

여성 사무직근로자의 직무만족도와 직무스트레스에 관한 연구



목 지 혜
대한산업안전협회 중앙회

1. 서론

스트레스로 인해 각종 신경증과 자율신경계(自律神經系)의 영향을 받는 장기인 심장, 위장, 대장 질병이 흔하며, 분노, 놀람 등 스트레스로 인해 일시적으로 가슴이 뛰고 소화가 안되는 현상이 나타나는 것이 대표적인 예로써, 이런 상황이 지속되면 심각한 질병으로 이어지게 되는 것은 당연하다.

현대 산업 사회에서의 근로자들이 평생 평균 약 10만 시간(하루 8시간×연간 300일×40년+4000(잔업시간))을 직장에서 보내면서 스트레스를 함께 수반하고 있다. 그러나 이런 스트레스를 해소하지 않으면 기업으로서는 결근, 이직, 직무불만족 및 직무수행 저하, 산업재해 등 인적·물적 손실을 야기 시키기도 한다.

이에 본 논문에서는 여성 사무직근로자를 대상으로 직무만족도와 직무스트레스에 관하여 총 7개 변

수와 36개의 문항으로 설문조사를 실시하였고, 설문 내용을 바탕으로 독립표본 t검정(Independent Sample t-test)과, 일변량분산분석(One-way ANOVA)을 이용하여, 인구·사회학적 변인에 따른 여성 사무직근로자들의 직무만족도와 직무스트레스를 분석함으로써 직장에서의 직무스트레스를 줄이고 직무만족도를 높일 수 있는 방안을 마련하는 데에 필요한 기초 자료를 제시하고자 하였다.

2. 연구 조사 대상

본 연구는 조사대상을 직무스트레스로 인해 과거 요양이나 산재 판정을 받은 경험이 없고, 정상적으로 업무를 수행하는 여성 사무직근로자를 대상으로 하였다.

연구 대상은 다음과 같다.

- ▶ 업체 : 여성 사무직, OO카드
(설문 대상자 : 49명, 유효 설문 작성자 : 43명)
- ▶ B업체 : 여성 사무직, OO협회
(설문 대상자 : 19명, 유효 설문 작성자 : 12명)
- ▶ C업체 : 여성 사무직, OO시 교육청 관내 사무직
여직원
(설문 대상자 : 51명, 유효 설문 작성자 : 41명)

총 3개 업체 119명 여성 사무직 종사자를 대상으로 설문을 배포하였으며, 이중 누락된 사항이 있거나 설문 자료로써 부적합한 23명을 제외한 96명의 설문을 대상으로 설문 분석을 실시하였다.

3. 조사 방법

설문조사는 약 1개월에 걸쳐 실시되었으며, 직무만족도 측정 도구로써 1969년 Smith, Kendall, Hulin에 의해 개발된 JDI(Job Descriptivet Index)를 중심으로 하였다.

〈표 1〉 조사 설문지의 구성

측정 내용	문항내용	문항수	문항번호
I. 인구사회학적 변이	연령, 결혼여부, 학력, 근무부서, 직급, 종교, 근속년수, 고용형태, 월 소득	9	I. 1~9
II. 직무만족도	직무	5	II. 1~5
	감독	7	II. 6~12
	보수	5	II. 13~17
	승진	5	II. 18~22
	동료관계	5	II. 23~27
	기관	5	II. 28~32
	전·이직	4	II. 33~36
III. 직무 스트레스	역할갈등	4	III. 1~4
	역할모호성	5	III. 5~9
	역할과다	5	III. 10~14
합 계			59

또한 이에 유병주의 연구에서 사용된 이직과 전직에 관한 설문 일부와 기관에 대한 설문 문항 4개를 추가하여 총 7개의 변수와 36개의 문항으로 작성한 설문지를 사용하였다. 직무스트레스 측정도구는 Jayaratne의 설문을 번역하여 이영미, 최윤정 등이 국내에서 사용한 척도와 이종목, 박한기가 국내 실정에 맞게 제작한 척도, Dieterly & Schneider가 개발한 척도를 신원정이 번안하여 사용한 것을 사용하였다. 5점 리커트척도(1: 전혀 그렇지 않다, 5: 매우 그렇다)로 이루어져 있으며 문항들은 역할갈등(4문항), 역할모호성(5문항), 역할과다(5문항) 등으로 구성되어 있으며, 점수가 높

을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. 직무만족도에 대한 설문지의 신뢰도는 0.79%, 직무스트레스에 대한 설문지의 신뢰도는 0.67%로 나타났다. 〈표 1〉은 조사 설문지의 구성내용이다.

4. 자료 분석 방법

본 연구에서는 여성 사무직근로자들의 직무만족도와 직무스트레스를 분석하기 위해 설문을 통한 통계적 분석 방법을 사용하였다. 분석 내용은 ① 인구·사회학적 일반 특성, ② 인구·사회학적 요인에 따른 직무만족도 분석, ③ 인구·사회학적 요인에 따른 직무스트레스 분석, ④ 인구·사회학적 요인과 직무만족도, 직무스트레스에 대하여 독립표본 t검정(Independent Sample t-test)과 일변량 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다.

5. 조사결과 분석

5.1 전반적인 직무만족도 분석

전반적인 직무만족도를 측정하기 위해 총 7개의 변수(직무, 보수, 승진, 감독, 동료관계, 기관 만족, 전·이직)와 36개의 문항으로 구성하였다. 각 변수에 대한 설명은 다음과 같다.

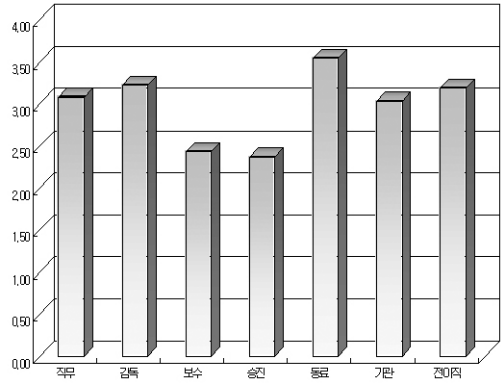
- ① 직무 : 직무가 얼마나 흥미롭고 개발의 기회를 제공하고 있는지, 책임 수용 정도를 묻는 문항들로서 직무 자체가 매력적이며 장래성이 있고 욕구를 좌절시키지 않는가에 관한 질문(5문항)
- ② 보수 : 실제 수령하는 급여총액과 공평하게 지급된다고 지각되는 급여액 및 내재적 보상 방법 등을 포함하는 하위척도로서 투여되고 있는 노력 및 능력에 비해, 그리고 동일직종 타 기관과 비교할 때 정당성의 질문(5문항)
- ③ 승진 : 상위직으로 승진기회 가능성을 의미하는 것으로써 능력에 기초하며 공정한 승진의 기회를 보장하는가의 질문(5문항)

- ④ 감독 : 종사자에 대한 관심과 흥미를 표시하는 감독의 능력을 가늠하는 하위척도로써 칭찬 및 업무수행에 있어 발전가능성에 대한 질문(7문항)
- ⑤ 동료 : 동료들의 지지 및 우호적 관계를 내용으로 하는 질문(5문항)
- ⑥ 기관만족 : 기관의 공신력이 어느 수준이며 종사인력이 어느 정도의 처우를 받고 있는가에 대한 주관적 지각 및 기관의 행정적 절차에 관한 질문(5문항)
- ⑦ 전직·이직 : 전직 및 이직에 대한 의사 정도를 묻는 질문(4문항)

여성 사무직근로자의 전체 직무만족도는 2.96으로 평균적으로 나타났다. 7개의 변수 중 승진에 대한 만족도가 2.37로 가장 낮게 나타났고, 다음으로 보수에 대한 만족도가 2.43으로 나타났다. 이에 반해 동료에 대한 만족도가 3.54로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 감독 만족도가 3.22로 높게 나타났다. 이를 통해 승진이나 보수에 대해 상대적으로 낮은 만족을 나타내고 있음을 알수 있었다. 이는 남성 위주의 직장 풍토를 잘 대변하고 있다는 것을 보여준다고 할 수 있다. 그러나 동료애나 직장 상사의 감독에는 상대적으로 높은 만족을 나타냈다.(그림1)

〈표 2〉 조사대상자의 직무만족도 기술 통계량

변수	n	최소값	최대값	평균	표준편차
직무만족도	96	1.00	5.00	3.08	0.70
감독만족도	96	1.29	4.86	3.22	0.65
보수만족도	96	1.00	4.20	2.43	0.65
승진만족도	96	1.00	4.83	2.37	0.66
동료만족도	96	2.50	5.00	3.54	0.52
기관만족도	96	1.40	4.80	3.03	0.54
전·이직만족	96	1.25	5.00	3.19	0.92
전체만족도	96	2.22	4.42	2.96	0.36



〈그림 1〉 변수별 직무만족도 분석도표

5.2 전반적인 직무스트레스 분석

직무스트레스를 측정하기 위해 총 3개의 변수(역할 갈등, 역할 모호, 역할과다)와 총 14개의 문항으로 구성하였다. 각 변수에 대한 설명은 다음과 같다.

- ① 역할 갈등 : 역할 갈등은 직장에서 주어진 업무를 포함하여 타인들이 기대하는 자신의 역할들이 서로 갈등을 보이는 현상을 의미한다. 타인과의 역할에서 갈등을 보이는가에 대해 묻는 문항(4개)
- ② 역할 모호 : 역할 모호는 자신에게 주어진 업무나 타인들이 자신에게 기대하는 역할이 분명하지 않는 경우를 의미하며, 자신의 역할에 대해 모호성을 묻는 질문(5개)
- ③ 역할 과다 : 역할 과다는 자신에 주어진 업무의 양이 자신이 할 수 있는 능력에 비해 과다하게 할당되는 업무량 또는 업무 등을 의미하며, 업무 과다에 따른 규정 업무 시간외 추가 업무(잔업) 등을 묻는 질문(5개)

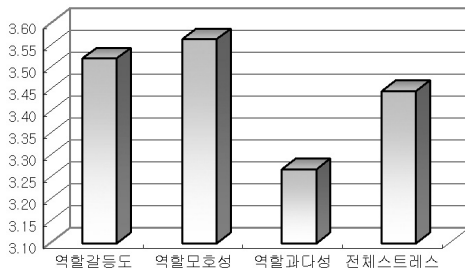
직무스트레스에 대한 전체적인 수준은 3.447로 평균보다 높은 것으로 나타났다. 직무스트레스를 측정하기 위한 세 변수 중 역할모호성에서 오는 스트레스가 3.565로 가장 높게 나타났고, 역할 갈등

3.521, 역할 과다 3.269로 나타났다.

〈표 3〉 직무스트레스 기술 통계표

변수	n	최소값	최대값	평균	표준편차
역할갈등도	96	2.25	5.00	3.521	0.525
역할보호성	96	2.20	4.60	3.565	0.475
역할과다성	96	1.60	5.00	3.269	0.642
전체스트레스	96	2.57	4.29	3.447	0.361

이런 결과는 업무상 자신의 확실한 역할이 불분명하다거나, 직장 상사가 자신의 업무 외의 일을 지시하는 것에서 스트레스를 가장 많이 받고 있으며, 직무 수행자가 상충하는 두 개 이상의 역할 상황에 처할 때 느끼는 역할 갈등에서 많은 스트레스를 받고 있다고 할 수 있다. 또한 자신의 시간과 능력에 비해 업무량이 많거나 자신이 수행하기 힘든 업무를 지시받는 것에서 스트레스를 많이 받고 있는 것으로 판단할 수 있다. 〈그림2〉



〈그림 2〉 변수별 직무스트레스 분석도표

5.3 독립표본 t검정(Independent Sample t-test)

(1) 정규직과 비정규직에 따른 직무만족도와 직무스트레스 분석

정규직과 비정규직에 따라 여성 근로자의 독립된 두 모집단간에 직무만족도와 직무스트레스에서 차이가 있는지를 검정하고자 한다.

두 모집단의 분산이 다르지 않기 때문에 직무만족도, 직무스트레스 모두 등분산이 가정된 유의확률이 각각 0.000으로 유의 수준 0.10보다 작으므로 귀무가설을 기각(대립가설 채택)한다. 즉 정규직과 비정규직 요인과 직무만족도, 직무스트레스의 평균 차이가 있다는 것을 말한다. 기술통계량에서는 직무만족도의 경우, 정규직 여성 사무직근로자는 3.137, 비정규직 여성 사무직근로자 2.811보다 높고, 직무스트레스의 경우, 정규직 여성 사무직근로자 3.291, 비정규직 여성 사무직근로자 3.579로 정규직 여성 사무직근로자에 비해 비정규직 여성 사무직근로자의 직무스트레스가 높게 나타났으며, 이는 통계적으로 유의하다고 할 수 있다.

〈표 4〉 정규직·비정규직 직무만족도 & 직무스트레스 독립표본

항목		평균의 동일성에 대한 t-검정		
		t	자유도	유의확률(양쪽)
직무만족도	등분산이 가정되지 않음	4.688	82.93	0.000
직무스트레스	등분산이 가정되지 않음	-4.249	92.64	0.000

(2) 결혼 여부에 따른 직무만족도와 직무스트레스 분석

결혼 여부, 즉 미혼 여성 근로자와 기혼 여성 근로자의 독립된 두 모집단간에 직무만족도와 직무스트레스에서 차이가 있는지를 검정하였다.

두 모집단의 분산이 다르지 않기 때문에 직무만족도, 직무스트레스 모두 등분산이 가정된 유의확률이 각각 0.175, 0.760으로 유의 수준 0.10보다 크므로 귀무가설을 기각하지 못한다. 즉 기혼인 여성 사무직근로자 집단의 직무만족도, 직무스트레스의 평균과 미혼인 여성 사무직근로자 집단

〈표 5〉 결혼 여부 직무만족도 & 직무스트레스 독립표본

항 목		평균의 동일성에 대한 t-검정		
		t	자유도	유의확률 (양쪽)
직무 만족도	등분산이 가정되지 않음	-1.32	76.04	0.189
직무 스트레스	등분산이 가정되지 않음	0.31	93.31	0.755

의 직무만족도, 직무스트레스의 평균간의 차이가 없다는 것을 말한다. 기술통계량에서는 직무만족도의 경우, 기혼 여성 사무직근로자는 3.019, 미혼 여성 사무직근로자 2.915보다 근사하게 높고, 직무스트레스의 경우에는, 기혼 여성 사무직근로자 3.434, 미혼 여성 사무직근로자 3.457로 미혼인 여성 사무직근로자가 약간 높게 나타났지만, 통계적으로는 유의한 차이가 있다고 판단할 수 없다.

종교의 유무에 따른 직무만족도와 직무스트레스 분석에서는 유의확률이 0.10보다 크게 나타나 통계적으로 종교를 갖고 있는 집단 여성 사무직근로자와 갖고 있지 않은 집단 여성 사무직근로자들 간의 직무스트레스 차이가 없다고 하겠다.

5.4 일원변량분석(One-way ANOVA)

(1) 직급에 따른 직무만족도와 직무스트레스 분석
 조사대상자 중에는 차장 이상의 직위를 갖고 있는 여성 사무직근로자는 없었다. 직위별로의 직무만족도의 평균은 과장급 여성 사무직근로자가 3.598로 가장 높았으며, 사원급 여성 사무직근로자 2.902으로 나타났다. 직무스트레스의 경우 대리급 여성 사무직근로자 3.455로 가장 높았고, 사원급 여성 사무직근로자 3.450, 과장급 여성 사무직근로자 3.375의 순으로 나타났다.〈표6〉

직무만족도의 경우, 유의 확률이 0.000으로 유

의수준 0.10보다 작으므로 귀무가설을 기각(대립가설 채택)하여 각 직위별로 직무만족도의 평균이 같지 않다는 것을 의미하며, 이는 각 직급별(사원, 대리급, 과장급)간에 직무만족도에서 차이가 있다는 것을 의미한다. 직무스트레스의 경우에는 유의확률이 0.231로 유의수준 0.10보다 크므로 귀무가설을 기각하지 못하여 각 직위별로 직무스트레스 정도에 차이가 있다고 볼 수 없었다.〈표 7〉

〈표 6〉 직급별 직무만족도 & 직무스트레스

항 목	n	평균	표준편차	
직무만족도	사 원	84	2,902	0,315
	대리급	8	3,258	0,396
	과장급	4	3,598	0,588
	합 계	96	2,960	0,370
직무 스트레스	사 원	84	3,450	0,373
	대리급	8	3,455	0,288
	과장급	4	3,375	0,241
	합 계	96	3,447	0,361

〈표 7〉 분산분석 F 검정결과

항 목	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의 확률	
직무 만족	집단-간	2,618	2	1,309	11,752	0,000
	집단-내	10,360	93	0,111		
	합 계	12,978	95			
직무 스트레스	집단-간	0,022	2	2,506	12,585	0,231
	집단-내	12,327	93	0,133		
	합 계	12,348	95			

(2) 월 소득 수준에 따른 직무만족도와 직무스트레스 분석

월 소득 수준별 직무만족도의 평균은 월 소득이 200~250인 여성 사무직근로자가 3.310으로 가장 높은 만족도를 나타냈고, 250만원 이상 3.237, 100~150만원 미만 2.969, 150~200만원 미만 2.872의 순으로 나타났다. 〈표 8〉

월 소득수준을 요인으로 직무만족도(또는 직무스트레스)를 종속변수로 하여 일원배치 분산분석을 실시한 F검정 결과이다.

〈표 8〉 월 소득 수준별 · 직무만족도 & 직무스트레스

항 목		n	평균	표준편차
직무 만족도	100 미만	5	2,718	0,333
	100~150	37	2,969	0,296
	150~200	40	2,872	0,348
	200~250	8	3,310	0,511
	250 이상	6	3,237	0,397
	합 계	96	2,960	0,370
직무 스트레스	100 미만	5	3,658	0,411
	100~150	37	3,373	0,390
	150~200	40	3,490	0,355
	200~250	8	3,456	0,299
	250 이상	6	3,428	0,175
	합 계	96	3,447	0,361

소득수준별로 직무스트레스 정도에 차이가 있다고 볼 수 없었다.〈표 9〉

〈표 10〉 인구 · 사회학적 변인에 따른 직무만족도와 직무스트레스

인구·사회 학적변인	직무만족도		직무스트레스	
	높음	낮음	높음	낮음
결혼 여부	기혼	미혼	미혼	기혼
고용 형태	정규직*	비정규직*	비정규직	정규직*
종 교	없음	있음	있음	없음
연 령	40대*	30대*	30대	20대
최종 학력	대학원이상*	대졸(2년)*	대졸(2년)	고졸
직 급 별	과장급*	사원*	대리급	과장급
월 소득	200~250만원	100만원	100만원	100~150만원
수준별	미만*	미만		미만

〈표 9〉 분산분석 F 검정결과

항 목		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의 확률
직무 만족도	집단-간	2,046	4	0,512	4,259	0,003
	집단-내	10,932	91	0,120		
	합 계	12,978	95			
직무 스트레스	집단-간	0,504	4	0,126	0,967	0,429
	집단-내	11,845	91	0,130		
	합 계	12,348	95			

분산분석 F의 검정결과에서 직무만족도의 경우, 유의 확률이 0.003으로 유의수준 0.10보다 작으므로 귀무가설을 기각(대립가설 채택)하여 월 소득수준별로 직무만족도의 평균이 같지 않다는 것을 의미하며, 이는 월 소득수준별(200~250만원 미만, 250만원 이상, 100~150만원 미만, 150~200만원 미만, 100만원 미만)간에 직무만족도에서 차이가 있다는 것을 의미한다. 직무스트레스의 경우에는 유의확률이 0.429로 유의수준 0.10보다 크므로 귀무가설을 기각하지 못하여 월

6. 결론

직무스트레스를 줄이고, 직무만족도를 높일 수 있는 방안을 찾기 위해 96명을 대상으로 총 7개의 변수와 36개 문항의 설문조사를 통하여 독립표본 t검정(Independent Sample t-test)과 일원변량 분석(One-way ANOVA)을 이용하여 여성 사무직근로자들의 인구 · 사회학적 요인에 따라 어떤 차이를 보이는지 분석하였다.

설문조사 후 분석 결과 직무스트레스 요인에는 결혼유무는 미혼, 비정규직, 종교 있음, 30대, 대졸 2년, 대리급, 소득수준은 100만원 미만일 때 직무스트레스가 높은 것으로 분석되었고, 또한 직무만족도는 기혼, 정규직, 종교 없음, 40대, 대학원 이상, 과장급, 소득수준이 200~250만원 미만일 때 직무만족도가 높은 것으로 분석되었다.

설문 결과 분석을 통해, 비정규직 여성 사무직 직원들이 정규직으로 전환되어 직장에 대한 소속감과 책임감을 가지고 일할 수 있는 분위기가 조성된다면, 결과적으로 직무스트레스를 줄이고, 직무만족도를 높일 수 있을 것이다. 