***
	집단-내	61.097	147	.416		
	합계	71.778	152			
자율성	집단-간	21.995	5	4.399	9.524	.000***
	집단-내	67.896	147	.462		
	합계	89.891	152			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

분석결과를 보면 경력이 직무특성에 통계적으로 유의미한 수준에서 과업중요성($F=5.140$, $p<.000^{***}$)과 자율성($F=9.524$, $p<.000^{***}$)에 집단 간의 차이가 나타나서 영향을 미치는 것으로 나타났고 기능다양성과 과업정체성은 집단 간의 차이를 나타내지 않아서 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 따라서 경력이 직무특성에 영향을 미친다는 가설은 부분채택 되었다고 볼 수 있다. 유의미한 수준에서 경력이 과업중요성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-29]와 같이 결과를 보면 1년 미만과 3년~4년 미만, 그리고 4년~6년 미만 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다.

[표 4-29] 경력·과업중요성에 따른 사후검정

경력	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단		
		1	2	3
3년~4년 미만	24	2.9721		
1년~2년 미만	7	3.1414	3.1414	
6년이상	84	3.5079	3.5079	
Duncan ^{a,b} 2년~3년 미만	12	3.6683	3.6683	3.6683
4년~6년 미만	24		3.7517	3.7517
1년 미만	2			4.3300
유의확률		.060	.101	.065

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 7.304을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

[표 4-30] 경력·자율성에 따른 사후검정

경력	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단		
		1	2	3
1년~2년 미만	7	2.19		
3년~4년 미만	24	2.54	2.54	
2년~3년 미만	12	2.72	2.72	
Duncan ^{a,b} 1년 미만	2		3.00	3.00
6년 이상	84		3.16	3.16
4년~6년 미만	24			3.64
유의확률		.162	.116	.091

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 7.304을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

유의미한 수준에서 경력이 자율성에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-30]과 같이 결과를 보면 1년~2년 미만과 1년 미만, 6년 이상, 그리고 4년~6년 미만 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다. 가설 2의 검증결과를 요약하자면 아래 [표 4-38]과 같다.

[표 4-31] 가설 2의 검증결과

가 설	검증결과
가설 2. IT 서비스업 종사자의 일반적 특성이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 2-1. IT 서비스업 종사자의 성별이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-2. IT 서비스업 종사자의 연령이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 2-3. IT 서비스업 종사자의 결혼여부가 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 2-4. IT 서비스업 종사자의 학력이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-5. IT 서비스업 종사자의 직급이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-6. IT 서비스업 종사자의 담당업무가 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-7. IT 서비스업 종사자의 경력이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	부분채택

4. 일반적 특성이 직무만족에 미치는 영향 가설검증

1) 가설 3의 검증

가설 3-1. 성별이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

인구통계학적 특성인 성별이 직무만족에 미치는 영향을 보기 위해 T-검정을 한 결과는 다음의 [표 4-32]와 같다.

[표 4-32] 성별·직무만족에 따른 분석

		Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정	
		F	유의확률	t	p
직무만족	등분산이 가정됨	.115	.735	4.579	.000***
	등분산이 가정되지 않음			4.576	.000

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

분석결과를 보면 성별이 직무만족($t=4.579$, $p=.000^{***}$)에 통계적으로 유의미한 수준에서 집단 간의 차이가 있는 것으로 나타나서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 성별이 직무만족에 영향을 미친다는 가설은 채택되었다고 볼 수 있다.

가설 3-2. 연령이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

인구통계학적 특성인 연령이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과는 [표 4-33]과 같다.

[표 4-33] 연령·직무만족에 따른 분석

		제곱 합	df	평균제곱	F	p
직무만족	집단-간	.134	2	.067	.177	.838
	집단-내	56.987	150	.380		
	합계	57.121	152			

분석결과를 보면 연령이 직무만족에 통계적으로 유의미한 수준에서 집단 간의 차이가 없는 것으로 나타나서 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 따라서 연령이 직무만족에 영향을 미친다는 가설은 기각 되었다고 볼 수 있다.

가설 3-3. 결혼여부가 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

인구통계학적 특성인 결혼여부가 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과는 [표 4-34]와 같다.

[표 4-34] 결혼여부·직무만족에 따른 분석

		Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정	
		F	유의확률	t	p
직무만족	등분산이 가정됨	.000	.991	-.433	.666
	등분산이 가정되지 않음			-.433	.665

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

분석결과를 보면 인구통계학적 특성인 결혼여부가 직무만족에 통계적으로 유의미한 수준에서 집단 간의 차이가 없는 것으로 나타나서 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러므로 인구통계학적 특성인 결혼여부가 직무만족에 영향을 미친다는 가설은 기각 되었다고 볼 수 있다.

가설 3-4. 학력이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

인구통계학적 특성인 학력이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과는 [표 4-35]와 같다.

[표 4-35] 학력·직무만족에 따른 분석

	제곱 합	df	평균제곱	F	p
집단-간	3.688	2	1.844	5.177	.007**
직무만족 집단-내	53.433	150	.356		
합계	57.121	152			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

분석결과를 보면 학력이 직무만족($F=5.177$, $p<.007^{**}$)에 통계적으로 유의미한 수준에서 집단 간의 차이가 나타나서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 인구통계학적 특성인 학력이 직무만족에 영향을 미친다는 가설은 채택 되었다고 볼 수 있다.

[표 4-36] 학력·직무만족에 따른 사후검정

학력	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단	
		1	2
석사	25	2.6016	
학사	119	2.9829	2.9829
전문학사	9		3.2011
유의확률		.052	.264

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 18.807을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

유의미한 수준에서 인구통계학적 특성인 학력이 직무만족에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-36]과 같이 결과를 보면 석사와 전문학사 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다.

가설 3-5. 직급이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

인구통계학적 특성인 직급이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과는 [표 4-37]과 같다.

[표 4-37] 직급·직무만족에 따른 분석

	제공 합	df	평균제공	F	p
집단-간	4.455	5	.891	2.487	.034*
직무만족 집단-내	52.666	147	.358		
합계	57.121	152			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

[표 4-38] 직급·직무만족에 따른 사후검정

직급	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단	
		1	2
대리	44	2.7432	
사원	15	2.8913	
과장	59	2.9383	2.9383
Duncan ^{a,b} 부장	12	3.0100	3.0100
차장	19	3.2384	3.2384
임원	4		3.4325
유의확률		.070	.064

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기 12.187을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

분석결과를 보면 직급이 직무만족($F=2.487$, $p<.034^{**}$)에 통계적으로 유의

미한 수준에서 집단 간의 차이가 나타나서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직급이 직무만족에 영향을 미친다는 가설은 채택 되었다고 볼 수 있다. 유의미한 수준에서 직급이 직무만족에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-38]과 같이 결과를 보면 사원, 대리와 임원 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났고 과장, 차장, 부장 간에는 그다지 차이가 없는 것으로 나타났다.

가설 3-6. 담당업무가 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

인구통계학적 특성인 담당업무가 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과는 [표 4-39]와 같다.

[표 4-39] 담당업무·직무만족에 따른 분석

		제공 합	df	평균제공	F	p
직무만족	집단-간	7.520	3	2.507	7.530	.000***
	집단-내	49.601	149	.333		
	합계	57.121	152			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

분석결과를 보면 담당업무가 직무만족($F=7.530$, $p<.000^{***}$)에 통계적으로 유의미한 수준에서 집단 간의 차이가 나타나서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 담당업무가 직무만족에 영향을 미친다는 가설은 채택 되었다고 볼 수 있다. 유의미한 수준에서 인구통계학적 특성인 담당업무가 직무만족에 집단 간의 차이가 나타나서 영향이 있는 것으로 나왔는데 사후검정을 통해 [표 4-40]과 같이 결과를 보면 시스템운영, 시스템설계와 IT 컨설팅 간의 명확한 차이가 나는 것으로 나타났다.

[표 4-40] 담당업무·직무만족에 따른 사후검정

담당업무	N	유의수준= 0.05에 대한 부집단	
		1	2
시스템설계	5	2.6900	
시스템운영	72	2.7257	
Duncan ^{a,b} 시스템개발	63	3.1033	3.1033
IT컨설팅	13		3.3538
유의확률		.085	.269

동일 집단군에 있는 집단에 대한 평균이 표시됩니다.

a. 조화평균 표본 크기13.043을(를) 사용합니다.

b. 집단 크기가 동일하지 않습니다. 집단 크기의 조화평균이 사용됩니다. 유형 오차 수준은 보장되지 않습니다.

가설 3-7. 경력이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

인구통계학적 특성인 경력이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과는 [표 4-41]과 같다.

[표 4-41] 경력·직무만족에 따른 분석

	제곱합	df	평균제곱	F	p
집단-간	6.230	5	1.246	3.599	.004**
직무만족 집단-내	50.891	147	.346		
합계	57.121	152			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

분석결과를 보면 경력이 직무만족($F=3.599$, $p<.004^{**}$)에 통계적으로 유의미한 수준에서 집단 간의 차이가 나타나서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 인구통계학적 특성인 경력이 직무만족에 영향을 미친다는 가설

은 채택 되었다고 볼 수 있다. 가설 3에 대한 검증 결과를 요약하자면 아래 [표 4-42]와 같다.

[표 4-42] 가설 3의 검증결과

가 설	검증결과
가설 3. IT 서비스업 종사자의 일반적 특성이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 3-1. IT 서비스업 종사자의 성별이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-2. IT 서비스업 종사자의 연령이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-3. IT 서비스업 종사자의 결혼여부가 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-4. IT 서비스업 종사자의 학력이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-5. IT 서비스업 종사자의 직급이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-6. IT 서비스업 종사자의 담당업무가 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-7. IT 서비스업 종사자의 경력이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택

지금까지 가설 1, 가설 2, 가설 3에 대한 검증을 신뢰도와 타당도 분석을 거쳐 다중회귀분석과 t-검정, 분산분석 등 다양한 분석 기법을 사용하여 가설에 대한 검증을 실시하였다. 모든 가설에 대한 검증 결과를 요약하자면 아래 [표 4-49]와 같다.

[표 4-43] 가설 검증결과

가 설	검증결과
가설 1. IT 서비스업 종사자의 직무특성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 1-1. IT 서비스업 종사자의 기능다양성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-2. IT 서비스업 종사자의 과업정체성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-3. IT 서비스업 종사자의 과업중요성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-4. IT 서비스업 종사자의 자율성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-5. IT 서비스업 종사자의 피드백은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 2. IT 서비스업 종사자의 일반적 특성이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 2-1. IT 서비스업 종사자의 성별이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-2. IT 서비스업 종사자의 연령이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 2-3. IT 서비스업 종사자의 결혼여부가 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 2-4. IT 서비스업 종사자의 학력이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-5. IT 서비스업 종사자의 직급이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-6. IT 서비스업 종사자의 담당업무가 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-7. IT 서비스업 종사자의 경력이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	부분채택

가 설	검증결과
가설 3. IT 서비스업 종사자의 일반적 특성이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 3-1. IT 서비스업 종사자의 성별이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-2. IT 서비스업 종사자의 연령이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-3. IT 서비스업 종사자의 결혼여부가 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-4. IT 서비스업 종사자의 학력이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-5. IT 서비스업 종사자의 직급이 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-6. IT 서비스업 종사자의 담당업무가 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-7. IT 서비스업 종사자의 경력의 직무특성에 영향을 미칠 것이다.	채택



HANSUNG
UNIVERSITY

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약 및 시사점

본 연구는 IT 서비스업 종사자를 대상으로 지식서비스업 종사자들에 대한 직무특성과 직무만족과의 관계, 일반적 특성과 직무특성과의 관계, 일반적 특성과 직무만족과의 관계에 대해 알아보았다. 연구결과 직무특성 핵심 5요소 중 기능다양성이 직무만족에 영향을 미치지 못한 것을 볼 수 있었고, 과업정체성이 직무만족에 정(+)적 영향을 미치는 것을 볼 수 있었다. 과업중요성은 직무만족에 영향을 미치지 못하였고, 자율성은 직무만족에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 피드백은 변수의 신뢰성에 문제가 발견되어 변수에서 자동 탈락됨으로 해당 가설은 기각되었다.

일반적인 특성이 직무특성에 미치는 영향에 대한 연구결과는 일반적인 특성인 성별이 직무특성 모든 요소에 집단 간의 차이를 보임으로써 일반적인 특성인 성별이 직무특성에 영향을 미치는 것을 알 수 있었고, 일반적인 특성인 연령과 결혼여부가 직무특성의 일부요소에 집단 간의 차이를 보여 일반적인 특성인 연령과 결혼여부가 직무특성의 일부요소에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 일반적인 특성인 학력, 직급, 담당업무가 직무특성 모든 요소에 집단 간의 차이를 보임으로써 일반적인 특성인 학력, 직급, 담당업무가 직무특성에 영향을 미치는 것을 알 수 있었고, 일반적인 특성인 경력이 직무특성의 일부요소에 집단 간의 차이를 보여 일반적인 특성인 경력이 직무특성의 일부요소에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

일반적인 특성이 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구결과는 일반적인 특성인 성별이 직무만족에 대하여 집단 간의 차이를 보임으로써 일반적인 특성인 성별이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 일반적인 특성인 연령과 결혼여부는 직무만족에 대하여 집단 간의 차이를 보이지 않음으로써 직무만족에 영향을 미치지 못하는 것을 알 수 있었다. 일반적인 특

성인 학력, 직급, 담당업무 및 경력은 직무만족에 대하여 집단 간의 차이가 나타나는 것으로 나타나 일반적 특성인 학력, 직급, 담당업무 및 경력이 직무만족에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

IT 서비스 기업은 일반 제조업과는 다르게 설비에 대한 투자가 필요하지 않기 때문에 제조업에 비해서 쉽게 창업이 가능한 반면 인적자원이 핵심성공요인이이기 때문에 보다 인적자원 관리가 필요하다고 판단이 된다. IT 서비스 기업의 인력은 일반 서비스 기업과 같이 서비스 활동을 통해 이윤을 창출하는 것은 같다. 하지만, IT 서비스 기업의 인력은 일반 서비스 기업의 인력에 비해 보다 높은 지식수준을 요구함과 동시에 일반 서비스 기업의 인력과 같은 경험과 노하우를 필요로 한다. 그러므로 IT 서비스 기업의 인력은 지속적인 교육과 학습을 통해 지속적인 지식수준 향상과 실무 경험을 위한 지속적인 업무수행이 필요하다. IT 서비스 기업은 창업과 철수가 용이하기 때문에 대다수가 소규모의 기업으로 운영이 되고 있고 IT 서비스업 종사자는 높은 지식수준을 갖고 있기 때문에 경력조건이 맞게 되면 급여수준에 불만을 갖게 되며 이직을 생각하게 된다. 기업의 입장에서는 기업수준을 넘어서는 급여를 제공할 수는 없기 때문에 핵심성공요인인 인적자원의 이탈인 이직을 예방하고 보다 나은 생산성을 위해 적절한 급여와 함께 직무만족도를 높이는 인력관리 방법을 찾아야만 한다.

직무만족에 영향을 주는 직무특성의 관계를 알아보는 본 연구를 통해 소규모의 IT 서비스 기업의 인력관리에 대한 시사점을 얻을 수 있었다. 첫째, 일반적 특성인 성별에 따른 차별화 된 인력관리 방안이 제공 되어야 하며 연령이나 결혼여부에 따른 인력관리 정책보다는 개인적 성과에 따른 학력, 직급, 경력에 따른 인력관리 정책이 더 유효하다고 판단이 되고 담당업무별 인사관리정책이 세분화가 되어야 한다. 이는 본 연구에서 일반적 특성 중에 타고난 성별이 직무특성과 직무만족에 영향을 미치는 것을 보았고 개인적인 노력과는 상관없이 자연적으로 변하게 되는 연령은 직무특성에는 일부 영향을 미쳤으나 직무만족에는 영향이 없는 걸로 보아 연령에 따른 인력관리 정책은 효과가 다른 일반적인 특성에 비해 낮을 것으로 판단이 되어 직무특성과 직무만족 모두에 영향을 미치고 개인적 노력

에 의해 대외적으로 인정이 되는 학력, 직급, 담당업무, 경력에 따른 인력 관리 정책이 효과가 높을 것으로 판단이 된다. 둘째, 조직원에게 작업의 일부분만을 할당하기 보다는 작은 부분이라고 하더라도 시작부터 종료까지 조직원이 책임을 갖고 일할 수 있도록 하여 업무에 대한 만족감을 느낄 수 있도록 해야 하고 지속적인 교육을 통해 업무부분을 확장하여 일을 책임지고 완수하였을 때의 만족감을 더욱 높여 주도록 업무를 조정해주는 인력관리 정책이 필요하다. 이는 본 연구를 통해 나타났듯이 직무특성 중 과업정체성이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나왔기 때문이다. 그리고 연령과 결혼여부를 제외한 대부분의 일반적인 특성이 과업정체성에 영향을 미치는 것으로 나와 앞서 주장한 인력관리 정책을 통한 시너지 효과를 볼 수 있다고 판단이 된다. 셋째, 조직원에게 직급, 담당업무에 따른 가능한 최소한의 제약으로 최대한 업무상 재량권을 부여하여 업무를 수행하는 조직원의 직무만족을 높여주는 인력관리 정책이 필요하다. 이는 본 연구를 통해 나타났듯이 직무특성 중 자율성이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났고 일반적인 특성 또한 자율성에 영향을 미치는 것으로 보아 앞서 주장한 인력관리 정책과 병행하였을 경우 보다 높은 직무만족을 조직원이 느낄 수 있을 것이라고 판단이 된다.

IT 서비스 기업은 앞서 주장한 세 가지의 인력관리 정책을 통해 보다 효율적인 인력관리로 핵심성공요인인 인적자원의 이탈을 방지하여 기업을 확장 영위할 수 있도록 해야 한다.

제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구방안

본 연구에서는 IT 서비스업에 종사자에 대한 직무특성 및 직무만족도, 인구통계학적인 특성에 따른 영향을 알아보았다. 하지만 IT 서비스업 특성상 조직을 이루거나 프리랜서와 같은 조직에 몸담지 않고 프로젝트 단위로 업무를 보는 종사자를 염두에 두지 않아 직무특성모델 핵심 5요소 중 하나인 피드백에 대한 인식의 차이로 문항의 신뢰성을 확보하지 못하여 피드백이 변수에서 탈락이 되고 말았다. 다른 연구에서는 근무 형태에

따른 모집단을 분리하거나 근무형태를 포함하여 근무형태에 따른 차이를 연구하여 인력운영 방법에 따른 인력관리 정책을 추가 제안해야 한다. 그리고 개발, 설계, 컨설팅은 단기적인 성과 중심의 업무와 운영과 같은 장기적인 안정성 중심의 업무를 분리하여 직무만족에 따른 업무성과에 관한 연구를 제안해 본다. 연구자의 업무상 IT 서비스업 중 IT에 국한된 연구가 이루어졌으나 컨설팅과 같은 대표적인 지식서비스업종에 관한 연구가 이루어져야 할 것이다.



【참고문헌】

1. 국내문헌

- 고종옥, 「인성특성이 직무만족도에 미치는 영향」, 『한국사회학, 제 33집』, 1999.
- 김은화, 개인특성별 직무만족도 차이에 관한 탐색적 연구, 고려대학교 석사학위 논문, 2006.
- 김준곤, 「직무만족의 측정과 관련변인들의 영향」, 『한국심리학회지 : 산업 및 조직, 제 1권』 : 55-78, 1988.
- 김호섭, 「새조직행태론」, 대영문화사, 1999
- 박영배·조수진, 「직무특성, 통제위치 그리고 그 적합·부적합 관계가 직무만족에 미치는 영향」, 『인적자원개발연구 : 한국인적자원개발학회, 제 1권 제 1호』, 1999.
- 신구범, 「조직행동의 설계와 관리 및 변화」, 형설출판사, 1999.
- 신유근, 「조직론」, 다산출판사, 1987.
- 신철우, 「조직행동론」, 문영사, 1988
- 안근석, 직무특성과 직무만족과의 관계성, 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 1986.
- 양참삼, 「조직이론」, 박영사, 1992.
- 유기현, 「인간관계론」, 무역경영사, 1982.
- 정보통신 정책연구원, 「한국의 IT서비스 산업 이슈분석」, 정보통신 정책연구원, 2003.
- 최경진, 직무특성이 개인역량에 따라 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 단국대학교 석사학위 논문, 2006.
- 황규대 외 7인, 「조직행위론」, 박영사, 1999.

2. 국외문헌

- Adams, J. S. 1965. Inequality in Social Exchange. Advance in Experimental Social Psychology, vol.2, New York Press.
- Agho, A. O. 1993. The moderating effects of dispositional affectivity on relationships between job characteristics and nurses' job satisfaction. Research in Nursing and Health 16 : 451-458.
- Bharadwaj, A. S. 2000. A Resource-Based Perspective on Information Technology Capability And Firm Performance: An Empirical Investigation. MIS Quarterly 24 (1).
- Blood, M. R and C. L. 1967. Hullin, Alienation, Environmental Characteristics and Worker Responses. Journal of Applied Psychology 51 (3).
- Cronbach, L. J.. 1961. Essentials of Psychological Testing, 2nd ed. Harper & Row Weather Hill, Inc.
- Cummings, L. L and R. B.. 1980. Dunhan, The Design of Job, Introduction to Organizational Behavior: Text and Readings, Homewood. Illinois: Richard D. Irwin.
- Cummings, L. L and C. J. Berger. 1976. Organization Structure: How Does It Influence Attitudes?. Organizational Dynamics 5 (2) : 34-49
- Dataquest, 2000, IT Services Market Definitions Guide, Gartner Group.
- Fried, Y. and Ferris, G. R.. 1987. The Critical Psychological States: An Under-represented Component in Job Characteristics Model Research. Journal of Management 21.
- Gartner Group. 2002, Data Center and IT Service Management Best

- Practices, Gartner Group Research.
- Griffin. 1979. Task Design Determinants of Effectise Leader Behavior. Academy of Management Review,. vol.4 : 215-224
- Hoppock, R. 1935. Job Satisfaction. New York: Harper & Row : 35
- Hackman, J. R. and Lawler III, E. E. 1971. Employee Reaction to job characteristics. Journal of Applied Psychology 55 (3) : 259-286
- Hackman, J. R. and Oldham G, R., Janson, R and Purdy, K. 1975. A New Strategy for Job Enrichment. California Management Review 17 (4)
- Hackman, J. R. and Oldham G, R. 1975. Development of the Job Diagnostic Survey. Journal of Applied Psychology 60 (2)
- Hackman, J. R. and Oldham G, R. 1976. Motivation through the design of work : Test of a theory. Organization Behavior Human Performance 16 : 250-279
- Herzberg, F. 1969. Job Enrichment Pays Off. Harvard Business Review 47.
- Hackman, J. R. and Oldham G, R. 1980. Work Redesign. New York: Addison-Wesley Publishing Co.
- Lawler, E. E. 1973. Motivation in Work Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration. Boston. Harvard Univ.
- Locke, E. A. 1969. What is Job Satisfaction?. Organizational Behavior and Human Performance 4.
- Locke, E. A. 1976. The Nature and Cause of Job Satisfaction, In Marvin D. Dunnette(ed). Handbook of Industrial and Organizational Psychology : 130.

- Locke, E. A. 1978. Satisfier and Dissatisfies among Color and Blue Color Employee. *Journal of Applied Psychology* 58.
- Loher, B. T., Noe, R. A., Moeller, N. L and Ritzgerald, M. P. 1985. A Meta Analysis of the Relation of Job Characteristics to Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology* 70.
- McCormick, E. J and D. Ilgen. 1980. *Industrial Psychology*, 7Th ed. Prentice-Hall.
- Miller, H. E. and Ralph Katerberg. 1979. Evaluation the Mobley. Horner and Hollingsworth Model of Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology* 64 (5).
- O'Reilly, C. A and K. H. Roberts. 1973. Individual Differences in Personality. Position in the Organization and Job Satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*. Vol. 14.
- Job Satisfaction. *Industrial Relation*, Vol.7, No.23, Oct.
- Porter, L. W and R. M. Steers. 1973. Organizational Work Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism. *Psychological Bulletin* 80 (173) : 151-176.
- Robbins, S. P. 1984. *Essentials of Organizational Behavior*. Prentice-Hall, Inc.
- Sambamurthy, V., and Zmud, R. W. 1992. *Managing IT for Success: The Empowering Business Partnership*. Morristown, New Jersey: Financial Executives Research Foundation.
- Scarpello, V and J. P. Campbell. 1983. Job Satisfaction, An All the Parts There. *Personnel Psychology*, Vol 136.
- Sims, Jr., H. P., Szilagyi, A. D. and Keller, R. T. 1976. *The Measurement of Job Characteristics*, Academy of Management

- Journal 19 (2).
- Smith, H. C., H. M. Kendal and C. L. Hallin. 1969. The Measurement of Satisfaction in Work Retirement, Chicago, Rand McNally. : 6
- Steel R. T. and N. K. Ovalle. 1984. A Review and Meta-Analysis of Research on the relationship Between Behavior Intentions and Employee Turnover. Journal of Applied Psychology 69 (4).
- Steers, R. M. 1984. Introduction to Organizational Behavior. Glenview, IV, Scott, Foreman and co.
- Tiffin, J and E. J. McCormick. 1974. Industrial Psychology. Vol.6. Prenrice-Hall Inc. : 297-299
- Vroom, V. H. 1964. Work and Motivation. John Wiley & Sons. Inc.
- Wade & Hulland. 2004. Review: The Resource-Based View and Information system Research: Review, Extention, and Suggestions for future Research, MIS Quarterly 28 (1) : 107-142.
- Wanous, J. P. 1973. Effect of a Realistic Job Preview on Job Acceptance. Job Attitudes and Job Survival. Journal of Applied Psychology 58.
- Yoder, D., 1985. Handbook of Personnel Management an Labor Relation, NY. McGraw-Hill : 148

부록 : 설 문 지

안녕하십니까?

본 연구는 IT 서비스업분야에 종사하는 조직구성원들의 직무특성과 직무만족에 서로 어떠한 영향을 미치는가를 나타내기 위한 분석으로 연구를 하기 위한 자료를 얻는데 목적이 있습니다.

본 설문지에 귀하께서 응답하신 내용은 순수한 학문연구목적으로만 사용되며, 익명으로 처리됩니다.

또한, 귀하의 개인정보나 귀하가 속한 조직에 관한 어떠한 정보도 노출되지 않을 것입니다.

각 질문들은 정답과 오답이 없으며, 귀하의 생각이나 느낌을 솔직히 응답 해 주시면 감사하겠습니다.

귀하께서 응답해 주신 설문 결과는 본 연구의 귀중한 자료로 사용될 것입니다.

바쁘신 가운데서도 본 설문지에 대한 응답해 주셔서 깊이 감사드립니다.

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅 학과 석사과정

매니지먼트컨설팅 전공

지도교수 : 유 연 우 교수

연구자 : 최 용 석 올림

1. 다음은 귀하께서 수행하시는 " 직무의 특성"에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 항목을 선택하여 주시기 바랍니다.					
설 문 항 목	전혀 그렇지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1 업무와 관련한 다양한 업무가 있다.	1	2	3	4	5
2 업무수행을 위해서는 복잡하고 높은 수준의 기술이나 능력을 요구한다.	1	2	3	4	5
3 나의 업무는 비교적 다양한 지식을 필요로 한다.	1	2	3	4	5
4 내가 시작한 일은 내손으로 완결되는 일이 많다.	1	2	3	4	5
5 나는 다른 사람의 협조 없이 업무의 전 과정을 마무리할 수 있다.	1	2	3	4	5
6 나의 업무는 단순하고 반복적이다.	1	2	3	4	5
7 나의 업무는 조직에서 차지하는 비중이 매우 크다.	1	2	3	4	5
8 나의 업무는 타 부서 목표달성에 큰 영향을 미친다.	1	2	3	4	5
9 나의 업무는 발전가능성이 크다.	1	2	3	4	5
10 나는 업무수행에는 독립성과 자율성이 많다.	1	2	3	4	5
11 나는 필요한 일을 스스로 찾아서 자유롭게 수행한다.	1	2	3	4	5
12 나는 정책결정에서 상당한 재량권을 지닌다.	1	2	3	4	5
13 나는 업무 수행 후 내가 업무를 얼마나 잘 수행했는지의 여부를 알 수 있다.	1	2	3	4	5
14 나는 타인의 도움 없이 업무진행의 전 과정을 잘 알 수 있다.	1	2	3	4	5
15 나의 업무 수행에 대해 상사와 동료들은 어떻게 평가하고 있는지 종종 알려준다.	1	2	3	4	5

II. 다음은 귀하의 "직무만족"에 관한 질문입니다. 귀하께서 느끼시는 정도를 적절한 항목을 선택하여 주시기 바랍니다.					
설 문 항 목	전혀 그렇지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
16 나는 현재의 직무에 만족한다.	1	2	3	4	5
17 우리 부서원들은 담당직무에 대해 자부심과 만족감을 가지고 있다.	1	2	3	4	5
18 나는 우리 조직체의 승진기회에 만족한다.	1	2	3	4	5
19 나는 현재 받고 있는 급여에 만족한다.	1	2	3	4	5
20 나는 우리 부서의 인사배치 및 관리에 만족한다.	1	2	3	4	5
21 나는 우리 조직체의 복지제도에 만족한다.	1	2	3	4	5
22 나에 대한 평가가 공정하게 이루어진다고 생각한다.	1	2	3	4	5
23 나는 우리 조직체의 휴가 및 보상제도에 만족한다.	1	2	3	4	5
24 성과를 극대화하기 위해 팀 간의 협조가 잘 이루어지고 있다.	1	2	3	4	5
25 우리 조직체의 교육 훈련의 기회는 충분히 제공된다.	1	2	3	4	5
26 우리 조직체의 교육 훈련은 직무수행에 도움이 된다.	1	2	3	4	5
27 나는 다른 사람에게 회사를 일하기 좋은 직장으로 추천할 것이다.	1	2	3	4	5
28 나는 내가 수행하는 직무에서 즐거움을 느낀다.	1	2	3	4	5
29 나는 상사와의 인간관계에 만족한다.	1	2	3	4	5
30 팀 간의 의사소통이 원활하게 이루어진다.	1	2	3	4	5

31 귀하의 성별	1.남 2.여
32 연령	1.29세 이하 2.30~39세 3.40~49세 5. 50세 이상
33 귀하의 결혼여부	1.미혼 2.기혼
34 귀하의 최종 학력은	1.전문학사 2.학사 3.석사 4.박사
35 직급	1.사원 2.대리 3.과장 4.차장 5.부장 6.임원
36 귀하의 담당업무	1.시스템개발 2.시스템운영 3.시스템설계 4.IT컨설팅
37 근무년수	1.1년 미만 2.1년~2년 미만 3.2년~3년 미만 4.3년~4년 미만 5.4년~6년 미만 6.6년 이상



ABSTRACT

The Study on the Job Satisfaction according to the Job Characteristics of Knowledge Service Employees

-Focused on employees of IT Service-

Choi Yong Seok

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service

Consulting

Hansung University

This study is based on the purpose to reinforce the organization management and internal competitiveness by finding out which factors of job characteristics affect on job satisfaction and individual peculiarities affect on factors of job characteristics, job satisfaction.

For the theoretical study on job characteristics, job satisfaction and IT Service, existing references and documents were researched.

And for the quantitative research for the positive analysis of the document, the way of questionnaire was conducted. The questionnaire survey data were collected from IT Service employees and finally 153 samples were accepted.

The conclusions are as follows;

First, among the five selected core factors of job characteristics,

which are variety, identity, importance, autonomy and feedback, only the factors of identity and autonomy affected the job satisfaction.

Second, individual peculiarities affect on factors of job characteristics.

Third, individual peculiarities affect on job satisfaction.

Therefore as the conclusion of this study, it's proved that job characteristics partially affect the job satisfaction and individual peculiarities partially affect job characteristics and the job satisfaction.

First, discrimination based on general characteristics to be provided under qualified workforce management plan and In charge of personnel management policies for task said there should be subdivided.

Second, the members assigned to the task, rather than only a part of from start to finish even a small portion of assets that have the responsibility to work for your business need to feel satisfied and continuing education portion of the work done by extending the responsibilities When they were completed and to give satisfaction to further improve the personnel management policy helps control work is needed.

Third, to the ring position, according to the responsibilities of the constraints at least as far as possible given the discretion to mission members to perform the duties of the personnel management policies that enhance job satisfaction is needed.