

노동패널의 직무만족의 측정과 개선에 관한 연구1)

이 영 면*

1. 노동패널의 직무만족 관련 측정

국내외에서 직무만족에 대한 중요성과 함께 직무만족을 측정하려는 노력은 오랫동안 진행되어 왔다. 그러나 아직도 통일된 측정도구는 없다고 하는 것이 옳은 평가일 수 있다. 일부에서는 직무만족의 측정에 대한 논란은 이미 한 단계가 지나 지금은 소강상태임을 밝히는 문헌과 의견도 있다.

하지만 직무만족의 중요성은 간과할 수 없으며 직무만족을 제대로 평가해서 활용해야 할 책임은 연구자나 설문지 설계 담당자에게 있다고 하겠다. 가장 기초적인 직무만족에 대한 정보가 제대로 수집되지 않으면 이를 바탕으로 하는 학술적인 연구 결과의 타당성을 인정하기 어렵고 정책적 대안도 적절하게 마련될 수 없기 때문이다.

본 소고에서는 이러한 고민을 바탕으로 현재 7년째 진행되고 있는 한국노동패널의 직무만족 측정을 위한 질문을 살펴보고 여타 직무만족 측정도구에 대해 검토함으로써 좀 더 바람직한 직무만족에 대한 측정 방안을 제안하는 데 그 목적이 있다고 하겠다.

1.1 KLIPS의 직무만족과 관련된 측정 문항

KLIPS에서는 직무만족과 관련된 항목들에 대해 6차년도와 7차년도의 설문지에서는 크게 다름이 없이 직장(일자리), 하고 있는 일(업무, 직무), 직무만족, 그리고 좋은 일자리(직장)에 대해 구분해서 질문을 하고 있다.

<표 1> 한국노동패널에서의 직장(일자리)에 대한 측정 문항

질문 내용: 현재 근무하고 계시는 직장(일자리)에서 ____님께서 주로 하시는데(말고 계시는) 일에 대한 ____님의 평소 생각은 어떠하십니까? 다음의 각 항목에 대해서 얼마나 동의하시는지 혹은 동의하지 않으시는지 정도를 표시해 주십시오.

지금 근무하고 있는 직장(일자리)에 대한 ---님의 생각	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	아주 그렇다
(1) 지금 근무하고 있는 직장(일자리)은 다닐만한 좋은 직장이다	①	②	③	④	⑤
(2) 나는 이 직장(일자리)에 들어 온 것을 기쁘게 생각한다	①	②	③	④	⑤
(3) 직장(일자리)을 찾고 있는 친구가 있으면 나는 이 직장을 추천하고 싶다	①	②	③	④	⑤
(4) 나는 내가 다니고 있는 직장(일자리)을 다른 사람에게 자랑할 수 있다	①	②	③	④	⑤
(5) 별다른 일이 없는 한 이 직장(일자리)을 계속 다니고 싶다	①	②	③	④	⑤

* 동국대학교 경영학과 교수, youngman@dongguk.edu

1) 본 원고에 인용된 직무만족 관련 설문 문항의 경우 저작권과 관련된 문제가 발생할 수 있습니다. 본 원고에서는 학술적인 목적으로 검토한 것을 밝힙니다. 이 원고에 인용된 설문을 이용하고자 하는 경우에는 반드시 저작권자에게 공식적인 허락을 얻거나 공식적으로 설문지를 구입해서 사용해야 법적 문제를 피할 수 있을 것입니다. 허락없이 인용해서 사용한 경우 필자는 책임이 없음을 밝힙니다. 또한 본 원고에 대한 내용을 인용하고자 하는 경우에는 필자의 사전 허락을 구하시기 바랍니다.

<표 2> 한국노동패널에서의 일(업무, 직무)에 대한 측정 문항

질문 내용: 현재 근무하고 계시는 직장(일자리)에서 ____님께서 주로 하시느(맡고 계시는) 일에 대한 ____님의 평소 생각은 어떠하십니까? 다음의 각 항목에 대해서 얼마나 동의하시는지 혹은 동의하지 않으시는지 정도를 표시해 주십시오.

현재 근무하고 있는 직장(일자리)에서 하시고 계시는 일(업무, 직무)에 대한 ____님의 생각	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	아주 그렇다
(1) 나는 현재 직장(일자리)에서 하고(맡고) 있는 일에 만족하고 있다	①	②	③	④	⑤
(2) 나는 현재 직장(일자리)에서 하고(맡고) 있는 일을 열정적으로 하고 있다	①	②	③	④	⑤
(3) 나는 현재 직장(일자리)에서 하고(맡고) 있는 일을 즐겁게 하고 있다	①	②	③	④	⑤
(4) 나는 현재 직장(일자리)에서 하고(맡고) 있는 일을 보람을 느끼면서 하고 있다	①	②	③	④	⑤
(5) 별다른 일이 없는 한 현재 하고(맡고) 있는 일을 계속하고 싶다	①	②	③	④	⑤

<표 3> 한국노동패널에서의 직무만족에 대한 측정 문항

질문 내용: 현재 주로 하는 일자리(직장)와 관련하여 아래의 항목들에 얼마나 만족하고 계십니까?

직무만족		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
임금비임금 근로자 모두 응답하세요	(1) 임금 또는 소득	①	②	③	④	⑤
	(2) 취업의 안정성	①	②	③	④	⑤
	(3) 하고 있는 일의 내용	①	②	③	④	⑤
	(4) 근로환경	①	②	③	④	⑤
	(5) 근로시간	①	②	③	④	⑤
	(6) 개인의 발전가능성	①	②	③	④	⑤
	(7) 의사소통 및 인간관계	①	②	③	④	⑤
임금근로자만 응답하세요	(8) 인사고과의 공정성	①	②	③	④	⑤
	(9) 복지후생	①	②	③	④	⑤

<표 4> 한국노동패널에서의 전반적 직무만족도 측정

그렇다면 ____님께서 현재 주로 하는 일자리에 대해 전반적으로 얼마나 만족하고 계십니까?

- (1) 매우 만족스럽다
- (2) 만족스럽다
- (3) 보통이다
- (4) 불만족스럽다
- (5) 매우 불만족스럽다

<표 5> 한국노동패널에서의 좋은 일자리(직장)에 대한 가장 중요한 요인 두 가지 측정

질문내용: 어떤 일자리 또는 직장이 '좋은 일자리(직장)'이라고 생각하십니까?
아래의 보기에서 가장 중요한 것 두 가지만 골라 순서대로 적어주십시오.

- (1) 안정적인 일자리
- (2) 사회적으로 인정받는 일자리
- (3) 장래의 발전 가능성이 높은 일자리
- (4) 자신의 적성, 취향에 맞는 일자리

(5) 임금 또는 수입이 많은 일자리 (6) 자율성이 보장되는 일자리
질문내용: (5)와 관련하여 최소 얼마 이상의 임금 또는 수입이 되면 좋은 일자리라고 생각하십니까? 월평균 _____ 만원 이상

이상의 표에서 <표 1>은 직장(일자리)에 대한 평가이므로 <표 2>의 일(업무, 직무)에 대한 만족도, <표 3>의 요인별 직무만족도, <표 4>의 전반적 직무만족도에 제한하여 논의를 전개하기로 한다. <표 5>는 최근 논의가 확대되고 있는 좋은 일자리(decent job)에 대한 설문이므로 이 내용 또한 자세한 논의는 생략하기로 한다.

1.2 국내 문헌의 전반적 직무만족 측정 현황

국내 문헌에서는 전반적 직무만족도를 측정함에 있어서 기존의 측정도구를 다양하게 활용하고 있다. 본 연구에서는 국내 문헌에서 전반적 직무만족도에 대한 실증적 연구 결과를 살펴보기 위해 국내에서 인터넷으로 학술지 원문을 제공하는 한국학술정보(주)(www.kstudy.com)를 이용하였다. 한국학술정보(주)에서는 전국의 1,150여개의 학회의 학술지 외에 대학간행물과 연구논문집 약 80만편의 정보를 데이터베이스로 가지고 있다. 본 연구를 위해 2004년 2월 20일을 기준으로 “직무만족”을 논문제목에 포함하고 있는 문헌을 검색한 결과 366편이 검색되었으며 교사대상 연구 논문과 일부체육학 관련 논문을 제외하였다.²⁾ 또한 경영학분야에서 주요 인사조직 관련 학술지는 개별적으로 포함하였다.³⁾ 그 결과 최종적으로 296편이 분석대상에 포함되었다. 이 논문 중에서 직무만족을 측정하는 데 구체적으로 전반적 직무만족을 측정한 논문은 31편이었다.⁴⁾

<표 6> 국내 문헌의 전반적 직무만족 측정 현황

문항수	측정도구		설문내용	척도	참조	합계	
1	국내선행연구참조	전용득, 박기관등 (출처확인곤란)	가능	리커트 5점	5	1	3
		김현덕 등(출처확인곤란)	설문지	리커트 5점	10	2	
			없음	리커트 5점	11		
	기존도구 그대로	Job Description Index (JDI) by Smith, Kendall, and Hulin(1969)	없음	명목 3점	19	1	1
	기존도구 수정	Locke(1976)	없음	언급없음	1	1	8
		Job Diagnostic Survey (JDS) by Hackman and Oldham(1975)	없음	언급없음	6	2	
			없음	리커트 7점	14		
		JDI by Smith, Kendall, and Hulin(1969)	없음	언급없음	8	3	
			없음	리커트 7점	9		
			없음	5점 추정	16		
	JDI by Smith, Kendall, and Hulin(1969) 과 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) by Weiss, Dawis, England and Lofquist(1967)	없음	리커트 5점	19	1		
	Scarpello & Campbell (1983)	없음	5점	17	1		
	자체 개발	대우패널조사자료	없음	5점	30	1	1
	언급 없음		가능	리커트 5점	2	6	6
			설문지	언급없음	4		

2) 교사대상 논문을 제외한 이유는 그 수가 상당수에 이르러 전체 표본에 대해 지나치게 과대 반영할 가능성이 있기 때문이고 교사대상 직무만족 측정도구는 별도로 개발되어 활용되기 있기 때문이다. 체육학 관련 논문의 경우에도 논문수가 많기 때문에 선택적으로 포함하였다.

3) 구체적인 학술지 제목에 대해서는 줄고 이영면 (2004, 47-49)을 참조하기 바란다.

4) 이 논문들은 이영면(2004)의 참고문헌에 인용되어 있다. 다만 익명성을 유지하기 위해 표에서는 참조번호로 표시되어 있다.

			없음	언급없음	15			
			없음	5점	20			
			없음	리커트 5점	21			
			설문지	리커트 7점	23			
2	기존도구 수정	Quinn and Shapard(1974)	없음	언급없음	12	1	2	2
		Quinn & Stains(1979) (JDI의 수정안)	가능	5점 추정	29	1		
3	언급없음		개념	리커트 5점	26	2	2	2
			없음	5점 추정	31			
4	기존도구 그대로	Quinn & Stains(1979) (JDI의 수정안)	가능	리커트 5점	7	2		
	기존도구 수정	Hackman & Lawler(1971)	없음	리커트 7점	22		5	5
	언급 없음		가능	5점	3	2		
			없음	리커트 5점	25			
5	언급없음		가능	5점 추정	24	1	1	1
확인불가	기존도구 수정	JDI, MSQ, Locke(1976)	없음	언급없음	27	2	2	2
		JDI, Job in General Scale(JIG) by Ironson et al.(1989)	없음	4점	28			
합계					31			

먼저 전반적 직무만족도를 몇 개의 설문문항으로 측정하였는지 그리고 측정도구의 개발은 기존의 측정도구를 활용했는지, 수정해서 활용했는지 아니면 자체적으로 개발해서 활용했는지를 살펴 보았다(<표 6> 참조). 설문문항수를 보면 전체 연구 31편에서 19편이 한 개의 문항으로 측정하고 있어서 가장 많았으며, 그 다음으로는 4개의 문항으로 측정한 연구가 5편이었다.

다음으로 사용된 측정도구를 보면 상당수는 구체적 언급없이 사용되는 경우가 많았다. 11편의 연구에서는 구체적 언급없이 사용되는 경우가 많았으며 기존의 측정도구를 사용하는 경우에도 그대로 사용하는 경우보다는 수정해서 사용하는 경우가 많았다. 그대로 사용하는 경우는 3편 정도에 불과했으며 수정해서 사용하는 경우는 13편이었다.

설문 내용을 제시하는 경우는 많지 않아서 7편에서 확인할 수 있으며 추적해서 가능한 경우가 6편이었다. 사용된 척도는 대체로 리커트식 5점 척도가 많았으며 일부의 경우에는 척도에 대한 언급이 없었다. 측정도구에 대한 언급이 있고 설문지로 확인이 가능한 한주화정진철 (2000)을 보면 설문내용은 다음과 같았다. “현재의 업무에 불만이 없음”과 “업무 수행을 통해 만족감을 느낌”으로 개요를 제시하고 있다. 결국 국내 연구문헌을 바탕으로 전반적 만족도에 대해 신뢰성과 타당성을 검증하고 있는 설문 문항을 확인하기는 곤란하다고 할 수 있다.

1.3 최근 국외 학술문헌의 직무만족 측정현황

외국 문헌 중에서 전반적 직무만족에 대한 측정현황을 살피기 위해 2003년과 2004년에 발표된 문헌 중에서 인터넷 문헌서비스인 EbscoHost를 통해 확인이 가능한 문헌을 검토하였다.⁵⁾ 검색된 257건의 문헌 중에서 직무만족에 대한 구체적인 측정도구와 측정내용을 언급한 45편에 대해 국내 문헌과 유사한 방식으로 분석을 시도하였다. 그러나 이 문헌들은 직무만족을 전반적 및 요인별로 측정하고 있어서 전반적 만족도를 명시적으로 측정한 경우인 31편에 한해 분석을 하였다(<표 7> 참조).

국내의 연구와 차이를 보이고 있는 점과 유사한 점을 찾아볼 수 있다. 먼저 설문 문항수는 상대적으로 다양해서 한 문항부터 100문항까지 사용되고 있었다. 100문항의 경우는 Minnesota Satisfaction Questionnaire(MSQ)

5) EbscoHost의 경우 Academic Search Premier에는 사회과학을 포함하는 전학문분야에 약 4,000여종의 주요 학술지를 포함하며 특히 Business Source Premier의 경우는 경영/경제분야의 주요 학술지 약 3,600여종에 대한 정보를 제공하는 데이터베이스이다(<http://ebsco.co.kr>).

를 그대로 사용한 경우로 볼 수 있다. 72문항의 경우도 Job Description Index(JDI)를 그대로 사용한 경우로 생각된다. 다음으로 기존 측정도구를 이용하는 현황을 보면 비교적 인용하는 경우가 많았으나 한 문항의 경우는 기존의 측정도구가 아니라 자체적으로 만들어서 활용하는 경우가 많았다. 척도는 리커트 5점 척도가 많았으며 다른 척도도 활용되고 있었다.

<표 7> 최근 외국 문헌의 전반적 직무만족 측정 현황: 2003-2004

문항수	측정도구		설문 내용	척도	참조	합계		
1	기존도구	Warr, Cook, and Wall(1979)	제시	7점 리커트	27	1	1	
	기존도구 수정	JDI	없음	5점 리커트	10	1	1	
	자체 개발	British House Panel Survey(BHPS)	제시	언급없음	37	1	1	
	언급 없음			제시	7점 리커트	5	5	5
				없음	5점 리커트	7		
				제시	7점 척도	15		
제시				4점 척도	33			
2	언급없음		제시	5점 리커트	41			
2	언급없음		제시	6점 리커트	22	1	1	
3	언급없음		제시	3점 척도	3	1	1	
4	기존도구 수정	구체적 언급없음	생략	5점 리커트 추정	32		1	
5	기존도구	JDS by Hackman and Oldham (1975)	생략	7점 리커트	4	1	2	
		Bacharach, Bamberger, and Conley (1991)	생략	7점 리커트	24	1		
	언급없음		제시	5점 리커트	21	2	2	
		제시	7점 리커트	25				
6	기존도구	Rusbult and Farrell (1983)	생략	9점 리커트	29	1	1	
8	기존도구 수정	MSQ에서 일부 선택	생략	5점 리커트	38	1	1	
13	언급없음		생략	5점 리커트	26	1	1	
15	기존도구	Job Satisfaction Survey (JSS) by Warr, Cook, and Wall (1979)	생략	7점 리커트	31	1	1	
18	기존도구	JIG	생략	명목척도(y/s/?)	34	1	1	
20	기존도구	MSQ by Weiss et al. (1967)	생략	5점 척도	9	1	1	
			생략	5점 리커트	12	1	1	
30	언급없음		생략	10점 리커트	23	1	1	
72	기존도구	Balzer et al. (1997)	생략	명목척도	8	1	1	
		Smith, Kendall, & Hulin (1969)	생략	형용사표현	30	1	1	
100	기존도구	MSQ by Weiss et al. (1967)	생략	4점 리커트	14	1	1	
			생략	5점 리커트	39	1	1	
기타(면담)	언급없음		생략	언급없음	13	1	1	
확인불가	기존도구	Kim et al. (1996)	없음	언급없음	11	2	2	
		Shina (1990)	없음	4점 척도	2			
합계							30	

1.4 전반적 직무만족의 측정을 위한 설문의 활용 예

여기서 실제로 문항을 확인가능하고 그 수가 많지 않은 경우를 살펴보았다. 먼저 한 문항으로 측정한 연구는 모두 다섯 편이었으며 먼저 Bradley and Roberts (2004)의 연구에서는 다음과 같이 묻고 있었다.

Overall, how satisfied are you with your present job?
(전반적으로, 귀하는 현재의 직무에 대해 얼마나 만족하십니까?)⁶⁾

Donovan, Brown, and Mowen(2004)의 경우도 한 문항으로 다음과 같이 묻고 있었다.

How satisfied are you with your overall job?
(귀하는 귀하의 직무전반에 대해 얼마나 만족하십니까?)

6) 이하에서 영문에 대한 번역은 필자가 편의상 한 것임을 밝힌다.

Lewig and Dollard(2003)도 역시 한 문항으로 다음과 같이 묻고 있었다.

Taking everything into consideration how do you feel about your job as a whole?
(귀하는 모든 점을 고려했을 때 귀하의 직무에 대해 어떻게 생각하십니까?)

다음으로 Muhonen and Torkelson (2004)도 한 문항으로 다음과 같이 묻고 있다.

On the whole are you satisfied with your job?
(귀하는 전반적으로 귀하의 직무에 대해 만족하십니까?)

영국의 패널조사(BHPS)에서는 다음과 같이 묻고 있었다.

All things considered, how satisfied or dissatisfied are you with your present job overall? (귀하는 모든 점을 고려했을 때, 귀하의 현재 직무에 대해 만족하십니까?)

그리고 Terpstra and Honoree(2004)의 1문항은 다음과 같다

In general, how satisfied are you with your job?
(전반적으로 귀하는 귀하의 직무에 얼마나 만족하십니까?)

Huang et al.(2003)의 2개 문항은 다음과 같다.

1. I like working for this company and expect to be working here longer than two years from now.
(나는 현재의 직장에서 일하기를 좋아하며 최소한 2년 이상은 일할 것으로 생각한다.)
2. I recommend this company as an employer to people I know.
(나는 현재의 직장을 내가 아는 사람들에게 추천한다.)

다음으로 Barling, Kelloway, & Iverson(2003)의 경우 3개 문항은 다음과 같다

1. I am satisfied with management treatment.
(나는 나에게 대한 회사의 대우에 만족한다.)
2. This is a good place to work.
(이 회사는 일하기에 좋은 회사다.)
3. I am often think about leaving this job.
(나는 자주 이 회사를 떠나는 것에 대해 생각한다.)

Happell, Martin, and Pinikahana(2003)의 5개 문항은 다음과 같다.

1. I am satisfied with current situations at work.
(나는 현재 일하고 있는 상황에 대해 만족한다.)
2. I am satisfied with my present level of involvement in decision-making at work.
(나는 현재 일에서 내가 참여하는 의사결정의 수준에 대해 만족한다.)
3. I am satisfied with the degree of support I receive in my job.
(나는 내 일을 수행하는 데 지원받는 정도에 대해 만족한다.)
4. I seldom think about finding another job (within nursing).
(나는 다른 일자리를 찾아야 한다는 생각을 거의 하지 않는다.)
5. I seldom think about finding an occupation (other than nursing).
(나는 직업을 바꾸어야 한다는 생각을 거의 하지 않는다.)

마찬가지로 5개 문항으로 구성된 Kornradt, Hertel, and Schmook (2003)의 설문 중에서 처음 두 문항은 다음과 같다. 그 이하 문항은 확인이 되지 않았다.

1. How satisfied are you with your job in general?
(귀하는 전반적으로 직무에 대해 얼마나 만족하십니까?)
2. My job is not ideal, but it could be worse.
(내가 하는 일에 만족하지 못하는 데 더욱 나빠질 수도 있다.)

그렇다면 전반적 만족도를 측정하는 측정도구들에는 어떠한 것들이 개발되었는가를 살펴보기로 한다. 아직 국내 문헌에서는 신뢰도나 타당도를 인정받은 도구를 찾기 어려워 외국문헌만을 불가피하게 참조하였음을 밝힌다.

2. 전반적 직무만족의 측정도구

직무만족을 측정하기 위한 측정도구의 개발은 미국에서 상당한 역사를 가지고 진행되었다.⁷⁾ 여기서는 먼저

요인별 직무만족도를 측정하지 않고 전반적인 직무만족도를 측정하는 측정도구에 제한하여 살펴보기로 한다.⁸⁾

<표 8> 전반적 직무만족 측정도구의 개요와 인용문헌

번호	출처	측정도구 이름	문항수	설문내용		척도	인용문헌 ¹⁾			
				전반	요인		(1)	(2)	(3)	(4)
1	Hoppock(1935)		4	○		7점서술식	○			
2	Brayfield and Rothe(1951)	Job Satisfaction Index(JSI)	18	○		5점리커트	○	○		○
3	Bullock(1952)		18	○		5점리커트	○			
4	Weiss, Dawis, England, Loquist(1967)	Minnesota Satisfaction Questionnaire	20 (c) ²⁾		○	5점리커트	○	○	○	
5	Taylor & Bowers(1972)	General Satisfaction	7		○	5점리커트	○			
6	Hackaman and Oldham(1975)	overall measure	5	○		7점리커트	○			
		Job Diagnostic Survey(JDS)	14		○	7점리커트			○	
7	Quinn and Staines(1979)	Facet-free Job Satisfaction	5	○		4점척도	○	○		○ (s) ³⁾
		Facet-specific	33	○	○	4점척도	○			
8	Cammann, Fichman, Jenkins, and Klesh(1979)	Michigan Organizational Assessment Questionnaire(MOAQ)	3	○		7점리커트	○		○	
9	Vroom(1960)	Attitude Toward the Job	3	○		5점리커트	○			
10	Warr, Cook, and Wall(1979)	Job Satisfaction Scale	15		○	7점리커트	○			○
11	Ironson et al.(1989)	Job in General(JIG)(JDI tradition)	18 (c)	○		3점척도		○	○	
12	Cook and Wall(1980)	Personal Need Non Fullfilment Scale	16		○	5점리커트				○
13	Dunham and Herman(1975), and Kunin(1955)	Faces Scale				100점척도 11점 얼굴척도		○		
14	Kornhauser(1965)	Action Tendency Scale	20	○			○ (s)			○
15	O'Brien and Dowling(1980)		18			5점척도	○ (s)			
16	Taylor & Bowers(1972)		7							○ (s)

주:

1) 출처는 (1) Cook, Hepworth, Wall, & Warr(1981)의 The Experience of Work: A Compendium and Review of 249 Measures and their Use; (2) Price(1997)의 23. Satisfaction; (3) Spector, Paul E. (1997), Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences, Advanced Topics in Organizational Behavior, Thousand Oaks, CA: Sage Publications; (4) British Telecom (1984), Survey Item Bank: Volume I Measures of Satisfaction, West Yorkshire, Britain: MCB University Press임

7) 물론 미국 이외에서도 직무만족에 대한 측정과 연구가 이루어지지만 시간 제약 속에서 문헌을 검토한 결과 아쉽게도 모두 미국에서 영어로 개발된 측정도구만을 검토할 수 있었다. 또한 제한을 두지는 않았으나 주로 경영학적 관점에서 연구된 문헌과 측정도구를 밝혀 둔다.

8) 예를 들어 Smith et al.(1969)의 직무기술지표(Job Description Index, JDI)는 전형적인 요인별 직무만족도 측정도구라고 할 수 있다. 직무, 급여, 승진, 감독 및 동료 등의 다섯 가지 요인에 대해 총 72개 문항으로 물어서 측정하고 있다. 그 외에 Spector(1985)의 직무만족설문지(Job Satisfaction Survey, JSS)도 급여 등을 포함한 9개 요인에 대해 36개의 문항으로 측정하고 있다. 이하에서 설명되는 미네소타만족설문지(Minnesota Satisfaction Survey)도 요인별 만족도 측정도구라고 할 수 있으나 여기서는 20개 문항의 짧은 설문지를 포함해 설명하기로 한다. 좀 더 자세한 내용은 이영면(2004)을 참조바란다.

- 2) © 표시는 저작권이 구체적으로 명시되어 있어서 사용하기 위해서 공식적 허락을 받아야 하는 경우임
 3) (s) 표시는 설문내용을 구체적으로 제시하지 않고 측정도구만을 간략하게 언급한 경우임

전반적 직무만족에 대한 측정도구를 정리해서 제시하고 문헌은 매우 많지만 초기의 문헌으로는 Hoppock(1935)의 'Job Satisfaction'을 들 수 있다. Hoppock(1935)는 그 동안의 직무만족에 대한 연구결과를 정리하고 자신이 스스로 전반적 직무만족도를 측정하기 위한 측정도구를 제시하고 있다. 그 이후 Smith, Kendall, & Hulin(1967)의 'The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement'에서도 측정도구를 개발해 제시하고 있다.

그 이후 Cranny, Smith, & Stone(1991)의 'Job Satisfaction: How People Feel About Their Jobs and How It Affects Their Performance'와 Spector(1997)의 'Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences' 등이 비교적 최근 문헌이라고 할 수 있다.

그 외에 전반적 직무만족에 대한 측정도구들을 정리해 놓고 있는 문헌으로는 Cook, Hepworth, Wall, & Warr (1981)의 'The Experience of Work: A Compendium and Review of 249 Measures and their Use,' British Telecom (1984)의 'Survey Item Bank: Volume I Measures of Satisfaction,' 그리고 Price (1997)의 '23. Satisfaction' in Handbbook of Organizational Measurement'을 들 수 있을 것이다. 본 연구의 목적은 구체적인 설문문항을 확인하는 데 있으므로 이 관점에서 문헌을 검토하기로 한다.⁹⁾ 다만 일부 측정도구에 대해서는 저작권 문제로 모든 문항을 제시하는 못하는 경우도 있다.

2.1 Hoppock(1935)의 측정도구

Hoppock(1935, 243)은 4개의 문항을 7점 척도로 측정하는 데 그 구체적인 측정문항은 다음과 같다. 설문 내용은 Hoppock(1935)의 p.243, Cook et al.(1981)의 p.16에서 인용하였다. 이 측정도구에 대한 신뢰도와 타당도에 관한 논의는 Hoppock(1935), Cook et al.(1981, 15-16)을 참조하기 바란다.

- (1) Choose the ONE of the following statements which best tells how well you like your jobs. Place a check mark(√) in front of the statement:
 (귀하가 현재 하는 일에 대해 가장 잘 표현하는 내용을 하나 선택해 표시하십시오)
 I hate it.(미워한다)
 I dislike it.(싫어한다)
 I don't like it.(좋아하지 않는다)
 I am indifferent to it.(별생각이 없다)
 I like it.(좋아한다)
 I am enthusiastic about it.(열정적이다)
 I love it.(사랑한다)
- (2) Check one of the following to show HOW MUCH OF THE TIME you feel satisfied with your job:(귀하는 현재 하는 일에 대해 얼마나 많은 시간이나 만족감을 느끼십니까?)
 All of the time(항상)
 Most of the time(대부분)
 A good deal of the time(상당한 시간)
 About half of the time(절반 정도)
 Occasionally(때때로)
 Seldom(거의 느끼지 못함)
 Never(절대로 느끼지 못함)
- (3) Check the ONE of the following which best tells how you feel about changing your job:(현재

9) 본 연구의 목적은 구체적인 설문 문항을 확인하고 기존의 KLIPS의 문항을 수정하는 데 있기 때문에 측정도구의 신뢰성과 타당성에 대한 논의는 생략하기로 한다. 하지만 대부분의 측정도구들은 오랫동안 사용되어 왔다는 점에서 신뢰성과 타당성을 확보하고 있다고 할 수 있을 것이다.

하는 일을 바꾸는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?)

- () I would quit this job at once if I could get anything else to do.
(다른 일을 할 수만 있다면 바로 이 일을 그만둘 것이다)
- () I would take almost any other job in which I could earn as much as I am earning now.
(현재 버는 정도만 벌 수 있다면 거의 어떤 다른 일이라도 하겠다)
- () I would like to change both my job and my occupation.
(현재 하는 일이나 직종을 모두 바꾸고 싶다)
- () I would like to exchange my present job for another job in the same line of work.
(같은 종류의 일이라면 다른 일과 바꾸고 싶다)
- () I am not eager to change my job, but I would do so if I could get a better job. (현재 하는 일을 꼭 바꾸고 싶은 것은 아니지만 좋아질 수 있다면 바꿀 것 같다)
- () I cannot think of any jobs for which I would exchange mine.
(현재 하고 있는 일과 바꿀 수 있는 다른 일을 생각해 낼 수 없다)
- () I would not exchange my job for any other.
(현재 하고 있을 다른 어떤 일과도 바꾸지 않을 것이다)

(4) Check one of the following to show how you think you compare with other people:
(귀하의 일과 다른 사람의 일을 어떻게 비교하는 지 다음 중 하나를 선택해 주십시오)

- () No one likes his job better than I like mine.
(다른 어떤 사람도 내가 하는 일을 좋아하는 것보다 더 좋아하지는 않을 것이다)
- () I like my job much better than most people like theirs.
(다른 대부분의 사람들이 자기 일을 좋아하는 것보다 내가 훨씬 더 좋아한다)
- () I like my job better than most people like theirs.
(나는 다른 많은 사람들이 자기 일을 좋아하는 것보다 내가 더 좋아한다)
- () I like my job about as well as most people like theirs.
(나는 다른 많은 사람들이 자기 일을 좋아하는 정도로 내 일을 좋아한다)
- () I dislike my job more than most people dislike theirs.
(나는 다른 많은 사람들이 자기 일을 싫어하는 것보다 더 싫어한다)
- () I dislike my job much more than most people dislike theirs.
(나는 다른 많은 사람들이 자기 일을 싫어하는 것보다 훨씬 더 싫어한다)
- () No one dislikes his job more than I dislike mine.
(다른 어떤 사람도 내가 하는 일을 싫어하는 것보다 자기 일을 더 싫어하지는 않을 것이다)

2.2 Brayfield & Rothe(1951)의 직무만족지표(Job Satisfaction Index, JSI)

다음으로는 Brayfield & Rothe(1951)의 18문항 5점 척도를 들 수 있다. 이는 '직무만족지표'(Job Satisfaction Index, JSI)라고 불리는데 18문항 모두가 전반적인 직무환경을 요인별로 설명하고 있다. 이에 대한 응답을 종합하여 직무만족도를 측정하고 있다. 설문 내용은 Cook et al.(1981)의 p.18-19, Price(1997)의 pp.471-472에서 인용하였다.

문항 1,2,5,7,9,12,13,15, 17은 그대로 점수를 계산하고 나머지 문항은 역으로 계산해야 한다. 전반적 만족도는 이 계산결과를 이용한다. 이 측정도구에 대한 자세한 논의는 Cook et al.(1981, 16-18)을 참조하기 바란다.

Some jobs are more interesting and satisfying than others. We want to know how people feel about different jobs. This blank contains 18 statement which best describes how you feel about your present job. There are no right or wrong answers. We should like your honest opinion on each one of the statements:

- (1) My job is like a hobby to me.
- (2) My job is usually interesting enough to keep me from getting bored.
- (3) It seems that my friends are more interested in their jobs.
- (4) I consider my job my job rather unpleasant.
- (5) I enjoy my work more than my leisure time.
- (6) I am often bored with my job.
- (7) I feel fairly well satisfied with my present job.

- (8) Most of the time I have to force myself to go to work.
- (9) I am satisfied with my job for the time being.
- (10) I feel that my job is no more interesting than others I could get.
- (11) I definitely dislike my work.
- (12) I feel that I am happier in my work than most other people.
- (13) Most days I am enthusiastic about my work.
- (14) Each day of work seems like it will never end.
- (15) I like my job better than the average worker does.
- (16) My job is pretty uninteresting.
- (17) I find real enjoyment in my work
- (18) I am disappointed that I ever took this job.

2.3 Bullock (1952)의 측정도구

Bullock(1952)의 측정도구는 10개 문항에 대해 5점 척도로 측정하게 되어 있다. 하지만 Hoppock(1935)의 경우와 같이 응답하는 방식이 단순한 리커트식 척도가 아니고 다섯 개의 문장에서 선택하도록 되어 있음을 알 수 있다. 설문문항은 Cook et al.(1981)의 pp. 20-21에서 인용하였다. 이 측정도구에 대한 논의는 Cook et al.(1981, 19-20)을 참조하기 바란다.

1. Place a check mark in front of the statement which best tells how good a job you have: The job is an excellent one, very much above the average; The job is a fairly good one; The job is only average; The job is not as good as average in this kind of work; The job is a very poor one, very much below the average; scored 5 to 1 respectively.
2. Place a check mark in front of the statement which best describes your feelings about your job: I am very satisfied and happy on this job; I am fairly well satisfied on this job; I am neither satisfied nor dissatisfied - it is just average; I am a little dissatisfied on this job; I am very dissatisfied and unhappy on this job; scored 5 to 1 respectively.
3. Check one of the following statements to show how much of the time you are satisfied with your job: Most of the time; A good deal of the time; About half of the time; Occasionally; Seldom; scored 5 to 1 respectively.
4. Place a check mark in front of the statement which best tells what kind of an organization it is to work for: It is an excellent organization to work for - one of the best organizations I know of; It is a good organization to work for, but not one of the best; It is only an average organization to work for - many others are just as good; It is below average as an organization to work for - many others are better; It is probably one of the poorest organizations to work for that I know of; scored 5 to 1 respectively.
5. Place a check mark in front of the statement which best tells how your feelings compare with those of other people you know: I dislike my job much more than most people dislike theirs; I dislike my job more than most people dislike theirs; I like my job about as well as most people like theirs; I like my job better than most people like theirs; I like my job much better than most people like theirs; scored 1 to 5 respectively.
6. Place a check mark in front of the statement which best tells how you feel about the work you do on your job: The work I do is very unpleasant - I dislike it; The work I do is not pleasant; The work is just about average - I don't have any feelings about whether it is pleasant or not; The work is pleasant and enjoyable; The work is very enjoyable - I very much like to do the work called for on this job; scored 1 to 5 respectively.
7. Check one of the following statements which best describes any general conditions which affect your work or comfort on this job: General working conditions are very bad; General working conditions are poor - not so good as the average for this kind of job; General conditions are about average, neither good nor bad; In general, working conditions are good, better than average; General working conditions are very good, much better than average for this kind of job; scored 1 to 5 respectively.
8. Check one of the following statements which best tells how you feel about changing your job: I would quit this job at once if I had anything else to do; I would take almost any other job in which I could earn as much as I am earning here; This job is as good as the average and I would just as soon have it as any other; I am not eager to change jobs but would do so if I could make more money; I do not want to change jobs even for more money because this is a good one; scored 1 to 5 respectively.

9. Suppose you had a very good friend who is looking for a job in your line of work and you knew of a vacancy in this organization which your friend is well qualified to fill. Would you: Recommend this job as a good one to apply for? Recommend this job but caution your friend about its shortcoming? Tell your friend about the vacancy but not anything else, then let him or her decide whether to apply or not? Tell vacancies elsewhere before applying? Try to discourage your friend from applying by telling the bad things about the job? Scored 5 to 1 respectively.
10. On the line below, place a check mark to show how well satisfied you are with this job.

Completely dissatisfied	More dissatisfied than satisfied	About half and half	More satisfied than dissatisfied	Completely satisfied
----------------------------	-------------------------------------	------------------------	-------------------------------------	-------------------------

Scored 1 to 5 respectively, in terms of the nearest response

2.4 Weiss et al.(1967)의 미네소타만족설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)

Weiss et al.(1967)가 제시한 미네소타만족설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)는 원래 아래와 같이 20 문항으로 구성되었다가 추후에 100문항의 긴 측정도구가 추가되었다. 20문항은 5점 리커트식으로 측정되며 구분한다면 1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16,20번 문항은 내재적 요인이며 5,6,12,13,14,19번 문항은 외재적 요인이다. 이 측정도구는 전반적인 만족도 자체를 묻는 것이 아니라 요인별 만족도를 종합하는 복합(composite) 측정도구라고 할 수 있다.

여기에 제시된 설문문항은 Cook et al.(1981)의 pp. 24-25와 Price(1997)의 pp. 480-481에서 인용하였다. 이 측정도구에 대한 논의는 Cook et al.(1981, 21-24), Price(1997)의 pp. 481-482, 이영면(2004) 등을 참조하기 바란다. MSQ를 실제로 사용하기 위해서는 저작권이 있기 때문에 Psychology Department, University of Minnesota, Minneapolis, Minnesota 55455에 있음을 알고 있어야 한다. 1997년 기준으로 20문항 설문지는 100매에 66달러로 판매되고 있다.

On my present job, this is how I feel about:

- (1) being able to keep busy all the time;
- (2) the chance to work alone on the job;
- (3) the chance to do different things from time to time;
- (4) the chance to be "somebody" in the community;
- (5) the way my boss handles his/her workers;
- (6) the competence of my supervisor in making decisions;
- (7) being able to do things that don't go against my conscience;
- (8) the way my job provides for steady employment;
- (9) the chance to do things for other people;
- (10) the chance to tell people what to do;
- (11) the chance to do something that makes use of my abilities;
- (12) the way company policies are put into practice;
- (13) my pay and the amount of work I do;
- (14) the chances for advancement on this job;
- (15) the freedom to use my own judgement;
- (16) the chance to try my own methods of doing the job;
- (17) the working conditions;
- (18) the way my coworkers get along with each other;
- (19) the praise I get for doing a good job; and
- (20) the feeling of accomplishment I get from the job (p. 111).

2.5 Taylor and Bowers(1972)의 측정도구

Taylor and Bowers(1972)의 측정도구는 5점 리커트 척도로 측정하는 7개 문항으로 구성되어 있다. 원래 미국 University of Michigan의 Institute for Social Research에서 조직설문조사(Survey of Organizations Questionnaire)에 포함되어 있었으며 전반적 만족도보다는 요인별로 측정하여 합산하는 복합(composite)형이라고 할 수 있다. 여러 차례 수정을 거쳐 1967년에 제시된 설문문항은 Cook et al.(1981)의 p. 26에서 인용하였으며 이 측정도구에 대한 논의는 Cook et al.(1981, 25-26)을 참조하기 바란다. 다만 상당히 많이 활용되었음에도 불구하고 이 측정도구의 신뢰성과 타당성에 대한 연구결과는 많이 발표되어 있지 못한 편이다.

1. All in all, how satisfied are you with the persons in your work group?
2. All in all, how satisfied are you with your supervisor?
3. All in all, how satisfied are you with your job?
4. All in all, how satisfied are you with this organization, compared to most others?
5. Considering your skills and the effort you put into the work, how satisfied are you with your pay?
6. How satisfied do you feel with the progress you for getting ahead in this organization in the future?
7. How satisfied do you feel with your chances for getting ahead in this organization in the future?

2.6 Hackman and Oldham(1975)의 측정도구

Hackman and Oldham(1975)의 측정도구는 각 요인별로 측정하는 직무진단조사(Job Diagnostic Survey)의 일부로 전반만족도를 측정하는 7점 리커트 척도 5개 문항으로 구성되어 있다. 이중 두 문항은 역설문이다. 이전에 Hackman and Lawler(1971)에서는 처음의 세 문항으로만 측정하였으며 이를 짧은 설문지로 했다. 여기에 제시된 설문문항은 Cook et al.(1981)의 p. 28에서 인용하였으며 이 측정도구에 대한 논의는 Cook et al.(1981, 27-28)를 참조하기 바란다.

1. Generally speaking, I am very satisfied with this job.
2. I frequently think of quitting this job. (R)
3. I am generally satisfied with the kind of work I do in this job.
4. Most people on this job are very satisfied with the job.
5. People on this job often think of quitting. (R)

2.7 Quinn and Staines (1979)의 측정도구

이 측정도구는 1977년에 미국에서 시행된 고용의 질 조사(quality of employment survey) 설문지에 포함되어 있었는데 그 이전 1969년과 1973년 조사에서도 사용된 측정도구이다.(Quinn et al., 1971; Quin and Shapard, 1974). 응답형태는 문항에 따라 차이가 있으며 각 문항은 서술 내용에 대해 선택하도록 되어 있다.

여기에 제시된 설문문항은 Cook, Hepworth, Wall, & Warr(1981, 29)를 참고하여 Price(1997)의 p. 476에서 인용하였다. 이 측정도구에 대한 논의는 Cook, Hepworth, Wall, & Warr(1981, 28-29), Price(1997, 476-478)을 참조하기 바란다. 하지만 타당성에 대한 검증이 좀 약하다고 하겠다.

- (1) All in all, how satisfied would you say you are with your job? very satisfied, somewhat satisfied, not too satisfied, or not at all satisfied; scored 5, 3, 1 and 1 respectively.
- (2) (Phrase in same sex at respondent.) If a good friend of yours told you (he/she) was interested in working in a job like yours for your employer, what would you tell (him/her)? Would you strongly recommend this job, would have doubts about recommending it, or would you strongly advise(him/her) against this sort of job?; scored 5, 3 and 1 respectively
- (3) Knowing what you know now, if you had to decide all over again whether to take the job you now have, what would you decide? Would you decide without any hesitation to take the same job, would you have some second thoughts, or would you decide definitely not to take the same job?; scored 5, 3 and 1 respectively
- (4) If you were free to go into any type of job you wanted, what would your choice be? Would want the job

you have now, would want to retire and not work at all, would prefer some other job to the job you have now?; scored 5, 1 and 1 respectively

- (5) In general, how well would you say that your job measures up to the sort of job you wanted when you took it? Would you say it is very much like, somewhat like, or not very much like the job you wanted when you took it?; scored 5, 3 and 1 respectively

2.8 `미시간조직진단설문지'(Michigan Organizational Assessment Questionnaire, MOAQ)(1979)의 직무만족 측정도구

이 설문지에는 직무만족을 포함한 여러 개념에 대해 측정하고 있다(Cammann, Fichman, Jenkins and Klesh, 1979). 전반적 직무만족에 대해서는 7점 리커트 세 문항으로 측정하고 있다. 여기에 제시된 설문문항은 Cook et al.(1981, 31)을 인용하였으며 이 측정도구에 대한 논의는 Cook et al.(1981, 31)을 참조하기 바란다.

1. All in all, I am satisfied with my job.
2. In general, I don't like my job(R).
3. In general, I like working here.

2.9 Vroom(1960)의 직무태도(Attitude Toward the Job) 측정도구

Vroom(1960)의 측정도구는 5점 리커트식 3개 문항으로 전반적 직무만족을 측정한다. 하지만 상사와의 관계에 대해 구체적인 내용을 묻고 있어서 그 타당성에 대해 문제를 제기할 수 있을 것이다. 여기에 제시된 설문문항은 Cook, Hepworth, Wall, & Warr(1981, 32)를 인용하였다. 이 측정도구에 대한 논의는 Cook, Hepworth, Wall, & Warr(1981, 31-32)를 참조하기 바란다.

1. How much do you like supervisory work? I like it very much; I like it pretty well; I like it in some ways but not in others; I don't like it very much; I don't like it at all; scored 5 to 1 respectively.
2. How much chance does your job give you to do the things you are best at? A very good chance to do the things I am best at; A fairly good chance; Some chance; Very little chance; No chance to do the things I am best at; scored 5 to 1 respectively.
3. How good is your immediate superior in dealing with people? He does an excellent job in dealing with people; A very good job; A fairly good job; A fairly poor job; A poor job in dealing with people; scored 5 to 1 respectively.

2.10 Warr, Cook and Wall(1979)의 직무태도(Attitude Toward the Job) 측정도구

Warr, Cook, and Wall(1990)의 측정도구는 제조업체의 생산직 근로자들이 쉽게 답할 수 있는 짧지만 제대로 된(robust) 설문지를 만들려는 노력의 결과다. 15문항에 대해 7점 리커트 척도로 측정하도록 되어 있는데 내용을 보면 전반적이 내용보다는 내재적 요인과 외재적 요인을 포함하는 여러 요인에 대해 묻고 있음을 알 수 있다. 여기에 제시된 설문문항은 Cook et al.(1981, 33-34)을 인용하였으며 이 측정도구에 대한 논의는 Cook et al.(1981, 32-33)을 참조하기 바란다.

1. The physical work conditions
2. The freedom to choose your own method of working
3. Your fellow workers
4. The recognition you get for good work
5. Your immediate boss
6. The amount of responsibility you are given
7. Your rate of pay

8. Your opportunity to use your abilities
9. Industrial relations between management and workers in your firm
10. Your chance of promotion
11. The way your firm is managed
12. The attention paid to suggestions you make
13. Your hours of work
14. The amount of variety in your job
15. Your job security

2.11 Ironson et al.(1989)의 '전반직무만족지표'(Job in General, JIG)

Ironson et al.(1989)가 개발한 '전반직무만족지표'(Job in General, JIG)는 18문항으로 구성되어 있으며 문항별로 세 가지의 응답이 가능하다. 특히 이들은 전반적 직무만족도가 요인별 만족도의 합과는 다르다며 별개의 측정도구를 사용해야 한다고 주장한다.

이 측정도구는 저작권이 Bowling Green State University에 있다. 여기서는 일부 예를 Price(1997, 479)와 Spector(1997, 18)에서 인용한다. 예에서 보는 대로 각 문항은 간단한 세 개의 형용사적 표현 중에 하나를 선택하도록 하고 있다. 이 측정도구에 대한 논의는 Price(1997, 478-480)와 Spector(1997, 18-19)를 참조하기 바란다.

Think of your job in general. All in all, what is it like most of the time? In the blank beside each word or phrase below, write
 Y for "Yes" if it describes your job
 N for "No" if it does NOT describe it
 ? if you cannot decide
 Job in general
 — Undesirable
 — Better than most
 — Rotten

2.12 전반적 직무만족의 측정도구와 번역

이문화 연구와 관련해서 Etic과 Emic에 대한 논란이 있는데 여기서 Etic은 문화에 상관없이 공통적인 의미를 가지는 경우를 말하고, Emic은 문화에 따라 차이를 보이는 경우를 말한다(Brislin, 1986, 140). 따라서 측정도구를 번역하는 데는 불가피하게 언어적 그리고 심리통계학적으로 문제(lingusitic and psychometric non-equivalence problems)가 발생한다(Hulin and Mayer, 1986). 따라서 문제는 언어적으로, 문화적으로, 그리고 심리학적으로 equivalent한 설문 문항을 작성하는 것이 과제이다.

여기서는 최근 문헌에서 택하고 있는 사례를 살펴보기로 한다. Chu et al.(2003)은 다음과 과정을 거쳐서 문제를 해결하려고 했다. 역번역과 전문가 위원회를 사용하였으며 과정에 대한 사전조사를 하였다(Brislin, 1980). 우선 중국어와 영어를 동시에 잘 구사하는 두 사람에게, 한 사람은 영어를 중국어로 번역하였으며 다른 한 사람은 원래 영어 표현을 모르는 상태에서 중국어를 영어로 번역하도록 하였다. 그리고 두 개의 영어 표현을 비교하였는데 94%는 실질적으로(substantially) 일치하였다. 추가적인 번역을 진행하였으며 서로 다른 여러 중국어 표현에 대해 박사학위를 가진 네 명의 대만학자들이 사전조사를 하기 전에 검토하는 과정을 거쳤다.

Scott, Bishop, and Chen(2003)은 중국에서 일하는 근로자들의 직무만족도를 측정하기 위해 다음과 같이 번역에 따르는 문제를 해결하려고 노력하였다. Brislin(1986)이 제시한 대로 먼저 문항을 가능한 한 단순하고, 은유적 표현(metaphor)이나 구어적 표현(colloquialism)을 피하고, 문맥(context)이나 예시(illustration)를 들기 위한 내용을 추가하였다. 번역초안에 대해서 중국출신의 미국재학 경영대학원생(미국에 온 지 얼마 되지 않은 학생들임) 30명을 대상으로 예비조사를 하였다. 읽기수준(readability), 명쾌한 정도(clarity), 지시문, 단어 등을 포

함하여 번역에 관련된 의견을 제시하도록 하고 이를 반영하였다. 또한 내적 신뢰도를 검증하였다.

결국 번역을 시도하고 이를 다시 재번역하는 과정이 필요하고 실제 예비조사를 통해 응답자들로부터 의견을 들어 이를 반영하는 과정이 필요한 것으로 정리할 수 있다.

3. 요인별 직무만족 측정도구

직무만족도를 측정하는 데 다양한 요인을 측정하는 입장은 그 요인을 측정하면 직무만족을 측정하게 될 것이라는 가정에서 시작되었는데 학자들에 따라 요인의 수는 차이가 있었다. Smith, Kendall, & Hulin(1969)이 개발한 측정도구인 직무기술지표(Job Description Index, JDI)는 직무, 급여, 승진, 감독 및 동료 등의 다섯 가지 요인을 측정하고 있다. 직무자체, 즉 직무의 특성을 중심으로 한 초기 연구로는 Hackman & Lawler(1971), Hackman & Oldham(1975) 등이 대표적이며 학자들에 따라 감독, 상사의 리더십, 동료와의 관계, 승진, 그리고 급여 등이 직무와의 높은 관계를 보인다는 연구결과를 제시하였다.

직무만족도를 요인별로 측정하는 측정도구로는 미네소타만족설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ), 직무기술지표(Job Description Index, JDI), 직무진단설문지(Job Diagnostic Survey, JDS), 직무만족설문지(Job Satisfaction Survey, JSS) 등이 있다. 다음의 <표 9>은 요인별 직무만족 측정도구의 비교표이다.

<표 9> 주요 직무만족 측정도구의 개요

측정 도구		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
요인별 만족도 측정도구 비직무관련 (외재적 요인)	측정도구이름 ¹⁾	MSQ	JDI	JDS	JSS	IOR	
	최초 발표 연도	1967	1969	1975	1985	1976	
	측정요인수	20	5	6	9	8	
	설문문항수	100(20) ²⁾	72	-	36	42	
	측정척도	5	3	7	6	5	
	직무만족관련 측정요인	전반적인 만족도			○	○	
		직무자체	○(5) ³⁾	○(18)	○	○(4)	
		직무유형	○(5)				○(5)
		직무량	○(5)				○(5)
		직무수행자율성(권한)	○(5)				
		직무수행성취감	○(5)				
		창의성	○(5)				
		독립성	○(5)				
		도덕적 가치	○(5)				
		책임	○(5)				
		직무안정성	○(5)				
		사회적 봉사	○(5)				
		직무 조건	○(5)		○		○(5)
		직무관련 활동	○(5)				
	고용안정성	○(5)					
경력장래	○(5)				○(5)		
자기개발							
비직무관련 요인	임금(보상)	○(5)	○(9)		○	○(5)	
	승진	○	○(9)		○		
	성과급				○(4)		
	인정		○		○		
	복리후생	○	○		○		
	근무환경	○	○		○		
	안전	○					
	의사소통	○			○(4)		
감독	○	○(9)	○	○	○(5)		

	인간관계 측면감독	○(5)				
	기술 측면감독	○(5)				
	동료	○(5)	○(18)		○	○(5)
	경영방침(회사정책 및 실무, 회사와 일체감 등)		○	○	○	○(5)
	포부 만족			○		

주:

- 1) MSQ(미네소타만족설문지)는 Weiss, Dawis, England & Lofquist(1967), JDI(직무기술지표)는 Smith, Kendall & Hulin(1969), JDS(직무진단설문지)는 Hackman & Oldham(1975), JSS(직무만족설문지)는 Spector(1985), IOR(직무반응지표)는 Smith(1976)가 최초 개발자임
 - 2) MSQ(미네소타만족설문지)는 100문항 설문지와 20문항 설문지 중에서 선택하여 사용할 수 있음
 - 3) 괄호안은 항목별 설문문항수임
- 출처: 이영면(2004)에서 인용하여 수정함

3.1 미네소타만족설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)

미네소타만족설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)는 미국 미네소타대학교의 직업심리연구소(Vocational Psychology Research)의 직무만족 측정도구로 저작권이 있는 측정도구이다. 미네소타만족설문지(MSQ)는 Weiss, Dawis, England, & Lofquist(1967)에 의해 개발되었는데 지금도 학술적 연구에서 많이 사용되고 있다. Scarpello & Campbell(1983)은 미네소타만족설문지(MSQ)의 타당성에 대한 검증을 추가로 진행한 바 있다. 미네소타만족설문지는 직무만족을 내재적(intrinsic), 외재적(extrinsic), 그리고 전반적(general) 요인으로 구분하여 측정하고 있으며 긴 양식은 100개 문항, 짧은 양식은 앞에서 설명한 대로 20개 문항으로 이루어져 있으며 5점 척도로 측정된다.

내재적 요인은 직무수행방식에서의 자율성, 고용안정성, 직무로부터 얻을 수 있는 성취감 등을 포함하고 있다. 구체적으로는 능력활용, 성취, 활동, 권한, 창의성, 독립성, 도덕적 가치, 책임, 안정, 사회적 봉사, 사회적 지위, 다양성 등의 12개 요인으로 구성되어 있다. 외재적 요인으로는 상사의 관리방식과 직무능력, 회사의 정책실행방식, 임금수준, 근로조건, 승진, 칭찬이나 격려 등의 6개 하부 요인을 포함하고 있다. 전반적 요인에는 위의 18개 요인과 동료작업자와 작업 조건 등의 2개 요인을 포함하여 총 20개 요인으로 구성되어 있다. 긴 양식의 경우는 20개 요인에 대해 각 요인마다 5개의 설문문항으로 구성된다.

설문문항이 100개인 긴 양식에서도 요인들 간에 높은 상관관계가 있다는 연구결과도 있지만 그럼에도 불구하고 전반적인 직무만족도를 측정하는 데는 상대적으로 우수한 측정도구로 인정받고 있다. 이 미네소타만족설문지(MSQ)는 저작권이 인정되고 있으며 Psychology Department, University of Minnesota에서 구입해서 사용할 수 있다. 1997년 기준으로 짧은 양식은 100매에 39달러, 긴 양식은 100매에 66달러이다(Spector, 1997). MSQ에서 측정되는 요인은 다음과 같다.(MSQ homepage)

Ability	Utilization Co-workers	Moral Values
Achievement	Creativity	Recognition
Activity	Independence	Responsibility
Advancement	Security	Supervision--Human Relations
Authority	Social Service	Supervision--Technical
Company Policies	Social Status	Variety
Compensation	Working Conditions	

1977년에 사용된 설문에 대한 척도는 Very Satisfied, Satisfied, "N," Dissatisfied, Very Satisfied 등의 5점 척도였는데 조사결과 만족(Satisfied)와 매우 만족(Very Satisfied)사이엔 응답이 집중되는 편중(skewed)현상이 있어서 1967년부터 사용되었던 만족하지 않음(Not Satisfied), 약간 만족함(Somewhat Satisfied), 만족함

(Satisfied), 매우 만족함(Vary Satisfied), 정말로 만족함(Extremely Satisfied) 등의 5점 척도를 사용함으로써 이전의 편중현상을 줄일 수 있게 되었다.

3.2 직무기술지표((Job Description Index, JDI)

Smith, Kendall & Hulin(1969)이 개발한 직무기술지표(Job Description Index, DJI)는 직무, 급여, 승진, 감독 및 동료 등의 다섯 가지 요인을 72개 설문문항으로 측정하고 있다(Smith, Kendall & Hulin, 1969; Balzer et al, 1990). 각 요인별로 보면 직무자체에 대해서 18문항, 급여에 9문항, 승진기회에 대해 9문항, 감독에 대해 9문항, 그리고 동료에 대해서 18문항 등으로 구성되어 있다. 각 문항은 직무의 각 요인에 대한 간단한 질문으로 구성되어 있으며 예, 아니오, 그리고 잘 모르겠음의 세 가지의 선택이 가능하다. 긍정적 항목에 대해 '예'라고 답한 경우와 부정적 항목에 '아니오'라고 답하는 경우에 3점, '잘 모르겠다'라고 답한 경우에 1점, 표시하지 않은 경우에는 0점으로 하여 전체 점수를 합산하여 직무만족도를 계산한다. 직무기술지표(JDI)는 직무에 대한 인지적 요소를 측정하기 위해 좋거나 나쁜 감정을 유도할 수 있는 형용사들을 조심스럽게 선택함으로써 감정적 요소에 의한 왜곡을 줄이고 있다(송계중, 2002). 직무기술지표는 개발이후 여러 차례 수정되었지만 그럼에도 불구하고 최근까지 많이 활용되고 있다. Quinn & Staines(1979)는 직무기술지표(JDI)를 바탕으로 직무만족을 전반적으로 나타내는 5개 요인을 4점 척도와 3점 척도로 측정하는 설문지를 개발하였다.

직무기술지표(JDI)는 저작권이 보호되고 있으며 이를 사용하기 위해서는 Patricia C. Smith, Department of Psychology, Bowling Green State University, Bowling Green, OH, 43403 USA에서 허락을 얻어야 한다. 다만 저자들의 책에는 문항이 제시되어 있어 여기에 소개하기로 한다(Smith, Kendall & Hulin, 1969, 83)¹⁰.

Think of the work you do at present. How well does each of the following words or phrases describe you work? In the blank beside each word below, write:

- Y for "Yes" if it describes your work;
- N for "No" if it does not describe it;
- ? if you can not decide.

Work on present job

- Fascinating(매력적인); Routine(반복적인); Satisfying(만족스러운);
- Boring(지루한); Good(좋은); Creative(창의적인);
- Respected(존경받는); Hot(힘든); Pleasant(즐거운);
- Useful(유용한); Tiresome(피곤한); Healthful(건강에 좋은);
- Challenging(의욕을 돋구는); On your feet(종일 서서 일하는);
- Frustrating(좌절감 주는); Simple(단순한); Endless(끊임없는);
- Gives sense of accomplishment(성취감을 주는)

Think of the kind of supervision that you get on your job. How well does each of the following words or phrases describe this? In the blank beside each word below, write:

- Y for "Yes" if it describes the supervision you get on your job;
- N for "No" if it does not describe it;
- ? if you can not decide.

Supervision

- Asks my advice(나의 조언을 구하는); Hard to please(즐겁게 해주기가 힘든);
- Impolite(예의가 없는); Praise good work(잘한 일에 대해 칭찬해주는);
- Tactful(재주가 있는); Influential(영향력 있는); Up-to-date(최신의 정보를 잘 알고 있는);
- Doesn't supervise enough(충분한 감독을 안하는); Quick tempered(빨리 화내는);
- Tells me where I stand(내가 처한 입장을 알려주는); Annoying(성가시게 구는);
- Stubborn(완고한); Knows job well(직무에 대하여 잘 아는); Bad(나쁜);
- Intelligent(지성적인); Leaves me on my own(나를 스스로 일하게 해주는);
- Lazy(게으른); Around when needed(필요할 때 같이 있어주는)

10) 여기서의 번역은 송계중(2002)에 따랐다.

Think of the pay you get now. How well does each of the following words or phrases describe your present pay?
In the blank beside each word below, write:

- Y for "Yes" if it describes your pay;
- N for "No" if it does not describe it;
- ? if you can not decide.

Present Pay

- _Y_ Income adequate for normal expenses(정상적 지출에 적절한 소득);
- _Y_ Satisfactory profit sharing(만족할만한 이윤분배);
- _N_ Barely live on income(월급으로 살기가 너무 빠듯함); _B_ Bad(나쁜 실정이다);
- _Y_ Income provides luxuries(사치품도 살 수 있는 정도이다);
- _N_ Insecure(불안정적이다); _N_ Less than I deserve(내가 응당 받아야 할 것보다 적다);
- _Y_ Highly paid(많이 받고 있다); _N_ Underpaid(과소 보상이다)

Think of the opportunities for promotion that you now have. How well does each of the following words or phrases describe them? In the blank beside each word below, write:

- Y for "Yes" if it describes your opportunities for promotion;
- N for "No" if it does NOT describe it;
- ? if you can not decide.

Opportunities for promotion

- _Y_ Good opportunity for advancement(좋은 발전 기회);
- _N_ Opportunity somewhat limited(기회가 약간 제한되어 있다);
- _Y_ Promotion on mobility(능력에 의한 승진); _N_ Dead-end job(장래성이 없는 직무이다);
- _Y_ Good chance for promotion(승진을 위한 좋은 기회);
- _N_ Unfair promotion policy(불공정한 승진정책); _N_ Infrequent promotions(승진이 자주 없다);
- _Y_ Regular promotions(정기적인 승진이 있다);
- _Y_ Fairly good chance for promotion(승진기회가 제법 많다).

Think of the majority of people that you work with now or the people you meet in connection with your work. How well does each of the following words or phrases describe these people? In the blank beside each word below, write:

- Y for "Yes" if it describes the people you work with;
- N for "No" if it does not describe them;
- ? if you can not decide.

Co-workers (people)

- _Y_ Stimulating(자극이 되는); _N_ Boring(지루한); _N_ Slow(행동이 느린);
- _Y_ Ambitious(포부가 큰); _N_ Stupid(어리석은); _Y_ Responsible(책임감 있는);
- _Y_ Fast(행동이 빠른); _Y_ Intelligent(지성적인); _N_ Easy to make enemies(쉽게 적을 만드는);
- _N_ Talk too much(너무 말이 많은); _Y_ Smart(빈틈없는); _N_ Lazy(게으른);
- _N_ Unpleasant(불쾌한); _N_ No privacy(사생활을 침해하는); _Y_ Active(편협한);
- _N_ Narrow interests(충성심 있는); _Y_ Royal(충성심 있는); _N_ Hard to meet(만나보기가 어려운)

3.3 직무진단설문지(Job Diagnostic Survey, JDS)

직무진단설문지(Job Diagnostic Survey, JDS)는 Hackman & Oldham(1975)이 개발한 측정도구로 원래는 직무특성(job characteristics)의 효과를 연구하기 위해 개발되었으며 직무(job)와 과업(job tasks)의 특성(nature), 동기부여(motivation), 인성(personality), 심리적 상태(psychological status), 그리고 직무에 대한 반응(reactions) 등의 5개 요인을 포함하고 있다. 직무에 대한 성장(growth), 급여, 안전(security), 사회성(social), 감독(supervision) 및 전반적 만족도를 측정하기 때문에 직무만족도를 측정하는 도구로 인정받고 활용되고 있다. 각 요인별로 두 개에서 다섯 개의 설문문항으로 구성되어 7점 척도로 측정된다. 사용되는 질문은 다음과 같다(British Telecom, 1984, 19.0(19)-19.0(34))

SKILL VARIETY

1. How much variety is there in your job? that is, to what extent does the job require you to do many different things at work, using a variety of your skills and talents.

2. How accurate is this statement in describing your job: "the job requires a number of complex or high-level skills"

3. How accurate is this statement in describing your job: "the job is quite simple and repetitive"

TASK IDENTITY

1. To what extent does your job involve doing a "whole and identifiable piece of work? that is, is the job a complete piece of work that has an obvious beginning and end? Or is it only a small part of the overall piece of work, which is finished by other people or by automatic machines?"

2. How accurate is this statement in describing your job: " the job provides me with the chance to completely finish the pieces of work I begin"

3. How accurate is this statement in describing your job: "the job is arranged so that I do not have a chance to do an entire piece of work from beginning to end"

TASK SIGNIFICANCE

1. In general, how significant or important is your job? that is, are the results of your work likely to significantly affect the lives or well being of other people?

2. How accurate is this statement in describing your job: "this job is one where a lot of people can be affected by how well the work is done"?

3. How accurate is this statement in describing your job: "the job itself is not very significant or important in the broader sense of things"

AUTONOMY

1. How much autonomy is there in your job? That is, to what extent does your job permit you to decide on your own how to go about doing things at work?

2. How accurate is this statement in describing your job: "the job gives me considerable opportunity for independence and freedom in how I do the work"

3. How accurate is this statement in describing your job: "the job denies me any chance to use my personal initiative or judgement in carrying out the work"

FEEDBACK FROM THE JOB ITSELF

1. To what extent does doing the job itself provide you with information about your work performance? that is, does the actual work itself provide clues about how well you are doing - aside from any "feedback" co-workers or supervisors may provide?

2. How accurate is this statement in describing your job: "just doing the work required by the job provides many chances for me to figure out how well I am doing"

3. How accurate is this statement in describing your job: "the job itself provides very few clues about whether or not I am performing well"

FEEDBACK FROM AGENTS

1. To what extent do managers or co-workers let you know how well you are doing in your job?

2. How accurate is this statement in describing your job: "supervisors often let me know how well they think I am performing the job"

3. How accurate is this statement in describing your job: "the supervisors and co-workers on this job almost never give me any "feedback" about how well I am doing in my work"

DEALING WITH OTHERS

1. To what extent does your job require you to work closely with other people (either customers, or people in related jobs in your own organization)?

2. How accurate is this statement in describing your job: "the job requires a lot of co-operative work with other people"

3. How accurate is this statement in describing your job: "the job can be done adequately by a person working along without talking or checking with other people"

EXPERIENCED MEANINGFULNESS OF WORK

1. the work I do is very meaningful to me

2. Most of the things I have to do on this job seem useless or trivial

3. Most people on this job find the work very meaningful

4. Most people on this job find that the work is useless or trivial

EXPERIENCED RESPONSIBILITY FOR WORK

1. I feel I have a very high degree or personal responsibility for the work I do on this job

2. I feel I should personally take the credit or blame for the results of my work on this job
3. Whether or not this job gets done is clearly my responsibility
4. It's hard on this job, for me to care very much about whether or not the work gets done right
5. Most people on this job feel a great deal of personal responsibility for the work they do
6. Most people on this job have trouble figuring out whether they are doing a good or bad job

KNOWLEDGE OF RESULTS

1. I usually know whether or not my work is satisfactory on this job
2. I often have trouble figuring out whether I am doing well or poorly on this job
3. Most people on this job have a pretty good idea of how well they are performing their job
4. Most people on this job have trouble figuring out whether they are doing a good or bad job

SOCIAL SCALE

1. The people I talk to and work with on my job
2. The chance to get to know other people while on the job
3. The chance to help other people while at work

SUPERVISORY SCALE

1. The degree of respect and fair treatment I receive from my boss.
2. The amount of support and guidance I receive from my supervisor.
3. The overall quality of the supervision I receive in my work.

GENERAL SATISFACTION SCALE

1. Generally speaking I am very satisfied with this job
2. I am generally satisfied with the kind of work I do on this job
3. I frequently think of quitting this job
4. Most people on this job are very satisfied with the job
5. People on this job often think of quitting

SATISFACTION WITH GROWTH SCALE

1. The amount of personal growth and development I get in my job.
2. The feeling of worthwhile accomplishment I get from doing my job.
3. The amount of independent thought and action I can exercise in my job.
4. The amount of challenge in my job.

3.4 직무만족설문지(Job Satisfaction Survey, JSS)

Spector(1985)가 개발한 직무만족설문지(Job Satisfaction Survey, JSS)는 전반적 직무만족도외에 9개 요인(facet)을 측정한다. 급여, 승진, 감독, 복리후생, 성과급, 회사정책, 동료, 직무자체, 의사소통 등의 9개 요인에 대해 36개 설문문항으로 구성되어 있다. 그리고 직무만족도는 전체 설문에 대한 응답을 더해서 단일 척도로 이용하게 되어 있다. 전체 36개 설문문항에서 19개 설문문항은 역설문으로 답하게 되어 있으며 각 설문문항은 6점 척도로 측정된다. 36개 설문문항에 대해서 이론적으로 가장 높은 만족도는 216점이며 가장 낮은 만족도는 36점이다. 직무만족설문지(JSS)는 학술적인 용도로는 무료로 사용할 수 있다. 설문내용은 다음과 같다(Spector, 1997, 75-76).

1. I feel I am being paid a fair amount for the work I do.
2. There is really too little chance for promotion on my job.
3. My supervisor is quite competent in doing his/her job.
4. I am not satisfied with the benefits I receive
5. When I do a good job, I receive the recognition for it that I should receive.
6. Many of our rules and procedures make doing a good job difficult.
7. I like the people I work with.
8. I sometimes feel my job is meaningless.
9. Communications seem good within this organization.
10. Raises are too few and far between.
11. Those who do well on the job stand a fair chance of being promoted.
12. My supervisor is unfair to me.

13. The benefits we receive are as good as most other organizations offer.
14. I do not feel that the work I do is appreciated.
15. My efforts to do a good job are seldom blocked by red tape.
16. I find I have to work harder at my job because of the incompetence of people I work with.
17. I like doing the things I do at work.
18. The goals of this organization are not clear to me.
19. I feel unappreciated by the organization when I think about what they pay me.
20. People get ahead as fast here as they do in other places.
21. My supervisor shows too little interest in the feelings of subordinates.
22. The benefit package we have is equitable.
23. There are few rewards for those who work here.
24. I have too much to do at work.
25. I enjoy my coworkers.
26. I often feel that I do not know what is going on with the organization.
27. I feel a sense of pride in doing my job.
28. I feel a satisfied with my chances for salary increases.
29. There are benefits we do not have which we should have.
30. I like my supervisor.
31. I have too much paperwork.
32. I don't feel my efforts are rewarded the way they should be.
33. I am satisfied with my chances for promotion.
34. There is too much bickering and fighting at work.
35. My job is enjoyable.
36. Work assignments are not fully explained.

3.5 조직반응지표(OR)

그 외 측정도구로는 조직반응지표(Index of Organizational Reactions, IOR)가 있는데 이는 미국 위스콘신대 학교의 직무설계팀들이 직무설계조사과정에서 개발한 방법이다(Smith, 1976). 직무의 종류, 업무의 양, 직무의 물리적 조건, 감독, 경력의 장래, 보상, 동료작업자, 회사와의 일체감 등을 측정하며 각 요인은 각각 4-6개의 설문문항으로 구성되어 총 문항수는 42개이다. 아래의 설문 내용은 Cook et al.(1981, 41-45)에서 인용하였다.

Supervision

1. Do you ever have the feeling you would be better off working under different supervision?
2. How do you feel about the supervision you receive?
3. How does the way you are treated by those who supervise you influence your overall attitude toward your job?
4. How much do the efforts of those who supervise you add to the success of your organization?
5. The people who supervise me have: Many more good traits than bad ones; More good traits than bad ones; About the same number good traits as bad ones; More bad traits than good ones; Many more bad traits than good ones.
6. The supervision I receive is the kind that: Greatly discourages me from giving extra effort; Tend to discourage me from giving extra effort; Has little influence on me; Encourage me to give extra effort; Greatly encourages me to give extra effort.

Company Identification

7. There is something about working for this organization that: Greatly *encourages* me to do my best; *Definitely encourages* me to do my best; Only slightly *encourages* to do my best; Tends to discourage me From doing my best; *Definitely discourages* me from doing my best; scored 5 to 1 respectively.
8. From my experience, I feel this organization probably treats it's employees: Poorly; Somewhat poorly; Fairly well; Quit well; Extremely well; scored 1 to 5 respectively.
9. How does working for this organization influence your overall attitude toward your job? It has a very unfavourable influence; It has an unfavourable influence; It has no influence one way or the other; It has a favourable influence; It has a very favourable influence; scored 1 to 5 respectively.

10. How do you describe this organization as a company to work for? Couldn't be much better; Very good; Fairly good; Just another place to work; Poor; scored 5 to 1 respectively.
11. I think this organization, as a company, considers employee welfare; Much less important than sales and profits; Less important than sales and profits; About as important as sales and profits; More important than sales and profits; Much more important than sales and profits; scored 1 to 5 respectively.

Kind of Work

12. Work like mine: *Discourages* me from doing my best; Tends to *discourage* me from doing my best; makes little difference; Slightly *encourages* me to do my best; Greatly *encourages* me to do my best; scored 1 to 5 respectively.
13. How often when you finish a day's work do you feel you've accomplished something really worthwhile? All of the time; Most of the time; About half of the time; Less than half of the time; Rarely; scored 5 to 1 respectively.
14. How does the kind of work you do influence your overall attitude toward your job? It has a very unfavourable influence; It has a slightly unfavourable influence; It has no influence; scored 1 to 5 respectively.
15. How many of the things you do on your job do you enjoy? Nearly all; More than half; About half; Less than half; Almost none; scored 5 to 1 respectively.
16. How much of the work you do stirs up real enthusiasm on your part? Nearly all of it; More than half of it; About half of it; Less than half of it; Almost none of it; scored 5 to 1 respectively.
17. How do you feel about the kind of work you do? Don't like it, would prefer some other kind of work; It's OK, there's other work I like better; I like it, but there is other work I like as much; I like it very much; It's exactly the kind of work I like best; scored 1 to 5 respectively.

Amount of Work

18. I feel my workload is: Never too heavy; Seldom too heavy; Sometimes too heavy; Often too heavy; Almost always too heavy; scored 5 to 1 respectively.
19. How does the amount of work you're expected to do influence the way you do your job? It never allows me to do a good job; It seldom allows me to do a good job; It has no effect on how I do my job; It usually allows me to do a good job; It always allows me to do a good job; scored 1 to 5 respectively.
20. How does the amount of work you're expected to do influence your overall attitude toward your job? It has a very favourable influence; It has a favourable influence; It has no influence one way or the other; It has an unfavourable influence; It has a very unfavourable influence; scored 5 to 1 respectively.
21. How do you feel about the amount of work you're expected to do? Very dissatisfied; Somewhat dissatisfied; Neither satisfied nor dissatisfied; Somewhat satisfied; Very satisfied; scored 1 to 5 respectively.

Co-Workers

22. How do you generally feel about the employees you work with? They are the best group I could ask for; I like them a great deal; I like them fairly well; I have no feeling one way or the other; I don't particularly care for them; scored 5 to 1 respectively.
23. How is your overall attitude toward your job influenced by the people you work with? It is very favourably influenced; It is favourably influenced; It is not influenced one way or the other; It is unfavourably influenced; It is very unfavourably influenced; scored 5 to 1 respectively.
24. The example my fellow employees set; Greatly *discourages* me from working hard; Somewhat *discourages* me from working hard; Has little effect on me; Somewhat *encourages* me to work here; Greatly *encourages* me to work here; scored 1 to 5 respectively.
25. How much does the way co-workers handle their jobs add to the success of your organization? It adds almost nothing; It adds very little; It adds only a little; it adds quite a bit; it adds a very great deal; scored 1 to 5 respectively.
26. In this organization, there is: A very great deal of friction; Quite a bit of friction; Some friction; Little friction; Almost no friction; scored 1 to 5 respectively.

Physical Work Conditions

27. How much pride can you take in the appearance of your work place? A very great deal; Quite a bit; Some; Little; Very little.
28. How do you feel about your physical working conditions? Extremely satisfied; Well satisfied; Only moderately satisfied; Somewhat dissatisfied; Very dissatisfied.

29. How do your physical working conditions influence your overall attitude toward your job? They have a very unfavourable influence; They have a slightly unfavourable influence; They have no influence one way or the other; They have a favourable influence; They have a very favourable influence.
30. The physical working conditions make working here: Very unpleasant; Unpleasant; Neither pleasant nor unpleasant; Pleasant; Very pleasant.
31. For the work I do, my physical working conditions are: Very poor; Relatively poor ; Neither good nor poor; Reasonably good; Very good.
32. How do your physical working conditions affect the way you do your job? They help me a great deal; They help me a little; They make little difference; They tend to make it difficult; They make it very difficult.

Financial Rewards

33. For the job I do, I feel the amount of money I make is: Extremely good; Good; Neither good nor poor; Fairly poor; Very poor.
34. To what extent are your needs satisfied by the pay and benefits you receive? Almost none of my needs are satisfied; Very few of my needs are satisfied; A few of my needs are satisfied; Many of my needs are satisfied; Almost all of my needs are satisfied.
35. Considering what it costs to live in this area, my pay is: Very inadequate; Inadequate; Adequate; More than adequate.
36. Does the way pay is handled around here make it worthwhile for a person to work especially hard ? It definitely *encourages* hard work; It tends to *encourage* hard work; It makes little difference; It tends to *discourage* hard work; It definitely *discourages* hard work.
37. How does the amount of money you now make influence your overall attitude toward your job? It has a very favourable influence; It has a fairly favourable influence; It has no influence one way or the other; It has a slightly unfavourable influence; It has a very unfavourable influence.

Career Future

38. How do you feel about your future with this organization? I am very worried about it; I am somewhat worried about it; I have mixed feelings about it; I feel good about it; I feel very good about it.
39. How do your feelings about your future with the company influence your overall attitude toward your job? They have a very favourable influence; They have a favourable influence; They have no influence one way or the other; They have a slightly unfavourable influence; They have a very unfavourable influence.
40. The way my future with the company looks to me now: Hard work seems very worthwhile; Hard work seems fairly worthwhile ; Hard work seems worthwhile; Hard work hardly seems worthwhile; hard work seems almost worthless.
41. Do you feel you are getting ahead in the company? I'm making a great deal of progress; I'm making some progress; I'm not sure; I'm making very little progress; I'm making no progress.
42. How secure are you in your present job? I feel very uneasy about it; I feel fairly uneasy about it; I feel somewhat uneasy about it; I feel fairly sure of it; I feel very sure of it.

3.6 조직건강지표(IOHPM)

그 외에도 조직건강지표(Index for Organization Health and Personnel Management, IOHPM)는 여러 측정 요인의 하나로 직무만족도를 측정하는데 직무자체, 직무성취감, 자기개발, 직무권한, 동료관계, 급여, 승진, 의사소통 등을 측정하고 있다.

요인별 직무만족도를 측정하는 이슈도 중요하지만 직업에 따라 다르게 측정해야 한다는 주장도 많다. 특히 서구에서는 교사, 의사, 법률가, 그리고 엔지니어 등 직업별로 차별화된 직무만족 측정도구가 만들어 지고 있으며 경영학뿐만이 아니라 심리학, 산업심리학, 교육학, 의학, 간호학, 체육학, 비서학 등에서도 매우 많은 실증적 연구가 이루어지고 있다. 의학분야에서는 환자를 대상으로 하는 연구와 병원분야에서 종사하는 의사, 간호사 등에 대한 연구가 많이 진행되고 있으며, 세계보건기구(WHO)에서 이용하는 삶의 질 지표(Quality of Life, QOL)를 이용하는 경우도 많다. 국가별 차이에 대한 연구도 많이 진행되고 있는데 문화적 차이 또는 경제사회적 차이가 직무만족에 대한 통일된 측정을 어렵게 한다는 내용이다.

4. KLIPS의 직무만족 측정도구에 대한 의견

지금까지 직무만족도의 측정도구에 대해 살펴 보았다. 그렇다면 현재의 KLIPS의 설문내용을 수정할 필요가 있는지 수정한다면 어떻게 수정할 것인지 그리고 기존 미국의 설문지를 사용한다면 어떻게 번역에 따르는 문제를 해결할 것이냐가 과제로 제시된다.

4.1 수정을 해야 할 것인가?

앞에서 살핀 대로 KLIPS에서 묻고 있는 직무만족도 측정은 일(업무, 직무)에 대한 만족도, 요인별 만족도에 대한 측정과 전반적 만족도에 대한 측정이 함께 이루어지고 있다. 일(업무, 직무)에 대한 만족도는 5개, 요인별 만족도는 7개(9개는 임금근로자의 경우), 전반적 만족도는 한개의 설문으로 구성되어 있으며 세 경우 모두 5점 리커트 척도로 답하게 되어 있다.

현재 이렇게 설문 내용이 구성된 배경에 대해 문서화된 기록이 찾기 어려워 어떤 과정을 통해서 최종적으로 설문이 구성되었는지를 파악하기가 어렵다.¹¹⁾ 기회가 된다면 그 과정에 대해 문서화된 기록이 있다면 다시 재정리가 필요할 것이다.

현재의 설문지를 근거로 본다면 일(업무, 직무)에 대한 만족도와 전반적 만족도에 대한 설문을 통합하는 것이 필요할 수 있을 것이다. 현재 상태로는 중복성을 피하기 어렵다고 생각된다. 요인별 직무만족을 묻고 있는 경우도 마찬가지로 어떠한 과정을 통해서 현재의 설문지로 구성되었는지에 대한 문서화된 설명이 필요할 것이다.

그리고 예를 들어서 최근 고용에 대한 불안이 사회적인 이슈로 제기되고 있는데 현재의 요인에 있어서는 그러한 사회적 변화를 제대로 반영하고 있는가에 대한 검토가 필요할 것이다.

4.2 전반적 직무만족 측정을 위한 문항수는 어떻게 하는 것이 좋은가?

그렇다면 문항수를 어떻게 할 것인가 하는 질문이 다음 질문이라고 하겠다. 앞에서 외국문헌의 결과를 살펴 보면 전반적 만족도의 측정은 1개에서 5개 이내의 문항으로 제한하며, 요인별 직무만족도를 측정하는 경우에는 다양한 설문 문항을 이용하고 있다는 점에서 어떠한 요인을 측정할 것인지를 결정할 필요가 있을 것이다.¹²⁾

11) 노동패널 설문을 개발하면서 직무만족과 관련하여 개발 초기에는 많은 검토가 있었던 것으로 알고 있으나 이를 문헌으로 확인하기 어렵다는 문제점이 있다.

12) 전반적 직무만족도를 측정하는 데 5개 이하의 문항수를 가진 측정도구는 다음의 표와 같이 정리된다.

번호	출처	측정도구 이름	문항수	설문내용		척도
				전반	요인	
1	Hoppock(1935)	Overall Job Satisfaction	4	○		7점서술식
2	Hackman and Oldham(1975)	General Job Satisfaction	5	○		7점리커트
		Job Diagnostic Survey(JDS)				
3	Quinn and Staines(1979)	Facet-free Job Satisfaction	5	○		4점척도
4	Cammann et al. (1979)	MOAQ	3	○		7점리커트
5	Vroom(1960)	Attitude Toward the Job	3	○		5점리커트

그러나 Hoppock(1935)의 경우는 각 문항마다 서술식으로 응답하게 되어 있으며 Brayfield and Rothe(1951)가 이를 18문항으로 개정해서 사용하고 있기 때문에 최근에는 많이 사용되지 않고 있다는 점을 고려할 필요가 있다. 다음으로 Koch(1977)의 경우도 많이 사용되지 않고 있기 때문에 결국 Hackman and Oldham(1975), Quinn and Staines(1979)의 Facet-free Job Satisfaction(JDI의 수정안); Cammann, Fichman, Jenkins, and Klesh(1979)의 MOAQ가 후보자라고 할 수 있다. 이중에서도 특히 Hackman and Oldham(1975)의 JDS; Quinn and Staines(1979)의 Facet-free Job Satisfaction(JDI의 수정안) 두 가지가 국내외에서 활용되고 있다 (<표 1>과 <표 2> 참조).

4.3 번역을 어떻게 할 것인가?

그렇다면 마지막으로 영어로 된 설문문항을 어떻게 번역후 신뢰성과 타당성을 유지해서 이용할 것인가가 문제로 남는다. 번역과정의 문제를 해결하는 것은 본 연구의 범위를 넘어선다고 하겠으나 전문가의 번역과 심리학자의 검토 그리고 예비조사를 통한 검증 등을 진행할 수 있을 것이다.

하지만 우리 나라에서 ‘직무만족’이라고 했을 때 ‘job’과 직무간의 차이를 어떻게 고려하고 극복해야 하는가가 문제로 남는다. 일반적으로 미국에서 ‘job’이라고 했을 때 직무중심의 과업을 수행하기 때문에 특정 직무를 머리에 떠올릴 수 있지만 우리의 경우는 전통적으로 직무순환과 같이 넓은 범위 속에서 배치전환을 하는 접근을 취해 왔기 때문에 ‘job’이라고 했을 때 현재 수행하고 있는 직무자체보다는 좀 더 넓은, 다시 말하면 동일 직급수준에서 하고 있는 일의 전반을 떠올리는 경우가 많기 때문이다. 이 문제도 쉽게 해결할 수 없는 과제로 남는다. 다만 직무보다는 일로 해석하는 것이 적절한 것으로 생각된다.

5. 국내 연구의 직무만족도 측정에 대한 문제점과 제안

KLIPS의 직무만족 측정에 대한 논의도 중요하지만 일반적으로 국내 문헌에서 살필 수 있는 직무만족 측정에 대한 문제점과 그에 대해 개선방향을 고민해 보고자 한다. 기존 문헌에서는 대부분 직무만족도를 측정하는 데 기존의 측정도구를 활용하는 경우가 많았으나 이를 활용하는 과정에서 충분한 검토가 미흡하였다. 특히 문항의 수정이나 척도의 변경 등에 대해서 충분한 객관적 검증이 미흡하여 그 결과에 대한 신뢰도와 타당도에 의심이 가는 경우가 많다(이영면, 2004).

5.1 기존 측정도구의 활용과 제안

국내 대부분의 연구는 기존의 측정도구를 수정해서 활용하는 경우가 많은데 번역이나 충분한 사전검토가 미흡한 경우가 많다. 일부 문헌에서는 번역과 재번역을 거치고 충분한 예비조사과정에서 번역되고 수정된 설문문의 신뢰도와 타당도를 엄격하게 검증하고 있었지만 대부분의 연구에서는 이러한 절차가 생략되어 있는 경우가 많았다. 또한 미국에서 개발된 기존의 척도를 사용하는 경우에는 저작권이 인정되고 사용료를 지불해야 함에도 불구하고 구체적으로 이러한 논의를 하고 있는 문헌은 없었다.

기존의 측정도구를 활용하는 데에 있어서는 다음의 사항을 유의해야 할 것이다. 첫째, 기존의 측정도구를 활용한다면 원래의 측정도구를 그대로 수정하는 것이 바람직하다. 이를 수정하는 경우에는 새롭게 신뢰도와 타당도를 검증해야 하기 때문이다. 그러나 기존의 측정도구를 수정없이 사용하는 경우에도 번역의 문제를 고려해야 한다. 최소한 번역과 재번역의 과정을 거쳐서 원래의 의미가 전달되었는지 전문가의 검토와 예비조사를 통해 신뢰도와 타당도가 계속 유지되는 가를 확인해야 한다.

둘째, 기존의 측정도구를 사용하지만 문항수를 축소하거나 측정 척도를 변경하는 경우에는 결국 새롭게 개발된 측정도구이며 따라서 번역과 재번역과정, 신뢰도와 타당도 검증에 대해 상대적으로 엄격한 검토가 필요하다. 문항수의 조정은 직무만족 외에 다른 변수를 같은 설문지에 측정하는 경우 설문지의 작성에 소요되는 시간을 고려해야 하기 때문에 불가피할 수 있다. 이러한 경우라면 요인별 측정도구보다는 전반적 측정도구를 사용하는 것이 바람직하다.

셋째, 기존의 측정도구를 사용한다면 척도의 변경은 가급적 피하는 것이 좋다. 대부분의 척도가 3점의 명목척도나 5점의 리커트식 척도를 사용하고 있기 때문에 이를 변경하는 데 따른 이점이 크지 않기 때문이다. 그 대신 척도를 변경하는 경우 다른 연구결과와의 비교가능성을 크게 제한하는 결과를 가져온다. 따라서 척도는 그대로 유지할 필요가 있다. 예를 들어 직무기술지표(JDI)의 경우 원래 3점의 명목 척도로 구성되어 있는데 이를 5점

척도로 바꾸어 측정하기보다는 원래의 척도를 이용하여 측정하는 것이 바람직할 것이다.

5.1.1 측정도구의 선택

첫째, 설문지 작성과 관련해 앞에서 언급했지만 전반적 직무만족에 대해 측정하여 활용할 것인가 아니면 요인별로 측정하여 이를 종합하여 활용할 것인가는 연구자의 연구목적에 따라 결정될 문제이다. 일반적으로 직무만족 외에 다양한 변수들을 동시에 고려한 연구의 경우에는 전반적 직무만족을 측정하는 측정도구를, 직무만족의 요인과 관련된 연구의 경우에는 요인별 직무만족 측정도구를 이용하는 것이 바람직할 수 있다. 그러나 전반적 직무만족도를 측정한다고 하더라도 직무기술지표(JDI)는 원래 72개 문항으로 구성되어 있고, 요인별 직무만족도를 측정하는 미네소타만족설문지(MSQ)의 축약형은 20개의 설문문항으로 구성되어 있어서 절대적인 문항수만으로 결정할 수는 없다.

둘째, 설문대상자의 특성을 고려할 필요가 있다. 직무기술지표(JDI)는 상대적으로 문항수는 많지만 문항의 내용이 단순하기 때문에 설문지 작성에 소요되는 시간이 단축될 수 있다. 설문지를 작성하는 상황을 고려하는 경우에는 상대적으로 충분한 시간을 할애할 수 있다면 비교적 설문 문항수를 많이 제시할 수 있지만 설문지를 작성하는 환경에 시간적·공간적 제약이 따른다면 설문문항수를 가급적 축소하는 것이 바람직할 것이다. 또한 연구결과의 상호비교를 고려한다면 일반적으로 많이 활용되는 측정도구를 사용할 필요가 있다. 서로 다른 측정도구를 사용하여 그 결과를 비교하는 데는 한계가 있기 때문이다.

5.1.2 설문조사 절차에 대한 검토: 모집단 결정과 조사대상 선정

일부 문헌에서는 면접을 통해서 직무만족도를 조사하는 경우도 있었지만 대부분의 경우는 설문지를 이용해 직무만족도를 측정하고 있었다. 이러한 자료 수집과정에 유의할 사항은 다음과 같이 정리할 수 있다. 설문조사 대상자를 선정하는 경우에 모집단을 구체적으로 명시하고 표본 집단을 선정해서 집단 내에서 설문대상을 무작위로 선정했음을 구체적으로 명시한 문헌은 거의 없었다. 경영학의 관심대상이 주로 기업이라고 하지만 기업이 속한 업종, 기업의 특성, 대상자의 개인적 특성이나 직무관련 특성이 매우 다양하기 때문에 표본 선정에 있어서 주의를 기울여야 할 필요가 있다. 일부 문헌에서는 교육훈련에 참여한 대상자를 기준으로 설문조사를 시행하는 경우를 보였다. 표본 선정과 자료 수집의 용이성에 기인하지만 표본의 대표성에는 한계가 있다고 하겠다. 하지만 한 연구에서는 병원을 대상으로 조사하는 경우 병동을 구분하고 교대제를 구분하여 설문대상자를 선정하여 최소한의 대표성을 확보하려는 노력이 보인 경우도 있었으며 특정 지역 내이기는 하지만 지역 내의 모든 대상 기업이나 조직을 전수로 조사하는 경우도 있었다.

따라서 조사대상을 한정하여 연구를 진행하는 경우에는 먼저 모집단을 선정하고 모집단내에서 무작위로 표본을 선정하기 위한 최대한의 노력을 기울여야 한다. 시간과 비용의 한계로 인해 특정기업이나 소수의 기업을 선정한 경우에 기업 내에서 종사하는 종업원 중에서 사업장별로, 직급별로 무작위 표집을 고려해야 한다. 사업장별로 직급별로 종업원의 명단이나 출퇴근 기록부 등을 이용하여 무작위로 표본을 선정할 수 있기 때문이다. 또한 교대제나 파트타이머 등의 근무가 일반적인 경우에는 그 특성을 고려하여 표본의 무작위성을 유지할 필요가 있다.

5.1.3 신뢰도와 타당도의 검증

측정도구를 이용함에 있어서 그 핵심은 신뢰도와 타당도를 확보하느냐에 있다고 해도 지나침이 없을 것이다. 그럼에도 불구하고 예외적인 일부 문헌을 제외하고 대부분 국내 기존 연구들은 신뢰도와 타당도에 대한 검증과정이 미흡한 수준이다. 앞에서 언급한 대로 기존의 측정도구를 이용하는 경우에는 상대적으로 검증과정에 대한

부담이 줄어들 수 있지만 서구의 측정도구를 이용함에 있어서 반드시 고려되어야 할 번역과정에 대해 기존의 신뢰도와 타당도가 유지되었는가를 확인하는 과정이 필요하다.

전반적 만족도만을 측정하는 경우 설문 문항간에 내적 일관성이 유지되었는가를 확인할 필요가 있다. 일관성의 기준에 미치지 못하는 설문문항은 제거한 후 실증분석에 활용되어야 한다. 요인별 만족도의 경우에는 관별 타당도가 유지되는 지를 확인할 필요가 있다. 일부의 연구에서는 사전에 요인별로 구분해서 설문문항을 구성하지 않고 모든 설문문항에 대해 요인분석을 실시하고 요인별로 묶인 문항만을 선택적으로 활용하는 경우도 있었는데 이러한 탐색적 요인분석방법은 기존의 연구가 많은 상황에서는 적절한 방법이라고 할 수 없다. 먼저 요인별 문항을 선정하고 이를 기준으로 확인적 요인분석을 시행하여 그 내용을 확인하고 기준에 미달하는 문항은 제거한 후 실증분석에 활용해야 할 것이다.

5.2 표준화된 측정도구의 개발 필요성

5.2.1 측정도구 개발의 필요성

기존의 직무만족 관련 연구에서 새로운 측정도구를 활용하는 경우는 많지 않았다. 대부분 다양한 기존의 측정도구를 바탕으로 자의적인 결정으로 수정된 측정도구를 활용하는 경우가 많았다. 또한 새로운 측정도구를 개발했다고 주장하지만 실질적으로는 새로운 측정도구라기보다는 기존의 측정도구를 자의적으로 혼합해서 사용하는 경우가 대부분이었다. 이러한 상황은 경영학 관련 연구자들이 측정도구의 개발보다는 연구결과를 활용하는 응용연구에 관심이 많은 불가피한 결과라고 하겠다. 따라서 이러한 근본적 문제점을 극복하기 위해서는 국내에서도 엄격한 기준을 가지고 표준화된 설문지를 개발할 필요가 있다(송계충, 2002).

5.2.2 국내의 표준화된 직무만족 측정도구 개발에서의 고려 요인

국내의 기업이나 조직 구성원에 대한 표준화된 직무만족 측정도구를 개발하는 데는 다음과 같은 사항을 고려해야 할 것으로 생각된다.

첫째, 기존에 서구에서 개발되어 오랫동안 검증되고 지금도 활용되고 있는 측정도구를 면밀히 검토할 필요가 있다. 물론 국내 연구수준이 현실적으로는 학문적인 넓이나 깊이에 있어서 아직 서구의 연구결과에 미치지 못하고 있다는 점에서 서구에서 개발된 측정도구를 활용하는 것을 무조건 피해야 한다고 할 수는 없다. 그러나 지금도 국내에서 직무만족과 관련된 연구가 활발히 진행되고 있으며 일반대학원의 석박사논문이나 경영대학원, 행정대학원, 교육대학원 등 특수대학원에서 매년 수많은 직무만족 관련 연구가 진행되고 있다는 점에서 우리나라 상황에 더 적합한 측정도구의 개발이 시급히 요청된다고 할 수 있다.

기존의 측정도구에서는 앞의 <표 1>에서 제시된 바와 같이 상당히 유사한 요인들을 측정하고 있다. 따라서 기존의 측정도구를 검토하여 공통적인 요인과 우리나라에서 중시되는 별도의 요인들을 추가하여 측정요인을 결정할 필요가 있다. 여기에는 외국문헌과의 비교를 고려한다면 기존의 측정도구와 공통적인 부분과 별도의 부분을 구분하여 개발할 수도 있을 것이다. 향후 결과 비교를 가능하게 하기 때문이다.

둘째, 측정요인과 관련해서 최근 국내외에서 강조되고 있는 요인을 추가적으로 검토하여 포함시킬 필요가 있다. 기존의 측정도구들이 개발된 지 벌써 수십년이 지났다. 요즘 기업에 종사하는 근로자들은 임금과 같은 금전적 요인에 대한 만족도 중요하지만 고용불안으로부터 벗어나고자 하는 욕구가 매우 강하다고 할 수 있다. 따라서 직무만족도를 측정하는 데 중요 요인으로 고용안정성을 중요한 요인으로 고려할 필요가 있다. 참고적으로 미국의 인사관리실무자들의 협회인 SHRM(Society for Human Resource Management)에서 2002년에 조사한 결과를 보면 협회에서 제시한 16개 요인 중에서 고용안정성을 제일 중요한 요인으로 제시하고 있다(SHRM,

2003 : 17). 고용조정이 비교적 자유로운 미국의 경우에도 최근 들어서는 고용안정성이 가장 중요한 요인으로 언급되고 있다는 점은 국내의 연구에서도 참고해야 할 사항으로 생각된다.

또한 최근 들어 일부 학계에서는 ‘좋은 일자리(good job or decent job)’이라는 개념을 중심으로 연구가 진행되고 있다. 좋은 일자리는 일반적으로 ‘일을 통해서 경제적 측면인 보상, 사회적 측면인 직업적 위세, 그리고 근로자 자신이 일자리에 대해 가지게 되는 심리적 측면인 직무만족도가 복합적으로 충족되는 개념’으로 이해되고 있다(방하남·이상호, 2004). 따라서 좋은 일이라는 개념은 직무만족도를 포괄하는 좀 더 큰 개념으로 이해되고 있는데 Jencks, Perman, & Rainwater (1988)는 좋은 일자리를 측정하는 요인으로 임금을 포함하지만 일의 내용과 성격, 업무 수행의 자율성, 고용안정성 및 기술 습득 등의 비금전적인 요인들을 추가하여 ‘바람직한 직무척도(Index of Job Desirability, IJD)’를 개발하였다. Clark(1998)는 OECD회원국들을 대상으로 7000명의 취업자들을 조사하였는데 임금, 근로시간, 고용안정과 승진가능성, 일의 난이도, 일에 대한 흥미, 사회적 인식, 및 독립성을 포함하는 일의 성격, 직장내 인간관계 등 6개 요인을 활용하였으며 임금보다는 고용안정성과 일의 성격이 가장 중요한 결정요인으로 제시하고 있다. Ritter & Anker(2002)는 일자리의 좋고 나쁨을 판단하는 데 임금, 부가급여, 일의 성격, 자율성과 독립성, 승진가능성과 기술향상 가능성 등 6개 요인을 포함하는 총괄적 직무만족도(Total Job Satisfaction Score)를 이용하고 있다. 이러한 ‘좋은 일’ 또는 ‘괜찮은 일’의 개념에서 포함된 요인들은 향후 표준화된 직무만족 측정도구를 개발할 때 충분히 검토되어야 할 요인들을 제공하고 있다고 하겠다.

셋째, 측정 척도와 측정 문항수에 대한 검토가 필요하다. 기존의 측정도구는 3점 명목척도와 리커트식 5점 척도가 가장 많이 사용되고 있다. 국내의 연구를 보면 기존의 3점 명목척도를 5점 척도로 수정해서 측정할만큼 리커트식 척도가 많이 활용되지만 국내 조직구성원들의 소극적인 응답태도를 고려한다면 예, 아니오, 모르겠음 등의 3점 척도의 활용도 효과적인 척도를 활용될 수 있다.

측정 문항수를 보면 기존의 측정도구에서는 최소 3문항에서 최대 100문항으로 구성되어 있으며 본 연구에서 살펴본 국내 기존 연구에서는 평균 17.1문항을 묻고 있었다. 직무기술지표(JDI)는 전반 만족도의 측정도구이면서 72문항을 묻고 있었고, 미네소타만족설문지(MSQ)는 요인별 만족도의 측정도구이지만 축약형은 20문항이다. 따라서 전반적 만족도나 요인별 만족도나에 따라서 측정문항수를 결정하기는 어렵다. 결국 조사대상의 특성과 조사상황을 고려해서 설문 문항수와 설문작성에 소요되는 시간을 결정할 필요가 있다. 그렇지만 신뢰도 검증이나 타당도 검증을 고려한다면 요인별 측정도구의 경우에는 최소한 30문항 수준의 설문 문항을 구성할 필요가 있을 것이다. 다만 전반적 만족도 측정도구의 경우에는 이보다 작은 문항수로 구성할 수 있을 것이다.

넷째, 국내에서 표준화된 직무만족 설문지를 개발하는 과정은 한 개인 연구자로서는 한계가 있을 것이다. 학회나 외부의 연구단체와 협력하는 과정을 통해서 개발할 필요가 있다. 또한 개발과정에서 기업이나 조직의 인사담당 실무자와의 의견교환을 통해서 현장에서 활용될 수 있는 설문지를 개발할 필요가 있다. 국내 주요 대기업들은 이미 종업원만족도조사(Employee Satisfaction Index)와 같은 설문지를 자체적으로 개발해서 활용하고 있다. 기존의 측정도구가 미흡하다는 점을 간접적으로 보여주는 결과라고 하겠다. 또한 인사관리 관련 컨설팅회사와도 의견교환이 필요하다. 국내의 외국계 컨설팅 회사에서는 자체적으로 여러 국가의 만족도 데이터베이스를 확보하고 있으며 실무적으로 활용하고 있다.

좀 더 나아가간다면 서구의 직무만족 측정도구를 개발한 개인 연구자나 측정도구를 관리하는 조직이나 단체에 대한 벤치마킹 등을 통해서 국가간의 비교가 가능한 설문지 개발도 추진해 볼 수 있을 것이다.

마지막으로는 위와 같은 절차를 통해서 개발된 표준화된 설문지를 지속적으로 검증하여 좀 더 완전한 설문지를 만들어가기 위한 수정 및 보완의 노력에 연구자들의 협력이 필요할 것이다.

참고문헌

- 방하남 (2000), “직무만족도와 생활만족도의 결정요인과 상호작용효과에 관한 연구,” *노동경제론집*, 23(s), 133-154.
- 방하남, 이상호. 2004. ‘좋은 일자리(Good job)’의 개념구성 및 결정요인 분석. 제5회 한국노동패널 학술대회 논문집. 2월 11일. 이화여자대학교 포스코관. 439-465.
- 송계충. 2002. 조직행위 측정 표준설문지 사전 - 직무만족변수 측정의 현상과 평가. 한국경영학회 2002 동계학술대회 발표논문집. 705-725.
- 이영면 (2004), “국내실증연구문헌에서 나타난 측정도구 사용방법 및 절차적 문제에 대한 분석: 직무만족도를 중심으로,” *인사조직연구*, 12(3), 33-85.
- 한주화정진철 (2000), “상사몰입과 조직몰입이 직무만족과 계속근무의향에 미치는 영향에 관한 연구,” *생산성논집*, 14(3), 141-162.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., and Conley, S. (1991), "Work-home Conflict among Nurses and Engineers: Mediating the Impact of Role Stress and Satisfaction at Work," *Journal of Organizational Behavior*, 12, 39-53.
- Balzer, W.K., Kravitz, D.A., Lovell, D.A., Paul, K.B., Reilly, B.A., & Reilly, C.F. 1990. *User's manual for the Job Descriptive Index(JDI)*, and the Job In General (JIG) scales, Bowling Green, OH : Bowling Green State University, Department of Psychology.
- Balzer, W.K. et al. (1997), *User's manual for the Job Description Index (JDI; 1997 revision) and the Job in General Scales*, Bowling Green, OH: Bowling Green State University, Department of Psychology.
- Barling, Julian, Kelloway, E. Kevin, and Iverson, Roderick D. (2003), “High-Quality Work, Job Satisfaction, and Occupational Injuries,” *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 276-283.
- British Telecom(BT) (1984), *Survey Item Bank: Volume I Measures of Satisfaction*, West Yorkshore, Britain: MCB University Press.
- Bradley, Don E., and Roberts, James A. (2004), “Self-Employment and Job Satisfaction: Investigating the Role of Self-Efficacy, Depression, and Seniority,” *Journal of Small Business Management*, 42(1), 37-58.
- Brayfield, A.H. and Rothe, H.F. (1951), "An Index of Job Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.
- Brislin, R.W. (1986), "The Wording and Translation of Research Instruments," in W. J. Lonner, and J. W. Berry (Eds.), *Filed Methods in Cross-Cultural Research*, Newbury Park, CA: Sage Publications.
- British House Panel Survey(BHPS).
- Bullock, R. P. (1952), *Social Factors Related to Job Satisfaction: A Technique for the Measurement of Job Satisfaction*, Bureau of Business Research, Ohio State University, Columbus, Ohio.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., and Klesh, J. (1979), *The Michigan Organizational Assessment Questionnaire*. Unpublished Manuscript. University of Michigan. Ann Arbor.
- Chu, C.-I., Hsu, H.-M., Price, J.L. and Lee, J.-Y. (2003), "Job Satisfaction of Hospital Nurses: An Empirical Test of a Causal Model in Taiwan," *International Nursing Review*, 50, 176-182.
- Cook, J. D., Hepworth, T.D. Wall, & Warr, P.B. (1981), *The Experience of Work: A Compendium and Review of 249 Measures and Their Use*, New York, NY : Academic Press.
- Cook, J. and Wall, T. D. (1980), "New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-fulfilment," *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.
- Cranny, C.J., Smith, Patricia Cain, and Stone, Eugene F. (1991), *Job Satisfaction: How People Feel About Their Jobs and How It Affects Their Performance*, New York: Lexington Books.
- Donovan, D. Todd, Brown, Tom J., and Mowen, John C. (2004), "Internal Benefits of Service-Worker Customer Orientation: Job Satisfaction, Commitment, and Organizational Citizenship Behaviors," *Journal of Marketing*, 68, 128-146.
- Dunham, R. B. and Herman, J. B. (1975), "Determinants of a Female Faces Scale for Measuring Job Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, 60, 629-631.
- Hackman, J.R., & Lawler, E.E., III. (1971), "Employee reactions to job characteristics," *Journal of Applied Psychology*, 55 : 259-286.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1975), "Development of the Job Diagnostic Survey," *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Happell, Brenda, Martin, Trish, and Pinikahana, Jaya (2003), “Burnout and Job Satisfaction: A Comparative Study of Psychiatric Nurses from Forensic and Mainstream Mental Health Service,” *International Journal of Mental Health Nursing*, 12, 39-47.
- Hoppock, Robert (1935), *Job Satisfaction*, New York: Arno Press.
- Huang, Yueng-Hsiang, Chen, Peter Y., Rogers D. Apryl, and Krauss, Autumn D. (2003), “Role of Workplace Safety: A Revisit of the Relationship between Job Satisfaction and Employment Status,” *Work* 21, 251-256.
- Hulin, C.L., & Mayer, L.J. (1986), "Psychometric Equivalence of a Translation of the Job Descriptive Index into Hebrew," *Journal of Applied Psychology*, 71(1), 83-95.

- Ironson, G.H., Smith, P.C., Brannick, M.T., Gibson, W.M., & Paul, K.B. (1989), "Construction of the Job in General Scale : A Comparison of Global, Composite, and Specific Measures," *Journal of Applied Psychology*, 74, 193-200.
- Kim, S.W., Price, J.L., Mueller, C.W., and Watson, T.W. (1996), "The Determinants of Career Intent Among Physicians at a U.S. Air force Hospital," *Human Relations*, 49(7), 947-976.
- Kornradt, Udo, Hertel, Guido, and Schmook, Renate (2003), "Quality of Management by Objectives, Task-Related Stressors, and Non-task-related Stressors as Predictors of Stress and Job Satisfaction among Teleworkers," *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(1), 61-79.
- Kornhauser, A. (1965), *Mental Health of the Industrial Workers: A Detroit Study*, New York: Wiley.
- Kunin, T. (1955), "The Construction of a New Type of Attitude Measure," *Personnel Psychology*, 8, 65-78.
- Lewig, K.A. and Dollard, F.D. (2003), "Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Call Center Workers," *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392.
- Locke, E.A. (1976), "The nature and causes of job satisfaction," in Dunnette (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* : 1293-1349. Chicago, Il : Rand McNully.
- Muhonen, Tuija and Torkelson, Eva (2004), "Work Locus of Control and Its Relationship to Health and Job Satisfaction from a Gender Perspective," *Stress and Health*, 20, 21-28.
- O'Brien, G. E. and Dowling, P. (1980), "The Effects of Congruency between Perceived and Desired Job Attributes upon Job Satisfaction," *Journal of Management Journal*, 21, 325-331.
- Price, J. L. (1997), "Handbook of Organizational Measurement," *International Journal of Manpower*, 18(4/5/6), 303-452.
- Quinn, R. P. and Shepard, L. J. (1974), *The 1972-73 Quality of Employment Survey*, Institute for Social Research, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan.
- Quinn, R. P., Seashore, S. E., Kahn, R. L., Mangione, T., Campbell, D., Staining, G., and McCullough, M. (1971), *Survey of Working Conditions*, US Government Printing Office (Document 2916-0001), Washington, D.C..
- Quinn, R. P. and Staines, G. L. (1979), *The 1977 Quality of Employment Survey*, Ann Arbor, MI: Survey Research Center, Institute for Social Research, University of Michigan.
- Rusbult, C.E. and Farrell, D. (1983), "A Longitudinal Test of the Investment Model: The Impact of Job Satisfaction, Job Commitment, and Turnover of Variations in Rewards, Costs, Alternatives, and Investments," *Journal of Applied Psychology*, 68, 429-438.
- Scarpello, V. & Campbell, J.P. (1983), "Job satisfaction : are all the parts there?," *Personnel Psychology*, 36(3), 577-600.
- Scott, Dow, Bishop, James W., and Chen, Ziangming (2003), "An Examination of the Relationship of Employee Involvement with Job Satisfaction, Employee Cooperation, and Intention to Quit in U.S. Invested Enterprise in China," *The International Journal of Organizational Analysis*, 11(1), 3-19.
- Shina, D. (1990), "Job Satisfaction in the Office and Manual Workers," *Indian Journal of Social Work*, 19, 39-46.
- Smith, Patricia Cain, Kendall, Lorne M., and Hulin, Charles L. (1967), *The Measurement of Satisfaction in Work and Environment*, Chicago, Illinois: Rand McNally Company.
- Smith, Patricia Cain, Kendall, Lorne M., & Hulin, C.L. (1969), *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago, Il : Rand McNally.
- Society for Human Resource Management(SHRM) (2003), *Job Satisfaction Poll*, SHRM Research.
- Sepctor, P.E. (1985), "Measurement of Human Service Staff Satisfaction : Development of the Job Satisfaction Survey," *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Spector, Paul E. (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences*, Advanced Topics in Organizational Behavior, Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Taylor, J.C. and Bowers, D.G. (1972), *Survey of Organizations: A Machine Scored Standardized Questionnaire Instrument*, Institute for Social Research, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan.
- Terpstra, David E. and Honoree, Andre L. (2004), "Job Satisfaction and Pay Satisfaction Levels of University Faculty by Discipline Type and by Geographic Region," *Education*, 124, 3, 528-539,
- Vroom, V. H. (1960), *Some Personality Determinants of the Effects of Participation*, Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Wanos, J.P., Reichers, A.E., Hudy, M.J., (1997), "Overall Job Satisfaction: How Good Are Single-item Measure?," *Journal of Applied Psychology*, 82, 247-252.
- Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W. & Loftquist, L.H. (1967), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire* (Minnesota Studies on Vocational Rehabilitation, Vol.22), Minneapolis, MN: Industrial Relations Center, Work Adjustment Project, University of Minnesota.
- Wexley, K.L. & Yukl, G.A. 1984. *Organizational Behavior and Personnel Psychology*, Rev. (Eds.), Homewood, Il : Richard D. Irwin, Inc.
- <http://www.kstudy.com>
- <http://ebSCO.co.kr>
- <http://www.msQ.or.kr>