



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](#)

경영학박사 학위논문

직무특성과 근무환경 및 조직문화가  
직무만족을 매개로 생활만족에  
미치는 영향에 관한 연구  
- 사무직 여성근로자를 중심으로 -



2020년 2월

부경대학교 대학원

경영컨설팅협동과정

배 은 진

경영학박사 학위논문

직무특성과 근무환경 및 조직문화가  
직무만족을 매개로 생활만족에  
미치는 영향에 관한 연구  
- 사무직 여성근로자를 중심으로 -

지도교수 김 완 민

이 논문을 경영학박사 학위논문으로 제출함.

2020년 2월

부경대학교 대학원

경영건설융합동과정

배 은 진

배은진의 경영학박사 학위논문을 인준함.

2020년 2월



위원장	경영학박사	이진수 (인)
위원	경영학박사	김하균 (인)
위원	경제학박사	박철형 (인)
위원	경영학박사	배상욱 (인)
위원	경영학박사	김완민 (인)



# 목 차

I. 서론 .....	1
1. 연구의 배경 .....	1
2. 연구의 목적 .....	5
3. 연구의 구성 .....	6
II. 이론적 배경 .....	8
1. 직무특성에 대한 고찰 .....	8
가. 직무특성의 개념 .....	8
나. 직무특성의 구성요소 .....	8
다. 직무특성의 선행연구 .....	11
2. 근무환경에 대한 고찰 .....	14
가. 근무환경의 개념 .....	14
나. 근무환경의 구성요소 .....	15
다. 근무환경의 선행연구 .....	17
3. 조직문화에 대한 고찰 .....	18
가. 조직문화의 개념 .....	18
나. 조직문화의 구성요소 .....	20
다. 조직문화의 선행연구 .....	22
4. 직무만족에 대한 고찰 .....	25
가. 직무만족의 개념 .....	25
나. 직무만족의 구성요소 .....	27
다. 직무만족의 선행연구 .....	29
5. 생활만족에 대한 고찰 .....	34

가. 생활만족의 개념 .....	34
나. 생활만족의 구성요소 .....	36
다. 생활만족의 선행연구 .....	37
<b>Ⅲ. 연구모형 및 가설 .....</b>	<b>40</b>
1. 연구모형 .....	40
2. 가설의 설정 .....	41
가. 직무특성과 직무만족 간의 관계 .....	41
나. 근무환경과 직무만족 간의 관계 .....	43
다. 조직문화와 직무만족 간의 관계 .....	45
라. 직무만족과 생활만족 간의 관계 .....	46
마. 고용유형과 혼인여부의 조절 효과 .....	48
3. 변수의 조작적 정의 .....	49
가. 직무특성 .....	50
나. 근무환경 .....	52
다. 조직문화 .....	53
라. 직무만족 .....	55
마. 생활만족 .....	56
4. 자료수집 및 분석 방법 .....	56
<b>Ⅳ. 실증연구의 분석 및 가설 검증 .....</b>	<b>58</b>
1. 표본의 일반적 특성 .....	58
2. 기술 통계 및 상관관계 .....	60
가. 기술통계 .....	60
나. 상관관계 .....	61

3. 신뢰성 및 타당성 분석 .....	62
가. 탐색적 요인분석 .....	62
나. 확인적 요인분석 .....	65
4. 가설검정 .....	69
5. 고용유형과 혼인여부에 따른 비교분석 .....	73
<b>V. 결 론 .....</b>	<b>78</b>
1. 연구결과 요약 .....	78
2. 연구의 시사점 .....	80
가. 이론적 시사점 .....	81
나. 실무적 시사점 .....	81
3. 연구의 한계점 및 향후 연구방향 .....	82
참 고 문 헌 .....	84
부 록 .....	107

## 표 목차

<표 1> 직무특성의 설문문항 .....	50
<표 2> 근무환경의 설문문항 .....	52
<표 3> 조직문화의 설문문항 .....	54
<표 4> 직무만족의 설문문항 .....	55
<표 5> 생활만족의 설문문항 .....	56
<표 6> 표본의 일반적 특성 .....	59
<표 7> 표본의 기술통계분석 .....	60
<표 8> Pearsom 상관분석 .....	62
<표 9> 탐색적 요인분석 .....	63
<표 10> 확인적 요인분석 .....	66
<표 11> 구성요인간 관별타당성 .....	68
<표 12> 가설검정 결과 .....	69
<표 13> 다중집단 확인적 요인분석 결과(고용유형) .....	74
<표 14> 다중집단 경로분석 결과(고용유형) .....	75
<표 15> 다중집단 확인적 요인분석 결과(혼인여부) .....	76
<표 16> 다중집단 경로분석 결과(혼인여부) .....	76

## 그림 목차

<그림 1> 성별 고용률 추이 .....	2
<그림 2> 여성경제활동인구 및 참가율 .....	2
<그림 3> 2018년 여성근로자 직무현황 .....	4
<그림 4> 연구의 구성 .....	7
<그림 5> 연구모형 .....	41
<그림 6> 가설검정 결과 .....	70



**A Study on the Effects of Job Characteristic, Work Environment and  
Organizational Culture on Life Satisfaction via Job Satisfaction  
: Focusing on Women Office Workers**

Eun Jin Bae

Department of Business Administration, The Graduate School,  
Pukyong National University

**Abstract**

In Korean society, the rapidly aging population and low birth rates are increasing the demand for women to participate in economic activities. Thus, it is necessary to pay attention to efficient policies for the utilization of woman resources and to continue related research.

In particular, women workers in Korea have a great deal of mental and physical burden because they are expected to play a role in the workplace and play a role in household work and child rearing at home.

This study recognizes the limitation of previous literature regarding job characteristic, work environment, organizational culture, job satisfaction, life satisfaction and develops the research model and hypothetical relationships focusing on woman office workers.

The purpose of this study is to examine structural relationship among job characteristic, work environment, organizational culture, job satisfaction and life satisfaction. Also, it is examine to the moderating effect of employment type and marital status on the relationship between job characteristic, work environment, organizational culture and job satisfaction.

The suggested hypothetical relationships were tested with primary data from a sample 339 woman office workers. The data collection was from March 15 to March 29, 2019. The collected data were analyzed by using the SPSS 25.0 and AMOS 25.0 to test hypotheses.

The major findings of the empirical research are as follows;

First, autonomy, a component of the job characteristic, has positive influence job satisfaction.

Second, human environment and compensation system, which are components of the work environment, have positive influence job satisfaction.

Third, consensus culture and rational culture which are components of the organizational culture have positive influence job satisfaction.

Fourth, job satisfaction have positive influence life satisfaction.

Fifth, functional diversity have differential influence on job satisfaction by employment type. When these results are combined, it is confirmed that woman office workers' autonomy, human environment, compensation system, consensus culture, and rational culture factors influence life satisfaction via job satisfaction.

Sixth, functional diversity, autonomy, human environment and compensation system have differential influence on job satisfaction by marital status.

In conclusion, autonomy, human environment, compensation system, consensus culture, and rational culture is expected to improve job satisfaction for woman office workers.

The results of this study show that factors that satisfy woman office workers who are increasingly complex and demanding various abilities are also changing from the past. Therefore, the government and companies should be able to establish appropriate policies after checking what woman office workers expect to do for job satisfaction and life satisfaction.

Key words: Job Characteristic, Work Environment, Organizational Culture, Job Satisfaction, Job Satisfaction, Life Satisfaction

# I. 서론

## 1. 연구의 배경

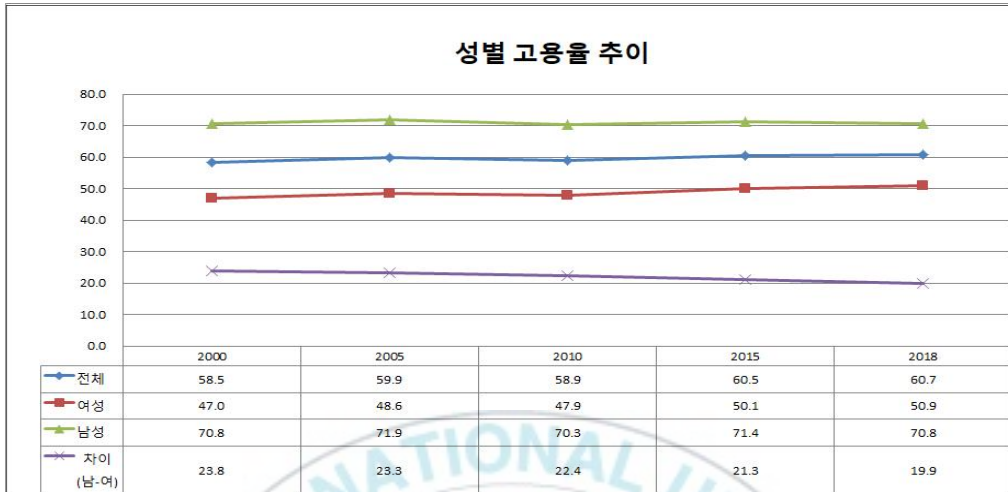
오늘날 빠르게 진행되고 있는 고령화, 저출산에 따라 생산가능인구는 국내 노동시장에서 점차 감소하고 있고, 여성의 경제활동 참여에 대한 요구는 증가하고 있다. 이에 여성노동인력에 대한 관심이 증가하고 관련 연구들도 지속될 것으로 예상된다.

2019년 7월 통계청에서 발표한 ‘2019 통계로 보는 여성의 삶’에 의하면 <그림 1> 처럼 2018년 남성 고용률은 70.8%로 2010년 70.3% 대비 0.5% 증가한데 반해, 여성 고용률은 2018년 50.9%로 2010년 47.9% 대비 3% 증가하는 추세를 보이고 있다. 즉 남녀 고용률의 차이가 2010년 22.4%에서 2018년 19.9%로 감소하고 있는 것이다.

통계청의 2017년 ‘사회조사’ 자료에 의하면 ‘여성취업참여’에 대한 국민들의 생각도 여성이 90.2%, 남성이 84.1%로 긍정적인 지지를 하고 있는 것으로 조사되었다. 더욱이 현 정부에서 국정과제 중 하나로 성별·연령별 맞춤형 일자리 지원을 강화하고 있고, 자·타에 의해 지속적인 근로를 하지 못한 경력단절 여성들의 재취업도 적극적으로 지원하고 있어 앞으로 여성근로자 수는 지속적으로 증가하리라 예상된다.

2018년 국회예산정책처의 ‘산업동향 & 이슈’에 따르면 여성의 고용증가가 이루어질수록 경제성장률이 약 0.2p%씩 증가할 것이라고 주장하고 있는데, 이는 고령인구나 해외인력의 유입을 바탕으로 노동인구를 충원하는 것보다 더 큰 폭

〈그림 1〉 성별 고용률 추이



출처: 통계청 (2019)

〈그림 2〉 여성경제활동인구 및 참가율



출처: 통계청 (2019)

으로 경제성장을 이룰 수 있는 방안이라고 예측하고 있다(임정연·윤지영, 2018).

현대사회는 과거의 유교적 문화에서 급격히 변화하고 있지만 한국사회는 여성

근로자가 직장에서 원활한 직무수행에 대한 역할 기대와 함께 가정에서도 가사 노동, 자녀양육 등의 역할이 여전히 공존하고 있어 많은 정신적·육체적 부담을 가진다고 볼 수 있다(유미애·손연정, 2009). 또한 우리나라 여성근로자를 논할 때 우리나라의 특수한 상황으로 경력단절이 계속 거론되고 있는 것은 우리나라 여성의 노동생애에서 장기간의 경력단절이 주요 선진국의 외국 사례에서는 찾아보기 힘든 현상이라는 것이고, 여성취업과 관련된 많은 선행연구들은 우리나라 여성의 낮은 고용율의 주요 원인 중 하나로 30대 이후 여성의 경력단절 현상을 꼽고 있다(전윤정, 2019). 이처럼 우리나라 여성 근로자들은 지속적인 직장생활을 영위하기 위해 전통적인 사회인식과 현실적인 생활 상황을 극복하고 조직에서 선의의 경쟁을 감당하여야 하는 필연적 과제를 안고 있다고 볼 수 있다.

이에 현재와 미래사회를 대비하여 사회적·경제적 참여대상인 여성근로자(직장인)와 관련된 연구들을 분석하여 현실에 반영하고 지속적인 동향분석을 통해 빠르게 변화하는 노동시장에 여성근로자들이 잘 적응할 수 있는 정책과 제도들을 지속적으로 도입하여야 할 것이다.

여성 근로자에 대한 선행연구들을 살펴보면 직장에서 여성의 차별과 관련된 연구들이 많이 수행되었는데, 임희정·이지은(2017)은 남성 중심적 조직문화와 차별 등의 경험은 여성근로자의 직무만족에 부정적인 영향을 끼친다고 하였고, Harel et al.(2003)은 여성 차별과 관련한 조치, 제도보다 조직문화를 개선하고 투명한 인사정책이 중요하다고 주장하였다.

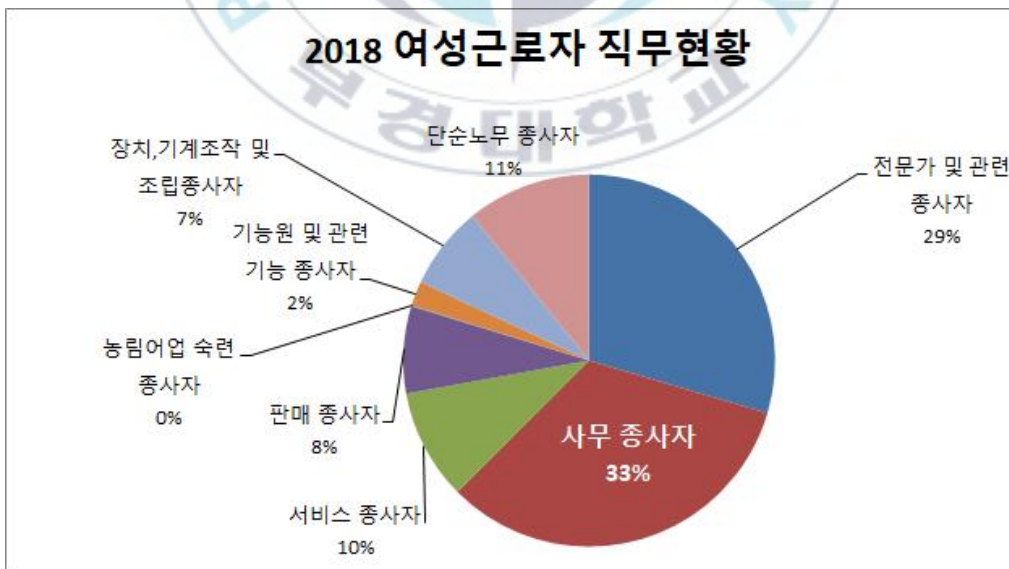
임정연·윤지영(2018)이 분석 발표한 '2000년대 이후 국내 직장여성 관련 연구 동향 분석'에 의하면 2010년 이후 해마다 여성근로자와 관련해서 50편 이상의 연구논문이 나오고 있고 매우 다양하고 구체적인 집단으로 나누어 연구가 이루어지고 있다. 이런 다양한 집단분류가 필요한 것은 직장여성의 대상별 핵심 이슈가 차별화되고 있다는 것을 의미한다. 그럼에도 불구하고 현재 우리나라 여성인력 활용수준은 여전히 낮고 성 격차지수 역시 글로벌 하위권을 벗어나지 못하고 있

는 실정이다(World Economic Forum, 2016).

이에 본 연구자는 여성근로자에 대해 유형별 세밀한 연구를 통해 체계적인 지원이 가능한 실천적 연구가 필요함을 인지하였다. 여성들이 비교적 안정적인 직업으로 생각하고 선호하는 직무가 사무직이고 <그림 3>에서 보여주듯이 실제 2019년 7월 통계청 자료에서 2018년 전체 여성근로자 4,015,677명 중 사무직이 1,324,293명으로 33%(1위)를 차지하고 있어, 본 연구를 통해 사무직 여성근로자들이 직장생활에서 체감하는 조직특성, 근로환경, 조직문화가 직무만족과 생활만족에 어떤 영향을 미치는지 구조적인 관계를 연구하고자 한다.

선행연구들이 특정적인 환경의 직무에 대한 연구가 많았고 직무만족과의 관계를 연구함에 있어 한, 두개의 특정 요인만 선별하고 있어서, 본 연구에서는 종합적인 요인과의 관계를 검증하여 여성들이 선호하는 직무인 사무직의 고용률을 증대시키고 기업경영에 도움을 주는 기초자료로 활용함에 주안점을 두고자 한다.

<그림 3> 2018년 여성근로자 직무현황



출처: 통계청 (2019)

## 2. 연구의 목적

현재의 시대적인 상황은 여성의 경제활동 참여에 대한 요구가 증가하고 있고, 정부나 경영자 입장에서 좀 더 효과적인 인력활용 정책을 사용하기 위해서 여러 측면의 분석이 필요하다. 최근 정부는 여성 고용률을 높이기 위해 우리나라가 갖고 있는 특수성 집단인 경력단절여성에 대한 지원책을 대부분 활용하고 있음이 동향분석에서 파악되어, 직무별 분석을 통해 근로를 희망하는 전 여성인력에 대한 고용정책에 직접 활용할 수 있는 실증분석 연구가 필요하다.

이에 본 연구에서는 다음의 세 가지를 연구목적으로 한다.

첫째, 여성근로자가 체험하는 직장에서의 직무특성, 근무환경, 조직문화를 파악해 일반적으로 적용 가능한 구조모형을 제시하고 각 하위요인들이 직무만족에 미치는 영향을 파악한다.

둘째, 직무만족 요인이 생활만족에도 유의미한 영향을 미치는지 파악한다.

셋째, 직무만족에 영향을 미치는 영향들이 고용유형(정규직, 비정규직)별, 혼인여부(미혼, 기혼)에 따라 차이를 보이는지 파악한다.

현 시대를 살아가고 있는 사무직 여성근로자는 빠르게 변화하는 고용환경에 따라 어떤 상황에서 직무에 더 만족하고 생활만족을 느끼는지 분석하고 이를 적용할 수 있다면 정부나 기업 차원에서 지속성장 가능한 고용정책에 활용할 수 있을 것이라 기대한다.

### 3. 연구의 구성

본 연구는 다음의 총 5장으로 구성된다.

I. 서론에서는 1. 연구 배경 2. 연구 목적 3. 연구 구성에 대해 기술하였다.

II. 이론적 배경에서는 기존 선행연구를 바탕으로 1. 직무특성에 대한 고찰 2. 근무환경에 대한 고찰 3. 조직문화에 대한 고찰 4. 직무만족에 대한 고찰 5. 생활만족에 대한 고찰에 대해 정리 기술하였다.

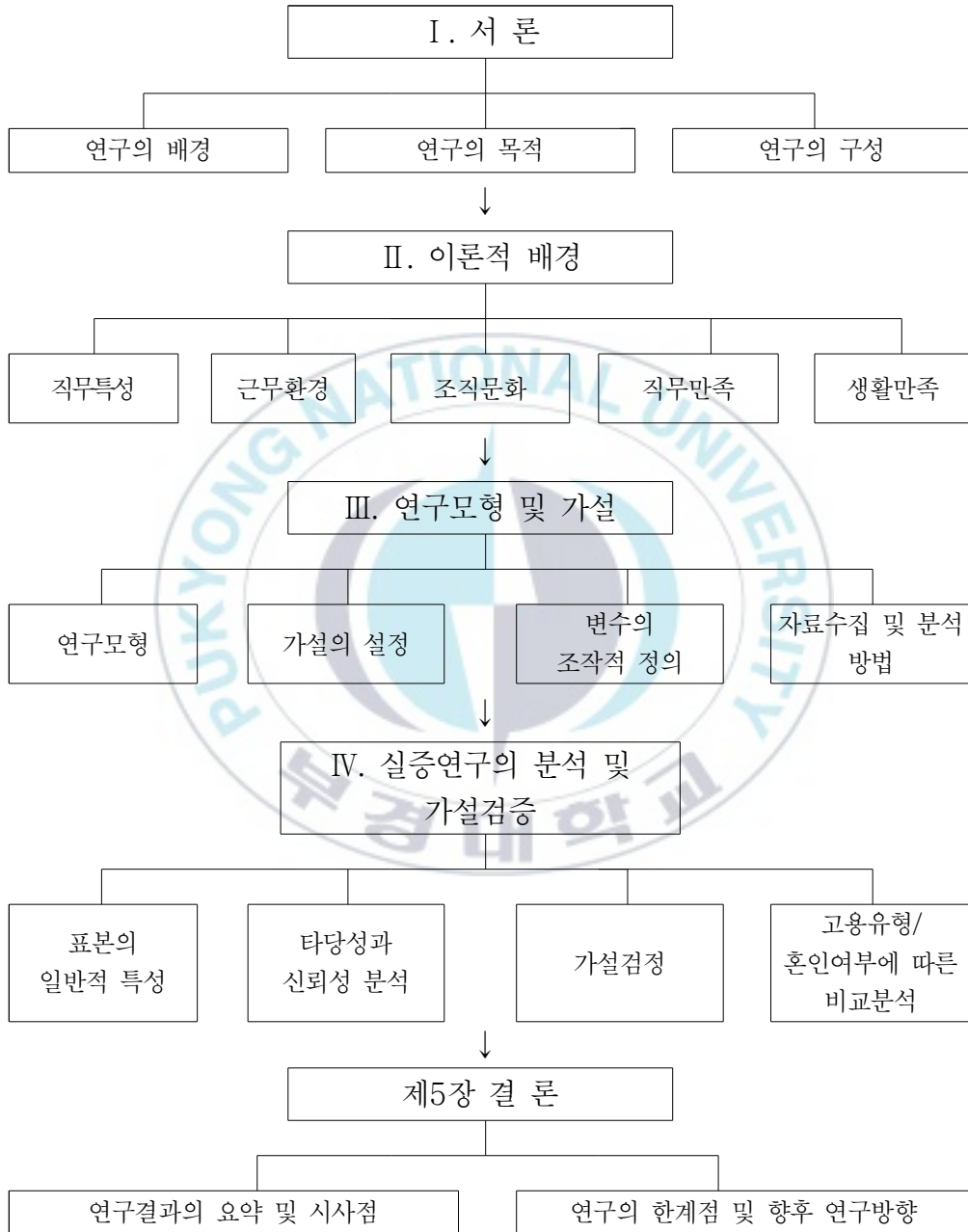
III. 연구모형 및 가설에서는 선행연구를 바탕으로 여성 근로들이 직장에서 접하게 되는 직무특성, 근무환경, 조직문화가 직무만족, 생활만족에 대한 관계를 연구모형으로 제시하고 연구가설을 설정하였다. 또한 본 연구에서 사용된 직무특성, 근무환경, 조직문화, 직무만족, 생활만족 변수들에 대한 조작적 정의와 설문지 구성, 연구 분석방법에 대한 내용들을 기술하였다.

IV. 실증연구의 분석 및 가설검증에서는 연구모형을 토대로 수집한 측정 자료를 분석, 평가하여 타당성과 신뢰성, 연구모형의 적합도와 가설검증을 실시하였다. 그리고 고용유형별, 혼인여부에 따른 직무만족 영향에 대해 비교/분석하고 의미들을 요약하였다.

V. 결론에서는 연구결과를 요약하고 연구결과의 시사점을 기술하였다. 연구결과 본 연구에서 느끼게 된 한계점과 향후 연구방향을 제시하였다.

연구의 구성은 <그림 4>와 같다.

<그림 4> 연구의 구성



## II. 이론적 배경

### 1. 직무특성에 대한 고찰

#### 가. 직무특성의 개념

직무(job)란 개인과 조직을 연결시켜주는 가장 핵심적인 매체이며, 조직 구성원들의 직무수행은 조직목표를 달성하는 가장 기본적인 수단이다(이지우, 1997).

현대사회의 직장인들은 높은 수준의 교육과 사회 환경의 변화에 따라 노동을 통해 삶의 질 향상과 만족을 더욱 추구하고 있다. 김호정(1989)은 그의 연구를 통해 보편적으로 직무가 가지는 다양한 요소의 정도를 직무특성(job characteristics)의 개념으로 정의하고 개인이 직무를 수행함으로써 느끼는 직무에 대한 책임감과 의무감, 그리고 그 결과에 대한 인지 등의 특성을 논하였다. 그리고 근로자가 담당하고 있는 직무특성에 따라 때로는 흥미를 느끼고 동기가 부여되어 직무만족으로 인한 성과의 향상으로 결과가 수반되기도 하지만, 반대로 직무를 담당하게 됨으로써 오히려 직무에 대해 불만이 생기게 되고 이로 인해 성과의 향상은 나타나지 않고 결국 소속된 조직을 이탈할 수도 있다고 주장하였다.

#### 나. 직무특성의 구성요소

기존의 연구들(Hackman & Oldham, 1976; Kiggundu, 1983)에 의하면 직무만

족의 원인을 분석하기 위해서는 조직과 그 구성원들이 관심을 갖고 있는 직무 자체의 특성들을 살펴볼 필요가 있고, 종업원들의 성과, 이직, 결근, 만족 그리고 조직몰입 등과 같이 다양한 지표로 표현되는 조직 유효성이 종업원들이 행하는 직무의 특성에 따라 달라지는 것을 알아보아야 한다고 하였다.

Turner & Lawrence(1965)는 최초로 직무특성에 관한 연구를 수행하였는데, 이들에 의하면 조직구성원의 직무만족과 결근율에 영향을 미치는 직무요소가 무엇인지에 대한 연구를 통해 조직구성원들은 복잡하고 도전적인 직무를 선호한다는 것을 발견하였고, 직무가 복잡하고 도전적인 속성을 가지려면 직무다양성, 자율성, 책임감 등이 있어야 한다고 주장하였다(배성현, 2001).

Hackman & Lawler(1971)의 연구에서는 기능다양성, 과업정체성, 자율성, 피드백 4가지 요인을 핵심직무 차원으로 정의하였으나, Hackman & Oldham(1976)의 연구에서는 새로운 직무특성 요인으로 '과업중요성'을 추가하여 다섯 가지 직무특성의 구성요소를 제시하였다(이상진, 2009).

최성희(2009)의 연구에 의하면 직무특성은 다섯 가지 구성요소를 갖는데 첫 번째 요인인 기능다양성은 개인이 직무를 수행함에 있어 필요한 기능과 재능의 종류가 얼마나 다양한지를 의미하며, 기능다양성의 증대를 위해서는 직무확대가 실시되어야 하고 기능다양성이 많을수록 직무의 폭이 넓어지고, 성장욕구 역시 높은 사람일수록 다양성이 많은 직무를 선호한다고 하였다.

둘째, 과업정체성은 직무가 작업의 처음부터 끝까지 완성할 수 있도록 구성되어 있는지, 혹은 확인 가능한 일부 직무만 수행토록 되어 있는지의 정도를 의미하는데 직무의 완성성이 높을수록 그 의미는 커지며 직무를 수행하는 근로자는 완성감에서 오는 만족을 느끼게 된다고 주장하였다.

셋째, 과업중요성은 개인이 수행하는 직무가 다른 사람들 즉, 조직 내부나 외부의 업무와 관련된 사람과 함께 일을 함에 있어 일과 사람에 얼마나

많은 영향을 미치는지의 정도를 의미한다. 보편적으로 사람은 자신의 일이 본인을 포함하여 다른 사람들의 육체와 심리에 실질적 영향을 미치는 일이라고 느낄 때 그 일이 의미 있는 일이라고 생각하는 경향이 있다. 이는 개인의 일이 조직이나 사회에 기여하는 수준이 높을수록 보람을 느낀다고 생각할 수 있다는 것이다.

넷째, 자율성은 근로자가 본인의 작업 일정을 계획하고 수행 방식을 결정하고 작업을 진행하는 전 과정에서 자신에게 주어지는 자유, 독립성 혹은 재량권의 정도를 의미한다. 이로써 자율성이 많이 부여된 직무를 수행할수록 큰 책임감을 느낄 수 있다는 것이다.

마지막으로, 피드백은 개인이 수행한 직무에 대해 성과가 얼마나 효과적으로 높게 나타나는지에 관해 명확한 정보를 직접적으로 수행자에게 제공하는 정도를 의미한다. 직무수행자는 직무수행 과정에서 본인이 진행하는 일의 결과에 대해 상사나 동료, 하급자로부터 정보를 들을 때 효과를 기대할 수 있고 피드백은 개인이 인지하고 있는 상황의 불확실성을 제거해주는 역할을 하게 된다. 그러므로 작업자는 피드백이 주어지지 않는 경우일 때 feedback seeking behavior 즉, 피드백을 추구하려는 행동을 보이게 되는 것이다.

이상의 5가지 직무특성요인을 측정하기 위해서는 일반적으로 Hackman & Oldham(1980)이 개발한 JDS(Job Diagnostic Survey)를 사용하는데 JDS는 많은 학자들(Kulik et al., 1988; Idasjak and Drasgow, 1987; Harvey et al., 1985; Lee and Klein, 1982)에 의하여 연구되었으며, 대체로 요인구조가 안정적인 것으로 나타났다(최성희, 2009).

이밖에도 학자들에 따라서는 모호성, 난이성, 승진기회, 결과확신성 등을 직무특성차원에 포함시키는 연구들도 있는데, 다양성, 정체성, 중요성, 자율성, 모호성, 난이성, 결과확신성 등은 직무가 어느 정도로 복잡하고 반복적

인가의 의미가 이미 내포된 구체적 표현의 다양성에 지나지 않는 것으로 근래에는 이들 직무특성 차원에 대한 중첩 내지 유사성에 대한 비판이 일어나 직무차원의 개수를 줄여야 한다는 주장이 있기도 하지만 직무차원에 포함시키거나 제외시켜야 할 구체적 방법이나 차원에 해서는 여전히 일치된 견해가 없으므로 직무특성 차원의 개수나 개별차원의 유형은 연구상의 특성에 따라 조절이 필요하다 할 것이다(최성희, 2009).

#### 다. 직무특성의 선행연구

Turner & Lawrence(1965)는 직무특성에 관한 연구를 최초로 수행하였는데 직무가 복잡하고 도전적인 속성을 가지려면 직무다양성, 자율성, 책임감 등이 있어야 한다고 주장하면서 이런 속성들에 의해 동기부여와 직무만족이 영향을 받는다고 주장하였다. 이들은 동기부여나 직무만족의 구성요인으로 다양성(variety), 자율성(autonomy), 선택적 상호작용(optional interaction), 요구되는 상호작용(required interaction), 요구되는 지식과 기술(knowledge and skill required), 책임감(responsibility) 등 6개 요인을 추출하였으며, 이 요인들을 이용하여 필수과업특성(Requisite Task Attributes: RTA) 지표를 개발하였다.

‘직무특성이론’은 직무특성을 설명하는 대표적 이론으로 Hackman & Oldham(1976)이 주장하였다. 직무특성이론에 의하면, 직무특성은 직무만족이나 직무성과에 영향을 미치고 개인의 심리적 상태에 따라 다르게 나타난다는 주장이다. 조직구성원이 그들의 능력을 최대한으로 발휘하기 위해 능동적으로 최선을 다할 때 그 행동에 대한 효과가 극대화된다는 것을 고려해 보면 한 조직의 직무특성은 매우 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다. 직무특성은 직무를 수행함으로써 개인에게 직무에 대한 의미감, 책임감, 결

과에 대한 인지 등을 느끼게 하는 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백을 의미하는 것으로 이것을 ‘핵심직무차원’이라고도 한다(최성희, 2009).

Herzberg et al.(1959)은 동기·위생이론(Motivation Hygiene Theory)을 직무특성이론으로 주장하였는데, 동기·위생이론은 그 초점을 직무충실화에 두고 있으며, 현재 수행하고 있는 직무를 진단하고 그에 따른 변화를 시도하려는 것을 새로 도입한 것에 의의가 있다. 동기·위생이론에 의하면 어떤 직무를 수행할 때 개인들에게 일할 마음이 생기는지, 어떤 사람들이 그 일에 적합한지, 그리고 그것으로 인한 작업자의 작업행위나 직무만족, 조직성과향상 등과 같은 결과는 어떻게 측정할 것인가 하는 문제에 대한 해답을 제공하고자 했다.

Hackman & Lawler(1971)는 종업원이 자신의 직무가 의미있고 가치있다고 판단할 때 높은 만족감과 성과를 얻게 된다고 주장하였다. 이들은 전화 회사에서 13개의 서로 다른 직무에 종사하는 작업자들로부터 설문지를 통해 자료를 수집한 결과, 다양성(variety), 자율성(autonomy), 과업정체성(task identity), 피드백(feedback), 대인관계(dealing with others), 교우기회(friendship opportunities) 등 6개의 직무특성 차원을 도출하였는데 직무특성은 직무만족에 직접 영향을 미치지 않고 종업원의 특성 지각에 영향을 주고 이것이 다시 종업원의 직무만족과 성과에 영향을 준다고 주장하였다(이상진, 2009).

Hackman과 Oldham(1976)의 직무특성 모형에는 직무특성과 중요 심리상태에 따른 직무만족이 결과변수로 정리되어 있다. 이들의 직무특성모형에 따르면 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백의 다섯 가지의 핵심 직무특성이 조직구성원의 심리와 태도를 포함하여 관련 행위에 영향을 미친다고 하였다. 이러한 특성을 통해 직무를 수행한 조직구성원은 직

무의 의미, 직무수행 결과에 따른 책임감, 그리고 그에 대한 중요한 심리상태를 경험하게 되고, 이와 같은 심리상태로 인해 내적 직무동기가 유발되며 직무만족이 증가하게 되어 직무성과 향상이라는 결과를 가지게 된다. 이는 개인이 갖게 되는 성장욕구 강도에 의해 직무특성과 심리상태와의 관계, 그리고 심리특성과 직무수행자의 행동이 조절 받는다는 것이다.

국내 선행연구로 간호사를 대상으로 핵심직무특성을 연구한 김명숙·박영배(1999)는 5가지 핵심직무특성 요인 중 자율성만이 직무만족에 영향을 미친다는 연구결과를 도출하였고 과업중요성과 자율성은 조직몰입에 영향을 미친다고 하였다. 신은경·이연경(2003)도 영양사를 대상으로 연구를 수행하였는데 자율성, 피드백, 친교 요인이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 발표하였다. 그리고 임지혜·주재현(2017)의 연구에서는 다섯가지 요인 중 피드백만 유효하지 않은 것으로 나왔고, 박순우·박연실·백옥현(2018)과 정용영(2019)의 연구에서는 자율성만이 직무만족에 영향을 준다는 결과를 도출하였다.

이러한 결과들을 통해 직무특성은 직무대상자나 조직분야에 따라 영향을 미치는 요인이 차이가 있음을 알 수 있다. 또한 1970년대 후반 이후 직무특성이론의 타당성에 관하여 많은 연구가 이루어졌으나, 많은 연구의 결과 직무특성이론 모형에서 성장욕구 강도의 매개효과를 검증하는 일은 성공하지 못하였고 객관적 존재로서의 직무특성과 작업자가 지각하는 직무특성은 차이가 존재할 수 있다는 비판 역시 제기되고 있다.

## 2. 근무환경에 대한 고찰

### 가. 근무환경의 개념

근무환경은 조직내부에서 형성되는 것으로서 인적·물적환경을 포함하는 개념으로 학자들에 따라 다의적으로 정의하고 있는데, 이는“보수를 포함하여 근로자가 직무를 수행하기 위하여 형성된 전반적인 환경을 총칭하는 것으로 근무조건, 시설환경, 복지환경 등”을 의미한다(전미애·조미경, 2011; 김종찬, 2012; 이세한, 2013).

근무환경은 조직구성원의 직무와 관련된 특성과 환경에 관련성이 있으며, 관점에 따라 직무환경, 업무환경, 작업환경 등의 의미로도 사용되고 있어, 속성상 객관적이기 보다는 조직구성원이 근무환경을 지각하는 관점, 즉 개인적인 인지체계에 따라 차이가 있을 수 있다(Wright & Haggerty, 2005).

Hackman & Oldham(1975)은 근무환경이란 직무수행과 관련하여 체험된 의미, 책임감, 결과인식으로 정의하였으며, Luthans(1998)는 조직구성원들의 직무에 관련된 경험과 행동에 지속적으로 영향을 미치는 특징들에 대한 총체적인 개념으로 물리적인 환경뿐만 아니라 조직구성원들의 상호작용이나 근로조건 등을 포함하여 설명하였다(이재관, 2019).

국내 연구(김영락·임영규, 2010)에서는 일반적으로 근무환경을 “근로자가 수행하고 있는 직무자체를 포함하여 급여, 승진기회, 일에 대한 관심과 흥미, 고용형태의 안정성 등에 의한 개인지향적인 가치와 업무의 공정성, 이타성, 자율성 등을 포함하는 공공지향적인 가치, 그리고 직무여건을 포괄”하거나 “직무와 관련된 내재 요인이나 근무와 관련되어 종사자가 직면

하고 있는 외재적 요인으로 구분”하였으며, 이는 협의의 개념으로서 “근무자가 직무를 수행하는데 필요한 단순한 물리적 환경”을 뜻하며, 광의의 개념으로는 “급여, 근무시간, 업무부담의 정도, 복리후생 등과 같은 관리적 요소, 물리적 여건, 인간관계 등을 포함하는 총체적인 것”으로 정의하고 있다 (김영길, 2010; 박노윤·설현도, 2011).

이 외에도 근무환경을 직무만족의 한 요인으로 인식한 박정운·정영배·유우식(2012)은 근무환경을 직무내용, 임금, 승진기회, 일에 대한 흥미, 고용안정성, 대우의 공정성, 인사 공정성, 근무여건 등을 말한다고 정의하였다.

#### 나. 근무환경의 구성요소

근무환경의 개념이 다양하게 정의되고 있는 만큼 그 구성요인에 대한 연구결과도 다양하다. 목영길(2016)에 의하면 근무환경은 동일한 척도를 사용할지라도 측정하는 시기나 조직별로 중요한 요인이 다르게 나타날 수 있다고 하였는데 이는 근무환경이 순수한 직무 외에도 과업과 책무, 보수, 유인제도, 사람들과의 상호작용 등의 영향관계 때문이라고 하였다.

Herzberg et al.(1959)은 직무에 따른 근무환경의 구성요인으로 직무에 대한 성취감, 직무자체, 개인적 성장감, 직무 결과에 대한 인정, 책임감, 회사정책과 규정, 근무조건, 상급자와의 관계, 급여, 감독 등을 제시하였고, Vroom(1964)은 근무집단, 감독, 보수, 직무자체, 근무시간, 승진기회 등을 제시하였으며 Smith et al.(1969)은 보수, 직무내용, 승진요인, 동료와의 관계, 감독 등을 제시하며 근무환경 구성요인을 직무성과 요인으로 인식하였다.

근무환경의 구성요소를 직무영향 요인으로 분류한 연구에서는 직무와 책임감, 기술의 다양성, 직무에 대한 의미부여, 기회와 참여, 정보공유, 자율

성 등을 내재적 요인으로, 급여, 관리감독, 복지후생혜택, 동료관계, 승진기회 등을 외재적 요인으로 구분하여 설명하며, 리더의 지지와 촉진, 역할 스트레스와 조화 부족, 직무 도전성과 자율성, 집단 간 협력과 우호성을 측정 요인으로 제시하기도 하였다(Porter et al., 1974; James & James, 1989).

뿐만 아니라 Shalley et al.,(2000)은 근무환경 구성요인을 자율성, 근무강도, 조직의 통제, 조직의 지지, 직무복잡성으로 보았으며 DeStefano et al.,(2005)은 관계(관여도, 상사의 지원, 동료간 응집력), 개인성장(자율성, 과업지향, 업무압박), 체제유지와 변화(혁신, 투명성, 통제, 신체적 편안함) 등으로 근무환경에 대한 구성을 구분하여 설명한 바 있다.

국내 연구로는 업무에 대한 가치, 책임감, 업무에 대한 자긍심, 기회에 대한 공평성, 업무에 대한 적정성, 업무에 대한 적합성, 직업에 대한 자부심, 직업과 개인발전의 일치성, 급여의 적정성, 조직행정에 대한 만족, 적절한 휴가 및 연가혜택, 상사와 동료 간의 소통, 화합 등으로 구분하거나, 상사와 동료 간의 업무협조, 인격적 대우, 공정성, 신뢰, 업무량의 적절성, 편리한 업무구조, 충분한 휴가, 화합하는 행사유무, 근무기간의 임금 적절성, 능력과 경력에 대한 임금 적절성, 동종업계 근무자에 대한 임금의 적절성, 상여금 유무, 소속기관의 가치와 비전을 공유, 회사에 대한 자긍심 등으로 측정하고 있다(이세한, 2013; 장민석, 2016).

박영희·나중덕(2011)은 인적환경, 물리적환경, 업무전문성, 보상체계를 구성요인으로 하여 노인의료복지시설 종사자들에 대해 실증분석하였고, 한유진(2014)도 의료관광 담당자들을 대상으로 근무환경의 하위요인을 인적환경, 물리적환경, 업무전문성, 보상체제로 구성하여 실증연구하였다. 그리고 김강희(2016)는 편리한 근무환경, 근무시간의 정확성, 공정한 근무평가, 동료와의 관계, 근무지 평가, 적정한 업무량 등을 대상으로 실증분석하였다.

## 다. 근무환경의 선행연구

근무환경이 미치는 영향과 관련된 선행연구에는 먼저 근무환경이 이직의도에 영향을 준다는 연구가 있다(Shalley et al., 2000). 이는 요구되는 직무 가운데 창의성 및 근무환경(자율성, 직무 복잡성, 근무강도, 조직으로부터의 지지, 통제)과 사회심리적 성과요인(직무만족, 이직의도) 사이의 관계를 연구하여 “근무환경이 직무에 필요한 창의적인 요구사항을 보완할 때 직무만족은 높아지고 이직 의도는 낮아진다”는 것으로, 근로자가 인식하는 직무의 창의성 요인과 근무환경은 직무만족과 조직에 잔류하려는 의도와 같이 조직 구성원 태도에 영향을 미친다는 것으로 볼 수 있다.

DeStefano et al.(2005)은 농촌지역 보건의료 종사자들을 대상으로 시행한 연구를 통해 근무환경을 10개(경영통제, 혁신, 신체적 안락, 관여도, 동료 간 응집력, 자율성, 상급자 지원, 과업지향, 투명성, 업무압박)로 구분하였다. 근무환경과 직무만족과의 관계를 분석한 결과, 근무환경의 모든 하위차원은 직무만족에 중요한 변수로 나타났으며, 세 가지 요인(상급자 지원, 관여도, 혁신)은 가장 강한 영향변수로서 상급자 지원과 직무수행시의 관여도, 창의·혁신적 방법을 적용한 업무기회가 충족될 때 직무만족이 향상됨을 주장하며 근무환경은 이직의도에 영향을 준다고 주장하였다.

한편, 국내에서도 근무환경의 영향을 분석하기 위해 다양한 연구가 시도되었는데 공공행정서비스와 관련된 근무환경 중 인사제도, 교육훈련, 복리후생, 조직문화 등과 직무만족 및 조직몰입 간의 관계를 연구한 안정기(2011)는 조직문화요인과 인사제도가 직무만족에 유의한 영향을 미쳤다고 발표하였다. 이세한(2013)은 사회복지전담 공무원을 대상으로 근무환경요인이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향을 연구하였는데, Herzberg et al.의 동기·위생이론을 적용하였다. 그는 연구모형을 통해 동기이론에서 3개 차

원(책임성, 직무자체, 성장가능성)을 적용하고, 위생요인에서는 4개의 측정 차원(급여, 근무조건, 기관방침, 대인관계)을 요인으로 하여 검증한 결과, 모든 요인들이 직무만족에 정(+의 영향을 미치는 결과를 보였다.

박영희·나중덕(2011)이 노인의료복지시설 종사자를 대상으로 한 연구에서는 근무환경 요인 중 인적환경, 물리적환경, 업무전문성은 유의미한 영향을 미치고 보상체계는 유의미한 영향이 없는 것으로 나타나 보상이 반드시 직무만족과 연관되어 있는 것은 아니라는 연구결과를 발표하였다. 김강희(2016)는 직업재활시설 종사자의 근무환경이 직무만족도에 미치는 영향을 통해 근무환경 요인 중 급여, 근무일수, 1일 및 총 근무시간, 현 직장의 근무시간, 법정휴일 준수여부 등의 요인이 직무만족에 영향을 주는 것으로 분석하고, 근로자의 복지와의 상관관계가 높은 것으로 설명하였다.

이처럼 다수의 선행연구를 통해 조직구성원이 수행하는 직무에 따라, 혹은 조직구성원이 인식하는 근무환경에 따라 직무수준을 향상시키거나 직무만족을 높일 수 있다는 결과들을 확인할 수 있다.

### 3. 조직문화에 대한 고찰

#### 가. 조직문화의 개념

조직이란 인간의 활동과 생활에 있어 중요한 수단이며, 어떤 상황의 사람이라도 소속된 조직에서 벗어나는 경우에 살아가는 것이 쉽지 않다. 조직에서 어떤 면을 강조하느냐에 따라서 조직에 대한 규정을 달리할 순 있지만, 여러 조직이 가지고 있는 일반적인 사안을 감안하면 대체로 일정한

목표와 목적의 달성을 위한 의지를 갖고 인간의 활동을 체계적으로 배열·결합·조정하는 협동적 행위체제 또는 집합체를 조직이라고 정의할 수 있다(윤재풍, 2014).

조직문화는 해당 조직의 경쟁력 요인으로 파악되어 1960년대 말부터 조직관리 실무자 또는 조직에 대한 연구자들에 의해 조금씩 관심을 받기 시작했으며, Pettigrew(1979)의 “On Studying Organizational Culture”라는 논문에서 조직문화라는 용어가 처음 사용되었는데, 조직문화란 어떤 주어진 시기에 특정집단을 운영하기 위하여 공적이며 집합적으로 수용된 의미의 시스템으로 언어, 상징, 신념, 이념, 전통, 의례·의식 등 조직의 총체적 개념의 원천이라 하였다(인재만, 2017).

연구에 따라 조직문화는 다양한 개념으로 설명되고 있는데, 주로 Schein(1985)이 주장한 개념을 따르고 있고 Schein은 조직문화를 사람들 상호간의 작용에서 관찰되는 행동 규칙성이나 조직이 강조하는 지배적 가치관, 고객과 조직구성원 간의 정책수립에 지침이 되는 철학이라고 여기고 있다.

Goffee and Jones(2000)는 조직문화에 대해 ‘널리 공유되는 가치, 상징, 행위, 그리고 가정들로 구성되며, 조직 내에서 업무가 처리되는 방식’을 의미한다고 규정하였고, Martin(2002)은 한 조직 내에서도 다양한 형태의 문화가 존재하며 하위문화(subcultures) 간에서도 잠재적인 갈등이 있으며 조직문화는 조직구성원들 사이에 거의 일치(consensus)하고 있는 것으로 유형별로 명확하게 특성화되어 있다고 주장하였으며, Dygert & Jacobs(2004)는 조직문화를 구성원들이 집단적으로 공유하는 가치관, 신념, 학습 등이 포함된 사회체계이며 이를 조직수준에 적용한 것이라고 하였다(인재만, 2017). 이 밖에도 Greenwald and Nosek(2009)은 조직구성원 각자의 행동방식과 다른 구성원과의 협력을 위해 결정하는 방식 등의 인식체계를 조직문화라

고 하였다.

국내 연구자들의 조직문화 개념에 대한 이해를 보면, 문대성·천길영(2001)과 강홍구(2002)는 조직의 대내·외 환경변화 적응과정을 통해 조직원들이 받아들이고 공유하는 당연하고 기본적인 보편적인 가치체계라고 정의하였고, 조직구성원들의 행동 및 사고가 조직구조와 서로 상호작용을 하게 됨으로써 갖게 되는 그 조직의 고유한 특성을 조직문화로 설명하고 있다.

또한 황창연(2003)은 조직문화를 조직의 구성원들이 공유하는 신념, 가치관, 행동규범 같은 정신적, 심리적 요인으로, 김순희(2011)는 기업 내 모든 조직원들이 공통으로 행동하는 패턴과 사고방식의 종합이라고 정의하였으며, 김문준(2016)은 조직의 경영진과 구성원들이 함께 공유하는 행동, 규범, 조직가치 등 동일한 특성을 나타내는 요인을 조직문화라고 정의하였다.

이렇듯 조직문화는 연구자들마다 연구 주제별로 조금씩 다른 관점에서 정의를 내리고 있기 때문에 단정적으로 하나로 정의하여 설명하기에는 무리가 있으나, 명예와 충성심을 강조하는 군대의 조직문화나 의리와 지조를 강조했던 조선시대 선비집단의 처세 등과 같이 조직구성원들이 공통으로 추구하는 가치관, 철학, 이념, 가치, 신념, 행동 양식, 인사 또는 조직관리방식 모두가 포함되어있는 총체적인 개념으로 설명될 수 있으며, 이러한 개념들을 조직 또는 팀에 접목시킴으로써 조직이 추구하고자 하는 목표 달성에 기여토록 하는 중요 역할을 하는 요인이라고는 할 수 있다(인재만, 2017).

## 나. 조직문화의 구성요소

조직문화는 조직구성원과 전체조직의 행동에 영향을 주는 기본적인 가정

으로 여러가지 하위요소들로 구성된다.

Pascale & Athos(1981), Peters & Waterman(1982)은 7S 모형을 조직문화의 구성요소로 들고 있는데, 그것은 ① 조직구성원 모두 공동소유하고 있는 가치관과 이념 그리고 전통가치, 조직의 기본목적 등을 포함하는 공유가치(shared values), ② 한 조직의 운영방향과 기본성격을 결정짓는 전략으로 조직의 장기적 목적과 계획, 달성방법을 포함하는 전략, ③ 조직의 전략을 수행하기 위한 조직구조, 직무설계, 권한관계 등과 운영방침, 규정 등의 구성원들 역할과 상호관계를 지배하는 공식적인 구조, ④ 조직의 인력구성과 조직원 각자의 능력과 전문성, 가치관과 신념, 지각과 태도, 욕구와 동기, 행동패턴 등을 의미하는 구성원, ⑤ 조직경영의 의사결정과 일상적 운영의 틀이 되는 관리제도 절차 등 각종 시스템, ⑥ 하드웨어와 소프트웨어기술, 그리고 조직경영에 적용할 기법을 포함하는 관리 기술, 그리고 ⑦ 조직구성원들을 리드하는 리더십스타일이 7S이다. 이들은 서로 밀접하게 연결되어 조직문화를 형성한다고 보고 연구자들은 가장 중요한 요소를 공유가치라고 판단하였다.

Deal & Kenndy(1982)는 조직을 둘러싼 환경과 조직의 기본가치, 조직의 중심이 되는 영웅, 조직발전을 위한 관습이나 의례와 의식, 문화적 네트워크 유형이 조직문화를 형성하는 중요요인이라 판단하고 이에 따라 조직문화가 달라진다고 하였다. 이러한 요소들을 효율적으로 관리하는 상징적 관리자가 존재하는 조직에는 강한 문화가 형성되고, 이 문화가 상황과의 적합성을 가질 때 조직의 성과는 긍정적인 결과를 가져온다고 주장하였다.

이 외에도 Cameron et al.(1991)은 조직문화의 구성요소를 6가지로 주장하였는데 그것은 ① 조직의 특성, ② 리더쉽 유형, ③ 응집성, ④ 성공의 기준, ⑤ 조직분위기, ⑥관리 유형이다. 신유근(1990)은 ① 가치, ② 의례와 의식, ③ 전설, ④ 일화 신화, ⑤ 영웅 등 5가지를 구성요소로 주장하였다.

## 다. 조직문화의 선행연구

조직문화는 조직의 특성에 따라 여러가지 유형으로 구분이 가능하지만, 명확히 어느 조직문화의 유형이 유익하고 유익하지 않은지 정의할 수는 없다. 권용주·신정하(2005)는 조직문화 유형을 구분하는 것은 조직원에 공유된 가치와 여러 요인들이 조직성공에 큰 영향을 줄 수 있고 이를 통해 조직의 문제점을 찾아 조직 간의 비교가 가능한 유용성 때문이라고 하였다. 조직문화가 조직성과 달성에 유용하기 위해서는 조직문화를 유형별로 구분한 후 조직의 환경을 정확하게 분석하고 조직목표 달성에 필요한 요인들을 구체화하는 과정이 필요하다.

조직문화를 유형별로 분류하여 조직에 미치는 영향을 연구한 선행연구들에 의하면, Harrison(1972)은 조직문화를 권력지향, 역할지향, 과업지향, 인간지향 문화로 분류하고, 조직 자체의 이해관계와 직원들의 이해관계가 일치하는지 여부를 연구하였는데 이는 다시 1995년에 권력지향문화, 성취지향문화, 역할지향문화, 지원지향문화 등의 네 가지 유형으로 재분류하였다.

Denison(1990)은 기업문화의 효과성 연구에서 효율적인 조직문화란 전략·환경·문화와의 관계에서 적합성을 갖고 있다고 설명하면서, 조직이 전략적으로 강조할 점과 외부환경으로부터의 요구 관계를 기반으로 하여 적응문화, 사명문화, 몰입문화, 일관성문화의 네 가지 유형으로 분류하였다.

최만기(1994)는 전략유형 및 행동성공에 대한 조직문화 유형과의 관련성 연구에서 위계문화 조직과 개발문화 조직으로 분류하고, 위계문화 조직은 방어형 전략을, 개발문화 조직은 전향적 전략을 사용한다고 하였다.

그 밖에 박상언·김영조(1995)는 변화와 유지 차원에서 위계지향문화, 과업지향문화, 관리지향문화, 혁신지향문화를 조직문화 유형으로 연구하였고,

전상길·김인수(1997)는 합리문화, 혁신문화, 관료문화, 집단문화로, 김호정(2004)은 발전문화, 집단문화, 위계문화, 합리문화로 분류하여 조직문화에 대한 연구를 실시하였다.

조직문화의 유형과 관련하여 조직효과성의 분석모형에서 가치 요소들의 차이를 설명하기 위해 개발된 Quinn의 경쟁가치모형은 상호 모순적이면서 배타적인 조직문화의 다양한 가치요소들을 포괄적으로 분석할 수 있는 틀을 제공해준다고 볼 수 있다. Quinn의 경쟁가치모형은 Quinn & Kimberly(1984)의 모형과 Quinn & McGrath(1985)의 모형으로 나뉘는데 Quinn & Kimberly(1984)는 신축성과변화, 통제와 질서, 내부지향과 외부지향이라는 두 가지 각 상반된 요인의 결합에 의해 경쟁가치모형을 설명하였고 관계지향문화, 혁신지향문화, 과업지향문화 및 위계지향문화와 같은 네 가지 유형으로 구분하였다.

인재만(2017)의 연구에 의하면, 첫째 관계지향문화는 조직 내의 가족적인 인간관계 유지에 최대한 역점을 주는 문화로 구성원 간의 신뢰, 팀워크, 충성 등에 대한 가치와 협동 및 단결의 의사결정 과정에의 참여를 중요시하고 있다.

둘째, 혁신지향문화는 조직의 변화지향성과 탄력적 대응 능력, 조직구성원들의 도전의식, 창의성, 모험성, 혁신성 등에 따라 조직의 성장과 발전에 관심이 높고 구성원이 업무를 수행함에 있어 자율성과 재량권 부여 여부가 핵심 요인이 된다.

셋째, 과업지향문화는 조직의 목표달성과 과업수행에 대해 생산성을 강조하는 유형으로 목표달성계획, 능률성, 성과 보상 등의 가치를 강조하고 경쟁력과 생산성이 조직의 핵심가치가 된다.

넷째, 위계지향문화는 공식적인 명령과 규칙을 강조하고 집권적 통제와 안정지향주의로 전통적 관료제가 가지는 가치와 규범이 있고, 위계질서에

의한 명령, 통제, 업무처리 규칙과 법의 준수, 문서와 형식, 관행, 명확한 책임소재, 강력한 감독체계 등과 같은 조직 내부의 유지와 통합에 초점을 둔다.

Quinn & McGrath(1985)의 경쟁가치모형에 대해 박선미·이철영(2015)과 추재엽·배정환(2016)은 합의문화, 발전문화, 위계문화, 합리문화로 조직문화 유형을 분류하고 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 합의문화(consensus culture)는 내부지향성과 응집성을 강조하는 문화로서 조직 내 구성원들의 적극적인 의사결정 참여를 중요시하고 인간적인 관계를 조성함으로써 서로 격려하고 위로하는 분위기로 조직몰입을 증진시켜 인적자원 개발하는 것에 큰 비중을 둔다.

둘째, 발전문화(developmental culture)는 조직유연성을 강조하고 외부지향성 및 변혁을 중요시하는 문화로서, 조직원들에게 과업의 중요성으로 동기를 부여하고, 미래의 계획을 위해 성장과 자원획득이 강조되며, 이에 의해 조직의 성장과 혁신이 좌우된다는 문화이다.

셋째, 위계문화(hierarchical culture)는 조직운영 전반에 걸쳐 통제를 통한 조직의 안정성을 강조하고, 내부통제와 내부지향성, 조직의 능률성을 추구하는 문화로서 관료주의적 규범과 가치관을 근거로 한 안정성과 조직질서를 위해 개인의 역할에 대한 공식적인 규칙을 제공, 순응케 요구함으로써 능률성을 증진시키려는 문화이다.

마지막으로, 합리문화(rational culture)는 조직의 통제를 통해 외부지향성을 강조하고, 목표달성을 위해 생산성과 능률성을 강조하는 문화로서 분명한 목표 설정과 조직구성원 간 경쟁을 중요한 자극제로 삼아 조직의 성장과 발전을 추구한다.

그러나 Quinn & McGrath(1985)는 질서를 너무 강조하게 되면 조직이 경직되고, 신축성을 강조하게 되면 조직의 혼란을 초래할 수 있다고 주장

하였다. 또한 외부지향을 강조할 경우 호전성과 적대성이 나타날 수 있고, 그래서 내부통합을 지나치게 강조할 경우는 냉담과 무관심을 불러올 수 있다고 하였으므로 이러한 연구들을 바탕으로 조직문화에 있어서 어느 한 가지 문화유형을 강조하는 것은 조직에 유익하지 못하며 조직의 특성에 맞게 균형을 이루면서 조직의 지속가능하고 우수한 성과를 확보하기 위해 노력하는 것이 바람직할 것이다.

#### 4. 직무만족에 대한 고찰

##### 가. 직무만족의 개념

직무만족(job satisfaction)과 관련한 연구는 1940년대 이후부터 조직 효율성을 평가하는 중요한 요인으로 인식되어 왔고, 조직부문 연구 중 가장 오랜 역사를 가지고 있는 분야라고 볼 수 있다.

직무만족은 학자들마다 연구 분야별로 바라보는 관점이 다양하고, 이런 관점의 차이로 인해 연구에 사용되는 측정도구와 연구방법들이 상이하게 되므로 개념 역시 다양해진다고 볼 수도 있다.

직무와 만족에 대한 개념을 살펴보면, 일반적으로 개인이 수행하는 임무와 책임 및 작업을 의미하고, 만족은 개인이 수행하는 직무에 대해 지각하는 일종의 정서적, 감정적 반응이라 할 수 있다(백경숙·윤지영, 2006).

직무만족은 개인이 느끼는 주관적이면서 다차원적인 개념으로 많은 연구들이 근로자의 생산성과의 관계에서 시작하여 발전되어 왔다. 이에 따라 학자들 사이에서도 여러 가지로 정의되고 있다.

Price(1972)는 사회체제의 구성원들이 체제 내의 조직 참여자로서 느끼

는 긍정적 지향으로 직무만족을 정의하고, 긍정적 감정지향을 가진 구성원은 만족을 느끼고 반대로 부정적 감정지향을 가진 구성원은 불만족을 느낀다고 하였고, Alderfer(1972)는 직무만족을 직무자체 또는 직무수행 결과로 충족되는 유쾌하고 긍정적인 정서상태로서 건강, 귀속, 존경, 성장 등의 제반 욕구 차원에서 설명하고 있으며, McCormick & Tiffin(1974)은 직무만족은 직무를 통해서 경험하거나 얻게 되는 욕구충족의 정도에 대한 함수라고 말하였다(김문규, 2015). 또한 Netermeyer & Maxham(2007)은 직무수행을 통해 욕구가 충족됨으로써 직무에 대한 애착, 열의, 관심이 나타나는 긍정적 직무태도로 보았다.

김우영·김웅규(2001)는 개인의 직업과 연관된 경험들의 결과를 평가할 때 갖게 되는 만족감과 바람직한 정서상의 태도라고 정의하고, 이영면(2004)은 근로를 하거나 경제활동을 하는 모든 사람들이 가지는 일에 대한 심리적인 상태로 정의하는 등 조금씩 용어의 차이는 있지만, 직무만족이라는 개념이 지극히 개인적이고 주관적인 정서라고 하는 공통점으로 정리 가능해 보인다.

김경희·정은주(2006)는 조직 구성원으로서의 개인이 근무환경 내에서 직무역할과 그 자체, 직무의 수행과정을 통해 갖는 경험, 조직특성과 개인 특성과의 상호작용을 통해 얻게 되는 긍정적인 정서적 상태라고 정의하였고, 최희철(2011)의 연구에서는 직무만족이란 직무 그 자체만으로 느끼는 전반적인 만족으로서 개인의 직무나 경험 평가 시에 발생하게 되는 유쾌한 정서적 상태라고 정의하였다. 그리고 박자경 외(2010)는 개인이 직무와 관련된 경험을 평가하게 됨으로써 얻는 감정 또는 정서적 상태를 직무만족이라 정의하였다.

채희옥(2014)은 직무만족에 대해 복합적인 개념으로 이해해야 한다고 설명하였는데, 직무만족이 종업원이 소속된 조직에서 자신의 직무로부터 얻

고자 하는 것과 실제로 보상받을 것이라 믿는 가치관을 반영하기 때문이라고 하였다.

## 나. 직무만족의 구성요소

직무만족은 오랜 연구의 역사와 그 연구의 방향이 다양한 관점에서 이루어진 만큼 영향요인과 구성요소에 대한 주장도 연구자 별로 상이하다. 직무만족 요인들은 인구학적 특성, 조직특성, 직무특성 등 매우 다양하게 연구되고 있으므로 이론에 의해 각각을 따로 구분할 수도 있지만, 실제로는 상호 간에 영향을 준다고 보는 입장이 더욱 바람직하다고 판단된다(백승규·이영면, 2010).

Herzberg(1976)는 직무만족 결정요인과 관련된 이론적 토대를 제공했다고 평가받는데 그는 직무만족 구성내용을 동기요인(직무만족요인)과 위생요인(직무불만족요인)으로 구별하여 동기요인으로 성취감, 안정감, 성장가능성, 책임감, 직무내용, 존경과 자아실현욕구 등으로 구분하고, 위생요인으로는 임금, 안정된 직장, 지위, 개인적 생활, 작업조건, 대인관계, 조직정책과 행정 등으로 구분하였다. 반면에 Hackman & Oldham(1976)은 직무만족 요인으로 직무중요도 즉, 직무에 대한 흥미나 만족의 개념으로 직무를 통한 새로운 학습의 기회성, 직무자체의 창조성, 다양성, 난이도, 작업량, 책임감, 성과에 대한 압력, 작업방법이나 자율성에 대한 통제, 직무충실, 복잡성 등이라고 강조했다(최성희, 2009 재인용).

이후에도 많은 학자들이 직무만족 요인들을 제시하고 있는데, 선행연구 요인들의 범주를 크게 벗어나지 않으면서 직무 수행자의 측면에서 개인적 특성을 강조하거나 직무 자체 또는 조직환경 측면에서 구조적 특성의 한 분야를 강조하는 경향이 있다(이석인·이수화, 2008).

또한 직무만족 구성요인을 직무자체를 중심으로 하는 내재적 요인과 외재적 요인으로 구분하기도 하는데 내재적 요인이란 만족에 영향을 주는 요인으로 주로 성취감, 안정감, 자아실현 등에 관련된 자신의 태도, 감성, 가치관에 의해 결정되는 요인을 말하며, 외재적 요인은 불만족과 관련된 요인으로 주로 유인체제, 직무여건, 행정체제 등 개인에게 주어진 외부적 조건을 의미한다.

Jurgenson(1978)은 직무만족의 구성요인을 10가지로 분류하였는데, 그 요인으로는 발전(승진기회), 부가급구(휴가, 질병수단, 보험, 연금 등), 회사(직업에 대한 자부심), 동료(마음에 맞는 동료), 시간(적절한 작업시간), 임금, 안정(안정한 작업, 직무를 계속할 수 있는 확실성), 감독, 작업유형(흥미있고 관심있는 작업), 작업조건(안정, 냄새, 냉난방, 기타) 등으로 제시하였고, Jayaratne & Chess(1983)는 승진, 도전, 금전적 보상, 편안함, 역할모호성, 업무량 요인, 역할갈등으로 구성하였다(김문규, 2015).

그리고 Weiss(1967)는 성취, 활동, 권한, 능력 활용, 창의성, 독립성, 도덕적 가치, 안정, 사회적 봉사, 책임, 사회적 지위를 제시한 반면, Spector(1997)는 직무자체, 급여, 복리후생, 동료관계, 감독을 직무만족의 구성요인으로 제시하였다.

Wexley & Yuki(1984)의 연구에 의하면 상황과 개인특성에 의해 직무만족은 결정된다고 하면서 여섯 가지 요인인 보수, 직무, 작업안정성, 동료작업자, 승진기회, 감독을 요인으로 주장하였고, Myers & McCaulley(1985)는 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 성취감, 책임, 성장, 안정감, 승진, 즐거움을 제시하였다.

직무만족은 직무자체만 아니라 직무를 둘러싼 구성요인들에 의해서도 많은 영향을 받는다는 연구들도 존재하는데, 국내 연구로 김춘지·이수영(2017)은 내재적 요인(안정감, 성취감, 자아실현)과 외재적 요인(직무여건,

유인체제, 행정체제)으로 구분하여 연구하였고, 최재열(1991)은 구성요인으로 조직전체, 직무내용, 직무환경, 전반적인 직무만족으로 구분하였으며, 김준곤(1991)은 근무조건 및 업무, 상사 관계, 급여, 복지후생, 동료, 개인발전과 승진, 일체감, 회사정책 및 운영, 전반적인 직무만족으로 요인을 구성하여 연구하였다.

이 외에도 박석돈·정운(2006)은 직무만족도의 구성요인으로 직무, 동료, 보수, 승진, 기관, 이직, 감독을 제시하였고, 이러한 요인들 중에서 직무, 동료, 승진, 보수, 기관들 간에는 정(正)적 상관관계가 있고, 이직은 부(否)적 상관관계가 있으며, 직무만족도를 결정하는 역할의 중요도에 따라 감독, 승진, 직무, 보수로 순서를 제시하였다. 그리고 이운현(2007)은 직무만족 요인으로 조직특성, 직무환경, 인간관계, 심리, 가치실현을 제시하였다.

선행연구에서 제시된 직무만족 구성요인에 관해 국내·외 연구를 정리하면, 첫째 조직구성원 및 개인으로서 수행을 의미하는 직무자체 요인, 둘째 급여, 보수 등의 보상 요인, 셋째 성장과 발전에 관련된 승진 요인, 넷째 동료와의 관계 요인, 다섯째 전반적 만족도, 여섯째 기타 요인으로서 책임, 봉사, 자아실현, 가치실현 등으로 구체화할 수 있다.

직무만족의 구성요소 중 어느 요소가 직무만족에 더 직접적이고 많은 영향을 미치는지 분석하는 것은 근로자들의 직무만족 향상을 위해 꼭 필요하고 중요한 요소이지만, 수많은 연구결과에도 불구하고 아직까지는 직무만족 요인에 대한 다양한 주장만 많고 이론적 틀까지 완성된 것은 아니다.

#### 다. 직무만족의 선행연구

직무만족은 Hoppock(1935)에 의해 처음 연구되었는데, 그는 직무만족이란 조직 구성원들의 심리적·생리적·환경적 상황의 종합적 상태라고 정의

하였고, 직무 수행자의 직무수준과 직무만족에는 긍정적인 관계가 있음을 검증하였다(김문규, 2015).

선행연구를 통한 이론으로서 조직행위론에서 제시하는 Herzberg의 2요인이론(two factor theory), 즉 동기요인(motivator factors)과 위생요인(hygiene factors)이 있다. Herzberg et al.(1959)은 미국 Pittsburg지역의 여러 산업체에 근무하는 기술자들과 회계원 203명을 대상으로 연구한 결과 직무만족과 불만족 영향을 확인하여 동기-위생이론(motivation-hygiene theory)을 정립하였다. Herzberg는 동기요인으로 성취, 인정, 책임감, 작업 자체, 성장 및 발전을 제시하고, 위생요인으로는 근무조건, 임금, 신분, 안전, 회사의 정책과 관리, 감독, 대인관계 등으로 구분하여 제시하였다.

이후 Herzberg(2003)는 직무를 수행함에 있어 만족과 불만은 서로 다른 차원으로 분류해야 하는 것으로 만족의 반대 개념을 불만으로 해석해서는 안된다고 하였다. 단지 직무만족의 반대는 직무불만족이 없는 상태이고 직무불만족 역시 직무만족이 없는 상태라고 주장하면서, 위생요인은 직무불만족 요인이므로 위생요인으로 인해 직무불만족의 감소를 가져오거나 영향을 미칠 수는 있지만 이것이 직무만족에 영향을 미치지 않는다고 하였다. 마찬가지로 직무만족 요인인 동기요인도 직무만족에만 영향을 미친다는 주장이다.

이에 대해 심재명·최정자(2007)도 만족은 불만족과 관계없이 일어나며, 불만족도 역시 만족과 관련없이 일어나므로 개인은 어느 상황에 대해 매우 만족하면서도 동시에 매우 불만족할 수 있고, 반대로 전혀 만족하지 않으면서도 동시에 불만이 없을 수 있다고 주장하였다.

직무만족과 관련된 또 다른 이론으로 정서적 사건 반응이론(Affective Events Theory: AET)이 있다. 정서적 사건 반응이론은 Weiss & Cropanzano(1996)이 감성과 기분이 직무성과와 직무만족에 영향을 미친다

는 것을 설명하기 위해 개발된 모형으로 종업원들은 직장에서 일어나는 사건들에 대해 감성적으로 반응하게 되고 그런 활동은 직무성과와 직무만족에 영향을 준다는 이론이다.

정서적 사건 반응이론에 의하면, 작업장 조건은 정서적 사건을 유도하고, 점차 기분, 감성 등과 같은 근로자들의 정서적 반응을 유도한다. 그리고 이런 감정들은 충동적 행동을 다시 유도한다는 것이다. 일반적으로 감성에 의한 행동(emotion-driven behaviors)은 분노, 슬픔, 폭력과 같은 부정적인 감성의 표출 뿐만 아니라 기쁨, 즐거움 그리고 이타적인 행동 등의 긍정적인 감성의 표현을 포함하는데, 장기적으로 기분과 감성은 직무만족과 같은 작업태도에 좀 더 안정적으로 영향을 미친다고 보고 이러한 직무만족 태도는 이직이나 반사회적이거나 우호적인 행동에 영향을 미치거나, 생산적인 활동에 참여하려는 의사결정에도 영향을 미치게 된다고 제시하였다(Ashkanasy et al. 2002; 김종일, 2013).

정서적 사건 반응이론에서 중요한 또 다른 요소는 일상의 언쟁과 감정의 고조와 같은 작업 사건(Work Event)들이 직무 특성, 역할 스트레스, 감성 노동에의 요구 등 작업환경 요인에 의해 결정된다는 것으로서 작업 사건은 긍정적이거나 부정적인 감성의 경험을 유발하고, 이는 다시 작업 태도와 행동으로 이어져 긍정적이거나 부정적인 감성이 개인차 혹은 개인의 성향에 의해 영향을 받는다는 것으로, 정서적 사건 반응이론은 조직행동 연구와 관리에서 서로 다른 두 가지의 중요한 메시지를 제공하는데 첫째, 조직 내부에서 감성과 감성을 유발할 수 있는 가능성을 가진 사건들은 상대적으로 낮게 나타나더라도 무시해서는 안 된다는 것이고, 둘째, 감성은 근로자의 행동과 작업환경 사이에서 중요한 연결을 구성할 수 있다는 것이므로 정서적 사건 반응이론은 감성 연구자들에게 이론적 및 경험적 연구의 기본틀을 제공할 수 있다는 것이다(김종일, 2013).

정서적 사건 반응이론을 근거로 조직구성원의 직무만족을 높이기 위해서는 직무환경의 개선과 조직원들이 가지는 성향(성격, 기분), 그들과 상사, 동료들과의 관계에서 가지는 감성의 상호작용, 직무만족 및 직무성과에 관련되는 긍정적이거나 부정적인 행동으로 유도되는 과정에 대한 이해가 필요하다. 이 외에도 직무만족에 대한 이론은 수단이론, 비교이론, 사회적 영향이론, 공정성이론, 특질이론 등이 있으며, 특질이론은 사람들이 어떤 직업을 가지고 있는것과는 상관없이 자신이 특정수준의 만족감을 느끼게 하는 선천적인 특질을 지니고 있으며 어떤 직업을 가지더라도 시간이 흐르면 유사수준의 직무만족을 유지하는 것을 말한다(홍윤기, 2014).

개인의 직무만족을 결정하는 것은 개인이 설정해 놓은 주관적 기준에 얼마나 부합하는지 비교하거나(McCormick & Ilgen, 1985) 타인과의 비교를 통해 이루어진다(Weiss & Shaw, 1979).

직무만족을 연구했던 초기 학자들이 전반적인 만족도에 관심을 가졌던 것과 달리 이후에 수행된 연구들은(Muchinsky, 1977) 직무내용 및 성취감, 장래성, 보수, 근로조건, 감독체계, 대인관계 등의 다양한 요인들이 개인들의 직무만족에 주요하다는 것을 밝혀내었다.

그리고 직무만족은 개인이 갖는 주관적 인식으로 생활만족에 중요하게 작용한다는 연구도 많이 발표되었다. 직장생활 뿐만 아니라 일상생활 전체에 영향을 준다는 점에서 근로자의 삶에 있어서 직무만족이 갖는 중요성은 더욱 크다(이인숙· 배화숙, 2008). 상대적으로 덜 연구되었지만 복리후생도 직무만족과 정적인 관계가 있는 것으로 나타났다(Barber et al., 1992).

직무만족의 영향요인 중 보상체계는 매우 중요한 위치를 점하는 것으로 연구되었는데, 다수의 연구들은 임금 수준이 직무만족에 큰 영향을 미친다는 주장을 뒷받침해주고 있고 지금까지 미국을 중심으로 수행된 연구결과들은 임금수준이 직무만족에 중요하다는 것을 일관되게 주장하고 있다

(Dyer & Theriault, 1976; Weiner, 1980).

한국의 근로자들을 대상으로 수행한 연구에서도 동일한 연구결과를 확인하였다(박우성·노용진, 2002). 방하남(2000)은 월급 수준, 정규직 여부, 기업 규모, 근속 기간 같은 직무와 관련된 특성에 의해 직무만족이 결정됨을 검증하였다. 임금수준의 영향력은 특히 지배적이었고, 비정규직 보다 정규직의 직무만족도가 높았다. 기업의 규모가 클수록, 근속기간이 길수록 직무만족 수준도 높아진다는 결과를 검증하였다.

김상욱·유홍준(2002)은 한국노동패널자료 분석을 통하여 성별, 직종, 임금, 직무적합성, 업무부하, 승진, 부가급여 등의 순서로 직무만족에 영향을 미침을 확인하였다. 외재적 조직보상 부분은 직무만족에 있어 매우 큰 주요 요인이었고, 또한 평균 근무일수가 적을수록 전반적인 직무만족도가 높은 것으로 나타나 근로자의 직무만족 향상을 위해 근무시간이 길어지지 않도록 조정할 필요가 있다고 제안하였다.

박우성 외(2002)는 비정규직과 정규직의 직무만족과 이직의도 차이를 비교하였는데 고용형태 면에서는 정규직에 비해 비정규직의 직무만족이 낮았고 이직의도는 높다고 발표하였다(박우성·노용진, 2002).

개인적 특성 중에서는 연령과 직무만족 간 관계가 많이 다루어졌는데 대체로 나이가 많은 근로자들이 젊은 사람들에 비해 더 높은 직무만족도를 보인다는 것은 연령에 따른 유의미한 변화로 지적되었다(Doering et al., 1983). 그렇지만 연령과 직무만족의 정적 관계가 만들어내는 특정한 형태에 관한 의견 일치는 이루어지지 못한 상태이다(Kalleberg & Loscocco, 1983).

성별과 직무만족의 관계에 대한 연구들도 일관성 있는 결과를 제시하지 못하였는데 Brown & McIntosh(2003), 배기준(2008)은 성별이 직무만족 결과에 차이를 보인다고 주장하였다. 그러나 대부분의 연구들은 직무만족 결

정 요인들이 성별에 따라 다르게 나타나기보다는 오히려 비슷하다고 주장하고 있다(Andrisani & Shapiro, 1978; D'Arcy et al., 1984; Murray & Atkinson, 1981).

그리고 많은 연구에서 직무만족을 결정하는데 가장 중요한 것은 직무자체의 본질 즉, 그 일이 얼마나 의미가 있는지가 가장 중요하고, 임금, 고용안정, 안전과 같은 외재적 보상과 편안함은 부차적으로 중요한 것이라고 주장하고 있다(Sarata & Jeppesen, 1977; Wright et al., 1987). Thompson & Blau(1993)는 일과 가족 간 갈등이 직무만족에 미치는 영향이 매우 적다고 결과를 보고한 반면, Parasuraman et al.(1992)은 일과 가족 간 갈등이 직무만족에 미치는 영향이 매우 강력하다고 주장하였다.

국내 50~69세 중고령 근로자의 직무만족과 생활만족에 관한 연구결과에 의하면 가구원 수가 많을수록 직무만족이 낮아져서 가족에 대한 경제적 부담이 직무만족에 부정적 영향을 미치며, 중고령 근로자의 사회자본, 직무만족과 생활만족은 일자리 특성이 중요하지만 앞으로 가구 특성의 영향력이 점차 커질 수 있음을 보여주고 있다(박은선, 2016).

## 5. 생활만족에 대한 고찰

### 가. 생활만족의 개념

생활만족이라는 용어는 추상적인 개념으로 이에 대한 정확한 개념이나 정의가 규정되어 있지 않아 학자마다 다양하게 정의되고 있다. 생활만족이라는 개념을 최초로 사용한 Neugarten et al.(1961)은 생활만족을 '매일의

생활을 구성하는 활동으로부터 기쁨을 느끼며, 자신의 생활만족에 대해 의미와 책임감을 느끼고 자신의 목적을 성취하였다고 느끼며, 긍정적 자아상을 지니고 자신을 가치 있다고 여기고, 낙천적인 태도와 감정을 유지하는 것'이라고 하였다(김문규, 2015).

생활만족이라는 용어가 일반화된 것은 언제부터인지 불확실하지만, 지금까지 여러 학자들에 의해 주로 사기(morale), 행복(happiness), 심리적 안녕(psychological wellbeing), 적응(adjustment), 삶의 질(quality of life)등과 함께 명확한 구분 없이 혼용되어 왔다(Graney, 1975). 생활만족은 삶의 질(quality of life), 삶의 만족도, 행복(happiness), 웰빙(well-being)과 같은 다양한 용어로 표현하고 조사되어 왔으나 공통적으로 개인의 삶의 질에 대한 주관적 감정에 기반한 것으로 볼 수 있다(Ryff, 1982).

나이는 사람들의 생활만족은 자신이 꿈꿔왔던 삶과 현재의 삶 사이의 일치성 정도에 따른 것일 수 있다(Jang, 1983). 또한 성공과 행복에 대한 개인만의 기준에 근거한 삶의 질에 대한 판단을 반영한 것으로, 구성요소에 따라 생활만족 측정도구도 달라진다(Okun & Stock, 1987). 한편 삶에 대한 개인의 전반적 평가를 생활만족이라고 정의하기도 한다(Pavot et al., 1991).

Hillier & Barrow(2011)는 개인적으로 경험하고 인지하는 주관적인 안녕감(the sense of well-being)을 생활만족이라고 하였고 이것은 정서적 안녕감(affective well-being)인 단기적인 감정을 넘어서 장기적인 평가에 의하여 결정되는 것이라고 하였다(Warr et al., 2004).

개인이 생활에서 만족을 느끼려면 경제적 요인은 물론이고 심리적 요인, 정서적 요인, 문화적 요인들이 충족되어야 하므로, 생활만족은 매우 광범위한 개념이라 말할 수 있다. 김미라(2007)는 자신의 삶에 대한 주관적 평가가 생활만족도의 의미이고 물질적, 정신적인 인생 목표와 욕구달성에 대한

각 개인의 주관적 평가를 의미한다고 하였다. 한편 고영준(2009)은 과거부터 현재까지의 삶과 활동에 의한 전반적 평가, 그리고 미래의 삶과 활동 전반의 전망에 대한 긍정적인 정도를 생활만족이라고 정의하여 생활만족을 연속적인 과정의 개념으로 설명하였다.

이처럼 생활만족에 대한 개념은 다양한 학자들에 의해 정의되고 있는데, 대부분의 조작적 정의들은 긍정적 자아존중의 정도, 적절한 생활능력, 생활의 질, 행복, 복지 등의 개념으로 정리할 수 있다.

#### 나. 생활만족의 구성요소

생활만족의 구성요소와 관련된 연구들로서 Bigot(1974), 김영돈 외(1988), 그리고 박미현·허영란(2012), 김승수(2013)는 측정요인으로서 사회적요인, 정서적요인, 신체적요인, 자아적요인을 통하여 생활만족을 측정하였고, 김윤태(2003)는 자신감, 자아존중, 낙천주의, 자아효능, 사회적 지지, 활동성, 긍정적 기분, 사회적 흥미, 자유, 명쾌함을, 그리고 박병주·주동욱(2010)은 변화요인, 사회적요인, 정서적요인, 신체건강, 타인과의 권유 등으로 요인을 구성하여 연구하였다.

Medly(1976)의 연구에서는 나이의 경우를 예로 들면서, 이전 연구결과와 반대로 나이와 생활만족 간에 긍정적 상관관계가 나타나 나이가 많을수록 생활만족도가 높아 행복하다는 결과를 보고하였다.

삶의 만족을 측정하는 방법에는 객관적인 지표를 사용하는 것과 주관적 지표를 사용하는 것이 있는데(정순돌·이선희, 2011), 객관적인 지표는 다양한 차원을 구분하여 교육, 건강, 소득, 여가, 고용 등을 객관적으로 측정하는 것이고, 주관적 지표는 상황에 대한 개인의 주관적인 만족도를 의미하는데 객관적으로 측정 가능한 다양한 구체적 측면의 생활만족도에 관심이

있는 경우는 객관적인 척도를 사용하지만, 포괄적인 상황에 대한 인지적 판단을 통한 전반적인 심리적 안녕감을 측정할 때는 주관적 척도를 많이 사용한다(한형수, 2008).

#### 다. 생활만족의 선행연구

생활만족에 대한 연구는 삶의 질에 관한 연구(quality of life), 주관적 안녕감(subjective well-being), 행복과 사기에 관한 연구, 성공적 노화(successful aging)에 대한 평가 등 다양한 관점에서 복잡한 심리상태를 측정하기 위하여 시도되었다(Meadow et al., 1992).

Diener(2000)는 생활만족에 대한 유사 개념 중 주관적 안녕감(subjective well-being)을 개인이 스스로의 삶에 대해 인지적·정서적 평가하는 것이고 사람들이 삶을 통해 즐거움은 많이 느끼고 부정적인 정서는 적게 경험할 때, 흥미 있는 활동에는 몰입하고, 즐거움은 많이, 고통은 적게 경험할 때. 이를 통해 자신의 삶에 대해 만족하게 되면 주관적 안녕감은 증가하게 된다고 주장 하였다. 이렇게 주관적 안녕감을 인지적 판단(cognitive judgments)과 정서적 반응(affective reactions)을 포함하여 삶의 긍정적인 경험과 관련된다는 것이다.

주관적 안녕감은 생활만족, 직업만족과 같은 영역의 만족, 긍정적 정서, 부정적 정서 등으로 표현되고, 개인이 설정한 기준과 비교하여 삶의 상태를 평가하는 의식적이고 인지적인 판단은 생활만족으로 지칭되는데, 정서적 반응은 긍정적 정서와 부정적 정서를 의미한다(Diener et al., 1999). 본 연구에서는 주관적 안녕감(subjective well-being), 삶의 질(quality of life)을 생활만족으로 총칭하여 설명한다.

생활만족의 측정에 있어 몇몇 논쟁들이 제기되고 있는데, 이는 Diener et

al.(1985)이 주장하는 바와 같이 측정 당시의 일시적인 기분이 주관적인 행복에 얼마나 영향을 미치는가에 관한 문제로 몇몇 연구에서는 현재의 감정을 측정하거나 ‘요즈음’ 또는 ‘지난 몇 주’와 같은 시간적인 개념을 배제한 척도의 사용을 시도하기도 한다(김문규, 2015).

김의영 외(2002)는 설문에 응하는 당시의 기분이 행복과 관련된 응답에 영향을 미칠 수 있다는 증거를 연구에서는 찾아볼 수 있지만, 현재의 감정 상태가 다 문항으로 된 생활만족 척도 점수에는 영향을 미치지 않는다고 발표하였다. 생활만족의 척도는 행복과 관련한 측정에 있어서 일관성과 안정성면이 가장 높은 측정방법으로 평가되고 있는데, 특정 시점에 그 당시 감정 상태를 함께 측정한다면 그 측정의 일관성과 안정성이 낮아질 수 있으므로 결국 시간적 개념을 극복하고 척도의 안정성 측면에서 가장 합리적인 측정방법은 연구자가 특정한 이론적 문제에 달려 있다고 할 수 있다.

생활만족의 어떤 요인들이 중요한지는 보는 시각에 따라서 상향이론과 하향이론의 접근법이 있다. Diener(1984)는 생활만족에 관한 이론으로 상향이론(Bottom-up theory)과 하향이론(Top-down theory)을 구분하여 제시하였는데, 상향이론은 행복이란 행복과 불행의 총합으로 행복한 사람은 많은 행복한 순간을 경험하기 때문에 행복함을 느끼는 것으로, 가족생활, 재정상태, 결혼, 주거상태 등 일상생활 전반에서 개인이 느끼는 생활만족의 총합으로 행복을 인식한다는 것이다(Brief et al., 1993에서 재인용). 예를 들어 소득의 증가로 인한 경제적 만족감, 결혼 생활을 통해 가족과 함께 느끼는 기쁨, 직장생활을 통해 얻게 되는 성취감, 여가활동을 통한 즐거움, 종교생활을 통한 유대감 등의 체험들이 모여서 삶에 대한 만족과 행복을 느끼게 된다는 것이다(권석만, 2009).

상향이론에 의하면, 행복은 인생에서 경험하는 긍정적 경험들의 총합으로 개인들은 긍정적인 다양한 경험들을 나름대로 합산하고 주관적 안녕감

에 대해 전체적인 판단을 내리는 것이라고 주장하는데 이는 즐겁고 좋은 순간을 더 많이 경험한 사람일수록 더 행복할 것이라는 것이다. 그래서 즐거운 경험이 제공될 수 있는 결혼, 직업, 건강, 종교, 재정상황 등의 환경적 여건들이 행복에 중요함을 인지하고 환경적인 여건과 상황을 개선하는 것에 중점을 두어야 한다는 것이다.

또 다른 하향이론은 개인이 어떠한 상황이나 사건이 발생할 때 긍정적 혹은 부정적으로 상황이나 사건에 반응하는 성격 특성을 가지고 있으며, 이러한 성격 특성이 생활만족 수준을 결정한다는 것으로서 행복한 사람은 행복할 수 있는 객관적인 하나하나의 조건을 가지고 있기 때문에 행복한 것이 아니라 그 자신이 행복을 느낄 수 있는 내적 경향성을 가지고 있기 때문에 행복하다는 것이다(김종일, 2013).

하향이론에 따르면, 행복은 개인이 처한 환경적 여건보다 삶에 대한 태도에 의하여 더 강력한 영향을 받으므로 낙천적인 태도를 지닌 사람은 미래에 대한 긍정적 기대에 따라 희망과 열의를 가지고 대처하고, 비관주의적 태도를 지닌 사람은 일상 경험을 부정적으로 받아들이고 회의적인 태도를 취함으로써 부정 정서를 경험하게 될 가능성이 높다고 주장한다(권석만, 2009). 이처럼 상향이론과 하향이론은 한가지 이론으로만 한정하는 것이 아니라 양 이론을 종합적으로 고려하여야 주관적 삶의 질에 미치는 영향의 과정을 파악할 수 있고 총체적인 영역별로 생활만족과의 인과관계를 분석할 수 있다.

기혼여성의 생활만족에 관한 연구(김명소 외, 1999)에서는 매개모형은 거치지 않았으나, 회귀분석에 의해 연령, 결혼 상태, 교육 정도 등 객관적 조건 변인들과 정서적 안정성, 지적 개방성, 성실성, 외향성 등 성격 변인이 생활만족에 영향을 미친다고 주장하였다. 이지수(2007)는 장애인의 생활만족에 대한 연구를 통해 객관적인 조건으로 사회경제적 상태와 장애 등급,

성격 특성으로 외향성, 외적인 통제소재를 투입한 상황에서 자존감과 사회적 지지 인식으로 구분하여 이러한 요인들이 생활만족에 미치는 영향을 검증한 결과, 사회경제적 상태 요인과 사회적 지지 인식, 자존감 등 상황 인식이 생활만족 결정에 중요한 변수가 됨을 연구하였다.

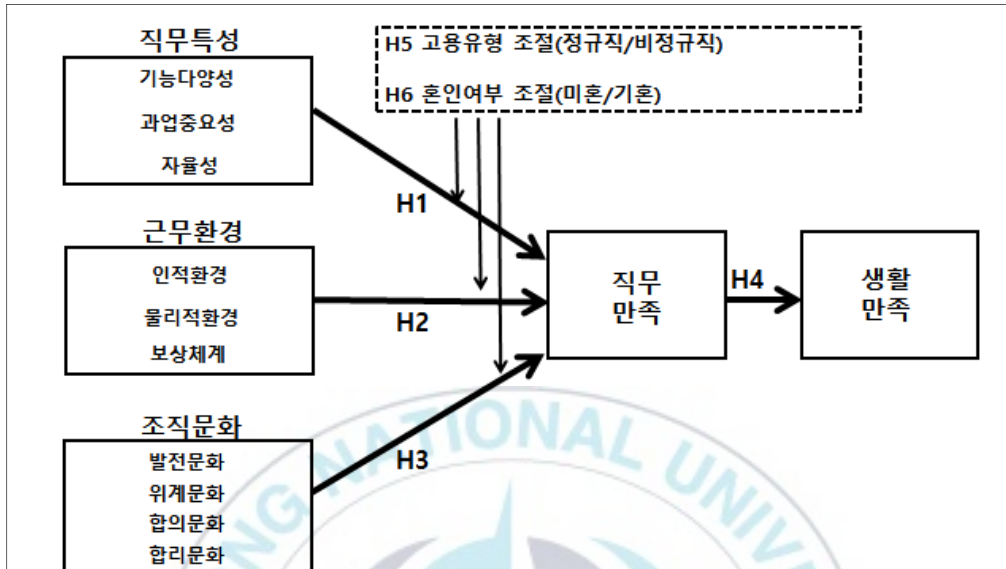
### Ⅲ. 연구모형 및 가설

#### 1. 연구모형

본 연구에서는 직무만족이나 생활만족과 관련된 이론들의 경험적 연구를 근거로 여성근로자의 직무만족과 생활만족 간의 구조적인 관계를 설명하고 예측할 수 있는 모형을 제시하여 직무만족과 생활만족 영향요인들을 검증하고자 한다. 또한 이런 영향요인들 간의 구조적인 관계에서 고용유형(정규직, 비정규직)과 혼인여부(미혼, 기혼)의 차이에 의한 조절효과를 검증하는데도 그 목적이 있다.

아울러 본 연구에서는 재직 중인 여성근로자 중 사무직 종사자로 연구의 범위를 한정하여 우리사회에서 사무직 여성이 경험하는 직무특성, 근무환경, 조직문화와 직무만족, 생활만족 간의 구조적인 관계를 실증적으로 검증하고자 한다. 연구모형을 설정함에 있어 독립변수로 직무특성, 근무환경, 조직문화를 설정하였고, 직무만족을 매개변수, 생활만족을 종속변수로 설정하여 구조방정식을 이용한 실증분석을 실시하였다. 이상의 내용을 바탕으로 요인들 사이의 관계를 단순화하여 본 연구의 모형을 다음 <그림 5>와 같이 설정하였다.

<그림 5> 연구모형



## 2. 가설의 설정

### 가. 직무특성과 직무만족 간의 관계

본 연구에서의 직무특성은 직무를 수행함에 있어 근로자가 느끼는 직무에 대한 의미, 책임감, 일의 결과에 대한 인지 등을 느끼게 하는 기능다양성, 과업정체성, 자율성, 피드백, 과업중요성을 의미한다. 이는 ‘핵심직무차원’으로 분류되고 있다.

직무특성이론은 직무의 내용을 변화시킴으로써 직무의 질을 높여 주기 때문에 개인의 내재 만족을 높인다는 의미에서 ‘직무특성 충실화 모형’으로 부르기도 한다(최성희, 2009).

또한 Herzberg et al.(1959)은 직무가 조직이나 그 구성원들에게 미치는

영향을 설명하며 동기·위생이론(Motivation-Hygiene Theory)을 주장하였는데, 동기·위생이론은 직무충실화에 초점을 두고 있으며, 현재의 직무를 진단하고 이에 따라 변화를 시도하려는 사고를 새로 도입한 이론으로 동기·위생이론은 어떤 직무가 사람들에게 일할 마음을 갖게 하며, 어떤 사람들이 그 일에 적합한가, 그리고 이에 따른 작업자의 작업행위나 직무만족, 조직성과의 향상 등과 같은 향상된 결과를 어떻게 측정할 것인가 하는데 해답을 제공하고자 하는 것이다(최성희, 2009).

배기준(2008)은 직무만족도의 변화 분석에서 직무의 요인들 중 하고 있는 일의 내용(기술의 다양성), 근로환경(자율성, 피드백) 등 직무와 연관된 특성들이 직무만족도의 변화에 미치는 분석을 했다. 박순우 외(2018)는 직무과약, 피드백이 잘 될수록 직무특성과 높은 상관관계가 있었음을 확인하였고 자율성이 높을때 직무만족도가 높아지면서 직무과약과 업무관련 피드백이 잘 되는 것으로 발표했다.

임지혜·주재현(2017)는 사회복지전담공무원을 대상으로 한 연구에서 서울과 경기지역의 사회복지전담공무원을 대상으로 한 설문조사 결과에서 직무특성의 다섯 가지 요인 중 과업중요성과 자율성이 높을수록 직무만족에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 것을 실증하였다.

허갑수(2005)는 병원조직의 직무특성과 조직몰입에 관한 연구에서 직무특성을 업무의 정확성, 업무량, 업무의 자율성으로 구분하여 직종간의 차이를 분석하기도 했다.

위 선행 연구자들에 의하면 직무특성은 개인이 직업 현장에서 일을 통해 삶의 질 향상과 만족감을 추구하는 것이라고 보았고, 이때 개인은 조직 내 직무연계로 인하여 현장에서 이해관계에 대한 성과가 표출된다고 볼 수 있다. 즉, 직무는 일을 실행하는 것이며 이로 인한 성과가 나타났을 때 만족감에 이른다. 이 이외에도 김정원(2007)은 비정규직을 대상으로

직무특성의 과업중요성과 고용관계특성의 동료관계가 비정규직의 직무만족에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 관계를 실증적으로 밝혀냈다.

이러한 선행연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

H1 : 직무특성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 기능다양성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 과업중요성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 자율성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

#### 나. 근무환경과 직무만족 간의 관계

근무환경은 조직구성원의 직무와 관련된 특성과 환경에 관련성이 있으며, 다양한 관점에 따라 직무환경, 업무환경, 작업환경 등의 의미로도 사용된다(Wright & Haggerty, 2005). 근무환경의 속성은 객관적이기 보다는 조직구성원이 근무환경을 지각하는 관점, 개인적인 인지체계에 따라 차이가 있을 수도 있다.

근무환경은 직무와의 관련성에 따라 크게 내재적 환경과 외재적 환경으로 구분하기도 하는데 내재적 환경은 직무에 내재되어 있는 특성과 관련된 요소들로 Herzberg(1966)가 제시한 동기요인에 해당하며, 외재적 환경은 직무의 외적인 요소로 위생요인에 해당된다(Stinglhamber & Vandenberghe, 2004; 김강희, 2016).

김영락·임영규(2010)는 근무환경을 직무만족의 요인으로 보고 근로자가 수행하고 있는 직무를 포함하여 개인지향적인 가치(급여, 승진기회, 일에 대한 관심과 흥미, 고용형태의 안정성 등)와 공공지향적인 가치(공정성, 이타성, 자율성 등) 그리고 직무여건을 포함하는 포괄적인 개념이라고 하였

고, 박노윤·설현도(2011)도 근무환경을 직무만족 요인 중 하나로서 직무와 관련된 내재요인과 종사자가 직면하고 있는 외재적 요인으로 구분하여 설명하였다. 목영길(2016)은 직무관련 근무환경을 설명하면서 협의적 개념으로는 근무자가 직무를 수행함에 있어 필요한 물리적 환경이라 하고, 직무수행과 관련된 다양한 관리적인 요소, 인간관계적 요소, 물리적 여건 등은 광의적 개념으로 정의하였다.

이외에도 근무환경이 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석한 연구가 다양하게 진행되었는데, 사회복지 전담공무원을 대상으로 근무환경요인이 직무만족 및 직무 성과에 미치는 영향을 연구(이세한, 2013)한 것으로는 근무환경을 동기-위생요인을 적용하여 동기이론은 책임성, 직무자체, 성장가능성의 3개 차원으로, 위생요인은 급여, 근무조건, 기관방침, 대인관계의 4개의 측정차원으로 구성하여 검정한 결과, 동기요인과 위생요인의 모든 요인들은 직무만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김강희(2016)는 종사자의 근무환경에 따른 직무만족 영향관계를 연구한 결과 근로자의 복지와 상관관계가 높은 것으로 설명하였다. 국내외 다수 선행연구에 의하면 조직구성원이 인식하는 직무환경에 따라 직무수준의 향상은 물론이고 만족도도 높일 수 있으며, 나아가 조직몰입에도 긍정적인 영향을 줄 수 있음을 밝히고 있다.

이러한 선행연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

H2 : 근무환경은 직무만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 인적환경은 직무만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 물리적 환경은 직무만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

H2-3: 보상체계는 직무만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

#### 다. 조직문화와 직무만족 간의 관계

그 동안 외국 연구자들이 수행한 조직문화와 직무만족 간의 영향에 대한 연구들을 살펴보면, Wilkins & Ouchi(1983)는 조직문화와 조직성과와의 영향관계에 관한 연구에서 조직문화가 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 검증하였으나, 하나의 조직문화가 모든 하부조직에 다 적용되는 것은 아니고 각각의 조직이 처한 상황에 따라 알맞은 조직문화를 갖게 된다고 하였다(인재만 2017).

Deutschman(2005)과 Jaskyte & Dressler(2004)는 각각 비영리단체에 근무하는 조직원들을 대상으로 연구를 수행하였는데, 위에서 언급한 연구에서는 조직문화가 직무만족에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

반면 Schneider et al.,(1990)는 공유된 조직문화의 경우 조직구성원들의 다양한 기회 인식은 물론이고 예측치 못한 상황에 대하여 경험을 방해할 수 있다고 보았고, 조직문화와 불일치하는 행위를 저지시킴으로써 변화에 대한 저항의 기능도 가능하기 때문에 오히려 때로는 조직효과성을 저하시킨다고 하였다.

국내 연구자들이 그 동안 조직문화와 직무만족간의 영향에 대해 수행한 연구들에 의하면, 태정애(1991)는 연구를 통해 국내의 민간기업 27개사를 대상으로 수행한 연구를 통해 과업지향문화가 조직유효성에 정(+의 영향을 미치고, 권력지향문화는 반대로 부(-)의 영향을 준다고 하였다. 김시영·도운섭(2001)은 대구시청 근로자 190명을 대상으로 하여 조직문화가 직무만족에 영향을 미치는가를 조사하였는데, 조직문화가 직무만족에 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다. 시청 공무원이 가질 것으로 예상되는 관료주의 성향으로 형식 지향적 조직문화, 위계문화가 직무만족에 가장 많은 영향을 주는 것으로 나타남으로써 관련성이 검증되었다.

김호정(2002)은 행정조직의 조직문화가 직무만족에 미치는 영향에 대해 연구를 수행하였는데 집단문화와 발전문화가 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 박재산(2005)은 병원 근로자를 대상으로 하여 조직문화가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 분석하였고 과업지향문화와 혁신지향문화, 그리고 관계지향문화가 직무만족에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으며, 위계지향문화는 유의하지 않은 결과를 도출하였다. 한봉주(2012)는 Quinn & McGrath(1985)의 모형을 이용하여 조직문화가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 연구하였는데, 이들에 의하면 합의문화와 개발문화는 직무만족과 조직몰입에 정(+)의 영향을 미쳤다. 이러한 선행연구 결과들에 의해 조직문화의 유형들은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

이러한 선행연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

H3 : 조직문화는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-1: 발전문화는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 위계문화는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3: 합의문화는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-4: 합리문화는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

#### 라. 직무만족과 생활만족 간의 관계

직무만족과 생활만족의 인과성에 대해서는 그동안 여러 가지 논의가 진행되어 왔는데 두 요인 간의 관계는 오랜 시간 동안 연구되어 왔음에도 불구하고 영향의 방향성에 대해서는 아직까지 결정적인 근거를 찾아내지 못하고 있다(박은선 2016). Tait et al.,(1989)의 연구는 둘 사이에 정적인 관

계가 있음을 보여주었다. 그러나 직무 만족이 생활만족을 이끌어내는지, 생활만족이 직무만족을 이끌어내는지, 아니면 서로가 원인이 되는지에 관해서는 아직까지 아무런 확정적 근거를 제공해주지 못하고 있다(박은선 2016).

Rode(2004)의 연구에서는 우선 직무만족이 생활만족에 영향을 줄 것이라고 보는(Rice et al., 1985) 상향식(bottom-up) 관점이 있다. 이 관점에서는 생활만족이 일, 가족, 건강 등 다양한 생활영역에 대해 만족감으로 개념화된 것이며 생활만족에 있어서 환경적 조건의 효과는 생활영역에 대한 만족감에 의해 주로 매개되는 것으로 추정하였다. 이는 국내에서 진행된 여러 연구들에서도 직무만족이 생활만족을 높이는 강력한 영향요인으로 확인되었다(김미령, 2012).

다음은 하향식(top-down) 관점(Diener, 1984)으로서 생활만족이 직무만족에 영향을 준다고 주장하는(Judge & Watanabe, 1993; Schmitt & Bedeian, 1982) 것이다. 5년간의 데이터를 이용하여 두 요인간의 관계를 분석한 Judge & Watanabe(1993)의 연구는 이 관점에 대한 강력한 경험적 근거를 제공해준다. 이들은 직무만족이 생활만족에 미치는 영향보다 생활만족이 직무만족에 강력한 영향을 준다고 주장하였다.

마지막 관점은 직무만족과 생활만족 관계에 있어서 공통의 영향이 원인이라고 보는 것인데 이는 두 요인간의 관계를 파악함에 있어 비직무(nonwork) 영역에 대한 만족과 핵심자기평가(core self-evaluation)를 간과하였음을 지적하고 있다.

이처럼 두 요인간의 관계에 대해 여러 관점이 제시되고 있지만, 대체로 많은 선행연구들은 어느 특정한 영역의 만족감이 높으면 그것이 다른 것에 대한 만족으로까지 퍼지거나 영향을 미치는 전이(spillover) 효과를 갖는다는 관점을 지지하고 있다(Parker & DeCotiis, 1983; 박재규, 2001; 제갈돈·

김태형, 2007).

한편 또 다른 연구들은 직무만족이 높아질수록 생활만족에도 긍정적 영향이 있다는 분석결과를 제시하면서 직무만족이 생활만족에 대해 매개효과를 갖고 있음을 밝힌 논문들도 있다(강소량·문상호, 2010; 김미혜·권용희, 2013).

이러한 선행연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

H4 : 직무만족은 생활만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

#### 마. 고용유형과 혼인여부의 조절효과

최근 고용형태가 직무와 조직에 대한 인식 즉, 직무만족과 조직몰입 등에 어떠한 영향을 주는지에 대한 연구가 활발히 진행되고 있는데, 특히 우리나라 여성근로자들이 직장에서 느끼는 직무만족도나 생활만족도에 영향을 주는 요인들은 남성근로자와 차이가 있을 수 있고, 같은 직무를 수행함에 있어 고용형태의 차이 즉, 정규직과 비정규직의 차이에 의해서도 만족도에 차이가 있을 것으로 예상되나 남성근로자나 일부 조직에 한정된 근로자에 대한 비교연구는 꾸준한 반면 여성근로자 전반과 특정 직무에 특화된 연구는 미흡한 실정이다. 본 연구에서는 여성근로자들의 직무 중 사무직 종사자를 대상으로 전반적인 만족도를 검증하였다.

또한 한국사회의 남녀인식과 가정생활의 역할분담 인식의 차이 등으로 인해 결혼 여부는 여성이 근로자로서의 역할을 수행함에 있어 많은 영역에 영향을 끼칠 것으로 생각된다. 이에 본 연구에서는 고용형태와 더불어 결혼여부에 의해서도 직무만족에 차이가 있는지 그 조절역할을 검증하기로 하였다.

정재규 외(2010)에 의해 수행된 ‘고용형태에 따라 직무특성요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구’에 의하면 대구·경북지역의 생산직 여성근로자를 대상으로 한 연구에서 정규직과 비정규직에 의한 직무만족도는 차이가 없다는 결과를 도출하였고, 외국의 McGinnis & Morrow(1990), Thorsteinson(2003)도 같은 결과를 발표하였다. 그리고 정규직과 비정규직 간에는 일관된 유의한 차이를 발견할 수 없다는 연구들(김찬중, 2007; Conway & Briner, 2002)도 있다.

정규직이 비정규직에 비해 직무만족도가 높다는 연구들(김용석·이영면, 1999; 김태형 외, 2006; 이영면, 2005; 장은미, 1995; Hall & Gordon, 1973; Miller & Terborg, 1979)과, 많지는 않지만 반대되는 연구결과를 도출한(김찬중, 2007; Eberhardt & Shani, 1984; Sinclair et al., 1999; Wotruba, 1990) 연구들을 바탕으로 전국에서 무작위로 추출한 여성근로자의 표본을 통해 고용형태에 따른 직무만족에 유의미한 차이를 분석하는 것이 본 연구에 의미를 부여할 것으로 판단되어 다음과 같은 가설을 도출하였다.

이러한 선행연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

H5 : 직무특성, 근무환경, 조직문화가 직무만족에 미치는 영향은 고용유형별로 차이가 있을 것이다.

H6 : 직무특성, 근무환경, 조직문화가 직무만족에 미치는 영향은 혼인여부에 따라 차이가 있을 것이다.

### 3. 변수의 조작적 정의

조작적 정의(operational definition)는 변수의 개념적 정의를 실제현상을

측정할 수 있도록 가능한 형태로 정의하는 것으로서 측정을 위한 조작적 정의와 어떻게 실험변수를 조작할 것인가를 설명해주는 실험적 정의로 구분할 수 있다(앤서니 웨스턴, 2010). 본 연구에서는 직장에서 직무를 수행할 때 경험하는 직무특성, 근무환경, 조직문화가 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고, 직무만족과 생활만족간의 영향을 검증한다. 또한 직무특성, 근무환경, 조직문화가 직무만족에 미치는 영향요인은 고용유형과 혼인유무에 의해 조절을 받아 차이가 있는지에 대해서도 검증하고자 한다.

### 가. 직무특성

본 연구에서는 직무특성(job characteristics)을 직무가 가지는 다양한 요소의 정도를 말하는 것으로 직무를 수행함에 있어 개인에게 직무에 대한 의무감과 책임감, 그리고 결과에 대한 인지 등을 느끼게 하는 특성으로 정의하였다. 이를 위해 Turner & Lawrence(1965), Herzberg(1968), Hackman & Oldham(1975), 최재열(1991), 주현식·임근욱(2007), 김학기(2009), 홍인기(2014) 등의 연구를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정과 보완 후 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백의 5개 항목으로 여성근로자의 직무특성요인으로 명명하고, 직무특성을 측정하기 위해 설문문항을 각 측정 변수별로 3개씩 총 15개로 구성하였으며 Likert 7점 척도를 사용하였다.

<표 1> 직무특성의 설문문항

측정요인	측정항목	관련 연구
기능다양성 (3개 문항)	나의 업무는 여러 가지 지식이 필요하다고 생각한다. (기능다양성1)	Turner & Lawrence (1965)
	나의 업무는 다양한 재능이 필요하다고 생각한다. (기능다양성2)	

	나는 다양한 일을 수행한다고 생각한다. (기능다양성3)	
과업정체성 (3개 문항)	나는 내가 하는 업무별 권한을 알고 있다. (과업정체성1)	Herzberg (1968)
	나는 내가 맡은 업무에서 나의 책임을 알고 있다. (과업정체성2)	
	나는 조직의 목표와 목적을 알고 있다. (과업정체성3)	
과업중요성 (3개 문항)	나의 업무는 회사가 성장하는 것에 기여하는 바가 크다고 생각한다. (과업중요성1)	Hackman & Oldham(1975)  최재열(1991)
	나의 업무는 다른 업무들과 연계되어 있다, (과업중요성2)	
	나의 업무는 조직에서 중요한 부분이라고 생각한다. (과업중요성3)	
자율성 (3개 문항)	나는 업무수행과 관련하여 스스로 결정할 수 있는 권한이 있다. (자율성1)	주현식 · 임근욱 (2007)  김학기(2009)  홍인기(2014)
	나는 업무순서를 스스로 결정할 수 있다. (자율성2)	
	나는 업무수행에서 개인적인 아이디어를 적용할 수 있다. (자율성3)	
피드백 (3개 문항)	나는 나의 업무를 잘 수행하고 있는지 알 수 있다. (피드백1)	
	나는 나의 업무수행 후 성과 정도를 알 수 있다. (피드백2)	
	나는 나의 업무를 수행하고 있는 정도에 대해 동료들과 공유한다. (피드백3)	

## 나. 근무환경

본 연구에서는 근무환경을 직책이나 직업상 책임을 갖고 담당하여 맡은 일을 수행하는데 직접적으로나 간접적으로 영향을 주는 총체적 조건이나 상황으로 정의하고 Porter et al.(1974), Smith et al.(1969)이 개발한 JDI척도(Job Descriptive Index)를 활용하였는데, ‘요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향을 연구한 박영희·나중덕(2011)이 근무환경 요인으로 연구에 활용하고, 한유진(2014), 목영길(2016)이 다시 보완·수정하여 사용한 측정항목들을 재구성하여 사용하였다.

선행연구를 바탕으로 근무환경 요인으로는 인적환경, 물리적 환경, 보상 체계와 같은 3개의 측정요인으로 명명하고 근무환경을 측정하기 위해 설문 문항을 각 측정 변수별로 3개씩 총 9개로 구성하였으며 Likert 7점 척도를 사용하였다.

<표 2> 근무환경의 설문문항

측정요인	측정항목	관련 연구
인적환경 (3개 문항)	우리 회사는 상사와 동료 간 의사소통이 원활하게 이루어진다고 생각한다. (인적환경1)	Porter et al.(1974),  Smith et al.(1969)
	우리 회사는 상사와 동료 간 서로 인격적이고 공정하게 대해준다고 생각한다. (인적환경2)	
	우리 회사는 상사와 동료 간 서로 신뢰하고 충분한 조언을 해준다고 생각한다. (인적환경3)	
물리적 환경 (3개 문항)	우리 회사는 근무환경(조명, 방음, 냉난방)등의 시설이 잘 갖추어져 있다고 생각한다. (물리적 환경1)	박영희·나중덕 (2011)  한유진(2014)
	근무시설은 업무수행의 원활함과 부서간 협조를 위해 도움이 되고 있다고 생각한다. (물리적 환경2)	

	우리 회사는 업무에 필요한 용품이나 장비가 잘 갖추어져 있다고 생각한다. (물리적 환경3)	목영길(2016)
보상체계 (3개 문항)	우리 회사의 평일 및 휴일 시간 외 근무수당 지급제도에 대해 만족하고 있다. (보상체계1)	
	우리 회사의 연금, 퇴직금 지급제도에 만족하고 있다. (보상체계2)	
	우리 회사의 임금, 근무평가, 승진, 수당 등은 대체적으로 만족할 수준이다. (보상체계3)	

#### 다. 조직문화

본 연구에서 조직문화란 직장 내에서 오랜 기간 형성되어 구성원에게 장기간에 걸쳐 안정적이고 지속적으로 유지되어 오고 있는 신념이나 가치로서 조직이 갖게 되는 무형적이고 고유한 특성의 체계이자 내부통합에 중요한 영향을 미치는 요인이라고 정의하였다.

Quinn & McGrath(1985)의 모형을 바탕으로 이동수(2007), 한봉주(2012), 최석봉·김규덕(2012), 최소연(2015), 인재만(2017) 등의 연구논문에서 사용한 측정항목을 이용하여 본 연구에 맞게 수정하여 측정항목을 재구성하였다. 조직문화 요인으로 발전문화, 위계문화, 합의문화, 합리문화로 명명하고 조직문화특성을 측정하기 위해 설문문항을 각 측정 변수별 3개씩 총 12개로 구성하였으며 Likert 7점 척도를 사용하였다

〈표 3〉 조직문화의 설문문항

측정요인	측정항목	관련 연구
발전문화 (3개 문항)	우리 회사를 결속시키는 힘은 혁신과 발전에 대한 몰입이라고 생각한다. (발전문화1)	Quinn & McGrath(1985),  이동수(2007),  한봉주(2012),  최석봉·김규덕(2012),  최소연(2015),  인재만(2017)
	우리 회사는 새로운 아이디어의 개발과 발굴을 통한 성장을 강조한다고 생각한다. (발전문화2)	
	우리 회사는 새로운 결과물이나 새로운 서비스 개발을 중요시한다고 생각한다. (발전문화3)	
위계문화 (3개 문항)	우리 회사는 업무처리를 위하여 절차를 준수하고 있다고 생각한다. (위계문화1)	
	우리 회사는 사내와 사외의 규칙준수를 중요시하고 있다고 생각한다. (위계문화2)	
	우리 회사는 업무가 표준화되어 있으며 구조화되어 있다고 생각한다. (위계문화3)	
합의문화 (3개 문항)	우리 회사의 구성원들은 조직에 대한 헌신이 강하다고 생각한다. (합의문화1)	
	우리 회사를 결속시키는 힘은 회사가 가진 전통이라고 생각한다. (합의문화2)	
	우리 회사의 구성원들은 자신의 많은 것을 서로 공유한다고 생각한다. (합의문화3)	
합리문화 (3개 문항)	우리 회사의 구성원들은 성과달성에 관심이 많다고 생각한다. (합리문화1)	
	우리 회사는 성취지향성을 중요시한다고 생각한다. (합리문화2)	
	우리 회사는 목표달성을 중요시한다고 생각한다. (합리문화3)	

## 라. 직무만족

본 연구에서는 직무만족을 조직구성원으로서 각자 담당하는 직무를 통해 경험하거나 얻게 되는 심리적, 감정적인 상태로서 본인의 적성과 능력에 대한 평가와 보상이 일치하여 얻게 되는 욕구의 만족정도라고 정의한다. Smith et al.(1995)은 조직구성원이 직무수행에 대해 느끼게 되는 긍정적인 감정의 정도에 대한 표현이며, 직무에 긍정적이면 만족을 부정적이면 불만족을 느끼게 된다고 하였다(인재만, 2017).

본 연구에서는 박영주(2008), 김재현 외(2017), 채희옥(2014), Rasha et al.(2015), 최소연(2015), 인재만(2017) 등이 사용한 문항을 본 연구에 맞게 수정하여 측정항목을 재구성하였다. 직무만족을 측정하기 위해 설문문항은 3개로 구성하였으며 Likert 7점 척도를 사용하였다.

<표 4> 직무만족의 설문문항

측정요인	측정항목	관련 연구
직무만족 (3개 문항)	나는 전반적으로 나의 업무에 대해 만족하고 있다. (직무만족1)	Rasha et al.(2015), 박영주(2008), 김재현 외(2017), 채희옥(2014), 최소연(2015), 인재만(2017)
	나는 현재의 업무를 수행함에 대해 기쁨과 보람을 느낀다. (직무만족2)	
	나는 나의 일을 통해 능력과 기술을 발휘하고 있다고 생각한다. (직무만족3)	

#### 마. 생활만족

본 연구에서는 최성재(1986)의 연구를 바탕으로 생활만족을 전 생애를 통해 자신이 기대하던 인생과 현재 자신이 살아가는 생활과의 합치정도에 영향을 받는 감정으로 과거 및 현재의 삶과 활동에 대한 전반적인 평가와 미래 전망에 대한 긍정적인 정도라고 정의하였다. 최성재(1986)의 측정항목을 바탕으로 김현종(2018)이 사용한 문항을 본 연구에 맞게 수정하여 측정항목을 재구성하였다. 생활만족을 측정하기 위해 설문문항은 3개로 구성하였으며 Likert 7점 척도를 사용하였다.

<표 5> 생활만족의 설문문항

측정요인	측정항목	관련 연구
생활만족 (3개 문항)	나는 요즘 사는 것이 재미있다고 생각한다. (생활만족1)	최성재(1986), 김현종(2018)
	나는 사는 것이 보람 있다고 느낀다. (생활만족2)	
	나는 지금 행복하다. (생활만족3)	

#### 4. 자료수집 및 분석방법

본 연구에 앞서 여성근로자의 직무특성, 근무환경, 조직문화와 직무만족, 생활만족의 영향요인을 도출하기 위해 기존의 선행연구를 바탕으로 설문지를 작성하고 설문문항에 대한 구성과 표현 등 적합성 여부를 확인하기 위한 예비조사를 실시하였다. 예비조사에서 발견된 문제점을 수정, 보완한 후

본 조사를 실시하였다.

특히 본 연구조사는 전국에 재직 중인 여성 직장인을 조사대상으로 선정하기 위해 온라인 전문조사기관인 A사에 의뢰하여 A사의 조사 토론자를 대상으로 먼저 예비조사를 실시하였고, 응답자의 피드백을 반영하여 직관적으로 이해가 가능하도록 문구를 수정한 후 2019년 3월 15일부터 3월 29일까지 모바일을 활용하여 조사하였다.

또한 설문조사 시작부터 여성 직장인 대상임을 밝히고 조사했을 경우 여성에 대한 편견을 갖고 설문에 임할 수 있어 이를 감안하여 남녀 구분 없이 조사한 후 남성 설문 데이터를 제외하였고 직무관련 편견을 없애기 위하여 전체 직무에 대해 조사하는 방법을 도입하여 성별, 직무별 편견을 최대한 배제시키려 하였다. 총 960부의 설문 응답 중 여성 직장인 494명을 추출하고 다시 사무직 직무에 종사중인 339명을 추출하여 유효한 설문응답만 본 연구의 분석에 사용하였다.

설문결과를 분석하기 위해 본 조사에서 수집된 자료는 SPSS v25와 AMOS v25 통계패키지 프로그램을 활용하여 빈도분석, 신뢰성 분석, 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 가설검증을 위한 구조모형분석, 그리고 AMOS를 활용한 조절효과를 검증하기 위한 다중집단분석을 위해 다중집단 확인적 요인분석과 다중집단 경로분석, 다중집단 간 경로차이 분석을 추가적으로 실시하였다.

## IV. 실증연구의 분석 및 가설검증

### 1. 표본의 일반적 특성

본 연구의 표본에 대한 일반적 특성은 빈도분석을 통해 <표 6>과 같이 나타났다. 설문응답자는 여성 100%로서 사무직 여성근로자의 일반적인 특성을 살펴보면 연령대별로 30대가 95명(28.0%), 40대 91명(26.8%), 20대 88명(26.0%), 50대 이상이 65명(19.2%)으로 나타나 연령대가 고르게 확보되었다고 생각된다. 최종학력은 4년제 대학 졸업 227명(67.0%), 전문대학 졸업 55명(16.2%), 고등학교 졸업 35명(10.3%), 대학원 졸업 22명(6.5%)로 나타났다.

근무하고 있는 회사의 종업원 규모는 5~49명 규모가 132명(38.9%), 50~299명 규모가 91명(26.8%), 500~999명 규모는 33명(9.7%), 300~499명 규모에 30명(8.8%), 1000명 이상 규모는 29명(8.6%), 1~4명 규모도 24명(7.1%)으로 나타났다. 고용유형별로는 정규직이 230명(67.8%), 비정규직이 109명(32.2%)이고, 거주지 별 분포는 서울 151명(44.5%), 인천/경기 76명(22.4%), 부산/경남 41명(12.1%), 대구/경북 25명(7.3%), 대전/충남/충북 25명(7.3%), 광주/전라 16명(4.7%), 강원/제주 5명(1.5%) 이었다.

결혼 상태는 기혼 181명(53.4%), 미혼 152명(44.8%), 기타 6명(1.8%)이고, 월 소득 분포는 200~300만원 93명(27.4%), 100~200만원 89명(26.3%), 300~400만원 52명(15.3%), 400~500만원 38명(11.2%), 600만원 이상 29명(8.6%), 500~600만원 24명(7.1%), 100만원 미만 14명(4.1%)으로 500만 원 이상 고소득자도 15.7% 수준으로 나타났다. 여성 직장인의 경력단절 경험이 전혀 없는 경우가 93명(27.4%), 기간은 상이하나 경력단절 경험을 갖고 있는 경우가 246명(72.6%)으로 나타났다.

<표 6> 표본의 일반적 특성

변수	항목	빈도	%
성별	여성	339	100.0
연령	20대	88	26.0
	30대	95	28.0
	40대	91	26.8
	50대 이상	65	19.2
최종학력	고졸	35	10.3
	전문대졸	55	16.2
	4년제 대졸	227	67.0
	대학원 이상	22	6.5
직무	사무 관리직	339	100.0
종업원 규모	1~4명	24	7.1
	5~49명	132	38.9
	50~299명	91	26.8
	300~499명	30	8.8
	500~999명	33	9.7
	1000명 이상	29	8.6
고용유형	정규직	230	67.8
	비정규직	109	32.2
거주지	서울	151	44.5
	부산	32	9.4
	대구	15	4.4
	인천	10	2.9
	광주	10	2.9
	대전	11	3.2
	강원	3	0.9
	경기	66	19.5
	경남	9	2.7
	경북	10	2.9
	전남	3	0.9
	전북	3	0.9
	충남	10	2.9
	충북	4	1.2
	제주	2	0.6
	결혼상태	미혼	152
기혼		181	53.4
기타		6	1.8
월 소득	100만원 미만	14	4.1
	100만 원 이상~200만원 미만	89	26.3
	200만 원 이상~300만원 미만	93	27.4

	300만 원 이상~400만원 미만	52	15.3
	400만 원 이상~500만원 미만	38	11.2
	500만 원 이상~600만원 미만	24	7.1
	600만 원 이상	29	8.6
경력단절 기간	경력단절 없음	93	27.4
	1년미만	86	25.3
	1년이상~3년미만	74	21.8
	3년이상~5년미만	34	10.0
	5년이상~10년미만	36	10.6
	10년이상~20년미만	11	3.2
	20년이상	5	1.5

## 2. 기술통계 및 상관관계

### 가. 기술통계

변수들의 기술적 통계값을 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하였다. 각 요인별 최소값, 최대값, 평균, 표준편차, 왜도와 첨도는 <표 7>과 같다.

<표 7> 표본의 기술통계분석

	N	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
기능다양성	339	1.3	7	5.006	0.984	-0.362	0.484
과업중요성	339	2.0	7	5.205	1.012	-0.225	-0.150
자율성	339	1.0	7	4.917	1.116	-0.424	0.374
인적환경	339	1.0	7	4.611	1.246	-0.578	0.434
물리적환경	339	1.0	7	4.736	1.105	-0.380	0.353
보상체계	339	1.0	7	4.090	1.369	-0.311	-0.355

발전문화	339	1.0	7	4.396	1.241	-0.678	0.901
위계문화	339	1.0	7	4.630	1.156	-0.680	0.915
합의문화	339	1.0	7	4.379	1.266	-0.508	0.491
합리문화	339	1.0	7	4.760	1.146	-0.747	1.530
직무만족	339	1.0	7	4.624	1.171	-0.571	0.789
생활만족	339	1.0	7	4.454	1.228	-0.385	0.113

일변량과 다변량 정규성을 모두 검토하고 정규성 항목 중 왜도와 첨도를 파악하였다. 왜도와 첨도에 의한 정규분포 기준은 학자마다 조금씩 상이하나, 본 연구에서는 West, Finch, Curran(1995)가 연구에서 제시한 왜도는 절대값 3 이하, 첨도는 절대값 8 이하를 보편적 기준으로 확인하였다. 정규성 검토 결과 왜도와 첨도는 문제가 없는 것으로 판단하였다.

#### 나. 상관관계

연구가설에 사용되는 중요한 변수들의 관련성을 살펴보기 위해 <표 8> Pearson 상관분석을 실시하였다. 각 변수에 대한 평균값, 표준편차, 변수 간 상관관계를 나타내고 있으며 측정변수들 간 상관계수가 0.8이상 없으므로 다중공선성에 문제가 없는 것으로 판단하였다. 연구 변수들 간의 상관계수 값은 유의수준  $p < 0.01$ 에서 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 8> Pearson 상관분석

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
기능다양성	1											
과업중요성	.670**	1										
자율성	.617**	.664**	1									
인적환경	.400**	.401**	.493**	1								
물리적환경	.354**	.403**	.455**	.662**	1							
보상체계	.281**	.198**	.300**	.609**	.628**	1						
발전문화	.419**	.371**	.460**	.720**	.662**	.606**	1					
위계문화	.361**	.394**	.447**	.683**	.686**	.704**	.716**	1				
합의문화	.416**	.386**	.424**	.695**	.669**	.604**	.781**	.753**	1			
합리문화	.488**	.495**	.517**	.579**	.606**	.471**	.687**	.666**	.684**	1		
직무만족	.537**	.502**	.587**	.638**	.560**	.529**	.639**	.609**	.658**	.626**	1	
생활만족	.459**	.414**	.500**	.577**	.509**	.524**	.561**	.508**	.598**	.527**	.751**	1

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

### 3. 신뢰성 및 타당성 분석

연구가설의 검증에 앞서 분석에 사용된 변수들의 신뢰성(reliability)과 타당성(validity) 검증을 실시하였다. 신뢰성이란 동일한 개념을 반복하여 측정했을 때 일관성 있는 결과를 나타내 주는 정도를 뜻하며, 타당성이란 측정하고자 하는 품질이나 속성을 검사도구가 얼마나 충실히 측정되었는지를 의미한다(이훈영, 2012).

#### 가. 탐색적 요인분석

본 연구에 사용된 요인들의 신뢰성 정도를 측정하기 위하여 Cronbach'  $\alpha$  값을 확인하였다. <표 9>에서 확인할 수 있듯이 모든 구성

요인들의 Cronbach alpha 값은 모두 0.7 이상인 것으로 나타나 모든 개념들의 내적일관성을 확인할 수 있었다(이훈영, 2012).

타당성분석을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였고 측정변수와 요인 간의 상관관계를 나타내는 요인적재값(factor loading)은 엄격한 기준인 0.5 이상 요인으로 설정하고, 각 변수별 내적항목들 간의 상관계수가 낮거나 이론적 차원과는 다른 요인이 적재된 경우로 타당성을 저해하는 항목을 제거한 후 상관계수가 높은 항목들을 선별하여 반복적으로 요인분석을 실시하였다. 그 결과 각 변수별로 내적항목들 간의 상관계수가 낮거나 이론적 차원과는 다른 요인이 적재된 경우로 타당성을 저해하는 변수(과업정체성1,2,3, 피드백1,2,3)를 제거한 후 요인분석을 실시하여 요인적재량 0.5 이상인 경우로 12개의 요인이 추출되었고 이 요인들이 전체 변량 중 83.749%를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

<표 9> 탐색적 요인분석

	생활만족	보상체계	인적환경	과업중요성	합리문화	발전문화	자율성	합의문화	물리적환경	기능다양성	위계문화	직무만족	Cronbach' $\alpha$
생활만족 3	0.868	0.172	0.105	0.143	0.124	0.075	0.125	0.113	0.122	0.105	0.107	0.124	0.931
생활만족 1	0.805	0.163	0.224	0.062	0.157	0.170	0.185	0.100	0.111	0.131	0.083	0.149	
생활만족 2	0.770	0.256	0.156	0.175	0.096	0.148	0.115	0.184	0.091	0.132	0.077	0.194	
보상체계 1	0.173	0.835	0.151	0.025	0.077	0.187	-0.014	0.061	0.115	0.059	0.185	0.010	0.901
보상체계 2	0.199	0.808	0.159	0.011	0.144	0.043	0.094	0.071	0.171	0.095	0.150	0.186	
보상체계 3	0.202	0.749	0.255	-0.030	0.089	0.215	0.080	0.233	0.196	0.035	0.182	0.105	
인적환경 2	0.219	0.232	0.775	0.129	0.171	0.183	0.109	0.079	0.167	0.070	0.161	0.154	0.919
인적환경 3	0.226	0.232	0.728	0.106	0.153	0.268	0.138	0.216	0.137	0.090	0.140	0.169	

인적 환경 1	0.165	0.263	0.711	0.100	0.094	0.188	0.193	0.211	0.198	0.115	0.193	0.065	
과업 중요성 2	0.098	0.027	0.041	0.786	0.116	0.066	0.132	0.141	0.147	0.276	0.103	0.153	0.844
과업 중요성 3	0.109	0.039	0.055	0.766	0.106	0.012	0.299	0.162	0.122	0.189	0.051	0.086	
과업 중요성 1	0.172	0.035	0.213	0.724	0.186	0.119	0.241	0.177	0.003	0.218	0.112	0.008	
합리 문화 3	0.123	0.071	0.110	0.230	0.806	0.117	0.152	0.109	0.186	0.123	0.157	0.099	0.894
합리 문화 2	0.187	0.228	0.168	0.115	0.750	0.259	0.139	0.177	0.139	0.136	0.073	0.157	
합리 문화 1	0.212	0.151	0.179	0.146	0.600	0.247	0.142	0.234	0.127	0.167	0.381	0.120	
발전 문화 1	0.203	0.225	0.232	0.046	0.196	0.700	0.162	0.164	0.206	0.097	0.245	0.109	0.916
발전 문화 2	0.202	0.211	0.288	0.034	0.229	0.669	0.093	0.250	0.248	0.132	0.165	0.133	
발전 문화 3	0.167	0.256	0.312	0.150	0.317	0.634	0.098	0.233	0.106	0.068	0.136	0.136	
자율성 1	0.262	0.049	0.179	0.187	0.118	0.156	0.772	0.096	0.095	0.224	0.121	0.000	0.856
자율성 2	0.131	0.050	0.189	0.315	0.192	0.056	0.746	0.029	0.155	0.137	0.112	0.122	
자율성 3	0.105	0.106	0.014	0.347	0.076	0.235	0.678	0.038	0.046	0.244	0.019	0.274	
합의 문화 3	0.231	0.273	0.281	0.059	0.229	0.224	0.069	0.660	0.172	0.084	0.234	0.144	0.904
합의 문화 1	0.208	0.122	0.241	0.125	0.303	0.263	0.101	0.636	0.231	0.161	0.168	0.123	
합의 문화 2	0.258	0.250	0.179	0.085	0.144	0.388	0.047	0.565	0.119	0.072	0.353	0.185	
물리적 환경 1	0.138	0.168	0.122	0.113	0.178	0.130	0.102	0.043	0.838	0.054	0.171	0.078	0.852
물리적 환경 3	0.128	0.390	0.243	0.118	0.112	0.156	0.133	0.296	0.601	0.016	0.112	0.099	
물리적 환경 2	0.167	0.288	0.300	0.167	0.203	0.247	0.136	0.241	0.573	0.103	0.135	0.082	
기능 다양성 1	0.154	0.023	0.127	0.225	0.188	0.056	0.195	0.076	0.142	0.780	0.166	0.111	

기능 다양성 2	0.092	0.185	0.079	0.314	-0.026	0.280	0.165	0.169	-0.095	0.717	0.034	0.109	0.796
기능 다양성 3	0.190	0.023	0.031	0.334	0.209	0.065	0.227	0.181	0.082	0.629	-0.090	0.075	
위계 문화 3	0.153	0.332	0.198	0.140	0.155	0.161	0.082	0.268	0.168	0.080	0.668	0.159	0.898
위계 문화 1	0.134	0.353	0.252	0.118	0.246	0.192	0.170	0.087	0.198	0.067	0.646	0.122	
위계 문화 2	0.104	0.402	0.214	0.133	0.214	0.285	0.116	0.286	0.214	0.005	0.573	0.088	
직무 만족 3	0.307	0.177	0.186	0.163	0.186	0.083	0.184	0.256	0.156	0.136	0.189	0.662	0.892
직무 만족 2	0.420	0.189	0.164	0.200	0.174	0.251	0.131	0.095	0.045	0.182	0.094	0.625	
직무 만족 1	0.479	0.149	0.266	0.117	0.183	0.155	0.247	0.077	0.156	0.178	0.169	0.551	
eigen value	3.428	3.407	2.895	2.665	2.583	2.558	2.373	2.162	2.148	2.132	2.101	1.697	
누적 분산 (%)	9.5	19.0	27.0	34.4	41.6	48.7	55.3	61.3	67.2	73.2	79.0	83.7	

주 : KMO = .954, Bartlett  $\chi^2=10842.565$ ,  $p<0.001$

## 나. 확인적 요인분석

구조방정식모델의 경우 추상적 구성개념이 연구모델에 사용되기 때문에 구성개념타당성이 많이 사용되고 있다. 이러한 구성개념타당성은 측정도구가 연구하고자 하는 구성개념을 제대로 측정하였는지를 검증하는 방법으로 잠재변수와 관측변수에 있어서 관측변수의 일치성 정도를 나타내는 집중타당성(Convergent Validity)과 독립된 잠재변수 간의 차이를 나타내는 판별타당성(Discriminant Validity)으로 구성되어 있다(이학식·임지훈, 2017).

먼저 집중타당성 검증을 위해 AMOS v25.0의 통계프로그램을 이용하여

확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA)을 실시하였으며 구조방정식을 이용하여  $\chi^2$ 검증을 할 경우, 절대적합도 지수인  $\chi^2$ 통계량은 표본의 크기에 매우 민감하여 모형과 자료의 불일치를 과도하게 추정하는 특징이 있기 때문에 결과값이 유의하게 나타나더라도( $p < .05$ ) 반드시 적합도가 낮다고 할 수 없다. 따라서 본 연구에서는 표본크기에 의한 영향을 최소화하기 위한 대안으로 적합도 평가지수의 기준이 확립된 CMIN/d, CFI(Comparative Fit Index), TLI(Tucker-Lewis Index), RMSEA(Root-Mean Square Error of Approximation)를 통해 모형적합도를 평가하였다. 설계한 연구모형이 실제 데이터와 얼마나 간극이 있는지를 파악하는 지표인 증분적합지수 중 CFI 값과 TLI 값이 높을수록 모형의 적합도가 좋은 것으로 보며, 0.9 이상이면 좋은 적합도로 해석되고 RMSEA(근사오차평균자승의 이중근)값은 작을수록 좋은 적합도로 해석되는데, RMSEA < 0.05이면 아주 좋은 적합도, RMSEA < 0.08이면 좋은 적합도, RMSEA < 0.10이면 보통 적합도, RMSEA > 0.10이면 나쁜 적합도를 나타낸다(이학식·임지훈, 2017).

<표 10>에 정리한 바와 같이 TLI는 0.937을 나타냈으며, CFI도 기준치 0.9보다 높은 0.947, 절대적합지수 RMSEA는 기준치 0.10보다 낮은 0.056로 확인되어 적합도 판정에 크게 무리가 없는 것으로 판단되고 평균분산추출값(AVE)과 합성신뢰도(CR)의 값이 각각 모두 0.50와 0.70을 넘는 것으로 확인되어 집중타당성을 갖는다고 할 수 있다.

<표 10> 확인적 요인분석

	측정변수	$\beta$	B	S.E	C.R)	p	AVE	CR
기능 다양성	기능다양성1	0.755	1.000				0.566	0.796
	기능다양성2	0.750	0.998	0.076	13.047	***		
	기능다양성5	0.752	0.967	0.074	13.075	***		
과업	과업중요성1	0.831	1.000				0.646	0.846

중요성	과업중요성2	0.760	0.834	0.055	15.242	***		
	과업중요성3	0.819	0.993	0.059	16.772	***		
자율성	자율성1	0.833	1.000				0.668	0.858
	자율성2	0.821	0.873	0.051	16.982	***		
	자율성3	0.797	0.900	0.055	16.364	***		
인적환경	인적환경1	0.853	1.000				0.793	0.920
	인적환경2	0.889	1.030	0.047	21.735	***		
	인적환경3	0.928	1.056	0.045	23.376	***		
물리적환경	물리적환경1	0.743	1.000				0.652	0.849
	물리적환경2	0.867	1.196	0.076	15.679	***		
	물리적환경3	0.808	1.155	0.079	14.646	***		
보상체계	보상체계1	0.830	1.000				0.754	0.902
	보상체계2	0.840	0.907	0.049	18.695	***		
	보상체계3	0.932	1.033	0.048	21.624	***		
발전문화	발전문화1	0.869	1.000				0.787	0.917
	발전문화2	0.917	1.115	0.047	23.969	***		
	발전문화3	0.874	1.051	0.048	21.912	***		
위계문화	위계문화1	0.842	1.000				0.748	0.899
	위계문화2	0.904	1.203	0.056	21.530	***		
	위계문화3	0.847	1.073	0.055	19.361	***		
합의문화	합의문화1	0.851	1.000				0.762	0.906
	합의문화2	0.877	1.124	0.053	21.022	***		
	합의문화3	0.891	1.051	0.049	21.608	***		
합리문화	합리문화1	0.889	1.000				0.734	0.892
	합리문화2	0.871	0.980	0.045	21.731	***		
	합리문화3	0.809	0.926	0.049	19.080	***		
직무만족	직무만족1	0.908	1.000				0.738	0.894
	직무만족2	0.841	1.018	0.047	21.472	***		
	직무만족3	0.826	0.958	0.046	20.703	***		
생활만족	생활만족1	0.905	1.000				0.821	0.932

	생활만족2	0.896	0.965	0.038	25.214	***		
	생활만족3	0.917	0.978	0.037	26.578	***		
적합도 지수	$\chi^2 = 1093.160 (p < 0.001), df = 528, CMIN/df = 2.070,$ $TLI = 0.937, CFI = 0.947, RMSEA = 0.056$							

\*\*\*:p<0.001

다음으로 판별타당성 검증을 위해 각 요인에 대한 평균분산추출값을 측정하고, 각 요인들 간의 상관계수 제곱 값을 산출하였다. 판별타당도 평가 기준은 각 요인 간 상관계수 제곱값이 평균분산추출값(AVE)보다 높지 않아야 하는 것이다(우종필, 2016). <표 11>과 같이 구성요인 간의 상관계수 제곱 값이 평균분산추출값을 초과하지 않으므로 판별타당성이 확보되었다.

<표 11> 구성요인간 판별타당성

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
기능다양성	0.566											
과업중요성	0.452	0.646										
자율성	0.452	0.611	0.668									
인적환경	0.135	0.214	0.291	0.793								
물리적환경	0.166	0.242	0.258	0.542	0.652							
보상체계	0.103	0.053	0.138	0.408	0.522	0.754						
발전문화	0.241	0.182	0.271	0.542	0.612	0.524	0.787					
위계문화	0.172	0.204	0.225	0.497	0.637	0.539	0.646	0.748				
합의문화	0.23	0.202	0.234	0.583	0.614	0.491	0.732	0.701	0.762			
합리문화	0.232	0.321	0.272	0.347	0.432	0.218	0.512	0.543	0.602	0.734		
직무만족	0.294	0.334	0.441	0.465	0.433	0.315	0.416	0.442	0.434	0.501	0.738	
생활만족	0.165	0.223	0.229	0.324	0.353	0.314	0.332	0.355	0.338	0.341	0.632	0.821

(대각선은 AVE 값, 비대각선은 상관계수 제곱 값)

#### 4. 가설검정

본 연구모형의 가설검정 결과는 <표 12>, <그림 6>과 같이 나타났다.

구조방정식 모형분석에서  $\chi^2$ 통계량을 이용 할 경우  $\chi^2$ 이 작을수록 p-value가 커지게 되고 p-value값이 .05보다 크면 일반적으로 적합도가 높은 것으로 판단한다. 한편 표본의 크기가 커질수록  $\chi^2$ 값이 커지게 되는데  $\chi^2$ 통계량은 표본의 크기에 매우 민감하여 모형과 자료의 불일치를 과도하게 추정하는 특징이 있기 때문에 결과값이 유의하게 나타나더라도(p <.05) 반드시 적합도가 낮다고 할 수 없고, 대안으로 적합도 평가지수의 기준인 CMIN/df, CFI, TLI, RMSEA 모형적합도 지수를 사용하였다. 본 연구의 모형적합도는 CMIN/df=1.932, CFI=0.953, TLI=0.945, RMSEA= 0.053으로 전반적으로 적합도 기준을 충족하거나 근접하여 측정모형을 분석하는데 무리가 없는 것으로 판단된다.

<표 12> 가설검정 결과

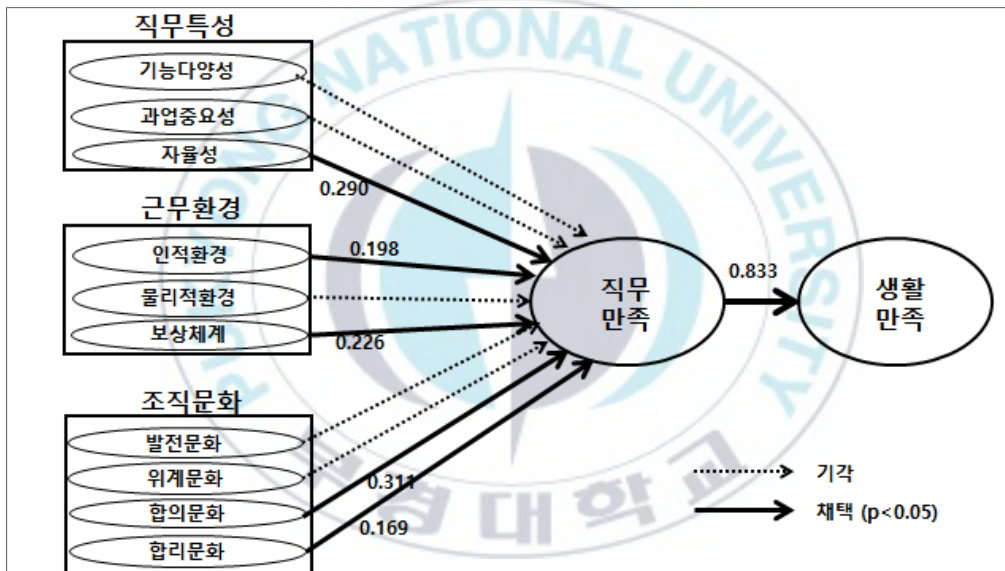
가설경로			비표준화	표준화	표준오차	t값	p	결과
			계수(B)	계수( $\beta$ )	(S.E.)	(C.R.)		
기능다양성	→	직무만족	0.170	0.131	0.142	1.194	0.232	기각
과업중요성	→	직무만족	-0.019	-0.016	0.128	-0.145	0.885	기각
<b>자율성</b>	→	<b>직무만족</b>	<b>0.320</b>	<b>0.290</b>	<b>0.094</b>	<b>3.401</b>	<b>***</b>	<b>채택</b>
<b>인적환경</b>	→	<b>직무만족</b>	<b>0.189</b>	<b>0.198</b>	<b>0.073</b>	<b>2.575</b>	<b>**</b>	<b>채택</b>
물리적환경	→	직무만족	-0.115	-0.094	0.117	-0.981	0.327	기각
<b>보상체계</b>	→	<b>직무만족</b>	<b>0.190</b>	<b>0.226</b>	<b>0.074</b>	<b>2.571</b>	<b>**</b>	<b>채택</b>
발전문화	→	직무만족	-0.001	-0.001	0.099	-0.011	0.991	기각
위계문화	→	직무만족	-0.186	-0.168	0.131	-1.417	0.157	기각

합의문화	→	직무만족	0.303	0.311	0.110	2.746	**	채택
합리문화	→	직무만족	0.169	0.169	0.083	2.030	*	채택
직무만족	→	생활만족	0.908	0.833	0.050	18.01	***	채택

$\chi^2 = 1031.871 (p < 0.001), df = 534, CMIN/df = 1.932,$   
 $TLI = 0.945, CFI = 0.953, RMSEA = 0.053$

\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$

<그림 6> 가설검정 결과



H1 : 직무특성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 기능다양성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 과업중요성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 자율성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

먼저 자율성은  $\beta = .290$ ,  $t = 3.401$ 로,  $p < 0.001$ 수준에서 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 기능다양성은  $\beta = .131$ ,

t=1.194, p값 .232로, 과업중요성은  $\beta=-0.016$ , t=-0.145, p값이 .885로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이로써 직무특성요인 중 ‘자율성은 직무만족에 정(+)'의 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 채택되고 기능다양성과 과업중요성은 기각되었다.

이는 자율성과 피드백이 직무만족에 영향을 미친다는 연구(강홍구, 2006)와 임지혜·주재현(2017)이 연구한 ‘사회복지전담공무원을 대상으로 한 연구’ 결과와 부분적으로 일치하고, 박순우·박연실·백옥현(2018)의 자율성이 높을 때 직무만족도가 높아진다는 연구와 정용영(2019)의 연구결과와도 일치한다.

기존 연구와 일부 다른 결과가 나온 것은 여성사무직만을 표본으로 하여 직무만족을 측정한 연구가 거의 없고 선행연구들은 남성, 혹은 남녀 근로자, 혹은 다른 업종 종사자의 직무만족에 대한 결과와 비교 분석하였으므로 차이가 있을 수 있고, 기능다양성, 과업중요성 요인에 대한 기각은 여성 근로자들이 가정과 병립하며 조직생활에 적응해야 하므로 현대사회에서 받는 스트레스 강도에 따라 본인의 직무가 복잡 다양해지고 조직의 성장과 관련한 책임감에서 오는 스트레스가 높아지는 것보다는 적절한 일의 성과와 생활의 균형을 중요하게 생각하고, 그에 따라 복잡하고 가중된 책임보다는 적절한 업무량으로 가정과 개인생활에 지장을 받지 않는 범위 내에서 일하고자 하는 현대사회의 트렌드를 반영하는 것으로 판단된다.

H2 : 근무환경은 직무만족에 정(+)'의 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 인적환경은 직무만족에 정(+)'의 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 물리적 환경은 직무만족에 정(+)'의 영향을 미칠 것이다.

H2-3: 보상체계는 직무만족에 정(+)'의 영향을 미칠 것이다.

인적환경은  $\beta=.198$ ,  $t=2.575$ ,  $p$ 값이 .010으로  $p<0.01$ 수준에서 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 물리적환경은  $\beta=-0.094$ ,  $t=-0.981$ ,  $p$ 값 .323으로 유의한 영향력이 없는 것으로 나타났고, 보상체계는  $\beta=.190$ ,  $t=2.571$ ,  $p$ 값이 .010으로  $p<0.01$ 수준에서 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이로써 ‘근무환경 요인 중 인적환경요인과 보상체계요인은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 채택되고 물리적 환경요인은 기각되었다.

이는 김도균·유일(2012)의 조경분야 종사자들의 직무환경 요인이 직무만족에 미치는 영향과 한유진(2014)의 의료관광 담당자들의 근무환경이 직무환경에 미치는 영향에 대한 결과와 일치하고, 이세한(2013)의 사회복지전담 공무원이 인식한 직무환경요인과 직무만족에 관한 연구결과와 부분 일치한다. 이번 연구를 통해 기각된 가설 요인인 물리적 환경은 풍족한 현대사회를 살아가는 근로자이면서 이번 연구의 대상이 사무직 근로여성이라는 점을 감안하면 외부 물리적 환경요인이 직무만족에 직접 영향을 주는 것은 아니라고 판단되는 요소이다.

H3 : 조직문화는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-1: 발전문화는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 위계문화는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3: 합의문화는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-4: 합리문화는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

발전문화의 검증결과는  $\beta=-0.001$ ,  $t=-0.011$ ,  $p$ 값은 0.991로 기각되었고 위계문화도  $\beta=-0.168$ ,  $t=-2.746$ ,  $p$ 값은 0.157로 기각되었다. 반면 합의문화는  $\beta=.311$ ,  $t=2.840$ ,  $p$ 값은 0.006  $p<0.001$ 수준에서 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 합리문화도  $\beta=.169$   $t=2.030$ ,  $p$ 값은  $0.042$   $p<0.05$ 수준에서 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이로써 조직문화 요인 중 ‘합의문화 요인과 합리문화 요인은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 채택되고 발전문화요인과 위계문화 요인은 기각되었다.

이는 인재만(2017)이 전력공기업의 조직문화가 직무만족에 미치는 영향에 대한 결과와 일치하고, 김호정(2002)의 행정조직의 조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구, 박재산(2005)의 병원 종사자를 대상으로 조직문화 유형이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과와는 부분적으로 일치한다.

H4 : 직무만족은 생활만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

직무만족 요인은  $\beta=.833$ ,  $t=18.010$ ,  $p<0.001$ 수준에서 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이로써 ‘직무만족 요인은 생활만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 채택되었다. 이는 강소량·문상호(2010)의 둘 사이에 정적인 관계가 있음을 보여주는 연구결과, 김종일(2013)의 장애인근로자의 생활만족에 대한 직무만족 연구, 이성규(2014)의 직무만족도와 생활만족도 간의 관계분석결과, 박은선(2016)의 연구결과와 일치한다.

## 5. 고용유형과 혼인여부에 따른 비교분석

조절효과 검증을 위해 다중집단 확인적 요인분석 적합도를 조사하였는데, AMOS v25 통계패키지 프로그램을 활용하여 각 집단이 측정항목을 동일하게

인식하고 있는지 확인하기 위한 측정 동일성 검증을 통해 다중집단 확인적 요인분석을 실시하였다. 측정동일성 검증을 위해서 5단계의 검증 과정을 거치게 되는데 1단계는 형태동일성 검증으로 집단 간 연구모형의 동일성을 본다. 2단계는 요인계수 동일성 검증으로 잠재변수와 측정변수 간 요인계수를 고정하여 요인계수의 동일성을 보는 것이다. 3단계는 공분산 동일성으로 잠재변수 간 공분산과 잠재변수의 분산 동일여부를 살펴본다. 4단계는 잠재변수의 분산과 공분산을 고정한 모델로서 요인 계수와 공분산의 일치성을 본다. 5단계는 측정모형에서 측정오차의 분산과 공분산을 고정한 모델을 설정하여 2~4단계를 합쳐서 동일성 여부를 판단하는 검증을 한다. 본 연구에서는 고용유형과 혼인여부의 두 가지 요인이 각각 조절효과가 있는지 검증하기 위해 각각의 다중집단 확인적 요인적합도를 제시하였다.

H5 : 직무특성, 근무환경, 조직문화가 직무만족에 미치는 영향은 고용유형별로 차이가 있을 것이다.

<표 13> 결과와 같이 고용유형별로 집단을 구분하여 다중집단 확인적 요인분석을 통해 형태동일성과 측정동일성 확보를 검증하였다.

<표 13> 다중집단 확인적 요인분석 결과(고용유형)

모형	$\chi^2$	df	TLI	CFI	RMSEA	$\chi^2$ 차이	df차이	p
비제약	1784.028	880	0.889	0.908	0.055			
제약모형1	1817.108	902	0.891	0.907	0.055	33.080	22	0.061
제약모형2	1936.974	946	0.887	0.899	0.056	152.946	66	0.000
제약모형3	2008.811	1001	0.891	0.897	0.055	224.783	121	0.000
제약모형4	2066.876	1034	0.892	0.895	0.054	282.848	154	0.000

\*p<0.05

검증 결과  $\chi^2=1784.028(p<0.001)$ , TLI=0.889, CFI= 0.908, RMSEA=0.055로 서 형태동일성이 검증되고 비제약모형과 제약모형1의  $\chi^2$ 값 차이가 22이고  $\chi^2$ 값의 차이에 대한 p값이 0.061(p> 0.05)으로 측정동일성 요건이 만족되어 다중집단 경로분석을 통해 비교분석 검증을 실시하였다.

<표 14> 다중집단 경로분석 결과(고용유형)

가설경로			정규직				비정규직				집단간 경로 차이
			(B)	( $\beta$ )	(S.E.)	p	계수(B)	계수( $\beta$ )	(S.E.)	p	
기능양성	→	직무만족	0.844	0.689	0.250	***	-0.187	-0.119	0.256	0.466	-2.881**
과업요성	→	직무만족	-0.345	-0.309	0.239	0.148	-0.002	-0.001	0.181	0.993	1.145
자율성	→	직무만족	0.392	0.401	0.125	0.002	0.898	0.754	0.235	***	1.901
인적환경	→	직무만족	0.439	0.522	0.076	***	0.51	0.359	0.229	0.026	0.297
물리적환경	→	직무만족	0.271	0.219	0.144	0.059	0.203	0.170	0.198	0.307	-0.281
보상체계	→	직무만족	0.081	0.104	0.077	0.293	0.177	0.159	0.116	0.127	0.690
발전문화	→	직무만족	0.029	0.031	0.125	0.817	0.398	0.373	0.166	0.017	1.771
위계문화	→	직무만족	0.120	0.116	0.129	0.353	-0.050	-0.038	0.207	0.809	-0.696
합의문화	→	직무만족	0.301	0.339	0.126	0.017	0.262	0.224	0.279	0.343	-0.128
합리문화	→	직무만족	0.297	0.324	0.113	0.009	0.384	0.338	0.121	0.001	0.528

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

<표 14>의 결과와 같이 직무특성, 근무환경, 조직문화는 정규직의 경우 기능다양성( $\beta=0.689$ ,  $p<0.001$ ), 자율성( $\beta=0.401$ ,  $p<0.01$ ), 인적환경( $\beta=0.522$ ,  $p<0.001$ ), 합의문화( $\beta=0.339$ ,  $p<0.05$ ), 합리문화( $\beta=0.324$ ,  $p<0.01$ ) 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 비정규직의 경우 자율성( $\beta=0.754$ ,  $p<0.001$ ), 인적환경( $\beta=0.359$ ,  $p<0.05$ ), 발전문화( $\beta=0.373$ ,  $p<0.05$ ), 합리문화( $\beta=0.338$ ,  $p<0.001$ ) 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정규직과 비정규직을 비교한 요인 중 기능다양성 요인의 경로 차이는 (Critical Ratios=-2.881 > 1.96)으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이로써 가설 H5는 부분 채택 되었다.

H6 : 직무특성, 근무환경, 조직문화가 직무만족에 미치는 영향은 혼인여부에 따라 차이가 있을 것이다.

<표 15> 결과와 같이 혼인여부로 집단을 구분하여 다중집단 확인적 요인분석을 통해 형태동일성과 측정동일성을 검증하였다.

<표 15> 다중집단 확인적 요인분석 결과(혼인여부)

모형	$\chi^2$	df	TLI	CFI	RMSEA	$\chi^2$ 차이	df차이	p
비제약	1600.343	880	0.906	0.922	0.050			
제약모형1	1632.300	902	0.907	0.921	0.049	31.957	22	0.078
제약모형2	1757.322	946	0.901	0.912	0.051	156.979	66	0.000
제약모형3	1786.890	968	0.903	0.911	0.051	186.546	88	0.000
제약모형4	1896.507	1001	0.897	0.903	0.052	296.164	121	0.000

\*p<0.05

검증 결과  $\chi^2=1600.343$  ( $p<0.001$ ), TLI=0.906, CFI=0.922, RMSEA=0.05로서 형태동일성이 검증되고 비제약모형과 제약모형1의  $\chi^2$ 값의 차이가 22이고  $\chi^2$ 값의 차이에 대한 p값이 0.078 ( $p>0.05$ )로 측정동일성 요건이 만족되어 다중집단 경로 분석을 통해 비교분석 검증을 실시하였다.

<표 16> 다중집단 경로분석 결과 (혼인여부)

가설경로			미혼				기혼				집단간 경로차이
			(B)	( $\beta$ )	(S.E.)	p	(B)	( $\beta$ )	(S.E.)	p	
가능다 양성	→	직무 만족	0.819	0.642	0.325	0.012	-0.044	-0.033	0.191	0.817	-2.285*
과업중 요성	→	직무 만족	-0.101	0.087	-0.384	0.701	-0.202	-0.183	0.174	0.246	-0.321
자율성	→	직무 만족	0.145	0.142	0.933	0.351	0.903	0.946	0.143	***	3.584***
인적 환경	→	직무 만족	0.249	0.272	0.140	0.075	0.658	0.602	0.098	***	2.393*

물리적 환경	→	직무 만족	0.199	0.140	0.237	0.400	0.359	0.353	0.111	0.001	0.611
보상 체계	→	직무 만족	0.238	0.274	0.103	0.020	-0.068	0.602	0.078	0.382	-2.377*
발전 문화	→	직무 만족	0.191	0.190	0.146	0.191	0.090	0.092	0.181	0.618	-0.436
위계 문화	→	직무 만족	0.015	0.015	0.153	0.022	0.138	0.110	0.175	0.430	0.531
합의 문화	→	직무 만족	0.294	0.317	0.153	0.055	0.214	0.213	0.197	0.276	-0.318
합리 문화	→	직무 만족	0.288	0.297	0.102	0.005	0.404	0.382	0.170	0.018	0.583

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

<표 16>의 결과와 같이 직무특성, 근무환경, 조직문화는 미혼의 경우 기능다양성( $\beta=.642$ ,  $p<0.01$ ), 보상체계( $\beta=.274$ ,  $p<0.05$ ), 위계문화( $\beta=.015$ ,  $p<0.05$ ), 합리문화( $\beta=.297$ ,  $p<0.01$ ) 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 기혼의 경우 자율성( $\beta=.946$ ,  $p<0.001$ ), 인적환경( $\beta=.602$ ,  $p<0.001$ ), 합리문화( $\beta=.338$ ,  $p<0.05$ ) 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

미혼과 기혼을 비교한 요인 중 기능다양성 요인의 경로 차이는 (Critical Ratios=-2.285) 1.96), 자율성 요인의 경로의 차이는 (Critical Ratios=3.584) 1.96), 인적환경 요인의 경로의 차이는 (Critical Ratios=2.393) 1.96), 보상체계 요인의 경로의 차이는 (Critical Ratios=-2.377) 1.96)으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이로써 가설 H6는 부분채택 되었다.

## V. 결 론

### 1. 연구결과 요약

본 연구를 통해 도출된 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 사무직 여성근로자의 직무특성, 근무환경, 조직문화에 대한 연구 모형으로 구성하였다. 직무특성 차원은 기능다양성, 과업중요성, 자율성의 3개 요인으로, 근무환경 차원은 인적환경, 물리적환경, 보상체계의 3개 요인으로, 조직문화 차원은 발전문화, 위계문화, 합의문화, 합리문화의 4개 문화요인으로 구성하였다. 이를 통해 근무조직에 적용되는 특징들을 단일차원이 아닌 직무특성, 근무환경, 조직문화 요인으로 종합하여 측정하고 요인별 구조를 실증적으로 규명하였다.

둘째, 사무직 여성 근로자가 인지하는 직무특성 요인이 직무만족에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 직무특성과 직무만족 간의 분석결과 자율성이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 박순우·박연실·백옥현(2018)의 자율성이 높을 때 직무 만족도가 높아진다는 연구, 임지혜·주재현(2017)이 연구한 '사회복지전담공무원을 대상으로 한 연구'결과에서 직무특성의 다섯 가지 요인 중 과업중요성과 자율성이 높을수록 직무만족에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 연구, 자율성과 피드백이 직무만족에 영향을 미친다는 연구(강홍구, 2006)와 부분 일치한다.

셋째, 사무직 여성 근로자가 인지하는 근무환경 요인이 직무만족에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 하부 요인 중 인적환경과 보상체계가 직무만족에 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 김도균·유일(2012)의 조정분야 종사자들의 직무환경 요인이 직무만족에 미치는 영향과 한유진(2014)의 의

료관광 담당자들의 근무환경이 직무환경에 미치는 영향에 대한 결과와 일치하고, 이세한(2013)의 사회복지전담공무원이 인식한 직무환경요인과 직무만족에 관한 연구결과와 부분 일치한다.

넷째, 사무직 여성 근로자가 느끼는 조직문화 요인이 직무만족에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 하부 요인 중 합의문화와 합리문화가 직무만족에 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 인재만(2017)이 전력공기업의 조직문화가 직무만족에 미치는 영향에 대한 결과와 일치하고, 김호정(2002)의 행정조직의 조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구, 박재산(2005)의 병원 종사자를 대상으로 한 조직문화 유형이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 분석결과와 부분 일치한다.

다섯째, 사무직 여성 근로자가 느끼는 직무만족 요인이 생활만족에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 이는 강소량·문상호(2010)의 두 요인 사이에 정적인 관계가 있음을 보여주는 연구결과, 김종일(2013)의 장애인근로자의 생활만족에 대한 직무만족 연구, 이성규(2014)의 직무만족도와 생활만족도 간의 관계분석결과, 박은선(2016)의 연구결과와 일치한다.

이 결과를 종합하면 사무직 여성근로자가 인지하는 직무특성, 근무환경, 조직문화 요인 중 자율성, 인적환경, 보상체계, 합의문화, 합리문화 요인이 직무만족을 매개로 생활만족에 영향을 미친다는 것이 확인되었다.

여섯째, 사무직 여성근로자의 고용유형별로 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있음이 밝혀졌다. 정규직의 경우 직무만족에 영향을 미치는 유의한 요인은 기능다양성, 인적환경, 자율성, 합의문화, 합리문화의 순으로 나타났고, 비정규직의 직무만족에 영향을 미치는 유의한 요인은 자율성, 발전문화, 인적환경, 합리문화 순으로 나타났다.

마지막으로 사무직 여성근로자의 혼인여부에 따라 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있음이 밝혀졌다. 미혼의 경우 직무만족에 유의한 영향을 미치는 요인은 기

능다양성, 합리문화, 보상체계, 위계문화 순으로 나타났고, 기혼의 경우 자율성, 인적환경, 합리문화, 물리적환경 순으로 나타났다.

## 2. 연구의 시사점

우리사회에서 여성인적자원의 사회진출이 중요하다고 하는 의견에는 이견이 없다. 정부와 기업 모두 가장 효율적이고 효과적인 고용정책을 찾아 적용해야 한다. 본 연구에서는 남성과 여성의 성차별을 논하려 함이 아니라, 한국특유의 전통문화 속에서 가사와 직장을 양립해야 하는 여성의 특수성을 감안하여 빠르게 변화하는 직장환경에 여성근로자가 연착륙할 수 있는 요인을 찾고자 하였다. 근로조직의 특성에 따라 남성과 여성이 많은 부분에 차이가 있는 조직도 있고 겉으로는 별 차이가 없이 평등해 보이는 조직도 있다. 겉모습이 어떠하든지 여성은 남성과는 분명 차별화가 되는 만족과 스트레스 요인이 있을 것으로 생각된다.

보편적으로 노동 시장에서 여성이 남성에 비해 열세하지만 최근 성차별 없이 능력을 인정받는 여성근로자의 근황을 자주 접할 수 있고, 이는 제도적 지원이나 조직의 변화에 따라 얼마든지 훌륭한 인재로서의 역할을 수행함에 있어 더 이상 성차별을 논하지 않아도 되는 시대가 도래할 것으로 기대한다.

그동안 여성특화 분야나 경력단절 여성에 집중된 연구가 활발하게 진행되어 왔는데, 여성들의 선호가 높고 실제 가장 많은 여성근로자가 수행하고 있는 사무직으로 차별화 된 접근을 시도하고, 직무특성, 근무환경, 조직문화와 직무만족, 생활만족과의 구조적 관계를 분석함으로써 사무직 근로자에게 효과적으로 적용할 수 있는 결과를 도출하고자 본 연구를 진행하였다.

## 가. 이론적 시사점

본 연구의 이론적 시사점으로는 첫째, 선행연구를 통한 직무만족 요인의 개별적 분석 뿐만 아니라, 직무특성, 근무환경, 조직문화에 대해 종합적인 분석과 이론적 모형을 제시하여 연구의 폭을 넓혔다는 것이다. 설문 응답자들도 설문에 응할 때 종합적인 질문의 경우 여러 가지 상황을 좀 더 복합적으로 적용할 것으로 예상된다. 그리하여 종합적인 설문에 대한 응답에서 여러 영향요인을 감안하여 결과를 제시하게 되므로 본 연구를 통해 나온 결과가 선행 연구결과와 차이점을 보인다는 것이다.

둘째, 우리나라 여성 근로자의 33%가 수행하고 있는 사무직 분야를 특화하여 새로운 분석 결과를 도출하였다는 점이다. 그동안 사무직 연구는 대기업이나 특정기업에 한정하여 연구하는 경우가 대부분이었고 그 결과 또한 해당 분야에 활용 기여가 높았다고 판단되나, 본 연구에서 대기업은 물론이고 대부분의 여성들이 근무하는 중소기업과 영세기업에 근무하는 여성근로자들까지 연구대상에 포함하여 연구의 폭을 확대하였다.

셋째, 근로자와 경영자의 요구가 상이한 정규직과 비정규직을 구분하여 차이점을 비교 분석하고, 우리나라 문화 내에서 기혼여성의 특수성을 감안하여 미혼과 기혼을 분리한 후 이를 구조방정식을 활용한 다중집단분석비교를 실행하고 다중집단경로차이 분석을 시도하였다는 점이다.

## 나. 실무적 시사점

이론적 시사점과 더불어 본 연구결과가 제시하는 실무적인 시사점으로는 첫째, 대부분의 근로자가 직무의 기능이 다양하고 자신의 과업이 중요하다고 인지할수록

직무만족이 높았던 과거와 달리, 복잡 다양한 현대를 살아가는 근로자들에게 그러한 요인은 유의한 결과를 보이지 않고 있다는 점이다. 집단비교를 통해 정규직과 미혼의 경우 기능다양성이 유의한 결과를 보였으나 정규직과 비정규직의 경계를 정책적으로 줄여가고 있는 것을 감안하면, 과거나 현재에도 지속적으로 자율성이 주요한 영향요인으로 나타나는 것을 조직운영에 적용하는 것이 더욱 가치가 있다고 판단된다.

둘째, 사무직에 종사하는 여성 근로자들은 근무시설이나 외형적 장비, 용품의 좋고 나쁨이 직무만족에 영향을 미치는 것이 아니라 함께 일하는 동료와의 관계, 승진제도를 포함한 평등한 근무환경, 적절한 보상을 통해 직무에 만족을 느낀다는 결과를 통해 대기업이나 정규직으로 고용활성화 정책을 지원하는 것 보다, 소통이 잘 되는 조직이고 자신이 일 한 가치를 인정받을 수 있는 직장이면 충분히 지속적인 고용정책 적용이 가능하다고 유추해 볼 수 있다.

셋째, 여전히 잔재하는 가부장적인 한국문화를 경험하고 있는 대부분의 여성근로자들은 더 이상 위계적 문화를 통해 직무만족을 느끼지 못하고 있으며 특히 조직의 성장을 최우선으로 요구하는 문화에 대해서도 유의한 결과를 보이지 않았다. 강압적인 문화보다는 합리적이고 가족 같은 문화를 지향하는 것이 직무만족에 긍정적인 영향을 주고 이것이 생활 만족으로 연결된다는 결과를 보며 경영진은 여성근로자가 조직 내에서 훌륭한 인재로서의 역할을 충분히 수행할 수 있도록 과업보다는 사람 중심의 문화형성을 위해 노력할 필요성이 있다.

### 3. 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 이상의 이론적·실무적 시사점을 제공하였음에도 불구하고 다음의 한계점을 가지고 있다.

첫째, 우리나라 전국에서 현재 사무직을 수행하고 있는 여성근로자를 대상으로 하여 직무특성, 근무환경, 조직문화가 직무만족과 생활만족에 미치는 영향을 분석하였는데, 무작위 추출로 인해 서울, 경인지역의 분포가 64%인 것을 고려하면 본 연구의 결과를 일반화하여 적용하는 것에는 한계가 있다. 향후 고른 지역별 분포를 시도하거나 지역별 충분한 표본을 확보한다면 연구결과를 일반화하는데 기여할 수 있을 것으로 생각된다.

둘째, 본 연구는 월 소득에 대해 구분없이 실증 분석하였는데, 자본주의 사회에서 소득수준은 많은 결과에 영향을 줄 수 있다. 특히 같은 금액의 소득일 지라도 지역에 따라 느끼는 편차가 있을 것으로 판단되었으나, 소득 금액별, 지역별로 분류하여 비교 분석하기에는 339명의 표본은 부족하였다. 따라서 향후 충분한 소득별, 지역별 표본을 확보하여 비교하는 연구를 진행한다면 좀 더 활용가치가 높은 기여를 할 수 있을 것으로 기대된다.

셋째, 본 연구는 우리나라 여성근로자 중 33%가 일하고 있는 사무직을 대상으로 하였는데, 향후 전문가 및 관련 종사자(29%), 단순노무종사자(11%), 서비스 종사자(10%) 등 직무 분야를 확대하고, 직무별 비교 분석하는 연구를 지속한다면 정부나 기업에서 필요한 영역의 고용확대 정책이 필요할 때 기여할 수 있는 연구가 될 것으로 기대된다.

마지막으로, 한국사회의 기혼 여성근로자에게 있어 경력단절이라는 특수성은 중요하게 고려해야 하는 영역이다. 향후 기혼 여성근로자의 경력단절 기간에 따른 분석을 통해 고용정책에 좀 더 세밀한 적용이 가능한 연구가 필요하다고 생각된다.

## [참고문헌]

- 강민석 (2016), “서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무환경이 서비스 질에 미치는 영향 : 직무만족의 매개효과를 중심으로,” 박사학위논문, 가천대학교 대학원.
- 강소랑·문상호 (2010), “중, 고령자의 직무 특성이 삶의 질에 미치는 영향 : 고령화연구 패널 (KLoSA)분석을 중심으로,” **사회보장연구**, 26(3) 225-255.
- 강흥구 (2002), “조직문화가 의료사회사업서비스의 질에 미치는 영향에 관한 연구,” **보건행정학회지**, 12(4), 34-55.
- 강흥구 (2006), “사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구,” **한국사회복지학**, 58(2), 355-375.
- 고영준 (2009), “노인 생활체육참여자의 프로그램 참여만족도가 자아존중감 및 생활만족에 미치는 영향,” **한국사회체육학회지**, 38(1), 641-651.
- 국회예산정책처 (2018), “산업동향&이슈 제4호,” <https://www.nabo.go.kr> (검색일 2019.07.02.)
- 권석만 (2009), **긍정심리학-행복의 과학적 탐구**, 서울: 학지사.
- 권용주·신정하 (2005), “호텔 지배인 리더십이 조직문화에 미치는 영향에 관한 연구,” **호텔관광연구**, 19, 1-20.
- 김강희 (2016), “장애인 직업재활시설 종사자의 근무환경과 자아효능감이 직무만족도에 미치는 영향,” 박사학위논문, 서울 기독교대학교 대학원.
- 김경희·정은주 (2006), “사회복지관 일선 사회복지사의 직무만족 결정변인에 관한 연구 -서울지역 사회복지관 중심으로,” **사회연구**, 12(2), 107-131.

- 김도균·유일 (2015), “조경시공분야 신입사원들의 이직의도에 영향을 미치는 요인,” **한국조경학회**, 43(1), 73-86.
- 김명소·성은현·김혜원 (1999), “한국 기혼여성(아줌마)들의 성격 특성과 주관적 삶의 질,” **한국심리학회지**, 4(1), 41-55.
- 김명숙·박영배 (1999), “간호조직에서 직무특성이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 : 성격특성의 조절효과를 중심으로,” **Journal of Korean Academy of Nursing**, 29(6), 1434-1444.
- 김문규 (2015), “사회적 자본이 직무만족, 여가만족 및 생활만족에 미치는 영향,” 박사학위논문, 우송대학교 일반대학원.
- 김문준 (2016), “조직구성원이 인식하는 조직문화가 조직성과에 미치는 영향 : 서울·경기지역기업을 중심으로,” **경영건설경영연구**, 16(1), 17-34.
- 김미라 (2007), “노인의 생활만족도에 영향을 미치는 요인 탐색,” **경기대학교 대학원논문집**, 37, 317-349.
- 김미령 (2012), “연령과 성별에 따른 노인의 삶의 질 영향요인 차이분석,” **한국노년학**, 32(1), 145-161.
- 김미혜·권용희 (2013), “일자리 특성이 고령근로자의 삶의 만족에 미치는 영향,” **한국노년학**, 33, 67-84.
- 김상욱·유홍준 (2002), “직무만족과 이직의사의 행태학적 결정요인,” **한국사회학**, 36(1), 51-81.
- 김순희 (2011), “항공사 승무원의 서번트 리더쉽과 팀응집력, 팀몰입, 그리고 팀효과 간의 구조적관계,” **관광학연구**, 35(2), 355-381.
- 김승수 (2013), “대학생의 여가활동 동기가 생활만족에 미치는 영향 연구 : 여가몰입의 조절효과를 중심으로,” **관광경영연구**, 54, 53-74.
- 김시영·도운섭 (2001), “지방정부 조직문화와 직무만족도간의 상관관계 고찰,” **새마을지역개발연구**, 25, 1-20.

- 김영길 (2010), “학교 조직의 조직문화와 리더십 유형이 조직효과성에 미치는 영향,” 박사학위논문, 조선대학교 대학원.
- 김영돈·이길홍·민병근 (1988), “정신장애자의 생활만족지수에 관한 예비조사,” **신경정신의학**, 27(5), 842-852.
- 김영락·임영규 (2010), “임금근로자의 직무환경이 직무만족도, 불평행동 및 충성도에 미치는 영향,” **세무회계연구**, 27, 51-73.
- 김용석·이영면(1999), “파견근로자와 정규직 근로자의 직무만족 결정요인에 관한 연구,” **산업관계연구**, 9, 31-53.
- 김우영·김응규 (2001), “자영업주와 임금근로자의 직업만족도 비교분석,” **중소기업연구**, 23(3), 29-54.
- 김윤태 (2003), “대학생들의 레저스포츠 활동 유무가 생활만족도와 정신건강에 미치는 영향,” **한국사회체육학회지**, 19(2), 905-915.
- 김의영·김영숙·윤대중·이병기 (2002), “생활체육참여자의 여가활동 유형이 생활만족에 미치는 영향,” **체육과학연구논총**, 12(1), 27-43.
- 김재현·김경배·강신영 (2017), “호텔종사원의 경제적 직무만족이 이직의도에 미치는 영향,” **관광학연구**, 41(4), 45-62.
- 김정원 (2007), “비정규직의 조직몰입에 대한 직무특성과 고용관계특성의 영향 : 직무만족의 효과 검증,” **인적자원관리연구**, 14(1), 23-35.
- 김종일 (2013), “장애인근로자의 장애수용, 차별경험, 사회경제적 지위가 직무만족과 생활만족에 미치는 영향,” **장애와 고용**, 23(4), 59-84.
- 김종찬 (2012), “관중별 도서관 사서의 직무환경요인과 직무만족도의 상관성 연구,” **한국도서관정보학회지**, 43(2), 137-155.
- 김준곤 (1991), “직무만족과 노사관계태도와의 관계,” **새마을연구논문집**, 11, 1-22.
- 김찬중 (2007), “고용형태별 직무만족과 조직몰입의 관계 : 고용형태의 조

- 절효과를 중심으로,” **한국콘텐츠학회논문지**, 7(6), 206-216.
- 김춘지·이수영 (2017), “일자리참여 노인의 직무만족이 삶의 질에 미치는 영향에 대한 교육여부의 조절효과,” **한국복지경영연구**, 4(1), 101-124.
- 김태형·권중생·김정원 (2006), “고용형태에 따른 고용특성과 조직몰입 및 직무만족간 관계,” **인사관리연구**, 30(4), 209-232.
- 김학기 (2009), “직무특성과 공정성의 인식이 조직시민행동에 미치는 영향 : 강원도 공무원을 중심으로,” 박사학위논문, 강원대학교 대학원.
- 김현중 (2018), “예술인파견지원 사업 참여 예술인의 직무만족감, 자아존중감이 삶의 만족도에 미치는 영향 연구,” 박사학위논문, 상명대학교 대학원.
- 김호정 (1989), “한국관료의 직무특성과 직무만족의 관계 및 그 조절변수로서 행정문화에 관한 연구,” **한국행정학보**, 23(2), 653-679.
- 김호정 (2002), “행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향,” **한국행정학보**, 36(4), 87-105.
- 김호정 (2004), “행정조직과 기업조직의 조직문화 비교,” **한국행정학보**, 38(3), 49-67.
- 목영길 (2016), “사회복지사의 윤리적 민감성이 직무만족에 미치는 영향 : 직무환경과 직무열정의 매개효과를 중심으로,” 박사학위논문, 한영신학대학교 대학원.
- 문대성·천길영 (2001), “상업 스포츠 조직의 조직사회화 및 조직문화와 조직유효성 관계,” **체육학회지**, 40(3), 451-463.
- 박노운·설현도 (2011), “직무환경의 호의성이 정서적 몰입에 미치는 영향 : 종업원조직 간 사회적 교환관계의 매개효과를 중심으로,” **기업경영연구**, 38, 191-185.

- 박미현·허영란 (2012), “광주·전남지역 영양교사의 직무만족도에 관한 연구,” **생활과학연구**, 22, 99-110.
- 박병주·주동욱 (2010), “농구동호인들의 생활체육 참여실태 및 생활 만족도에 관한 연구,” **한국체육교육학회지**, 15(1), 249-262.
- 박상언·김영조 (1995), “조직문화 프로필과 조직효과성간의 관계에 관한 연구 : 한국기업에 대한 경쟁가치모형의 경험적 검증,” **경영학연구**, 24(3), 213-237.
- 박석돈·정운 (2006), “직업재활기금사업 전문인력의 직무만족에 관한 연구,” **직업재활연구**, 16(1), 167-191.
- 박선미·이철영 (2015), “광고회사 종사자의 조직문화 인식과 팀 창의성 및 팀 직무성과의 관계에 대한 연구,” **광고PR실학연구**, 8(4), 15-38.
- 박순우·박연실·백옥현 (2018), “Wee프로젝트 종사자의 직무특성과 직무만족에 관한 연구,” **비판사회정책**, 58, 95-121.
- 박영주 (2008), “수사경찰의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구,” **한국경호경비학회지**, 15, 147-171.
- 박영희·나중덕 (2011), “노인의료복지시설종사자의 근무환경이 자기효능감과 직무만족에 미치는 영향,” **노인의료복지연구**, 3(2), 13-22.
- 박우성·노용진 (2002), “비정규직 근로자의 직무만족 결정요인,” **인사관리연구**, 26(1), 151-173.
- 박은선 (2016), “중고령 근로자의 직무만족과 생활만족에 관한 연구,” 박사학위 논문, 성균관대학교 대학원.
- 박자경·김종진·강용주 (2010), “장애인근로자 직무만족도 분석,” **장애와 고용**, 20(1), 5-32.
- 박재규 (2001), “노동자의 직무만족과 삶의 질 변화에 관한 경험적 연구,” **제3회 한국 노동패널 학술대회 발표집**, 1-22.

- 박재산 (2005), “조직문화 유형이 직무만족과 이직의사에 미치는 영향 : 국립병원 조직구성원을 대상으로,” **한국병원경영학회지**, 10(1), 1-24.
- 박정운·정영배·유우식 (2012), “연구개발 인력의 근무환경이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구,” **산업경영시스템학회지**, 35(1), 107-114.
- 방하남 (2000), “직무만족도와 생활만족도의 결정요인과 상호작용효과에 관한 연구,” **노동경제논집**, 23, 133-154.
- 배기준 (2008), “패널연구 : 직무만족도의 변화 분석,” **노동리뷰**, 40, 84-95.
- 배성현 (2001), “직무특성요인과 직무몰입 및 조직몰입과의 관계,” **영남대학교 산업연구소 산업연구**, 9, 101-127.
- 백경숙·윤지영 (2006), “교사가 지각하는 유아교육기관의 서번트 리더십과 직무만족도와의 관계,” **아동학회지**, 27(1), 67-79.
- 백승규·이영면 (2010), “직무만족과 조직몰입의 관계에서 생활만족이 미치는 조절효과,” **인적자원관리연구**, 17, 349-371.
- 신유근 (2005), **인간존중경영**, 서울: 다산출판사.
- 신은경·이연경 (2003), “대구·경북지역 단체급식소 유형별 영양사의 개인특성과 직무특성이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향,” **한국식생활문화학회지**, 18(2), 75-88.
- 심재명·최정자 (2007), “Herzberg의 Two-Factor이론의 관광지 적용사례 연구 : 경주 방문객을 중심으로,” **관광연구**, 22(1), 155-175.
- 안정기 (2011), “공공행정서비스의 고객지향성 제고를 위한 근무환경 개선에 관한 연구,” 박사학위논문, 건국대학교 대학원.
- 앤서니 웨스톤 (2010), **논증의 기술**, 역자 이보경, 필맥.
- 우종필 (2016), **우종필교수의 구조방정식 모델개념과 이해**, 한나래 아카데미.
- 유미애·손연정 (2009), “기혼 간호사의 직장-가정 갈등, 사회적 지지, 직무

- 만족도 및 조직몰입간의 관계,” **기본간호학회지**, 16(4), 515-523.
- 윤재풍 (2014), **조직론**, 서울 대영문화사.
- 이동수 (2007), “경쟁가치모형을 이용한 한국 행정조직문화의 진단,” **한국행정논집**, 19(2), 215-244.
- 이상진 (2009), “조직구성원의 직무특성과 고용관계특성이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구,” 박사학위논문, 숭실대학교 대학원.
- 이석인·이수화 (2008), “종업원의 이직의도 영향요인에 관한 실증연구” **한국콘텐츠학회논문지**, 8(2), 213-221.
- 이성규 (2014), “장애인 근로자의 차별경험, 직무만족도, 생활만족도 간의 관계분석,” **여성연구**, 87(2), 349-81.
- 이세한 (2013), “직무환경요인이 사회복지전담 공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 영향 : 조직지원 인식의 매개 및 조절효과를 중심으로,” 박사학위논문, 청주대학교 대학원.
- 이영면 (2004), “국내실증연구문헌에서 나타난 측정도구 사용방법 및 절차적 문제에 대한 분석 : 직무만족도를 중심으로,” **인사·조직연구**, 12(3), 35-59.
- 이영면 (2005), “비정규직의 이직의사와 이직행위에 대한 연구 : 정규직과의 비교를 중심으로,” **인사조직연구**, 13(1), 35-63.
- 이윤현 (2007), “병원직원의 직무만족요인분석,” **보건과 사회과학**, 22, 127-151.
- 이인숙·배화숙 (2008), “고용형태가 삶의 질에 미치는 영향 분석,” **사회보장연구**, 24(2), 53-80.
- 이재관 (2019), “근무환경 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 효과 : 세종시로 이전한 중앙부처 공무원을 대상으로,” 박사학위 논문, 가천대학교 대학원.

- 이지수 (2007), “장애인의 주관적 삶의 질 : 삶의 만족도 구조모형의 성별 비교,” **한국사회복지학**, 59(2), 89-114.
- 이지우 (1997), “직무특성과 종업원의 태도 사이의 관계에 대한 직무몰입의 매개 역할,” **인사·조직연구**, 5(1), 87-122.
- 이학식·임지훈 (2017), **구조방정식 모형분석과 AMOS 24**, 집현재.
- 이훈영 (2012), **연구조사방법론**, 청람.
- 인재만 (2017), “전력공기업의 조직문화와 조직공정성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구 : 리더신뢰의 매개효과를 중심으로,” 박사 학위 논문, 호서대학교 대학원.
- 임정연·윤지영 (2018), “네트워크 분석을 통한 국내 직장여성 관련 연구동향 분석,” **아시아여성연구**, 57(1), 201-236.
- 임지혜·주재현 (2017), “사회복지전담공무원의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : ‘삶의 양식’의 통제 효과를 중심으로,” **행정논총**, 55(1), 139-173.
- 임희정·이지은 (2017), “여성관리자의 경력성공에 관한 연구,” **한국정책과학학회**, 21(4), 23-42.
- 장은미 (1995), “정규직과 임시직의 조직몰입에 관한 비교연구,” **인사관리연구**, 19, 301-321.
- 전미애·조미경 (2011), “노인요양인력의 직무애착과 이직의도에 영향을 미치는 직무환경 요인들의 한·일 비교,” **노인복지연구**, 52, 155-183.
- 전상길·김인수 (1997), “리더십과 조직문화의 관련성에 관한 연구,” **인사·조직연구**, 5(1), 1-49.
- 전윤정 (2019), “경력단절여성 현황 및 시사점,” **NARS현안분석**, 69, 1-15.
- 정순돌·이선희 (2011), “노인 삶의 만족도 변화, 전국 노인생활실태 및 복지 욕구 조사 3개년도(1994, 2004, 2008년) 결과 비교,” **한국노년학**, 31(4), 1229-1249.

- 정용영 (2019), “중고령 재취업자의 직무, 고용특성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향,” 박사학위논문, 한국기술교육대학교 테크노인력개발전문대학원.
- 정재규·이다정·김두열·남유지·이선규 (2010), “고용형태에 따라 직무특성요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구,” **디지털융복합연구**, 8(4), 83-95.
- 제갈돈·김태형 (2007), “지방공무원의 직무만족과 삶의 만족간의 인과관계에 관한 연구,” **지방정부연구**, 11(3), 7-34.
- 주현식·임근욱 (2007), “컨벤션센터 종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무만족에 대한 차이분석에 관한 연구 - 조직시민행동 관점에서,” **MICE 관광연구**, 15, 69-87.
- 채희옥 (2014), “미용실 종사자의 내부마케팅과 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향,” **한국인체미용예술학회지**, 15(4), 243-265.
- 최만기 (1994), “조직의 문화유형, 전략유형 및 행동성과,” **인사관리연구**, 18, 283-328.
- 최석봉·김규덕 (2012), “조직문화 유형, 협력적 노사관계, 조직성과간의 관계에 대한 연구,” **대한경영학회지**, 25(3), 1675-1701.
- 최성희 (2009), “지역아동센터 종사자의 직무특성요인 및 직무만족도를 통한 조직몰입의 관계,” 박사학위논문, 한영신학대학교 대학원.
- 최성재 (1986), “노인의 생활만족유형별 개발에 관한 연구,” **한국문화연구원논집**, 49, 233-258.
- 최소연 (2015), “조직문화가 조직성과에 미치는 영향력 연구 : 공공복지조직과 민간지역사회 복지관 비교를 중심으로,” 박사학위논문, 건국대학교 대학원.
- 최재열 (1991), “직무만족수준의 결정요인에 관한 실증적 연구,” 박사학위

- 논문, 조선대학교 대학원.
- 최희철 (2011), “정신장애인 근로자의 직무만족에 영향을 미치는 변인간의 인과관계 모형연구,” **재활복지**, 15(4), 49-78.
- 추재엽·배정환 (2016), “구조방정식을 이용한 조직문화, 조직공정성, 임파워먼트, 조직효과성 간의 구조관계 분석,” **Crisisonomy**, 12(9), 39-55.
- 통계청 (2017), “2017년 사회조사 결과,” <http://kostat.go.kr/portal/korea/kor> (검색일 2019.07.18.)
- 통계청 (2019), “2019 통계로 보는 여성의 삶,” <https://www.kostat.go.kr/portal/korea/kor> (검색일 2019.07.17.)
- 태정애 (1991), “우리나라 기업의 조직문화 유형과 조직유효성과의 관련성 연구 : 조직구성원의 지각반응을 중심으로,” **한국인사관리학회**, 15, 227-254.
- 한봉주 (2012), “위계적 선형모형(HLM)을 이용한 조직의 조직문화가 구성원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 분석 : 분석수준별 접근방법의 비교를 중심으로,” **조직과 인사관리 연구**, 36(3), 169-199.
- 한유진 (2014), “의료관광 담당자들의 근무환경이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향,” 박사학위 논문, 고신대학교 대학원.
- 한형수 (2008), “노인의 삶의 질의 객관적 지표와 주관적 만족도에 관한 연구,” **노인복지연구**, 39, 347-372.
- 허갑수 (2005), “병원조직의 직무특성과 조직몰입에 관한 실증적 연구,” **인적자원관리연구**, 12(1), 21-46.
- 홍윤기 (2014), “중년층 사무직의 직무만족과 삶의 질이 은퇴준비에 미치는 영향,” 박사학위논문, 호서대학교 대학원.
- 홍인기 (2014), “고용관계특성과 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향,” 박사학위논문, 안양대학교 대학원.

- 황창연 (2003), “행정조직문화와 성과관리의 관계,” *한국정책학회보*, 12(2), 283-320.
- Alderfer, C. (1972), *Existence, Relatedness and Growth: Human Needs in Organizational Settings*, New York: Free Press.
- Andrisansi, P. J. and M. B. Shapiro (1978), “Women’s Attitudes toward Their Jobs : Some Longitudinal Data on an National Sample,” *Personnel Psychology*, 31(1), 15-34.
- Ashkanasy, N. M., C. E. J. Hartel, & C. S. Daus (2002), “Diversity and Emotion : The New Frontiers in Organizational Behavior Research,” *Journal of Management*, 28(3), 307-338.
- Barber, A., R. Dunham, and R. Formisano (1992), “The Impact of Flexible Benefits on Employee Satisfaction : A Field Study,” *Personnel Psychology*, 45(1), 55-75.
- Bigot, A. (1974), “The Relevance of American Life Satisfaction Indices for Research on British Subjects Before After Retirement,” *Age and Aging*, 3(2), 113-121.
- Brief, A. P., A. H. Butcher, J. M. George, and K. E. Link (1993), “Integrating Bottom-Up and Top-Down Theories of Subjective Well-Being : The Case of Health,” *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(4), 646-653.
- Brown, D. and S. McIntosh (2003), “Job Satisfaction in the Low Wage Service Sector,” *Applied Economics*, 35(10), 1241-1254.
- Cameron, Kim S. & Sarah J. Freeman (1991), “Cultural Congruence, Strength, and Type: Relationships to Effectiveness,” *Research in Organizational Change and Development*, 5, 23-58.

- Conway, N. and R. B. Briner (2002), "A Daily Diary Study of Affective Responses to Psychological Contract Breach and Exceeded Promises," *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 287–302.
- D'Arcy, C., J. Syrotuik, and C. M. Siddique (1984), "Perceived Job Attributes, Job Satisfaction, and Psychological Distress : A Comparison of Working Men and Women," *Human Relations*, 37(8), 603–611.
- Deal, T. E. and A. A. Kennedy (1982), *Corporate Culture: The Rite and Rituals of Corporate Life*, Addison-Wesley Publishing Co.
- Denison, D. R. (1990), *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*, Oxford, England: John Wiley & Sons.
- DeStefano, T. J., C. Henry, G. Megan, & P. Thomas (2005), "The Relationship between Work Environment Factors and Job Satisfaction among Rural Behavioral Health Professionals," *Journal of Rural Mental Health*, 30, 18–24.
- Deutschman, M. T. (2005), "An Ethnographic Study of Nursing Home Culture to Define Organizational Realities of Culture Change," *Journal of Health and Human Services Administration*, 28(1), 246–281.
- Diener, E. (1984), "Subjective Well-Being," *Psychological Bulletin*, 95(3), 542–575.
- Diener, E., R. A. Emmons, R. J. Larson, & S. Griffin (1985), "The Satisfaction with Life Scale: A Measure of Global Life Satisfaction," *Journal of Personality Assessment*, 49, 71–75.
- Diener, E. (2000), "Subjective Well-Being: The Science of Happiness

- and Proposal for a National Index,” *American psychologist*, 55, 34-43.
- Diener, E., E. M. Suh, R. E. Lucas, & H. L. Smith (1999), “Subjective Well-Being: Three Decades Progress,” *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Doering, M., S. R. Rhodes, and M. R. Schuster (1983), *The Aging Worker : Research and Recommendations*, Sage Publications, Inc.
- Dyer, L. and R. Theriault (1976), “The Determinants of Pay Satisfaction,” *Journal of Applied Psychology*, 61(5), 596-604.
- Dygert, C. B. and R. A. Jacobs (2004), *Creating a Culture of Success: Fine Tuning the Heart and Soul of Your Organizational*, Warwich, New York, Moo Press.
- Eberhardt, B. J. and A. B. Shani (1984), “The Effects of Full-Time versus Part-Time Employment Status on Attitudes toward Specific Organizational Characteristics and Overall Job Satisfaction,” *The Academy of Management Journal*, 27(4), 893-900.
- Goffee, R. and G. Jones (2000), *Managing People*, Harvard Business Review Paperback.
- Graney, M. J. (1975), “Communication Uses and the Social Activity Constant,” *Communication Research*, 2(4), 347-366.
- Greenwald, A. G. and B. A. Nosek (2009), “Attitudinal Dissociation: What Does It Mean?, in R. E. Petty, R. Fazio, & P. Brinol(Eds.), *Attitudes: Insights From the New Implicit Measures*,” Hillsdale, NJ: Erlbaum, 65-82.

- Hackman, J. R. & E. E. Lawler (1971), "Employee Reactions to the Job Characteristics," *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 259-286.
- Hackman, J. R. & G. R. Oldham (1975), "Development of the Job Diagnostic Survey," *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Hackman, J. R. & G. R. Oldham (1976), "Motivation through the Design of Work : Test of a Theory," *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Hackman, J. R. & G. R. Oldham (1980), "Work Redesign and Motivation," *Professional Psychology*, 11(3), 445-455.
- Hall, D. and F. Gordon (1973), "Career Choices of Married Women: Effects on Conflict, Role Behavior and Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, 58(1), 42-48.
- Harel, G., S. Tzafrir, and Y. Baruch (2003), "Achieving Organizational Effectiveness Through Promotion of Women into Managerial Positions: HRM Practice Focus", *The International Journal of Human Resource Management*, 14(2), 247-263.
- Harrison, R. (1972), "Understanding your organization's character," *Harvard Business Review*, 50(3), 119-128.
- Harvey, R. J., R. S. Billings, and K. J. Nilan (1985), "Confirmatory Factor Analysis of the Job Diagnostic Survey: Good News and Bad News," *Journal of Applied Psychology*, 70(3), 461-468.
- Herzberg, F., B. Mausner, & B. B. Synderman (1959), *The Motivation to Work*, New York, John Wiley and Sons.
- Herzberg, F. (1966), *Work and the Nature of Man*, Cleveland: World Pub. Co.

- Herzberg, F. (1976), *The Managerial Choice*, Homewood, IL: Dow Jones-Irwin.
- Herzberg, F. (2003), "One More Time: How Do You Motivate Employees?," *Harvard Business Review*, 81(1), 87-96.
- Hillier, Susan M. and Georgia M. Barrow (2011), *Aging, the Individual, and Society*, Belmont : Wadsworth.
- Hoppock, R. (1935), *Job Satisfaction*, New York: Harper and Brothers, p. 47.
- Idaszak, J. R. & F. Drasgow (1987), "A Revision of the Job Diagnostic Survey: Elimination of a Measurement Artifact," *Journal of Applied Psychology*, 72(1), 69-74.
- Jang, S. H. (1983), "Life Satisfaction of Old People in a Big City-Residents in Pusan," *Social Survey Study*, 2(1), 49-64.
- James, L. A. & L. R. James (1989), "Integrating Work Environment Perceptions Explorations into the Measurement of Meaning," *Journal of Applied Psychology*, 74(5), 739-751.
- Jaskyte, K. and W. W. Dressler (2004), "Studying Culture as an Integral Aggregate Variable: Organizational Culture and Innovation in a Group of Nonprofit Organizations," *Field Methods*, 16(3), 265-284.
- Jayaratne, S. & W. A. Chess (1983), "Job Satisfaction and Turnover Among Social Work Administrators : A National Survey," *Administration in Social Work*, 7(2), 11-22.
- Judge, T. A. and S. Watanabe (1993), "Another Look at the Job Satisfaction-Life Satisfaction Relationship," *Journal of Applied*

- Psychology*, 78(6), 939-948.
- Jurgenson, C. E. (1978), "Job Preferences: What Make a Job Good or Bad," *Journal of Applied Psychology*, 63(3), 267-276.
- Kalleberg, A. L. and K. A. Loscocco (1983), "Aging, Values, and Rewards: Explaining Age Differences in Job Satisfaction," *American Sociological Review*, 48(1), 78-90.
- Kiggundu, M. N. (1983), "Task Interdependence and Job Design: Test of A Theory," *Organizational Behavior and Human Performance*, 31(2), 145-172.
- Kulik, C. T., G. R. Oldham, & P. H. Langner (1988), "The Measurement of Job Characteristics: A Comparison of the Original and the Revised Job Diagnostic Survey," *Journal of Applied Psychology*, 73(3), 462-466.
- Lee, R. & Klein, A. R. (1982), "Structure of the Job Diagnostic Survey for Public-Sector Occupations," *Journal of Applied Psychology*, 67(4), 515-519.
- Luthans, F. (1998), *Organizational Behavior*, 8th Edition, McGraw-Hill/Irwin, Boston, p.147.
- Martin, J. (2002), *Organizational Culture: Mapping the Terrain*, Thousand Oaks, Sage Publications.
- McCormick, E. J & J. Tiffin (1974), *Industrial Psychology*, 6th ed., Englewood Cliffs: New Jersey: Prentice Hall Inc, 298-299.
- McCormick, E. J. and D. Ilgen (1985), *Industrial and Organizational Psychology*, 8th edition, Prentice-Hall Englewood Cliffs, NJ.
- McGinnis, S. K. and P. C. Morrow (1990), "Job Attitudes among Full-

- and Part-Time Employees,” *Journal of Vocational Behavior*, 36, 82–96.
- Meadow, H. L., J. T. Mentzer, D. R. Rahtz, & M. J. Sirgy (1992), “A Life Satisfaction Measure Based on Judgment Theory,” *Social Indicators Research*, 26, 23–59.
- Medley, M. L. (1976), “Satisfaction with Life among Persons, 65 and Older: A Cause Model,” *Journal of Gerontology*, 31, 448–455.
- Miller, H. E. and J. R. Terborg (1979), “Job Attitudes of Full- and Part-Time Employees,” *Journal of Applied Psychology*, 64, 380–386.
- Muchinsky, P. M. (1977), “Employee Absenteeism: A Review of the Literature,” *Journal of Vocational Behavior*, 10(3), 316–340.
- Murray, M. A. and T. Atkinson (1981), “Gender Differences in Correlates of Job Satisfaction,” *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue Canadienne des Sciences du Comportement*, 13(1), 44–52.
- Myers, I. B. and M. H. McCaulley (1985), *Manual: A Guide to the Development and Use of MBTI*, Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Netermeyer, R. G. & J. G. Maxham III (2007), “Employee Versus Supervisor Ratings of Performance in the Retail Customer Service Sector: Differences in Predictive Validity for Customer Outcomes,” *Journal of Retailing*, 83(1), 131–145.
- Neugarten, B., R. Havighurst, & S. Tobin (1961), “The Measurement of Life Satisfaction,” *Journal of Gerontology*, 16, 143.

- Okun, M. A. and W. A. Stock (1987), "The Construct Validity of Subjective Wellbeing Measures: An Assessment via Quantitative Research Syntheses," *Journal of Community Psychology*, 15(4), 481-492.
- Parasuraman, S., J. H. Greenhaus, and C. S. Granroose (1992), "Role Stressors, Social Support, and Well Being among Two Career Couples," *Journal of Organizational Behavior*, 13(4), 339-356.
- Parker, D. F. and T. A. DeCotiis (1983), "Organizational Determinants of Job Stress," *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177.
- Pascale, R. T. and A. G. Athos (1981), "The Art of Japanese Management," *Horizons*, 24(6), 83-85.
- Pavot, W., E. D. Diener, C. R. Colvin, and E. Sandvik (1991), "Further Validation of the Satisfaction with Life Scale: Evidence for the Cross-Method Convergence of Well-Being Measures," *Journal of Personality Assessment*, 57(1), 149-161.
- Peters, Thomas J. and Robert H. Waterman (1982), *In Search of Excellence : Lessons from America's Best-Run Companies*, New York : Harper & Row.
- Pettigrew, A. M. (1979), "On Studying Organizational Cultures," *Administrative Quarterly*, 24(4), 570-581.
- Porter, L. W., M. Richard, R. T. Steers, R. Mowday, & V. B. Paul (1974), "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians," *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.

- Price, J. L. (1972), *Handbook of Organizational Measurement*, Lexington, Mass. : Heath.
- Quinn, Robert E. and John R. Kimberly (1984), *Managing Organizational Transitions*, Homewood, Ill. : R. D. Irwin.
- Quinn, R. E. and M. R. McGrath (1985), *The Transformation of Organizational Cultures: A Competing Values Perspective*, Beverly Hills, CA: Sage, 315-334.
- Rasha, A. S., A. R. Wafa, and T. K. Rawan (2015), "The Effect of Job Satisfaction and Work Engagement on Organizational Commitment," *The IUP Journal of Organizational Behavior*, 14(4), 7-27.
- Rice, R. W., D. B. McFarlin, R. G. Hunt, and J. P. Near (1985), "Organizational Work and the Perceived Quality of Life: Toward a Conceptual Model," *Academy of Management Review*, 10(2), 296-310.
- Rode, J. C. (2004), "Job Satisfaction and Life Satisfaction Revisited: A Longitudinal Test of an Integrated Model," *Human Relations*, 57(9), 1205-1230.
- Ryff, C. D. (1982), "Successful Aging: A Developmental Approach," *The Gerontologist*, 22(2), 209-214.
- Sarata, B. P. V. and J. C. Jeppesen (1977), "Job Design and Staff Satisfaction in Human Service Settings," *American Journal of Community Psychology*, 5(2), 229-236.
- Schein, E. H. (1985), *Corporate Culture and Leadership*, SF: Jossey Bass.

- Schmitt, N. and A. G. Bedeian (1982), "A Comparison of LISREL and Two-Stage Least Squares Analysis of a Hypothesized Life - Job Satisfaction Reciprocal Relationship," *Journal of Applied Psychology*, 67(6), 806-817.
- Schneider, B. & A. E. Reichers (1990), "Climate and Culture: An Evolution of Constructs," in B. Schneider (Ed.), *Organizational Climate and Culture* (pp. 5-39), San Francisco: Jossey-Bass.
- Shalley, C. E., L. G. Lucy, & C. B. Terry (2000), "Matching Creativity Requirements and the Work Environment: Effects on Satisfaction and Intentions to Leave," *The Academy of Management Journal*, 43(2), 215-223.
- Sinclair, R. R., J. E. Martin, and R. P. Michel (1999), "Full-Time and Part-Time Subgroup Differences in Job Attitudes and Demographic Characteristics," *Journal of Organizational Behavior*, 55, 337-357.
- Smith, L. and P. Norman (1995), "The Theory of Planned Behaviour and Exercise: An Investigation into the Role of Prior Behaviour, Behavioural Intentions and Attitude Variability," *European Journal of Social Psychology*, 25(4), 403-415.
- Smith, Patricia Cain, Lorne M. Kendall, & Charles L. Hulin (1969), *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*, Chicago, Ill. : Rand McNally, 169-176.
- Spector, P. E. (1997), *Job Satisfaction : Application, Assessment, Cause, and Consequences*, Thousand Oaks, Calif. : Sage Publications, 77-87.

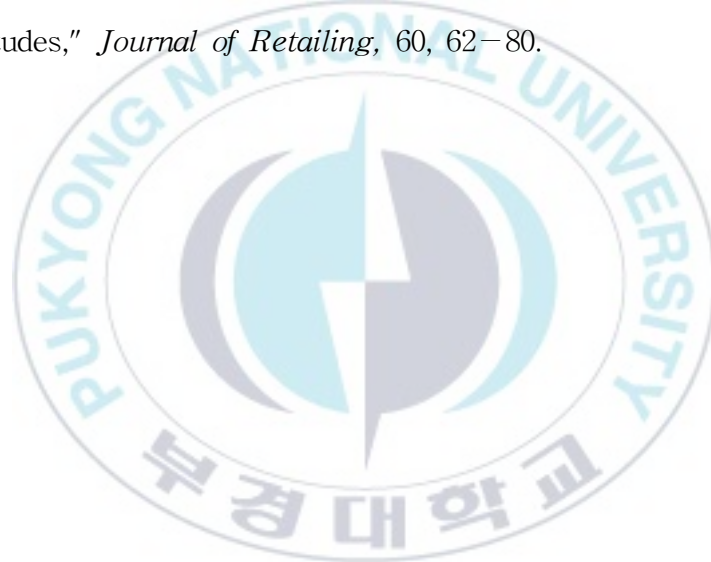
- Stinglhamber, F. & C. Vandenberghe (2004), "Favorable Job Conditions and Perceived Support: The Role of Organizations and Supervisors," *Journal of Applied Social Psychology*, 37(7), 1470-1493.
- Tait, M., M. Y. Padgett, and T. T. Baldwin (1989), "Job and Life Satisfaction: A Reevaluation of the Strength of the Relationship and Gender Effects as a Function of the Date of the Study," *Journal of Applied Psychology*, 74(3), 502-507.
- Thompson, C. A. and G. Blau (1993), "Moving beyond Traditional Predictors of Job Involvement: Exploring the Impact of Work-Family Conflict and Overload," *Journal of Social Behavior and Personality*, 8(4), 635-646.
- Thorsteinson, T. J. (2003), "Job Attitudes of Part-Time versus Full-Time Workers: A Meta-Analytic Review," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(2), 151-177.
- Turner, Arthur N. and Paul R. Lawrence (1965), *Industrial Jobs and the Worker; : An Investigation of Response to Task Attributes*, Boston: Harvard University, Division of Research, Graduate School of Business Administration, 169-177.
- Vroom, V. H. (1964), *Work and Motivation*, New York: John Wiley & Son, 99-187.
- Warr, P., V. Butcher, I. Robertson, and M. Callinan (2004), "Older People's Wellbeing as a Function of Employment, Retirement, Environmental Characteristics and Role Preference," *British Journal of Psychology*, 95(3), 297-324.

- Weiner, N. (1980), "Determinants and Behavioral Consequences of Pay Satisfaction: A Comparison of Two Models," *Personnel Psychology*, 33(4), 741-757.
- Weiss, David J. (1967), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis : Work Adjustment Project, Industrial Relations Center, University of Minnesota, p.22.
- Weiss, H. M. and J. B. Shaw (1979), "Social Influences on Judgments about Tasks," *Organizational Behavior and Human Performance*, 24(1), 126-140.
- Weiss, H. M. & R. Cropanzano (1996), "Affective Events Theory : A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work," *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- West, S. G., Finch, J. F., & Curran, P. J. (1995). *Structural equation models with nonnormal variables: Problems and remedies*, In R. Hoyle (Ed.), *Structural equation modeling: Concepts, issues and applications*, Newbury Park, CA: Sage, 56-75.
- Wexley, K. N. and G. A. Yuki (1984), *Organizational Behavior and Personal Psychology*, Irwin, Homewood, Illinois.
- Wilkins, A. L. and W. G. Ouchi (1983), "Efficient Cultures: Exploring the Relationship between Culture and Organizational Performance," *Administrative Science Quarterly*, 28(3), 468-481.
- World Economic Forum (2016), *The Global Gender Gap Report*, Insight Report.
- Wright, P. M. & J. J. Haggerty (2005), *Missing Variables in Theories*

*of Strategic Human Resource Management: Time, Cause, and Individuals*, NY: Cornell University, School of Industrial and Labor Relations, Center for Advanced Human Resource Studies.

Wright, R., S. W. King, W. E. Berg, & R. F. Creecy (1987), "Job Satisfaction among Black Female Managers: A Causal Approach," *Human Relations*, 40(8), 489-506.

Wotruba, T. R. (1990), "Full-Time versus Part-Time Salespeople: Individual Attitudes, Organizational Commitment, and Work Attitudes," *Journal of Retailing*, 60, 62-80.



[ 부 록 ]

설 문 지

안녕하십니까?

귀하의 무궁한 발전을 기원합니다.

저는 부경대학교 대학원 경영컨설팅 박사과정에서 “직무특성과 근무환경 및 조직문화가 직무만족을 매개로 생활만족에 미치는 영향”에 관해 박사학위 논문을 준비하고 있습니다.

본 설문지의 답변에 대해서는 맞고 틀림이 없을 뿐만 아니라 무기명으로 통계 처리되어 개인적인 내용이 별도로 평가되지 않습니다. 귀하께서 생각하시는 내용을 그대로 응답해 주시면 소중한 자료로 활용될 것입니다.

수집된 자료는 순수 연구목적으로만 사용되며, 조사에 답변하신 내용은 연구목적 이외의 어떠한 목적으로도 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

바쁘시더라도 설문에 빠짐없이 솔직하고 성의있게 응답해 주시기 바랍니다.

본 설문조사에 협조해 주신데 대해 깊이 감사드립니다.

■ 지도교수 : 김 완 민 (부경대학교 경영대학 경영학부 교수)

■ 연구자 : 배 은 진

■ 전화번호 : 010-9727-1236, 051-803 - 8388

■ 이 메 일 : ejei99@naver.com

## 응답자 선정 문항

1. 현재 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성            ② 여성

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?    만 (            )세

3. 현재 귀하의 직업은 다음 중 무엇입니까?

- ① 사무 관리직   ② 서비스/판매직   ③ 마케팅/영업직   ④ 기술직   ⑤ 생산/현장직  
⑥ 자영업   ⑦ 기타   ⑧ 전업주부   ⑨ 무직(직업 없음)

4. 현재 직장에서의 고용형태는 무엇입니까?

- ① 정규직   ② 비정규직

5. 현재 직장의 종업원 규모는 어떻게 되십니까?

- ① 1~4명   ② 5~49명   ③ 50~299명   ④ 300~499명   ⑤ 500~999명   ⑥ 1000명 이상

6. 귀하의 거주지는 어디입니까?

- ① 서울   ② 부산   ③ 대구   ④ 인천   ⑤ 광주   ⑥ 대전   ⑦ 울산   ⑧ 강원  
⑨ 경기   ⑩ 경남   ⑪ 경북   ⑫ 전남   ⑬ 전북   ⑭ 충남   ⑮ 충북   ⑯ 제주

7. 현재 직장을 다니기 전 경력단절 기간은 얼마나 됩니까?

- ① 없다   ② 1년 미만   ③ 1년이상~3년 미만   ④ 3년 이상~5년 미만  
⑤ 5년 이상~10년 미만   ⑥ 10년 이상~20년 미만   ⑦ 20년 이상

※ 근무중인 직장을 생각하시면서 다음에 나오는 귀하와 귀하직장에 대한 질문에 적절한 √표 답변 부탁드립니다.

## II. 직무특성

1. 귀하의 **기능다양성**에 대한 질문입니다.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	보통 이다	매우 그렇다
1. 나의 업무는 여러 가지 지식이 필요하다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
2. 나의 업무는 다양한 재능이 필요하다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
3. 나는 다양한 일을 수행한다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		

2. 귀하의 **과업정체성**에 대한 질문입니다.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	보통 이다	매우 그렇다
1. 나는 내가 하는 업무별 권한을 알고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
2. 나는 내가 맡은 업무에서 나의 책임을 알고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
3. 나는 조직의 목표와 목적을 알고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		

3. 귀하의 **과업중요성**에 대한 질문입니다.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	보통 이다	매우 그렇다
1. 나의 업무는 회사가 성장하는 것에 기여하는 바가 크다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
2. 나의 업무는 다른 업무들과 연계되어 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		

3. 나의 업무는 조직에서 중요한 부분이라고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
--------------------------------	---------------------

4. 귀하의 자율성에 대한 질문입니다.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	보통 이다	매우 그렇다
1. 나는 업무수행과 관련하여 스스로 결정할 수 있는 권한이 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
2. 나는 업무순서를 스스로 결정할 수 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
3. 나는 업무수행에서 개인적인 아이디어를 적용할 수 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		

5. 귀하의 피드백에 대한 질문입니다.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	보통 이다	매우 그렇다
1. 나는 나의 업무를 잘 수행하고 있는지 알 수 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
2. 나는 나의 업무수행 후 성과 정도를 알 수 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
3. 나는 나의 업무를 수행하고 있는 정도에 대해 동료들과 공유한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		

### Ⅲ. 근무환경

1. 귀하 회사의 인적환경에 대한 질문입니다.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	보통 이다	매우 그렇다
1. 우리 회사는 상사와 동료 간 의사소통이 원활하게 이루어진다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		

2. 우리 회사는 상사와 동료 간 서로 인격적이고 공정하게 대해준다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
3. 우리 회사는 상사와 동료 간 서로 신뢰하고 충분한 조언을 해준다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦

2. 귀하 회사의 물리적 환경에 대한 질문입니다.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	보통이다	매우 그렇다
1. 우리 회사는 근무환경(조명, 방음, 냉난방) 등의 시설이 잘 갖추어져 있다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
2. 근무시설은 업무수행의 원활함과 부서간 협조를 위해 도움이 되고 있다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
3. 우리 회사는 업무에 필요한 용품이나 장비가 잘 갖추어져 있다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		

3. 귀하 회사의 보상체계에 대한 질문입니다

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	보통이다	매우 그렇다
1. 우리 회사의 평일 및 휴일 시간 외 근무수당 지급제도에 대해 만족하고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
2. 우리 회사의 연금, 퇴직금 지급제도에 만족하고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
3. 우리 회사의 임금, 근무평가, 승진, 수당은 대체적으로 만족할 수준이다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		

#### IV. 조직문화

1. 귀하 회사의 발전문화에 대한 질문입니다.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	보통 이다	매우 그렇다
1. 우리 회사를 결속시키는 힘은 혁신과 발전에 대한 몰입이라고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
2. 우리 회사는 새로운 아이디어의 개발과 발굴을 통한 성장을 강조한다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
3. 우리 회사는 새로운 결과물이나 새로운 서비스개발을 중요시한다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		

2. 귀하 회사의 **위계문화**에 대한 질문입니다.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	보통 이다	매우 그렇다
1. 우리 회사는 업무처리를 위하여 절차를 준수하고 있다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
2. 우리 회사는 사내와 사외의 규칙준수를 중요시하고 있다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
3. 우리 회사는 업무가 표준화되어 있으며 구조화되어 있다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		

3. 귀하 회사의 **합의문화**에 대한 질문입니다.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	보통 이다	매우 그렇다
1. 우리 회사의 구성원들은 조직에 대한 헌신이 강하다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
2. 우리 회사를 결속시키는 힘은 회사가 가진 전통이라고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
3. 우리 회사의 구성원들은 자신의 많은 것을 서로 공유한다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		

4. 귀하 회사의 **합리문화**에 대한 질문입니다.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	보통 이다	매우 그렇다
---------	--------------	----------	-----------

1. 우리 회사의 구성원들은 성과달성에 관심이 많다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
2. 우리 회사는 성취지향성을 중요시한다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦
3. 우리 회사는 목표달성을 중요시한다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦

## V. 직무만족

1. 귀하의 **직무만족**에 대한 질문입니다.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	보통 이다	매우 그렇다
1. 나는 전반적으로 나의 업무에 대해 만족하고 있다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
2. 나는 현재의 업무를 수행함에 대해 기쁨과 보람을 느낀다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
3. 나는 나의 일을 통해 능력과 기술을 발휘하고 있다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		

## VI. 생활만족

1. 귀하의 **생활만족**에 대한 질문입니다.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	보통 이다	매우 그렇다
1. 나는 요즘 사는 것이 재미있다고 생각한다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
2. 나는 사는 것이 보람 있다고 느낀다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		
3. 나는 지금 행복하다.	①--②--③--④--⑤--⑥--⑦		

VII. 다음은 응답자의 통계분류를 위한 질문입니다.

1. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

- ① 초등학교 졸업 ② 중학교 졸업 ③ 고등학교 졸업 ④ 전문대학 졸업  
⑤ 4년제 대학 졸업 ⑥ 대학원 졸업

2. 귀하의 결혼 상태는 어떻게 되십니까?

- ① 미혼 ② 기혼 ③ 기타

3. 귀하의 부양가족 수는 몇 명이십니까?

- ① 없다 ② 1명 ③ 2명 ④ 3명 ⑤ 4명 이상 ⑥ 5명 이상

4. 귀하의 월소득은 어떻게 되십니까?

- ① 100만원 미만 ② 100만원 이상 ~ 200만원 미만  
③ 200만원 이상 ~ 300만원 미만 ④ 300만원 이상 ~ 400만원 미만  
⑤ 400만원 이상 ~ 500만원 미만 ⑥ 500만원 이상 ~ 600만원 미만  
⑦ 600만원 이상

솔직하고 성의있는 답변에 다시 한번 감사드립니다.