

# 가전제품 서비스 엔지니어의 직무만족도에 관한 연구

오명관<sup>1\*</sup>, 전호익<sup>1</sup>

## The Research on Job Satisfaction of Home appliances Service Engineer

Myoung-Kwan Oh<sup>1\*</sup> and Ho-Ik Jun<sup>1</sup>

**요 약** 본 연구에서는 가전제품 서비스 엔지니어의 직무만족도에 어떠한 요소들이 영향을 미치는지를 조사 분석하였다. 직무만족도는 현직만족도와 계속근무의사로 구분하여 분석하였다. 그 결과 엔지니어 개인적 특성에 있어서는 성격이 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 파악되었다. 조직적 특성에 있어서는 사회적 지지와 급여 및 복리후생이 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 직무 자체의 특성에 있어서는 업무 적정성이 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 결론적으로 이러한 직무만족도를 높이는 방법은 무엇보다도 외향적인 성격을 가지고 있는 직원을 채용하고, 급여 및 복리후생이 잘되어 있고 업무의 량을 적정하게 분배하는 것이 중요한 것으로 분석되었다.

**Abstract** This study surveyed and analysed the factors that affect the job satisfaction of a home appliances service engineer. The job satisfaction analysis was based on two separate branches: the satisfaction of the current position and the intention to work. As the result, it was apprehended that as far as the individual qualities of the engineer are concerned, personality is a factor that had an effect on job satisfaction. Concerning the organisational qualities, it was analysed that social support, allowances and welfare were factors that contributed largely; and concerning the work itself, it was acknowledged that the appropriateness of the work influenced job satisfaction. To conclude, it was analysed that to increase job satisfaction, it would be important first and foremost to employ employees who have extroverted personalities, to take good care of the allowances and welfare of the employees and to distribute appropriately the amount of work.

**Key Words** : Job Satisfaction, Intention to Work

### 1. 서론

직무만족이란 직무에 대한 개인의 일반적인 태도로서 직무나 직무수행의 결과로서 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라 정의할 수 있다. 이러한 직무만족은 조직의 성과나 조직의 건전성을 평가하는 중요한 기준이 되기도 한다[1, 2]. 그동안 많은 직업군에 대한 직무만족도에 관한 연구가 선행되어 왔다[3-5].

가전제품 서비스 엔지니어란 가전제품 A/S기사 또는 가전제품 수리원으로 불리우는 직업으로 TV, 에어컨 및 냉장고와 같은 가전제품의 수리 업무를 담당하고 있다. 우선 서비스 엔지니어가 근무하는 서비스 센터의 조직적인

형태를 살펴보면, 과거에는 가전제품을 생산하는 기업의 조직체계내에서 서비스 사업 부문으로 운영되었으나, 현재는 대부분의 국내 기업이 이러한 서비스 사업 부문이 별도의 기업으로 분리 독립하거나 서비스 대행회사(협력회사)를 통해 운영되고 있다[6]. 또한 보수 지급 형태도 일정액의 기본급을 기준으로 하고 서비스 처리 건수에 따라 수당을 추가로 지급하는 방법을 택하고 있는 것이 특징이다.

본 연구에서는 고용 및 보수에 있어 일반적인 직업군과 다르게 특이성을 가지고 있는 가전제품 서비스 엔지니어의 직무만족도에 어떠한 요소들이 영향을 미치는지를 분석하였다. 본 연구에서 직무만족도라 함은 그 범주에 있어 현재의 직무에 만족하는 정도(현직 만족도)와 계

본 논문은 해전대학 연구비 지원에 의해 수행되었음

<sup>1</sup>해전대학 디지털서비스과 교수

접수일 08년 10월 01일

수정일 08년 12월 12일

\*교신저자 : 오명관 (mkoh@hj.ac.kr)

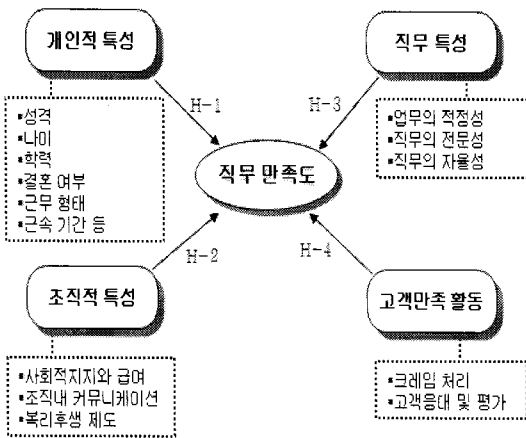
게재확정일 08년 12월 16일

속해서 근무하고자 하는 의사(계속근무의사)를 포함한 것으로 하였다. 따라서 직무만족도를 분석함에 있어 현직 만족도에 영향을 미치는 요소를 분석하고 동시에 계속근무의사에 영향을 미치는 요소를 함께 분석하였다.

## 2. 연구 방법

### 2.1 연구 모형 및 가설의 설정

서비스 엔지니어 직무만족도 조사 분석을 위한 연구모형은 그림 1과 같다. 만족도에 영향을 미치는 요인들을 크게 4개의 영역으로 분류하였다. 첫째 성격, 나이, 결혼 여부, 학력 등으로 구성된 개인적 특성 요인, 둘째 사회적 지지와 급여, 조직내 커뮤니케이션, 복리후생 제도 등의 항목으로 구성된 조직적 특성 요인, 셋째 업무의 적정성, 직무의 전문성, 직무의 자율성으로 구성된 직무 자체 특성 요인, 마지막으로 고객응대 및 평가, 크레임 처리로 구성된 고객만족 활용 영역으로 분류하였다.



[그림 1] 연구 모형

연구모형을 검증하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설 1> 서비스 엔지니어 개인적 특성이 직무만족도에 의미 있는 영향을 미칠 것이다.

<가설 2> 근무 환경에 해당되는 조직적 특성이 직무만족도에 의미 있는 영향을 미칠 것이다.

<가설 3> 자신이 수행하고 있는 직무 자체가 직무만족도에 의미 있는 영향을 미칠 것이다.

<가설 4> 고객으로부터 평가되는 고객만족 활용이 직무만족도에 의미 있는 영향을 미칠 것이다.

### 2.2 표본 설계와 자료 수집

본 연구를 위한 설문조사는 L사와 S사의 대전·충남지역 서비스 센터에 근무하는 가전제품 서비스 엔지니어를 대상으로 실시하였다. 설문조사 기간은 2008년 1월 23일부터 2월 15일까지 실시하였으며, 설문조사 방법은 총 350부의 설문지를 각 서비스 센터에 우편으로 발송하여 172부를 회수하였으며, 회수된 설문지 중 불성실하게 응답한 6부를 제외한 166부를 최종 분석에 사용하였다.

설문지 구성은 개인적 특성 11개 항목, 조직적 특성 15개 항목, 직무 자체 특성 11개 항목, 고객 만족활동 5개 항목으로 구성하였다.

본 연구에서는 설정된 가설관계를 검증하기 위하여 통계적 분석기법을 하였는데, 우선 기초분석으로 빈도분석을 시행하여 인구통계학적 특성을 살펴보고, 가설 검증 결과의 신뢰성을 확보하기 위해 요인분석을 실시하여 각 영역별 변수를 추출하였으며, Cronbach's  $\alpha$  계수를 이용하여 신뢰성을 검증하였다. 또한 가설 검증을 위하여 교차 분석 및 다중회귀분석을 실시하였다. 이 모든 과정은 통계패키지 SPSS 11.0을 사용하였다[7].

## 3. 연구 결과 분석

### 3.1 표본의 인구통계학적 특성

응답자가 모집단을 대표할 수 있는가는 인구통계학적 특성에 대한 기술적 분석을 통해 알아볼 수 있는데, 표 1은 응답자들의 특성을 요약한 것이다. 우선 연령을 살펴보면, 25세 이상 35세 미만의 연령 분포도가 가장 높았으며, 학력은 고졸 및 전문대졸자가 85.6%로 대부분을 차지하였다. 결혼 여부에서는 미혼이 기혼보다 좀 더 높은 분포도를 보였고, 직위에서는 사원이라고 응답한 사람이 다른 직위보다 월등히 높게 나타났다. 근무년수는 5년 미만의 근무자가 51.8%를 차지하고, 입사경로의 경우 신문/광고를 통해서라는 응답자와 친척/아는 사람의 소개로라는 응답자가 주를 이루었다. 연봉의 경우 1000만원 이상 3000만원 미만대가 주요 분포대를 형성하였고, 근무지역은 시지역, 광역시, 군지역 순의 분포도를 보였다. 근무형태는 내근직보다는 외근직의 분포도가 월등히 높았으며, 담당업무의 경우 냉장고/세탁기 제품군과 TV/AV 제품군이 가장 높게 나타났다.

[표 1] 응답자의 특성

구분		n	%	구분		n	%	
연령	25세 미만	15	9.0	입사 경로	산학연계 또는 학교추천	15	9.0	
	25세 이상 30세 미만	53	31.9		친척·아는 사람의 소개	51	30.7	
	30세 이상 35세 미만	54	32.5		신문·광고(공채)를 통해	74	44.6	
	35세 이상 40세 미만	34	20.5		현장실습 등을 계기로	14	8.4	
	40세 이상	10	6.0		기타	12	7.2	
학력	고졸 이하	9	5.4	연봉	1000만원 이상 2000만원 미만	81	48.8	
	고졸	71	42.8		2000만원 이상 3000만원 미만	67	40.4	
	전문대졸	71	42.8		3000만원 이상 4000만원 미만	16	9.6	
	대졸	15	9.0		4000만원 이상 5000만원 미만	2	1.2	
결혼 여부	미혼	90	54.2	근무 지역	광역시	55	33.1	
	기혼	76	45.8		시지역	71	42.8	
					군지역	40	24.1	
직위	사원	96	57.8	담당 업무	모바일 제품군	25	15.1	
	주임	22	13.3		컴퓨터 및 사무기기 제품군	26	15.7	
	대리	24	14.5		에어컨 제품군	13	7.8	
	과장	20	12.0		TV, AV 제품군	50	30.1	
	차장 이상	4	2.4		냉장고, 세탁기 제품군	52	31.3	
근무 년수	2년 미만	41	24.7	근무 형태	내근직	45	27.1	
	2년 이상 5년 미만	45	27.1		외근직		121	72.9
	5년 이상 7년 미만	23	13.9					
	7년 이상 10년 미만	19	11.4					
	10년 이상	38	22.9					

### 3.2 타당성과 신뢰성 분석

통계적 가설 검정 결과의 신뢰성을 높이기 위해서는 연구변수들의 타당성과 신뢰도 확보가 전제되어야 한다. 개념적 타당성은 주로 요인분석이 사용되는데, 요인추출 방법은 주성분 분석을 이용 고유값 1.0을 기준으로 요인을 추출하였고, Varimax 방법에 따른 직각 회전을 실시하였다. 요인분석 결과 [표 2]에서 보는 바와 같이 조직 특성변수 3개(사회적 지지와 급여, 조직내 커뮤니케이션, 복리후생)와 직무 특성 변수 3개(업무 적성성, 전문성, 자율성), 고객만족활동 변수 2개(크레임 처리, 고객응대 및 평가)가 추출되었다. 또한 본 연구에서는 변수들의 다항목 척도간의 신뢰성을 검증하기 위하여 Cronbach's  $\alpha$  계수를 사용하였다. 통상적으로 탐색적인 연구 분야에서는 Cronbach's  $\alpha$  계수가 0.6이상이면 충분하고, 기초 연구 분야에서는 0.8 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용분야에서는 0.9이상이어야 한다고 주장하고 있다. 조직 단위의 분석수준에서 일반적으로 Cronbach's  $\alpha$  계수가 0.6 이상이면 측정도구에의 신뢰도에는 별 문제가 없는 것으로 알려져 있다. 표 2에서 알 수 있듯이 본 연구에서 사용된 변수들의 측정 결과는 Cronbach's  $\alpha$  값이 모두 0.6~0.8 사이로 양호한 내적 일관성을 보여주고 있다. 따라서 각 변수들을 측정하는 항목들이 동질적 차원으로 묶일 수 있음을 입증한다고 할 수 있으며, 또한 각각의 요인들은 측정상에서 신뢰성이 있다고 판단되었다.

### 3.3 가설 검증

#### 3.3.1 개인적 특성과 직무만족도의 관계(H1)

서비스 엔지니어 개인적 특성이 직무만족도에 미치는 영향관계를 알아보기 위해 종속변수인 직무만족도를 “현직 만족도”와 “계속 근무의사”로 구분하고 개인별 특성 변수와 교차분석 및 카이스퀘어 분석을 실시하여 독립성 검정을 하였다. 결과는 표 3, 표 4와 같다. 표에서 보는 바와 같이, 개인적 특성 중 성격 변수만이 현직 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 특히 외향적인 성격일수록 그 만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 직무만족도 중 현직종예의 계속 근무의사에 영향을 미치는 개인 특성 변수로는 근무년수와 성격으로 파악되었다. 특히, 근무년수의 경우 2년 이하와 10년 이상 근무한 것으로 응답한 엔지니어의 근무의사가 높게 나타났으며, 성격은 외향적인 엔지니어일수록 계속 그 직종에 근무할 의사가 높은 것으로 나타났다.

#### 3.3.2 조직적 특성과 직무만족도와의 관계(H2)

근무환경에 해당되는 조직적 특성이 직무만족도에 미치는 영향관계를 알아보기 위해 직무만족도(현직 만족도, 계속 근무의사)를 종속변수로 하고, 사회적 지지와 급여, 조직내 커뮤니케이션, 복리후생을 독립변수로 하여 다중 회귀분석을 실시하였다. 그 결과가 표 5에 보여져 있다.

[표 2] 요인분석 및 신뢰성 분석 결과

측정변수	설문 항목	요인 분석			신뢰성 분석		
		F1	F2	F3	항목수	Cronbach's $\alpha$	
조직 특성	사회적 지지와 급여	II - 2	.791	.195	7.623E-02	6	.8722
		II - 4	.752	9.768E-02	.281		
		II - 6	.746	.203	.200		
		II - 5	.742	9.028E-02	.376		
		II - 1	.717	.221	9.844E-02		
		II - 3	.616	.428	.108		
	조직내 커뮤니케이션	II-11	.119	.824	2.654E-02	6	.8633
		II-10	.239	.799	.168		
		II-12	9.090E-02	.747	.281		
		II - 9	.240	.621	.391		
		II - 8	.314	.617	.345		
		II - 7	.334	.514	.383		
	복리 후생	II -14	.188	.268	.828	3	.8155
		II-13	.274	.172	.766		
		II -15	.169	.261	.744		
Eigen		6.795	1.666	1.188			
% of variance		45.297	11.104	7.918			
직무 특성	업무 적정성	III-10	.789	7.578E-02	7.093E-02	5	.7271
		III - 2	.709	.309	.180		
		III-11	.630	-.193	-.101		
		III - 1	.625	.404	.259		
		III - 9	.623	-4.35E-02	.266		
	전문성	III - 4	.114	.856	5.999E-02	3	.7778
		III - 3	1.910E-02	.802	.130		
		III - 5	-1.73E-03	.771	.173		
	자율성	III - 6	.104	6.209E-02	.858	3	.6085
		III - 7	.210	.117	.702		
		III - 8	3.340E-02	.163	.588		
Eigen		3.470	1.813	1.215			
% of variance		31.549	16.481	11.041			
고객 만족 활동	크레임 처리	IV - 4	.821	2.118E-03		3	.6690
		IV - 3	.783	-8.38E-02			
		IV - 2	.705	.371			
	고객응대 및 평가	IV - 5	-6.00E-02	.860		2	.6736
		IV - 1	.141	.850			
	Eigen		1.991	1.423			
% of variance		39.813	28.455				

[표 3] 개인적 특성과 현직만족도와와의 관계

(n, %)

종속 변수	독립 변수	분류	만족	보통	불만	x2	sig.	연구 가설
현직 만족도	연령	25세 미만	13(7.8)	2(1.2)		11.473	.176	기각
		25세 이상 30세 미만	25(15.1)	22(13.3)	6(3.6)			
		30세 이상 35세 미만	31(18.7)	20(12.0)	3(1.8)			
		35세 이상 40세 미만	22(13.3)	9(5.4)	3(1.8)			
		40세 이상	6(3.6)	2(1.2)	2(1.2)			
	학력	고졸이하	6(3.6)	2(1.2)	1(0.6)	11.494	.074	기각
		고졸	46(27.7)	23(13.9)	2(1.2)			
		전문대졸	34(20.5)	26(15.7)	11(6.6)			
		대졸	11(6.6)	4(2.4)				
	결혼 여부	미혼	54(32.5)	29(17.5)	7(4.2)	.232	.890	기각
		기혼	43(25.9)	26(15.7)	7(4.2)			
	직위	사원	55(33.1)	33(19.9)	8(4.8)	8.796	.360	기각
		주임	12(7.2)	10(6.0)				
		대리	17(10.2)	5(3.0)	2(1.2)			
		과장	10(6.0)	6(3.6)	4(2.4)			
		차장 이상	3(1.8)	1(0.6)				
	근무 년수	2년 미만	26(15.7)	12(7.2)	3(1.8)	6.473	.594	기각
		2년 이상 5년 미만	21(12.7)	20(12.0)	4(2.4)			
		5년 이상 7년 미만	12(7.2)	9(5.4)	2(1.2)			
		7년 이상 10년 미만	12(7.2)	6(3.6)	1(0.6)			
		10년 이상	26(15.7)	8(4.8)	4(2.4)			
	입사 경로	산학연계 또는 학교추천	11(6.6)	3(1.8)	1(0.6)	4.479	.812	기각
		친척이하는 사람의 소개	30(18.1)	18(10.8)	3(1.8)			
		신문/광고(공채)를 통해	44(26.5)	24(14.5)	6(3.6)			
		현장실습 등을 계기로	7(4.2)	5(3.0)	2(1.2)			
		기타	5(3.0)	5(3.0)	2(1.2)			
	연봉	1000만원 이상 2000만원 미만	46(27.7)	26(15.7)	9(5.4)	3.792	.705	기각
		2000만원 이상 3000만원 미만	38(22.9)	24(14.5)	5(3.0)			
3000만원 이상 4000만원 미만		12(7.2)	4(2.4)					
4000만원 이상 5000만원 미만		1(0.6)	1(0.6)					
근무 지역	광역시	25(15.1)	24(14.5)	6(3.6)	7.746	.101	기각	
	시지역	46(27.7)	18(10.8)	7(4.2)				
	군지역	26(15.7)	13(7.8)	1(0.6)				
담당 업무	모바일 제품군	16(9.6)	8(4.8)	1(0.6)	6.275	.616	기각	
	컴퓨터 및 사무기기 제품군	19(11.4)	5(3.0)	2(1.2)				
	에어컨 제품군	7(4.2)	6(3.6)					
	TV, AV 제품군	27(16.3)	18(10.8)	5(3.0)				
	냉장고, 세탁기 제품군	28(16.9)	18(10.8)	6(3.6)				
근무 형태	내근직	25(15.1)	17(10.2)	3(1.8)	.718	.698	기각	
	외근직	72(43.4)	38(22.9)	11(6.6)				
성격	외향적	50(30.1)	20(12.0)	2(1.2)	19.666	.001	채택	
	보통	39(23.5)	30(18.1)	6(3.6)				
	내성적	8(4.8)	5(3.0)	6(3.6)				

[표 4] 개인적 특성과 계속근무의사와의 관계

종속 변수	독립 변수	분류	(n, %)					연구 가설
			만족	보통	불만	x2	sig.	
계속 근무 의사	연령	25세 미만	9(5.4)	5(3.0)	1(.6)	6.904	.547	기각
		25세 이상 30세 미만	24(14.5)	15(9.0)	14(8.4)			
		30세 이상 35세 미만	17(10.2)	22(13.3)	15(9.0)			
		35세 이상 40세 미만	16(9.6)	11(6.6)	7(4.2)			
		40세 이상	5(3.0)	3(1.8)	2(1.2)			
	학력	고졸이하	3(1.8)	2(1.2)	4(2.4)	12.380	.054	기각
		고졸	29(17.5)	24(14.5)	18(10.8)			
		전문대졸	27(16.3)	27(16.3)	17(10.2)			
		대졸	12(7.2)	3(1.8)				
	결혼 여부	미혼	43(25.9)	28(16.9)	19(11.4)	2.028	.363	기각
		기혼	28(16.9)	28(16.9)	20(12.0)			
	직위	사원	45(27.1)	29(17.5)	22(13.3)	8.153	.419	기각
		주인	6(3.6)	12(7.2)	4(2.4)			
		대리	9(5.4)	9(5.4)	6(3.6)			
		과장	8(4.8)	6(3.6)	6(3.6)			
		차장 이상	3(1.8)		1(.6)			
	근무 년수	2년 미만	23(13.9)	16(9.6)	2(1.2)	19.018	.015	채택
		2년 이상 5년 미만	16(9.6)	11(6.6)	18(10.8)			
5년 이상 7년 미만		6(3.6)	11(6.6)	6(3.6)				
7년 이상 10년 미만		7(4.2)	7(4.2)	5(3.0)				
10년 이상		19(11.4)	11(6.6)	8(4.8)				
입사 경로	산학연계 또는 학교추천	7(4.2)	7(4.2)	1(.6)	11.557	.172	기각	
	친척/이인 사람의 소개	23(13.9)	16(9.6)	12(7.2)				
	신문/광고(공채)를 통해	35(21.1)	22(13.3)	17(10.2)				
	현장실습 등을 계기로	1(.6)	8(4.8)	5(3.0)				
	기타	5(3.0)	3(1.8)	4(2.4)				
연봉	1000만원 이상 2000만원 미만	46(27.7)	26(15.7)	9(5.4)	3.792	.705	기각	
	2000만원 이상 3000만원 미만	38(22.9)	24(14.5)	5(3.0)				
	3000만원 이상 4000만원 미만	12(7.2)	4(2.4)					
	4000만원 이상 5000만원 미만	1(.6)	1(.6)					
근무 지역	광역시	16(9.6)	21(12.7)	18(10.8)	7.176	.127	기각	
	시지역	36(21.7)	22(13.3)	13(7.8)				
	군지역	19(11.4)	13(7.8)	8(4.8)				
담당 업무	모바일 제품군	12(7.2)	7(4.2)	6(3.6)	4.360	.823	기각	
	컴퓨터 및 사무기기 제품군	13(7.8)	10(6.0)	3(1.8)				
	에어컨 제품군	6(3.6)	4(2.4)	3(1.8)				
	TV, AV 제품군	17(10.2)	19(11.4)	14(8.4)				
	냉장고, 세탁기 제품군	23(13.9)	16(9.6)	13(7.8)				
근무 형태	내근직	17(10.2)	15(9.0)	13(7.8)	1.128	.569	기각	
	외근직	54(32.5)	41(24.7)	26(15.7)				
성격	외향적	40(24.1)	17(10.2)	15(9.0)	13.525	.009	채택	
	보통	25(15.1)	34(20.5)	16(9.6)				
	내성적	6(3.6)	5(3.0)	8(4.8)				

현직 만족도를 종속변수로 분석한 결과, 연구모형 전체에 대한 설명력을 나타내는 R<sup>2</sup>는 0.403으로 현직 만족도 변화 중 약 40.3%를 독립변수로 설명이 가능함을 알 수 있다. 또한 전체 모형의 적합도를 나타내는 F-value는 36.390이고 유의도는 0.000으로 상당히 높은 모형의 적합

도를 보이고 있다. 그리고 계속 근무 의사를 종속변수로 분석한 결과에서는 R<sup>2</sup>는 0.269로 계속근무의사 변화량의 약 26.9%를 독립변수로 설명이 가능하며, F값은 19.872, 유의도는 0.000으로 높은 적합도를 보이고 있다.

연구가설 H2를 검증한 결과, 조직적 특성 중 사회적 지지와 급여 변수와 복리후생 변수가 현직만족도에 유의

한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 사회적 지지와 급여, 복리후생을 높이 인식하는 엔지니어일수록 현직에의 만족도가 높은 것을 알 수 있다. 또한 계속 근무의사에는 사회적 지지와 급여 변수만이 유의한 정(+)

의 영향을 미치는 것을 알 수 있으며, 이는 기존 대다수 연구논지와 일치되는 결과라 하겠다. 따라서 조직적 특성이 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 연구가설(H2)은 부분적으로 채택될 수 있다.

[표 5] 조직적 특성과 직무만족도와의 관계

종속 변수	독립변수	계수( $\beta$ )	t	sig.	Adjusted R2	F	Sig	연구 가설
현직 만족도	Constant	-.157	-.613	.514	.403	36.390	.000	채택 기각 채택
	사회적 지지와 급여	.657	6.432***	.000				
	조직내 커뮤니케이션	.112	.922	.358				
	복리 후생	.151	1.828*	.069				
계속 근무 의사	Constant	.331	1.001	.328	.269	19.872	.000	채택 기각 기각
	사회적 지지와 급여	.650	4.933***	.000				
	조직내 커뮤니케이션	.164	1.047	.297				
	복리 후생	7.507E-02	.706	.481				

\*: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

3.3.3 직무 특성과 직무만족도와의 관계(H3)

서비스 엔지니어가 수행하고 있는 직무 자체가 직무만족도(현직만족도, 계속근무의사)에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 가설검증 결과 표 6에서 보는 바와 같이, 직무 자체 특성 중 업무 적성성 변수만이 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분

석되었다. 즉, 현재 수행하고 있는 업무가 적성에 맞고 업무량이 적정하다고 인식하는 엔지니어일수록 현직에의 만족도와 계속 근무의사가 모두 높은 것으로 나타났다. 따라서 직무 자체 특성이 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 연구가설(H3)은 부분적으로 채택될 수 있다.

[표 6] 직무 특성과 직무만족도와의 관계

종속 변수	독립변수	계수( $\beta$ )	t	sig.	Adjusted R2	F-value	연구 가설
현직 만족도	Constant	-.212	-.688	.492	.408	36.954	채택 기각 기각
	업무 적성성	.973	9.967***	.000			
	전문성	2.197E-02	.250	.803			
	자율성	-3.94E-02	-.550	.583			
계속 근무 의사	Constant	1.642E-02	.041	.967	.275	20.333	채택 기각 기각
	업무 적성성	.866	6.874***	.000			
	전문성	.122	1.075	.284			
	자율성	4.277E-02	.463	.644			

\*: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

3.3.4 고객만족 활동과 직무만족도의 관계(H4)

고객만족도 점수로 나타나는 고객만족 활동이 직무만족도에 미치는 영향관계를 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과가 표 7에 보여져 있다.

가설검증 결과 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 고객만족 활동 변수는 없는 것으로 나타났다. 제시된 표에

서 주의해야 할 점은 크레임 처리 변수의 경우 종속변수인 직무만족도(현직만족도, 계속 근무 의사)에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다는 점이다. 이는 고객으로부터 크레임을 많이 받거나 그로 인한 스트레스를 많이 받는 엔지니어일수록 직무만족도가 낮아질 것으로 예상하였으나 본 연구 결과에서는 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 연구가설 H4는 기각되었다.

[표 7] 고객만족 활동과 직무만족도와의 관계

종속 변수	독립변수	계수( $\beta$ )	t	sig.	Adjusted R2	F-value	연구 가설
현직 만족도	Constant	2.467	6.194	.000	.022	1.802	기각
	크레임 처리	-.181	-1.417	.158			
	고객응대 및 평가	.219	1.560	.121			
계속 근무 의사	Constant	2.669	5.710	.000	.009	.707	기각
	크레임 처리	-.944E-02	-.628	.531			
	고객응대 및 평가	.186	1.129	.261			

\*:  $p < 0.1$ , \*\*:  $p < 0.05$ , \*\*\*:  $p < 0.01$

#### 4. 결론

본 연구에서는 가전제품 서비스 엔지니어를 대상으로 직무만족도에 미치는 요인이 무엇인지를 조사 분석하였다. 이러한 직무만족도를 현재 직무에 대한 만족도와 계속근무의사로 구분하여 분석하였다. 그 결과 개인적 특성에 있어서는 성격이 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 파악되었으며, 조직적 특성에 있어서는 사회적 지지와 급여 및 복리후생이 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 또한 직무 자체의 특성에 있어서는 업무 적정성이 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 마지막으로 고객만족활동이 직무만족도에 영향을 미칠 것으로 예측하였으나 본 연구의 결과에서는 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

결론적으로 서비스 센터를 경영함에 있어 가전제품 서비스 엔지니어의 이직율을 낮추기 위해서는 직무만족도를 높이는 것이 중요한 것으로 나타났다. 이러한 직무만족도를 높이는 방법은 우선 엔지니어 채용에 있어 외향적인 성격을 가진 사원을 채용하는 것이 중요하며, 급여 및 복리후생 제도를 잘 마련하고 업무의 량을 적정하게 분배하는 것으로 분석되었다.

#### 참고문헌

- [1] 권순일, “조직행위론”, 세종출판사, pp.72-80, 1999.
- [2] 신철우, “조직행동론”, 문영사, pp.231-246, 1998.
- [3] 김은경, “미용사와 피부관리사의 직무만족도 및 이직의사 견해분석”, 고신대학교 보건대학원 석사학위논문, 2005.
- [4] 임삼진 “시내버스 운전기사의 직무만족도 결정요인에 관한 연구”, 서울시연구 제7권 제1호, pp.35-47, 2006.
- [5] 유두련, 정경옥, 박영미, “외식업체 종사자의 직무만족도에 따른 서비스품질에 관한 연구”, 소비문화연구

제8권 제2호, pp.63-88, 2005.

- [6] 이영면, 김주일, 이상민, “A/S기사와 학원차량기사의 근로실태-특정 사업장의 종사자를 중심으로”, 한국노동연구원 연구보고서, 2007.
- [7] 채서일, “사회과학 조사방법론”, 학현사, 2003.

#### 오 명 관(Myoung-Kwan Oh)

[정회원]



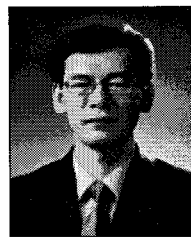
- 1993년 2월 충북대학교 대학원 컴퓨터공학과 (석사)
- 2002년 8월 충북대학교 대학원 컴퓨터공학과 (박사)
- 1993년 - 1999년 고려정보테크 (주) 정보통신연구소 연구원
- 1999년 3월 - 현재 해전대학 디지털서비스과 부교수

<관심분야>

영상처리, IT 서비스

#### 전 호 익(Ho-Ik Jun)

[정회원]



- 1986년 2월 단국대학교 대학원 전자공학과 (석사)
- 1998년 2월 단국대학교 대학원 전자공학과 (박사)
- 1992년 - 현재 해전대학 디지털서비스과 부교수

<관심분야>

공장자동화 알고리즘 설계