

만족/불만족 집단 간 동일 요인 직무 만족도 효과의 차이:

직무소진과 비윤리 행동 경험의 영향을 중심으로

Impacts of Job Burnout and Unethical Behavior on Work Satisfaction:
A Comparison between Satisfaction / Dissatisfaction Groups

박흥식* · 이재용** · 정주원***

초 록

지금까지의 직무 만족도 연구는 대체로 불만족은 만족의 반대편 끝으로, 만족도를 연구하면 불만족 요인과 영향은 자연스럽게 알 수 있게 된다는 암묵적 가정에 기초한다. 그러나 만족/불만족 이원론은 불만족이 만족의 연속선상에 있는 또 다른 끝이 아니고, 영향 요인도 서로 다르다고 주장한다. 그렇다면, 만족과 불만족 집단을 구분하는 경우, 두 집단은 동일 요인의 인식이나 이들의 직무 만족도에 대한 효과에 있어서 서로 다를 것이 아닌가라는 의문이 생긴다. 이 연구의 목적은 직무소진과 민원인 비윤리 행동의 경험이라는 두 가지 요인을 선정하여, 만족과 불만족 집단이 각각 이들을 어떻게 인식하고, 영향 역할은 서로 어떻게 다른가, 즉 인식 메커니즘의 차이를 비교하는 것이었다. 서베이 방법을 이용하여, 28개 지방자치단체 878명의 민원서비스 담당자들로부터 질문지를 받아 분석하였다. 분석 결과, 직무소진은 만족과 불만족 집단 모두에서 직무만족에 유의하게 영향을 미쳤으나, 민원인 비윤리 행동의 경험은 그렇지 못했다. 만족집단은 직무소진을 2차원, 불만족 집단은 3차원으로 인식하였고, 민원인 비윤리 행동의 경험이 직무만족에 미치는 영향 방식도 서로 달랐다. 이것은 만족과 불만족 집단은 동일 영향 요인이라도 반드시 똑 같이 인식하지는 않는다는

* 차興植(제1저자): 미국 FIU에서 행정학 박사학위(Effects of Government Regulatory Policies, Research Support Programs, and Publicness on Administrative Burden in R&D Laboratories: An Exploratory Study of the Burden Model, 1991)를 취득했고, “내부고발의 논리(나남, 1999)” 등의 저서가 있다. 연구관심 분야는 내부고발, 정부마케팅, 정보행동, 행정소비자행동 등이고, 최근 논문으로 International Review of Administrative Sciences에 “The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction(2011)”이 있다. 현재 중앙대학교 공공인재학부 교수이다. (hspark@cau.ac.kr)

** 李在容(교신저자): 2012년 뉴욕주립대학교 (University at Albany, State University of New York)에서 Decision and policy science 전공으로 행정학 석사학위를 취득하였고, 관심 분야는 정부조직, 공공관리, 정책결정이다. (bbong5382@hanmail.net)

*** 龔陞州(교신저자): 중앙대학교 대학원 석사과정에 재학 중이며, 관심 분야는 정부마케팅, 문화정책, 도시정책 등이다. (joowon0520@naver.com)

것, 두 집단 간 서로 다른 영향 메커니즘이 작동한다는 것이다. 나아가 기존의 만족도 연구가 두 집단 간의 영향 요인 역할의 차이를 고려하지 않는 동안, 동일 요인일지라도 두 집단 간에 이들의 역할이 다르다는 점을 간과했을 수도 있음을 시사한다.

주제어: 직무만족, 직무 불만족, 직무소진, 비윤리 행동

I. 서 론

최근 직무 만족도 연구는 만족/불만족 차원의 구분과 이들의 영향 요인에 대한 것으로 분화를 보이고 있다. 이들은 만족/불만족이 서로 다른 차원인가(류시영·엄서호, 2008; 서용원·손영화, 2003), 각각의 영향 요인은 다른가(이재록·박소연·임지훈, 2002; 성영신·김완석, 1988), 만족/불만족 차원 간의 영향 요인 역할의 차이는 무엇인가(우양호, 2009; Oshagbemi, 1997) 등 크게 세 부류이다. 기존 연구가 주로 직무 또는 고객만족의 영향 요인에 초점을 맞춘 것이었다는 점에서(예, 최천근, 2011; Weitzer & Tuch, 2005; 이만기, 2011; 이광희·홍운기, 2005 등), 만족도 분야의 새로운 연구 경향이자 확장으로 평가된다. 이 연구에서는 이와 관련 이론 및 실무적 차원에서의 몇 가지 의문에 대한 답을 모색하였다. 먼저 이론적 차원으로, Herzberg, Mausner & Snyderman (1959)은 동기부여위생이론(motivation-hygiene theory)에서 만족(satisfaction)과 불만족(dissatisfaction)은 서로 다른 독립적 태도로, 단일 차원의 양극(unidimensional bipolar)이 아니라고 말한다. 만족이 증가한다고 반드시 불만족이 감소하는 것도 아니고, 불만족 요인을 제거한다고 그만큼 만족이 증가하지도 않는다. 즉 둘은 애초부터 서로 다른 영향 요인, 욕구 구조 등에 의한 반응으로 동시에 함께 존재할 수도 있다는 것이다. 이것은 본격적인 불만족 요인 연구의 시작에 앞서, 만족/불만족 집단으로 나누어, 동일 요인의 만족도 효과를 분석하면, 두 집단의 영향 요인이 애초부터 다른 만큼, 결국 두 집단 간에 이들의 기여도 다를 것이 아닌가? 라는 의문을 낳는다. 이 연구의 1차적 목적은 이에 대한 분석이다. 결과가 이것을 지지한다면, 우양호(2009: 292) 등이 주장하듯 직원/고객 만족도 개선 노력은 기존과 같은 만족도 연구만으로는 불충분하고, 만족/불만족 두 집단으로 나누어, 특히 불만족 집단에 대한 별도의 연구를 진행할 필요가 있다는 증거이고, 직무만족의 개선은 만족도를 높이는 노력만큼이나 불만족을 감소시키는 또 다른 차원에서의 노력이 병행되어야 한다는 뜻이다.

우양호(2009: 284)는 만족/불만족 차원의 검증과 영향 요인 연구에서 민원행정서비스를 대상으로 하면서, 다른 어떤 분야보다도 만족과 불만족을 둘러싸고 첨예한 인식의 분포를 보인다는 점을

그 이유로 든다. 이 연구도 마찬가지로 이유에서 민원 분야를 분석 대상으로 삼되, 고객의 반대편인 서비스 제공자를 검토하였다. 영향 요인은 먼저 직무소진(job burnout)으로, 선행 연구들은 이를 가리켜 많은 사람들과 접촉, 응대해야 하는 업무 담당자에게서 특히 나타나는 만족/불만족의 1차적 요인이라고 말한다(예, 윤혜진·이주은·홍완수, 2009; 성미혜·윤현옥·이현정, 2007 등). 또 다른 한 가지 요인은 민원인 비윤리적 행동(unethical behavior)이다. 매스 미디어는 최근 불량 민원인의 행패 증가와 이에 의한 근무자의 심각한 직무 스트레스 경험의 폐해를 지속적으로 보도해 왔다. 이런 점에서 실무적 차원에서의 의문, 즉 민원서비스 근무자들을 직무 만족/불만족 집단으로 구분할 경우 이들의 영향 작용이 서로 어떻게 다른가를 검토하여 직무 만족도 개선, 불만족 감소에 유효한 정보를 도출하고자 하였다.

연구 문제는 첫째 직무 만족과 불만족 집단으로 구분할 경우, 두 집단 간에 직무소진과 비윤리 행동의 경험이 직무만족에 미치는 영향 메커니즘은 다른가? 만일 다르다면, 구체적인 차이가 무엇인가? 둘째, 직무 만족도를 기존 연구처럼 단일 차원 척도로 분석하는 경우와 두 집단으로 구분하는 경우를 비교하면, 동일 요인 영향 작용의 해석에는 어떤 차이가 있는가? 이다. 이 연구는 다음과 같은 점에서 기존 연구와 다르다. 첫째, 이전 연구들은 주로 만족도 하나만을 분석했다면 이 연구는 만족/불만족 집단의 구분과 이들 간 차이를 다루었다. 이런 점에서 만족도 연구의 확장이고, 연구 결과는 이전 연구의 한계와 보완의 의미를 갖는 것이다. 둘째, 그 동안의 연구가 주로 민원인이나 주민 만족도(접근성, 편의성, 대응성, 공정성, 책임성, 신뢰성), 서비스 품질(유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성 등 SERVQUAL)에 대한 것이고(이광희, 2008: 53), 직원의 직무 관련 요인 만족도 연구가 상대적으로 드물었다면, 이 연구는 민원서비스 담당자의 직무 만족도 효과에 대한 검토이다. 셋째, 그 동안의 연구들이 고객이나 직무만족의 원인을 조직이나 공직자에서 찾았으나, 이 연구는 최근 민원인의 행패가 공직자에게 점차 심각한 스트레스 유발 요인으로 작용하고 있다는 점에서, 이를 독립변수에 포함시켜 만족/불만족을 분석하였다는 점이다.

II. 직무 만족/불만족 집단과 영향 요인 역할의 차이

1. 직무 만족과 불만족 차원과 집단, 영향 요인간의 관계

만족도 연구는 그 동안 고객이나 시민의 서비스 만족도이거나(예, 최천근, 2011; Weitzer & Tuch, 2005; Hinds & Murphy, 2007; Skogan, 2005), 업무담당자의 직무만족도에 관한 것이었다(예,

이만기, 2011). 대부분은 영향 요인을 분석하였고, 만족/불만족 차원이나 두 집단 간 차이 연구는 드물었다. 이것은 불만족 집단이나 이들의 만족도 영향 요인은 만족도 연구로부터 알 수 있다는, 즉 불만족을 만족의 또 다른 끝, 즉 단일 차원이란 가정을 암묵적으로 수용한 것이었다. 하지만 Herzberg, Mausner & Snyderman(1959)은 이미 오래 전 동기부여-위생이론을 통해 만족(satisfaction)과 불만족(dissatisfaction)은 욕구의 충족인가 미(未)충족인가에 따른 구분이나 둘은 서로 독립적인 태도이자 두 가지 차원이라는 이원(二元)론(dual theory)을 주장하였다. 이유는 크게 두 가지이다. 하나는 직무 특성 요소 중에는 만족도에 기여하는 것도 있고 불만족에 기여하는 것도 있는데, 둘은 서로 다르다는 것이다. 직무의 성공적 수행에 직접적으로 관련되는 요인들은 만족 요인이지만 인간관계, 근무환경이나 안정, 보수, 정책, 감독, 기술적 요인 등 직무에 고유한 것이 아닌 비본질적, 부대적(附帶的) 요인들(extrinsic factors)은 위생요인(hygiene factors)이어서 이들을 개선한다고 해도 업무 만족도를 높이기보다는 불만족을 줄이는 효과를 나타낸다는 것이다. 만족도를 증대시킬 수 있는 요인을 식별하여 개선하더라도 불만족이 반드시 그만큼 감소되지 않고, 그 반대도 마찬가지라는 뜻이다. 또 다른 하나는 여기서 한 걸음 더 나아가 Maslow(1943)의 욕구단계 중, 만족의 주체가 어떤 욕구단계(hierarchy of needs)를 가지고 있는가에 따라 만족/불만족은 또 달라진다고 말한다. 예를 들어, 욕구의 상위 계층에 있는 사람들은 직무 특성 요소가 성취, 자기실현 등의 욕구를 충족시킬 때 직무만족도가 높아지지만 반대의 경우 이들은 불만족 요인으로 작동한다고 설명한다. 직무 요소의 만족 효과는 이미 많은 연구들을 통해 밝혀진 바와 같다(김대원·박철민, 2002; 신중화, 1999). 이러한 이유로 인해 만족/불만족이 다른 요인에 의해 결정되고 각기 다른 형태로 존재한다. 따라서 조직이 만족/불만족을 동일 영향 요인으로 통제하더라도, 직원의 서로 다른 욕구나 인식, 반응의 구조 때문에 만족과 불만족 집단은 생겨난다.

만족/불만족 연구 중, Oshagbemi(1997)은 대학 교원의 직무만족과 불만족(job satisfaction and dissatisfaction)이 단일 차원이 아니라는 관점에서 직업의 안정성(job security), 연구지원 메커니즘 변경 등의 요인들이 각각 어떻게 만족, 불만족에 기여하는가를 검증하고, 결과를 2요인 이론(two-factor theory) 차원에서 설명하였다. 국내 연구로 우양호(2009)는 민원행정기관(총 69개소) 고객면접조사(질문지 432부)를 통한 행정서비스 고객만족에 미치는 영향을 연구하였다. 고객 만족/불만족이 단일 차원인가 복수 차원인가? 두 집단 간에 영향요인이 같은가를 분석한 경우로, “단일 차원 만족에는 보편적인 신뢰성, 반응성, 확신성, 유형성이 영향을 미쳤다. 하지만 복수개념에서 분리된 만족에는 신뢰성과 확신성이 영향을 주었고 불만족에는 공감성, 반응성, 확신성이 영향을 미쳤다.”(p.273). 즉 만족/불만족은 다른 차원으로, 만족이 높다고 반드시 불만족이 낮은 것은 아니라는 것, 기존 연구에서의 단일 차원 만족요인은 만족/불만족을 구분할 경우, 만족차원에서의

영향 요인과는 다르다는 것이었다. 이광희·홍운기(2005)도 병무민원상담소에 대한 고객만족도 조사에서 기존의 만족/불만족을 단일 차원 연속선상의 개념에 입각한 연구보다는 두 집단의 구분에 의한 연구가 다른 해석을 제공한다는 것을 발견한 케이스이다. 이들 연구에서 어떤 요인의 효과는 불연속 차원에서만 유의하였고, 다른 요인은 연속 및 만족/불만족 모든 차원에서 유의하였다. 연속 및 만족/불만족 둘 중 만족 차원만 유의한 것도 있었으나 단일 차원에서만 유의한 경우는 없었다. 이러한 연구들은 만족/불만족에는 서로 다른 영향 요인들이 각기 다른 정도와 방향에서의 영향을 미친다는 것까지였다. 여기서 추가적 검토가 필요한 것은 Maslow(1943)가 말한 욕구단계의 차이 때문이든, 우양호(2009: 291)가 만족과 서비스 품질 간 인과구조에서 고려하였던 감정에 의한 것이든, 기타 어떤 요인 때문이든, 만족과 불만족 집단을 구분할 경우, 두 집단은 동일 요인일지라도 서로 다른 인식 메커니즘을 작동시키지 않을까? 그럴 경우, 그 차이가 무엇인가이다.

만족/불만족 연구에서 또 한 가지는 측정의 문제이다. 기존 연구들이 사용한 방법은 크게 세 가지이다. 하나는 단일 요인 관점에서 만족도를 측정하고 중위수나 평균값을 기준값으로 한 만족/불만족 집단의 구분이다. 둘째는 만족/불만족 각각의 속성을 규정 후, 그 속성에 의한 측정이다. 우양호(2009: 284)의 연구가 이 경우로, 고객만족과 불만족을 “긍정적 감정군집인 즐거움, 편안함, 상쾌함과 부정적 감정군집인 화남, 불쾌함, 신경질의 항목”으로 측정한다. 셋째는 응답자에게 직접 만족과 불만족 어느 쪽인가를 물어 만족/불만족 집단으로 구분하는 방법이다. 첫 번째 방법은 양쪽 끝을 ‘만족’과 ‘불만족’으로 한 지표를 사용한다. 그러나 5,7점 척도를 사용하는 경우 응답은 중앙집중화 경향으로 중간점에 집중되고, 중간점은 최빈값이 되나, 이것은 응답자가 만족과 불만족, 어느 것도 아니라는 의사 표시어서, 만족/불만족의 측정 방법을 찾는데 한계가 있다. 이광희·홍운기(2005: 108-109, 111-112)도 ‘매우 만족(7점) - 매우 불만족(1점) 리커트 척도를 사용할 경우, “어느 지점에서 만족/불만족을 나눌 것인가”는 정답이 없다고 말한다. 두 번째 방법은 만족과 불만족의 속성을 정의하고 각각을 측정하는 것이나 각 속성에 대응하는 정확한 형용사 항목의 구성은 어렵다. 마지막의 응답자에게 직접 만족/불만족을 묻는 것은 두 집단 간 동일 영향 작용 메커니즘의 비교에는 유효하나 개별 요인의 직무만족과 불만족에 대한 영향 정도와 방향 분석은 어렵다.

2. 직무소진의 영향

기존 연구들은 많은 사람을 접촉, 상대하는 업무 분야에서 직무소진(job burnout)은 만족/불만족의 1차적 영향 요인으로 꼽는다(Crawford, et al., 2010; Kumar, et al., 2007; Siefert, Chess & Jayaratne, 1991). 직무소진은 업무 수행의 결과로, 근무자의 지치고, 기진맥진한 신체 및 정신적

상태이다. 연구자들은 오랫동안 이를 세 가지 요소의 다차원 구성개념으로 정의해 왔다(Cordes & Dougherty, 1993: 623-624; Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Demerouti, et al., 2001). 첫째, 정서적 고갈(emotional exhaustion) 차원으로, 직무소진의 가장 핵심적 요소이다. 육체적, 정서적 자원의 소진으로 더 이상 직무를 수행할 에너지나 느낌 등 그 어떤 것도 남아있지 않은 극도의 피로, 기진맥진의 상태이다. 둘째는 비(非) 인간화(depersionalization or dehumanization)이다. 감정이 무디거나 굳어져 고객에 대한 방관 또는 사물처럼 인식하는 심리적 상태이다. 셋째는 업무 성취감의 저하(diminished personal accomplishment) 차원이다. 직무 수행을 통해 자신이 얼마나 조직에 의미있는 기여를 하고 성과를 낼 것인가에 대한 자신감 상실의 상태를 가리킨다. 기존 연구들은 직무소진 측정에 이러한 3 차원에 기초한 MBI(Maslach Burnout Inventory) 척도를 가장 많이 이용하였다(Crawford, et al., 2010; Kumar, et al., 2007 등). 하지만 최근에 Demerouti, Bakker, Vardakou & Kantas(2003)가 직무소진과 직무관심(work engagement)을 정반대의 개념으로 놓고 동시 측정 수단으로 개발한 Oldenburg Burnout Inventory(OLBI)가 주목받고 있다. OLBI의 특징은 직무소진을 육체적, 정서적 소진 상태의 '고갈(exhaustion)'과 '일로부터의 심리적 이탈(disengagement)'이라는 두 가지 차원의 구성개념으로 파악하고, 고갈도 종래의 정서적 고갈뿐만 아니라 피로와 같은 '육체적' 소진도 함께 측정한다는 점이다. Demerouti & Mostert(2010: 220)는 OLBI의 신뢰성과 타당성 분석 후, 기존의 직무소진만 측정하는 MBI-GS나 직무관심(work engagement)만 측정하는 UWES를 대신할 수 있는 대안 척도로 평가하였다. OLBI가 직무소진 측정 척도로서 타당성이 있다는 연구가 나오면서(Gonzalez-Roma, et al., 2006), 사용도 늘고 있다.

기존 연구들을 보면 직무소진은 하위 요소 간에 정도의 차이는 있으나 업무 담당자의 만족도를 저하시킨다. Siefert, Chess & Jayaratne (1991)는 사회사업 근무자(social workers) 대상 전국 서베이 데이터를 이용하여 직무만족과 소진 간 관계를 분석한 후, 직무만족은 정서적 고갈, 비인간화와 부정적 관계, 개인적 성취와는 긍정적 영향 관계임을 보고한다. Kumar, et al. (2007)도 직무만족과 직무소진간의 이러한 관계를 확인하고 있다. 이들은 뉴질랜드의 426명의 정신과 의사들을 대상으로 한 연구에서, 직무소진의 MBI 세 가지 하위 구성요소 중, 만족도는 정서적 고갈(emotional exhaustion), 비인간화(depersionalisation)가 증가할수록 낮았고, 개인적 성취감(personal accomplishment)이 증가할 때 만족도도 증가함을 확인하고 있다(p.311). 윤혜진·이주은·홍완수(2009: 112)의 병원 영양사 대상 연구에서도, 응답자의 나이, 학력, 지위, 연봉 등과 관계없이 직무만족도가 높으면 소진은 낮았다.

직무소진은 근무자가 과중한 업무(job demands), 다양한 스트레스 요인에 대한 만성적 노출로 발생하고, 특히 대인적인 접촉이 잦은 업무에서 나타난다(박상언·김민용, 2006: 369; Schaufeli & Bakker, 2004). 기존 직무소진 연구들이 많은 사람들을 상대해야 하는 경찰, 의사, 간호사, 사회복지사, 교육 등을 연구 분야로 설정했던 것도 이 때문이다(예, Cordes & Dougherty, 1993: 628; Schaible & Gecas, 2010; Crawford, et al., 2010; Halbesleben, et al., 2008; Siefert, Chess & Jayaratne, 1991 등). 민원행정 서비스도 이러한 전형적인 분야 중 하나이다. 담당자는 민원인 방문 및 전화 응대에서 똑같은 질문의 반복, 장난 또는 거짓 전화, 부당한 요구, 황당한 질문, 낚두리, 하소연, 심지어는 폭언, 욕설, 희롱 등을 경험한다. 민원업무의 이러한 특성은 담당자들을 신체적, 정신적으로 기진맥진하게 하고, 엄청난 스트레스를 야기한다. 직무소진의 이러한 성분이 담당자의 만족도 저하로 이어진다. 예를 들어, 서울시 민원전화 서비스 '다산콜 센터' 직원들은 불량 시민들의 상습적 악성전화로 인한 스트레스로 심리상담, 치료를 받거나 이직 사례도 나오고 있다.¹⁾

3. 민원인의 비윤리 행동

선행 연구들은 소비자, 직원의 비윤리 행동을 법률위반, 윤리적으로 문제가 있는 행동으로 정의한다. Muncy & Vitell(1992)은 소비자 비윤리 행동을 불법적 활동(illegal activities)으로 적극적으로 이익을 보는 행동과 소극적으로 이익을 보는 행동, 도덕적으로 문제가 있는 활동(questionable activities)으로 적극적으로 이익을 보는 행동, 그리고 부정한 활동이 없는 행동의 4가지로 구분한다. Mitchell & Chan(2002)은 이러한 유형을 사용 소비자 비윤리 행동을 연구한 경우이다. 반면 Mitchell, et al.(2008)은 기존 비윤리 소비자(unethical consumers) 연구들이 주로 상품을 훔치는 행동(shoptlifting)에만 초점을 맞추었다고 지적하면서, 미국, 영국, 프랑스, 오스트리아 4개국을 대상으로 '소비자 부정(consumer cheating)의 어떤 유형을 알고 있는가?'에 관한 심층 인터뷰를 통해 37개의 비윤리 행동 지표를 개발하여, 조사를 하고 있다. 반면 Brumback(1991: 354)은 공직자에 대한 것이나, 비윤리 행동을 법률 위반과 구분하여 공직자로서 바람직하지 않은 사회 규범 위반 행동으로 정의한다. 그는 비윤리 행동을 법률 위반은 아니라는 점에서 합법적인 것이나 그렇다고 적절한 것도 아닌 것, 법적 처벌은 아니나 도덕적 비난의 대상이 되는 행동으로 분류하고, 비윤리 행동의 사례로 공직자의 자신의 업적을 과장하는 행동, 실수, 잘못, 책임 등의

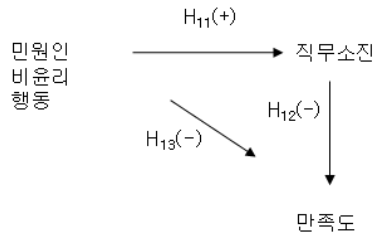
1) '장난 전화, 참아야 하느니라'... 직원들 치료까지. SBS TV 8시 뉴스 2012.1.22.; 행패 민원인에 여성 공무원 "울고 싶어라". 국제신문 2011.4.20.; "행패 민원인 대처" ... 옥천군 민원실 CCTV 논란. 연합뉴스 2010.2.2.; 관청서 상습 행패 민원인 징역형. 경남도민일보 2010.11.14.; 행패 부리는 취객 민원인에 법원 직원이 의자 던져 상해. 충청투데이 2007.3.9.

회피나 전가, 무리한 요구, 말 꼬리 잡기, 발뺌을 목적으로 한 이의 제기, 거짓말, 약속 위반, 시치미 떼기, 자기 독단적 결정, 빈둥빈둥 놀거나 느장 부리기 등을 제시한다(p.355).

불량, 악성, 유해, 나쁜 민원인(disenchanted citizens)의 행동은 다양하다. 매스 미디어에 보도된 민원인의 구체적인 비윤리적 행동은 행패, 억지 주장, 떼쓰기, 악의적 진정, 트집 잡기, 고함과 욕설, 위협, 폭력 등이다. 심각성을 기준으로 이들을 분류하면, 첫째 가장 보편적 형태는 억지주장이거나 떼쓰기, 부당한 방법으로 괴롭히기이다. ‘서류를 제대로 갖추지 않은 채 막무가내로 증빙서류를 떼 달라(며)’ 조르거나(국제신문, 2011.4.20), 서비스가 마음에 안 든다고 말이 안되는 이유를 들어 ‘불친절 공무원으로 신고해’ 담당 공무원으로 하여금 사유서를 쓰게 만든다(국제신문, 2011.4.20). 둘째, 고함, 욕설이다. 민원실을 방문 “내달 5일로 예정된 협의이혼 의사 확인 기일을 오늘 해달라”며 담당 직원에게 욕설을 퍼붓는 경우이다(충청투데이, 2007.3.9). ‘불법광고물 과태료 부과에 불만을 품은 한 민원인’은 몇 시간여 동안이나 담당자의 ‘책상 앞에 앉아 고함’을 치기도 한다(국제신문, 2011.4.20). 셋째, 위협하거나 위협하고 해로운 행동이다. 민원처리를 트집 잡아 민원실을 ‘1년 넘게 들락거리면서 ... 막걸리를 뿌리’는 등의 위협 행위이다(연합뉴스, 2010.2.2). 넷째, 폭력 행사이다. 시청이나 주민센터를 방문하여 ‘[담당] 공무원을 폭행’하기도 한다(경남도민일보, 2010.11.14). ‘공공근로자 선정에서 탈락한 ... 남성이 여직원에게 흥기’를 휘두른 경우도 있었다(국제신문, 2011.4.20). 비윤리 행동은 서비스에 대한 불만 토로, 언쟁으로 시작해 고함과 욕설과 같은 거친 언어의 사용, 마지막에는 위협, 폭력의 단계로 발전하지만 가장 심각한 단계는 그 이전의 비윤리 행동 모두를 포함한 복합적 형태이다. 남자들에 비해 여성 공무원들이 이러한 행동에 노출되는 경우가 상대적으로 더 많은 것으로 알려지고 있다(예, 국제신문 2011.4.20, SBS 8 뉴스 2009.12.4. 민원창구 여성 공무원, 폭언·폭행에 떠다). 민원서비스 담당자가 이러한 비윤리 행동을 경험하면 ‘직업에 대한 회의감, 공포’로부터 엄청난 스트레스를 받게 될 뿐만 아니라(국제신문 2011.4.20), 사기저하를 초래한다는 점에서 담당 직원의 만족/불만족의 직접적 요인들이다.

4. 연구모형과 가설

직무소진이 많은 고객을 만나야 하는 민원서비스 분야 업무에 고유한 불만족 요인이라면, 민원인 비윤리 행동은 서비스 제공자의 스트레스라는 직무소진의 원인이 된다는 점에서, 직무소진과 직무 불만족 간의 매개적 역할이 기대된다. 다음 <그림 1>은 직무만족 관련 변수 간의 영향 관계 모형이다.



〈그림 1〉 연구 모형

이 연구는 만족/불만족 집단 간 직무소진과 비윤리 행동의 영향 작용을 검토하기 위한 것으로, 모형은 종속변수인 직무만족과 두 요인의 구조이다. 연구 문제를 중심으로 3단계의 가설을 기획하였다. 1단계 가설은 실무적 차원의 연구 문제, ‘직무소진과 민원인 비윤리 행동의 경험은 서비스 담당자의 직무만족에 어떤 영향을 주는가?’에 대한 답을 모색하기 위한 것이다.

1단계 가설

가설11 (H_{11}) : 민원인 비윤리 행동의 경험은 서비스 담당자의 직무소진과 긍정적 관계일 것이다.

가설12 (H_{12}) : 직무소진은 직무만족을 감소시킬 것이다.

가설13 (H_{13}) : 민원인 비윤리 행동의 경험은 직무만족을 감소시킬 것이다.

2단계 가설은 이론적 차원에서 ‘직무 만족과 불만족 집단으로 구분할 경우, 두 집단 간에 직무소진과 비윤리 행동의 경험이 직무만족에 미치는 영향 메커니즘은 다른가? 구체적으로 어떻게 다른가?’에 관한 것이다. Herzberg, Mausner & Snyderman(1959)은 직무 직접 관련 요인은 만족도에 기여하고, 직무와 직접 관련이 없는 간접 요인, 즉 위생요인은 불만족에 기여하는 경향이 있다고 말한다. 하지만 이 연구에서는 직무만족과 불만족을 별도의 성분요소 척도로 측정하지 않은 만큼, 변수 간 관계의 방향성을 고려한 검증은 가능하지 않다. 다만 다음 가설을 검증할 것이다.

2단계 가설

가설2 (H_2) : 직무소진, 비윤리 행동의 직무 만족도 감소 효과는 만족/불만족 집단 간에 다를 것이다.

마지막 연구 문제는 ‘만족도를 기존 연구처럼 단일 차원 척도로 분석하는 경우와 두 집단으로 구분하는 경우를 비교하면, 동일 요인 영향 작용의 해석에는 어떤 차이가 생기게 되는 것인가?’이다.

3단계 가설

가설3 (H₃) : 만족/불만족 집단은 직무소진, 비윤리 행동 경험의 인식, 두 요인의 직무만족에 미치는 영향에서 전체를 대상으로 할 경우와 비교해 내용과 크기가 다를 것이다.

이러한 3단계 분석은 검증 보다는 두 집단 간 동일 변수 영향작용 메커니즘의 구조와 영향 요인들의 작용에 관한 차이 검토를 통하여, 기존 만족도 연구의 한계, 미래 연구에 대한 방향 제시와 아이디어 획득이 목적이다. 만족도를 단일 차원으로 보는 기존 연구와 비교해 두 집단 구분의 이점 이해에도 필요하다.

Ⅲ. 조사 설계

1. 자료 수집과 주요 변수의 측정

데이터 수집에는 서베이 방법을 사용하였다. 조사는 2011년 6월 27일부터 8월 5일까지 지방자치단체 총 28곳 - 서울특별시 5개 구, 광역자치단체(3개 도청), 전국 기초자치단체 9개 시, 11개 군 직원, 민원실 근무자를 대상으로 하였다. 응답자의 전국적 분포를 고려하면서 1차적으로 각 지역 자치단체들을 대상으로 자료 수집 협조를 요청하였고, 이에 동의한 자치단체에 조사 책임 직원을 소개받아 최종적으로 자료 수집을 위탁하였다. 총 878명으로부터 응답을 받아 유효 표본을 구성하였다. 종속 변수 직무만족도 측정은 기존 연구의 척도 항목을 참조하되 '만족 = 욕구 충족의 심리적 상태'로, 업무 수행을 통한 보람, 기쁨, 즐거움, 행복 등을 속성으로 규정하여, 3개의 항목을 개발하였다(나는 지금 내가 하는 업무를 만족스럽게 생각한다. 현재 업무는 나에게 보람을 준다. 나는 현재의 업무를 아주 즐겁게 수행한다). '직무 관련, 다음 사항에 대하여 말씀해 주십시오.'라고 하고, '매우 그렇다'(5)부터 '전혀 그렇지 않다'(1)의 5점 척도에 대답하도록 요청하였다. 척도 타당성 검증은 요인분석(Principal Component Analysis), Varimax 회전, Eigenvalues >1 요인 추출 기준을 적용, 분석하였다. 분석 결과 단일 요인이 추출되었고, 3항목은 총분산의 78.560%(cumulative percent)을 설명하였다. 전체 표본 n=878의 평균(표준편차), 신뢰도는 m=3.473(.72), Cronbach's α (alpha)= .863로 나타났다. 만족/불만족 집단은 '직무만족에 대하여, 다음 둘 중 어디에 속하십니까?' 라고 질문한 다음, '전반적으로 만족한다,' '불만족한다' 중 하나를 선택하도록 하여 응답자 자신으로 하여금 소속집단을 밝히도록 한 결과, 만족집단은 n=733, 불만족 집단은 n=145로

나타났다. 두 집단 각각의 직무만족 항목에 대한 요인분석 결과, 모두에서 하나의 요인이 추출되었고, 만족집단 직무만족 척도의 신뢰도, 누적 퍼센트는 .826, 66.227%, 불만족 집단은 .692, 58.435%로, 만족집단에서 척도의 신뢰도가 더 높았다. 만족집단은 평균(표준편차) 3.645(.62), 불만족 집단은 2.600(.55)로, 두 집단 간 평균값의 차이는 1.045, $p=.000(t=20.590)$ 에서 유의하였다. 각 집단의 직무만족 평균이 중간 3점을 중심으로 서로 반대편에 위치하되 3점 주위로 집중되었으나, 불만족 집단이 3점에 보다 더 가까웠다.

직무소진은 OLBI의 ‘고갈’과 ‘일로부터의 심리적 이탈(disengagement)’ 차원을 적용, 측정하였다. 박상언·김민용(2006: 374)에 따르면 OLBI는 보다 최근에 개발된 측정도구로 “일반적인 직무들을 대상”으로 한 적용이 가능하다. 하지만 OLBI는 직무소진과 반대편 심리적 현상인 직무관심(work engagement)을 동시에 측정하기 위한 것이어서(Gonzalez-Roma, et al., 2006), Demerouti & Mostert(2010: 220)의 OBLI 문항 등을 참조하되, 이 연구의 목적에 적합하도록 수정하였다. 또 고갈, 일로부터의 심리적 이탈 외에 MBI의 ‘성취감 저하 차원’도 포함시켜, 직무소진의 세밀한 심리적 상태가 포착될 수 있도록 하였다. “다음에 얼마나 동의하십니까?”라고 묻고, 직무소진의 3개 차원(고갈, 업무로부터의 심리적 이탈, 개인적 업무 성취감 저하) 각각 3개씩, 9개 항목을 제시하고, ‘매우 그렇다’ (5)부터 ‘전혀 그렇지 않다’ (1)의 5점 척도에 답하도록 하였다. 다음 <표 1>는 표본 전체를 대상으로 한 요인분석 결과이다.

<표 1> 직무소진의 측정 항목 및 요인분석의 결과 (N=878)

항 목	평균(표준편차), 신뢰도	추출 요인, 적재값	
		요인 1	요인 2
① 나는 더러 업무가 짜증스럽게 느껴진다	3항목 m=3.031(.80) $\alpha=.805$.292	.677
② 나는 하루 일과가 끝날 때 완전히 기진맥진 해진다		.180	.895
③ 업무로 하루 종일 지쳐있다		.244	.848
④ 현재의 업무로 하루하루를 사는 것은 내게 큰 의미가 없다	6항목 m=2.339(.81) $\alpha=.908$.633	.394
⑤ 나는 업무로 좌절감을 느낀다		.750	.374
⑥ 나는 업무에 무기력함을 느낀다		.807	.309
⑦ 나는 업무를 수행하는데 점차 더 많은 한계를 느끼고 있다		.804	.289
⑧ 업무를 통해 가치 있는 일을 한다는 자신이 없다		.837	.166
⑨ 업무 능력에 나는 자신감을 잃고 있다		.850	.117

주) 직무소진 성분 요소 항목에 대한 요인분석 결과, 척도 항목 ①③, ④⑨의 cumulative %는 각각 56.870%, 70.619%였다.

요인분석 결과 직무소진은 ‘고갈’과 ‘업무로부터의 심리적 이탈 + 성취감 저하’, 두 가지 차원으로 나타났고, 이들의 내적 일관성(internal consistency) Cronbach's alpha는 각각 .805와 .908이다. 하지만 이것은 표본 전체에 대한 것으로 두 번째 연구문제에 대한 검토를 위해, 직무만족과 불만족 집단으로 나눈 후 직무소진 항목들을 대상으로 요인분석을 실시하였다. 다음 <표 2>는 먼저 만족집단에 대한 요인분석 결과이다.

<표 2> 만족집단: 직무소진 요인분석의 결과 (N=733)

항 목	평균(표준편차), 신뢰도	추출 요인, 적재값	
		요인1	요인2
① 업무가 짜증스럽게 느껴진다	3항목 m=2,933(.75) α=.779	.261	.651
② 완전히 기진맥진 해진다		.166	.890
③ 종일 지쳐있다		.232	.847
④ 업무가 내게는 큰 의미가 없다	6항목 m=2,189(.74) α=.897	.603	.362
⑤ 업무에 좌절감을 느낀다		.757	.331
⑥ 무기력함을 느낀다		.812	.262
⑦ 업무에 많은 한계를 느끼고 있다		.798	.259
⑧ 잘할 자신이 없다		.836	.149
⑨ 업무능력에 자신감을 잃고 있다		.835	.125

주) 척도 항목 ①③, ④⑨의 cumulative %는 각각 53.840%, 68.079%이다.

만족집단에서 직무소진 추출 요인은 표본 전체에 대한 분석결과와 일치하였다. 똑 같은 2개 요인이 추출되었고, 성분 항목도 같다. 직무소진의 가장 핵심적 성분인 고갈은 m=2,933으로 또 다른 차원에 비해 훨씬 높은 수준이었다. <표 3>는 불만족 집단의 직무소진 척도 항목에 대한 요인분석의 결과이다.

직무 불만족 집단에서 직무소진은 ‘고갈’, ‘업무로부터의 심리적 이탈’, ‘개인적 성취감 저하’ 3차원 개념으로 인식되었다. 만족집단과 가장 큰 차이는 요인의 수와 각 차원 평균값 크기이다. 불만족 집단은 만족집단보다 직무소진의 내용을 보다 민감하고 세밀하게 구분 인식하였다. 또 불만족 집단 각 차원별 평균값은 ‘고갈’ 차원이 m=3,403으로 가장 높은 수준이다. 만족/불만족을 연속선상에서 대척되는 태도로 간주하는 기존의 만족도 연구는 만족/불만족 집단 간의 이러한 구체적 차이를 포착하기 어렵다. 이럴 경우 직무소진 해소를 위한 수단도 만족집단 중심적이고, 불만족 집단의 소진 해소에는 미흡할 가능성이 높게 될 것이다. 민원인 비윤리 행동 경험은 TV, 신문 기사 등을 참고하여 척도 항목을 구성하였다. 민원인 비윤리적 행동(unethical behavior)을 불법 행위를 포함한, 사회적, 도덕적 규범에 비추어 온당치 않은 모든 행동으로 정의하되, 불법 행위는 예외적이고

서베이로 적절한 포착이 어렵다는 점에서, 비윤리 행동 중심으로 항목을 구성하였다. 응답자에게 ‘근무 중, 민원인들의 다음 행동을 얼마나 자주 경험하십니까?’라고 물은 다음, ‘매우 자주’ (5), ‘전혀 없다’ (1)에서 자신의 생각을 표시하도록 하였다. 다음 <표 4>는 비윤리 행동 경험의 측정 항목과 신뢰도이다.

<표 3> 불만족 집단: 직무소진 요인분석의 결과 (N=145)

항 목	평균(표준편차), 신뢰도	추출 요인, 적재값		
		요인1	요인2	요인3
① 업무가 짜증스럽게 느껴진다	2항목 m=3.403(.93) α=.863	—	—	—
② 완전히 기진맥진 해진다		.911	.217	.055
③ 종일 지쳐 있다		.899	.219	.124
④ 업무가 내게는 큰 의미가 없다	2항목 m=3.00(.85) α=.800	—	—	—
⑤ 업무에 좌절감을 느낀다		.313	.782	.308
⑥ 무기력함을 느낀다		.197	.866	.280
⑦ 업무에 많은 한계를 느끼고 있다	2항목 m=3.00(.91) α=.768	.290	.379	.756
⑧ 잘할 자신이 없다		—	—	—
⑨ 업무능력에 자신감을 잃고 있다		-.027	.222	.918

주) 2: 빗금(/) 처진 번호 항목은 요인 추출 기준 Eigenvalues) 1을 충족시키지 못하여 삭제되었다.

3: 직무소진 성분 요인 3개 ②-③, ⑤-⑥, ⑦-⑨의 cumulative %는 각각 55.674%, 76.490%, 85.253%이었다.

<표 4> 민원인 비윤리 행동의 경험의 측정 항목 (N=878)

분 야	항 목	평균(표준편차), 신뢰도
비윤리 행동의 경험	① 행패를 부린다	12문항 m=2.989(1.00) α=.970
	② 사소한 것도 못 참고 화를 낸다	
	③ 남의 트집을 잡는다	
	④ 자신의 잘못을 좀처럼 인정하지 않는다	
	⑤ 거짓말을 한다	
	⑥ 자신에게 작은 불이익만 있어도 양보하지 않는다	
	⑦ 모든 것을 자기 위주로 해석한다	
	⑧ 말(고함/욕설)을 함부로 한다	
	⑨ 억지 주장을 한다	
	⑩ 자신의 입장을 과장해서 설명한다	
	⑪ 상대의 말에 충분히 귀 기울이려고 하지 않는다	
	⑫ 자신의 이익만 앞세운다	

주) 단일 요인 누적 분산(%)은 75.067%이다.

요인분석은 비윤리 행동 12개 항목을 하나의 요인으로 계산하였고, 이것은 전체 분산의 75.067%를 설명했다. 만족집단과 불만족 집단을 구분하여, 각각의 민원인 비윤리 행동 성분 요소들에 대한 요인분석 결과, 만족집단(n=733)의 평균(표준편차), 누적 분산(%), 신뢰도(α)는 각각 2.950(.98), 74.892, .969이고, 불만족 집단(n=145)은 3.189(1.05), 75.234, .970으로 나타났다. 두 집단 간의 민원인 비윤리 행동 경험의 평균값 차이는 -.239로, 불만족 집단이 더 많은 경험을 하였다. T-Test 결과, 둘 간의 차이는 $p=.008$ ($t=-2.639$)에서 유의하였다.

2. 분석 방법

가설 1은 회귀분석에 의한 검증, 가설2, 3 검증에는 회귀 및 경로분석을 사용하였다. 경로분석은 다수의 독립과 종속변수 간의 선형관계를 각각 구분해, 한 변수가 다른 변수에 미치는 직접적 인과효과를 측정오차 가정 없이, 여러 차례 회귀분석을 통하여 추정한다. 경로계수는 각 변수의 분산을 1로 표준화한 후 얻은 표준화 계수(standardized or beta coefficients)로, 이를 통해 독립변수의 종속변수에 대한 영향력의 상대적 크기를 비교하였다.

IV. 분석의 결과

1. 분석 표본의 특징과 기초 분석

1) 인구통계학적 특징 유효 표본 878명에 대한 빈도분석을 실시하여 표본의 인구통계학적 특징을 확인하였다. 다음 <표 5>는 그 결과이다.

전체 표본은 남자 488명(55.6%), 여자 390명(44.4%)으로, 남자가 여자 보다 98명이 더 많았다. 연령은 30, 40대가 전체의 78%, 학력은 대졸, 전문대졸이 78.1%를 차지하는 것으로 나타났다. 직급은 5급 13(1.5%), 6급 147(16.7%), 7급 374(42.6%), 8급 231(26.3%), 9급 113(12.9%)이었다. 만족/불만족 집단으로 구분하여, 집단 간 인구통계학적 특징을 비교한 결과 성별, 연령, 학력에 차이가 있었다.

〈표 5〉 표본의 인구 통계학적 특징 (N=878)

구 분	성별		연령				학력		
	남	여	29세 이하	30-39세	40-49세	50-59세	고졸 이하	대졸, 전문대졸	대학원졸
만족집단 (n=733)	411 (56.1)	322 (43.9)	45 (6.1)	271 (37.0)	287 (39.2)	130 (17.7)	122 (16.7)	564 (76.9)	47 (6.4)
불만족 집단 (n=145)	77 (53.1)	68 (46.9)	7 (4.8)	75 (51.7)	52 (35.9)	11 (7.6)	12 (8.3)	122 (84.1)	11 (7.6)
합 계	488(55.6)	390(44.4)	52(5.9)	346(39.4)	339(38.6)	141(16.1)	134(15.3)	686(78.1)	58(6.6)

주) 단위는 명, 괄호 안은 %이다.

2) 주요 변수의 기초 통계 및 상관분석 다음 〈표 6〉은 표본 전체를 대상으로 한 주요 변수 평균 및 표준편차, 이들 간 Pearson 상관분석의 결과이다.

〈표 6〉 주요 변수 평균, 표준편차, 상관계수 (N=878)

구 분	평균	표준 편차	직무 만족도	직무소진			비윤리 행동의 경험	성별	연령	학력
				고갈	이탈/ 성취감 저하	개인적 성취감 저하 ^{a)}				
직무 만족도	3.47	.72	1.00							
직 무 소 진	고갈	3.03	.80	-.393***	1.00					
	이탈/성취감 저하	2.34	.81	-.559***	.574***	1.00				
	개인적 성취감 저하 ^{a)}	3.00	.91	-.321***	.316***	.865***	1.00			
비윤리 행동의 경험	2.99	1.00	-.174***	.229***	.231***	.091	1.00			
성 별	.56	.50	.065	-.104**	-.029	.125	-.053	1.00		
연 령	2.65	.82	.131***	-.133***	-.104**	-.035	.036	.243***	1.00	
학 력	1.91	.46	-.075*	.118***	.099**	.153	.110***	-.029	-.248***	1.00

a) '개인적 성취감 저하'의 상관계수는 불만족 집단에 한정된 분석 결과이다

* p<.05; ** p<.01; *** p<.001. 2 tailed tests.

주) 성별 남=1, 여=0; 연령 29세 이하=1, 30-39세=2, 40-49세=3, 50-59세=4; 학력 고졸 이하=1, 대졸(전문대졸 포함)=2, 대학원졸 이상=3이다.

표본 전체 대상의 주요 변수 기초통계 분석의 결과, 직무만족도 평균값은 3.47로 비교적 높았다. 직무소진은 고갈과 업무로부터의 심리적 이탈/성취감 저하의 차원에서 각각 3.03, 2.34로 '보통' 이거나 그 보다 낮았고, 비윤리 행동의 경험은 평균이 2.99로 '보통' 수준으로 나타났다. 상관분석 결과, 직무만족은 직무소진의 세 가지 차원 및 민원인 비윤리 행동의 경험과 부정적 관계이다 ($r=-.393, p<.001$; $r=-.559, p<.001$; $r=-.321, p<.001$; $r=-.174, p<.001$). 이들은 모두 직무만족을 저하시키는 부정적 요인을 가리킨다. 기존 연구들에서는 직무소진의 세 요소 간에는 서로 높은 상관관계가 있었다(Cordes & Dougherty, 1993: 626). 이 연구에서도 같은 결과를 확인할 수 있다. Kumar, et al.(2007: 314)나 Siefert, Chess & Jayaratne(1991) 등은 비록 직무소진을 MBI로 측정하는 것이기는 하나 정서적 고갈이 증가할 때, 직무만족은 특별히 크게 감소하였다. 특히 비윤리 행동의 경험이 증가할 때 직무소진(개인적 성취감 저하는 유의하지 않았다)이 높다($r=.229, p<.001$; $r=.231, p<.001$). 주요 변수 간의 상관관계는 대체로 경험 세계에서 관찰을 지지한다. 인구통계학적 변수와 관련하여 성별은 여자일수록, 연령은 낮을수록, 학력은 높을수록 고갈 차원의 직무소진 수준이 더 높았다($r=-.104, p<.01$; $r=-.133, p<.001$; $r=.118, p<.001$). '심리적 이탈/성취감 저하'는 연령과는 부정적, 학력과는 긍정적 관계이다($r=-.104, p<.01$; $r=.099, p<.01$). 성별은 여성일수록 직무소진의 세 가지 차원 중 '고갈'을 더 많이, 그리고 교육수준은 높을수록 '고갈'과 '심리적 이탈/성취감 저하'를 더 많이 경험하고 있다. 기존 연구에서는 나이가 많은 사람일수록 직무소진을 더 경험한다는 것(Maslach, et al., 2001; Salanova, et al., 2002; 박상언·김민용, 2006: 370)과, 그 반대의 것(Cordes & Dougherty, 1993: 633)이 함께 보고되나, 이 연구에서는 젊을수록 직무소진을 더 경험하는 것으로 나타났다. 만족/불만족 집단 간에는 인구통계학적 특징의 일부에서 차이가 있었고, 이들의 직무소진과의 상관관계수가 유의한 것으로 나타나 이하 회귀와 경로분석에서는 이들을 통제하였다.

2. 가설의 검증

1) 전체 집단 분석: 직무소진과 비윤리 행동의 영향

기존 연구들은 직무소진을 서비스 분야 종사자들이 직무에서 느끼는 고유하고 또 대표적인 불만족 요인으로 꼽는다. 반면 민원인 비윤리 행동의 경험은 매스 미디어가 최근 문제로 발굴, 보도한 현실적 이슈이다. 먼저 1단계 가설 검증을 목적으로 표본 전체를 대상으로 민원서비스 직원의 직무만족도에 이들 두 가지 요인이 어떠한 영향을 미치는가를 분석하였다. 다음 <표 7>은 회귀분석의 결과이다.

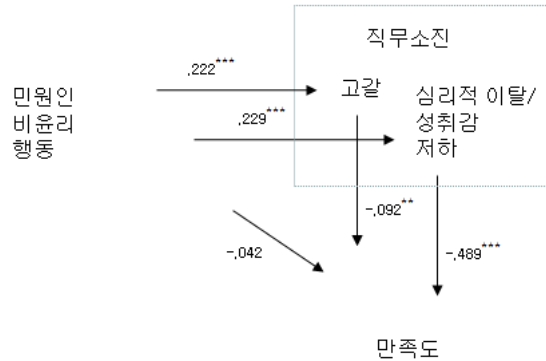
〈표 7〉 직무소진과 비윤리 행동 경험의 만족도 효과 (N=878)

독립 변수		종속 변수: 직무만족		
		B	Beta	T
Constant		4.640		31.250***
직무소진	고 갈	-.083	-.092	-2.659**
	이탈/성취감 저하	-.434	-.489	-14.255***
비윤리 행동의 경험		-.030	-.042	-1.447
성 별		.033	.023	.798
연 령		.058	.066	2.202*
학 력		.009	.006	.205
F Value		70.313***		
Adjusted R ²		.322		

*p<.05; **p<.01; ***p<.001. 2 tailed tests.

직무만족 모형은 Adjusted R²=.322(F Value= 70.313, p<.001)로 유의하였다. 직무소진 두 차원(고갈, 심리적 이탈/성취감 저하)의 민원서비스 근무자의 직무만족에 대한 영향은 유의한 것으로(t=-2.659, p<.01; t=-14.255, p<.001), 직무소진이 증가할 때 직무만족이 감소함을 가리킨다. 하지만 민원인의 비윤리 행동 경험은 매스 미디어의 보도와 달리 직무만족 효과가 유의하지 않다. 독립변수들의 Beta 값을 비교해 보면 직무 만족도를 저하시키는 여러 요인 중 직무소진의 한 차원인 ‘업무로부터의 심리적 이탈/개인적 성취감 저하’가 가장 큰 영향을 미치고 있다. 다음 〈그림 2〉는 표본 전체를 대상으로 한 경로분석의 결과로, 뒤에 만족/불만족 집단을 구분한 분석과 상호 비교를 위한 것이다. 경로계수가 회귀분석에서의 표준화 계수(standardized coefficients, beta)인 만큼, 주요 변수 간 영향 관계의 성격 및 크기를 상호 비교해 볼 수 있는 기회를 준다.

표본 전체를 놓고 보면, 직무소진은 두 차원, ‘고갈’과 ‘심리적 이탈/성취감 저하’ 모두가 서비스 담당자의 직무 만족도를 저하시키고 있다. 하지만 ‘고갈’보다는 ‘심리적 이탈/성취감 저하’의 영향이 압도적으로 크다. 민원인 비윤리 행동 경험의 직무만족에 대한 영향은 유의하지 않은 수준이다. 그러나 비윤리 행동의 직무소진에 대한 영향이 유의한 만큼, 직무만족에 대한 영향은 소진을 매개로한 간접적 형태가 될 것이다. 가설11은 민원인 비윤리 행동의 경험은 서비스 담당자의 직무소진과 긍정적 관계일 것이다. 가설12는 직무소진은 직무만족을 감소시킬 것이다. 그리고 가설 13은 민원인 비윤리 행동의 경험은 직무만족을 감소시킬 것이란 예측이었으나, 분석 결과는 H₁₁과 H₁₂는 지지하나 H₁₃은 기각하는 것이다.



〈그림 2〉 표본 전체 - 경로분석 결과

2) 직무 만족/불만족 집단 간의 비교: 영향 요인 역할의 차이

다음 〈표 8〉은 비록 동일한 만족도 요인이라도, 만족/불만족 두 집단 간에 영향 작용은 서로 다를 것이라는 2단계 가설의 검증에 관한 것으로, 만족과 불만족 집단을 나눈 후, 각각에 대한 회귀분석을 실시한 결과이다.

〈표 8〉 직무소진, 비윤리 행동 경험의 만족도 효과

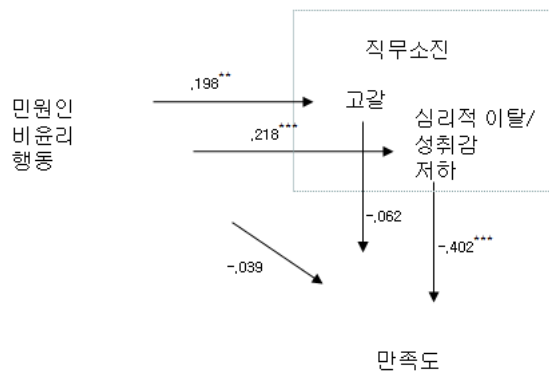
독립 변수		종속 변수: 직무만족					
		만족 집단 (n=733)			불만족 집단 (n=145)		
		B	Beta	T	B	Beta	T
Constant		4.410		29.080***	3.689		11.361***
직무소진	고갈	-.051	-.062	-1.564	-.154	-.261	-2.802**
	이탈/성취감 저하 ^{a)}	-.334	-.402	-10.179***	-.004	-.006	-.051
	개인적 성취감 저하 ^{b)}	—	—	—	-.133	-.221	-2.160*
비윤리 행동의 경험		-.024	-.039	-1.136	-.068	-.130	-1.545
성 별		.040	.032	.942	.023	.021	.263
연 령		.039	.052	1.482	.065	.083	.991
학 력		.032	.024	.697	-.056	-.041	-.520
F Value		32.053***			5.226***		
Adjusted R ²		.203			.170		

a) 직무 불만족 집단에 대해서 이것은 '업무로부터의 심리적 이탈' 차원이다.

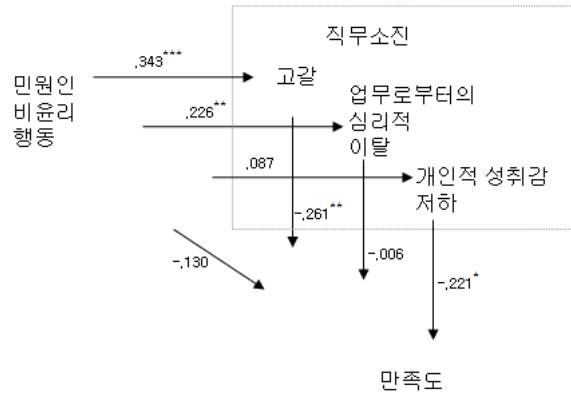
b) '개인적 성취감 저하' 상관계수는 불만족 집단에 한정된 분석 결과이다.

* p<.05; **p<.01; ***p<.001, 2 tailed tests.

직무만족/불만족, 두 집단의 회귀 모형은 모두 유의하였다. 직무소진의 일부 차원은 직무만족에 대한 영향이 유의하지 않았으나, 직무만족을 저하시키는 가장 중요한 변수이었다. 만족집단에서는 직무소진 중 ‘심리적 이탈/성취감 저하’만이 유의했고($b=-.334, p<.001$), 고갈 차원은 유의하지 않았다. 불만족 집단 분석에서는 직무소진 중 고갈, 개인적 성취감 저하 차원, 두 가지만 직무만족을 유의하게 감소시켰다($b=-.154, p<.01$; $b=-.133, p<.05$). ‘업무로부터의 심리적 이탈’의 영향은 유의하지 않다. 직무만족 동일 요인 모형의 Adjusted R^2 는 각각 .203과 .170으로, 만족집단의 그것이 더 컸다. 하지만 Herzberg, Mausner & Snyderman(1959)이 주장하는 직무소진과 민원인 비윤리적 행동의 경험이 직무와 직접 관련 요인이어서 만족집단에서 보다 영향이 유효했다고는 말하기 어렵다. 그 보다는 만족집단 직무만족 3항목 척도의 신뢰도 α (alpha)가 불만족 집단의 그것보다 높았다는 점이다. 만족집단의 Adjusted R^2 가 큰 1차적 원인은 이것으로, 오히려 이유는 직무만족 항목을 불만족 집단이 아닌 만족집단에 물었다는 것에 돌려질 수 있다. 따라서 이 연구에서 두 집단 모형 설명력 차이는 직무 직접 관련 요인인가 아닌가로 연결 짓기는 어렵다. 만족과 불만족을 분리한 각각의 척도를 사용, 추가적 연구로 검증이 필요한 대목이라고 할 것이다. 하지만 동일 영향 요인이라도 만족집단과 불만족 집단 간에 차원 인식, 영향의 크기는 다른 것이었다. 가설 2 (H_2)는 ‘직무소진, 비윤리 행동의 직무 만족도 감소 효과는 만족/불만족 집단 간에 다를 것이다’로 분석 결과는 이를 지지한다. 만족과 불만족 집단 간 동일 변수 영향의 차이는 경로분석에서 보다 분명하게 드러난다. 다음 <그림 3, 4>는 분석 결과이다.



<그림 3> 만족 집단 - 경로분석 결과



〈그림 4〉 만족 집단 - 경로분석 결과

위 그림은 두 집단에서 직무소진, 비윤리 행동 경험의 영향 작용이 여러 가지 점에서 서로 다르다는 것을 보여준다. 기존 만족도 연구가 고려하지 못했던 불만족 집단의 인식 메커니즘 관점에서 이를 정리하면, 첫째 불만족 집단의 직무소진의 심리적 성분에 대한 인식 차원은 만족집단에서의 그것보다 세밀하다는 점이다. 만족집단은 직무소진을 ‘고갈’과 ‘심리적 이탈/성취감 저하’ 차원으로 보았으나, 불만족 집단은 ‘고갈’, ‘업무로부터의 심리적 이탈’, 개인적 ‘성취감 저하’, 세 가지 차원으로 인식하였다. 둘째, 두 집단 모두에서 민원인 비윤리 행동의 경험은 직무소진을 증가시켰으나 영향의 정도는 불만족 집단에서 더 컸다. ‘고갈’의 측정 척도 항목이 두 집단 간에 동일하였음에도 불구하고, 비윤리 행동 경험의 고갈 효과는 불만족 집단이 큰 폭으로 높았다. 셋째, 비윤리 행동 경험의 직무소진에 대한 영향 구조의 차이이다. 즉, 만족집단에서 민원인 비윤리 행동의 ‘고갈’, ‘심리적 이탈/성취감 저하’에 대한 영향은 각각 $\beta=.198(p<.01)$, $\beta=.218(p<.001)$ 이나, 불만족 집단에서의 고갈, 심리적 이탈, 성취감 저하에 대한 영향은 각각 $\beta=.343(p<.001)$, $\beta=.226(p<.01)$, $\beta=.087(p>.05)$ 이었다. 넷째, 만족집단에서는 고갈이 만족도를 유의하게 저하시키지 못했으나, 불만족 집단에서는 이것이 만족도를 저하시키는 효과가 직무소진 다른 차원과 비교해 분명하고 더 큰 것이었다. 기타 불만족 집단에서는 직무소진 차원 가운데 ‘업무로부터의 심리적 이탈’이 직무 만족도에 유의한 영향을 미치지 못했다. 이 연구에서 마지막 연구문제는 ‘만족도를 기존 연구처럼 단일 차원 척도로 분석하는 경우와 두 집단으로 구분하는 경우를 비교하면, 동일 요인 영향 작용 해석에는 어떤 차이가 있는 것인가?’였다. 가설3 (H₃)은 ‘만족/불만족 집단은 직무소진, 비윤리 행동 경험의 인식, 두 요인이 직무만족에 미치는 영향에서 전체를 대상으로 할 경우와 비교해 내용과 크기가 다를 것이다’이다. 위의 두 집단 구분 후 분석에서 얻은 차이점들은 기존 만족도 연구와 어떻게 다른지를 보여준다. 즉 두 집단을 구분 않는 이전 연구들의 결과는

만족집단의 영향 구조와 유사하고 영향의 정도만 좀 더 높았다는 점에서, 사실 만족집단 영향 관계 위주의 관찰로, 만족집단과 다른 방식으로 영향 요인들을 인식하고 이들 간에 다른 영향 관계 구조로 작동하는 불만족 집단의 존재를 무시한 것이다. 만족/불만족 집단을 구분한 연구는 이전의 전체 대상의 연구와 달리 만족/불만족 집단은 동일 요인에 대한 다른 인식, 이들이 직무만족에 대한 서로 다른 영향 작용을 갖는다는 사실을 확인해 주었다는 점에서 가설 3을 지지하는 것으로 해석되었다.

3. 요약과 시사점

이 연구에서는 만족/불만족이 단일 차원이 아니라는 관점에서 민원서비스 담당자를 만족/불만족 집단으로 구분한 후, 이론 및 실무적 차원의 두 가지 요인이 직무만족에 미치는 영향 메커니즘의 차이를 분석하였다. 이럴 경우 만족/불만족 차원의 존재 검증은 아니지만, 두 집단을 별도로 분석하는 기회와 더불어 기존 연구의 한계를 확인하는 여러 시사점을 제공하였다. 무엇보다 만족/불만족을 서론 다른 차원으로 보는 연구들이 좀처럼 해결하지 못하는 만족, 불만족이라는 두 가지 다른 태도의 직접 측정의 문제를 피하면서 두 집단에서 동일 요인들이 어떻게 다른 영향 작용을 하는가를 관찰할 수 있는 이점을 보여주었다. 예를 들어, 기존 연구들은 둘을 다른 속성으로 파악해 이들을 대변하는 형용사로 측정하든가(예, 우양호, 2009), 아니면 기존의 만족도 측정 척도, 즉 한 쪽 끝은 '만족한다', 다른 쪽 끝은 '불만족 한다'로 측정 후, 중간을 기점으로 만족과 불만족의 평균값을 구하는 식이었다(예, 이광희·홍운기, 2005). 전자는 서비스 특성에 따라 만족, 불만족 형용사가 다르거나 만족과 불만족 간에 대칭적 형용사 군을 정확하게 포착하기 힘든 문제가 있다. 후자는 응답이 대개는 척도의 중간점 '보통이다'에 집중화 경향을 보이는데, 사실 이들은 응답자가 만족, 불만족 어디에 속하는지 자신의 태도를 분명히 밝히기를 유보한 경우로, 직무에 만족한 사람일 수도 불만족한 사람일 수도 있다는 문제가 있다. 이 연구에서는 응답자가 직접 자신이 직무 만족과 불만족 집단 어디에 속하는지를 선택하도록 하여 해결하였다.

이 연구의 결과와 시사점을 요약하면, 먼저 직무소진 및 비윤리 행동의 경험은 만족/불만족 집단에서 직무만족에 미치는 영향의 방법과 정도가 달랐다. 동일 직무만족도 저해 요인임에도 불만족 집단은 직무소진의 심리적 성분을 보다 다양한 차원, 자세한 내용으로 인식함으로써 불만족 집단의 별도 연구 필요성을 시사하였다. 이광희·홍운기(2005: 119)는 만족/불만족 불연속 개념 분석은 기존의 만족도 연구, 즉 연속 개념으로 볼 때의 문제를 보완하고, 보다 풍부한 해석을 가능하게 한다고 하였는바, 연구결과도 이러한 지적을 지지하였다. 다음은 이론적 차원의 문제로,

이 연구의 결과는 만족/불만족의 이차원 주장을 뒷받침한다. 기존 연구의 한계는 불만족은 만족의 반대 끝이 아니라 다른 요인, 다른 인식 작용을 통해 작동되는 또 다른 태도라는 것으로, 이 연구에서는 동일 요인임에도 불만족 집단은 이를 다르게 인식하고, 직무만족에 대한 효과도 달랐다. 이것은 기존 만족도 연구가 직무만족만 측정함으로써 불만족 영향 요인을 소홀히 할 수 있음을 시사한다. 끝으로 실무적 차원의 민원인 비윤리 행동의 경험은 매스 미디어의 사회적 이슈화나 국민권익위원회의 불량 민원인 관리위한 특별조사반 설치 노력²⁾과 달리 직무만족에 직접적인 영향 요인이 아니었다. 다만 직무소진을 촉진하는 형태로 직무만족에는 간접적 요인으로 작용하였다.

V. 결 론

최근 만족도 연구는 만족과 불만족을 단일 차원으로 보는 연구의 한계에 대한 지적과 더불어 둘이 서로 다른 태도인지, 영향 요인이 각기 다른지 등을 입증하려는 방향으로 연구관심의 분화를 보이고 있다. 이 연구에서는 만족/불만족 태도의 이원적 차원, 불만족 연구의 필요 확인 등을 위한 노력의 중간단계로서 두 집단 간 단일 요인의 영향 작용 메커니즘을 분석하였다. 만족과 불만족의 별개의 차원 가능성을 전제한 후, 만족/불만족 두 집단 간에는 동일 요인이라도 일단 직무만족에 미치는 영향의 경로와 크기, 인식의 방법 등이 다를 것이고, 그렇다면 그것이 어떠한 것인가를 서베이 데이터를 사용 검토하였다. 이럴 경우, 기존 직무 만족도 연구와 비교해 어떤 차이가 있고, 기존 연구의 한계를 확인하는 기회도 될 것이라는 등의 이점을 기대하였다. 두 집단 간 직무만족도 요인의 인식 및 영향 작용의 차이를 경로 분석으로 비교한 결과, 만족/불만족 집단 간에는 영향 요인 인식의 방법, 크기, 영향 작용의 경로 등에 유의한 차이가 있었다. 이것은 만족도 개선에는 만족도 연구뿐만 아니라 불만족 집단에서의 구체적인 영향 요인과 크기, 경로 등의 확인이 필요함을 시사한다. 이 연구는 기여는 첫째, 만족/불만족이 서로 다른 차원인가 아닌가의 이슈에 대한 이해의 개선이다. 이 연구에서는 불연속 개념 차원에서 만족/불만족 집단을 구분한 후, 기존의 만족도 단일 차원의 연구들과 비교해 어떠한 차이가 있는가를 검토하는 동안, 만족/불만족 집단은 서로 다른 식으로 독립변수를 인식하고 동일 변수의 영향도 두 집단 간에 다르다는 점을 밝혔다. 둘째, 실무적 차원에서 민원서비스 담당자들의 직무 불만족 이해에 대한 기여이다. 셋째, 기존 만족/불만족 2차원 연구에 대한 보완이다. 이 연구는 기존 연구들과 달리 만족/불만족 집단을 직무 담당자에게

2) 민원신청 4300건! 블랙민원인을 아십니까? SBS TV 8시 뉴스 2012.1.30. 출발 모닝와이드.

물어 구분한 후 집단 간 차이를 비교하는 방법으로, 동일 요인의 불만족 집단에 있어서의 인식과 종속 변수에 대한 영향 작용을 검토하였다는 점이다. 불만족에 대한 미래의 본격적 연구는 만족과 불만족 성분을 구분하여 측정하는 방법의 개발과 이를 이용하여 기존 만족도 연구가 해왔던 것처럼 다양한 영향 요인 작용의 구체적 효과와 패턴을 검토하는 것이다.

참고문헌

- 김대원·박철민 (2002). 행정 의료서비스 질 구성요인과 고객만족도 분석. 「한국지방자치학회보」, 14(4): 1-22.
- 류시영·엄서호 (2008). 관광자 만족/불만족 구조의 이차원성에 관한 탐색: 쾌락적/실용적 기대-성과 불일치의 영향을 중심으로. 「관광연구」, 23(3): 17-33.
- 박상언·김민용 (2006). 직무요구와 직무소진(Job Burnout) 그리고 조직공정성 요인간의 관계에 관한 연구. 「경영학 연구」, 35(2): 367-388.
- 서용원·손영화 (2003). 고객 만족/불만족 차원 검증에 관한 연구. 「한국심리학회지: 소비자·광고」, 4(1): 103-121.
- 성미혜·윤현옥·이현정 (2007). 간호사의 직무스트레스, 소진경험 및 직무만족도에 관한 연구. 「산업간호학회지」, 16(2): 147-157.
- 성영신·김완석 (1988). 소비자 만족/불만족 요인에 관한 연구: 2요인 이론의 검증과 확장. 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 1(1): 1-12.
- 신종화 (1999). 행정서비스 품질에 관한 고객욕구조사: 컨조인트 분석을 사용하여. 「한국행정학보」, 33(1): 35-46.
- 우양호 (2009). 행정서비스 고객 불만족 차원과 요인 검증: 만족 차원과의 비교 분석을 토대로. 「한국행정학보」, 43(1): 273-297.
- 윤혜진·이주은·홍원수 (2009). 병원 영양사의 직무만족도 및 소진에 영향을 미치는 요인. 「대한지역사회영양학회지」, 14(1): 100-113.
- 이광희 (2008). 민원행정서비스만족도 조사모델의 개선방안. 「정책분석평가학회보」, 18(3): 45-74.
- 이광희·홍운기 (2005). 공공기관 고객만족도의 측정과 활용: 만족의 불연속 개념을 중심으로. 「한국행정학보」, 39(4): 105-124.
- 이만기 (2011). 리더십이 서비스품질 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 「경영정보연구」, 30(4): 1-22.
- 이재록·박소연·임지훈 (2002). 소비자 만족/불만족과 선행 변수들의 구조적 관계에 관한 연구. 「광고학연구」, 13(3): 187-208.
- 최천근 (2011). 시민 만족도에 영향을 미치는 행정 관리적 요인 간의 구조적 관계 분석: 경찰행정 영역의 교통사고 조사를 중심으로. 「정책분석평가학회보」, 21(4): 87-116.
- Brumback, G. B. (1991). Institutionalizing ethics in government. Public Personnel Management.

- 20(3): 353-364.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4): 621-656.
- Crawford, M. J., Adedeji, T., Price, K. & Rutter, D. (2010). Job satisfaction and burnout among staff working in community-based personality disorder services. *International Journal of Social Psychiatry*, 56(2): 196-206.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3): 499-512.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I. & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1): 12-23.
- Demerouti, E. & Mostert, K. (2010). Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3): 209-222.
- Gonzalez-Roma, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*, 68(1): 165-174.
- Halbesleben, J. R. B., Wakefield, B. J., Wakefield, D. S. & Cooper, L. B. (2008). Nurse burnout and patient safety outcomes: Nurse safety perception versus reporting behavior. *Western Journal of Nursing Research*, 30(5): 560-577.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley.
- Hinds, L. & Murphy, K. (2007). Public satisfaction with police: Using procedural justice to improve police legitimacy. *Australian and New Zealand Journal of Criminology*, 40(1): 27-42.
- Kumar, S., Fischer, J., Robinson, E., Hatcher, S. & Bhagat, R., N. (2007). Burnout and job satisfaction in New Zealand psychiatrists: a national study. *International Journal of Social Psychiatry*, 53(4): 306-316.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2): 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual of Psychology*, 52:

- 397-422.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4): 370-396.
- Mitchell, V. W., Balabanis, G., Schlegelmilch, B. B. & Cornwell, T. B. (2008). Measuring unethical consumer behavior across four countries. *Journal of Business Ethics*, 88(2): 395-412.
- Mitchell, V. W. & Chan, J. K. L. (2002). Investigating UK consumers' unethical attitudes and behaviours. *Journal of Marketing Management*, 18(1/2): 5-26.
- Muncy, J. A. & Vitell, S. J. (1992). Consumer ethics: An investigation of the ethical beliefs of the final consumer. *Journal of Business Research*, 24(4): 297-311.
- Oshagbemi, T. (1997). Job satisfaction and dissatisfaction in higher education. *Education + Training*, 39(9): 354-359.
- Schaible, L. M. & Gecas, V. (2010). The impact of emotional labor and value dissonance on burnout among police officers. *Police Quarterly*, 13(3): 316-341.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job demand, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3): 293-315.
- Siefert, K., Chess, W. A. & Jayaratne, S. (1991). Job satisfaction, burnout, and turnover in health care social workers. *Health and Social Work*, 16(3): 193-202.
- Skogan, W. G. (2005). Citizen satisfaction with police encounters. *Police Quarterly*, 8(3): 298-321.
- Weitzer, R. & Tuch, S. A. (2005). Determinants of public satisfaction with the police. *Police Quarterly*, 8(3): 279-297.

기고일: 2012. 3. 14

심사일: 2012. 6. 1

확정일: 2012. 6. 18