

시내버스 운전기사의 직무만족도 결정요인에 관한 연구

임 삼 진*

The Determinants of Job Satisfaction for Bus Drivers

Samjin Lim*

요약 : 직무는 과업, 역할, 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 복잡한 상호관계이다. 직무만족은 근로자가 자신의 근무환경에 대해 느끼는 정서적인 반응이라고 할 수 있다. 교통산업에서의 직무만족은 서비스나 교통사고율과 긴밀한 연관을 갖고 있으며, 경영진에 대한 긍정적인 인식은 직무만족도에 영향을 미치며, 이것은 다시 서비스와 안전운행에 영향을 미치고 있다. 교통산업은 다른 산업과 구별되는 여러 가지 직무 특성을 갖고 있고, 높은 교통사고율을 고려할 때 시내버스 운전기사를 대상으로 한 직무만족도 연구는 중요한 의미를 지닌다. 이 연구는 시내버스 운전기사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지를 밝히기 위해 6개의 연구가설을 세우고 구조방정식 모형을 이용하여 연구모형을 설정하였다. 한국BRT자동차(주)의 시내버스 운전기사들을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 직무만족도와 직무만족도에 영향을 미칠 것으로 추정되는 여러 요소들에 대한 만족도를 조사하였다. 본 연구에서 사용된 설문항목의 타당도와 신뢰도를 검증하기 위해서 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 총 13개의 요인항목 중 고유치가 1.2 이상인 3개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인 가운데 경영진의 민주성, 경영진의 사원 배려, 경영진의 경영능력은 '경영진 인식'으로, 배차시간만족, 휴식시간 만족, 임금만족은 '근로조건 만족'으로, 가정형편 만족과 건강만족은 '삶의 질 만족'으로 명명하였다. 3개로 구분된 요인들이 원래의 모집단을 대표하고 있는가를 확인하기 위해 확인요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다. 연구모형으로 설정한 구조방정식에 대한 Amos 분석결과, 연구가설은 모두 통계적인 유의성을 갖는 것으로 나타났다. 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 중요한 결정요인은 삶의 질 만족 요인으로 나타났다(0.396). 다음으로 경영진에 대한 인식(0.242)과 근로조건 만족(0.168)의 순으로 조사되었다. 직무만족도는 서비스나 안전운행에 유의미한 영향을 미치는 것으로(0.288)나타났으며, 직무만족도가 높으면 회사의 미래에 대한 인식이 긍정적으로 형성되는데 크게 기여하는(0.424) 것으로 나타났다. 시내버스 업체가 서비스 수준을 높이고 바람직한 기업문화를 만들어 나가기 위해서는 운전기사의 삶의 질 만족을 증진시키기 위한 노력과 더불어 경영진에 대한 긍정적 인식을 높이기 위한 노력이 필요한 것으로 보인다.

주제어 : 직무만족도, 시내버스, 운전기사, 구조방정식

ABSTRACT : Job is a complicated interrelation between task, role, responsibility, and award. Job satisfaction is an emotional reaction to an employee's work situation. So it can be connected with specific results, such as traffic safety, service and productivity. With bus drivers, satisfaction with their jobs may have strong implication for improving the quality of bus services. In this context job satisfaction in bus transportation industry is of vital importance in making a 'Better Bus'. In this paper, I attempted to develop and explain the determinants of Job Satisfaction for Bus

* 한양대학교 첨단도로연구센터 연구교수(Research Professor, Advanced Highway Research Center, Hanyang University)

Drivers in Seoul. The Structural Equation Modeling approach was applied to investigate the research model. Data was collected through self-administered questionnaires from bus drivers in Seoul. The questionnaire included five demographic variables and fourteen work environment variables. To examine effects of both demographic variables and work environment variables on bus drivers' job satisfaction, principal component analysis and confirmatory factor analysis and structural equation model were used. Six hypothesized relations between factors and job satisfaction were statistically significant. The personal life factor was found to be the most important among the determinants of job satisfaction(0.396). In addition, the supervision factor(0.242) and the working condition factor(0.168) were significantly influential to the job satisfaction. It is recommended that job satisfaction issues could be best handled with the improvement of the personal life satisfaction and the bus drivers' satisfaction with supervisors.

Key Words : job satisfaction, bus drivers, structural equation model

I. 연구의 배경과 목적

서울시는 2004년 7월 1일을 기준으로 대대적인 대중교통체계 개편을 시행하였다. 개편의 주요 내용은 버스중앙차로제 시행, 무료환승제 도입, 거리비례통합요금제 시행, 노선의 전면 조정 등이다. 이 교통체계의 개편은 서울시를 포함한 수도권의 교통체계 변화에 영향을 미쳤으며, 그 핵심은 버스에 대한 과감한 투자, 시내버스노선 조정을 합리화하기 위한 공영제 도입, 버스와 지하철의 개별 운영관리 방식에서 통합관리방식으로서의 전환 등이다.

대중교통체계 개편 이후 현재까지 도출된 효과로는 대중교통 이용수요가 증가하였고, 버스중앙차로제 시행구간의 버스통행속도는 향상되었으며, 교통사고는 감소된 것으로 보고되었다. 대중교통체계개편은 대중교통의 운행성, 정시성, 안전성 등에 긍정적인 효과가 있는 것으로 판단할 수 있다.

서울의 시내버스 교통체계 개편 이후 이전과 달리 경영진의 경영개선 노력이 다양하게

펼쳐지고 있으며, 이것은 교통안전과 서비스증진에 긍정적인 요소로 작용하고 있는 것으로 보인다. 최근 시내버스 업계에서는 불친절 환불요금제도의 도입, '유럽형 시내버스(승차시 승객들이 승차한 후 자리에 앉거나 설 곳에 자리를 잡은 후에 시내버스가 출발하고, 하차시 정류장에 도착한 다음에 승객들이 자리에서 일어나 차에서 내리는 시내버스) 제도의 시행' '무사고운전자 등에 대한 다양한 인센티브 제도의 도입' 등 이전에는 보기 어려웠던 변화의 움직임이 나타나고 있다. 이 같은 경영진의 변화는 직무만족도의 변화로 나타나고 있으며, 이것은 다시 서비스와 안전운행에 기여하는 것으로 보인다.

대중교통 우대정책이 서민층이나 교통빈곤계층의 기본 교통수단을 제공하는 사회보장적 교통복지 차원의 소극적인 의미에서 한걸음 더 나아가, 자동차 대중화 시대의 대체 교통수단을 확충한다는 의미로까지 확대돼야 하는 것은 이미 시대적 요청이다. 이것을 교통 이용자의 측면에서 본다면 승용차 이용자에게도

선택적 교통수단일 수 있어야 한다는 것이다. 즉 어쩔 수 없이 타는 고정 승객(captive riders)만이 아니라 선택 승객(choice riders)을 소화해 낼 수 있도록 변화돼야 한다.

이를 위해서는 시내버스가 쾌적성과 안정성, 서비스를 확보함으로써 흡인력을 높여야 한다. 시내버스 운전기사는 교통 서비스 제공의 주체이자 운수업체의 얼굴 역할을 담당한다. 교통산업은 다른 산업과 구별되는 여러 가지 직무 특성을 갖고 있고, 교통사고율을 고려할 때 시내버스 운전기사를 대상으로 한 직무만족도 연구는 중요한 의미를 지닌다. 그럼에도 불구하고 이와 관련한 국내외의 연구는 매우 미흡한 상황에 있다.

직무만족의 결정요인에 관한 기존의 연구는 연구대상 업종이나 분야에 따라 상당히 다르게 나타나고 있다. 그 이유는 서로 다른 직무만족 개념과 측정방법을 사용하여 연구가 수행되었을 뿐만 아니라 연구대상도 각기 상이하여 연구대상의 조직적 특성과 개인적 특성이 차별적으로 반영되었기 때문이다(박재규, 2002).

직무만족도의 결정요인들에 대한 대다수의 연구는 상황적 접근법(situational approach)을 취해왔다. 이 접근법 이외에 사람과 상황간의 상호작용의 결과로 보는 상호작용적 접근법(interactional approach)나 개인들간에 나타나는 직무만족도의 차이를 인성 특성에서 찾으려는 성향적 접근법(dispositional approach)의 시도에도 불구하고, 고종욱(1999) 등의 연구에서 확인할 수 있듯이 상황변수들은 직무만족도를 설명하는 데 있어서 훨씬 더 중요한 역할

을 하고 있다.

다른 업종이나 분야에서는 직무만족도와 관련된 수많은 축적되어 왔으나 운전기사를 대상으로 한 직무만족도 연구는 국내외를 막론하고 매우 드문 상황이다. 이 연구는 그동안 타 산업 분야를 대상으로 이루어진 직무만족도 연구의 성과를 바탕으로 시내버스 운전기사의 직무만족에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지를 밝힘으로써 정부와 운수업체 경영자들이 직무만족도를 높이기 위해서 어떤 노력을 기울여야 할 것인가를 파악하고자 한다.

II. 연구기설과 연구모형 설정

직무만족은 직무와 관련된 욕구충족이나 만족도, 환경요인에 대한 호감 정도 등 연구자의 관점에 따라 다양하게 정의될 수 있다. 그 이유는 직무는 하나의 실체가 아니며, 과업, 역할, 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 복잡한 상호관계로 이해되어야 하기 때문이다(조인환, 1996). 운전기사의 직무도 이런 복잡성을 가지고 있으며 서비스를 포함한 승객과의 관계나 시내버스 회사 내의 역할과 책임과 관련이 있으며, 다른 산업과 마찬가지로 직무에는 경영진과의 관계가 포함되어 있다. 오상철(1999)은 직업운전기사의 전직의향, 긍지, 교통사고 경험과 전체 직무만족도, 조직분위기, 근로조건 및 직무스트레스와의 상관관계 분석을 통해 직무만족도, 조직분위기, 근로조건 등은 학력, 부양가족수에 따라서 통계적으로 유의미한 차이가 있으며, 직무스트레스는 학력에 따라 유의미한 차이가 있다고 분석하였다.

직무만족에 대한 측정 방식은 직무를 구성하는 여러 측면의 만족의 복합지표(composite index)로 보는 관점과 전체만족(overall satisfaction), 즉 여러 직무의 제 측면을 총괄하는 요약지표로 파악하는 방식이 있다(조인환, 1996). 본 연구에서의 직무만족도 측정은 후자의 입장을 선택하여 '일/직업에 대한 전반적인 만족'을 측정하는 방식을 취하였다.

시내버스 운전기사의 직무만족에 영향을 주는 변수들을 타 산업부문의 연구를 바탕으로 고려해 보았다. 우선 관리자에 대한 만족도(satisfaction with supervisors)나 직장 상사와의 관계는 직무만족에 긍정적인 영향을 끼친다(Kim, 2001; Song, 1992). 운수업계의 경우에도 경영진과의 관계에 대한 인식은 직무만족도에 큰 영향을 줄 것으로 보인다.

다음으로 시내버스 운전기사의 직무만족도에 중요한 영향을 미칠 것으로 판단되는 변수는 임금을 비롯한 근로조건이다. 조인환(1996)에 의하면 임금에 대한 만족과 회사정책, 동료 관계 등이 전반적인 직무만족에 큰 영향을 미친다. 박재규(2001)에 의하면 노동자의 직무만족 변화에 유의미한 영향을 미치고 있는 변수로는 조직적 특성 가운데 근무경력, 근로시간에 대한 생각, 복지혜택 등으로 나타났다. 시내버스 운전기사의 근로조건에 대한 만족은 직무만족도와 유의미한 관계를 맺을 것으로 보인다.

직무만족은 신체적, 정신적인 건강과 깊은 관계가 있는 것으로 밝혀졌으며(Holt, 1984), 근로조건 이외에 개인의 건강이나 가정의 안정 등 개인적인 삶의 질에 대한 만족도가 직무

만족에 영향을 줄 것으로 보인다.

본 연구에서는 직무만족도에 영향을 주는 영향 요인으로 이 세 변수를 설정하였다.

서비스 산업인 시내버스에서 직무만족도가 높을 경우 어떤 결과들이 나타나게 될 것인지를 파악하기 위하여 시내버스와 같은 서비스 산업에서 이루어진 직무만족도 연구(원용희, 1992; 김진탁, 1994; 조인환, 1996)를 확인한 결과 호텔 종사원이나 항공산업 종사원을 대상으로 한 연구 결과 직무만족도가 높은 종사원은 서비스 제공수준도 높게 나타났다. 이것은 직무만족도가 서비스나 안전운행에 미치는 영향이 유의적일 것임을 시사한다.

Yoder(1985)에 의하면 직무만족도가 결정되면 이것이 종사원이 회사로부터 얻어진 정당한 행동, 즉 생산의 질적 향상, 열의와 노력 및 협동심의 향상 등으로 나타나고, 그렇지 못하면 왜곡행동, 즉 결근, 지각, 사고 등을 초래하게 된다. 직무만족은 직무헌신과 관련이 있다는 Holt(1984)의 연구도 이런 인식을 뒷받침한다. 결국 시내버스 운전기사의 직무만족도는 회사의 미래에 대한 인식이나 회사의 주요 정책 추진에 대한 지지도에 영향을 미치게 될 것이다.

따라서 본 연구에서는 다음과 같은 연구가설을 설정할 수 있다.

H1 : 경영진에 대한 긍정적 인식은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2 : 삶의 질에 대한 만족은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H3 : 근로조건에 대한 만족은 직무만족도에

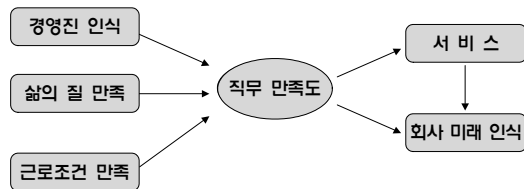
긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H4 : 직무만족도는 서비스나 안전운행에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H5 : 직무만족도는 회사의 미래에 대한 인식에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H6 : 높은 서비스 의식은 회사의 미래에 대한 인식에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

본 연구의 연구모형을 그림으로 나타내면 다음과 같다.



<그림 1> 연구모형

III. 실증분석

1. 표본설계

본 연구를 수행하기 위하여 서울소재 시내버스 회사인 한국BRT자동차(주)의 6개 노선 시내버스 운전기사들을 대상으로 구조화된 설문지를 이용한 설문조사를 통해 직무만족도와 직무만족도에 영향을 미칠 것으로 추정되는 여러 요소들에 대한 만족도를 조사하였다.

설문지는 2004년 12월중 총 420부를 배포하여, 이중 381부를 회수하였고, 유효한 설문지 344부를 본 분석에서 사용하였다.

2. 변수의 정의와 측정

최근의 연구에 따르면 인구학적 변수들은 어떻게 직무만족도의 변이를 낳았는지를 설명할 수 없기 때문에 직무만족도의 결정요인으로 간주할 수 없으므로(고종욱, 1999), 본 연구에서는 인구학적 변수들을 연구 및 분석과정에서 제외하였다.

선행연구를 토대로 시내버스 운전기사의 직무만족에 영향을 미칠 것으로 예상되는 변수들을 측정할 수 있는 18개 항목의 변수와 직무만족도 등 총 19개 항목에 대하여 조사를 실시하였다. 그 세부 내용은 다음 <표 1>과 같다. 설문지는 만족설문(MSQ)을 비롯한 선행연구의 설문을 참고로 하여 작성하였다.

직무만족도에 영향을 미치는 것은 직무특성이나 작업환경의 객관적 속성이 아니라 이러한 특성들에 대한 조직구성원들의 경험, 즉 주관적으로 지각된 상황특성들이라는 점에서, 본 연구에서는 상황변수들을 측정하기 위하여 모두 주관적으로 지각된 상황특성들을 반영한 지각척도(perceptual measures)를 사용하였다(Hackman and Oldham, 1975; 고종욱, 1999). 서열척도는 대부분 리커트 5점 척도를 사용하였으나, 경영진에 대한 인식에서는 중심선택의 경향을 회피하기 위하여 4점 척도를 사용하였다. ‘나의 서비스 수준에 대한 평가’나 ‘나의 안전운행에 대한 평가’는 시내버스 운전기사들의 서비스에 대한 평가를 측정하기 위한 것으로 5점 척도를 사용하였다.

<표 1> 연구에 사용된 변수의 정의와 특성

	변수명	척도 구성	정 의
개인적 특성	나이	등간	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상
	시내버스 경력	서열	① 1년 미만 ② 2-3년 ③ 3-5년 ④ 5-10년 ⑤ 10년 이상
	학력	서열	① 초등학교 ② 중학교 ③ 고교 ④ 전문대 ⑤ 대학교이상
조직적 특성	부양가족 수	서열	① 1명 ② 2명 ③ 3명 ④ 4명 ⑤ 5명 이상
	건강상태	서열	① 매우 만족 ② 만족하는 편 ③ 보통 ④ 약간 불만 ⑤ 매우 불만
	가정형편	서열	① 매우 만족 ② 만족하는 편 ③ 보통 ④ 약간 불만 ⑤ 매우 불만
	출근시간	서열	① 15분 이내 ② 30분 이내 ③ 1시간 이내 ④ 2시간 이내 ⑤ 기타
	배차시간	서열	① 매우 만족 ② 만족하는 편 ③ 보통 ④ 약간 불만 ⑤ 매우 불만
	월급	서열	① 매우 만족 ② 만족하는 편 ③ 보통 ④ 약간 불만 ⑤ 매우 불만
	휴식시간	서열	① 매우 만족 ② 만족하는 편 ③ 보통 ④ 약간 불만 ⑤ 매우 불만
	근무일수	서열	① 매우 만족 ② 만족하는 편 ③ 보통 ④ 약간 불만 ⑤ 매우 불만
	회사의 미래예측	서열	① 매우 낙관 ② 낙관하는 편 ③ 보통 ④ 약간 비관 ⑤ 매우 비관
	경영진 경영능력 있다	서열	① 매우 공감 ② 공감하는편 ③ 공감 안하는편 ④ 전혀 공감 못함
	경영진 민주적이다	서열	① 매우 공감 ② 공감하는편 ③ 공감 안하는편 ④ 전혀 공감 못함
	경영진 사원 잘 배려한다	서열	① 매우 공감 ② 공감하는편 ③ 공감 안하는편 ④ 전혀 공감 못함
	나의 서비스 수준 평가	서열	① 매우 친절함 ② 친절한 편 ③ 보통 ④ 불친절한 편 ⑤ 매우 불친절함
	나의 안전운행 평가	서열	① 수 ② 우 ③ 미 ④ 양 ⑤ 가
	직업/일 만족도	서열	① 매우 만족 ② 만족하는 편 ③ 보통 ④ 약간 불만 ⑤ 매우 불만
	회사 주요정책 지지도	서열	① 적극 찬성 ② 찬성하는 편 ③ 보통 ④ 반대하는 편 ⑤ 적극 반대

3. 표본의 일반적 특성

유효응답자의 연령 분포는 20대 1명(0.29%), 30대 93명(27.03%), 40대 161명(46.80%), 50대 88명(25.58%), 무응답 1명(0.29%) 등으로 조사되었다.

유효응답자의 시내버스 경력 분포는 1년 미만 0명, 2-3년 51명(14.8%), 3-5년 110명(31.9%), 5-10년 92명(26.7%), 10년 이상 87명(25.2%), 무응답 4명(1.2%) 등으로 조사되었다.

유효응답자의 주거 형태 분포는 전세 135명(39.2%), 월세 42명(12.2%), 자가 133명(38.7%), 영구임대 5명(1.5%), 기타 25명(7.3%), 무응

답 4명(1.2%) 등으로 나타났다.

유효응답자의 최종학력 분포는 초등학교 8명(2.3%), 중학교 74명(21.5%), 고등학교 233명(67.7%), 전문대 16명(4.7%), 대학교 이상 7명(2.0%), 무응답 6명(1.74%) 등으로 나타났다.

유효응답자의 혼인 상태 분포는 미혼 32명(9.3%), 기혼 276명(80.2%), 별거중 8명(2.3%), 이혼 14명(4.1%), 기타 3명(0.9%), 무응답 11명(3.2%) 등으로 나타났다.

유효응답자의 부양가족수(본인 포함)은 '1명'이 12명(3.5%), '2명'이 25명(7.3%), '3명'이 88명(25.5%), '4명'이 151명(43.9%), '5명 이상'이 65명(18.9%), 무응답 3명(0.9%) 등으

로 나타났다.

4. 신뢰성과 타당성 분석

본 연구에서 사용된 설문항목의 타당도와 신뢰도를 검증하기 위해서 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 먼저 탐색적 요인 분석으로서 요인추출 모델로는 주성분 분석(Principal Component Analysis)을 사용하였고, 요인 적재치의 단순화를 위해서 Varimax 회전방식을 택하였다.

총 13개의 요인항목 중 고유치(eigen value)가 1.2 이상인 3개의 요인으로 추출되었는데, 이는 전체 분산 설명력 47.7%를 설명하고 있다. 전체 KMO값은 0.754로서 항목들의 선정이 좋은 것으로 나타났으며, Bartlett의 구성상 검증치는 유의한 것으로 조사되었다. 또한 전체 Cronbach's Alpha 값이 0.778로 나타나 양호한 신뢰도 수준을 나타냈다.

<표 2> KMO와 Bartlett의 검정 결과

표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도		.754
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	1018.208
	자유도	78
	유의확률	.000

주성분 분석은 통계적 다변량분석기법의 하나로써 일반적으로 다수의 항목에 대하여 측정된 자료를 대상으로 한다. 이 기법에서는 측정된 항목들 간의 상관관계수나 분산공분산행렬을 이용하여 전체의 변동을 적절히 설명해주는 항목들의 선형결합들을 찾는 데 그 목적이 있다. 예를 들면 첫 번째 성분(성분 1)은 전체

변동을 가장 많이 설명해주는 항목들의 선형결합이 되며, 성분 2는 성분 1이 설명하고 남은 변동을 그 다음으로 많이 설명해주는 항목들의 선형결합이 된다. 이렇게 각 성분들에 대한 설명정도와 선형결합의 특성은 특성치(eigen value)와 특성벡터(eigen vector)로 표시된다. 공통성(communality)은 추출된 요인(component)이 각 변수를 설명해주는 정도를 나타내는 것으로 여기서 출근소요시간 변수의 분산을 설명해 주는 부분이 68.38%임을 알 수 있다.

<표 3> 공통성

	초 기	추 출
출근소요시간	1.000	0.683875
가정형편만족	1.000	0.710008
건강만족	1.000	0.645115
배차시간만족	1.000	0.725035
임금만족	1.000	0.492312
휴식시간만족	1.000	0.683748
근무일수만족	1.000	0.437585
경영진경영능력	1.000	0.6995
경영진민주성	1.000	0.771691
경영진사원배려	1.000	0.797173
교통사고건수	1.000	0.5563
법규위반건수	1.000	0.593754
승객다툼건수	1.000	0.569184

* 추출방법 : 주성분분석

<표 4>에는 상관관계수행렬을 이용한 주성분 분석에 의하여 나타난 특성치(eigen value)와 특성벡터(eigen vector)가 나타나 있다. 요인분석의 목적은 변수의 수를 줄이는데(data reduction) 있으므로 아래 표에 나타난 요인(성분) 13개를 모두 사용하는 것은 바람직하지 못하다. 고유값은 몇 개의 요인이 설명하는

<표 4> 설명된 총분산

성분	초기 고유값			추출 제곱합 적재값			회전 제곱합 적재값		
	전체	% 분산	% 누적	전체	% 분산	% 누적	전체	% 분산	% 누적
1	3.494	26.877	26.877	3.494	26.877	26.877	2.285	17.577	17.577
2	1.422	10.936	37.813	1.422	10.936	37.813	1.970	15.157	32.734
3	1.283	9.871	47.684	1.283	9.871	47.684	1.735	13.349	46.083
4	1.154	8.875	56.559	1.154	8.875	56.559	1.218	9.366	55.449
5	1.013	7.789	64.348	1.013	7.789	64.348	1.157	8.899	64.348
6	0.909	6.992	71.340						
7	0.820	6.305	77.646						
8	0.722	5.553	83.199						
9	0.674	5.184	88.382						
10	0.474	3.643	92.025						
11	0.441	3.390	95.415						
12	0.339	2.605	98.020						
13	0.257	1.980	100.000						

* 추출방법 : 주성분분석

정도를 나타내는 것으로 모든 요인(성분)의 고유값 합계는 요인분석에 사용된 변수의 수와 같으며, 여기서는 13이다. 여기서 요인 1성분의 설명력은 $3.494/13=0.26877$, 약 26.88%이다. 또한 요인 2의 설명력은 10.94%, 요인 3의 설명력은 9.87%, 요인 4의 설명력은 8.88%, 요인 5의 설명력은 7.79%이다. 요인의 고유값은 요인에 속한 각 변수들의 요인부하량을 제곱하여 더한 값과 같다. 요인 1과 요인 2, 요인 3, 요인 4, 요인 5가 전체자료의 64.39%를 설명함을 알 수 있다.

전체자료의 변동을 설명하는 이러한 주요한 성분들의 구조는 아래의 표에 있는 특성벡터들의 값 중에서 큰 값들을 나타내는 항목이 무엇인지 살펴봄으로써 알 수 있다. 먼저 성분 1을 살펴보면 경영진의 사원 배려, 경영진의 민주성, 휴식시간 만족, 배차시간 만족, 경영진의 경영능력, 임금만족이 0.5이상으로 양의 큰 값을 나타내고 있으며, 성분 2는 건강 만족과 가정형편 만족이 0.5이상으로 양의 큰 값을 나타

내고 있다. 성분 3은 승객과의 다툼 건수, 법규 위반 건수와 밀접한 관련이 있는 성분이다. 그 이외의 성분들도 특성벡터의 값들의 절대값이 0.5이상인 항목들을 살펴봄으로써 비슷한 해석을 내릴 수 있다.

<표 5> 주성분분석 성분행렬

	성분				
	1	2	3	4	5
경영진 사원 배려	0.783				
경영진 민주성	0.709				
휴식시간 만족	0.671				
배차시간 만족	0.663			0.515	
경영진 경영 능력	0.653				
임금 만족	0.579				
근무일수 만족					
건강 만족		0.620			
가정형편 만족		0.601			
승객다툼 건수			0.609		
법규위반 건수			0.552		
교통사고 건수					
출근 소요시간					0.550

* 요인추출방법 : 주성분분석

추출된 5성분

요인분석(Factor Analysis)은 앞의 주성분 분석과 마찬가지로 항목들 간의 상관관계 등을 이용하여 여러 항목으로 이루어진 자료의 특성을 파악하기 위한 통계적 분석기법의 하나이다. 그러나 주성분분석은 주어진 항목들의 선형결합 중 전체자료의 변동을 잘 설명하는 선형결합들을 찾는 것이 목적인 것에 반해, 요인분석에서는 주어진 항목들의 선형결합이 아닌 가상의 요인들을 가정하고 이러한 요인들에 어떠한 항목들이 큰 영향을 미치는 지에 대하여 설명하는 것을 목적으로 한다.

요인분석기법에는 여러 가지가 있으나 여기서는 Principal Factor(PF) 방법의 초기값만을 이용한 결과만을 살펴보았다. Varimax 회전기법은 요인부하량 분산의 극대화, 즉 구조의 단순화를 극대화하기 위한 방식으로, 주성분분석과 달리 인자분석에서는 communality를 산출하여 상관행렬의 대각선에 사용한다. 또한 인자분석은 communality의 값이 수렴될 때까지 반복해서 인자를 추출하고 회전을 실시해야 한다. 다음 표는 주성분 분석을 이용한 인자 추출을 통해 재연된 상관관계수(reproduced correlation)와 관측된 상관관계수와 재연된 상관관계수간의 잔차(residual)를 계산하여 만들어진 것이다. 최종 Varimax 회전 결과는 다음 <표 6>과 같다. 여기에서 각 요인들의 적재값(factor loading)을 통하여 어떠한 항목들이 하나의 요인을 이루는지를 보고 그 요인의 특성을 파악하게 된다. 요인 추출방법은 주성분 분석을 사용하였고, 회전 방식은 Kaiser 정규화가 있는 Varimax 회전 방식을 활용하였으며, 총 6 반복계산에서 요인회전이 수렴되었다.

<표 6> 회전된 성분행렬

	성 분				
	1	2	3	4	5
경영진 민주성	0.851				
경영진 사원 배려	0.828				
경영진 경영능력	0.816				
배차시간 만족		0.811			
휴식시간 만족		0.778			
임금 만족		0.560			
가정형편 만족			0.817		
건강 만족			0.772		
근무일수 만족					
법규위반 건수				0.756	
승객다툼 건수				0.729	
출근소요 시간					0.754
교통사고 건수					-0.622

* 요인추출방법 : 주성분분석
회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스.
6반복계산에서 요인회전이 수렴되었음.

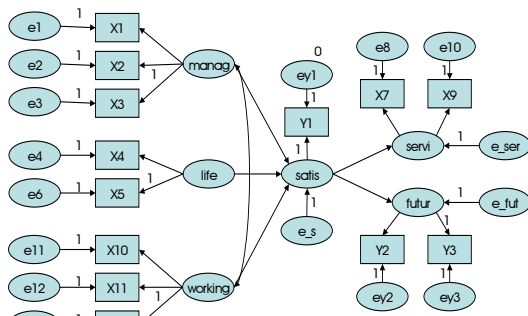
여기서 요인 1은 경영진의 민주성, 경영진의 사원 배려, 경영진의 경영능력 등 3개 항목의 적재값이 큰 항목으로 ‘경영진에 대한 긍정적인 인식’으로, 요인 2는 배차시간만족, 휴식시간만족, 임금만족 등 3개 항목의 적재값이 큰 항목으로 ‘근로조건 만족’이며, 요인 3은 가정형편만족과 건강만족 등 2개 항목의 적재값이 큰 항목으로 ‘삶의 질 만족’으로 명명할 수 있다.

5. 확인요인 분석

3개로 구분된 요인들이 원래의 모집단을 대표하고 있는가를 확인하기 위해 확인요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다. 확인요인분석은 이론적인 배경하에서 변수들 간의 관계를 미리 설정해 놓은 상태에서 요

인분석을 시행하는 방안이다. 따라서 확인요인 분석은 연구자의 지식에 근거하여 내재된 요인 차원 및 가설을 확인하는 수단으로 사용된다.

확인요인분석은 단일 차원성을 저해하는 항목을 제거하는데 목적이 있으며, 각 요인별 구성개념의 최적 상태는 다음의 적합도 지수를 통해서 평가하였다. GFI(Goodness-of-Fit Index; 0.90이상 바람직함), AGFI(Adjusted Goodness-of-Fit Index; 0.90이상 바람직함), RMR(Root Mean Square Residual; 0.05보다 작을수록 바람직함), NFI(Normed Fit Index; 0.90이상 바람직함), χ^2 에 대한 p값(≥ 0.05 이면 바람직) 등을 이용하였다(김계수, 2004).



<그림 2> 구축된 구조방정식 모형

IV. 연구모형 검증

앞에서 제시한 연구모형의 전체적인 구조모형(overall model)을 검증한 결과 Chi-square (χ^2)=244.431, 자유도(d.f)= 59, p값=0.000로 나타났으며, 다음 <표 8>과 같이 연구모형의 적합지수를 나타내는 RMR, GFI, AGFI, IFI, CFI, RMSEA가 나타나 이 연구모형은 어느 정도 적합도가 있는 것으로 조사되었다(김계수, 2004).

<표 8> 연구모형의 적합도 평가

구성	RMR	GFI	AGFI	NFI	RMSEA
최악모델	0.1이상	0	0	0	0.1 이상
최적모델	0.05이하	1	1	1	0.05 미만
모형의 적합도	0.084	0.909	0.86	0.813	0.096

각 요인들간의 관계에 대한 연구가설의 검증 결과는 <표 9>와 <그림 3>으로 정리할 수 있다. <표 9>에서 Estimate는 회귀계수, S.E.는 표준오차(Standard Error), C.R.(Critical Ratio)은 회귀분석의 t값으로 볼 수 있으므로, 1.96을 기준으로 유의성을 판단할 수 있다. 앞에서 설

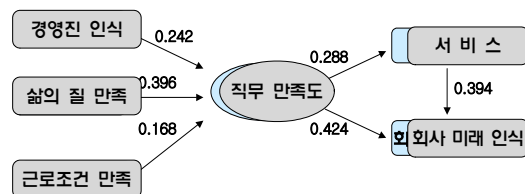
<표 7> 직무만족도에 대한 탐색적 요인분석 결과

요 인	측정문항	요인적재량	공통치	아이겐값	%분산	누적% 분산	Cronbach Alpha
경영진 인식	경영진 민주성(x1)	0.859	0.777	3.436	24.889	24.889	0.831
	경영진 경영능력(x2)	0.810	0.690				
	경영진 사원배려(x3)	0.828	0.793				
근로조건 만족	배차시간 만족(x10)	0.846	0.765	1.393	21.280	46.169	0.707
	휴식시간 만족(x11)	0.839	0.753				
	임금 만족(x12)	0.562	0.452				
삶의 질 만족	가정형편 만족(x4)	0.828	0.700	1.084	19.541	65.710	0.662
	건강 만족(x5)	0.803	0.656				

정한 연구가설 6개는 t값인 C.R.(Critical Ratio)의 유의성 판단기준인 1.96을 모두 통과하여 $\alpha=0.05$ 에서 통계적인 유의성을 갖는 것으로 나타났다. 따라서 경영진에 대한 긍정적 인식은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 비롯한 6개의 가설은 모두 지지되었다.

<표 9> 경로계수 추정 결과

주요경로	Estimate (표준화된 인과계수)	S.E. (표준 오차)	C.R. (검정 통계량)	P (유의 확률)
H1:경영진 인식 →직무만족	0.242	0.076	3.583	***
H2:근로조건 만족 →직무만족	0.168	0.132	2.263	0.024
H3:삶의 질 →직무만족	0.396	0.11	5.84	***
H4:직무만족 →서비스	0.288	0.042	3.152	0.002
H5:직무만족 →회사미래인식	0.424	0.049	2.964	0.003
H6:서비스 →회사미래인식	0.394	0.127	2.37	0.018



<그림 3> 분석 결과

구조방정식 모형은 측정모형(Measurement Model)과 이론모형(Structural Model)을 통해서 모형간의 인과인계를 파악하는 방정식모형을 의미한다. 확인 요인분석을 통해서 측정오차가 없는 잠재요인을 발견하고 회귀분석으로 잠재요인 간을 연결하는 방법이라고 볼 수 있

다. 구조방정식 모형은 인과분석을 위해서 요인분석과 회귀분석을 개선적으로 결합한 형태라고 할 수 있는 것이다(김계수, 2004).

<표 10>에서 표준화된 인과계수는 회귀분석 후에 얻은 표준화 회귀계수를 의미한다. 표준화 회귀계수는 자료를 표준화시키고 얻은 회귀계수로 변수간의 상대적인 영향력의 판단기준이 된다.

경로도형에서의 인과관계를 나타내는 인과효과는 직접효과와 간접효과의 합을 말한다. 직접효과는 아래 <표 10>에서 경영진에 대한 긍정적 인식은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 경로의 경우 경영진에 대한 긍정적 인식 변수가 1단위 증가할 때 직무만족 변수가 0.242만큼씩 증가한다고 볼 수 있다.

간접효과는 독립변수의 효과가 하나 이상의 중간변수에 의해서 매개되어 종속변수에 영향을 미치는 경우를 나타낸다. 직무만족도는 회사의 미래에 대한 인식에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설에서는 직접효과와 간접효과가 동시에 발생하고 있다.

<표 10> 구조모형의 경로계수

가설 경로	직접효과	간접효과	인과효과
경영진 인식 →직무만족	0.242	-	0.242
근로조건 만족 →직무만족	0.168	-	0.168
삶의 질 →직무만족	0.396	-	0.396
직무만족 →서비스	0.288	-	0.288
직무만족 →회사미래인식	0.424	0.114	0.538
서비스 →회사미래인식	0.394	-	0.394

V. 결론

본 연구는 직무만족도에 영향을 미칠 것으로 보이는 요인들을 독립변수로 하여 직무만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 이에 따라 직무만족도와 관련된 가설이 설정되었다. 본 연구의 결과 연구모형으로 설정한 구조방정식에 대한 Amos 분석결과, 모든 연구가설이 채택되었다.

직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 중요한 결정요인은 삶의 질 만족 요인으로 나타났다(0.396). 다음으로 경영진에 대한 인식(0.242)과 근로조건 만족(0.168)의 순으로 조사되었다.

직무만족도는 서비스나 안전운행에 유의미한 영향을 미치는 것으로(0.288)나타났으며, 직무만족도가 높으면 회사의 미래에 대한 인식이 긍정적으로 형성되는데 크게 기여하는(0.424) 것으로 나타났다.

시내버스 업체가 서비스 수준을 높이기 위해서는 운전기사의 개인생활 만족을 증진시키기 위한 노력과 더불어 경영진에 대한 긍정적 인식을 높이기 위한 노력이 필요한 것으로 보인다.

본 연구는 시내버스 운전기사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 했으나 한계를 갖고 있다. 65개에 달하는 서울시인가 시내버스 업체 가운데 1개 회사에서만 조사를 시행함으로써 일반화에 한계가 있다는 점이다. 본 연구에서 서울시 시내버스 업체 가운데 선도기업이라고 평가할 수 있는 입찰간선버스 회사 4개사 중의 하나를 선택한 것은 개별회사 내에서 직무만족도에 영향을 미칠 수 있는 유

사한 근로조건과 동일한 경영진을 전제로 운전기사의 직무만족도를 파악하겠다는 의도로 이루어진 것으로, 여러 회사들의 다양한 요소들의 혼재에 의한 변수들을 통제한다는 장점을 갖고 있으나 전체적인 일반화를 제약하는 한계가 있음을 밝혀둔다.

참고문헌

- 고종욱, 1999, “인성특성이 직무만족도에 미치는 영향”, 『한국사회학』, 33: 359~387.
- 김계수, 2004, 『AMOS 구조방정식 모형분석』, SPSS 아카데미.
- 김진탁, 1994, “NRK식 태도조사법에 의한 직무만족요인 분석과 그 영향에 관한 연구”, 효성여자대학교 박사학위논문.
- 박계규, 2001, “노동자의 직무만족과 삶의 질 변화에 관한 경험적 연구”, 『한국노동패널 학술대회 자료집』.
- 신동근, 1996, “철도청 공무원의 직무만족도에 관한 연구”, 인하대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 오상철, 1999, “직업운전기사들의 직무만족도와 교통사고에 관한 연구”, 경상대학교 경영행정대학원 석사학위 논문.
- 원용희, 1992, “호텔종사원의 직무만족과 서비스제공수준 및 성과에 관한 연구”, 세종대학교 박사학위 논문.
- 정광호·김태일, 2003, “공공부문 조직과 민간기업 조직의 직무만족도 비교분석”, 『한국정책학회보』 제12권 3호, 1~28.
- 정이환, 2001, “1980-90년대 한국 근로자의 직무만족도 연구: 추세, 결정요인 및 국제비교”, 『산업노동연구』 제7권 제2호, 223~248.
- 조인환, 1996, “항공사 종사원의 직무만족도가 서비스 제공 수준에 미치는 영향에 관한 연구”, 세종대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- Bauer, Thomas K., 2004, “High Performance Workplace Practices and Job Satisfaction”, *IZA Discussion Paper* No. 1265(August), 1~33.
- Hackman, J. R. and G. R. Oldham, 1975, “Development of the Job Diagnostic Survey”, *Journal of*

- Applied Psychology* 79: 15~23.
- Holt, N. C. L., 1984, "The Relation between Individual Vocational Needs and Work Environment Reinforcers in Sample of Food Service Workers", University of Minnesota, Working Paper.
- Kim, Yunki, 2001, "The Determinants of Public Official's Job Satisfaction - the Case of Korean Public Officials in the Cadastral Administration", *FIG International Conference Proceedings*.
- Kline, Rex B., 1998, *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, The Guilford Press.
- Philip D. Udo-Inyang, 1991, "Worker Satisfaction and Communication Pattern on Construction Job-sites", *ASC Proceedings of the 27th Annual Conference*, 93~102.
- Song, Un-suk, 1992, "The Determinants of Job Satisfaction for Public Sector Managers", 단국대학교 행정대학원, 『학술논총』 창간호, 249 ~266.
- Yoder, Richard A., 1985, "Determinants of Job Satisfaction in a Developing Country. Bureaucracy." *the 46th National Conference of the American Society for Public Administration Proceeding*.
- 원 고 접 수 일 : 2005년 10월 24일
1차심사완료일 : 2005년 11월 10일
최종원고채택일 : 2005년 12월 15일