

노동패널의 주관적 만족도 측정¹⁾

이 상 호*

I. 들어가며

주관적 만족도와 관련된 측정도구들은 사회학이나 경영학 등에서 핵심적인 변수들로 사용되는 항목들이므로 설계상에 있어서 엄밀성을 요구한다. 그럼에도 불구하고 그간 국내의 여러 조사 및 연구들에서는 이들 설문을 자의적으로 설계함으로 인해 과학성을 떨어뜨린다는 지적이 있었다. 노동패널 역시도 주관적 만족도와 관련하여 다양한 형태의 측정 문항들을 포괄하고 있다. 그 중에서도 ‘주관적 만족도(Job Satisfaction)’와 ‘조직 몰입도(Organizational Commitment)’는 그 중요성과 사용빈도가 높기 때문에 측정도구 개발의 명확한 근거와 과정을 제시할 필요가 있다는 문제 제기가 있었다(이영면, 2004, 2006).

이에 대해 노동패널팀에서는 관련 전문가들을 중심으로 2005년 1, 2월에 걸쳐 측정도구 설계의 문제점과 개선방안을 논의하였다. 그 결과 우선 일부사항에 대해 합의된 결과를 8차년도 조사에 반영하였다. 다음으로 이듬해인 2006년 제8차 학술대회 특별 세션을 통해 2차 논의가 이루어졌으며, 그 성과로 9차년도 조사설문에 재수정이 가해졌다.

이 글은 이러한 일련의 과정들을 정리하는 차원에서 작성된 것이다. 노동패널에서 직무만족도 및 조직몰입도 측정과 관련하여 어떤 도구들을 사용하고 있는지를 살펴보고, 이들 지표들의 개발 및 변화과정, 출처 등을 명확하게 제시함으로써 연구자들이 노동패

* 한국노동연구원 데이터센터 노동패널팀 책임연구원(shlee@kli.re.kr).

1) 이 글은 만족도 관련 설문의 개편과정에 참여한 여러 연구자들의 토론요지를 정리하고 설문지 개발 과정에 대한 근거자료를 남기기 위한 목적으로 작성되었다. 따라서 노동패널팀 차원에서 확정된 입장과 결과를 본 저자가 대표기술한 것임을 밝혀둔다.

널자료를 더 믿고 사용하는데 도움이 되고자 함이다. 기초자료로는 이영면(2006)의 방대한 국내외 문헌조사 결과, 이에 대한 김상욱 교수(2006)의 토론문, 조봉순 교수, 본원의 방하남 박사 등의 메모, 관련된 내부자료와 e-mail, 토론내용 등이 사용되었다. 아울러 노동패널 설문에 최종적으로 반영된 결과는 최종적으로 노동패널팀의 판단에 따라 결정된 것이며 이상에서 언급한 연구자들의 의견과는 다를 수 있음을 밝혀둔다.

II. 노동패널의 직무만족/조직몰입도 측정

노동패널에서 만족도의 문항 개발은 크게 1차 조사에서 ‘요인별 직무만족도’가 측정된 이래, 3차 조사에서 ‘단일항목으로 구성된 전반적 직무만족도’ 문항이 추가되고, 5차 조사에서 ‘5개 항목으로 구성된 전반적 직무만족도’ 및 ‘조직몰입도’ 문항이 추가되어 7차 조사까지 변동 없이 사용되었다. 또한 각 측정문항들에 대한 세부적인 어휘수정과 응답항목 수정 등도 각 연도별로 진행되었다. 현재 9차년도 조사(2006년)에서 사용되고 있는 직무만족도 및 조직몰입도 지표들은 다음과 같다.

[그림 1] 노동패널의 직무만족도 및 조직몰입도 설문 구성

| 구 성 | | 조사 차수 | |
|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------|
| 직무만족도 (Job Satisfaction) | 요인별 직무만족도 (facet measure) | 1차년도 조사 ~ 9차년도 조사 | |
| | 전반적 직무만족도 (global measure) | 다문항 지표 (multiple items) | 5차년도 조사 ~ 9차년도 조사 |
| | | 단일문항 지표 (single item) | 3차년도 조사 ~ 9차년도 조사 |
| 조직몰입도 (organizational commitment) | | 5차년도 조사 ~ 9차년도 조사 | |

1. 직무만족도(Job Satisfaction)의 측정

가. 요인별 직무만족도(facet measure)

요인별 직무만족도의 측정은 1차년도 조사부터 현재까지 진행되고 있는 직무만족도 측정문항이다. 설문의 개발은 미네소타대학교의 직업심리연구소(Vocational Psychology Research) 미네소타만족지수(Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ)와 Smith, Kendall & Hulin(1969)이 개발한 ‘직무기술지표(Job Description Index: JDI)’ 등이 주로 참조되었

<표 1> 1~9차년도 요인별 직무만족도(facet measure) 변수

| 1차년도 | | | 2차년도부터 9차년도 조사까지 | | |
|-----------------|-----|-----|------------------|-----|-----|
| 응답항목 | 임 금 | 비임금 | 응답항목 | 임 금 | 비임금 |
| (1) 임금 및 보수 | ○ | ○ | (1) 임금 또는 소득 | ○ | ○ |
| (2) 취업의 안정성 | ○ | ○ | (2) 취업의 안정성 | ○ | ○ |
| (3) 하고 있는 일의 내용 | ○ | ○ | (3) 하고 있는 일의 내용 | ○ | ○ |
| (4) 근로환경 | ○ | ○ | (4) 근로환경 | ○ | ○ |
| (5) 인사고과의 공정성 | ○ | × | (5) 근로시간 | ○ | ○ |
| (6) 개인의 발전가능성 | ○ | ○ | (6) 개인의 발전가능성 | ○ | ○ |
| (7) 의사소통 및 인간관계 | ○ | × | (7) 의사소통 및 인간관계 | ○ | ○ |
| (8) 복지후생 | ○ | × | (8) 인사고과의 공정성 | ○ | |
| * 근로시간 | × | ○ | (9) 복지후생 | ○ | |

다. 최종적으로는 이 중에서도 가장 널리 사용되고 있는 항목들을 한국의 실정에 맞게 일부 수정하여 ‘축약형(reduced form)’으로 9항목을 채택하였다.

한편 세부 항목의 응답대상도 고용형태에 따라 구분되었다. ①~⑦까지의 항목은 취업자 전체를 대상으로 조사되었으며, ⑧, ⑨번 항목은 임금근로자에 대해서만 조사되었다. 단, 1차년도의 경우 임금근로자에 대해서 ‘근로시간’을 제외한 8개 항목에 대해 조사하였으며, 비임금근로자에 대해서는 ‘의사소통 및 인간관계’를 제외한 6개 항목에 대해 조사하였다.

나. 전반적 직무만족도(global measure)

전반적 직무만족도에 대한 측정은 두 가지 형태로 이루어지고 있다. 첫 번째는 단일 항목으로 이루어진 측정이며, 두 번째는 5개의 항목들로 구성된 전반적 직무만족도의 측정이다. 우선 단일항목으로 측정되는 ‘전반적 직무만족도’ 설문은 3차년도부터 조사되어 왔다. 측정항목은 ‘(1) 매우 만족스럽다’에서 ‘(5) 매우 불만족스럽다’까지 5점 척도로 구성되어 있다(표 2 참조).

<표 2> 단일항목으로 구성된 전반적 직무만족도 변수

| 설문 항목 | |
|--------|--|
| 3~9차년도 | ____님의 주된 일자리에 대해 전반적으로 얼마나 만족하고 계십니까? (1) 매우 만족스럽다 (2) 만족스럽다 (3) 보통이다 (4) 불만족스럽다 (5) 매우 불만족스럽다 |
| 9차년도 | ____님의 주된 일에 대해 전반적으로 얼마나 만족하고 계십니까? (1) 매우 만족스럽다 (2) 만족스럽다 (3) 보통이다 (4) 불만족스럽다 (5) 매우 불만족스럽다 |

다음으로 5개의 항목으로 구성된 ‘전반적 직무만족도’ 설문은 5차년도부터 조사되고 있다. 참조된 문항은 Brayfield & Rothe(1951)의 직무만족지표(Job Satisfaction Index: JSI)

이다. JSI는 원래 18문항 5점 척도로 구성되어 있으나, 노동패널은 한국의 실정에 맞는 5개 문항을 선별하여 재구성하였다(표 3 참조).

<표 3> 5개 항목으로 구성된 전반적 직무만족도

| 현재 하고 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 |

2. 조직몰입도(organizational commitment)의 측정

조직몰입도에 대한 측정 역시 5차년도 조사부터 이루어지기 시작하였으며, 구체적인 내용은 <표 4>와 같다. 설문지 개발은 Porter et al.(1974)의 OCQ(Organizational Commitment Questionnaires)에 기초하여 우수한 문항들을 선별한 것이다. 응답항목은 ‘(1) 매우만족’부터 ‘(5) 매우 불만족’까지 5점 척도로 구성되어 있다.

<표 4> 조직몰입도의 측정 변수

| 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 다닐 만한 좋은 직장이다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| (2) 나는 이 직장(일자리)에 들어온 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 사람들에게 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 |

III. 측정도구 개발 및 개선과정의 주요 논점

이영면(2006)은 광범위한 문헌조사를 통해 많은 국내 문헌들이 직무만족도 측정지표에 대한 구체적인 언급을 하고 있지 않아 연구의 타당성을 획득하는데 어려움이 있다고 지적한 바 있다. 노동패널의 경우에도 앞서 살펴본 바와 같이 다양한 형태의 만족도 측정이 이루어지지만 측정도구의 출처와 개발과정에 대한 구체적인 언급이 없었기 때문에 이러한 지적에서 자유로울 수 없었다. 이에 따라 2005년 1월, 노동패널팀에서는 8차년도 설문개편을 통해 그간 노동패널에서 조사되었던 만족도 측정지표들을 검토하고 개선하기로 결정하였다. 우선 실제로 문제를 제기했던 이영면 교수(동국대 경영학부)가 발제를 맡는 한편, 기존 설문제작과정에 깊이 참여했던 김상욱 교수(성균관대 사회학과), 그리고 이 분야에 높은 식견을 갖춘 조봉순 교수(국민대 경영학부)가 논의에 참여하였다. 두 달 동안 몇 차례의 회의를 거친 결과 만족도 관련 지표들의 개발과정이 구체적으로 밝혀지게 되었으며, 이를 토대로 ‘한국노동패널 1~6차년도 자료 유저가이드’에 관련 내용을 명시하였다. 더불어 이러한 논의결과로 기존 설문문항들의 문제점에 대한 상당수준의 공감대가 형성되었고 몇 가지 개선과제가 도출되었다. 이 중에서 가장 쟁점이 되었던 사안들을 정리하면 다음과 같다.

1. 용어사용의 문제

노동패널조사는 기존의 설문문항에 ‘일’, ‘직장’, ‘업무’, ‘직무’, ‘일자리’ 등의 개념들을 복합적으로 사용해 왔다. 만일 정책적 목적의 연구라면 용어사용에 있어서 다소 느슨한 접근이 허용될 수 있지만, 학술적 목적을 전제로 한다면 개념으로 뚜렷하게 구분될 수 있는 보다 분명한 용어사용이 필요하다는 지적이 있었다. 즉, ‘직무/일(job satisfaction)’이라 함은 ‘조직(organization)’이나 ‘사업장(workplace)’, 혹은 ‘직무와 조직을 모두 포함하는 일자리/일(work)’과는 다른 개념이기 때문에 이를 엄밀하게 구분해야 한다는 것이다 (김상욱, 2006). 그렇지만 ‘직무(job)’와 ‘조직(organization)’의 구분이 명확하게 이루어지는 미국 등의 선진국과는 달리 한국의 경우에는 양자를 구분해 내기가 쉽지 않으며, 번역상으로도 완전히 일치될 수 있는 개념이 아니라는 의견도 만만찮게 제기되었다. 더구나 노동패널과 같은 가구조사의 경우 개별 응답자가 인지할 수 있는 설문상의 어휘가 그다지 엄밀하지 않다는 것이 현장실사(fieldwork)에서의 경험이었다. 이는 곧 이론과 현실 간의 간격 사이에서 어떤 선택을 할 것인가 문제이기도 했다.

이러한 여러 가지 제한점에도 불구하고 최종적으로는 ‘직무’에 대한 만족도를 측정하다는 원래 설문개발의 목적에 맞게 어휘를 수정하기로 결정하였다. 이에 따라 직무만족도 측정과 관련된 어휘를 ‘일(직무)’로 통일하였다. 그러나 이 경우에도 표현의 변경으로 인해 기존의 측정지표가 연속되는 것이 아닌, 새로운 측정지표로 인식될 가능성이 있었다. 즉 ‘일자리’를 ‘일’이라는 표현으로 바꿀 경우 실제로 응답자가 이를 다른 개념으로 인식하는지, 그렇다면 양자간에는 어느 정도의 차이가 있는지를 확인할 필요성이 제기되었다. 요컨대 ‘일자리’를 ‘일’로 변경할 경우 실질적인 측정도구로 변경되는지 아닌지를 검증할 목적으로 9차년도 설문지에는 단일항목으로 구성된 전반적 직무만족도의 경우에 한해 기존의 ‘일자리 만족도’ 외에 ‘일에 대한 만족도’ 문항을 별도로 추가하였다(표 2 참조).

2. ‘요인별 직무만족도’ 측정의 한계점

노동패널에서는 1차년도부터 임금, 근로시간, 취업의 안정성, 개인의 발전 가능성 등 9개 항목에 대한 요인별 만족도 측정이 이루어져 왔다. 그러나 이 지표는 몇 가지 원천적인 한계를 갖고 있음이 지적되었다. 첫째, 각각의 항목은 ‘전체 개념을 포괄하면서 상호 배반(mutually exclusive and exhaustive)’되는 척도가 아니라는 점이다. 둘째, 임금이나 근로시간 등과 모형에서 함께 사용될 경우 독립변수와 종속변수간에 혼란이 발생할 수 있다는 문제점도 갖고 있다(김상욱, 2006). 즉, 요인별 직무만족도는 원천적으로 ‘직무만족도’를 엄밀하게 측정하기에는 한계가 있는 척도이므로 삭제하는 것이 설문의 효율화 측면에서 고려할 필요가 있다는 지적이었다.

설문 구성방식에 대한 문제도 제기되었다. ‘미네소타직무만족도설문지(MSQ)’의 축약형은 원래 20개 문항으로 구성되어 있는데 노동패널에서 사용하고 있는 9개의 문항들이 과연 어떤 기준으로 사용되었는가의 문제가 제기되었다(이영면, 2006). 또한 기존의 설문 중 ‘의사소통 및 인간관계’를 ‘상사와의 관계’와 ‘동료와의 관계’로 나누자는 제안, 그리고 ‘회사정책’(혹은 경영방침)과 같은 항목을 추가할 것이 어떤지에 대한 의견도 있었다. 이러한 의견들을 종합적으로 고려한 후 노동패널팀은 요인별 직무만족도가 상당한 한계를 갖기는 하지만, 첫 조사부터 계속 측정되어온 유일한 척도임을 고려하여 본 문항을 유지하기로 결정하였다.

3. ‘전반적 직무만족도’ 측정의 문제점

‘요인별 만족도’의 한계점을 보완하기 위해 3차년도에는 ‘단일항목 전반적 만족도’가,

5차년도에는 ‘5개 항목 전반적 만족도’가 새롭게 설계되었다. 그런데 전반적 직무만족도에 대해서도 몇 가지 문제점이 지적되었다. 우선 ‘단일항목 전반적 만족도’는 ‘5개 항목 전반적 만족도’와 중복되는 데다가 학술적으로도 그 실효성이 후자에 비해 떨어진다는 지적이 있었다. 또한 단일항목의 전반적 만족도 척도를 유지하더라도 기존의 ‘5점 척도’보다는 국제적으로 널리 쓰이는 ‘7점 척도’로 변경하자는 의견이 있었다. 용어사용에 있어서도 앞서 언급한 것과 같이 ‘일자리’에서 ‘일’로 변경하는 것이 타당하다는 주장이 제기되었다.

이러한 문제 제기에 대해 노동패널팀에서는 다음과 같은 판단을 내렸다. 첫째, 단일항목 전반적 만족도 문항을 삭제하는 것은 기존에 수집된 자료에 대한 세심한 분석을 거친 후 보다 신중하게 결정하기로 하였다. 둘째, ‘5점 척도’를 ‘7점 척도’로 변경하는 것은 분포의 변화를 가져올 수 있는데다, 문항의 존폐여부가 확정되지 않은 상태에서 이를 변경하는 것이 당장의 과제는 아니라는 판단이 내려졌다.

‘5개 항목 전반적 만족도’에 대해서는 ‘현재 근무하고 계시는 직장(일자리)에서 _____님께서 주로 하시는(맡고 계시는) 일에 대한 _____님의 평소 생각은 어떠하십니까?’라는 기존의 표현이 응답자에게 혼란을 준다는 문제가 제기되었다. 기존의 설문이 ‘긍정문’으로만 구성되었는데, 여기에 ‘역설문’을 적절하게 혼용하는 것이 보다 나을 것이라는 의견도 제기되었다. 전자의 의견은 모두가 동의하였기 때문에 ‘직장(일자리)’이라는 표현을 삭제하는 것으로 결정하였다. 그러나 후자의 견해에 대해서는 ‘역설문’ 혼용이 측정의 한 방법일 뿐 일반화될 수는 없다는 반대이견에 따라 현행구조를 유지하기로 하였다.

4. ‘조직몰입도’측정의 문제점

조직몰입도의 경우 4차년도까지는 측정되지 않은 문항이었다. 그런데 산업조직을 연구하는 학자들(경제학자, 사회학자, 경영학자, 심리학자)로부터 근래에 상당한 관심을 불러일으키는 현상인 조직몰입의 탐구가 필수적이라는 요구가 제기되었다. 또한 거시적인 노동시장 관련 주제들-직종별 노동시장(occupational labor market), 내부노동시장 등-과 연계분석도 가능하다는 점 등 그 필요성이 인정되어 5차년도부터 추가되었다(김상욱, 2002년 메모).

조직몰입도의 경우에도 2005년의 설문개선 과정에서 몇 가지 쟁점사항이 제기되었다. 우선 한편에서는 5개의 구성항목 중 ‘마지막 항목(별다른 일이 없는 한 이 직장(일자리)을 계속 다니고 싶다)’의 경우 ‘행태’를 나타내기 때문에 나머지 네 개의 항목들과 일관성 측면에서 문제가 있다는 주장이 나왔다. 이에 대해 다른 한편에서 이러한 문제가 원래의 설문인 Porter et al.(1974)에서 이미 원천적으로 내재된 것이었으며, 그 타당성 역시

도 자료분석을 통한 면밀한 검토 후에 이루어져야 한다는 반박이 이루어졌다(자세한 논의는 김상욱(2001), 「한국사회학」 35(3) 중 주석 2) 113쪽을 참조). 결론적으로 이 부분에 대해서는 내부적으로 합의가 어려웠으며, 노동패널팀에서는 조사의 일관성 유지를 위해 기존 설문을 그대로 유지하기로 하였다.

5. 척도개발 절차상의 문제점 : ‘측약형’항목의 선별과 번역

측정항목을 선별하는 과정에 대한 절차상의 문제점도 제기되었다. 노동패널에 사용된 여러 형태의 만족도 설문들은 원래가 수십 혹은 수백 개에 이르는 기존의 측정도구들을 선별해서 ‘측약형’으로 사용한 것이다. 이때 선별된 척도가 신뢰성과 타당성을 획득하기 위해서는 ‘사전조사(pre-test)’를 실시한 후 ‘요인분석(factor analysis)’과 같은 분석과정을 통해 객관성을 확보해야 한다는 것이다.

설문지 번역과정에 대한 절차상의 문제 제기도 있었다. 예컨대 한 사람이 영어로 된 설문지를 한국어로 번역을 마친 다음, 독립적으로 선별된 다른 번역사가 번역된 한국어를 다시 영문으로 재번역을 하여 원래의 영문설문과 동일한지를 체크하는 방법(Back Translation)을 사용해야 한다는 것이다.

그러나 노동패널에서 이러한 절차를 그대로 이행하기에는 몇 가지 제약이 뒤따른다. 첫째, 노동패널에서는 직무만족도 외에도 여러 가지 조사내용과 조사목적은 갖고 있으며, 방대한 양의 설문을 매년 반복해서 추적해야 한다. 이 때문에 성공적인 조사관리를 위해서는 무엇보다 조사대상자의 응답부담을 가장 우선적으로 고려해야 한다는 점이 전제되어야 한다. 이런 측면에서 볼 때 위에서 제기된 절차들은 많은 시간과 금전적 비용을 수반하기 때문에 조사일정에 상당한 차질을 가져올 수 있다. 둘째, 설문지의 번역과 관련해서도 언어의 구조적 차이로 인해 그와 같은 방법들이 그리 큰 효과를 주지 못한다는 의견들이 있었다. 오히려 양국의 언어에 모두 능통한 번역자들이 각각 독립적으로 번역한 후 그 결과를 평가하고 조정하는 과정을 거치는 것이 훨씬 더 합리적이고 바람직하다는 의견도 제기되었다. 요컨대, 절차상의 문제에 대해서는 대부분의 토론자들도 현실적인 제약조건에 대해 수긍하였다. 다만, 향후에는 현재 조사된 자료들을 바탕으로 그 신뢰성과 타당성에 대한 분석들이 체계적으로 이루어져야 한다는데 의견이 모아졌다.

IV. 향후의 과제

노동패널에서 설문지 개편에 관한 한 일관되게 견지하는 한 가지 원칙이 있다. 그것은 바로 설문지 개편에 대한 결정이 여러 가지 대안들 중 다수의 공감대가 이루어졌다고 확신할 경우에 한해서 매우 보수적으로 이루어진다는 사실이다. 이러한 원칙은 직무만족도와 관련된 설문지 개편과정에도 마찬가지로 적용되었다. 즉, 개방된 논의와 합리적 사고를 통해 제기된 문제점을 인식하는 데에는 적극적이지만, 실제 설문지 개편을 결정하기까지는 매우 신중하게 접근하는 것이다. 이러한 태도를 취하는 이유는 무엇보다 노동패널과 같은 ‘종단면(longitudinal)’ 조사의 경우 시간에 따른 일관성을 유지하는 것이 가장 중요하기 때문이다.

지난 2년 동안 진행되었던 주관적 만족도의 측정과 관련된 논의과정을 통해 노동패널팀은 중요한 교훈을 얻을 수 있었다. 무엇보다 설문 하나를 개발하는 과정이 얼마나 중요하고 어려운 과정인지를 느낄 수 있었던 계기가 되었음은 물론, 건전한 논쟁과 생산적 토론만이 노동패널이 한층 더 발전할 수 있는 밑거름이 됨을 절감한 것이다. 또한 이번을 계기로 설문지 개발과정에 대한 정확한 근거자료를 남김으로써 조사의 신뢰성을 더욱 높이기 위한 노력들을 경주할 것이다.

그럼에도 불구하고 더욱 많은 개선과제들이 남아있다. 우선 만족도 설문 내에서 몇 가지 문제들은 향후의 조사과정을 통해 해결되어야 한다. 자료의 분석을 통한 신뢰성과 타당성을 높이는 작업 역시도 가까운 시일 내에 반드시 이루어져야 하는 중요한 과제이다. 더 나아가 다른 설문을 설계할 때에도 더욱 표준화되고 엄밀한 절차를 통해 수준 높은 설문지를 설계할 수 있는 내적 역량의 축적과 외부의 협조가 필요할 것이다. **[KLI]**

<참고문헌>

- 이영면(2004), 「국내 실증연구문헌에서 나타난 측정도구 사용방법 및 절차적 문제에 대한 분석: 직무만족도를 중심으로」, 『인사조직연구』 12(3), 한국인사조직학회, pp.33~86.
- _____ (2006), 「노동패널의 직무만족의 측정과 개선에 관한 연구」, 제7차 노동패널학술대회 논문집.

김상욱이영면(2006)에 대한 토론문.

_____ (2001), 「조직몰입의 하위차원들의 타당도 평가」, 『한국사회학』 35(3), 한국사회학회, pp.109~138.

김상욱유홍준(2002), 「직무만족과 이직의사의 행태학적 결정요인: 전국패널자료를 사용한 GLM 및 GEE추정」, 『한국사회학』 36(1), 한국사회학회, pp.51~81.

Brayfield, A. H. & H. F. Rothe(1951), “An Index of Job Satisfaction”, *Journal of Applied Psychology* 35, pp.307~311.

Porter, L. W., Lawler, E. E. III, & J. R. Hackman(1975), *Behavior in Organizations*, New York, NY McGraw-Hill Book Co.

Smith, P. C., Kendall, L. M., & C. L. Hulin(1969), *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago, IL: Rand McNally.