

기업규모에 따른 취업진로활성화를 위한 전략적인 방향제시에 관한 연구

최두식 (경희대학교)* · 이상윤 (경희대학교)** · 김양균 (경희대학교)***

국문요약

경기침체가 계속되면서 전 세계적으로 실업률이 높아지면서 국내 노동시장도 글로벌 경제의 불확실성 등으로 기업의 투자가 부진하면서 국내 고용상황은 점차 악화되어 가고 있다. 이처럼 청년 실업문제는 사회문제로 제기되기 시작하면서 정부의 청년실업 해소를 위한 대책 마련에도 불구하고 쉽사리 해결될 기미를 보이지 않고 심각한 문제로 남아 있는 실정이다.

경기침체가 길어짐에 따라 취업준비생들도 안정적인 일자리를 선호하게 되면서 중소기업에서는 기업에서 필요로 하는 적합한 인력을 찾지 못해 구인난을 겪고 있으며, 일자리를 찾는 취업준비생들도 적합한 일자리를 찾지 못하는 인력 미스매치 현상이 지속되고 있는 상황이다.

청년실업 문제를 해결하기 위해서는 대기업뿐만 아니라 중소기업의 고용흡수력 제고를 위한 다양한 대안들이 도출되어야 하며, 특히, 대학졸업자들이 추구하고 있는 성향을 파악하기 위해 기업에서는 직무환경을 통한 직무만족도에 대한 파악을 통하여 대학졸업자들이 추구하고 있는 성향을 파악하여 고용 확대 유인을 할 수 있는 환경 조성이 필요하다고 판단된다.

본 연구에서는 기업 내 직무환경이 근로자의 직무만족에 미치는 영향에 대한 체계적인 분석과 진단, 개선방안 도출이 우선되어야 할 것이라고 보며 이 과정에서 근로자의 욕구와 만족 요인이 무엇인지 확인하여야 할 것으로 판단된다. 이에 본 연구에서는 직무환경이 직무만족도에 미치는 영향관계를 살펴보고, IPA를 활용하여 직무만족도를 높이기 위한 전략적인 제시방안을 제시하고자 한다.

이에 본 연구에서는 기업규모에 따른 직무환경과 직무만족 간의 상관관계를 분석하고 기업의 고용에 미치는 직무환경에 대한 기존 문헌들의 고찰을 통하여 실증모형을 수립하고 IPA 분석을 통해 중요도와 만족도를 파악함으로써 직무환경과 직무만족도가 고용증가 혹은 감소와 관계되어 있는지를 검증하고자 연구를 진행한 결과, 기업 규모에 따라 직무환경에서 직무만족도를 느끼는 요인에는 차이가 있는 것으로 나타났다.

주제어 : 기업규모, 직무환경, 직무만족도, IPA, 취업진로활성화.

* 제1저자, 경희대학교 경영학과 박사과정; E-mail: sky07142@naver.com.

** 공동저자, 경희대학교 의료경영학과 박사과정; E-mail: swall5w@hanmail.net.

*** 교신저자, 경희대학교 경영학과, 서울특별시 동대문구 경희대로 26 경희대학교; E-mail: lukekim@khu.ac.kr; Tel: 02-961-0748; Fax: 02-961-0515.

1. 서론

경기침체가 계속되면서 전 세계적으로 실업률이 높아지면서 국내 노동시장도 글로벌 경제의 불확실성 등으로 기업의 투자가 부진하면서 국내 실업률은 해를 거듭할수록 대학졸업자의 실업률은 4.8%, 국내 청년층의 실업률은 11.2%로 국내 고용상황은 점차 악화되어 가고 있다(통계청, 2017). 청년 실업문제는 사회문제로 제기되기 시작하면서 정부의 청년실업 해소를 위한 대책 마련에도 불구하고 쉽사리 해결될 기미를 보이지 않고 심각한 문제로 남아 있는 실정이다(신광하, 2014; 홍성철, 2015). 경기침체가 길어짐에 따라 취업준비생들도 안정적인 일자리를 선호하게 되면서 대기업 또는 공공기관에 취업되기를 희망하게 되었다. 이러한 현상으로 인하여 중소기업에서는 기업에서 필요로 하는 적합한 인력을 찾지 못해 구인난을 겪고 있으며, 일자리를 찾는 취업준비생들도 적합한 일자리를 찾지 못하는 인력 미스매치 현상이 지속되고 있는 상황이다(윤혜준 등, 2013).

실제 국내 전체 기업 중 중소기업이 차지하는 비중은 99.9%를 차지할 정도로 우리나라 경제에서 중소기업이 차지하는 비중은 매우 크고 중요하다고 볼 수 있다. 중소기업은 수출증대, 고용안정 등 지역사회 발전의 일익을 담당함으로써 지역경제 활성화 및 일자리 창출에 큰 역할을 하는 분야로 정부에서도 국내 경제의 새로운 성장 동력으로 중소기업을 육성하기 위하여 부처별, 기능별로 보다 강화되고 다양화되어 중소기업 지원시책이 추진되고 있다(전국경제인연합회, 2015). 이와 같이 중소기업에서는 핵심인재의 영입과 유지하는 기업의 경쟁력과 직결되는 사안으로 경기 침체가 길어짐에 따라 기업들은 자사의 경쟁력과 핵심인재를 키우기 위해 일하기 좋은 기업이 되기 위하여 노력하고 있다. 일자리란 일차적으로 생계를 유지하는 수단이며 나아가 삶을 영위하게 되고 자아를 실현하는 사회적 활동으로 자신의 삶을 향상시킬 수 있는 곳을 선택하기 때문에 좋은 일자리와 일하기 좋은 기업이란 그 무엇보다 중요한 사안으로 대두되고 있다(최병권, 2005; 정소영, 2012).

대부분의 기업들은 환경변화에 대응하기 위해 다양한 방법으로 생산성을 높여가고 있지만, 기업들은 기술혁신을 위한 기술성을 중시하는 기업들이 많다. 이러한 성향의 기업들의 경영실태는 비효율성에 더 비중을 두고 있으며, 직무환경요인에 대한 인식과 관심 부족으로 경영성과에 초점을 맞추지 못하고 있는 실정이다(김정일, 2012). 기업의 입장에서는 좋은 기업이 되기 위한 다양한 방안을 강구하고 있고, 시대의 요구 및 근로자들의 요구에 따라 좋은 일자리를 창출하려고 노력하고 있지만, 이러한 기업의 노력이 빛을 발하기 위해서는 직무환경에 대한 이해가 무엇보다 필요하다고 볼 수 있다(정소영, 2012).

청년실업 문제를 해결하기 위해서는 대기업뿐만 아니라 중소기업의 고용흡수력 제고를 위한 다양한 대안들이 도출되어야 하며, 특히, 대학졸업자들이 추구하고 있는 성향을 파악하기 위해 기업에서는 직무환경을 통한 직무만족도에 대한 파악을 통하여 대학졸업자들이 추구하고 있는 성향을 파악하여 고용확대 유인을 할 수 있는 환경 조성이 필요하다고 판단된다. 따라서 중소기업

업 인적자원개발에 관한 연구는 중소기업 경쟁력 확보에서뿐만 아니라 지식기반경제 하 국가경제의 균형적 발전과 경쟁력의 확보, 궁극적으로는 삶의 질 강화라는 관점에서 정책연구의 주제가 될 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구에서는 기업 내 직무환경이 근로자의 직무만족에 미치는 영향에 대한 체계적인 분석과 진단, 개선방안 도출이 우선되어야 할 것이라고 보며 이 과정에서 근로자의 욕구와 만족 요인이 무엇인지 확인하여야 할 것으로 판단된다. 이에 본 연구에서는 직무환경이 직무만족도에 미치는 영향관계를 살펴보고, IPA(Important Performance Analysis)를 활용하여 직무만족도를 높이기 위한 전략적인 제시방안을 제시하고자 한다. 이에 본 연구에서는 기업규모에 따른 직무환경과 직무만족 간의 상관관계를 분석하고 기업의 고용에 미치는 직무환경에 대한 기존 문헌들의 고찰을 통하여 실증모형을 수립하고 IPA 분석을 통해 중요도와 만족도를 파악함으로써 직무환경과 직무만족도가 고용증가 혹은 감소와 관계되어 있는지를 검증하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 직무환경에 관한 선행연구

직무환경(Job Environment)이란 개개인이 수행하고 있는 직무 그 자체를 포함하여 보수, 승진, 일의 흥미, 고용 안정성 등에 의한 개인지향 가치와 직무의 공공성, 이타성, 자율성 등으로 구성되는 공공지향 가치 그리고 직무여건을 포괄하는 개념으로, 조직의 직무 내적·외적인 기회와 자원을 제공하여 기업에 종사하고 있는 직원이 긍정적인 결과를 기대할 수 있는 상황이라고 할 수 있다(김영락·임영규, 2009; 박노윤·설현도, 2011). 이와 같이 직무환경은 조직 변화의 결과로 가변적인 급여체계, 직원 투입, 정책 개발 등과 같은 직무환경이 조직몰입 및 직무만족에 긍정적인 영향을 미치게 되는 등 직무환경은 기업에 종사하고 있는 직원에게 가장 중요한 사안 이기에 직무환경이 어떻게 구성되어 있느냐에 따라 직원의 태도는 다르게 나타나게 된다(Kamal & Hanif, 2009; 한수연, 2015).

직무환경에 대한 연구는 조직 내에서 이루어지는 환경으로 조직환경으로도 연구되어지고 있듯이 연구자에 따라 주관적이고 다양한 개념으로 연구되어지고 있다(안형기, 2003; 박천오 등, 2003). 직무환경에 대한 선행연구를 살펴보면, 다음과 같다.

직무환경은 선행연구자들(Forehand & Gilmer, 1964; Likert, 1967; 이현정, 2000; 안형기, 2003)에 의해 조직구성원들의 경험과 행동에 지속적으로 영향을 미치는 특성들의 총체로서 조직특성이라는 관점에서 설명할 수 있는 내·외부적 조건의 총체라 정의하여 연구되어지는 등, 이 외에도 조직구성원과 환경에 대한 대응방식에서 표출된 특정 조직이나 하위조직에 대하여 지각할 수 있는 고유의 속성이라 직무수행을 정의하여 연구를 진행하였다(Campbell et al., 1974;

Hellriegel & Solcum, 1974; 구자대, 1999).

직무환경에 대한 대표적인 연구자인 Herzberg(1966)는 직무환경을 직무에 내재되어 있는 특성인 동기요인과 직무의 외적인 특성과 관련된 요인인 위생요인으로 구분하여 설명하였고, 박노윤·설현도(2011)은 직무환경을 직무에 내재되어 있는 특성과 직원이 직면하는 작업장 상황으로 정의하였다.

전미애·조미경(2011)은 직무환경을 직무와 관련하여 불만을 야기하는 위생요인과 해당 직무에 대한 애착을 증진시켜 지속적인 근무를 가능케 하는 동기요인을 포함하는 개념으로 정의하였고, 박계영·이인성(2014)은 직무환경을 업무수행 과정 속에서 직·간접적으로 소진에 영향을 미치는 조건이나 상황을 모두 포괄하는 의미라 정의하였다.

이주영·고재옥(2015)은 직무환경을 직원의 역할을 효율적으로 수행할 수 있도록 하는 환경이며 직원이 직무수행을 원활히 할 수 있도록 지원하는 것이라 정의하였고, 한수연(2015)은 직무환경을 개인의 성장과 가치관에 기여하는 인간의 내면과 관련된 요인인 내재적 요인과 직무의 외적인 요소로 급여, 복지, 물리적 환경, 상사나 동료와의 관계 등인 외재적 요인으로 구분하여 설명하였다.

본 연구에서는 선행연구자들(Herzberg, 1966; Stinglhamber & Vadenberghe, 2004; 박노윤·설현도, 2011; 전미애·조미경, 2011; 안지현 등, 2013; 한수연, 2015)의 연구를 바탕으로 직무환경을 내재적 요인과 외재적 요인으로 구분하여 연구를 진행하고자 한다.

직무환경의 세부요인인 외재적 요인과 외재적 요인에 대한 설명은 다음과 같다.

직무환경의 내재적 요인은 자신의 능력, 책임감, 그리고 개인의 재능 발휘 등과 같이 업무 활동 및 업무 경험의 바로 본질적인 환경으로 개인 성장에 기여한다. 외재적 요인은 급여, 상여, 그리고 상사, 동료, 부하직원과의 관계로 외부적 강화 요소로 직무환경의 내재적 요인과 외재적 요인은 기업에 종사하고 있는 직원들이 직무를 수행하면서 받을 주요 보상으로도 설명할 수 있다(Ben-Yoav & Hartman, 1988; Stinglhamber & Vadenberghe, 2004).

직무환경은 기업에서 종사하고 있는 직업들의 과업 능률을 올리는데 많은 영향을 미치기 때문에 문제해결을 위한 과업의 능률을 높이기 위해서는 외재적 보상에 의해 수행되기보다 자발적인 헌신과 창의력을 바탕으로 수행되는 것이 중요하다(안지현 등, 2013; Bacharach et al., 1984; Spuck, 1974).

직무환경의 내재적 요인은 개인의 성장과 가치관에 기여하기 때문에 그 자체로 보람이 되는 등 그 자체가 확연히 드러나지 않지만 조직 구성원들의 동기부여와 성취감을 느끼고 의미를 부여하는 다양한 내재적 요소라 할 수 있는 반면에 외재적 요인은 근무할 때의 편안한 느낌으로 내재적 요인에 비해 그 자체가 확연히 드러나게 된다. 이처럼 직무환경의 외재적 요인은 단기간에 효과가 드러나는 반면에 내재적 요인은 투자대비 명확하지 않고 단기간에 효과가 나타나지 않을 뿐만 아니라 대부분의 기업에서는 직무환경의 내재적 요인을 어떻게 체계화 시켜야 하는지에 대한 방안이 없기 때문에 외재적 요인에 좀 더 많은 비중을 두고 있다(Spuck, 1974; Hackman & Oldham, 1980; Bacharach, et al, 1984; Stinglhamber & Vadenberghe, 2004; 안지현

등, 2013).

2.2 직무만족도에 관한 선행연구

직무만족도(Job Satisfaction)란 1930년대 초반 Kornhouser에 의해 처음 제시된 개념으로 개인의 직무나 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 감정 상태라 할 수 있으며, 조직행동연구에서 가장 많이 다루어지는 주제 중 하나로 선행 연구자들에 의해 다양하게 제시되어 오고 있으며 조직의 성격과 업무의 특성에 따라서 다양하게 측정되어지고 있다(Dubinsky et al., 1986; Saari & Judge, 2004; 최낙순 · 김재관, 2011).

일반적으로 직무만족도는 자신의 직무에 대한 전반적인 태도로 직무만족도가 높을수록 긍정적인 태도를 가지는 반면 직무만족도가 낮을수록 직무에 대한 태도는 부정적으로 나타난다. 이와 같이 직무에 만족을 느끼는 조직 구성원의 경우 자신의 업무 시간 외인 외부생활에서도 자기가 속한 조직에 대하여 긍정적으로 생각하기 때문에 조직내 · 외부생활에서 만족스러운 대인관계를 형성하게 된다. 이는 결근율과 이직률 등 직무성과의 부정적인 요인들이 감소될 뿐만 아니라 직무성과를 향상시키는 중요한 요인으로 작용될 수 있다. 직무만족도는 조직 구성원이 자신의 직무와 관련한 다양한 현상들에 대해 느끼는 감정과 직무에 대한 선호도 등으로 다양한 측정 방법과 도구들에 의하여 연구되어지고 있다(Best & Thurston, 2004; 박순애, 2006).

직무만족도에 관한 선행연구를 살펴보면, 다음과 같다.

Poter & Lawler(1996)는 직무만족도를 실제로 얻는 보상이 정당하다고 인정되는 보상 수준을 초과한 정도라 정의하면서 실제의 보상이 정당하다고 인정되는 보상 수준에 미달하면 할수록 주어진 상황에 대한 불만은 더 커진다고 주장하였고, Hellman(1997)은 직무만족도를 직무로부터 개인이 가지고 있다고 생각하는 기대나 욕구가 실제로 받게 되는 결과와의 차이로서 업무에 대한 개인의 정서적 반응이라 정의하였다.

Brief & Weiss(2001)는 직무만족도를 직무경험으로부터 평가되는 호의적 감정 혹은 정서적 반응이라고 정의하였고, 김봉규(2006)는 직무만족도를 조직 구성원이 자신이 맡은 직무수준이나 직무특성과 관련하여 자신이 느끼는 유쾌한 감정의 상태로 주관적인 직무에 대한 정서적 반응이라 정의하였다.

박미숙(2009)은 직무만족도를 현재 자신이 수행하고 있는 직무의 내용이나 역할 및 이에 따른 욕구충족과 그 직무의 수행을 통해 얻게 되는 제반경험을 평가함으로써 유쾌함이나 좋은 정서의 상태와 수준 또는 정서 및 감성적 방향이라 정의하였고, 서광열(2009)는 직무만족도를 자신의 직무와 이로부터 누릴 수 있는 임금, 성취, 승진 기회, 회사 경영방침 등의 여러 가지 직무조건에 대하여 얼마나 만족하는가하는 물리적 · 심리적 만족에 대한 직원의 인식정도라 정의하였다.

권혁기 · 박봉규(2010)은 직무만족도를 조직 구성원이 소속되어 있는 조직의 직무에 대하여 개인의 신념과 가치에 따른 주관적인 다른 태도를 의미하면서 내 · 외적 욕구가 어느 정도 충족되어졌는가에 의해서 평가되는 직무에 대한 긍정적인 반응이라 정의하였고, 김승언(2012)는 직무만족

도를 직무를 수행함에 있어서 느끼는 정서 상태와 욕구충족을 통한 긍정적 상태라 정의하였다.

최호규·심우근(2013)은 직무만족도를 조직의 다양한 요인들과 연관된 다차원적 개념으로 직무 그 자체와 조직의 인적, 물적, 제도적 환경에 대한 호의적이고 긍정적인 심리상태라 정의하였고, 윤호연(2014)은 직무만족도를 조직 구성원의 직무에서 자신이 책임을 지고 직무를 수행하는 개인의 태도라 정의하였다.

홍성남(2015)은 직무만족도를 자신의 직무나 직무경험에 대한 평가로부터 자신이 느끼는 긍정적인 감정상태라 정의하였고, 김민경(2015)은 직무만족도를 직무와 관련하여 자기 스스로가 평가를 할 때에 느끼는 긍정적인 정서상태라 정의하였다.

고미애·김재곤(2015)은 직무만족도를 각 개인의 조직 내에서 맡고 있는 직무를 수행하면서 느끼고 감지하는 개인의 만족 정도라 정의하였고, 최해수(2016)는 직무만족도를 호텔에 종사하고 있는 직원들이 호텔에서 주어진 업무를 수행하면서 본인 스스로 과업에 만족하고 그를 통한 회사에 대한 만족도, 동료에 대한 만족도, 나아가 자기 자신에 대한 만족도를 통한 자아실현의 요소로서 호텔경영자가 가장 중요하게 생각하고 종사원들에게 접목시켜야 할 마케팅 요소라 주장하였다.

2.3 IPA에 관한 선행연구

IPA(Importance Performance Analysis)는 1970년대 Martilla와 James에 의해 경영분야에서 최초로 소개되어 건강, 마케팅, 교육, 스포츠 등 다양한 분야에서 활용되고 있는 방법론으로 제품이나 서비스의 여러 품질 항목들에 대하여 사용자가 인식하는 중요도와 성취도를 측정된 후 응답 값의 높고 낮음에 따라 향후 개선 노력이 필요한 항목을 추론하는 기법이다(Hammit et al., 1996; Myers, 2001; 서철현 등, 2003; Deng, 2007; Weijaw, 2007).

IPA는 기본적으로 고객의 만족도를 파악하기 위하여 사용 전에는 각 요인들의 중요도와 이용 후에는 실행도를 사용자가 스스로 평가해봄으로써 각 요인별로 상대적인 중요도(Importance)와 성취도(Performance)를 동시에 비교하고 분석할 수 있는 평가방법으로 고객들이 중시하는 요소와 이들 요소에 대한 고객의 만족도를 매트릭스 상의 좌표로 표시하여 식별하는 방법으로 만족은 특정 속성에 대한 고객의 기대 수준과 그러한 속성에 대한 성취도에 의해 결정된다고 보는 것이다(Hammit, 1996; 기기철·김주찬, 2006; 공기열, 2006).

IPA분석을 통해 고객은 특정한 속성이 기업의 서비스나 제품을 평가하는 데 얼마나 중요한 요인인지를 스스로 평가하게 되고 동시에 특정 제품이나 서비스가 이러한 요소들을 얼마나 잘 달성하고 있는가를 평가하게 된다. 이 때 규명되는 속성을 분석결과의 유용성을 판별하는 데 결정적인 역할을 하게 되기 때문에 기존 자료와 유사 조사에 대한 면밀한 검토를 필요로 하게 되는 결정적 자료로 활용되고 있다(유해지, 2012).

IPA는 다른 분석기법처럼 어려운 통계 기법을 사용하지 않고 평가속성의 평균값과 매트릭스를 이용하여 빠르고 쉽게 결과를 도출할 수 있는 장점이 있다(서철현 등, 2003). IPA는 소비자가

서비스나 제품에 중요하게 생각되는 속성에 대해 수행도를 매트릭스에 도식화함으로써 기업의 전략적인 계획이나 의사결정을 가능하게 해준다(고미영 등, 2011). 도식화된 자료를 통해 우선적으로 개선해야하는 부분을 한 번에 볼 수 있다는 것이 가장 큰 장점이며, 시간과 비용의 한계를 갖고 있는 실무자들에게는 유용하게 쓰일 수 있는 분석 방법이다(김성우, 2008).

IPA는 다속성 모델의 개념적 구조를 가지고 있으며, 이러한 IPA 모형의 특성은 중요도와 성취도의 속성별 비교 평가 값에 의하여 4가지의 다면적 의사결정을 내린다는 데 있다(Martilla & James, 1977). 4가지 영역에 대한 설명은 다음과 같다.

첫째, 적극보강 영역은 고객들이 품질 속성의 중요성을 높게 평가하고 있으나, 만족도가 낮은 분야로서 투자 자원 배분에 집중을 통하여 시급히 혁신이 필요한 분야로 설명할 수 있다. 따라서 향후 투자를 집중하여 개선 노력을 집중할 필요가 있다. 둘째, 적극권장 영역은 고객으로부터 품질의 속성에 대한 중요도, 만족도가 높은 분야로써 차별화된 경쟁 우위를 지속적으로 유지하기 위한 노력이 필요한 분야로 설명할 수 있다. 셋째, 현상유지 영역은 중요도는 높지 않지만 만족도가 높은 분야로서 제한된 자원을 과잉부문에 투여를 지양하여야 할 분야로 여기에 투입된 자원과 노력을 적극보강 영역으로 이동하는 것이 바람직하다. 마지막으로 재검토 영역은 고객들이 품질속성의 중요도 및 만족도가 동시에 낮은 분야로서 추가적인 자원 배분에 상대적으로 우선순위가 낮은 분야로 관심도 낮고 개선이 그다지 시급하지 않은 분야로 설명할 수 있다.

III. 연구설계

3.1 연구방법

본 연구는 2017년 9월 25일부터 10월 20일까지의 기간을 두고 설문지를 개발하여 온라인과 오프라인 방식을 통해 설문지를 직접 기입하는 방식으로 자료를 수집하였다.

본 연구에서 자료 분석방법으로 SPSS 23.0 통계 프로그램을 활용하여 분석하였다.

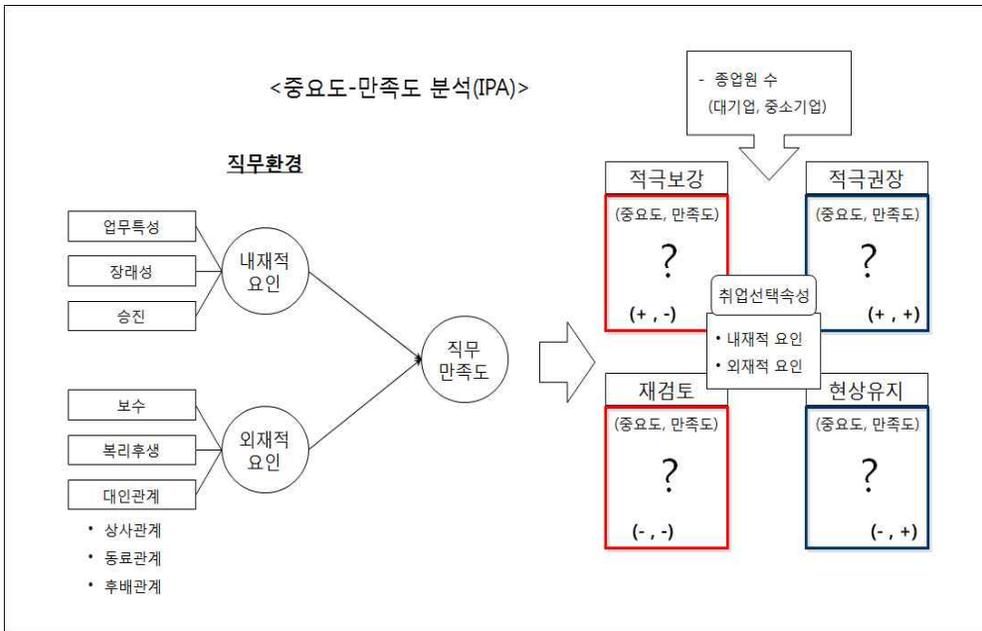
첫째, 표본 응답자들의 인구통계학적·일반적인 특성을 살펴보기 위해 빈도분석(Frequency analysis)을 실시하였고, 둘째 직무환경(업무특성, 장래성, 보수, 승진제도, 복리후생, 대인관계(상사관계, 동료관계, 후배관계))의 인식수준을 파악하기 위해서는 기술통계분석(Descriptive statistics analysis)를 사용하였다. 셋째 직무환경이 대인관계 측정항목의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 신뢰도 분석(Reliability analysis)과 탐색적 요인분석(Exploratory factor analysis)을 실시하였다. 넷째 직무환경이 직무만족도에 미치는 영향관계를 살펴보기 위해 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시하였고, 영향유무를 살펴보는 것 뿐만 아니라 영향력을 통해 중요도-만족도 분석의 중요도를 파악하기 위해 다중 회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시하였고, 다섯째 직무만족도를 높이기 위한 전략적 제시를 위해서는 IPA(Important

Performance Analysis)를 활용하였다.

3.2 연구과제 및 절차

직무환경(업무특성, 장래성, 보수, 승진제도, 복리후생, 대인관계(상사관계, 동료관계, 후배관계))이 직무만족도에 미치는 영향관계를 살펴보고, 기업규모에 따른 취업진로활성화를 위한 전략적 제시방안을 제시하기 위한 연구모형은 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구모형



IV. 실증분석 결과

4.1 응답자의 인구통계학적·일반적인 특성

본 연구목적을 위해 기업체에서 근무하는 직원 568명(100.0%)을 대상으로 자료를 수집하였다. 성별을 살펴보면 남자 388명(68.3%), 여자 180명(31.7%)으로 남자가 더 많았고, 결혼여부의 경우에는 기혼 480명(84.5%), 미혼 88명(15.5%)으로 미혼 보다는 기혼이 많았다. 연령의 경우에는 20대 62명(10.9%), 30대 184명(32.4%), 40대 272명(47.9%), 50대 50명(8.8%)으로 30대와 40대가 대

부분이었다. 학력수준은 고졸 68명(12.0%), 전문대졸 124명(21.8%), 대학교졸 228명(40.1%), 대학원졸 이상 148명(26.1%)으로 대학교 졸업한 사람들이 많았고, 월평균 소득수준의 경우에는 100만원 미만 20명(3.5%), 100~200만원 미만 116명(20.4%), 300~500만원 미만 242명(42.6%), 500만원 이상 190명(33.5%)으로 300만원에서 500만원 사이가 가장 많았다. 고용형태는 정규직 474명(83.5%), 비정규직 94명(16.5%)으로 정규직도 많았지만 비정규직도 많았다. 종업원수의 경우에는 10명 미만 164명(28.9%), 10명 이상~50명 미만 96명(16.9%), 50명 이상~100명 미만 80명(14.1%), 100명 이상~200명 미만 72명(12.7%), 200명 이상~300명 미만 48명(8.5%), 300명 이상 108명(19.0%)으로 종업원의 수에 따라 기업규모를 구분하여 본 연구에서 집중하였다. 직무는 생산&기술 82명(14.4%), 연구&개발 78명(13.7%), 재무&인사&구매 64명(11.3%), 판매&영업 344명(60.6%)으로 판매 및 영업을 하는 기업인들이 가장 많았다. 직위의 경우에는 과장 64명(11.3%), 부장 이상 34명(6.0%), 사원 134명(23.6%), 주임~대리 250명(44.0%), 차장 86명(15.1%)으로 나타났다, 근속년수의 경우에는 3년 미만 54명(9.5%), 3년~5년 미만 272명(47.9%), 5년~8년 미만 86명(15.1%), 8년~10년 미만 52명(9.2%), 10년 이상 104명(18.3%)으로 나타났다.

<표 1> 응답자의 인구통계학적·일반적인 특성

항목		빈도	백분율(%)	항목		빈도	백분율(%)	
성별	남자	388	68.3	종업원 수	10명 미만	164	28.9	
	여자	180	31.7		10명 이상~50명 미만	96	16.9	
	합계	568	100.0		50명 이상~100명 미만	80	14.1	
결혼여부	기혼	480	84.5		100명 이상~200명 미만	72	12.7	
	미혼	88	15.5		200명 이상~300명 미만	48	8.5	
	합계	568	100.0		300명 이상	108	19.0	
연령	20대	62	10.9		합계	568	100.0	
	30대	184	32.4		직무	생산&기술	82	14.4
	40대	272	47.9			연구&개발	78	13.7
	50대	50	8.8			재무&인사&구매	64	11.3
	합계	568	100.0	판매&영업		344	60.6	
학력수준	고졸	68	12.0	합계		568	100.0	
	전문대졸	124	21.8	직위	과장	64	11.3	
	대학교졸	228	40.1		부장 이상	34	6.0	
	대학원졸 이상	148	26.1		사원	134	23.6	
	합계	568	100.0		주임~대리	250	44.0	
월평균 소득수준	100만원 미만	20	3.5		차장	86	15.1	
	100~200만원 미만	116	20.4	합계	568	100.0		
	300~500만원 미만	242	42.6	근속년 수	3년 미만	54	9.5	
	500만원 이상	190	33.5		3년~5년 미만	272	47.9	
	합계	568	100.0		5년~8년 미만	86	15.1	
고용형태	정규직	474	83.5		8년~10년 미만	52	9.2	
	비정규직	94	16.5		10년 이상	104	18.3	
	합계	568	100.0	합계	568	100.0		

4.2 측정항목의 신뢰성과 타당성 검정결과

4.2.1 직무환경 측정항목의 신뢰성과 타당성 검정결과

기업인들의 직무환경에 대한 측정요인인 업무특성 4개 문항, 장래성 5개 문항, 보수 4개 문항, 승진 4개 문항, 복리후생 11개 문항으로 총 28개 측정항목을 대상으로 요인분석을 실시하였다. 요인분석결과 KMO와 Bartlett의 검정결과에서 제시된 표준형성 적절성의 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 측도 값이 0.92로 0.8보다 크고, Bartlett의 구형성을 검정하기 위한 카이제곱(χ^2)값이 8326.04, p값이 0.000으로 통계적으로 유의하기 때문에 직무환경을 측정하기 위한 표본 수와 요인별 측정항목의 타당성은 입증되었다. 또한, 고유값(eigen value)이 1이상인 5개 요인이 도출되었고 추출된 5개 요인이 측정하려고 하는 항목을 72.33%를 설명하고 있다. 측정항목에 대한 신뢰성을 검정한 결과 업무특성에 대한 Cronbach의 α 값은 0.842, 장래성 0.848, 보수 0.889, 승진 0.908, 복리후생 0.954로 Nunnally와 Bernstein(1993)이 제시한 기준인 0.7을 상회하고 있기 때문에 측정항목에 대한 신뢰성이 입증됨을 알 수 있다.

<표 2> 직무환경 측정항목의 신뢰성과 타당성 검정결과

직무환경	복리 후생	장래 성	승진	보수	업무 특성	공통 성	Cronb ach의 알파
사회공헌 및 회사 홍보에 대한 보상	0.87					0.69	0.954
건강	0.86					0.81	
직무교육	0.85					0.77	
효도 지원	0.82					0.76	
근무환경 개선	0.81					0.71	
자녀 학자금 지원	0.80					0.77	
여가활용 및 동호회 지원	0.78					0.68	
장기 근속을 위한 인센티브	0.78					0.59	
성과 장려를 위한 인센티브	0.74					0.58	
휴가 및 휴직	0.67					0.75	
식사 및 간식	0.63					0.72	
업무는 나의 성장에 도움		0.87				0.83	0.848
업무는 장래성		0.83				0.73	
업무를 통하여 미래에 전문가로 성장가능 성장하는데 우리 기관으로 부터 적절한 지원받음		0.82				0.77	
업무는 나의 경력에 도움		0.80				0.75	
승진에 반영되는 근무평가는 공정함		0.72				0.70	
승진은 적절한 시기에 이루어짐			0.75			0.80	0.908
승진은 적절한 시기에 이루어짐			0.74			0.77	
직무성과가 승진에 많은 영향을 줌			0.71			0.73	

승진이 공정함			0.78			0.85	
급여는 나의 노력에 비추어 적정				0.85		0.86	0.889
급여로 안정적인 경제생활을 유지함				0.79		0.76	
급여는 나의 업무수준에 비추어 볼 때 적당				0.77		0.77	
급여를 결정하는 방법에 만족함				0.66		0.65	
업무는 나의 능력에 적당함					0.85	0.79	0.842
수행하고 있는 업무는 나의 적성에 맞음					0.78	0.74	
업무에 흥미느낌					0.70	0.68	
직무를 다른 사람들이 중요하게 여김					0.65	0.56	
고유값	7.67	3.37	3.21	3.20	2.81		
% 분산	27.40	12.02	11.45	11.41	10.05		
% 누적분산	27.40	39.42	50.87	62.29	72.33		
KMO와 Bartlett의 검정결과	표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.					0.92	
	Bartlett의 구형성 검정	카이제곱값(χ^2)				8326.04	
		유의확률				0.000	

4.2.2. 대인관계 측정항목의 신뢰성과 타당성 검정결과

기업인들의 대인관계를 측정하기 위한 상사관계 6개 문항, 동료관계 5개 문항, 후배관계 6개 문항으로 총 17개 측정항목을 대상으로 요인분석을 실시하였다. 요인분석결과 KMO와 Bartlett의 검정결과에서 제시된 표준형성 적절성의 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 측도 값이 0.87로 0.8보다 크고, Bartlett의 구형성을 검정하기 위한 카이제곱(χ^2)값이 1541.52, p값이 0.000으로 통계적으로 유의하기 때문에 대인관계를 측정하기 위한 표본 수와 요인별 측정항목의 타당성은 입증되었다. 또한, 고유값(eigen value)이 1이상인 3개 요인이 도출되었고 추출된 3개 요인이 측정하려고 하는 항목을 73.71%를 설명하고 있다. 측정항목에 대한 신뢰성을 검정한 결과 대인관계 중에서 상사관계에 대한 Cronbach의 α 값은 0.925, 후배관계 0.918, 동료관계 0.917로 Nunnally와 Bernstein(1993)이 제시한 기준인 0.7을 상회하고 있기 때문에 측정항목에 대한 신뢰성이 입증됨을 알 수 있다.

<표 3> 대인관계 측정항목의 신뢰성과 타당성 검정결과

대인관계	상사관계	후배관계	동료관계	공통성	Cronbach의 알파
직장 내에서 존경하는 상사(선배)가 있음	0.85			0.78	0.925
상사(선배)는 업무를 수행하는데 도움을 줌	0.84			0.83	
어려울 때 도움을 청할 상사(선배)가 있음	0.84			0.78	
상사(선배)는 건의나 불만을 성의 있게 받아들임	0.73			0.71	
상사(선배)는 직무수행에 자율성을 인정	0.72			0.67	
상사(선배)는 업무를 잘 수행하였을 때 칭찬해줌	0.66			0.65	
후배직원들에게 좋은 상사(선배)		0.84		0.81	0.918

후배직원들에게 존경받는 상사(선배)			0.83		0.77
후배직원들과 업무 외적인 면에서도 관계가 원만함			0.79		0.74
후배직원들은 어려운 일이 있을 때 나에게 조언을 구함			0.73		0.68
후배직원을 존중하고 신뢰			0.67		0.70
후배직원들은 나의 지시를 잘 따름			0.59		0.66
동료들은 어려운 일이 발생하였을 때 서로 잘 도와줌				0.82	0.79
직무와 관련된 사항을 동료와 자유로이 상의함				0.79	0.77
동료들을 신뢰하고 존중함				0.76	0.74
부서의 동료들과 마음이 잘 맞음				0.75	0.76
열심히 했을 때 동료들이 칭찬해 줌				0.70	0.70
고유값		4.41	4.15	3.97	
% 분산		25.92	24.42	23.36	
% 누적분산		25.92	50.35	73.71	
KMO와 Bartlett의 검정결과	표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.		0.87		
	Bartlett의 구형성 검정	카이제곱값(χ^2)		1541.52	
		유의확률(p값)		0.000	

4.2.3 직무만족도 측정항목의 신뢰성과 타당성 검정결과

기업인들의 직무만족도를 측정하기 위한 총 6개 측정항목을 대상으로 요인분석을 실시하였다. 요인분석결과 KMO와 Bartlett의 검정결과에서 제시된 표준형성 적절성의 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 측도 값이 0.82로 0.8보다 크고, Bartlett의 구형성을 검정하기 위한 카이제곱(χ^2)값이 599.87, p값이 0.000으로 통계적으로 유의하기 때문에 직무만족도를 측정하기 위한 표본 수와 요인별 측정항목의 타당성은 입증되었다. 또한, 고유값(eigen value)이 1이상인 1개 요인이 도출되었고 추출된 1개 요인이 측정하려고 하는 항목을 72.21%를 설명하고 있다. 직무만족도 측정항목에 대한 신뢰성을 검정한 결과 Cronbach의 α 값은 0.855로 Nunnally와 Bernstein(1993)이 제시한 기준인 0.7을 상회하고 있기 때문에 측정항목에 대한 신뢰성이 입증됨을 알 수 있다.

<표 4> 직무만족도 측정항목의 신뢰성과 타당성 검정결과

직무만족도	요인부하량	공통성	Cronbach의 알파
직무내적 특성에 대한 전반적인 만족도	0.82	0.68	0.855
보수수준에 대한 전반적인 만족도	0.81	0.66	
승진에 대한 전반적인 만족도	0.89	0.78	
해당업무에 대한 전반적인 만족도	0.87	0.76	
장래성에 대한 전반적인 만족도	0.81	0.66	
복리후생에 대한 전반적인 만족도	0.89	0.80	

고유값		4.33	
% 분산		72.21	
% 누적분산		72.21	
KMO와 Bartlett의 검정결과	표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.	0.82	
	Bartlett의 구형성 검정	카이제곱값(χ^2)	599.87
		유의확률(p값)	0.000

4.3 가설검정결과

4.3.1 직무환경이 직무만족도에 미치는 영향관계

기업인들의 직무환경이 직무만족도에 미치는 영향관계를 살펴보기 위해 다중회귀분석(Multiple regression)을 사용하였다. 분석결과 회귀식의 설명력을 나타내는 R²값이 0.708이기 때문에 70.8%의 설명력을 갖고 있음을 알 수 있다. 모형의 타당성을 검정하기 위한 분산분석표의 경우 F값이 60.639, 유의확률(p값)이 0.000으로 통계적으로 유의하기 때문에 타당성이 있는 것으로 나타났다. 잔차의 독립성을 나타내는 Durbin-Watson은 2.202로 2에 가깝기 때문에 가정이 충족되고, 다중공선성(Multi-collinearity) 검정결과 공차한계(tolerance)가 0.1이상이고 분산팽창요인(VIF)이 10보다 작기 때문에 다중공선성이 존재하지 않는 것으로 나타났다.

<표 5> 직무환경이 직무만족도에 미치는 영향관계

직무환경	비표준화 계수		영향력		t값	유의확률(p값)	공선성 통계량		IPA결과			
	B	표준 오차	표준화 계수	순위			공차	VIF	중요도	만족도	전략제시	
(상수)	-0.04	0.19			-0.24	0.814						
업무특성	0.15	0.05	0.151	5	2.98	0.003***	0.57	1.76	12.81	3.88	적극활용	
장래성	0.18	0.05	0.186	3	3.57	0.000***	0.54	1.86	15.78	3.64	적극활용	
보수	0.17	0.04	0.202	2	3.68	0.000***	0.49	2.06	17.11	3.05	적극보강	
승진제도	0.11	0.04	0.139	6	2.40	0.017**	0.43	2.30	11.82	3.04	점진적개선	
복리후생	0.22	0.04	0.265	1	4.99	0.000***	0.52	1.93	22.48	2.88	적극보강	
대인관계	후배	0.02	0.06	0.018	8	0.30	0.764	0.41	2.46	1.53	3.77	현상유지
	동료	0.07	0.06	0.066	7	1.06	0.288	0.38	2.61	5.58	3.71	현상유지
	상사	0.13	0.05	0.152	4	2.60	0.010**	0.43	2.35	12.89	3.59	적극활용
F값=60.639, 유의확률(p값)=0.000***, R 제곱=0.708, 수정된 R 제곱=0.696 Durbin-Watson=2.202								전체	12.50	3.45		

※ 종속변수 : 직무만족도, * : p<0.1, ** : p<0.05, *** : p<0.01

※ 적극활용 : [중요도 : 높음(+), 만족도 : 높음(+)], 적극보강 : [중요도 : 높음(+), 만족도 : 낮음(-)],
현상유지 : [중요도 : 낮음(-), 만족도 : 높음(+)], 점진적 개선 : [중요도 : 낮음(-), 만족도 : 낮음(-)]

직무환경인 업무특성($\beta=0.151$, 5번째, $t값=2.98$, $p값=0.003^{***}$), 장래성($\beta=0.186$, 3번째, $t값=3.57$, $p값=0.000^{***}$), 보수($\beta=0.202$, 2번째, $t값=3.68$, $p값=0.000^{***}$), 승진($\beta=0.139$, 6번째, $t값=2.40$, $p값=0.017^{**}$), 복리후생($\beta=0.265$, 1번째, $t값=4.99$, $p값=0.000^{***}$)이 직무만족도에 미치는 영향관계를 살펴본 결과 복리후생이 가장 큰 영향을 미치고 보수, 장래성, 업무특성, 승진제도 순으로 영향을 미침을 알 수 있다. 대인관계의 경우에는 후배관계($\beta=0.018$, 8번째, $t값=0.30$, $p값=0.764$), 동료관계($\beta=0.066$, 7번째, $t값=1.06$, $p값=0.288$)의 경우에는 직무만족도에 영향을 미치지 않지만 상사관계($\beta=0.152$, 4번째, $t값=2.60$, $p값=0.010^{**}$)가 클수록 직무만족도에 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족도를 높이기 위한 전략적인 방향을 제시하기 위한 IPA결과 중요도(+)와 만족도(+)가 높아 적극적으로 활용해야 할 사항은 직무환경에서는 업무특성과 장래성으로 나타났고, 대인관계 중에서는 상사관계로 나타났다. 중요도(+)는 높지만 만족도(-)가 떨어지기 때문에 적극보강 해야 할 항목은 직무환경 중에서 보수문제와 복리후생임을 알 수 있다. 중요도(-)는 낮지만 만족도(+)가 높기 때문에 현상유지 해야 할 항목은 직무환경에서는 없고 대인관계 중에서 후배관계와 동료관계로 나타났다. 중요도(-)와 만족도(-) 둘 다 낮기 때문에 점진적으로 개선해야 할 사항은 직무환경 중에서 승진문제로 나타났다.

4.3.2 직무만족도를 향상시키기 위한 전략적 방향제시

기업규모에 따라 직무만족도를 높이기 위한 전략적인 방향을 제시하기 위한 IPA결과 종업원 수가 10명 미만인 경우에 중요도(+)와 만족도(+)가 높아 적극적으로 활용해야 할 사항은 직무환경 중에서는 업무특성과 장래성으로 나타났고, 대인관계에서는 상사관계로 나타났다. 중요도(+)는 높지만 만족도(-)가 떨어지기 때문에 적극보강 해야 할 항목은 직무환경 중에서는 보수와 복리후생이고, 대인관계에서는 없었다. 중요도(-)는 낮지만 만족도(+)가 높기 때문에 현상유지 해야 할 항목은 직무환경에서는 없었고, 대인관계에서는 후배관계와 동료관계로 나타났다. 중요도(-)와 만족도(-) 둘 다 낮기 때문에 점진적으로 개선해야 할 사항은 직무환경 중에서는 승진제도로 나타났다.

종업원 수가 10명~50명 미만인 경우에 중요도(+)와 만족도(+)가 높아 적극적으로 활용해야 할 사항은 직무환경에서는 업무특성과 장래성으로 나타났고, 대인관계 중에서는 상사관계로 나타났다. 중요도(+)는 높지만 만족도(-)가 떨어지기 때문에 적극보강 해야 할 항목은 직무환경 중에서는 보수와 복리후생이고, 대인관계에서는 없었다. 중요도(-)는 낮지만 만족도(+)가 높기 때문에 현상유지 해야 할 항목은 직무환경에서는 없었고, 대인관계에서는 후배관계와 동료관계로 나타났다. 중요도(-)와 만족도(-) 둘 다 낮기 때문에 점진적으로 개선해야 할 사항은 직무환경 중에서는 승진제도로 나타났다.

종업원 수가 50명~100명 미만인 경우에 중요도(+)와 만족도(+)가 높아 적극적으로 활용해야 할 사항은 직무환경에서는 업무특성과 장래성으로 나타났고, 대인관계 중에서는 상사관계로 나타났다. 중요도(+)는 높지만 만족도(-)가 떨어지기 때문에 적극보강 해야 할 항목은 직무환경 중에서는 보수와 복리후생이고, 대인관계에서는 없었다. 중요도(-)는 낮지만 만족도(+)가 높기 때문에 현상유지 해야 할 항목은 직무환경에서는 없었고, 대인관계에서는 후배관계와 동료관계로 나타났다. 중요도(-)와 만족도(-) 둘 다 낮기 때문에 점진적으로 개선해야 할 사항은 직무환경 중에서는 승진제도로 나타났다.

종업원 수가 100명~200명 미만인 경우에 중요도(+)와 만족도(+)가 높아 적극적으로 활용해야 할 사항은 직무환경에서는 장래성으로 나타났고, 대인관계 중에서는 없었다. 중요도(+)는 높지만 만족도(-)가 떨어지기 때문에 적극보강 해야 할 항목은 직무환경 중에서는 업무특성, 보수와 복리후생이고, 대인관계에서는 상사관계로 나타났다. 중요도(-)는 낮지만 만족도(+)가 높기 때문에 현상유지 해야 할 항목은 직무환경에서는 승진제도로 나타났고, 대인관계에서는 후배관계와 동료관계로 나타났다. 중요도(-)와 만족도(-) 둘 다 낮기 때문에 점진적으로 개선해야 할 사항은 직무환경과 대인관계에서는 없었다.

<표 6> 직무만족도를 향상시키기 위한 전략적 방향제시

직무환경	중요도	직무만족도						IPA결과에 의한 전략적 제시						
		10명 미만	10명 이상~50명 미만	50명 이상~100명 미만	100명 이상~200명 미만	200명 이상~300명 미만	300명 이상	10명 미만	10명 이상~50명 미만	50명 이상~100명 미만	100명 이상~200명 미만	200명 이상~300명 미만	300명 이상	
업무특성	12.81	3.87	3.72	3.63	2.88	4.13	3.36	적극 활용	적극 활용	적극 활용	적극 보강	적극 활용	적극 활용	
장래성	15.78	3.42	3.65	4.00	3.20	4.00	3.00	적극 활용	적극 활용	적극 활용	적극 활용	적극 활용	적극 보강	
보수	17.11	2.61	3.10	2.50	2.00	2.88	3.25	적극 보강	적극 보강	적극 보강	적극 보강	적극 보강	적극 활용	
승진제도	11.82	2.75	3.09	2.75	3.25	2.88	2.19	점진적 개선	점진적 개선	점진적 개선	현상유지	점진적 개선	점진적 개선	
복리후생	22.48	2.69	2.87	2.07	2.55	2.95	3.00	적극 보강	적극 보강	적극 보강	적극 보강	적극 보강	적극 보강	
대인관계	후배	1.53	3.65	3.68	3.50	3.70	3.00	3.51	현상유지	현상유지	현상유지	현상유지	점진적 개선	현상유지
	동료	5.58	3.58	3.57	3.75	4.00	3.67	3.17	현상유지	현상유지	현상유지	현상유지	현상유지	현상유지
	상사	12.89	3.35	3.57	3.29	2.75	3.25	3.37	적극 활용	적극 활용	적극 활용	적극 보강	적극 보강	적극 활용
전체	12.50	3.24	3.41	3.19	3.04	3.34	3.11							

※ 적극활용 : [중요도 : 높음(+), 만족도 : 높음(+)], 적극보강 : [중요도 : 높음(+), 만족도 : 낮음(-)], 현상유지: [중요도 : 낮음(-), 만족도 : 높음(+)], 점진적 개선 : [중요도 : 낮음(-), 만족도 : 낮음(-)]

종업원 수가 200명~300명 미만인 경우에 중요도(+)와 만족도(+)가 높아 적극적으로 활용해야 할 사항은 직무환경에서는 업무특성과 장래성으로 나타났고, 대인관계 중에서는 없었다. 중요도(+)는 높지만 만족도(-)가 떨어지기 때문에 적극보강 해야 할 항목은 직무환경 중에서는 보수와 복리후생이고, 대인관계에서는 상사관계로 나타났다. 중요도(-)는 낮지만 만족도(+)가 높기 때문에 현상유지 해야 할 항목은 직무환경에서는 없었고, 대인관계에서는 동료관계로 나타났다. 중요도(-)와 만족도(-) 둘 다 낮기 때문에 점진적으로 개선해야 할 사항은 직무환경에서는 승진제도, 대인관계에서는 후배관계로 나타났다.

종업원 수가 300명 이상인 경우에 중요도(+)와 만족도(+)가 높아 적극적으로 활용해야 할 사항은 직무환경에서는 업무특성과 보수로 나타났고, 대인관계 중에서는 상사관계로 나타났다. 중요도(+)는 높지만 만족도(-)가 떨어지기 때문에 적극보강 해야 할 항목은 직무환경 중에서는 장래성과 복리후생이고, 대인관계에서는 없었다. 중요도(-)는 낮지만 만족도(+)가 높기 때문에 현상유지 해야 할 항목은 직무환경에서는 없었고, 대인관계에서는 후배관계와 동료관계로 나타났다. 중요도(-)와 만족도(-) 둘 다 낮기 때문에 점진적으로 개선해야 할 사항은 직무환경에서는 승진제도, 대인관계에서는 없었다.

V. 결론 및 논의

본 연구에서는 직무환경이 직무만족도에 미치는 영향관계를 살펴보고, 기업규모에 따른 취업진로활성화를 위한 전략적 제시방안을 제시하기 위한 연구는 다음과 같다.

기업규모에 따라 직무만족도를 높이기 위한 전략적인 방향을 제시하기 위한 IPA결과 종업원 수가 10명 미만인 경우에 적극적으로 활용해야 할 사항은 직무환경 중에서는 업무특성과 장래성으로 나타났고, 대인관계에서는 상사관계로 나타났다. 적극보강 해야 할 항목은 직무환경 중에서는 보수와 복리후생이고, 대인관계에서는 없었다.

종업원 수가 10명~50명 미만인 경우에 적극적으로 활용해야 할 사항은 직무환경에서는 업무특성과 장래성으로 나타났고, 대인관계 중에서는 상사관계로 나타났다. 적극보강 해야 할 항목은 직무환경 중에서는 보수와 복리후생이고, 대인관계에서는 없었다.

종업원 수가 50명~100명 미만인 경우에 중요도(+)와 만족도(+)가 높아 적극적으로 활용해야 할 사항은 직무환경에서는 업무특성과 장래성으로 나타났고, 대인관계 중에서는 상사관계로 나타났다. 적극보강 해야 할 항목은 직무환경 중에서는 보수와 복리후생이고, 대인관계에서는 없었다.

종업원 수가 100명~200명 미만인 경우에 적극적으로 활용해야 할 사항은 직무환경에서는 장래성으로 나타났고, 대인관계 중에서는 없었다. 적극보강 해야 할 항목은 직무환경 중에서는 업무특성, 보수와 복리후생이고, 대인관계에서는 상사관계로 나타났다.

종업원 수가 200명~300명 미만인 경우에 적극적으로 활용해야할 사항은 직무환경에서는 업무 특성과 장래성으로 나타났고, 대인관계 중에서는 없었다. 적극보강 해야 할 항목은 직무환경 중에서는 보수와 복리후생이고, 대인관계에서는 상사관계로 나타났다.

종업원 수가 300명 이상인 경우에 적극적으로 활용해야할 사항은 직무환경에서는 업무특성과 보수로 나타났고, 대인관계 중에서는 상사관계로 나타났다. 적극보강 해야 할 항목은 직무환경 중에서는 장래성과 복리후생이고, 대인관계에서는 없었다.

본 연구의 결과를 바탕으로 연구의 시사점 및 향후 연구의 방향을 제시하면 다음과 같다.

학문적 시사점을 살펴보면, 첫째, 본 연구는 직무만족과 관련한 학설 및 이론을 살펴보고, 기업에서의 직무환경 요인을 구분하여 그 각각의 의미를 살펴보았다. 또한 이를 토대로 기업 규모에 따른 직무환경 요인이 직무만족에 미치는 영향에 관하여 파악하였다는 점에서 의미가 있다고 사료된다. 둘째, 본 연구는 기업의 직무환경의 요인을 구체화함으로써 조직의 직무환경 개선 여지의 기준을 마련하였다는데 의미가 있다고 사료된다. 셋째, 본 연구는 기업의 조직에 대한 생각과 직무만족에 미치는 영향요인의 기준을 제시하여 조직에 대한 충성심과 긍지를 높이고, 직무만족을 높일 수 있는 효과적이고 정책적인 방안을 모색 할 수 있는 기준을 제시하였다는데 의미가 있다고 사료된다.

실무적 시사점을 살펴보면, 첫째, 본 연구를 통하여 직무에 대한 만족을 추구하는 현대인에게 좋은 일자리, 좋은 직무환경을 제공하는데 기여하고자 하였으며, 기업에 있어서도 직무환경이 관리 가능한 영역이라는 것을 확인하고, 기업 스스로가 좋은 직무환경을 만들기 위해 노력하는 계기가 되길 바란다. 둘째, 본 연구를 통하여 근무자들의 직무환경이 업무 수행을 위한 동기를 크게 부여하고 있어 결과적으로 직무만족에 매우 큰 영향을 미치게 된다는 점을 재인식해야 하며, 아울러 기업을 경영하는 경영자나 의사결정자들은 근무자들의 직무만족에 크게 영향을 주는 요인을 실무적으로 구체화 시켜서 지원하고 적용하는 방안을 강화시키고 직무환경을 지속적으로 보완 및 개선하여 적절한 보상, 업무효율성을 제고 할 수 있는 현실적인 방안을 마련하는데 기초자료를 제공하였다는 의미가 있다고 사료된다. 셋째, 본 연구를 통하여 기업 규모에 따라 근무자들이 원하는 직무환경 요인에 차이가 있음을 알 수 있었으며, 이러한 연구결과를 바탕으로 인재 영입 및 유지에 어려움을 겪고 있는 중소기업들의 고용창출에 필요한 기초자료를 제공하였다는데 의미가 있다고 사료된다.

향후 연구의 방향을 살펴보면, 첫째, 본 연구의 표본은 시간적 제한으로 인하여 업종 및 업태를 분류하여 진행하지 못하였다. 직무환경은 업종에 따라 종사원들이 느끼는 만족도는 차이가 있을 것으로 판단되기에 향후 연구에서는 업종 및 업태 구분을 통한 연구가 진행되기를 기대한다. 둘째, 본 연구는 직무환경 요인이 직무만족도에 대한 연구를 진행하였는데, 향후 연구에서는 직무만족도가 기업 활동의 결과인 재무적 관련성을 가지는 조직의 다양한 성과지표와 연계하여 연구 분석을 실시하기를 기대한다.

참고문헌(References)

- 고미애·김재곤(2015), “호텔종사원의 직무환경이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향”, **관광연구저널**, 29(8), 239-251.
- 고미영·양필수·고계성(2011), “면세점 쇼핑 관광객의 중요도-만족도(IPA)에 관한 연구: 제주방문 중국인 관광객을 중심으로”, **관광연구**, 26(2), 1-20.
- 공기열(2006), “IPA기법을 이용한 여가활동 평가”, **한국관광연구원**, 20(3), 285-303.
- 구자대(1999), **종업원의 심리적 조직풍토 지각과 고객의 서비스품질 지각 간 관계 연구**, 박사학위논문, 대구대학교 대학원.
- 권혁기·박봉규(2010), “변혁적 리더십과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향: 일몰입과 조직몰입의 매개 효과”, **인적자원관리연구**, 17(2), 203-218.
- 기기철·김주찬(2006), “IPA분석을 활용한 교육서비스 평가: Y공업대학을 중심으로”, **산업교육연구**, 12, 37-53.
- 김민경(2015), **호텔 종사원의 스트레스가 직무소진, 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로**, 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 김봉규(2006), “관광호텔 종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구”, **한국관광학회**, 30(2), 217-236.
- 김성우(2008), “중요도-성취도 분석(IPA)을 이용한 관광지 매력성 평가: 금강산 관광을 대상으로”, **한양대학교 관광연구소**, 20(1), 101-115.
- 김승언(2012), **공무원의 직무만족 영향요인에 관한 연구**, 박사학위논문, 건국대학교 대학원.
- 김영락·임영규(2009), “직무환경, 직무태도, 직무스트레스 및 생활만족도 간의 인과적 관련성에 관한 연구”, **세무회계연구**, 24(1), 127-148.
- 김정일(2012), **컨설팅 수진 중소기업 종사자의 근무환경요인이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향**, 석사학위논문, 한성대학교 대학원.
- 박계영·이인성(2014), “호텔 종사원의 직무환경이 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향”, **관광연구저널**, 28(2), 213-225.
- 박노운·설현도(2011), “직무환경의 호의성이 정서적 몰입에 미치는 영향: 종업원-조직 간 사회적 교환관계의 매개효과를 중심으로”, **기업경영연구**, 18(2), 161-185.
- 박미숙(2009), **교육행정직의 직무특성, 목표지향성, 학습조직준비도 및 직무만족도의 인과적 관계**, 박사학위논문, 인하대학교 대학원.
- 박순애(2006), “공무원의 직무동기와 조직행태: 직무몰입과 탈진에 미치는 영향요인을 중심으로”, **한국행정연구**, 15(1), 203-236.
- 박천오·김근세·박희봉·안형기(2003), “한국 책임운영기관 제도의 운영 평가: 조직구성원의 인식을 중심으로”, **한국행정연구**, 12(3), 3-31.
- 서광열(2009), **호텔 종사원의 직무만족과 고객지향성의 영향관계에서 사회적 유능성의 조절효과에 관한 연구**, 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 서철현·송은주·이상돈(2003), “자연휴양림 이용객들의 이용 후 평가에 관한 연구: 중요도-성취도(IPA) 기법을 중심으로”, **문화관광연구**, 5(2), 169-188.
- 신광하(2014), **청년층 고용을 위한 사회적 기업의 일자리 매력도 향상 방안 연구**, 석사학위논문, 목포대학교 대학원.
- 안지현·오혜미·정철(2013), “관광기업 내부고객의 근무환경과 직무만족요인 비교분석: 호텔, 여행사, 항공사를 중심으로”, **호텔경영학연구**, 22(1), 173-189.

- 안형기(2003), **호텔주방 조직환경에 따른 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향**, 박사학위논문, 경주대학교 대학원.
- 유해지(2012), **IPA분석을 통한 관광열차의 서비스품질 평가와 타인추천의도 연구**, 석사학위논문, 성균관대학교 대학원.
- 윤해준 · 고희원 · 이상돈 · 장혜정 · 나동만 · 김가연 · 오상훈(2013), “중소기업 인력양성사업 고용영향평가 연구, 서울: 고용노동부”, **한국노동연구원**.
- 윤호연(2014), “경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, **경찰복지연구**, 2(2), 96-127.
- 이주영 · 고재욱(2015), “영아보육교사의 직무환경과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향: 경기도 북부지역을 중심으로”, **한국보육지원학회지**, 11(1), 63-82.
- 이현정(2000), **관광호텔의 조직풍토가 조직유효성에 미치는 영향**, 석사학위논문, 계명대학교 대학원.
- 전국경제인연합회(2015), **우리나라 기업생태계: 대기업 · 중소기업 비중 분석**.
- 전미애 · 조미경(2011), “노인요양 인력의 직무에착과 이직의도에 미치는 직무환경요인들의 한 · 일 비교”, **노인복지연구**, 52, 155-184.
- 정소영(2012), **직무환경 요인으로 살펴본 근로자의 직무만족도: K사를 중심으로**, 석사학위논문, 고려대학교 대학원.
- 최낙순 · 김재관(2011), “소방공무원의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구”, **한국자치행정학보**, 25(3), 481-501.
- 최병권(2005), **미래기업의 인재코드**, 서울:(주)블루마운틴소프트.
- 최해수(2016), “호텔기업 직무피드백 특성이 직무만족 조직몰입에 미치는 영향 연구: 감성조절의 조절된 매개효과”, **관광연구**, 29(5), 55-75.
- 최효규 · 심우근(2013), “지방정부의 내부마케팅이 직무만족, 고객지향성, 서비스 제공수준에 미치는 영향”, **고객만족경영연구**, 15(4), 59-78.
- 통계청(2017), **2017년 4월 고용동향 보도자료**, 통계청, <http://kostat.go.kr>.
- 한수연(2015), **항공사 객실승무원이 지각한 직무환경과 감정노동이 잔류의도 대비 이직의도에 미치는 영향: FSC와 LCC 간 비교를 중심으로**, 박사학위논문, 세종대학교 대학원.
- 홍성남(2015), **호텔직원의 불완전취업과 직무스트레스가 직무만족과 직무성과에 미치는 영향**, 박사학위논문, 경희대학교 대학원.
- 홍성철(2015), **한국 기업의 일자리 창출에 관한 실증 연구: 기업체 패널자료를 중심으로**, 박사학위논문, 고려대학교 대학원.
- Bacharach, B. S., Lipsky, K. B., & Shedd, J. B.(1984), *Paying for Better Teaching : Merit Pay and Its Alternatives, Organizational Analysis and Practice*, 81.
- Ben-Yoav, O., & Hartman, K.(1988), “Supervisors’ competence and the learning of work values and behaviors during organizational entry”, *Journal of Social Behavior and Personality*, 3, 23-36.
- Best, M. F., & N. E. Thurston(2004), “Measuring Nurse Job Satisfaction”, *The Journal of nursing administration*, 34(6), 283-290.
- Brief, A. P., & H. M. Weiss.(2001), “Organizational Behavior: Affect in the Workplace”, *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307.
- Campbell, J. P., Bownas, D. E., Peterson, M. G., & Dunnette, M. D.(1974), *The measurement of organizational effectiveness: A review of relevant research and opinion. Navy Personnel Research and Development Center*.

- Deng, W.(2007), "Using a revised importance-performance analysis approach: The case of Taiwanese hot springs tourism", *Tourism Management*, 28(5), 1274-1284.
- Dubinsky, A. J., Howell Roy D., Ingham, Thomas N., & Bellenger Danny(1986), "Sales Force Socialization", *Journal of Marketing*. 50(October). 192-207.
- Forehand, G., & Gilmer, B. H.(1964), *Environmental variations in studies of organizational behaviour*, Psychological Bulletin, 62, 362-381.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R.(1980), *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hammit, W. E., Bixler, D. N., & P. Francis(1996), "Going beyond important performance analysis to analyze the Observance-Influence of park impact", *Journal of Park Recreation Administration*, 14(1), 45-62.
- Hellman, C, M.(1997), "Job satisfaction & Intent to leave", *The Journal of social Psychology*, 137(6), 677-689.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W.(1974), "Organizational Climate: Measures, Research and Contingencies", *Academy of Management Journal*, 17(2), 255-280.
- Hertzberg, F.(1966), *Work and the Nature of Man*. OH: World Publishing Company.
- Kamal, Y., & Hanif, F.(2009), *Pay and job satisfaction: a comparative analysis of different Pakistani commercial banks*.
- Likert, R.(1967), *The human organization: Its management and value*. New York: McGraw-Hill.
- Martilla, J. A., & J. C. James(1977), "Importance Performance Analysis", *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Myers, J.(2001), *Measuring customer satisfactions: Hot buttons and other measurement issues*. American Marketing Association, Chicago.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E.(1996), *Managers pay and their satisfaction with their pay*. *Personnel Psychology*. 363-373.
- Saari, L. & T. Judge(2004), "Employee attitudes and job satisfaction", *Human Resource Management*, 43, 395-407.
- Spuck, D. W.(1974), "Reward structures in the public school", *Educational Administration Quarterly*, 10(1), 18-34.
- Stinglhamber, F., & Vadenberghe(2004), "Favorable Job Conditions and Perceived Support : The Role of Organizations and Supervisors", *Journal of Applied Social Psychology*, 37(7), 1470-1493.
- Weijaw, D.(2007), "Using a revised importance-performance analysis approach: The case of Taiwanese hot spring tourism", *Tourism Management*, 28(5), 1274-1284.

The Journal of Employment and Career Vol. 7, No. 4 - December 2017

A Study on the Proposal for Strategic Direction for Activation of Employment Career according to the Company Scale

Doo-sik Choi

Kyung Hee University, Seoul, Korea

Sang-yun Yi

Kyung Hee University, Seoul, Korea

Yang-kyun Kim*

Kyung Hee University, Seoul, Korea

Abstract

The worldwide unemployment rate caused by constant economic recession and the slow investment of enterprises due to the uncertainty of global economy gradually exacerbate the employment situation in the domestic labor market as well. Like this, youth unemployment problem started to emerge as an important social problem and the severity of problem shows no sign of settlement despite the effort-making measures set up by the government. Due to the prolonged economic recession, job applicants have a preference for stable job positions, resulting in labor shortage for small and medium-sized enterprises for not finding appropriate manpower. Likewise, job applicants also suffer from the difficulty of finding proper jobs and this causes the mismatch phenomenon in general. To cope with the youth unemployment problems, it is necessary to draw alternatives for raising labor absorptive capacity of not only large companies but also small and medium-sized companies. In particular, it is judged that the companies should figure out job satisfaction through working environment to understand the tendency of preference of college graduates, through which it will be possible to create the conditions to attract employment expansion.

This study views that it is important to put priority on systematic analysis and diagnosis and deduction of improvement plan with respect to the influence of in-company working environment on job satisfaction, and it is estimated that it is required to confirm what the needs and satisfaction factors of employees are in this process. With this in mind, this study intends to inquire about the influence of working environment on job satisfaction and present strategic proposal plans aiming at improving job satisfaction using IPA. Consequently, this study carried out research to verify if there is a correlation between working environment and job satisfaction and employment rise or reduction, by analyzing the correlation between working environment and job satisfaction according to the company scale and establishing the empirical model based on the consideration of the existing literature as to working

* Corresponding Author. Professor, Department of Business Administration, Kyung Hee University, #26 Kyungheedaero, Dongdaemun-gu, Seoul, Korea 130-701; E-mail: lukekim@khu.ac.kr; Tel: +82-2-961-0748; Fax: +82-2-961-0515.

environment influencing the employment of the companies. The result demonstrates that there is definitely difference of factors of job satisfaction related to working environment according to the company scale.

Key Words : Company Scale, Job Environment, Job Satisfaction, Importance Performance Analysis, Activation of Employment Career.
