

서울메트로 전동차 승무원의 직무특성, 직무만족, 조직몰입의 상호 관련성에 관한 연구

A Study on the Job Satisfaction, Characteristic and Organizational Commitment of Seoul Metro's Crewmen

권태삼*, 진장원*†

Tae-Sam Kwon*, Jangwon Jin*†

Abstract This study tried to investigate relationships between job satisfaction, job characteristics and organizational commitment of Seoul Metro's crewmen in order to improve organizational efficiency and satisfaction degree for Seoul Metro. As a result, we found; 1) there is no relationship between job characteristics and job continuous immersion however job importance and autonomous influence to pattern immersion, 2) in relationship between job characteristics and job satisfaction, there is no relationship with outer value however autonomous was biggest factor that is influence to inner value as well as job importance and autonomous were influence to general value, 3) influent degree to job continuous immersion by job satisfaction was very weak however general value and outer value has strongly relationship with pattern immersion.

Keywords : Seoul Metro's crewmen, Job satisfaction, Job characteristics, Organizational commitment

초 록 본 연구는 서울메트로 전동차 승무원이 인식하는 직무특성과 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향 관계를 파악하여 서울메트로의 조직 유효성과 전동차 승무원의 직무만족 향상에 도움이 되고자 진행하였다. 연구결과 첫째, 직무특성(직무중요성, 자율권, 직무환경)과 근속몰입의 경우 상관관계가 거의 없는 반면 규범몰입에는 직무중요성과 자율권이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 직무특성이 직무만족(내재가치, 외재가치, 일반가치)에 미치는 영향을 분석한 결과 외재가치와는 거의 상관성이 없는 반면 내재가치에는 자율권이 가장 큰 영향을 미치며, 일반가치에는 직무중요성과 자율권이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 끝으로 직무만족이 근속몰입에 미치는 영향은 아주 미약한 반면 규범몰입에는 일반가치와 외재가치 순으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주요어 : 서울메트로 전동차 승무원, 직무만족, 직무특성, 조직몰입

1. 서 론

전동차 승무원의 직업특성, 직업만족도와 조직몰입도는 전동차 이용고객을 위한 서비스 제공 및 승객 안전과 많은 관계가 있을 것으로 보이며 숙련된 전동차 승무원의 확보 역시 승객 안전과 긴밀한 연관이 있을 것이다.

† 교신저자: 한국교통대학교 교통대학원 (jangwon@ut.ac.kr)

* 한국교통대학교 교통대학원 교통정책학과

이에 따라 본 연구는 서울메트로 전동차 승무원을 대상으로 전동차 승무원들이 인식하는 직무특성과 직무만족 및 조직몰입 간의 상호 영향 관계를 파악하여 서울메트로의 조직 유효성과 전동차 승무원의 직무만족 향상에 도움이 되고자 진행하였다.

2. 연구설계

2.1 연구모형

본 연구는 서울메트로 전동차 승무원의 직무특성, 직무만족, 그리고 조직몰입 간의 관계를 검증하고자 했다. 선행연구 고찰을 통해 본 3개의 주요 변수들 간의 관계는 Fig. 1과 같이 연구모형으로 도출했다. 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 영향을 주고, 직무만족은 조직몰입에 영향을 준다고 보았다. 또한 직무만족은 직무특성과 조직몰입간의 관계에서 매개역할을 한다고 보았다.

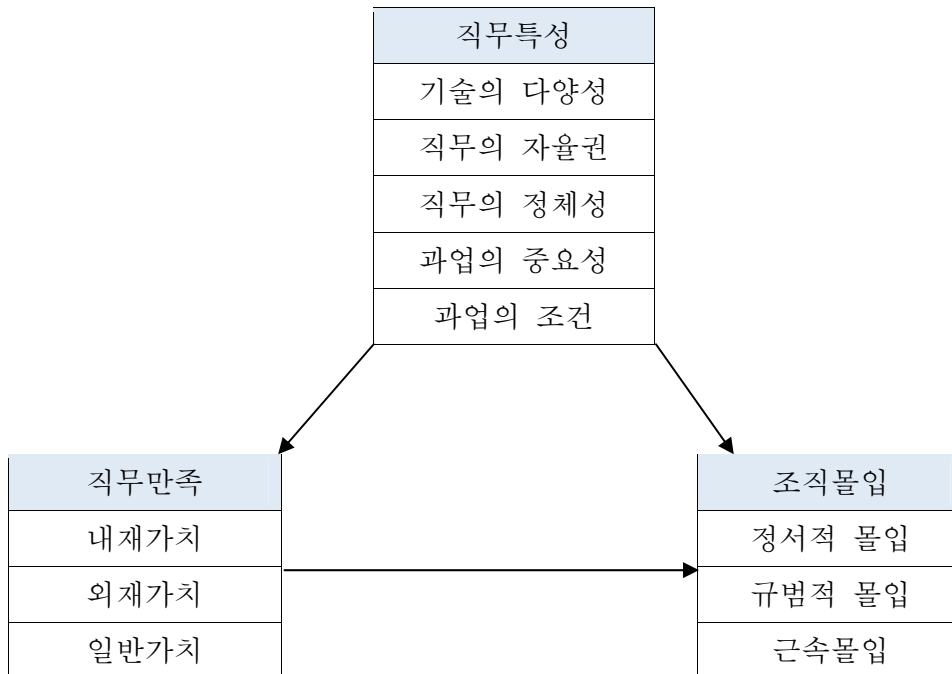


Fig. 1 Research model

2.2 자료수집 및 분석방법

전동차 승무원의 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 조사하기 위하여 조사대상을 서울메트로 1호선~4호선에 근무하는 전동차 승무원을 모집단으로 하고 조사대상을 임의 선정하였다. 서울메트로는 국내 지하철공사 중에서 설립한지 가장 오래되고, 규모가 가장 크기 때문에 직급별, 근무기간별로 전동차 승무원이 고르게 분포되어 모집단이 대표성을

가질 것으로 판단하였다. 조사대상 선정은 서울메트로 전동차승무원이 근무하는 8개 승무사업소에 근무하는 전동차승무원을 대상으로 각 승무사업소별로 실동 전동차 승무원 평균 52명을 무작위 선정하였다. 자료는 조사대상자에게 구두로 연구목적을 설명하고, 사전 허락을 받은 후 설문지를 배부하여 수집했으며 구조화된 자기기입식 설문조사(self-administered questionnaire) 방법을 사용했다. 설문기간은 2016년 5월 20일부터 5월 31일까지 12일 동안 진행했으며, 총 416부의 설문지를 배포하여 414부의 설문지를 회수했다.(회수율 99.5%) 최종분석은 회수한 설문지 중에서 결측값이 많거나 중심화 경향을 보인 설문지 5부를 제외하고, 총 409부(유효표본 98.3%)를 분석 자료로 활용했다. 수집된 자료는 선행연구를 통해 도출된 연구모형을 검증하기 위하여 SPSS 20.0 통계프로그램을 이용하여 기술통계 분석, 신뢰도 및 타당도 분석, 상관관계 분석, 다중회귀분석을 실시했다. 타당도 분석은 측정문항의 구성개념에 대한 집중타당도(convergent validity)와 관별타당도(discriminant validity)를 검증하기 위하여 요인분석을 실시했으며, 요인추출모델은 주성분분석법, 요인회전은 직각회전(varimax) 방식을 사용했다. 요인추출은 고유값 1.0 이상, 공통성(communality) .4 이상, 요인적재값(factor loading) .6 이상, 총 분산의 설명력은 55% 이상으로 기준을 적용했다. 신뢰도 분석은 일반적으로 많이 사용하는 내적 일관성 분석법인 Cronbach's 값을 사용하여 검증했다. 또한 선행연구 결과를 통해 도출된 연구모형을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시했으며, 매개효과를 검증하기 위해서는 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 매개회귀분석을 사용했다.

3. 실증분석

3.1 조사대상자의 인구통계학적 특성

본 연구에서 실증적 자료를 얻기 위하여 사용된 조사대상자의 인구 통계적 특성으로서 전체 응답자의 직무는 기관사 51.3%, 차장 48.7%로 거의 비슷했고, 연령 분포는 만 41~50세가 46.5%, 만 51~60세가 31.1% 순으로 나타나서 만 41~60세가 77.6%로 과반수 이상을 차지했다. 교육수준은 4년제 대학 졸업이 45.7%로 가장 많은 비중을 차지했으며, 결혼 상태는 결혼이 87%를 차지하여 미혼 13%보다 월등히 많은 비중을 차지했다. 정리해보면 전동차 승무원들은 4년제 대학을 졸업한 40~50대의 기혼자가 상당히 많은 비중을 차지하는 것으로 나타났다.

3.2 측정변수의 신뢰성과 타당성

3.2.1 직무특성 분석

직무특성의 요인분석 결과, 3개의 요인으로 추출되었다. 직무특성의 하위요인은 직무환경 3개 문항, 직무중요성 6개 문항, 직무자율권 3개 문항으로 구성되었다. 요인분석 과정에서 직무

중요성 1개 문항과, 직무환경 1개 문항은 제시한 기준을 충족하지 못해서 제거했다. 측정도구의 총 분산설명력은 55.10%로 비교적 안정적이며, KMO 값이 .774로 적절한 것으로 나타났다. Bartlett의 구형성검정치는 1172.9로 나타났으며, 유의확률은 .000으로 나타나서 요인분석 모형이 적합하다고 할 수 있다. 각 요인별 신뢰도는 모두 0.9에 근접해서 측정항목의 내적 일관성을 확보했다고 볼 수 있다.

3.2.2 직무만족 분석

직무만족의 요인분석 결과, 3개의 요인, 즉 내재적 가치 3개 문항과 외재적 가치 4개 문항, 일반적 가치 6개의 문항으로 구성되었다. 요인분석 과정에서 내재적 가치 1개 문항은 제시한 기준을 충족하지 못해서 제거했다. 박아이린(2005)의 연구에서 일반적 가치 요인으로 분류되었던 “근무환경에 대해”와 “동료들과의 관계에 대해”에 대해서 본 연구에서도 일반적 가치 요인으로 분류되었다. 측정도구의 총 분산설명력은 60.466%로 비교적 안정적이며, KMO값이 .862로 상당히 좋은 것으로 나타났다. Bartlett의 구형성검정치는 1923.734로 나타났으며, 유의확률은 .000으로 나타나서 요인분석 모형이 적합하다고 할 수 있다. 각 요인별 신뢰도는 모두 0.9에 근접해서 측정항목의 내적 일관성을 확보했다고 볼 수 있다.

3.2.3 조직몰입 분석

조직몰입에 대한 요인분석 결과, 조직몰입의 측정항목은 규범몰입 5개 항목, 근속몰입 1개 항목의 2개 요인으로 확인되었다. 요인분석 과정에서 정서적 몰입 2개 문항은 제시한 기준을 충족하지 못해서 제거했다. 조직몰입 측정도구의 행렬의 총 분산설명력은 66.560%로 안정적이며, KMO값은 .814로 나타났다. Bartlett의 구형성검정치는 726.343으로 나타났으며, 유의확률은 .000으로 나타나서 요인분석 모형이 적합하다고 할 수 있다. 각 요인별 신뢰도는 모두 0.9에 근접해서 측정항목의 내적 일관성을 확보했다고 볼 수 있다.

3.3 가설의 검정

3.3.1 직무특성과 조직몰입 간의 회귀분석 결과

‘서울메트로 전동차 승무원의 직무특성이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다.’는 가설 1을 다중회귀분석을 통해 검증했으며, 검증한 결과는 Table 1과 같다. 직무특성의 하위요인이 조직몰입의 하위요인인 근속몰입에 미치는 영향을 살펴보면, 직무환경($\beta=.109$, $p<.027$)이 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 보이기는 하지만 설명력은 0.010(R^2)으로 아주 미약하였다. 또한 직무중요성, 자율권은 조직몰입의 하위요인인 근속몰입에 통계적으로 유의한 영향을 보이지 않았다. 따라서 직무특성이 근속몰입에 미치는 영향은 거의 없는 것으로 보인다. 이는 서울메트로의 이직율이 거의 0%인 것을 상기해볼 때 직무특성이 근속몰입에 거의 영향을 주지 않고 있음을 알 수 있다. 반면 회사에 대한 충성도를 나타내는 규범몰입에 미치는 영향을 살펴보면, 직무중요성($\beta=.340$, $p<.000$), 자율권($\beta=.215$, $p<.000$)이 통계적으로 유의한

정(+)²의 영향을 보였다. 반면 직무환경은 규범몰입에 통계적으로 유의한 영향을 보이지 않았다. 이는 서울메트로 전동차 승무원의 경우 자신이 수행하고 있는 직무에 대한 중요성과 자율권에 따라 애사심을 강하게 느끼고 있다는 의미이므로 자신의 직무와 관련된 교육훈련을 도와주고 강화시켜 줄 필요가 있음을 알 수 있다. 회귀모형은 F값이 39.226, 설명력은 R²가 0.158로 나타나 상관이 있음을 보여주었다. Durbin-Watson 통계량은 1.963으로 나타나, 그 수치가 기준이 되는 2에 가까워 회귀식 모형이 적합하다고 할 수 있다. 따라서 ‘직무특성이 조직몰입에 정(+)²의 영향을 미친다.’는 가설 1은 부분채택 되었다.

Table 1 A Result of Regression Analysis between Job Characteristics and Organizational Commitment

Dependent Variable	Independent Variable	Standard errors	β	t	Sig. Probability	VIF
Job continuous immersion	Constants	0.049	-	0.000	1.000	
	Job Importance	-	-	-	-	-
	Autonomous	-	-	-	-	-
	Environment	0.049	0.109	2.220	0.027	1.0
	R = 0.109, Corrected R ² = 0.010, F = 4.929, p = 0.027, Durbin-Watson = 2.007					
Pattern immersion	Constants	0.045	-			
	Job Importance	0.045	0.340	7.490	0.000	1.0
	Autonomous	0.045	0.215	4.728	0.000	1.0
	Environment	-	-	-	-	-
	R = 0.402, Corrected R ² = 0.158, F = 39.226, p = 0.000, Durbin-Watson = 1.963					

3.3.2 직무특성과 직무만족 간의 회귀분석 결과

‘서울메트로 전동차 승무원의 직무특성이 직무만족에 정(+)²의 영향을 미친다.’는 가설 2를 다중회귀분석을 통해 검증했다. 검증 결과 직무특성의 하위요인이 직무만족의 하위요인인 내재가치에 미치는 영향을 살펴보면, 자율권($\beta = .526, p < .000$)과 직무환경($\beta = .141, p < .001$)이 통계적으로 유의한 정(+)²의 영향을 보였으며, 설명력도 0.293(R²)으로 나쁘지 않은 편이었다. 반면 직무중요성은 통계적으로 유의한 영향을 보이지 않았다. 이는 내재적 가치의 경우 직무중요성보다는 자율권이나 직무환경과 높은 상관관계를 보이는 것으로 해석된다. 특히 자율권이 직무환경보다도 3배 이상의 영향력을 미치고 있어 전동차 승무원에게 있어서 안전 범위 내에서 자율권 신장은 직무만족도를 올리는 중요한 요소임을 알 수 있었다. 또한 직무특성이 외재가치에 미치는 영향을 살펴보면, 직무중요성($\beta = -.150, p < .002$), 자율권($\beta = .100, p < .036$), 직무환경($\beta = .235, p < .000$)이 통계적으로 유의한 정(+)² 또는 부(-)²의 영향을 보였다. 하지만 설명력은 R²가 0.081로 나타나 직무특성과 급여수준 등과 같은 외재적 가치와는 관련성이 희박한 것으로 판단된다. 또한 직무특성이 직무만족 중 일반가치에

미치는 영향을 살펴보면, 직무중요성($\beta=.400$, $p<.000$), 자율권($\beta=.274$, $p<.000$)이 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 보였다. 하지만 직무환경은 일반가치에 통계적으로 유의한 영향을 보이지 않았다. 회귀모형은 F값이 62.397, 설명력은 R^2 가 0.235로 나타나 설명력은 나쁘지 않았다. 이는 직무환경보다는 직무중요성, 자율권이 인간관계나 성취감 같은 일반적 만족감을 높이는데 더 중요함을 시사해주고 있었다. 따라서 ‘직무특성이 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다.’는 가설 2는 부분채택 되었다.

3.3.3 직무만족과 조직몰입 간의 회귀분석 결과

‘서울메트로 전동차 승무원의 직무만족이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다.’는 가설 3을 다중회귀분석을 통해 검증했다. 그 결과 직무만족의 하위요인이 근속몰입에 미치는 영향을 살펴보면, 내재가치($\beta=-.118$, $p<.017$)가 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 보이기는 하지만 설명력은 0.012(R^2)으로 아주 미약하였다. 또한 외재가치와 일반가치는 조직몰입의 하위요인인 근속몰입에 통계적으로 유의한 영향을 보이지 않았다. 따라서 직무만족이 근속몰입에 미치는 영향은 거의 없는 것으로 보인다. 이것은 전술한 직무특성과 같이 서울메트로의 경우 이직율 자체가 워낙 낮아 직무만족 여하에 따라 타 철도기관에서 일하고 싶은 동기로 작용하지 않는 것으로 보인다. 또한 직무만족이 규범몰입에 미치는 영향을 살펴보면, 외재가치($\beta=.217$, $p<.000$), 일반가치($\beta=.604$, $p<.000$)가 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 보였다. 반면 내재가치는 조직몰입의 하위요인인 규범몰입에 통계적으로 유의한 영향을 보이지 않았다. 회귀모형은 F값이 141.942, 설명력은 R^2 가 0.409로 나타나 상당히 높은 설명력을 보여주었다. Durbin-Watson 통계량은 1.960으로 나타나, 그 수치가 기준이 되는 2에 가까워 회귀식 모형이 적합하다고 할 수 있다. 특히 외재가치보다 일반가치의 회계계수 값이 3배 이상 나타나 서울메트로 직원들의 규범몰입(회사에 대한 자부심)에 미치는 영향은 인간관계, 타인의 행복을 위하여 일 할 수 있음 등의 일반가치가 중요한 요인인 것으로 파악되어 인간관계 등의 강화가 규범몰입에 중요한 것으로 파악되었다. ‘직무만족이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다.’는 가설 3은 부분채택 되었다.

참고문헌

- [1] J. Anfile, L. Perry (1981) A Empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness, *Administrative Science Quarterly*, 26(1), pp. 1-14.
- [2] Robins and Couter (2005) *Fundamentals of Management; Essential Concepts and Application*, New York Press, NY, pp. 22-23.
- [3] A. Park (2005) Analysis for validation of questions and scale of job satisfaction, Master Thesis, Seoul National University.