



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

제주지역 직장인의 직무스트레스와  
조직문화가 조직몰입에  
미치는 영향

제주대학교 보건복지대학원

사회복지학과

허영근

2020년 8월

제주지역 직장인의 직무스트레스와  
조직문화가 조직몰입에  
미치는 영향

지도교수 남 진 열

허 영 근

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2020년 8월

허영근의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ (인)

제주대학교 보건복지대학원

2020년 8월

The Effects of Job Stress and  
Organizational Culture of Employees in Jeju  
on Organization Commitment

Yeong-Keun Heo

(Supervised by professor Chin-Yeol Nam)

A thesis submitted in partial fulfillment of the  
requirement for the degree of Master of Social Welfare

2020. 8.

This thesis has been examined and approved.

Department of Social Welfare  
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC HEALTH AND WELFARE  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

# 목 차

I. 서 론 .....	1
1. 연구의 필요성 .....	1
2. 연구의 목적 .....	3
II. 이론적 배경 .....	5
1. 직무스트레스 .....	5
1) 직무스트레스의 정의 .....	5
2) 직무스트레스의 요인 .....	8
2. 조직문화 .....	10
1) 조직문화의 정의 .....	10
2) 조직문화의 유형 .....	12
3. 조직몰입 .....	14
1) 조직몰입의 정의 .....	14
2) 조직몰입의 유형과 분류 .....	15
3) 조직몰입의 요인 .....	18
4. 선행 연구의 고찰 .....	20
1) 직무스트레스와 조직문화의 상관관계 .....	20
2) 직무스트레스와 조직몰입의 관계 .....	21
3) 조직문화와 조직몰입의 관계 .....	21

III. 연구방법 .....	23
1. 연구 대상 .....	23
2. 연구 모형 .....	24
3. 가설의 설정 .....	24
4. 자료분석 .....	25
5. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증 .....	25
1) 직무스트레스 측정도구 .....	26
2) 조직문화 측정도구 .....	29
3) 조직몰입 측정도구 .....	30
IV. 연구결과 .....	32
1. 조사대상자의 인구사회학적 특성 .....	32
2. 기술통계 분석 .....	33
1) 직무스트레스 .....	33
2) 조직문화 .....	34
3) 조직몰입 .....	34
3. 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스 · 조직문화 · 조직몰입의 차이 분석 .....	35
1) 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스 차이 .....	35
2) 인구사회학적 특성에 따른 조직문화 차이 .....	37
3) 인구사회학적 특성에 따른 조직몰입 차이 .....	38
3. 가설의 검증 .....	40
1) 변인간 상관관계분석 .....	40

2) 직무스트레스와 조직문화가 조직몰입에 미치는 영향 .....	43
3) 직무스트레스와 조직문화가 정서적 몰입에 미치는 영향 .....	44
4) 직무스트레스와 조직문화가 규범적 몰입에 미치는 영향 .....	45
5) 직무스트레스와 조직문화가 지속적 몰입에 미치는 영향 .....	46
V. 결론 및 제언 .....	48
1. 연구 결과 .....	48
2. 한계점 및 제언 .....	50
참고문헌 .....	53
Abstract .....	62
부록(설문지) .....	64

## 표 목 차

<표 1> 직무스트레스에 대한 학자의 정의 .....	7
<표 2> 조직몰입의 구성 .....	17
<표 3> 직무스트레스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 .....	28
<표 4> 조직문화에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 .....	30
<표 5> 조직몰입에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 .....	31
<표 6> 조사대상자의 인구사회학적 특성 .....	32
<표 7> 직무스트레스의 기술통계 .....	33
<표 8> 조직문화의 기술통계 .....	34
<표 9> 조직몰입의 기술통계 .....	34
<표 10> 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스 차이 .....	36
<표 11> 인구사회학적 특성에 따른 조직문화 차이 .....	38
<표 12> 인구사회학적 특성에 따른 조직몰입 차이 .....	39
<표 13> 하위변수간 상관관계 .....	42
<표 14> 직무스트레스와 조직문화가 조직몰입에 미치는 영향.....	43
<표 15> 직무스트레스와 조직문화가 정서적 몰입에 미치는 영향.....	45
<표 16> 직무스트레스와 조직문화가 규범적 몰입에 미치는 영향.....	46
<표 17> 직무스트레스와 조직문화가 지속적 몰입에 미치는 영향.....	47

## 그림 목차

[그림 1] 연구모형 .....	24
-------------------	----



국문초록

## 제주지역 직장인의 직무스트레스와 조직문화가 조직몰입에 미치는 영향

허영근

제주대학교 보건복지대학원 사회복지학과

지도교수 남진열

본 연구는 제주지역 직장인을 대상으로 직무스트레스와 조직문화가 조직몰입에 미치는 영향을 파악하여 제주지역 직장인들이 직무스트레스를 해소하고 조직문화 개선을 통한 직장인들이 조직몰입에 집중 할 수 있도록 방안을 제시하는데 목적이 있다. 이를 위하여 2020년 4월 13일부터 5월 15일까지 제주특별자치도 일반행정 공공기관, 경찰기관, 사회복지기관에 근무하는 공무원, 경찰관, 사회복지종사자 등 총 294명을 대상으로 자기보고식 설문지를 배부하여 수집하였으며 배부된 설문지 310부 중 불성실하게 응답된 16부를 제외하고 294부의 설문지가 사용되었다. 자료 분석은 SPSS 25.0을 사용하여 빈도분석, 기술통계 분석, t-test, 일원배치분산분석(ANOVA), 상관관계분석, 다중회귀 분석을 시행하였다.

연구결과 제주지역 직장인의 직무스트레스는 연령, 최종학력, 직장유형별로 유의한 차이가 있었고 연령대는 30대, 최종학력은 대학원재학 이상, 직장유형은 공공행정기관이 직무스트레스가 높게 나타났다. 조직문화는 연령과 직장유형에서 유의한 차이가 있었고 연령대는 50대 이상, 직장유형은 사회복지기관이 조직문화 차이가 높은 것으로 확인되었다. 또한 조직몰입은 연령과 직장유형에서 유의한 차이가 있었고 연령대는 50대 이상, 직장유형은 경찰기관이 조직몰입 유형별로 차이가 높게 나타났다.

제주지역 직장인의 직무스트레스와 조직문화는 조직몰입에 영향을 미치는가에

대하여 분석한 결과 직무스트레스는 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 전성미 외(2020)와 일치하여 제주지역 직장인 대상으로 한 연구에서도 직무스트레스가 조직몰입에 부정적 영향을 미치는 것으로 본 연구의 결과를 지지하고 있음을 알 수 있었다. 연령대에서는 30대, 최종학력은 대학원 재학 이상, 직장유형에서는 민원업무가 많은 공공기관인 도청과 시청 공무원의 직무스트레스가 높은 것으로 조사되었다. 따라서 직무스트레스가 조직몰입에 부정적인 영향을 주고 있는 것으로 나타남으로써 직무스트레스를 감소시켜 조직몰입에 부정적인 영향을 미치지 않도록 조직적인 차원의 관리대책이 요구되고 있다.

조직문화는 긍정적인 유의한 영향을 조직몰입에 나타났으며 이는 조직의 창조성과 변화가 요구되는 혁신문화와 직장유형에서 조직몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 각 변인 간의 매개효과를 검증결과 조직문화 유형은 종속변인인 혁신문화가 조직몰입에 유의한 직접효과로 나타나 조직문화 인식 수준이 증가 할 경우 조직몰입 수준도 높을 것으로 조사되었다.

연구결과를 바탕으로 제주지역 직장인의 직무스트레스 요인을 낮추기 위해서 직무와 관련 있는 내·외부적 환경요인 해소, 상·하간 인간관계 소통이 스트레스 수준을 낮추는 것이 우선적임을 확인하였으며, 조직문화에서 조직 내 위계문화는 지양하고 혁신문화가 조직몰입을 높이는 유의한 수준으로 나타났다. 이 결과를 바탕으로 직장 내 직무스트레스를 해소하고 조직문화를 개선으로 조직몰입도를 높일 수 있을 것이다.

**주제어 : 직무스트레스, 조직문화, 조직몰입**

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성

세계보건기구(WHO)는 2019년 계속되는 직장스트레스로 심한 피로감을 느끼고 결국 무기력해지는 소진(burnout)을 질병으로 인정했다. 열심히 일을 잘하던 사람이 직장에서 지속적으로 스트레스를 받다가 결국에는 일 자체를 싫어하게 되고 잘할 수 없게 되는 번아웃을 질병으로 볼 것인지 수십 년간 논쟁으로 이어졌는데, 결국 WHO가 결론을 내렸다. WHO는 제대로 관리가 되지 않는 만성적 직장 스트레스를 번아웃 증후군이라고 정의했다. 따라서 직장스트레스를 질병으로 인정하면서 직장인의 피로가 병으로 이어 질 수 있음을 시인한 것이다(이체현, 2020). 이처럼 스트레스는 현대 사회에서는 업무를 하고 생활을 유지하는데 큰 영향력을 미치는 질병으로 정의함으로써 우리 사회에서 스트레스에 관련 된 활발한 담론을 이끌어내는 계기가 되었다.

스트레스는 단어가 주는 이미지와는 상이하게 긍정적, 부정적 양면성을 가진다. 적당한 수준의 스트레스는 일상생활이나 직무의 생산성을 높이는 긍정적인 자극으로 작용하는 반면에, 너무 과한 부정적인 스트레스는 결과적으로 인간을 신체적, 정신적으로 소진시킨다(이승철, 2011).

보편화된 용어로 통용되는 스트레스는 개인에게 부담을 가져다주는 상황을 나타내는 요소를 의미한다. 이와 같이 스트레스로 인한 일상생활에서의 부적응은 개인적 수준에서 단순한 불편함에서 비롯하여 심각한 경우에는 질병으로 이어져 사망에 이를 수 있으며, 사회적 수준에서는 조직 내의 구성원 사이의 갈등이나 사회적 긴장을 초래할 수 있다(이환범, 2008).

현대 조직사회를 유기체적 관점에서 볼 때, 기업 또는 조직의 가장 중요한 당면과제는 조직의 원활한 운영을 통한 기업의 유지, 발전이며 나아가 지속 성장을 해야 한다는 것이다. 이를 위해서는 인적자원에 대한 효율적이고 효과적인 운영을

통해 목적에 부합하는 경영의 효율화를 기해야만 한다. 조직구성원의 일치단결된 힘과 결속력을 통해 기업의 경영 목표를 달성하기 위해서는 구성원들의 부단한 노력이 요청되어 지고 있으며, 이 과정에서 구성원들의 스트레스는 자연적으로 발생하는 현상으로 밖에 설명 할 수가 없다(문창준, 2011).

회사에 소속 된 직장인 또는 국가에 소속된 공무원들은 직무에서 오는 스트레스를 피할 수 없다. 제주지역의 2006년 이후 경제 변화는 타 지역과 비교를 해도 두드러진다. 제주도 GRDP는 2006년 약 9.5조에서 2011년 11.5조, 2015년 14.0조 등으로 10년 사이에 4.5조원이 성장하였으며 전국 평균보다 더 빠른 증가를 보였고 전국 GRDP연평균 성장률은 3.3%이지만, 제주 연평균 증가율은 4.4%였다(오은주, 2019). 또한 인구 추이의 변화도 지난 10여 년간 지속적으로 증가하였다. 거주 세대 수는 2006년 208,424세대에서 2019년 295,387세대로 약 8만6천 세대가 증가하였으며, 내·외국인 거주인구는 561,695명에서 686,626명으로 약 12만 명 증가하였다(제주특별자치도, 2019). 제주지역의 경제 규모와 인구 증가로 직장인이 처리해야 할 업무의 범위와 규모는 늘어났다.

제주지역 직장인의 스트레스는 지역의 변화와도 관련이 깊다. 최근 제주지역의 개발 및 변화와 관련하여 논쟁 중인 현안들이 존재한다. 예를 들면 자치단체 및 경찰을 포함한 특정직 공무원들은 제2공항 건설, 강정 해군기지 건설 및 영리 병원 계획 등과 관련한 찬반 논란에 따른 민원을 해소를 위하여 이해관계자를 포함한 민원인들과 대립 하는 경우가 많아지고 있다. 지역 사회에서 논쟁이 장기화가 되며 해당 공무원 등 관련 업계 종사자와 이해관계의 민원인까지 공적인 사안으로 스트레스가 과중 되는 경우가 발생하고, 복지기관 종사자들은 복지시설 입소 환자와 보호자들이 질 높은 복지 서비스요구와 안전사고에 대한 과실여부의 책임전가로 인한 직장스트레스가 가장 높게 나타났다(통계청, 2016).

박주리(2017)의 연구에 따르면 직무스트레스란 직무와 관련된 환경의 제약으로 인하여 직무 수행자가 받는 신체적, 정신적 반응으로 정의 할 수 있다. 동일한 지역 공동체 속한 구성원 간에도 스트레스의 요인은 각 직종 마다 다양하고, 조직의 문화에 따라 상이하게 나타나며 구성원에게 영향을 준다.

문화(Culture)라는 단어는 그 어원을 라틴어에서 경작(Cultivate)이라는 단어로 부터 찾을 수 있다. 오늘날 학계에서 제시하는 문화 또는 조직문화에 대한 정의

는 학자마다 달라서 그 수가 많고, 다양하다. 우리의 생활에 전체적인 범위에서 영향을 주는 큰 범위라고 가정하여, 총체론적 관점에서 학자 타일러(1871)의 말을 빌려서 정의하자면 ‘사회 구성원으로서 인간에 의해 얻어지는 또 다른 능력과 습관들을 포함하는 복잡한 통합’ 라고 표현 할 수 있다(Balridge, 1975: 이연주, 2008 재인용).

황성철(2020)은 조직문화를 집단 운영을 위해 공식적이며 집단적으로 수용된 운영체제로 정의하고, 조직구성원들에게 공유된 신념, 상징, 이념, 언어, 의식, 전통 등 조직의 총체적 개념의 원천이 된다고 하였다. 어떠한 사회적 구성원 또는 조직에도 그 영역에서 만들어지는 문화가 존재하고, 이러한 문화는 직장 내에서도 많은 조직원들의 업무와 직장 생활에 영향을 끼치는 요소가 된다. 조직문화에 대한 이론적 고찰 및 학자들의 정의는 이론적 배경에서 설명하고자 한다.

조직의 전체적인 운영 및 내부적인 문화에 조직몰입의 정도 또한 조직 또는 기관의 운영에 영향을 미치는 요소 중에 하나이다. Allen과 Meyer(1991)는 조직몰입을 구성원들이 조직에 애착을 가짐으로써 조직의 목표와 가치를 수용하고, 스스로 최선을 다하며, 조직구성원으로 유지되고자 하는 욕구로 정의된다.

Allen과 Meyer(1991)는 개인특성, 직무특성, 작업경험은 정서적 몰입에 들인 시간과 노력 등의 투자 및 대안정도는 지속적 몰입에, 가족과 문화에서의 사회적 경험과 조직 사회화의 과정은 규범적 몰입에 영향이 있음을 밝혀냈다.(김진희, 2007).

본 연구의 목적은 제주지역 직장인들이 직무스트레스와 조직문화 실태를 확인하고 조직몰입에 어떠한 영향이 미치는지를 분석하여 차후 직무스트레스 해소를 위한 제언과 방안을 제시하고 조직문화 활성화를 통한 직장인들이 조직몰입에 기여 할 수 있도록 심도 있는 연구와 대응방안의 필요성을 제시하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

본 연구는 제주지역에서 생활하는 직장인들을 대상으로 직장에서 직무스트레스와 조직문화 그리고 조직몰입에 관련된 다음의 목적으로 진행하고자 한다. 특히

조사의 대상(자치단체 행정기관, 경찰기관, 사회복지기관)은 제주지역의 공공기관 및 사회복지기관에서 직무를 수행하는 직장인을 중심으로 하였다. 업무는 분야별 다양하지만, 전체적인 조직의 계열은 유사한 것으로 보이는 공공기관 및 복지기관의 직장인을 대상으로 직무상의 스트레스와 조직원이 내부적으로 공유하고 있는 신념과 가치관인 조직문화가 개인의 조직에 대한 몰입도에 부정적 또는 긍정적인 영향을 미칠 수 있는지를 확인하고자 한다.

- 1) 제주지역 직장인의 직무스트레스와 조직문화가 조직몰입에 영향을 미치는가를 파악한다.
- 2) 제주지역 직장인을 대상으로 직무스트레스와 조직문화는 조직몰입의 하위 변인인 정서적 몰입에 영향을 미치는가를 파악한다.
- 3) 제주지역 직장인을 대상으로 직무스트레스와 조직문화는 조직몰입의 하위 변인인 규범적 몰입에 영향을 미치는가를 파악한다.
- 4) 제주지역 직장인을 대상으로 직무스트레스와 조직문화는 조직몰입의 하위 변인인 지속적 몰입에 영향을 미치는가를 파악한다.

## Ⅱ. 이론적 배경

### 1. 직무스트레스

#### 1) 직무스트레스의 정의

스트레스에 대한 정의를 의학자 Selye(1956)는 환경적인 자극에 대한 신체적인 반응으로 정의하였다. 이후 직무스트레스에 관한 연구는 다른 사회현상과 같이 1970년대 후반부터 낮아진 생산성, 종사자의 장기결근과 이직 등의 원인에 대한 관심이 높아지면서 활발하게 진행되었다.

Cooper와 Cartwright(1997)는 직무스트레스를 특정한 직무와 불가분한 부정적인 환경요소 또는 스트레스요소라고 개념을 정의하면서 동시에 적절하게 대처하게 되면 개인뿐만 아니라 조직에게도 잠재적 이익이 따르지만, 스트레스를 다루지 못하거나 방치하면 조직과 개인이 모두 고통을 받게 된다고 하였다.

직무스트레스에 대하여 학자들의 정의는 다소 상이하지만 대체적으로 외부적 요인이 개인에게 미치는 내적인 영향으로 해석하고 있다. Caplan 외(1973)는 개인에게 어떠한 형태로든 위협을 주는 직무환경의 특성으로 정의되었으며, Cooper와 Marshall(1976)은 특정한 직무와 연관된 부정적인 환경요소 또는 스트레스의 원인으로 정의하였다. 직무스트레스에 관한 연구는 특히 1970~1980년대의 연구결과에서 두드러지게 나타나는데, 이는 고도화 되어가는 산업 및 업무환경에서 직무와 관련한 개인의 내적요소를 분석하려는 움직임이 시작된 것이다.

지인현(2016)은 직무스트레스 개념을 정리하여 종합해 보면 크게 세 가지 측면으로 정리할 수 있다고 하였다.

첫 번째로 스트레스를 직무 수행과정에서 발생하는 개인에게 하나의 자극으로서 외부자극이 개인에게 부정적인 영향을 주는 개념(박희서·오세윤·노시평, 2001)과 특정한 직무와 관련된 과도한 업무 수행과정에서 부정적 직무환경의 특성이나

환경요인이 조직 구성원에게 심리적, 육체적 안정성의 부조화, 파괴를 만드는 것을 의미한다.

두 번째로 직무스트레스를 외부로부터의 반응에 대한 조직구성원의 반응, 역기능적인 감정이나 의식으로 정의한다. 외부로부터의 직무스트레스와 자극에 대한 하나의 반응으로 조직구성원의 육체적, 심리적 측면에서 역기능을 주는 작용에 대한 반응으로 보는 것이다. 즉 개인의 성격(personality)이나 대응(coping)을 의미한다. 외부의 요구 및 자극에 대해 반응하는 것은 개인적 특성에 따라 달라질 수 있다.

세 번째 개념 정의는 근로자와 직무조건과의 상호작용에 대한 시각으로 보는 견해이다. 이는 직무스트레스를 조직구성원 개인이 직무환경에서 겪는 조직의 직무환경과 개인의 필요와 욕구가 부적합한 상태로 즉 과도한 업무량의 요구와 기대의 상충이 스트레스의 주원인이 될 수 있는 것이다(강경원, 2016 재인용).



<표 1> 직무스트레스에 대한 학자의 정의

학 자	정 의
Selye (1956)	환경적 자극에 대한 보편적인 신체반응
Hall and Mansfield(1971)	조직이나 사람 같은 시스템에 작용하는 외부적인 힘
House (1974)	사회적 조건과 개인 특성과의 상호관계
McGrath(1976)	개인이 자신의 행동에 대한 기회와 요구의 제약에 직면하였을 때 발생하는 것
Caplan, Pinneau and Harrison(1975)	개인에게 위협을 주는 직무 환경의 특성
Cooper and Marshal(1976)	특정 직무와 관련된 부정적 환경 요인 또는 스트레스 요인을 의미
Lazarus(1978)	사극에 대한 개인의 반응
Cherry(1978)	개인에게 부과된 요구에 대해 나타나는 신체적 반응
Beehr and Newman(1979)	심신이 정상적인 기능에서 이탈 할 수밖에 없게끔 직무 관련 요인들이 작업자와 상호작용하여 심리적,생리적 상황을 변화시키는 요인
Gupta and Beehr(1979)	극단적인 또는 유해한 특성을 지닌 직무 역할의 요구
French, Rogers and Cobb(1980)	개인의 욕구와 욕구충족을 가능하게 해줄 수 있는 직무환경과의 부적합
Schuler(1980)	조직 구성원에게 육체적,심리적,행동적 이탈을 초래하는 외적인 상황에 대한 적응력의 반응
Blau(1981)	직무 요구에 대한 개인의 반응 능력이 환경적 요인을 초과해서 균형이 맞지 않으면 일으킴
Parker and Decotiis(1983)	작업 환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과로서 특정 개인이 느끼는 역기능적 의식 또는 감정
Harrison and Beehr(1985)	개인 환경의 부적합 역할 부적합 또는 개인적 특성 작업 환경 잠재적 스트레스 원천 사이의 상호작용의 결과
Ivancevich and Matteson(1987)	환경적 자극과 개인의 특이한 반응에서 상호 작용 결과
Lussier(1993)	환경적인 활동과 사건에 대한 개인의 감정적 또는 육체적인 반응
Robbins(1993)	개인이 바라는 것 중에서 결과가 불확실한 동시에 중요하다고 지각된 것에 대한 관련된 기회 억제 또는 요망에 직면할 때의 동태적인 조건
Greenbrg and Baron(1994)	개인이 달성 할 수 없을지도 모를 중요한 목적에 위협을 지각하는 상황에서 일어나는 감정적 상태와 신체적 반동의 패턴
미국국립산업안전보건연구소(1999)	업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바램과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적 정신적 반응
Kyriacou(2001)	직업과 관련되어서 생기는 걱정, 좌절, 근심, 의기소침과 같은 부정적인 감정 상태를 경험하는 것
Judge and Colquitt(2004)	나쁜 직장 환경으로 인하여 발생하는 혐오적인 또는 부정적인 감정적, 생리적 상태

출처 : 강문실(2008), 이지선(2014) 재구성

## 2) 직무스트레스의 요인

직무스트레스는 선행연구들에 의하여 역할요인, 관계요인, 보상요인으로 나뉘며 구체적인 항목의 구분을 살펴보자면 다음과 같다.

### (1) 역할요인

Mcgrath(1992)는 직무스트레스 요인을 업무의 양이나 업무모호성의 업무요인, 역할모호성과 역할갈등 그리고 역할과부하의 역할요인, 대인관계의 문제인 사회적 상황요인 등을 통해 개인과 환경이 직무스트레스의 주요인이라고 하였고, Cross는 직무와 관련하여 안전성, 장래성, 적응성, 동료들 간의 대인관계를 직무스트레스원이라 하였다(천순덕, 2005 재인용).

역할모호성(Role ambiguity), 역할갈등(Role conflict), 역할긴장(Role strain), 봉급, 지각된 직무의 위험성 모두는 직무스트레스에 정(+의 효과를 가진다(Castle and Martin, 2006; Smith, 1993 ; 제갈욱 · 김병규 · 제갈돈 2015 재인용).

Kahn(1964)은 역할모호성이 가용한 정보의 부재 상태라고 정의하면서 역할모호성의 발생 원인을 다음과 같이 설명하고 있다(박준민, 2009).

- ① 개인의 이해영역을 넘는 조직의 규모와 복잡성
- ② 조직의 재조직화 및 조직의 빠른 성장
- ③ 사회구조적 요구에 따른 기술의 잦은 변화
- ④ 상호의존성을 낮추는 잦은 인사이동
- ⑤ 조직의 정보를 제한하는 관리행위
- ⑥ 구성원들에게 새로운 요구가 필요한 조직 환경 변화

Kahn(1964)은 역할갈등을 조직 내 상반된 기대를 받는 개인이 자신에게 요구되는 역할과 실제의 역할이 불일치하거나 양립하지 않아 발생하는 정신적 혼란의 인식 정도라고 정의하였다(박준민, 2009 재인용). 즉, 역할갈등은 동시에 둘 이상의 역할기대에 직면하는 것으로서 정의될 수 있다. Schein(1980)은 역할갈등을 개인이 기대하는 역할의 모습과 타인의 기대하는 역할의 모습이 서로 일치되지 않는 갈등을 말하며, 역할을 수행하는 그 과정에 있어 수행자의 실제 역할과 역할 전달자에 의해 주어진 역할이 서로 일치되지 않는 것을 의미한다고 설명하였다(신홍재, 2019 재인용).

역할과부하는 모든 작업장에서 잠재적 스트레스 요인으로 간주되는 것으로 한 마디로 작업 과다를 말한다. 작업 과다는 양적인 면과 질적인 면에서 나누어 설명된다(French and Caplan,1973; 이지선, 2014 재인용).

이지선(2014)은 정해진 시간 내에 수행 할 수 있는 업무량 이상의 역할 요구를 양적 과다라고 하며 수행자의 재능과 능력, 지식 이상으로 요구받는 역할을 질적 과다라고 정의하였다. 역할 과다로 조직구성원의 결근율 상승과 직무에 대한 동기부여 감소가 초래된다고 하였다. 또한 업무 역할로 인한 스트레스는 감정 소진으로 연이어 개인이 가지고 있던 풍부한 자원을 소멸시키는 지경에 이른다.

## (2) 관계요인

직무스트레스의 요인에 대하여 조사를 실행하는 경우, 개인이 속한 해당 조직 내에서의 상사, 부하 및 동료에 대한 인간관계를 별개로 논의할 수 없다. 개인의 집합이 조직을 이루는 첫 단위가 되기 때문이다. 개인들은 본인이 추구하는 가치와 속한 조직이 추구하는 가치가 일치하지 않는다고 지각하게 되면 내적불만, 스트레스 등과 같은 부정적 감정을 느껴 업무성과에 부정적인 영향을 미치게 될 것이다(정영철 · 양혁승, 2002).

종사원은 역할을 맡게 되면서 경쟁 욕구를 동시에 가지게 된다. 개인마다 욕구의 표출 방식이 전부 다르기 때문에 개인의 욕구와 조직의 목표 간에는 여러 형태의 장애가 발생하게 되고 이와 관련 상충의 가능성도 높아진다. 대인관계 요인이 원인이 되는 스트레스 유형은 좌절감, 상사와의 관계, 동료와의 관계 그리고 부하와의 관계로 구분된다(이지선, 2014).

Cooper와 Mashall은 조직에서의 상사와 부하사이의 관계에 있어서 동료애적인 행동지표, 존경 및 친밀도, 상호신뢰 관계로 구분지어 볼 때 부하를 향한 상사의 고려적인 행동여부가 부하의 직무스트레스 지각수준의 고저에 영향을 끼친다 . 이러한 상사들에 의하여 생기는 직무스트레스는 부하에게 대하는 상사의 호의성, 부하의 성과평가에 대한 상사의 지식정도와 인지여부, 자신의 문제에 대한 상사의 순응, 부하의 능력에 대한 상사의 신뢰도 등과 관련이 있다고 하였다(강종혁, 2008 재인용).

개인적인 측면에서 직무스트레스를 논의함에 있어서 직장 내 인간관계에 대한

연구는 끊임없이 행하여지고 있으며, 이에 대한 관계요인의 연구도 지속적으로 진행 중에 있다.

### (3) 보상요인

Milkovich와 Newman(1999)은 인적자원관리 부문에서 다루는 일반적인 보상의 의미는 고용관계의 일부분으로 종업원이 받는 모든 형태의 금전적인 대가와 유형적인 서비스 및 혜택이라고 할 수 있다. 따라서 보상은 기업에 이익을 가져다주는 종업원들의 행동에 따른 대가로 기업과 개인을 연결시키는 역할을 한다고 볼 수 있다. 또한 보상은 전체 조직 관리의 중요한 수단으로 보여지고 있다.(김유규·이충석·양희창, 2017 재인용).

양범선(2006)은 업무에 대한 보상으로서의 급여요인도 최근 들어 연구되어지고 있다. 단순히 임금이 많고 적음이 아니라, 담당하고 있는 업무에 대한 보상의 만족 여부 또는 동료, 친구 동종업종의 타직원과의 비교를 통한 보상의 만족 여부를 말한다. Dunham(1986)은 보상만족(요구조건)과 직무특성 지각과의 사이에는 정(+)<sup>2</sup>의 상관관계가 있어야 한다고 하였다.

만약 직무특성과 보상 수준 사이에 아무런 관계가 존재하지 않는다면 보상구제에 불일치가 생기게 될 것이다. 따라서 보상 만족의 긍정적 영향 요인은 직무설계의 결정에 반드시 고려되어야 한다(이지선, 2014).

이근희와 김현석(1994)은 보상수준, 보상 시스템, 승진 기회, 고용안정 등이 만족 될수록 주관적 근로의욕은 향상되고 있으며, 이직성향은 감소하는 관계를 보이고 있고 개별 항목의 일관성도 유지되고 있다는 연구 결과를 발표하였다.

## 2. 조직문화

### 1) 조직문화의 정의

조직문화라는 용어는 1979년 A. M. Pettigrew의 On studying organizational

culture(조직문화연구)를 통해 등장하게 되었다. Pettigrew(1979)는 조직문화에 대해 집단 운영을 위해 공식적이며 집단적으로 수용된 운영체제로 정의하고, 조직구성원들에게 공유된 신념, 상징, 이념, 언어, 의식, 전통 등 조직의 총체적 개념의 원천이 된다고 하였다(황성철, 2020 재인용).

조직문화라는 개념은 애초에 문화 인류학으로부터 발전해 왔다. 이와 동시에 조직을 다루는 사회과학 전 분야, 그중에서도 사회학에서 나름의 개념이 형성되어 발전해 오다가, 1980년대 기업문화에 대한 관심증가로 인하여 조직문화에 대하여 경영학에서의 연구 노력이 쏟아지게 되었다(박원우, 2019).

따라서 조직문화에 대한 정의는 학자와 학문 분야마다 상이하며, 각 개념의 정립을 위하여 연구 예시로 사용되어지는 사회 조직들도 급격한 변동에 의하여 다양화되어 있다. 조직문화는 외부의 환경에 적응하고 조직 내부에서 통합하는 문제를 해결하기 위하여 구성원들에 의하여 창조·발전되어 학습되는 기본적인 가정(basic assumption)으로서 조직 내의 구성원들에 의하여 공유된 가치(values), 신념(beliefs), 규범(norms)의 체계로 정의 한다(Schein, 1985; 이연주, 2008 재인용).

또한 Krech(1962)는 조직문화를 구성원들이 문제를 해결하는 전통적인 방식으로 채택한 물질적 혹은 행동적인 총체적인 양식의 형태라고 정의를 규정하고, 여기에는 구성원들 행동의 기본이 되고, 행동을 조절하고 통제하는 모든 제도화된 양식과 암시적인 신념과 규범, 가치, 이에 대한 전제들이 포함되어 있다고 주장한다.

Louis(1980)는 조직문화를 조직구성원들이 사물의 중요성을 조직체 맥락에서 적절하게 평가할 수 있도록 공유된 이해, 관점, 해석의 집합으로 보고 있다. 국내 학자의 연구 중 서인덕(1986)은 조직문화는 조직구성원이 내부적으로 공유하는 기본적인 신념과 가치관이며, 조직이 공유하고 있는 기본적인 가치로 정의 하였다(강종혁, 2008 재인용).

조직은 외부에 대하여 적응하는 문제와 내부적으로 통합을 하는 문제를 해결할 수 있는 방법을 발견하고 개발을 하면서 생존하며, 조직문화는 바로 이러한 요소들을 해결하는 과정에서 형성된다. 이 과정에서 리더의 신념이나 가치 및 집단 내의 권한관계, 리더와 조직구성원들과의 상호작용 방식 등이 중요하게 작용하게 된다. 조직의 리더가 소유하고 있는 신념이나 가치, 집단 내에 형성되어 있는 권한관계, 리더와 구성원 사이의 상호작용을 하는 방식 등은 집단의 문화적인 특성을 결정하게 된다(Schein, 1985; 박기석·최대우·배명한, 2012 재인용).

## 2) 조직문화의 유형

조직문화에 대한 정의 및 개념이 다양한 분야에서 각자 다른 모습을 하고 있으며, 그에 대한 해석이 상이하듯이 조직문화를 구분하여 연구하는 유형 분류의 노력도 학자마다 상이한 형태로 이루어진다.

조직문화의 기초적인 유형으로는 Harrison(1972)의 연구가 있다. 그는 조직문화가 조직의 이념적 지향(공식화의 정도와 중앙 집중화의 정도)에 따라 다르게 형성된다고 보고, 이를 권력지향문화, 역할지향문화, 과업지향문화, 인간지향 문화의 4가지로 분류하였다. 이와 같은 관점에서 Handy(1978)도 조직의 이념적 지향에 따라 조직문화를 클럽문화, 역할문화, 과업문화, 실존문화로 분류하였다. 또한 오치(1980)는 거래비용의 관점과 재산권의 관점으로 시장문화, 관료제문화, 족벌(가족)문화의 3가지로 분류하였으며, 거래비용의 관점에서 복잡성이나 불확실성이 상대적으로 높을 때만 족벌(가족)에 의한 통제가 시장이나 관료제문화에 의한 통제보다도 효율적이라고 주장했다(박찬수, 2019).

Quinn와 McGrath(1985)는 경쟁가치모형을 활용해서 집단문화, 개발문화, 위계문화, 합리문화의 조직문화 유형으로 분류하면, 집단문화는 조직의 유연성과 내부지향성이 강조되며, 이 유형은 구성원의 단합과 관련한 규범과 가치관에 기반하고 인적자원의 개발을 중요시하며 구성원들이 의사 결정에 참여하는 데에 주요한 가치를 둔다. 개발문화는 조직의 유연성과 외부지향성이 강조되며, 이 유형은 혁신을 전제로 하여 구성원들의 과업수행의 중요성과 이념적인 호소에 의해 동기가 부여된다. 위계문화는 조직의 통제와 내부지향성이 강조되며, 이 유형은 안정적인 기반을 통해 조직 내부의 능률을 추구하여 무리 없는 조직운영의 통제와 예측성이 중시된다. 마지막으로 합리문화는 조직의 통제와 외부지향성이 강조되며, 이 유형은 주어진 과업에서의 효율적인 수행과 합리적 목표달성이 강조된다(최희철, 2020).

경쟁가치모형은 조직효과성 모형의 기초를 이루는 가치요소의 차이를 설명하기 위하여 개발되었다. 이후 Quinn와 Kimberly(1984)에 의해 조직문화 연구에 적용되어 조직문화의 유형을 정의하고 특성을 설명하기 위한 도구로 이용되었다(김진희, 2007 재인용).

조직문화의 경쟁가치모형의 각 문화 차원별 특성에 대한 설명은 다음과 같다.



(1) 혁신문화 : 변화를 기본 가정으로 하고 있으며, 조직의 유연성을 강조한다. 특히 조직의 혁신과 창의력, 동태성을 강조한다. 또한 환경변화에 대한 적응과 조직 혁신을 뒷받침하는 구성원들의 혁신적 활동, 자원의 획득이 중심 가치이다 (Zammuto and Krakower, 1991; Sashittal and Jassawalla, 2002).

(2) 위계문화 : 안정적인 기반 위에서 조직 내부의 효율성을 추구한다. 따라서 규칙에 의한 질서와 규제의 강조가 중심 가치가 된다. 내부과정모형(internal process model)이라고도 하며, 공식적 명령과 규칙, 집권적 통제와 안정지향성을 강조하는 관료제의 가치와 규범을 반영한다(Zammuto and Krakower, 1991). 전통적인 관료적 조직문화를 대표하며, 계층에 따른 강력한 감독체계와 보편적인 서비스, 예측된 규범과 절차를 문화적 속성으로 한다.

(3) 집단문화 : 인간관계모형(human relation model)이라고도 하며, 구성원들의 신뢰, 충성, 팀워크를 통한 참여, 사기 등의 가치를 중시한다.(Parker and Bradley, 2000). 이러한 문화 유형에서는 조직 내 가족적인 인간관계의 유지에 최대의 역점을 둔다.

(4) 합리문화 : 조직의 목표달성과 과업 수행에 있어서 생산성을 강조하는 문화 유형이다. 이러한 문화적 특성이 지배적인 조직은 계획, 목표달성, 능률성, 성과보상의 가치를 창조한다(Zammuto and Krakower, 1991). 이 유형은 조직의 성과 달성과 과업 수행에 있어서 생산성을 강조한다. 그러므로 조직 내 명확한 목표 설정과 구성원들 간의 경쟁이 주요한 자극제로 작용하게 된다.

본 연구에서는 위계문화와 혁신문화가 가장 상반된 대조를 이루는 문화이기 때문에 공공행정·경찰기관과 복지기관이 갖는 조직적 특성과 내·외적환경에 대한 조직문화의 유형적 접근을 통해 조직문화 유형 중 혁신문화와 위계문화를 조직몰입과의 관계를 규명하기 위해 경쟁가치 모형에 대한 문화의 구분에서 혁신문화와 위계문화 유형을 제주지역 공공기관 근무 직장인들에게 적용시켰다. 하루가 다르게 변화하는 제주 지역 사회에 대하여 변화를 기본으로 하는 혁신문화와 공공기관의 상하 구성원 간에 상존하는 기존의 질서를 강조하는 위계문화를 비교 검증 분석할 필요가 있을 것으로 판단된다.

### 3. 조직 몰입

#### 1) 조직 몰입의 정의

조직의 몰입은 조직구성원들이 조직에 얼마나 애착을 갖고 헌신하려는 의지가 있는가를 확인하게 해주는 지표로서 조직에 대하여 동일시, 관여하는 것, 충성심 등을 포괄하는 개념이다. 조직에 대한 일치화(identification)는 조직구성원이 소속된 조직의 목표와 가치를 개인의 것으로 받아들인다는 뜻이며, 관여(involverment)는 조직구성원이 자신에게 주어진 역할을 수행하는 데 전념하는 것을 말하고, 충성심(loyalty)은 조직에게 애착을 갖고 자발적으로 자신의 노력과 정성을 투자하려는 정신적인 상태를 의미한다(옥원호·김성용, 2001).

또한 직무스트레스가 지나치면 직무에 대한 불만족을 일으키고, 결근이나 조퇴, 이직 등 직무에 대한 회피적인 행동을 증가시키며, 직무 및 조직에 대한 몰입에 부정적인 영향을 미친다(Fukami and Larson, 1984: 정상원·송은지, 2017 재인용).

Allen과 Meyer(1991)는 조직몰입(organizational commitment)은 구성원들이 조직에 대한 애착을 가짐으로써 조직의 목표와 가치를 수용하고, 스스로 충성을 다하며, 조직구성원으로 유지되고자 하는 욕구로 정의한다 (백은주, 2014, 재인용).

Porter(1976)는 조직몰입은 조직의 목표와 가치에 대한 강한 수용과 믿음을 가지고, 조직을 위하여 자발적으로 노력하는 의지가 보이며, 거기에는 조직 구성원으로서 존재하려는 강한 욕망도 포함되어 있는 것으로 정의되기도 한다(백은주, 2014 재인용).

William과 Anderson(1997)은 조직몰입을 조직 구성원의 대표적인 태도 변인으로 사용되는 한 개인이 자신이 속한 조직에 대하여 어느 정도의 일체감을 가지고 몰두하는가에 대한 상대적인 정도라고 정의한다. Northcraft와 Neale (1990)은 조직몰입은 종업원이 조직에 대해 얼마나 애착을 가지고 헌신하려는 의사가 있는가를 보여주는 지표로서, 단순히 조직에 대한 충성만이 아니라 조직의 항구적인 번영에 대한 구성원의 관심을 표현하는 지속적인 과정을 의미한다고 하였다 (홍성환, 2018 재인용).



국내 연구에서 임창희(2006)는 조직몰입을 조직의 목표나 가치관 수용, 조직에 대한 애착심, 마음으로부터의 충성 및 헌신하려는 의지 등의 감정적 몰입이라고 정의하면서 감정적, 지속적, 규범적 몰입의 세 가지를 강조하였다. 박영주(2008)는 조직몰입이란 조직구성원이 자신을 조직과 동일시하는 정도이며 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수용, 조직을 위해 노력하려는 자발성, 조직의 구성원으로 남으려는 강한 욕구라 보았다.

김성민(2008)은 조직몰입을 특정한 조직 자체 또는 조직의 목표, 조직구성원에게 바라는 기대 등에 얼마나 일체감을 가지고 몰입하느냐 하는 정도로 정의하고, 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도라고 주장하였다(오성원, 2020 재인용).

조직몰입은 개인과 조직 모두에서 중요한 의미를 지닌다. 개인의 입장에서는 조직에 몰입함으로써 조직으로부터 외적인 보상뿐만 아니라 심리적인 만족감을 얻을 수 있으며, 조직의 입장에서도 구성원들의 높은 조직몰입의 수준은 결근, 이직, 또는 성과 측면에서 볼 때 조직의 목표달성에 유익할 수 있다. 따라서 조직몰입은 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도 즉, 한 개인이 자기속한 조직에 대해서 어느 정도 일체감을 지각하고 있는가를 나타내는 강도라고 할 수 있으나 통일된 개념은 정립되어 있지 않다. 그러나 대부분의 조직몰입에 대한 정의는 일종의 개인의 조직에 대한 태도로서 개인이 조직에 대한 동일시(identification)와 몰입(invovement)의 상대적 강도로 보고 있다(임도화, 2019).

## 2) 조직몰입의 유형 분류

김기갑(2018)은 선행연구를 통하여 조직몰입을 <표2>와 같이 Allen과 Meyer(1991)의 세 가지 유형으로 구분을 하였다. 그 항목은 각각 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 오늘날 가장 보편적이며 널리 활용되고 있는 방법이라 할 수 있다

첫째, 정서적 몰입(affective commitment)은 구성원들이 조직에 대하여 갖는 소속감, 충성심, 만족감 등으로 조직에 대해 개인이 느끼는 일체감 정도나 조직에 대한 애착으로, 조직에 오랫동안 남으려는 경향을 높하게 된다. 또한, 구성원의 조직 애착반응으로써 조직에 대한 감성적인 느낌, 긍정적인 공감대, 참여의식

등을 종합적으로 반영하는 정신 상태로 인식된다(이종모, 2012).

둘째 지속적 몰입(continuance commitment)은 개인이 조직을 이탈할 경우, 자신에 게 돌아오는 비용적 측면의 손익계산에 의거하여 조직에 몰입하는 것을 의미한다. 따라서 이는 조직의 구성원이 조직에 계속 잔류함으로써 발생하는 경제적 혹은 사회적 이익의 정도가 이직했을 경우 발생하는 불이익이나 손해의 정도보다 더 크거나 높다고 판단하여 조직에 남으려는 의지라 할 수 있다. 이 지속적 몰입은 구성원이 조직에 잔류하는 것과 떠나는 것을 비교하여 확실한 대안이 없을 때 형성된다(홍성환, 2018).

셋째, 규범적 몰입(normative commitment)은 조직에 대한 만족과 관계없이 조직이 원하는 목적을 달성하기 위하여 개인이 행동하도록 압력을 가하는 도덕적인 의무 체계를 말한다. 즉 규범적 몰입은 조직을 향한 사명감이나 조직의 공통적인 목표를 성취하기 위한 높은 관여도, 조직 일원으로서의 개인이 느끼는 의무감 등을 바탕으로 한 몰입의 상태를 지칭한다.

정서적 몰입 또는 지속적 몰입이 개인에 대한 조직의 문화 형성의 역할 또는 경제적인 이윤을 제공하는 역할에 조절 요소가 있는 것과 다르게, 개인의 직업 윤리적 또는 도덕적인 판단에 의하여 조직에 기여하는 몰입도에 영향을 받는 유일한 요소로 해석하고 있다(채상명, 2016).

<표 2> 조직 몰입의 구성

학 자	분 류	내 용
Porter (1974)	목표	조직의 목표
	애착	가치관에 대한 애착
	조직의 발전	조직을 위하여 노력하는 의지
	구성원 목표	조직의 구성원으로 남고자 하는 의지
Steers (1977)	작업 경험	집단 태도, 조직 신뢰, 개인 중요성
	개인 특성	성취 욕구, 연령 교육
	직무상 특성	자율성, 환류성, 다양성, 정체성, 직장 내 인간관계, 발전기회
Mowday et al. (1979)		조직의 목표, 가치에 대한 수용과 믿음
		조직을 위해 상당한 노력을 기울이려는 의도
		조직구성원으로서 남아 있으려는 강한 의지
De Cotiis and Summers (1987)	조직 구조	규모, 작업규칙, 정책, 역할, 조직의 계층 수준, 집권화의 정도
	조직 분위기	조직의 목표와 개인의 목표가 일치하는 것을 인식하게 해주는 것. 자율성, 응집성, 신뢰성 등
	조직 절차	리더십, 의사소통, 인사배치, 보상 등
	상황적 특성	조직구조, 조직과정, 조직 분위기
	개인적 특성	승진 욕구와 사회관계성에 대한 욕구, 성취 욕구
Allen and Meyer (1991)	정서적 몰입	구성원이 조직에 대하여 가지는 감정적, 심리적인 애착과 일체감
	지속적 몰입	구성원이 조직으로부터 받는 혜택을 유지하기 위하여 조직에 남으려 하는 심리적 상태
	규범적 몰입	구성원이 조직에 가지는 의무와 믿음

자료 : 김기갑 (2018). 재인용

### 3) 조직몰입의 요인

Mottaz(1988)는 조직몰입에 영향을 주는 요인을 작업 보상과 가치로 구분하였다. 작업 보상은 사회적 보상(상사와 동료의 지원), 직무의 보상(자율성, 직무의 중요성, 직무몰입), 조직의 보상(승진 기회, 보수, 작업조건, 복지)으로 세분화하였다.

Putti외(1989)는 성별, 연령, 근무 기간, 혼인, 혼인 여부, 교육 수준 등 개인적 인 특성과, 직무의 특성, 주어지는 보수, 승진의 기회, 감동 등의 조직적 특성으로 나누어 제시하였다. Mathieu(1991)는 조직몰입의 영향요인으로 개인특성, 역할 긴장, 직무특성, 총체적 영향력 등을 영향요인으로 제시하였다. 개인특성은 성취, 개인적인 동기, 근무기간 등이며, 직무특성은 종사자의 직무 동기나 직무만족 및 직무성과 등을 높일 수 있는 다양성, 자율성, 중요성, 명확성, 도전성, 교육 등이고 역할긴장은 역할갈등 및 과중, 어떠한 조직 내에서의 역할 모호이다. 마지막으로 총체적 영향력은 조직의 응집력과 성과 기준 등이 이에 속한다(오나경, 2019 재인용).

배무환과 김영재(2002)는 보수 만족이 근로자가 자신이 받은 보수와 관련하여 느끼는 주관적, 심리적 태도로서 근로자가 자신이 받고 있는 임금에 대한 평가에 따른 바람직하고 긍정적인 감정 상태로 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 제시하고 있다. 따라서 공무원 보수 만족이란 공무원이 노동의 대가로 지급되는 보수에 대해 전반적으로 가지는 긍정적인 감정 상태라고 할 수 있다. 보수 만족은 조직구성원의 직무수행태도에 긍정적인 영향을 미치게 되고 그 결과 조직의 성과에도 긍정적인 영향을 미치게 된다.

일반적으로 구성원 노력의 대가로 지급되는 금전적 보상은 구성원의 행태에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 인식되고 있다. 실제로 동기부여와 직무만족간의 관계를 포괄적으로 검토 한 연구에 있어서도 구성원들의 임금이 성과와 연결될 경우 동기부여가 증가하고, 생산성이 높아지며, 그들의 일에 만족하는 경향이 있는 것으로 나타났다(이희태, 2010).

조직몰입은 조직구성원 개인적 차원과 조직차원 모두에서 중요한 의미를 갖는다(Meyer et al. 2002). 개인적 차원에서 조직몰입은 성과에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 제시되어 왔다(Mathieu & Zajac 1990; Allen & Meyer 1991: 이

희태, 2010. 재인용).

개인적인 요소들이 구성원의 직무노력과 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior: OCB)을 강화하고, 태만·결근·과실 등의 반생산적 업무행동(Counterproductive Work Behavior: CWB)이 이직의도를 완화시키기 때문이다(이환범, 이수창 2006). 위에서 조직 시민 행동이란 업무적으로 주어지거나 계약된 과업이 아닌 일을 자발적으로 실행하도록 동의하는 행위로, 집단에 대한 자의적인 충성심 등으로 볼 수 있다(이환범, 2017).

조직몰입에 영향을 미치는 개인적 특성으로는 성별, 연령, 결혼상태, 교육수준 등의 인구 사회학적 특성과 고용형태, 근속연수, 직무능력, 직위 등 그 외 객관적 특성, 직무 동기, 공공 봉사동기, 자기효능감, 긍정심리자본, 조절초점 등의 주관적·심리적 특성이 제시되어왔다(이하영, 2017).

이와 다소 상이하게 조직적 요인에 중점을 둔 직무특성이론은 직무의 객관적 특성에 초점을 맞추고 직무 자체가 종사자의 직무 동기나 성과 및 만족 등을 높일 수 있는 특성(직무중요성, 기술다양성, 자율성, 직무정체성, 피드백)을 가지고 있는 것으로 본다(김화경·주현식·윤승현, 2011).

관계적 특성을 요인으로 제시하는 이론은 조직에 대한 감정적 애착으로써 조직몰입은 조직 내부에서 다양한 경험을 통해 형성되고 누적되며, 구성원 사이의 관계의 특징은 이러한 조직 경험의 핵심적인 부분으로 볼 수 있다고 서술한다(이하영 2017). 이에 따라 리더-부하 교환관계, 임파워먼트, 구성원 간 신뢰 등 다양한 관계적 특성들이 조직몰입의 영향요인으로 제시되어 왔다(강경원, 2017).

이번 연구는 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입의 세가지 요소로 나누어 살펴보고, 그에 따른 연구를 진행하고자 한다.

## 4. 선행 연구의 고찰

### 1) 직무스트레스와 조직문화의 상관관계

박정우(2019)의 연구결과에서는 직무스트레스와 조직문화는 상호간의 영향력을 미치는 것으로 확인되었다. 다만 두 가지 항목은 독립-종속 변수가 아니라, 각각 구성원의 이직의도에 영향을 미치는 개별적이나, 상호 영향이 있는 관계로 정의하고 있다. 공익적인 활동과 이윤추구 활동의 균형을 맞추기 위해 공기업은 항상 절차와 관리 질서를 유지하게 되고, 이는 위계적인 조직문화가 정착되는 현상을 초래하게 된다. 또한 위계적인 조직문화 하에서는 권위에 의한 스트레스가 유발되며, 이는 조직구성원의 이직 의도에 직접적인 영향을 미치고 있었다. 직무와 관련된 스트레스의 영향력 보다는, 위계적인 조직문화에 의하여 상승하는 이직 의도를 해당 연구에서는 논증하였다.

윤선미와 권상집(2017)은 두 가지 가설 검증을 위해 직무스트레스와 조직문화의 관계를 살펴보았다. 첫째, 조직문화는 구성원들의 정서적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 둘째, 조직문화는 구성원들의 직무스트레스 완화에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 조직문화는 구성원들의 정서적 몰입에 관해 유의한 수준에서 긍정적인 영향을 주는 것으로 드러났으며, 구성원이 조직문화에 대하여 더욱 공감하고 높이 인식할수록 소속감을 느끼고 더 많은 정서적 애착을 할 것으로 가설 분석 결과 추론할 수 있다. 그리고 조직문화는 직무스트레스에 유의한 수준에서 부정적인 영향을 주는 것으로 드러났다. 조직문화에 대해 구성원이 긍정적인 인식을 할수록, 구성원들이 느끼는 스트레스가 낮아진다는 점을 의미한다.

제주지역의 직장인을 대상으로 한 본 연구에서는 직무스트레스와 조직문화의 상관관계는 개인의 조직몰입 정도에 영향을 주는 각각의 독립변수로 지정하여 연구를 진행하였다.

## 2) 직무스트레스와 조직몰입의 관계

전병주(2014)의 연구결과에 따르면 사회복지직 공무원들은 직무스트레스의 직무 요인이 직무만족 및 이직의도에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 확인 되었으며, 특히 직무스트레스의 조직요인과 환경요인이 이직 의도에 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

성남시 민관 사회복지종사자를 중심으로 한 김주남(2019)의 연구에서는 직무스트레스의 하위변수가 조직몰입에 미치는 영향에 대하여 살펴보면, 하위요소 중 조직몰입에 유의미하게 영향을 미친 것은 역할 모호성, 역할 과다, 역할갈등 순으로 조직몰입에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

역할 모호성, 역할 과다, 역할갈등이 높으면 조직몰입은 낮아지는 관계가 있음을 알 수 있으며, 상사 및 동료의 하위변수는 유의한 영향을 미치지 않는 것이 확인되었다. 직무스트레스는 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입의 하위 항목 전체에 공통적으로 부정적인 영향을 미치는 것으로 검증 되었다(김주남, 2019).

전대성(2019)은 기존의 선행 연구결과에서 세분화 시켜서 직무스트레스를 직접적으로 영향을 주는 변수가 아닌 조절변수로 작용을 하여도, 조직몰입에 미치는 긍정적인 영향을 감소시키는 부정적인 요인으로 작용할 가능성이 크다고 언급하였다. 예를 들면 상관리더십에 대한 긍정적인 인식이 조직몰입과 직무만족 등에 정상적으로는 긍정적인 영향을 미치지만 이 둘의 관계에서 직무스트레스의 부정적인 조절변수로서 영향을 높은 지수로 미치면, 결국 상관의 동일한 리더십이 가지고 있는 긍정적인 영향까지 부정적인 효과로 바뀔 가능성이 존재한다는 것이다.

“직무스트레스”와 “조직몰입”의 상관관계를 국내의 연구한 자료를 살펴보면 대다수 부(-)의 관계로 결과가 도출됨을 알 수 있다.

## 3) 조직문화와 조직몰입의 관계

최희철(2020)은 소방공무원이 지각한 조직문화 유형과 조직 지원인식이 조직몰입에 미치는 영향을 탐색하고자 경기 북부지역 소방공무원 205명을 대상으로 분석을 실시하였다. 연구결과는 조직 지원인식 집단문화, 성별이 소방공무원의 조



직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 조직문화 유형 중 개발문화와 위계문화는 통계적으로 유의미한 영향이 나타나지 않았다. 즉, 소방공무원의 조직 지원인식이 높을수록, 집단문화, 합리문화로 지각한 수준이 높을수록, 남성일수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 결과를 요약하자면, 또한 소방공무원의 조직몰입에 통제변수 중 성별이, 조직문화 유형 중 집단문화와 합리문화 그리고 조직 지원인식이 유의미한 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 본 연구 결과를 통해 첫째, 조직문화 유형에 대해 살펴보면, 조직문화 유형 중 위계문화가 가장 높았고, 개발문화가 가장 낮았다. 이는 소방조직은 위계문화가 강하고 혁신지향문화가 가장 낮았다고 보고한 다른 학자들의 연구에서 위계 문화가 가장 높은 것으로 나타난 결과를 지지하는 것이다.

정일규(2020)의 군 복지시설의 공무원 근로자를 대상으로 한 연구에서는 첫째, 잠재변인 경로분석을 한 결과 조직문화 유형의 하위 변인에서 위계지향문화, 집단지향문화, 혁신지향문화는 변혁적 리더십과 조직몰입이 조사결과 유의한 정적인 영향을 주는 것으로 확인되었다. 그러나 성과지향문화는 변혁적 리더십과 조직몰입의 영향관계가 나타나지 않았다.

또한 각 변인 간의 매개효과 검증결과 조직문화 유형은 종속변인인 조직몰입에 통계적으로 유의한 직접효과를 미치는 것으로 나타나 조직문화 인식 수준이 증가하는 경우 조직몰입 수준도 증가할 것으로 예측되었다. 또한, 조직문화 유형 중 성과지향문화를 제외한 위계지향문화, 집단지향문화, 혁신지향문화는 변혁적 리더십을 통해 조직몰입에 미치는 간접효과는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 군 복지시설에서는 성과지향문화를 제외한 조직문화 유형 인식 수준이 증가하면 변혁적 리더십 수준이 증가하게 되고 이러한 변혁적 리더십의 증가는 조직몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 해석되었다.

조직문화 유형의 선정은 조직의 특성에 따라 연구자의 연구 필요성에 맞게 구성하여 설정될 필요가 있다. 본 연구는 고용지원센터의 조직문화 차원을 구분하는 데 위의 경쟁가치모형의 차원 중 혁신문화와 위계문화 유형으로 구분한 연구(김진희, 2007)를 참고하였으며, 위계문화와 혁신문화가 가장 상반된 대조를 이루는 문화이기 때문이기도 하며 공공행정·경찰기관과 복지기관이 갖는 조직적 특성과 상황을 혁신문화와 위계문화의 두 차이를 비교검증 연구 분석할 필요가 있을 것으로 판단된다.



### Ⅲ. 연구방법

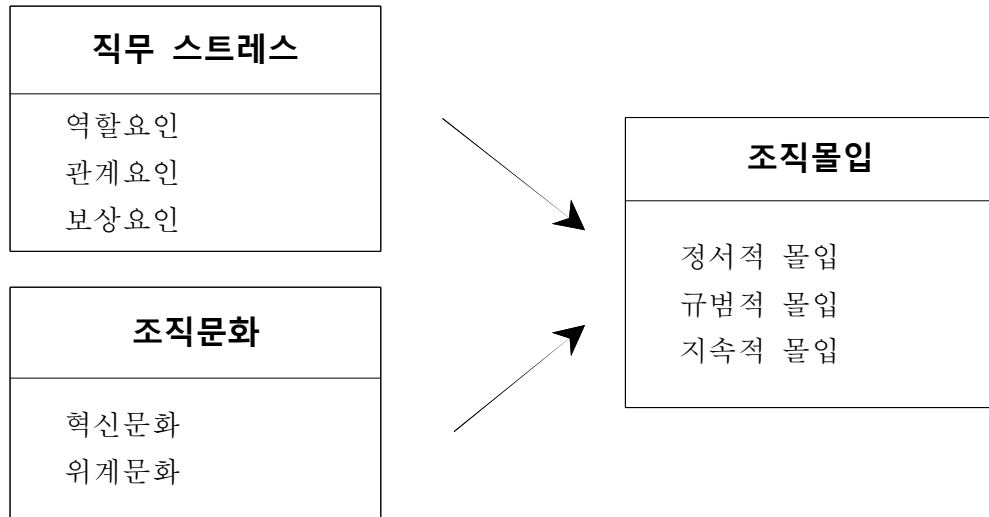
#### 1. 연구대상

본 연구는 제주지역 직장인 대상으로 직무스트레스와 조직문화가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 조사를 목적으로 하였다. 조사대상자는 제주특별자치도 지역 일반행정 공공기관, 경찰기관, 사회복지기관에 근무하는 공무원, 경찰관, 사회복지종사자 등 총 294명을 대상으로 자기보고식 설문지를 배부하여 조사되었다. 설문기간은 2020년 4월 13일부터 5월15일까지 진행하였으며, 배부된 설문지 310부 중 불성실하게 응답된 16부를 제외하고 294부의 설문지가 사용되었다.

문헌을 중심으로 선행연구를 진행한 후, 제주지역 직장인 및 공공기관 근무자들을 대상으로 설문조사 및 분석을 실시하였다. 문헌조사에서는 논문 및 단행본을 위주로 공공기관의 통계 결과 등을 추가하여 참고하였다. 특히 문헌조사를 과정에서 독립변수인 직무스트레스와 조직문화가 종속변수인 조직몰입에 미치는 영향에 대하여 이론적인 고찰 및 검토를 진행하였다.

연구 대상자는 제주지역 직장인(도청·시청 공공행정기관, 지방청·경찰서·파출소 등 경찰기관, 사회복지관련 5개 기관) 중심으로 300명 인원으로 범위를 설정하였다. 연구방법은 직무스트레스는 이지선(2014)이 사용한 척도를 재사용하였고, 조직문화와 조직몰입은 이현주(2008)의 연구에서 보완된 조사 항목으로 구성하여 개별적 설문 조사를 진행하였다.

## 2. 연구모형



※ 통제변수 : 성별, 연령대, 최종학력, 직장유형, 근무년수

[그림 1] 연구 모형

## 3. 가설의 설정

본 연구는 제주지역 직장인의 직무스트레스와 조직문화가 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다

- 1) 제주지역 직장인의 직무스트레스(역할요인, 관계요인, 보상요인)와 조직문화(혁신문화, 위계문화)는 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.
- 2) 제주지역 직장인의 직무스트레스(역할요인, 관계요인, 보상요인)와 조직문화(혁신문화, 위계문화)는 정서적 몰입에 영향을 미칠 것이다.
- 3) 제주지역 직장인의 직무스트레스(역할요인, 관계요인, 보상요인)와 조직문화(혁신문화, 위계문화)는 규범적 몰입에 영향을 미칠 것이다.
- 4) 제주지역 직장인의 직무스트레스(역할요인, 관계요인, 보상요인)와 조직문화(혁신문화, 위계문화)는 지속적 몰입에 영향을 미칠 것이다.

#### 4. 자료 분석

본 연구의 수집된 설문 자료는 분석 통계 패키지 SPSS 25.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 전체 요인별 차이를 알아보기 위하여 다음과 같이 검증하였다.

첫째, 조사대상자의 인구사회학적 특성의 변수를 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 각 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(주성분 분석법)을 실시하여 Cronbach's  $\alpha$ 계수를 산출하였다.

둘째, 주요변인인 직장스트레스, 조직문화, 조직몰입의 평균을 살펴보기 위하여 기술통계를 실시하였다.

셋째, 조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 직장스트레스, 조직문화, 조직몰입의 차이를 비교분석하기 위하여 t-test와 ANOVA 분석을 실시하였다.

넷째, 조사대상자의 인구사회학적 특성, 직장스트레스, 조직문화, 조직몰입의 상관관계성을 검증하기 위하여 상관분석을 실시하였다.

다섯째, 조사대상자의 직장스트레스와 조직문화가 조직몰입에 영향을 미치는 과정에서 각 변인들 사이의 영향력 검증을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

#### 5. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서 사용된 측정항목에 대해 타당성을 검증하고 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며 각 문항을 소수의 요인으로 묶어줌으로써 각 문항들이 동일한 개념을 측정과 타당성이 있는지를 파악할 수 있다. 본 연구에서는 요인추출법으로 주성분분석법을 실시하였다.

각 변수의 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(Factor Loading)의 수용기준은 보통 .30이상이면 유의하다고 보지만 보다 엄격한 기준은 .50이상

이다. 본 연구에서는 .40이상을 기준으로 선택하였다. Kaise-Mayer-Olkin(KMO)은 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되어지는 정보를 나타내는 것이므로 이 측도의 값이 작으며 요인분석을 위한 변수 선정이 좋지 않음을 나타낸다.

보통 KMO값이 .90이상이면 아주 좋은 것이고 .50이하이면 변수로서 받아들일 수 없는 것으로 본다. 또한 본 연구에서 다 문항 척도로 측정된 문항이 동질적인 문항들로 구성되어있는지 신뢰도를 검증하기 위해 문항간의 내적 일치도 Cronbach's  $\alpha$ 계수를 산출하였다. 일반적으로 신뢰도의 척도인 Cronbach's  $\alpha$ 계수 값은 정해진 기준이 없지만 .60이상이면 신뢰도가 있는 것으로 본다.

### 1) 직무스트레스 측정도구

본 연구에서 사용한 척도는 이지선(2014)이 사용한 척도를 재사용하였다. 이지선(2014)은 직무스트레스를 세 가지 요인(역할요인, 관계요인, 보상요인)으로 나누어 측정하였다.

역할요인의 세부 요인인 역할갈등과 역할모호성 그리고 역할과부하의 측정을 위해서 Rizzo 외(1970), 조희정 등(2007)의 설문문항을 바탕으로 사용하였다. 설문문항은 역할갈등 4문항, 역할모호성 4문항, 역할과부하 3문항으로 총 11문항이다.

관계요인의 측정을 위해서 Arnold 외(1982), 양범선 등(2006)의 설문문항을 사용하였다. 문항은 상사와의 관계 3문항, 동료와의 관계 3문항, 부하와의 관계 3문항으로 총 9문항이다.

보상요인의 측정을 위해서 이윤영(2003)이 연구에서 사용했던 보상에 대한 설문문항을 사용하였다. 보상은 금전적 보상에 대한 문항 3문항, 비금전적 보상에 대한 문항은 승진에 관한 문항 2문항, 고용안정에 관한 문항 1문항으로 보상관련 문항은 총 6문항이다. 각각의 문항들은 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

직무스트레스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증결과 질문 문항 26문항 중 5개의 문항이 잘못 적재된 것으로 나타나, 이를 제외한 나머지 질문으로 다시 요인분석을 실시하였다. 실시결과 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검결과  $\chi^2=4002.953$ (Sig.=.000)이

므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 .917로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 변수의 요인분석 가정을 만족시켰다.

그 결과 총3개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 즉 요인분석 결과로서 요인 1(25.255%)은 ‘관계 요인’으로 명명하였고 요인 2(19.951%)는 ‘역할요인’으로 명명하였으며 요인 3(16.489%)은 ‘보상요인’으로 명명하였다. 이 3개의 요인 적재 값이  $\pm 0.60$  이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 나타났다. 신뢰도는 관계요인 .914, 역할요인 .863, 보상요인 .921로 전체 직무스트레스의 신뢰도는 신뢰도 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

문항간 타당성과 신뢰도를 판단하기 위해 탐색적 요인분석을 실시한 결과 5문항이 요인적재가 잘못되어 제거되었고, 직무역할요인 8문항, 직무관계요인 9문항, 직무보상요인 4문항으로 총 21문항으로 재구성하여 문항 간의 내적 일치도 Cronbach's  $\alpha$  계수를 산출하였다.

점수범위는 21-105점으로 점수가 높을수록 직무스트레스가 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 직무스트레스 척도의 Cronbach's  $\alpha$ 계수는 .931이었다. 하위변인별로 구분하여 신뢰도 계수를 살펴보면 관계요인 .914, 역할요인 .863, 보상요인 .921인 것으로 나타났다.

<표 3> 직무스트레스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구분	성분		
	관계요인	역할요인	보상요인
15. 나는 나의 상사를 신뢰하지 않는다.	.835	.279	.101
16. 나는 나와 함께하는 상사와의 관계를 불편하게 느낀다.	.813	.258	.112
19. 나는 상사를 존경할 수 없다.	.768	.230	.191
13. 나는 나에게 대한 동료들의 지지를 기대하지 않는다.	.710	.091	.177
20. 나의 상사는 나를 헐뜯으려 한다.	.706	.142	.234
17. 나와 상사의 이해가 상반될 때가 있다.	.665	.324	.223
18. 나는 상사들과의 관계가 하나의 권력투쟁과 같다고 생각한다.	.659	.366	.242
14. 나의 목표와 동료들의 목표가 일치하지 않을 때가 많다.	.657	.175	.217
12. 나는 동료들에게 신뢰감이나 애정을 가지고 있지 않다.	.643	.119	.124
5. 나는 내 업무에 있어서 일관성 있는 목표를 잘 모르겠다.	.148	.754	.095
3. 나는 업무를 수행함에 있어 일이 우선순위를 잘 모르겠다.	.143	.735	-.010
4. 나는 역할을 수행하는데 필요한 정보를 충분히 제공 받지 못하고 있다.	.252	.687	.106
7. 내게 없는 능력(어학, 인간관계 등)의 발휘를 요구 받을 때가 있다.	.218	.660	.193
6. 나는 나의 업무상 권한이 어디까지인지 잘 모르겠다.	.301	.659	.063
8. 내가 하는 일에 대한 목표달성 기준이 너무 높게 책정되어 있다고 생각한다.	.253	.658	.264
9. 나는 업무를 수행하는데 있어 늘 시간에 쫓기는 기분이 든다.	.104	.612	.326
10. 나는 한 사람이 수행하기에는 너무 많은 고객과 대면하고 있는 것 같다.	.157	.531	.417
23. 내가 기울이는 노력에 비추어 보수에 불만족이다.	.183	.207	.895
22. 나의 경력에 비추어 보수에 만족하지 않는다.	.262	.153	.888
21. 나의 성과에 비추어 보수(임금)에 만족하지 않는다.	.233	.240	.845
24. 나는 다른 직원보다 승진에 대한 기회의 폭이 더 크지 않다.	.36	.121	.657
고유값	8.997	2.043	1.916
분산설명(%)	25.255	19.951	16.489
누적설명(%)	25.255	45.206	61.695
신뢰도	.914	.863	.921

KMO=.917 Bartlett's test결과  $\chi^2=4002.953$  ( $df=210$ , Sig.=.000)

## 2) 조직문화 측정도구

본 연구에서는 조직문화 유형을 측정하기 위해 Kimberly와 Quinn(1984)이 개발하고 사용한 측정도구를 이현주(2008)가 재구성하여 사용한 척도를 사용하였다. 또한 조직문화를 두 가지 요인(혁신문화, 위계문화)으로 나누어 측정하였다.

새로운 아이디어의 개발과 개방적 상호작용, 모험과 도전, 신속하고 융통성을 중시하고 창조성, 외부환경의 적응 및 유연성을 강조한 업무수행 방식을 지향하는 혁신문화, 직권과 서열의식이 강하여 관습화된 업무처리, 명확한 공식 절차와 규정을 중시하고 내부통합과 안정성, 현상유지를 위한 업무수행 방식을 지향하는 위계문화로 분류하고 본 설문지는 총 10문항으로 Likert의 5점 척도로 사용하였다. 10-50점으로 점수가 높을수록 조직문화 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 계수는 .736이었다.

다음 <표 4>는 조직문화에 대한 타당성 및 신뢰도 검증결과이다.

먼저 Bartlett의 단위행렬 점검결과  $\chi^2=1424.257$ (Sig.=.000)이므로 변수들 사이에 요인 간 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 .793으로 나타났으며, 변수의 요인분석 가정을 만족시켰다. 요인분석 결과로서 요인 1(34.993%)은 '혁신요인'으로 명명하였고 요인 2(28.647%)는 '위계요인'으로 명명하였다. 이 2개의 요인 적재값이  $\pm .60$  이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 .50이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표 4> 조직문화에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구분	성분	
	혁신요인	위계요인
7. 우리 조직은 새로운 아이디어를 강조하고 창의적인 사고를 중시한다.	.856	-.019
3. 우리 조직은 늘 새로운 것에 도전을 강조한다.	.855	-.047
2. 우리 조직은 선도적인 위치에서 성장·발전해 나가는 것을 강조한다.	.851	-.121
5. 우리 조직은 결과를 예측하기 어려워도 새로운 사업 활동에 과감하게 지원한다.	.792	.138
4. 우리 조직은 업무처리 절차·규칙 등의 변경이 용이하다.	.701	.233
9. 우리 조직에서는 업무처리에 관련된 절차 및 규정이 세심하게 정해져 있다.	.007	.847
10. 우리 조직은 엄격한 결재과정을 통해 조직 전체의 통솔 및 통제를 강조한다.	-.042	.836
7. 우리 조직은 변화보다는 안정과 질서를 우선적으로 강조한다.	.090	.783
6. 우리 조직은 상급자와 부하 간 서열의식이 매우 강하다.	.084	.696
8. 우리 조직에서는 업무처리에 관련된 절차 및 규정이 세심하게 정해져 있다.	-.419	.510
고유값	3.499	2.865
분산설명(%)	34.993	28.647
누적설명(%)	34.993	63.640
신뢰도	.876	.789

KMO=.793 Bartlett's test결과  $\chi^2=1424.257$  ( $df=45$ , Sig.=.000)

### 3) 조직몰입 측정도구

본 연구에서 조직몰입에 대한 질문을 크게 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입 등 세 가지 요인으로 나누어 측정하였다. 조직몰입을 측정하기 위한 도구는 Mowday 등(1979)이 개발하고 Meyer 외(2002)의 수정 보완한 도구를 사용한 이현주(2008)의 설문 문항을 바탕으로 구성하였다. 본 설문지는 총 12문항으로 5점 척도로 구성되었으나 탐색적 요인분석에서 3문항이 요인적재가 잘못되어, 정서적 몰입 3문항, 규범적 몰입 3문항, 지속적 몰입 3문항의 3영역으로 재구성하여 문항 간의 내적 일치도 Cronbach's  $\alpha$ 계수를 산출하였다. 점수범위는 9-45점으로 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 계수는 .806이었다.



다음 <표 5>는 조직몰입에 대한 타당성 및 신뢰도 검증결과 질문 문항 12문항 중 3개의 문항이 잘못 적재된 것으로 나타나, 이를 제외한 나머지 질문으로 다시 요인분석을 실시하였다. 실시 결과 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검결과  $\chi^2=1101.795$ (Sig.=.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 .828로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 변수의 요인분석 가정을 만족시켰다. 그 결과 총3개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 즉 요인분석 결과로서 요인 1(27.851%)은 ‘규범요인’으로 명명하였고 요인 2(23.762%)는 ‘정서요인’으로 명명하였으며 요인 3(20.663%)은 ‘지속요인’으로 명명하였다. 이 3개의 요인 적재 값이  $\pm .60$  이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 .60 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표 5> 조직몰입에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구 분	성분		
	규범요인	정서요인	지속요인
7. 나는 조직의 목표달성에 대한 의무감을 가지고 있다.	.865	.287	.054
6. 나는 조직의 업무수행을 통해 공익실현을 할 수 있다는 점에 자긍심을 느낀다.	.841	.262	.124
8. 우리 조직은 내가 열과 성을 다해 열심히 일할 만한 가치가 있다.	.796	.344	.054
1. 나는 우리 조직구성원들에게 가족애를 느낀다.	.301	.761	.151
3. 나는 우리 조직의 문제가 내 문제처럼 느껴진다.	.314	.758	.002
2. 나는 친구들에게 우리 조직이 근무하기 좋은 곳이라고 이야기 한다.	.404	.717	.014
11. 나는 현 직장을 그만두지 못하는 이유가 직장에 대한 애착도 있지만 생계유지에 필요한 소득 때문이다.	.113	-.143	.842
10. 지금 직장을 그만두면 내 인생의 많은 부분이 흔들릴 것이다.	.167	.086	.819
9. 내가 직장을 그만두지 못하는 이유는 우리 조직으로부터 많은 혜택(급여 등)을 받고 있기 때문이다.	-.157	.416	.661
고유값	3.918	1.713	.873
분산설명(%)	27.851	23.762	20.663
누적설명(%)	27.851	51.612	72.276
신뢰도	.792	.882	.730

KMO=.828 Bartlett's test결과  $\chi^2=1101.795$  (df=36, Sig.=.000)

## IV. 연구결과

### 1. 조사대상자의 인구사회학적 특성

본 연구의 조사대상인 제주지역 직장인의 인구사회학적 특성을 이해하기 위하여 성별, 연령, 학력, 직장유형, 근무년수를 조사하였으며, 그 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 조사대상자의 인구사회학적 특성

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
성별	여자	140	47.6
	남자	154	52.4
연령	20대	32	10.9
	30대	81	27.6
	40대	83	28.2
	50대 이상	98	33.3
학력	고졸 이하	33	11.2
	대졸(재학 포함)이하	208	70.7
	대학원 재학 이상	53	18.0
직장유형	일반행정 공공기관	100	34.0
	경찰기관	100	34.0
	사회복지기관	94	32.0
근무년수	3년 이하	81	27.6
	4~9년 이하	74	25.2
	10~15년 이하	60	20.4
	16년 이상	79	26.9

전체 조사대상자 294명 중 여성은 140명(47.6%), 남성은 154명(52.4%)으로 나타났다. 연령별 분포는 20대가 32명(10.9%), 30대가 81명(27.6%), 40대가 83명(28.2%), 50대 이상 98명(33.3%)으로 나타났다. 이는 조사대상자의 61.5%가 40대와 50대 이상에 분포함을 알 수 있다. 학력은 고등학교 졸업 이하가 33명(11.2%), 대학교 졸업 이하가 208명(70.7%), 대학원 재학 이상이 53명(18.0%)으로 나타났다. 이는 조사대상자의 대다수인 88.7%가 대학교 이상의 고등 교육을 받았음을 알 수 있다. 현재 근무하는 직장유형은 일반행정 공공기관 100명(34.0%), 경찰기관 100명(34.0%), 사회복지기관 94명(32.0%)으로 나타났다. 근무년수의 분포를 살펴보면, 3년 이하가 81명(27.6%), 4~9년 이하가 74명(25.2%), 10~15년 이하가 60명(20.4%), 16년 이상이 79명(26.9%)으로 나타났다.

## 2. 기술통계 분석

다음은 직무스트레스와 조직문화, 조직몰입에 대한 기술통계 분석결과이다

### 1) 직무스트레스

다음 <표 7>은 전반적인 직무스트레스를 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과이다. 분석결과 전체적으로 볼 때, ‘보상요인’(M=2.45)이 가장 높게 나타났다. ‘역할요인’(M=2.04), ‘관계요인’(M=1.87) 순으로 나타났으며, 전반적인 직무스트레스 평균은 2.04점으로 나타났다.

<표 7> 직무스트레스의 기술통계

변 수	평균	표준편차	최소값~최대값 (min~max)	
직무스트레스	역할요인	2.04	.708	1.00~4.25
	관계요인	1.87	.723	1.00~4.22
	보상요인	2.45	1.041	1.00~5.00
	전체	2.04	.651	1.00~3.81

## 2) 조직문화

다음 <표 8>은 전반적인 조직문화를 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과이다. 분석결과 전체적으로 볼 때, ‘혁신요인’(M=2.91)이 ‘위계요인’(M=2.58)보다 높게 나타났으며, 전반적인 조직문화 평균은 2.71점으로 나타났다.

<표 8> 조직문화의 기술통계

변 수	평균	표준편차	최소값~최대값 (min~max)
혁신요인	2.91	.840	1.00~5.00
조직문화 위계요인	2.58	.749	1.00~5.00
전체	2.71	.556	1.20~4.60

## 3) 조직몰입

다음 <표 9>는 전반적인 조직몰입을 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과이다. 분석결과 전체적으로 볼 때, ‘규범요인’(M=3.88)이 가장 높게 나타났고, ‘정서요인’(M=3.49), ‘지속요인’(M=3.38) 순으로 나타났으며, 전반적인 조직몰입 평균은 3.58점으로 나타났다.

<표 9> 조직몰입의 기술통계

변 수	평균	표준편차	최소값~최대값 (min~max)
정서요인	3.49	.824	1.00~5.00
조직몰입 규범요인	3.88	.730	1.67~5.00
지속요인	3.38	.811	1.00~5.00
전체	3.58	.592	2.11~5.00

### 3. 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스, 조직문화, 조직몰입의 차이 분석

#### 1) 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스 차이

다음 <표 10>은 인구사회학적 특성에 따라 직무스트레스에 차이가 있는지에 대한 분석 결과이다.

분석결과를 살펴보면 먼저 성별( $t=.644, p=.520$ )에 따라서는 직무스트레스의 하위요인별 역할요인에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 연령대( $F=3.989, p=.008$ )에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 특히 역할요인( $F=7.689, p=.001$ )과 보상요인( $F=5.192, p=.002$ )에서 유의한 차이가 나타났다.

30대에서 역할요인과 보상요인에서 가장 높게 나왔고 역할요인에서는 50대가 가장 낮게 나왔고 보상요인에서는 20대에서 가장 낮은 수치를 보였다. 최종학력( $F=5.050, p=.007$ )에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 특히 보상요인( $F=9.859, p=.001$ )은 학력이 높을수록 직무스트레스가 높고 대학원재학 이상그룹에서 스트레스가 가장 높게 나타났다. 직장유형( $F=25.931, p=.001$ )에서는 통계적으로 모든 요인에서 유의한 차이가 나타났다. 일반행정 공공기관그룹에서 가장 직무스트레스가 높게 나타났고, 특히 보상요인 스트레스로 가장 높게 나타났다. 근무년수( $F=.419, p=.740$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

<표 10> 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스 차이

구 분	직무스트레스						전체		
	역할요인		관계요인		보상요인		M	SD	
	M	SD	M	SD	M	SD			
성별	여성	2.05	.72	1.93	.72	2.42	.97	2.07	.62
	남성	2.03	.69	1.81	.72	2.47	1.09	2.02	.67
	<i>t/F값(p)</i>	.252(.520)		1.373(.171)		-.337(.736)		.644(.520)	
연령	20대	2.21	.77	1.72	.63	2.00	.80	1.96	.58
	30대	2.25	.69	1.92	.79	2.72	1.16	2.20	.70
	40대	2.08	.72	1.94	.73	2.55	.97	2.11	.67
	50대 이상	1.79	.61	1.80	.67	2.28	.98	1.89	.57
	<i>t/F값(p)</i>	7.689** (.001)		1.131(.337)		5.192** (.002)		3.989** (.008)	
최종 학력	고졸이하	1.80	.74	1.76	.76	2.00	1.15	1.82	.66
	대졸이하	2.06	.70	1.83	.68	2.39	.96	2.03	.62
	대학원재학 이상	2.12	.67	2.07	.82	2.94	1.09	2.26	.69
	<i>t/F값(p)</i>	2.357(.097)		2.858(.059)		9.859** (.001)		5.050** (.007)	
직장 유형	일반행정공공기관	2.37	.67	2.22	.79	2.85	.98	2.40	.64
	경찰기관	1.95	.73	1.63	.60	2.35	1.08	1.89	.63
	사회복지기관	1.80	.59	1.74	.61	2.12	.90	1.84	.52
	<i>t/F값(p)</i>	19.224** (.001)		20.522** (.001)		13.811** (.001)		25.93** (.001)	
근무 년수	1~3년 이하	2.16	.74	1.93	.75	2.34	1.05	2.10	.67
	4~9년 이하	1.99	.64	1.76	.69	2.46	1.07	1.98	.62
	10~15년 이하	2.04	.76	1.88	.77	2.49	1.06	2.06	.73
	16년 이상	1.97	.68	1.90	.66	2.51	.97	2.04	.62
	<i>t/F값(p)</i>	1.143(.332)		.822(.483)		.418(.740)		.419(.740)	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

## 2) 인구사회학적 특성에 따른 조직문화 차이

다음 <표 11>은 인구사회학적 특성에 따라 조직문화의 차이가 있는지에 대한 분석결과이다.

분석결과를 살펴보면 먼저 성별( $t=.736, p=.462$ )에 따라서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 연령( $F=3.090, p=.027$ )에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 특히 혁신요인( $F=5.895, p=.001$ )에서 유의한 차이가 나타났다. 40대에서 혁신요인이 가장 높게 나타났고 20대에서는 위계요인에서 스트레스가 높게 나타났다. 최종학력( $F=.380, p=.684$ )에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

직장유형( $F=18.918, p=.001$ )에서는 통계적으로 모든 요인에서 유의한 차이가 나타났다. 사회복지기관의 혁신요인( $F=4.213, p=.016$ ), 위계요인( $F=16.674, p=.001$ )로 혁신요인, 위계요인 모두가 가장 높게 나타났으며 근무년수( $F=.382, p=.766$ )에서 전체에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았으나 혁신요인( $F=3.192, p=.024$ )에서는 유의한 차이가 나타났다. 16년 이상에서 혁신요인이 가장 높게 나타났다.

<표 11> 인구사회학적 특성에 따른 조직문화 차이

구 분	조직문화				전체		
	혁신요인		위계요인		M	SD	
	M	SD	M	SD			
성별	여성	2.89	.80	2.65	.73	2.77	.54
	남성	2.93	.87	2.52	.75	2.72	.56
	<i>t/F<sub>3</sub>k(p)</i>	-.361(.718)		1.502(.134)		.736(.462)	
연령	20대	2.72	.93	2.76	.51	2.74	.57
	30대	2.69	.73	2.59	.76	2.64	.57
	40대	3.89	.71	2.52	.70	2.70	.49
	50대 이상	3.17	.92	2.58	.83	2.88	.56
	<i>t/F<sub>3</sub>k(p)</i>	5.895** (.001)		.801(.494)		3.090* (.027)	
최종학력	고졸이하	2.89	.92	2.73	.95	2.81	.46
	대졸이하	2.90	.78	2.60	.70	2.75	.52
	대학원재학 이상	2.98	.99	2.43	.78	2.70	.72
	<i>t/F<sub>3</sub>k(p)</i>	.204(.816)		1.802(.167)		.380(.684)	
직장유형	일반행정공공기관	2.82	.79	2.53	.69	2.68	.56
	경찰기관	2.80	.89	2.33	.75	2.57	.51
	사회복지기관	3.11	.79	2.91	.69	3.01	.48
	<i>t/F<sub>3</sub>k(p)</i>	4.213* (.016)		16.674** (.001)		18.918** (.001)	
근무년수	1~3년 이하	2.84	.80	2.62	.63	2.73	.54
	4~9년 이하	2.72	.78	2.68	.72	2.70	.55
	10~15년 이하	2.96	.83	2.64	.80	2.80	.56
	16년 이상	3.12	.90	2.41	.82	2.77	.56
	<i>t/F<sub>3</sub>k(p)</i>	3.192* (.024)		1.995(.115)		.382(.766)	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

### 3) 인구사회학적 특성에 따른 조직몰입의 차이

다음 <표 12>는 일반적 특성에 따라 조직몰입에 차이가 있는지에 대한 분석결과이다. 분석결과를 살펴보면 먼저 성별( $t = -2.454$ ,  $p = .015$ )에서 전체요인에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타났으나 하인요인에서는 유의한 차이가 나타나지 않았다.



연령(F=3.518,  $p=.016$ )에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 50대에서 규범요인(F=6.551,  $p=.001$ )이 가장 높게 나타났고 30대, 40대, 20대 순으로 높게 나타났다. 최종학력(F=1.116,  $p=.329$ )에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 직장유형(F=11.446,  $p=.001$ )에서는 정서요인(F=13.252,  $p=.001$ ), 규범요인(F=4.369,  $p=.014$ ), 지속요인(F=11.133,  $p=.001$ ) 모두에서 유의한 차이가 나타났다. 근무년수(F=2.130,  $p=.097$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

<표 12> 일반적 특성에 따른 조직몰입 차이

구 분	조직몰입						전체		
	정서요인		규범요인		지속요인		M	SD	
	M	SD	M	SD	M	SD			
성별	여성	3.41	.76	3.76	.73	3.32	.74	3.50	.54
	남성	3.56	.86	3.98	.70	3.44	.86	3.66	.62
	<i>t/F값(p)</i>	<i>-1.590(.113)</i>		<i>-2.628(.09)</i>		<i>-1.338(.182)</i>		<i>-2.454*(.015)</i>	
연령	20대	3.38	.87	3.59	.67	3.34	.84	3.44	.65
	30대	3.32	.87	3.92	.61	3.54	.84	3.59	.54
	40대	3.38	.71	3.70	.77	3.34	.70	.347	.55
	50대 이상	3.77	.79	4.09	.73	3.30	.85	3.72	.61
	<i>t/F값(p)</i>	<i>5.827**(.001)</i>		<i>6.551**(.001)</i>		<i>1.477(.221)</i>		<i>3.518*(.016)</i>	
최종 학력	고졸이하	3.66	.75	3.95	.80	3.11	.88	3.57	.64
	대졸이하	3.51	.80	3.84	.73	3.49	.75	3.61	.58
	대학원재학 이상	3.32	.92	3.96	.67	3.15	.89	3.48	.56
	<i>t/F값(p)</i>	<i>1.970(.141)</i>		<i>.763(.467)</i>		<i>5.913**(.003)</i>		<i>1.116(.329)</i>	
직장 유형	일반행정공공기관	3.18	.80	3.74	.70	3.41	.82	3.44	.55
	경찰기관	3.75	.86	4.04	.78	3.63	.78	3.80	.63
	사회복지기관	3.56	.69	3.86	.67	3.10	.73	3.50	.51
	<i>t/F값(p)</i>	<i>13.252**(.001)</i>		<i>4.369*(.014)</i>		<i>11.133**(.001)</i>		<i>11.446**(.001)</i>	
근무 년수	1~3년 이하	3.41	.85	3.81	.67	3.29	.82	3.50	.57
	4~9년 이하	3.40	.71	3.79	.70	3.32	.77	3.51	.53
	10~15년 이하	3.58	.84	3.91	.74	3.42	.78	3.64	.58
	16년 이상	3.59	.86	4.01	.79	3.51	.83	3.70	.64
	<i>t/F값(p)</i>	<i>1.131(.337)</i>		<i>1.489(.218)</i>		<i>1.114(.344)</i>		<i>2.130(.097)</i>	

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

## 4. 가설의 검증

본 연구에서 상관관계분석을 실시하여 앞서 제시한 각 항목변수의 관계들을 검증하고, 상관관계분석을 통하여 검증된 직무스트레스, 조직문화, 조직몰입 변인 간의 인과관계를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

### 1) 변수간 상관관계 분석결과

다음<표 13>은 각 변수간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과이다. 분석결과를 살펴보면 직무스트레스는 정서몰입( $r=-.473, p<.01$ ), 규범몰입( $r=.464, p<.01$ ), 조직문화( $r=-.210, p<.01$ )순으로 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스의 하위요인인 역할요인은 규범몰입( $r=-.394, p<.01$ ), 정서몰입( $r=-.354, p<.01$ ), 직장유형( $r=-.244, p<.01$ ) 순으로 부(-)의 상관관계가 나타났다. 관계요인은 정서몰입( $r=-.478, p<.01$ ), 규범몰입( $r=-.437, p<.01$ ), 직장유형( $r=-.232, p<.01$ )순으로 부(-)의 상관관계가 나타났고 학력( $r=.129, p<.05$ )과는 정(+ )의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 보상요인에서는 정서몰입( $r=-.322, p<.01$ ), 규범몰입( $r=-.303, p<.01$ ), 위계문화( $r=-.166, p<.01$ )순으로 부(-)의 상관관계를 나타냈고 학력( $r=.250, p<.01$ )과는 정(+ )의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 조직문화는 정서몰입( $r=.261, p<.01$ ), 규범몰입( $r=.209, p<.01$ ), 연령( $r=.135, p<.05$ ), 순으로 정(+ )의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 직장유형( $r=-.233, p<.01$ ), 직무스트레스( $r=-.210, p<.01$ )는 부(-)의 상관관계가 나타났다.

조직문화의 하위요인인 혁신문화는 정서몰입( $r=.367, p<.01$ ), 규범몰입( $r=.354, p<.01$ ), 연령( $r=.224, p<.01$ )순으로 정(+ )의 상관관계 있는 것으로 나타났고, 역할요인( $r=-.140, p<.05$ )과는 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 위계문화는 직장유형( $r=-.244, p<.01$ ), 보상요인( $r=-.166, p<.01$ ), 직무스트레스

( $r=-.157, p<.01$ )순으로 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

조직몰입은 관계요인( $r=-.428, p<.01$ ), 역할요인( $r=-.312, p<.01$ ), 보상요인( $r=-.295, p<.01$ )순으로 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 조직몰입의 하위요인인 정서몰입은 관계요인( $r=-.478, p<.01$ ), 역할요인( $r=-.354, p<.01$ ), 보상요인( $r=-.322, p<.01$ ) 순으로 부(-)의 상관관계가 나타났고, 혁신문화( $r=.367, p<.01$ ), 연령( $r=.197, p<.01$ )에서는 정(+의 상관관계가 나타났다.

규범몰입은 관계요인( $r=-.437, p<.01$ ), 역할요인( $r=-.394, p<.01$ ), 보상요인( $r=-.303, p<.01$ )순으로 부(-)의 상관관계가 나타났고, 혁신문화( $r=.354, p<.01$ ), 연령( $r=.166, p<.01$ ), 직장유형( $r=.158, p<.01$ )에서는 정(+의 상관관계가 나타났다. 마지막으로 지속몰입은 직장유형( $r=.218, p<.01$ )에서만 정(+의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 13> 하위변수 간 상관관계

변수	하위변수 간 상관관계														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
2	-.111														
3	.032	-.131*													
4	.440**	-.029	-.198**												
5	.208**	.516**	.070	.319**											
6	-.038	-.117*	.183**	-.171**	-.016										
7	-.015	-.250**	.110	-.098	-.086	.842**									
8	-.080	-.007	.129*	-.232**	.003	.881**	.585**								
9	.020	-.031	.250**	-.068	.061	.761**	.490**	.534**							
10	-.043	.135*	-.051	-.233**	.041	-.210**	-.162**	-.178**	-.186**						
11	.021	.224**	.031	-.091	.146*	-.137*	-.140*	-.101	-.099	.739**					
12	-.088	-.051	-.110	-.244**	-.104	-.157**	-.084	-.150**	-.166**	.656**	-.023				
13	.141*	.125*	-.057	.267**	.139*	-.424**	-.312**	-.428**	-.295**	.209**	.347**	-.079			
14	.093	.197**	-.115*	.221**	.098	-.473**	-.354**	-.478**	-.322**	.261**	.367**	-.023	.825**		
15	.152**	.166**	.017	.158**	.113	-.464**	-.394**	-.437**	-.303**	.209**	.354**	-.086	.797**	.640**	
16	.078	-.074	-.024	.218**	.105	-.030	.031	-.060	-.045	.005	.070	-.071	.636**	.215**	.195**

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

Note 1. 1=성별, 2=연령, 3=학력, 4=직장유형, 5=근무년수, 6=직무스트레스, 7=역할요인, 8=관계요인, 9=보상요인, 10=조직문화, 11=혁신문화, 12=위계문화, 13=조직몰입, 14=정서몰입, 15=규범몰입, 16=지속몰입

## 2) 직무스트레스와 조직문화가 조직몰입에 미치는 영향

다음 <표 14>는 제주지역 직장인의 직무스트레스와 조직문화가 조직몰입에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 모형 4에서 분산팽창지수(VIF)가 모두 10미만으로 작게 나타나 다중공선성문제는 없는 것으로 판단되었으며, Durbin-Watson 통계량은 1.954로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 나타났다. 회귀모형의 설명력은 33.8%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다( $F=14,435, p<.001$ ). 직무스트레스( $\beta=-.385, p<.001$ )는 부(-)의 유의한 영향을 조직문화( $\beta=.305, p<.001$ )는 정(+)의 유의한 영향을 조직몰입에 나타냈으며 독립변수별로는 관계요인( $\beta=-.299, p<.001$ )에서는 부(-)의 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났고, 혁신요인( $\beta=.307, p<.001$ ), 직장유형( $\beta=.199, p<.01$ )에서 정(+)의 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다( $p<.01$ ). 이는 관계로 인한 직무스트레스는 조직몰입에 부정적 영향을 미치고, 조직의 혁신문화와 직업유형은 조직몰입에 긍정적 영향을 미친다는 것을 시사한다.

<표 14> 직무스트레스와 조직문화가 조직 몰입에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	표준오차	$\beta$	t값	p	VIF	
	상수	3.479	.269		12.942***	.000		
	성별 <sup>1)</sup>	.031	.066	.026	.471	.638	1.313	
	나이	.036	.038	.061	.951	.342	1.779	
	최종학력	.042	.060	.038	.705	.482	1.248	
	직장유형 <sup>2)</sup>	.248	.081	.199	3.076**	.002	1.783	
	근무년수	-.006	.033	-.011	-.175	.861	1.803	
	직무스트레스	-.351	.049	-.385	-.7122***	.000	1.000	
조직 몰입	하위 변인	역할요인	-.018	.054	-.022	-.334	.739	1.807
	관계요인	-.245	.055	-.299	-4.462***	.000	1.917	
	변인	보상요인	-.057	.035	-.101	-1.643	.102	1.609
	조직문화	.326	.060	.305	5.465***	.000	1.000	
	하위 변인	혁신요인	.216	.036	.307	6.028***	.000	1.106
	위계요인	-.062	.041	-.078	-1.490	.137	1.170	

R=.581,  $R^2=.338$ , 수정된  $R^2=.314$   
 $F=14.435, p=.000, \text{Durbin-Watson}=1.954$

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$ .  
 ※ 더미변수 : 1)성별(남성=1), 2)직업유형(경찰=1)

### 3) 직무스트레스와 조직문화가 정서적 몰입에 미치는 영향

<표 15>에서 제주지역 직장인의 직무스트레스와 조직문화가 정서적 몰입에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 모형 1에서 분산팽창지수(VIZ)가 모두 10미만으로 작게 나타나 다중공선성문제는 없는 것으로 판단되었으며, Durbin-Watson 통계량은 1.867로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 나타났다. 회귀모형의 설명력은 38.2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다( $F=17.491, p<.001$ ).

인구사회학적 변인에 따른 정서몰입에 미치는 영향은 연령( $\beta=.174, p<.01$ )과 직장유형( $\beta=.180, p<.01$ )에서 정(+ )의 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스가 정서적 몰입에 미치는 영향( $\beta=-.429, p<.000$ )에서는 부(-)의 유의한 영향력을 나타냈으며, 직무스트레스의 하위요인에 따른 정서몰입에 미치는 영향에서는 관계요인( $\beta=-.359, p<.001$ )에서 부(-)의 유의한 영향력 미치는 것으로 조사되었으며, 조직문화가 정서몰입에 미치는 영향( $\beta=.281, p<.001$ )은 정(+ )의 유의한 영향력을 미치는 것으로 조사되었다. 또한 조직문화의 하위요인이 정서몰입에 미치는 영향에서는 혁신문화( $\beta=.311, p<.001$ )가 정(+ )의 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

이는 관계요인에 의한 직무스트레스가 높아지면 정서적 몰입에 부정적 영향을 미치고 조직의 혁신문화와 직업, 연령은 정서적 몰입에 긍정적 영향을 미친다는 것으로 나타났다.

<표 15> 직무스트레스와 조직문화가 정서적 몰입에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	B	표준오차	$\beta$	t값	p	VIZ	
정서 몰입	상수	3.307	.361		9.155***	.000		
	성별 <sup>1)</sup>	.025	.088	.015	.287	.774	1.313	
	연령	.142	.051	.174	2.793**	.006	1.779	
	학력	.004	.080	.003	.048	.961	1.248	
	직장유형 <sup>2)</sup>	.313	.108	.180	2.885**	.004	1.783	
	근무년수	-.070	.045	-.098	-1.563	.119	1.803	
	직무스트레스	-.496	.061	-.429	-.8109***	.000	1.000	
	하위 변인	역할요인	-.016	.073	-.014	-.217	.828	1.807
		관계요인	-.409	.074	-.359	-5.554***	.000	1.917
		보상요인	-.060	.047	-.076	-1.287	.199	1.609
	조직문화	.381	.076	.281	5.000***	.000	1.000	
	하위 변인	혁신문화	.306	.048	.311	6.338***	.000	1.106
		위계문화	-.043	.056	-.039	-.780	.436	1.170
	R=.618, R <sup>2</sup> =.382, 수정된 R <sup>2</sup> =.360							
F=17.491, p=.000, Durbin-Watson=1.867								

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ .

※더미변수 : 1)성별(남성=1), 2)직업유형(경찰=1)

#### 4) 직무스트레스와 조직문화가 규범적 몰입에 미치는 영향

<표 16>에서 제주지역 직장인의 직무스트레스와 조직문화가 규범적 몰입에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 모형 2에서 분산팽창지수(VIZ)가 모두 10미만으로 작게 나타나 다중공선성문제는 없는 것으로 판단되었으며, Durbin-Watson 통계량은 1.970으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 나타났다. 회귀모형의 설명력은 35.4%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다( $F=15.511, p < .001$ ). 직무스트레스가 규범적 몰입에 미치는 영향( $\beta = -.403, p < .000$ )에서는 부(-)의 유의한 영향력을 나타냈으며 독립변수별로는 관계요인( $\beta = -.290, p < .001$ ), 역할요인( $\beta = -.130, p < .05$ ), 위계요인( $\beta = -.114, p < .05$ )에서 부(-)의 유의한 영향력을 미치는

것으로 나타났고, 혁신요인( $\beta=.277, p<.001$ )은 정(+)의 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이는 관계요인, 역할 직무스트레스와 조직의 위계문화는 규범적 몰입에 부정적 영향을 미치고, 조직의 혁신문화는 규범적 몰입에 긍정적 영향을 미친다는 것으로 나타났다.

<표 16> 직무스트레스와 조직문화가 규범적 몰입에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	B	표준오차	$\beta$	t값	p	VIF
	상수	3.910	.327		11.940***	.000	
	성별 <sup>1)</sup>	.155	.080	.106	1.940	.053	1.313
	나이	.081	.046	.112	1.763	.079	1.779
	최종학력	.133	.073	.098	1.831	.068	1.248
	직장유형 <sup>2)</sup>	.093	.098	.061	.949	.344	1.783
	근무년수	-.032	.040	-.050	-.781	.436	1.803
규범 몰입	직무스트레스	-.425	.056	-.403	-7.518***	.000	1.000
	하위 역할요인	-.134	.066	-.130	-2.019*	.044	1.807
	변인 관계요인	-.293	.067	-.290	-4.385***	.000	1.917
	변인 보상요인	-.065	.043	-.092	-1.524	.129	1.609
	조직문화	.402	.068	.325	5.865	.000	1.000
	하위 혁신요인	.241	.044	.277	5.510***	.000	1.106
	변인 위계요인	-.111	.050	-.114	-2.205*	.028	1.170
R=.595, R <sup>2</sup> =.354, 수정된 R <sup>2</sup> =.331 F=15.511, p=.000, Durbin-Watson=1.970							

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$ .

※더미변수 : 1)성별(남성=1), 2)직업유형(경찰=1)

### 5) 직무스트레스와 조직문화가 지속적 몰입에 미치는 영향

다음 <표 17>은 제주지역 직장인의 직무스트레스와 조직문화가 지속적 몰입에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 모형 3에서 분산팽창지수(VIF)가 모두 10미만으로 작게 나타나 다중공선성문제는 없는 것으로 판단되었으며, Durbin-Watson 통계량은 1.887로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 나타났다. 회귀모형의 설명력은 7.9%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다( $F=2.414, p<.001$ ). 조직문



화가 지속몰입에 미치는 영향( $\beta=.142, p<.5$ )에서는 정(+)의 유의한 영향력을 나타냈으며 독립변수별로는 직장유형( $\beta=.198, p<.05$ )에서만 정(+)의 유의한 영향력이 나타났다. 이는 조직에 지속적으로 몰입하기 위해서는 어떤 조직에서 일하는가가 중요함을 나타냈다.

<표 17> 직무스트레스와 조직문화가 지속적 몰입에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	표준오차	$\beta$	t값	p	VIF	
	상수	3.221	.434		7.419***	.000		
	성별 <sup>1)</sup>	-.088	.106	-.054	-.828	.408	1.313	
	나이	-.115	.061	-.144	-1.886	.060	1.779	
	최종학력	-.011	.096	-.007	-.112	.911	1.248	
	직장유형 <sup>2)</sup>	.338	.130	.198	2.598**	.010	1.783	
	근무년수	.084	.054	.120	1.564	.119	1.803	
지속 몰입	직무스트레스	-.131	.068	-.112	-1.934	.054	1.000	
	하위	역할요인	.095	.088	.083	1.084	.279	1.807
	변인	관계요인	-.032	.089	-.029	-.361	.718	1.917
		보상요인	-.047	.056	-.060	-.831	.407	1.609
		조직문화	.194	.079	.142	2.452**	.015	1.000
	하위	혁신요인	.103	.058	.106	1.769	.078	1.106
	변인	위계요인	-.030	.067	-.028	-.455	.649	1.170
	R=.280, $R^2=.079$ , 수정된 $R^2=.046$							
	F=2.414, $p=.000$ , Durbin-Watson=1.887							

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$ .

※더미변수 : 1)성별(남성=1), 2)직업유형(경찰=1)

## V. 결론 및 제언

### 1. 연구결과

본 연구는 제주지역 공공기관·경찰기관 및 복지기관에 종사하는 직장인 294명을 대상으로 기관별 직장인의 조직몰입에 미치는 변인의 관계를 밝히는 것을 목적으로 진행되었다. 제주지역 공공기관·경찰기관 및 복지기관 직장인의 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스와 조직문화가 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지, 가설을 설정하여 직무스트레스와 조직문화의 하위변인들이 조직몰입에 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 빈도분석, 기술통계 분석, 상관관계분석, 다중회귀분석 등을 통하여 자료를 분석하였다.

본 연구를 통하여 확인된 연구결과를 고찰하면 다음과 같다.

첫째, 제주지역 직장인의 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스, 기관별 조직문화, 조직몰입의 차이를 살펴본 결과, 인구학적 특성에 따른 직무스트레스 차이는 연령, 최종학력, 직장유형별로 유의한 차이가 있었고 연령대는 30대, 최종학력은 대학원재학 이상, 직장유형은 공공행정기관이 직무스트레스가 높게 나타났다. 인구학적 특성에 따른 조직문화 차이는 연령과 직장유형에서 유의한 차이가 있었고 연령대는 50대 이상, 직장유형은 사회복지기관, 조직문화 차이가 높게 나타났다. 또한 인구사회학적 특성에 따른 조직몰입 차이는 연령과 직장유형에서 유의한 차이가 있었고 연령대는 50대 이상, 직장유형은 경찰기관이 조직몰입 유형별로 차이가 높게 나타났다.

둘째, 제주지역 직장인의 직무스트레스와 조직문화는 조직몰입에 영향을 미치는가에 대하여 분석한 결과 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 전성미 외(2020)와 일치하여 제주지역 직장인 대상으로 한 연구에서 직무스트레스가 조직몰입에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타난다는 결과가 본 연구의 결과를 지지하고 있음을 알 수 있었다. 30대 연령

층과 대학원재학 이상의 최종학력 및 직장유형에서 공공행정기관이 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특히 조사대상에서 지역 민원업무 폭주와 주민반발이 많은 공공행정기관인 도청과 시청 공무원이 가장 높게 직무스트레스를 받는 것으로 조사되었다. 따라서 직무스트레스가 조직몰입에 부정적인 영향을 주고 있는 것으로 나타남으로써 직무스트레스를 감소시켜 조직몰입에 부정적인 영향을 미치지 않도록 조직적인 차원의 관리대책이 요구된다.

셋째, 조직문화는 정(+)<sup>2</sup>의 유의한 영향을 조직몰입에 나타났으며 이는 조직의 창조성과 변화가 요구되는 혁신문화와 직장유형에서 조직몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 각 변인 간의 매개효과를 검증결과 조직문화 유형은 종속변인인 혁신문화가 조직몰입에 유의한 직접효과로 나타나 조직문화 인식 수준이 증가 할 경우 조직몰입 수준도 높을 것으로 조사되었다.

넷째, 제주지역 직장인의 직무스트레스와 조직문화는 정서적 몰입에 영향을 미치는 영향을 분석한 결과 인구학적 변인에 따른 정서몰입에 미치는 영향은 연령과 직장유형 에서 정(+)<sup>2</sup>의 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스가 정서적 몰입에 미치는 영향에서는 부(-)<sup>2</sup>의 유의한 영향력을 나타냈으며, 직무스트레스의 하위요인에 따른 정서몰입에 미치는 영향에서는 관계요인에서 부(-)<sup>2</sup>의 유의한 영향력 미치는 것으로 조사되었다. 조직문화가 정서몰입에 미치는 영향은 정(+)<sup>2</sup>의 유의한 영향력을 미치는 것으로 조사되었으며, 조직문화의 하위요인이 정서몰입에 미치는 영향에서는 혁신문화가 정(+)<sup>2</sup>의 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이는 관계요인에 의한 직무스트레스가 높아지면 정서적 몰입에 부정적 영향을 미치고 조직의 혁신문화와 직업, 연령은 정서적 몰입에 긍정적 영향을 미친다는 것으로 나타났다.

다섯째, 제주직장인의 직무스트레스와 조직문화는 규범적 몰입에 영향을 미치는 영향을 분석한 결과 직무스트레스가 규범적 몰입에 미치는 영향에서는 부(-)<sup>2</sup>의 유의한 영향력을 나타냈으며 스트레스 하위요인인 관계요인, 역할요인에서 조직문화는 위계요인에서 부(-)<sup>2</sup>의 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났고, 조직문화의 하위요인에서는 혁신요인에서 정(+)<sup>2</sup>의 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이는 관계요인, 역할 직무스트레스와 조직의 위계문화는 규범적 몰입에 부정적 영향을 미치고, 조직의 혁신문화는 규범적 몰입에 긍정적 영향을 미친다

는 것으로 나타났다.

여섯째, 제주지역 직장인의 직무스트레스와 조직문화는 지속적 몰입에 미치는 영향을 분석한 결과 직무스트레스는 무의미한 영향을 미치고 조직문화가 지속몰입에 미치는 영향에서는 정(+)의 유의한 영향력을 나타냈으며 직장유형만 정(+)의 유의한 영향력이 나타났다. 이는 조직에 지속적으로 몰입하기 위해서는 어떤 조직에서 일하는가가 중요함을 나타냈다.

## 2. 제언

본 연구는 제주지역 직장인 대상으로 직무스트레스와 조직문화가 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보았다. 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 조사대상 기관에서 제주지역 공공행정기관 직원들이 직무스트레스가 가장 높게 나타난 이유는 유입인구 급증 및 개발관련 민원업무 증가 원인으로 조사되어 도민들에게 효율적이고 질 높은 대민업무 수행을 위해 조직진단을 실시 후 직제개편을 통한 관련 민원부서 인원증원으로 과중한 업무해소 필요성이 제기된다.

둘째, 직장인은 과중한 업무로 인하여 본인 스스로 직무스트레스를 해소할 여력이 없는 현실에 처하게 된다. 직장인의 조직몰입 향상을 위해 직장인의 직무스트레스에 대한 자기관리와 완화방법 개발과 더불어 정부에서는 직장인 트라우마센터 치료 및 전문병원 연계 등 다각적이고 근본적인 해소 대책이 요구된다.

셋째, 본 연구를 통해서 직장인의 직무스트레스 발생요인을 사전에 예방하는 것도 중요하지만 스트레스의 부정적인 효과를 최소화하기 위해 운동, 악기연주, 문화·예술 활동, 낚시 등 동호인 모임과 취미생활을 활성화함으로써 직원 상호간 유대관계를 형성하고, 긍정적 인간관계를 형성하면서 스트레스 해소 통해 조직몰입에 집중 할 수 있는 여건조성이 필요하다.

넷째, 조직문화 유형에서 혁신문화는 조직몰입이 하위요인에서 긍정적으로 영향을 미치는 반면 위계문화는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 위계문

화가 공공행정기관과 경찰기관은 조직문화의 분위기가 기존보다 다소 완화되었다고 하나 아직도 권위적이고 강압적이며 상하계급 사이 물리적 거리감이 상존하고 조직구성원들의 의사소통과 상호관계 지향성은 낮다고 볼 수 있다.

직장인이 조직몰입도를 높이기 위해 조직몰입에 영향을 미치는 각 기관의 혁신 문화 특성을 살려 부서 및 직장 동료 간의 인간적 유대감과 신뢰감을 높이고, 상하급자간의 하향식 성과목표 설정 방법에서 벗어나 능률성 제고를 위한 조직관리와 개방적 의사소통 분위기를 조성하여 자발적이고 창의적인 업무창출 효과를 높일 수 있는 긍정적 지지문화 형성 등 조직문화 개선이 필요하다.

다섯째, 본 연구에서는 3개 직장유형 직장인으로만 연구의 대상으로 선정되어 다양한 직종의 직장인에 대한 연구를 확대하여 조직관리 개선과 스트레스 원천을 사전차단하고 효과적 관리를 위한 종합적인 연구도 필요하다.

마지막으로 직무스트레스를 해소하고 바람직한 조직문화 형성과 조직몰입을 향상시킬 있는 동기부여, 조직지원, 수평적 조직문화 형성, 신뢰와 팀워크 구축 등 조직몰입 요인들을 발굴하고 전문성 강화를 위한 각 지역에 기관 유형별 통합 연구기관 신설이 필요하다(광역사회복지연구원, 직장인 통합트라우마센터).

본 연구의 한계점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자를 제주지역 직장인 3개 직장별(공공행정, 경찰, 사회복지)기관으로 제한하여 임의표본 추출법으로 조사대상자를 선정하여 연구를 진행하였기 때문에 우리나라 및 제주지역 직장인 전체를 대표한다고 볼 수 없어 표준적인 결과를 설명하기에 제한이 있어 일반화하기에는 한계가 있다.

둘째, 본 연구의 자료는 자기기입식 설문지를 사용하여 수집되었기 때문에 측정도구의 특성상 조사대상자의 방어적 태도와 조사자 대상자 직무스트레스와 일부 설문자중에 응답자의 태도에 따라서 직장 조직문화의 장단점을 설문을 통해 외부로 공개되는 것을 꺼리는 경향으로 왜곡하여 응답할 경우 한계가 있어 주요변인들에 대한 구체적인 자료를 얻을 수 있도록 객관적이고 구조화된 비공개 개별면접과 같은 측정도구를 사용할 필요가 있다.

셋째, 직장인의 조직몰입에 영향을 미치는 선행변수를 직무스트레스와 조직문화에 국한하여 진행되었기 때문에 인적자원관리에 한계가 있어 스트레스 해소를

통한 조직문화의 질적 향상과 성과창출을 위한 다른 선행요인에 대한 종합적인 연구가 필요할 것이다.

넷째, 조직문화 경쟁가치모형의 4가지 문화 차원 중 대조되는 혁신문화와 위계 문화 차원만을 대상으로 연구조사 하였으나 집단문화와 합리문화 역시 각 기관이 성과창출과 조직문화 개선 및 관리를 위해 중요하며, 향후 연구에서는 4개 차원 문화의 균형과 관리방안에 대한 연구를 진행할 필요가 있다.

## 참고문헌

- 강경원. 2017. “인적자원관리가 공무원의 직무스트레스 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”. 제주대학교대학원 석사학위논문.
- 강문실. 2008. “정서노동자의 직무스트레스 결정요인, 결과요인 그리고 조절요인에 관한 연구”. 제주대학교대학원 박사학위논문.
- 강중혁. 2008. “조직문화의 유형과 직무스트레스 - 지방 정부 공무원의 인식을 중심으로”. 국민대학교대학원 박사학위논문.
- 구좌중. 2008. “고용형태에 따른 종사원의 직무 스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”. 경기대학교대학원 석사학위논문.
- 권순창. 2004. “대학병원 직원의 업무성과에 미치는 영향요인 분석”. 연세대학교대학원 박사학위논문.
- 김기갑. 2018. “경찰관의 직무스트레스가 회복탄력성에 따라 조직몰입에 미치는 영향”. 대구가톨릭대학교대학원 박사학위논문.
- 김미희 · 신유형 · 문철우. 2017. “개인-직무 적합성과 과업 및 맥락 성과 : 과업 중요성과 자율성의 조절효과를 중심으로” 인사·조직연구”. 제20권 1호 2012 : 93-128.
- 김세연. 2017. “호텔 직원의 임파워먼트와 직무스트레스가 조직몰입과 미치는 영향”. 제주대학교대학원 석사학위논문.
- 김용식. 2020. “직장인의 자원봉사활동 특성 및 긍정심리자본이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향”. 전남대학교대학원. 사회복지학 협동과정.
- 김유규 · 이충석 · 양희창. 2017. “중소제조기업 구성원이 인지하는 성과보상요인이 과업성과와 맥락성과에 미치는 영향 : 내외동기의 매개효과”. 인문사회과학기술융합학회. 제17권 8호. 2017. 77-90.
- 김주남. 2019. “사회복지 종사자의 감정노동과 직무스트레스가 조직 몰입에 미치는 영향”. 단국대학교대학원. 석사학위논문.
- 김진희. 2007. “조직문화, 조직몰입 및 조직성과와의 관계” 노동정책연구.

- 김홍범·이은영·조효연. 2010. “호텔 여성 종사원의 직무스트레스 영향 요인에 관한 연구”. 관광레저연구. 22(5). 41-58.
- 김화경. 2011. “프로티안 경력태도가 조직문화 유형에 따라 주관적 경력성공에 미치는 영향”. 연세대학교대학원 석사학위논문.
- 김혜경·김성수. 2019. “의료기관 종사자의 직무만족 및 직무성공에 미치는 직무스트레스 영향요인”. 보건정보통계학회지. 44(1). 41-52.
- 문창준. 2011. “직장인의 직무스트레스와 가족 스트레스가 조직성공에 미치는 영향”. 한양대학교대학원 석사학위논문.
- 박규혁. 1992. “일반공무원의 직무스트레스에 관한연구”. 고려대학교 석사학위논문.
- 박기석·최대우·배병한. 2012. “호텔기업의 경영자 리더십과 조직문화에 따른 BSC성과측정치의 활용도 - 수도권과 지역 특급호텔을 중심으로”. 지역산업연구. 35(2). 91-113.
- 김성민. 2008. “호텔 종사원 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족 조직몰입 및 이직이도에 미치는 영향”. 동국대학교대학원 박사학위논문.
- 박영주. 2008. “경찰공무원 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향 연구”. 계명대학교대학원 박사학위논문.
- 박원우. 2019. 『조직 문화 변화 관리』, 서울대학교 출판부.
- 박정우. 2019. “공기업 직원들의 조직문화 및 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 : 직급별 차이를 중심으로”. 한국산업교육학회.
- 박주리. 2017. “직장인 정서경험 군집에 따른 직무스트레스 및 스트레스 대처 방식 차이”. 성신여자대학교대학원 석사학위논문.
- 박준민. 2009. “금융기관 종사자의 역할보호성과 역할갈등이 직무불안정성과 조직몰입에 미치는 영향”. 고려대학교대학원 석사학위논문.
- 박찬수. 2019. “조직문화 유형에 따른 출판사의 경쟁력 분석연구”. 한국출판학회.
- 박희서·오세윤·노시평. 2001. “고객지향적 행정의 구현전략에 관한 연구” 서울행정학회.
- 배무환·김영재. 2002. “임금만족, 임금체계의 공정성, 업적요인, 직무만족” 『관동대학교경영경제연구소 경영논집』.
- 백은주. 2014. “사회복지조직 근무자의 직무만족 및 조직몰입 영향요인에 관한 연



- 구”. 서울시립대학교대학원 석사학위논문 .
- 서인덕. 1986. “한국기업의 조직문화 유형과 조직특성과의 관련성에 관한 연구”.  
서울대학교대학원 박사학위논문.
- 선일석·박수홍·김나위. 2019. “DISC 행동유형에 따른 조직몰입 및 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향: 프랜차이즈기업 종사자를 중심으로”. 유통경영학회지. 22(2). 91-99.
- 손미혜·신흥철. 2018. “호텔종사원의 일과 삶의 균형이 직무몰입과 조직몰입에 미치는 영향연구”. 관광레저연구. 30(6). 301-321.
- 손상규. 2020. “대기업 직장인의 기업가정신과 스트레스가 창업의지에 미치는 영향”. 부산대학교대학원 석사학위논문.
- 신흥재. 2019. “육군 부사관의 역할갈등, 일-가정 갈등과 가정-일 갈등이 정서적 고갈에 미치는 영향”. 숭실대학교대학원 석사학위논문.
- 양범선. 2006. “서비스종업원의 정신적 고갈에 관한 연구”. 한국서비스학회 서비스경영학회지(제7권) .223-248
- 양혁승·정영철. 2002. “개인가치와 개인이 지각하는 조치가치가 개인의 태도에 미치는 영향”. 한국인사조직학회 인사조직연구학지.
- 오나경. 2019. “공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향” 전북대학교대학원 석사학위논문.
- 오상아. 2013. “고객 불량행동과 항공 객실 승무원의 감정 노동이 직무 스트레스 및 직무 성과에 미치는 영향”. 세종대학교대학원 석사학위논문.
- 윤선미·권상집. 2017. “국내 공기업의 GWP 조직문화가 직무 스트레스와 직무 열의에 미치는 영향 : 정서적 몰입의 매개효과”. 동국대학교대학원 석사학위논문.
- 오성원. 2020. “육군재복무 간부의 직무만족도와 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”. 청주대학교대학원 석사학위논문.
- 오은주. 2019. “지역개발 분권실험에 따른 지역의 변화 -제주특별자치도 국제자유도시 사례로-”. 한국지방자치학회보. 31(4). 31-54.
- 옥원호·김석용. 2001. “지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구”. 한국행정학보. 35(4). 355-373.

- 이건혁. 2012. “직무만족과 조직성과를 향상시키는 노사 커뮤니케이션의 중심 역할”. 한국소통학보. 19. 96-123.
- 이근희·김현석. 1994. “산업인력의 노동의욕 고취 및 제고방안”. 한국생상성본부.
- 이선규. 1992. “직무스트레스 유발요인, 대응전략과 조직구성원의 태도에 관한 실증적 연구”. 성균관대학교대학원 박사학위논문.
- 이승철. 2011. 『스트레스:새로운 비즈니스 기회』. 삼성SERI경제연구소 제 105호
- 이연주. 2008. “충청북도교육행정직 공무원의 조직문화유형이 조직몰입도에 미치는 영향 적 연구”. 충북대학교대학원 석사학위논문.
- 이종모. 2012. “사회복지전담공무원의 사회적 자본이 직무성과에 미치는 영향 : 조직몰입의 조절효과를 중심으로”. 한성대학교대학원 박사학위논문.
- 이준근. 2018. “공유리더십이 직무성과와 혁신행동에 미치는 영향: 긍정심리자본과 공유 멘탈의 매개효과를 중심으로”. 청주대학교 박사학위논문.
- 이지선. 2014. “직무스트레스가 감정고갈, 조직성과에 미치는 영향 -외국항공사 직원을 대상으로-”. 경기대학교대학원 석사학위논문.
- 이채현. 2020. “직무 스트레스가 직장인의 조직성과에 미치는 영향 : 스트레스 관리의 매개효과를 중심으로”. 한양대학교대학원 석사학위논문.
- 이하영. 2017. “인적자원관리가 공무원의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 자기효능감의 매개효과에 대한 성과군 별 차이를 중심으로”. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 이현주. 2016. “공공도서관 상급자의 윤리적 리더십이 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향”. 한성대학교 박사학위논문.
- 이환범. 2017. “행정기능 수행부서별 조직문화가 조직시민 행동에 미치는 영향”. 한국조직협회 회보집. 3-14.
- 이희태. 2010. “공무원의 성과상여금에 대한 만족이 보수만족, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”. 한국지방정부 학회 학술대회자료집. 272-299.
- 임도화. 2019. “직무불안정성이 정서적 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향 -조직지원인식의 효과를 중심으로-”. 가천대학교대학원 석사학위논문.
- 임선희. 2020. “컨벤션 산업 종사자의 전문성 인식이 직무만족, 직무몰입에 미치는 영향”. 관광연구 제35권 제1호. 117~139. (사)대한관광경영학회.

- 임창희. 2008. 『조직행동론』. 학현사.
- 장영철. 2001. “리더십유형이 조직몰입과 직무만복에 미치는 영향”. 목원대학교 대학원 석사학위논문.
- 전대성. 2017. “지방공무원의 기대불일치가 조직성과에 미치는 영향”. 서울행정학 논문지.
- 전병주. 2014. “사회복지담당공무원의 직무스트레스 · 직무만족 · 이직의도의 수준 및 관계에 대한 실증적 연구”. 한국콘텐츠학회논문지. 14(4). 168-179.
- 전성미. 2020. “간호사의 직무스트레스가 경력몰입 · 조직몰입 · 이직의도에 미치는 영향”. 경희대학교대학원 석사학위논문.
- 정상원·송은지. 2017. “직무스트레스 원천이 맥락적성과에 미치는 영향 -민간기관 사회복지사와 사회복지직 공무원 비교-”. 한국사회복지행정학. 19(2). 243-270.
- 정일규. 2020. “군 복지시설의 조직문화 유형이 조직몰입에 미치는 영향과 변혁적 리더십의 매개효과 : 공무원직근로자 등을 대상으로”. 중앙대학교 글로벌 인적자원개발대학원.
- 정치원. 2017. “경찰관의 직무스트레스 관리방안 연구 -인성 지향적 자기관리 방안을 중심으로-”. 경찰복지연구. 5:2. 241-266.
- 제주특별자치도. 2019. 『제주통계연보』.
- 조경호. 1998. “Hunter의 메타방법론을 적용한 조직몰입과 직무만족간의 상관관계분석”. 한국행정학보. 32(2). 147-164.
- 조희정. 2007. “항공사종사자의 직무스트레스가 감정고갈에 미치는 영향 연구”. 경기대학교대학원 박사학위논문.
- 천순덕. 2005. “직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 경희대학교대학원 박사학위논문.
- 채상명. 2016. “긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 협력적 노사관계와 감정공유의 조절효과를 중심으로.” 동명대학교 박사학위논문.
- 최영관. 2019. “사회 복지사의 역할보호성이 직무성과와 이직의도에 미치는 영향 정서고갈의 매개효과 및 역할정체성과 심리적 의미감의 조절효과를 중심으로”. 숭실대학교대학원 석사학위논문.

- 최희철. 2020. “소방공무원의 조직문화 유형과 조직지원인식이 조직몰입에 미치는 영향”. 강남대학교대학원 석사학위논문.
- 통계청. 2016. 『사회조사보고 심한 스트레스에 대한 반응 및 적응 장애』.
- 홍성환. 2018. “호텔 조리사의 조직 갈등에 의한 직무스트레스가 조직 몰입 및 이직 의도에 미치는 영향”. 제주대학교대학원. 석사학위논문.
- 황성철. 2020. “조직문화, 잡크래프팅 및 웰빙 간의 관계: 자기효능감, 진정성리더십, 직무 열의의 매개효과 및 자율성의 조절된 매개효과”. 경상대학교대학원 석사학위논문.

- Allen N. J and J. P. Meyer. 1991. 『The measurement and antecedents of affective, continuance.
- Balridge, J. V. 1975. Socioplogy. New York: Wiley & Sons. Inc.
- Beehr, T. A. and McGrath, J. E. 1992. 『Job Stress, Employee health and Organizational Effectiveness: A Fact Analysis』 - 75 - Model and Literature View. Personnel Psychology, 31, p. 668.
- Beehr T. A and Jr. W. Rogers and S. Cobb. 1978. 『Job Stress,Employee Health, Organizational Effectiveness:A Facet Analysis, Modeland Literature Review』 ,Personal Psychology(vol.3,no.4).
- Bolino, M. C., and Turnley, W. H. 2005. The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship Between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress, and Work-Family Conflict, Journal of Applied - 95 - Psychology Vol. 90(4), p. 740.
- Castle, T., and Martin, J. 2006. Occupational hazard: Predictors of stress among jail correctional officers. American Journal of Criminal Justice, 31, 65-80.
- Cooper, C. L., and Marshall, J. 1976. Occupational source of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. Journal of Occupational Psychology, 49,,115-128.

- Cooper, C. L. and Davidson, M. J. 1982. The highcosts to stressed women managers. *Organizational Dynamics*, 10(4),44-53.
- Cooper, C. L. and Cartwright, S. 1997. An intervention strategy for workplace stress, *Journal of Psychosomatic Research*, 43(1), 7-16.
- (Eds.), *Theories of Organizational Stress*. Oxford, UK: Oxford Univ Press.
- Erik W. Larson and Cynthia V. Fukami. 1984. Relationships Between Worker Behavior and Commitment to the Organization and Union, *Academy of management proceedings*, 223-229.
- French, J. R. and R. D. Caplan. 1973. 『Organization stress individual strain, the failure of stress』. New York: amacom, 309.
- George T. Milkovich and John W Boudreau. 1994. *Human Resource Management*, Irwin.
- Han. W. S. 2011. An Empirical Study on the Effects of Supervisors' Perceptions on Work Performance Evaluation on Work-Family Conflict and Improvement, Unpublished Doctoral Thesis. Dongguk University.
- Handy, Charles. 1978. 『Gods of Management: The Changing Work of Organization』. Oxford University Press.
- Harrierson, R. 1972. 『Understanding your organization's culture』. *Harvard Business Review*, May-June 1972.
- J. M Putti, S. Aryee. 1989. Work Values and Organizational Commitment: A Study in the Asian Context, *Volume: 42 issue: 3*, 275-28.
- Kahn, R. L., D. M. Wolfe., R. P. Quinn., J. D. Snoek and R. A. Rosenthal. 1964. 『Organizational Stress : Studies in roleconflict and health』 John Wiley and Sons.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. 1964. 『Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity』. John Wiley.

- Kimberly J. P and R. E Quinn. 1984. 『Managing Organizational Transitions』 ,  
Hoernewood ; Academ Press.
- Krech, D. Crutchfield, R. S. and Ballachey, E. L. 1962. 『Individual in  
society: A textbook of social psychology』 . McGraw-Hill.
- Louis, M. R. 1980. Surprise and sense-making: What newcomers experience  
in entering unfamiliar organizational settings. *Administrative Science  
Quarterly*, 25, 226-251.
- Maslach, C. 1998. A multidimensional theory of burnout. In C. L.
- Maslach, C. 2001. What have we learned about burnout and health.
- Mathieu, J. E., and Zajac, D. M. 1991. A review and meta-analysis of the  
antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment.  
*Psychological bulletin*, 108(2), 171-194.
- McLeroy, K. R, DeVellis,R.,DeVellis, B, Kaplan, B. and Toole, J. 1984. Social  
support and physical recovery in a stroke population. *Journal of social  
and personal relationships*, 1(4), 395-413.
- Milkovich G. T. and J. Newman. 1999. 『Editor, Compensation』 McGraw  
Hill, Boston.
- Miller, K. 1990. The Experience of Emotion in the Workplace, *Management  
Communication Quarterly* Vol. 15(4), 571-600.
- Motowidlo S. J and J. R. Van Scotter. 1994. *Journal of Applied Psychology*,  
Vol.79, No.4, 475-480.
- Mottaz, C. 1988. An analysis of the relationship between education and  
organizational commitment in a variety of occupational groups. *Journal  
of Vocational Behavior*, 28, 214-228.
- Northcraft G. B and Neale M. A. 1990. *Organizational Behavior and Human  
Decision Processes*. Volume 45, Issue 2, April 1990, 276-284.
- Organ D.W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior: The Good- 94 -Soldier  
Syndrome*, MA : LexingtonBooks Psychology & Health, 16 (5), 607-611.

- Parker, R. and L. Bradley. 2000. “Organizational Culture in the Public Sector: Evidence from Six Organizations.” *International Journal of Public Sector Management* 13 (2) : 125~141.
- Pettigrew, Andrew. 1979. On Studying Organizational Cultures. *Administrative Science Quarterly*, 24 (4). pp. 570-581.
- Porter, L. W, and Lawler, E. E. 1968. *Managerial Attitudes and Performance*, Homewood, IL: Irwin.
- Porter, L. W, Crampon, W. J. and Smith, F. J. 1976. Organizational commitment and managerial turnover: A longitudinal study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 15, 87-98.
- Robbins. 1993, *Organizational Behavior*, Prentice-Hall, 6th ed., 639.
- Robbins S. P and T. A. Judge. 2014. *Essentials of Organizational Behavior*, 12th ed.
- Rotundo, M., and Sackett, P. R. 2002. The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Aspects of Job Performance: A Policy-Capturing Approach, *Journal of Applied Psychology* Vol. 87, 66-80.
- Schein, E. H. 1985. *Organizational Culture and Leadership*, San Francisco, CA; Jossey-Bass.
- Selye, H. 1956. 『The stress of life』 . McGraw-Hill.
- Sparrowe, R. T. Liden, R.C., Wayne, S. J., and Kraimer, M. L. 2001. Social Networks and the Performance of Individuals and Groups, *Academy of Management Journal* Vol. 44(2), 316-325.
- Quinn, R. E, and McGrath, M. R. 1985. 『The transformation of organizational cultures: A competing values perspective』 . McGraw-Hill.
- William, T. R and Anderson, J. E. 1997. Performance in Principal-Agent Dyads: The causes and consequences of perceived asymmetry of commitment to the relationship. *Management Science*, 43(5).
- Zammuto, R. F. and J. Y. Krakower. 1991. “Quantitative and Qualitative Studies of Organizational Culture.” *Research in Organizational Change and Development* 5 : 83~114.

<Abstract>

## The Effects of Job Stress and Organizational Culture of Employees in Jeju on Organization Commitment

Heo, Yeong-Keun

Department of Social Welfare  
Graduate School of Public Health and Welfare  
Jeju National University  
Supervised by Professor Nam, Chin-Yeol

The purpose of this study is to suggest solutions of making local Jeju employees to attached to their organization with higher level of Organizational commitment by releasing Job stress and improving organizational culture. 294 personal survey cases have answered by workers of Jeju special self-governing province Administrations, Police officers and local social workers from 13<sup>th</sup> April 2020 to 15<sup>th</sup> May 2020. Out of 310 survey results, 294 cases are summarized except 16 untrustworthy cases. Frequency analysis, Technical statistics, T-test and ANOVA(Analysis of Variance), Correlation analysis and Multiple regression analysis are applied to survey result via SPSS 25. program.

The result shows significant differences between Age, Educational attainments and Occupational group. The job stress are found higher to those with age of 30s, over Graduate school attendees and Public administration workers. The differences of Organizational culture are found significant depend on age and occupational group. It shows higher gaps on organizational



culture among those age of over 50s and Social workers. Furthermore, Organizational commitment shows significant differences on age and occupational group as well. Those over 50s and working as police officers are found having higher level of Organizational commitment to their group.

The effect of Job stress and Organizational culture on individual's Organizational commitment is defined as negative among Jeju local employees. This study corresponds with the result of Sungmi Jeon(2020) and it establishes the result of current study. The survey found higher level of job stress on their 30s, over Graduate school attendees and Public workers who work at Jeju province office or Jeju city office. Thus, the result proved that Job stress is affecting negative result on Organizational commitment. Organization level of plan to reduce employees job stress are required to prevent negative effects on Organizational commitment.

Organizational culture shows significant positive result on Organizational commitment, and it leads positive effect on innovative culture and occupational which require organization's creativity and frequent changes. The result of examination of mediator effects between each variables, types of organizational culture affect significant result to increase level of organizational commitment in case of innovative culture, dependent variable of organization culture, effect directly to organizational commitment.

It is defined that internal and external environmental improvement, frequent communication between individuals are priority tasks to reduce Jeju local employees job stress. Moreover, rejecting hierarchy culture and valuing innovative culture is important roles to improve employees organizational commitment. These will assist to reduce job stress and renovate organizational culture.

**Key Words : Job stress, Organizational culture, Organizational commitment**

# 설문지

안녕하십니까?

이 설문지는 제주지역 직장인의 직무스트레스와 조직문화가 조직몰입에 관련된 연구를 위해 작성되었습니다.

여러분의 답변은 직무스트레스와 조직문화 연구에 중요한 자료가 될 것입니다.

본 조사에서 수집한 모든 응답내용은 통계법 제33조 및 제34조에 의거하여 연구 및 통계목적에만 사용되고 비밀은 반드시 보장됨을 약속드립니다.

본 설문지의 응답은 정답이 있는 것은 아니며, 여러분의 의견을 통해 본 연구의 목적을 달성하기 위한 귀중한 통계자료로만 이용되오니 여러분의 생각대로 솔직하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.

본 설문응답에 시간을 내셔서 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2020년 4월

제주대학교 보건복지대학원

연구자 : 허영근

지도교수 : 남진열

▣ 귀하의 일반적 특성에 관한 질문입니다. 해당되는 번호에 체크(√) 표시를 해 주세요.

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 여성    ② 남성

2. 귀하의 연령대는 어디에 해당되십니까?

- ① 20대    ② 30대    ③ 40대    ④ 50대 이상

3. 귀하의 최종학력은 어디에 해당되십니까?

- ① 고졸 이하    ② 대졸(재학 포함) 이하    ③ 대학원재학 이상

4. 귀하께서 근무하고 있는 직장의 유형은 어디에 해당되십니까?

- ① 일반행정 공공기관    ② 경찰기관    ③ 사회복지기관

5. 귀하의 총 근무년수는 얼마나 되십니까? 약 ( \_\_\_\_\_ )년

6. 다음은 직무스트레스에 관한 질문입니다. 아래 질문문항의 내용과 같은 일들을 얼마나 경험하고 계시는지 해당되는 칸에 체크(√) 표시를 해 주세요.

질문문항	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통	다소 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 회사 내에서 두 명 이상으로부터 상호 모순되는 요구를 받을 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 직장에서 파벌 때문에 갈등을 겪은 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 업무를 수행함에 있어 일의 우선순위를 잘 모르겠다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 역할을 수행하는데 필요한 정보를 충분히 제공 받지 못하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 내 업무에 있어서 일관성 있는 목표를 잘 모르겠다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 나의 업무상 권한이 어디까지인지 잘 모르겠다.	①	②	③	④	⑤
7. 내게 없는 능력(어학, 인간관계 등)의 발휘를 요구받을 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 내가 하는 일에 대한 목표달성 기준이 너무 높게 책정되어 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 업무를 수행하는데 있어 늘 시간에 쫓기는 기분이 든다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 한 사람이 수행하기에는 너무 많은 고객과 대면하고 있는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 업무책임이 과다하여 일을 줄이기를 원한다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 동료들에게 신뢰감이나 애정을 가지고 있지 않다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 나에게 대한 동료들의 지지를 기대하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
14. 나의 목표와 동료들의 목표가 일치하지 않을 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 나의 상사를 신뢰하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
16. 나는 나와 함께하는 상사와의 관계를 불편하게 느낀다.	①	②	③	④	⑤
17. 나와 상사의 이해가 상반될 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
18. 나는 상사들과의 관계가 하나의 권력투쟁과 같다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
19. 나는 상사를 존경 할 수 없다.	①	②	③	④	⑤

질 문 문 항	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통	다소 그렇다	매우 그렇다
20. 나의 상사는 나를 헐뜯으려 한다.	①	②	③	④	⑤
21. 나의 성과에 비추어 보수(임금)에 만족하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
22. 나의 경력에 비추어 보수에 만족하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
23. 내가 기울이는 노력에 비추어 보수에 불만족이다.	①	②	③	④	⑤
24. 나는 다른 직원보다 승진에 대한 기회의 폭이 더 크지 않다.	①	②	③	④	⑤
25. 나는 상사로부터 승진을 추천 받을 수 있다고 생각하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
26. 나는 지금 직장에서 내 고용상태가 안정적이지 않다.	①	②	③	④	⑤

7. 다음은 조직문화에 관한 질문입니다. 아래 질문문항의 내용에 대해 귀하의 생각은 어떠하신지 해당되는 칸에 체크(√) 표시를 해 주세요.

질 문 문 항	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통	다소 그렇다	매우 그렇다
1. 우리 조직은 새로운 아이디어를 강조하고 창의적인 사고를 중시한다.	①	②	③	④	⑤
2. 우리 조직은 선도적인 위치에서 성장·발전해 나가는 것을 강조한다.	①	②	③	④	⑤
3. 우리 조직은 늘 새로운 것에 대한 도전을 강조한다.	①	②	③	④	⑤
4. 우리 조직은 업무처리 절차·규칙 등의 변경이 용이하다.	①	②	③	④	⑤
5. 우리 조직은 결과를 예측하기 어려워도 새로운 사업 활동에 과감하게 지원한다.	①	②	③	④	⑤
6. 우리 조직은 상급자와 부하 간 서열의식이 매우 강하다.	①	②	③	④	⑤
7. 우리 조직은 변화보다는 안정과 질서를 우선적으로 강조한다.	①	②	③	④	⑤
8. 우리 조직에서는 업무처리에 관련된 절차 및 규정이 세심하게 정해져 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 우리 조직은 새로운 방법을 모색하기보다는 규정을 준수하고 실수의 방지를 강조한다.	①	②	③	④	⑤
10. 우리 조직은 엄격한 결재과정을 통해 조직전체의 통솔 및 통제를 강조한다.	①	②	③	④	⑤

8. 다음은 조직몰입에 관한 질문입니다. 아래 질문문항의 내용에 대해 귀하의 생각은 어떠하신지 해당되는 칸에 체크(✓) 표시를 해 주세요.

질 문 문 항	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통	다소 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 우리 조직구성원들에게 가족애를 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 친구들에게 우리 조직이 근무하기 좋은 곳이라고 이야기한다	①	②	③	④	⑤
3. 나는 우리 조직의 문제가 내 문제처럼 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 현 조직에서 정년퇴직을 하면 매우 행복할 것이다.	①	②	③	④	⑤
5. 내가 현 직장을 그만 두는 것이 내게 더 유리하더라도 지금 그만 두는 것은 옳지 않다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 조직의 업무수행을 통해 공익실현을 할 수 있다는 점에 자긍심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 조직의 목표달성에 대한 의무감을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 우리 조직은 내가 열과 성을 다해 열심히 일할 만한 가치가 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 내가 직장을 그만 두지 못하는 이유는 우리 조직으로부터 많은 혜택(급여 등)을 받고 있기 때문이다.	①	②	③	④	⑤
10. 지금 직장을 그만 두면 내 인생의 많은 부분이 흔들릴 것이다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 현 직장을 그만 두지 못하는 이유가 직장에 대한 애착도 있지만 생계유지에 필요한 소득 때문이다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 현 직장에 많은 시간과 노력을 기울였기 때문에 다른 직장으로 전직하는 것은 생각할 수 없다.	①	②	③	④	⑤

■ 끝까지 설문에 응답해 주셔서 감사합니다 ■