

■ 論 文 ■

# 버스 운전기사의 직무만족도와 서비스 제공수준에 관한 실증적 연구

A Casual Correlative Analysis of Bus Driver Job Satisfaction on Passenger Service Performance

**권 용 석**  
(전주대학교 교수)

**김 점 산**  
(경기개발연구원 책임연구원)

**박 준 식**  
(서울대학교 박사수료)

**이 창 우**  
(대우건설 토목기술팀 사원)

## 목 차

- I. 서론
  - 1. 연구배경
  - 2. 연구의 목적 및 주요내용
- II. 기존연구검토
  - 1. 버스서비스의 개념 및 특징
  - 2. 직무만족이론
- III. 분석모형의 구축
  - 1. 연구모형
  - 2. 가설의 설정
- 3. 요인변수의 결정
- IV. 직무만족도 평가 및 관계분석
  - 1. 자료
  - 2. 직무만족도 평가
  - 3. 직무만족도와 서비스 제공수준의 관계분석
  - 4. 직무만족도의 실증적 영향분석
- V. 결론  
참고문헌

Key Words : 버스, 버스 서비스, 운전기사, 직무만족도, 상관분석  
Bus, Bus Service, Bus Driver, Job Satisfaction, Correlation Analysis

## 요 약

버스의 이용률을 높이기 위해서는 장기적으로 시설적인 측면의 투자가 필요하지만 단기적으로는 버스의 서비스 수준을 향상시켜 이용자의 만족도를 높이는 것이 효율적인 방법이다. 본 연구에서는 직무만족도가 서비스 제공수준에 영향을 미칠 것이라는 가정 하에 버스의 서비스 수준을 향상시키기 위한 방안을 제시하기 위해 버스운전기사의 직무만족도와 서비스 제공수준의 관계를 분석하였다. 연구결과 버스운전기사의 직무만족도는 서비스 제공수준과 상관관계가 있으며, 직무만족도를 높이기 위해서는 고용안정성을 높이고 투명한 경영을 통해 상벌제도와 같은 회사정책을 공정하게 하고 복지제도를 좋게 하여 성취감을 가질 수 있도록 하는 것이 필요함을 확인하였다. 또한 임금만족도를 높이는 것이 요구되는데 임금만족도는 실질임금이 높은 것을 의미하는 것이 아니라 타 회사에 대해 비교적으로 임금이 높고 임금인상에 대해 만족하는 것을 의미한다는 것을 확인하였다. 따라서 적절한 인센티브제의 도입이 여러 가지 직무만족 원인요인들을 동시에 충족시킬 수 있는 하나의 방안이 될 수 있을 것이다. 직무만족도와 사고와의 관계분석을 통해 직무만족도와 사고와의 상관관계가 있음을 확인하였고 직무만족도가 그다지 높지 않더라도 휴게/편의시설이 잘 갖추어져 있을 경우 사고발생이 감소하는 경향을 확인하였다. 본 연구는 대중교통 분야의 직무만족도에 대한 실험적 연구로서 향후 이와 관련된 지속적인 연구가 이루어질 수 있는 토대를 마련하였다는 것에서 큰 의미가 있다고 판단된다.

To raise transit ridership, it is necessary to expand transit facilities in long term plans and to raise passengers' satisfaction by improving bus service quality in short term plans. In this study, the relationship between bus driver job satisfaction and passenger service performance is analyzed. The results of the study indicate that bus driver job satisfaction has an influence on passenger service performance. The analysis results also indicate that a driver's job satisfaction has an influence on accident rates. However, even when job satisfaction is not very high, if good resting facilities and policies are provided then the probability of an accident tends to decrease.

To improve job satisfaction, several things should be done, such as stabilizing employment, creating fair company policies, improving overall employee welfare, and enhancing driver achievement from working. The satisfaction from salary is also an important factor, and drivers are satisfied when they earn more money relative to other companies' drivers and when they are satisfied with their salary increases. Therefore, creating appropriate monetary incentives would be a good policy for improving bus driver job satisfaction. This study serves as pilot research to make a foundation for further research about job satisfaction in the public transit field.

## I. 서론

### 1. 연구의 배경

대중교통에 대한 이용자의 기대수준은 소득의 증가에 따라 날로 높아지고 있는 반면, 대중교통 서비스는 이를 따라가지 못하고 있다. 이러한 대중교통 서비스 수준의 지체는 이용자의 승용차 이용을 촉진하여 도로혼잡을 가중시킴으로써 사회경제적 비용증가의 원인이 되고 있다.

서울시와 수도권권을 비롯하여 우리나라는 승용차 및 지하철의 이용이 확대되고 버스운행이 정시성을 잘 지키지 못하고 불친절한 서비스로 인해 이용객수가 감소되고 있으며 이로 인해 버스업체의 경영악화로 불려오며 이는 다시 버스서비스의 품질악화로 악순환이 이어지고 있다.

서울시의 경우 2004년 7월 버스개편 이후 많은 변화가 있었고 서비스도 향상되었다는 평을 듣고 있다. 그러나 서울시의 경우도 버스서비스나 버스 이용률이 만족스러운 것은 아니며 경기도나 지방의 경우는 버스 이용률을 더욱 늘려야 할 것이다. 지하철이 도입되지 않은 지방으로 갈수록 버스의 존용이 더 높아지기 때문에 서울이나 수도권권을 위주로 한 정책이 아닌 전국적으로 통용 될 수 있는 정책이 필요하다.

버스의 서비스 수준을 높이기 위한 방안은 시설측면의 투자확대(버스차량, 정류장, 전용차로 등), 노선체계의 효율적 구축, 그리고 차내 서비스의 개선으로 대별할 수 있다. 장기적인 관점에서는 시설적인 측면의 투자를 통하여 버스수요를 늘리는 방법이 있겠으나 단기적인 관점에서 보았을 때는 버스승객이 느낄 수 있는 차내 서비스 제공수준을 높이는 방법이 효율적이다.

시설측면의 투자확대와 노선체계의 개선에 따른 버스 서비스수준 개선효과에 대해서는 그동안의 많은 실험적 연구에서 검토되었고, 분석되었다. 그러나 이에 비해 버스 운전기사의 친절함과 같은 차내 서비스의 개선에 대해서는 그다지 많은 검토가 이루어지지 못한 것이 사실이다.

버스를 이용하는 것의 궁극적인 목적은 원하는 목적지로 이동하는 것에 있으나 목적지에 무사히 이동한 후에 승객에게 남는 것은 안전하게 이동하였다는 안도감, 통행 중에 차내에서 느꼈던 안락함과 운전기사의 친절함 등이다. 이러한 관점에서 볼 때 버스 운전기사가 차내에서 제공하는 서비스수준의 향상은 승객으로 하여금 다음 기회에 다시 버스를 이용하도록 유인할 수 있는 수단이 될 것이다.

이에 본 연구에서는 버스운전기사의 직무만족도가 차

내에서 제공되는 서비스수준과 밀접한 관계가 있을 것이라 가정하여 버스운전기사의 직무만족도와 버스운전기사의 서비스 제공 수준과의 관계를 규명하고, 현실적으로 버스의 서비스수준을 제고시키기 위해 필요한 마땅한 대책을 마련하고자 한다.

### 2. 연구의 목적 및 주요내용

본 연구의 목적은 버스 운전기사의 직무만족도를 평가하고, 고객 서비스 제공수준에 미치는 영향을 분석하는 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 버스운전기사의 직무만족과 서비스 수준이 종사원 개인의 특성에 따라 어떤 차이가 있는지 연구하고자 한다. 종사원의 성별, 연령, 학력, 재직기간, 임금 등에 따른 직무만족도와 서비스 품질을 실증조사를 통해 알아보하고자 한다.

둘째, 버스운전기사의 직무만족 요인과 서비스 품질과의 관계를 규명하여 서비스 제공에 영향을 주는 직무만족 요인을 제시하고 품질을 향상시키기 위한 개선방안을 제시하고자 한다.

연구의 주요내용은 다음과 같다.

- 직무만족이론에 대한 기존 연구 검토
- 연구모형, 가설의 설정, 그리고 요인변수의 결정을 통한 분석모형의 구축
- 직무만족도 평가 및 서비스 제공수준과의 관계분석
- 결론 및 향후 연구과제 제시

## II. 기존연구 검토

### 1. 버스서비스의 개념 및 특징

박혜영<sup>13)</sup>은 항공사 승무원의 직무만족도와 서비스 제공수준에 관한 연구를 수행하면서 교통서비스의 특징을 무형성, 재고불가능성, 변동성, 서비스 측정곤란성, 소유권 비이전성 등으로 정의할 수 있다고 하였다. 이에 따라 버스 서비스의 특성을 다음과 같이 재 정의할 수 있다.

“버스 서비스란 버스라고 하는 하드웨어를 이용하여 설정된 운행노선을 운행하면서 승객을 편안하고 안전하게 목적지까지 운송해 주는 것이며 이때 승객은 운송서비스를 구입하지만 그들이 목적지에 도착했을 때 구매대가로 받는 유형재는 아무것도 없고 단지 운행 중에 안락

합과 쾌적성 그리고 버스운전기사의 친절한 서비스와 하차 후 무사히 도착한 안도감을 경험하게 되는 것으로 서비스가 주된 속성이고 여기에 다소의 유형체, 추가적인 서비스가 수반된 것이다. 즉 버스서비스란 승차여객의 명시적 요청에 의해 제공되는 욕구만족의 핵심적 주체로서 독립적으로 확인가능하고 소유에 의해 효용이 발생하기보다는 행위나 성과에 의해 효용이 나타나게 되는 본질적으로 다소의 유형과 무형의 행위에 의해 발생하는 가치와 용역이라고 할 수 있는 것이다.”

따라 직무환경에서 얻어지는 감정적, 정서적 만족상태를 말한다. 다시 말해 직무만족이란 한 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 태도로 직무수행에 영향을 미친다.

직무만족에 관한 이론은 크게 비교과정이론, 수단이론, 사회적 영향이론, 공정성이론, 그리고 2요인 이론으로 구분할 수 있다.(각 이론에 대한 자세한 사항은 참고 문헌을 참고하기 바란다.[6,13,15,17])

본 연구는 2요인 이론에 입각하여 요인변수를 설정하였는데, 2요인 이론에 대해서 간략하게 설명하자면 다음과 같다.

## 2. 직무만족이론

직무만족이란 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에

### < 2요인 이론 >

- 하즈버그는 직무만족이 직무불만족과는 전혀 다른 원인에 의하여 나타난다고 주장

<표 1> 직무만족도와 서비스 제공수준에 관한 질의항목 비교

항목		미네스타 대학 부설연구소	김남수 (항공승무원, 2002)	박혜영 (항공승무원, 2003)	김현 (항공승무원, 2003)	권두형 (호텔종사원, 2002)	김홍규 (호텔종사원, 2002)
직무 만족 요인	동기 요인	■성취감 ■독창성 ■다양성 ■권위	■성취감 ■직무자체	■직무자체	■성취감 ■독창성 ■독창적인 일의 기회 ■다양한 기회 ■권위 ■독자성	■직무자체 ■책임 ■성취도 ■직무수행 ■능력활용 ■권위 ■활동성 ■다양성	
	위생 요인	■회사정책 ■안정성 ■인정 ■임금 ■승진기회 ■직업환경 ■동료/상사관계	■회사의 정책과 관 리/감독 ■안정 ■임금 ■인정(승진, 성장) ■대인관계 ■작업조건	■회사방침 ■안정 ■임금 ■동료관계 ■근무환경 ■감독	■회사의 정책방침 ■안정 ■임금 ■승진기회(인정) ■작업환경 ■동료와의 관계 ■상사의 능력	■회사정책 ■안정성 ■임금 ■인정(승진, 성장) ■작업조건 ■상사와의 관계 ■상사의 지식능력	■인사에 대한 만족도 ■근로조건에 대한 만족도
직무만족도		■자신의 직장선택에 대한 만족 ■조직일원으로써 자랑스러움 ■자신의 직장을 타인에게 추천하고자 하는 의향	■전반적 직무만족 ■조직일원으로서 자랑스러움	■전체 만족도	■회사선택 ■회사에 대한 자부심 ■타인에 추천할 의향		■일에 대한 만족도 ■직장에 대한 만족도 ■회사에 대한 만족도
서비스 제공 수준	절차 적 서비스	■서비스의 진행과정 ■적시서비스 ■서비스시스템과 편의시설 ■고객요구에 대한 예견 ■의사소통 ■고객반응의 인지	■서비스 진행과정 ■적시서비스 ■서비스시스템과 편의시설 ■예견 ■의사전달 ■고객의 반응 ■감독 및 조정	■서비스제공절차 ■적시서비스 ■서비스시스템과 편의시설 ■예견 ■의사전달 ■고객의 반응 ■감독	■신속한 서비스제공 ■고객의 주문예측 ■절차적서비스 ■고객의 반응 ■의사전달 ■시스템과 편의시설 ■고객의 태도관찰	■대응성 ■적시성, 응대성 ■편리성 ■절차성 ■의사전달 ■반응성	
	태도 적 서비스	■고객의 태도관찰 ■몸짓대화 ■목소리/어조 ■언어사용 ■고객호명 ■고객의 개별요구파악 ■정보제공 ■제안판매 ■문제해결	■접객태도 관찰, 몸짓대화 ■목소리의 고조 ■재치있는 일처리 ■고객의 이름 호명 ■주의력, 안내, 제안 판매 ■문제해결	■접객태도 ■체화(몸짓대화) ■어조(상냥한 목소리) ■재치있는 일처리 ■고객의 이름 호명 ■주의력 ■안내 ■제안판매 ■문제해결	■유효적절한 언어사용 ■상냥한 어조 ■미소 ■고객의 이름호명 ■정확한 안내 ■재치있는 일처리 ■제안판매 ■주의깊은 서비스 ■고객서비스참여연구	■관찰성 ■대화성 ■정중성, 환대성 ■협조성 ■호칭성 ■서비스성, 정확성 ■권유성	■유형성 ■신뢰성 ■응답성 ■확신성 ■공감성
개인특성			■성별, 연령, 결혼 여부, 학력 ■재직기간, 직위 ■건강, 경제	■성별, 연령, 결혼 여부, 학력 ■재직기간, 직급 ■전공분야, 급여	■성별, 연령, 결혼 여부, 학력 ■재직기간, 직위	■성별, 연령, 결혼 여부, 학력 ■재직기간, 직위, 부서 ■최종전공, 급여	■성별, 연령, 결혼 여부, 학력 ■재직기간, 부서 ■급여

- 동기요인(motivators or satisfiers)
  - 만족요인은 작업과 관련된 차원이며 인정, 자율, 책임, 작업 그 자체 등이 여기에 해당
  - 직무만족에만 영향을 미치고 직무불만족에는 영향을 미치지 않음
  - 인간성장의 욕구, 인간이 직무를 이용하는 방법과 관련이 있고, 직무자체와 관계가 있음.
- 위생요인(hygiene factor or dissatisfiers)
  - 직무만족은 직무불만족 요인에 의해 영향을 받으며, 이는 임금, 작업조건, 감독자나 동료의 인간관계 행동이 여기에 해당
  - 회사의 정책과 관리시책, 감독상태, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위 등을 포함
- 만족과 불만족을 독립적 차원의 개념으로 제시하여 직무만족요인들의 작용영역과 한계를 분명히 함

### III. 분석모형의 구축

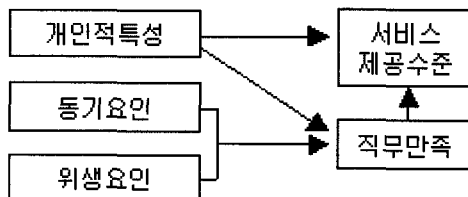
#### 1. 연구모형

본 연구는 버스운수업에서 운전기사의 직무만족과 서비스 품질을 평가하고 이것과 고객만족과의 관계를 살펴 보아 이에 대한 개선방안을 모색하기 위하여 시작하였다. 그 과정으로써 본 연구는 종사원의 인구 통계적 특성과 직무만족, 직무만족도와 그에 따른 서비스 제공수준의 관계를 검증하기 위하여 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.

〈그림 1〉에서도 알 수 있듯이 본 연구에서는 앞서 고찰한 여러 가지 선행연구에 근거하여 연구의 방향을 다음의 네 가지로 설정하였다.

첫째, 버스운전기사의 개인적 특성에 따라 그들의 직무만족과 서비스 제공수준은 차이를 보이는가?

둘째, 버스운전기사들의 직무만족도에 영향을 미치는



〈그림 1〉 연구의 모형

주요한 요인은 무엇인가?

셋째, 버스운전기사들의 직무만족 정도가 대고객 서비스제공 수준에 어떠한 영향을 미치는가?

넷째, 서비스제공 수준의 결과물인 사고와 직무만족도와는 어떠한 관계가 있는가?

#### 2. 가설의 설정

지금까지 살펴본 문헌조사와 연구모형을 바탕으로 본 연구에서는 시내버스 운전기사의 일반적인 특성, 직무만족, 서비스 제공수준의 차이를 검증하고 동기요인과 위생요인에 따른 운전기사의 직무만족의 차이, 그리고 직무만족도에 따른 서비스제공 수준의 차이를 검증하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 버스운전기사의 일반적 특성에 따라 직무만족과 서비스제공 수준은 차이가 있을 것이다.

가설 2. 동기요인과 위생요인에 따라 버스운전기사의 직무만족에 차이가 있을 것이다.

가설 3. 버스운전기사의 직무만족도는 서비스 제공수준과 그 결과물인 사고에 영향을 미칠 것이다.

#### 3. 요인변수의 결정

본 연구에서는 미네소타 부설연구소에서 고안해낸 직무만족요인에 대해 다시 하즈버그의 2요인에 입각해서 분류시킨 동기요인(내재적요인)과 위생요인을 토대로 하여 시내버스 운전자의 실정에 맞게 적절히 수정·응용하여 요인변수를 설정하였다.

〈표 2〉 직무만족요인 및 서비스 제공수준 요인설정

항목		내용
직무만족요인	동기요인	성취감
	위생요인	회사정책, 안정성, 인정, 임금, 직업환경, 동료관계, 상사
서비스제공수준	절차적 서비스	안전운행, 서비스의 진행과정, 서비스 시스템과 편의시설, 고객 요구에 대한 예견
	태도적 서비스	몸짓대화, 목소리/어조, 고객의 개별요구 파악, 고객에 대한 헌신도

동기요인의 선정에 있어서 기존연구에서 제시되어 있는 요인항목들을 검토한 결과 독창성, 다양한 기회, 권위, 독자성 등과 같은 항목은 버스 운전기사의 직무와 관계가

다소 미약하거나 적적하지 않은 것으로 판단되어 해당 항목을 제외하였으며 직무자체의 경우 전반적인 만족도와 유사한 항목으로 조사 대상자들이 제대로 이해하지 못하여 조사결과와 일관성이 떨어지게 나타나 제외시켰다.

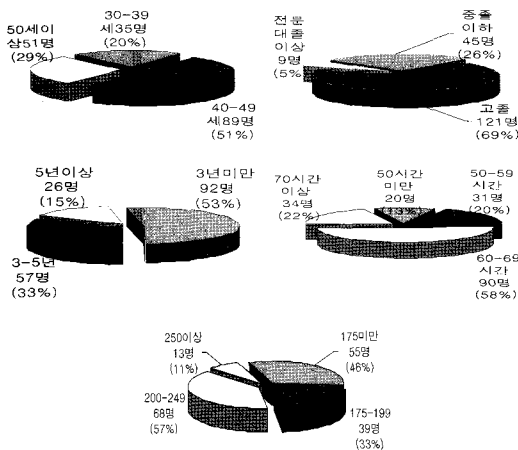
#### IV. 직무만족도 평가 및 관계분석

##### 1. 자료

본 연구에서는 버스 운전기사의 직무만족도를 평가하고, 고객 서비스 제공수준에 미치는 영향을 분석하기 위하여, 경기도 운수연수원에서 교육 중에 있는 버스운전기사를 대상으로 인적사항, 직무만족과 관련한 동기요인과 위생요인, 그리고 서비스제공수준과 관련한 항목을 설문지법으로 조사하여 분석하였으며, 그 구체적 내용은 다음과 같다.

##### 1) 조사개요

- 조사대상: 경기도 운수연수원에서 교육 중에 있는 버스운전기사
- 조사일시: 2006년 6월 13일 - 6월 17일(1주간)
- 조사내용
  - 인적사항
  - 직무만족도와 관련하여 동기요인, 위생요인 그리고 전반적인 만족도
  - 서비스제공수준과 관련하여 절차적 서비스 그리고 태도적 서비스



〈그림 2〉 조사대상자의 인적속성별 구성비

##### 2) 설문구성

본 연구에서 설문지는 일반적 사항 5문항, 직무만족사항 16문항, 서비스 제공 인식 사항 11문항으로 크게 3개 항목에 걸쳐 32문항으로 설정하였다. 일반적 사항 5문항과 직무만족사항에서 전반적인 만족을 물어보는 1문항을 제외한 26문항은 오지 선다형의 양극으로 구성된 5점 등간척도(5-point Likert-type scaling method)를 사용하였다.

##### (1) 일반적 사항

조사 대상자의 일반적 사항은 연령, 운행업무 재직기간, 월평균소득, 학력, 일평균 근무시간 등 5가지 항목으로 구성되었다.

##### (2) 직무만족사항

크게 동기요인, 위생요인, 전반적인 만족도 세 분류로 나누어지며 동기요인을 나타내는 항목으로는 성취감, 위생요인을 나타내는 항목으로는 회사정책, 안정성, 인정, 임금, 작업환경, 동료관계, 상사와의 관계 등이 있다. 전반적인 만족도는 영향지수분석(Impact Score Technique)을 위해 10점 척도를 이용하였다.

##### (3) 서비스 제공수준

크게 절차적 서비스, 태도적 서비스로 나누어지며 절차적 서비스를 나타내는 항목은 안전운행, 서비스의 진행과정, 적시서비스, 서비스 시스템과 편의시설, 고객 요구에 대한 예견 등이 있고, 태도적 서비스를 나타내는 항목으로는 몸짓대호, 목소리/어조, 고객의 개별요구 파악, 고객에 대한헌신도 등이 있다.

##### 3) 조사대상자의 인적속성

설문은 16개 버스업체, 175명의 운전기사를 대상으로 시행하였다. 조사대상자의 인적속성별 구성은 〈그림 2〉와 같다.

연령대는 40대가 89명으로 전체의 51%에 해당하고, 학력은 고졸이 121명으로 69%, 근무기간은 3년 미만이 92명으로 53%, 근무시간은 60~69시간이 90명으로 58%, 월평균 임금은 200~249만원이 68명으로 전체의 57%에 해당하는 것으로 나타났다. 대체적으로 고졸학력의 40대가 많으며, 3년 미만의 단기간동안 주당 60~69

시간의 장시간 근무하고 200만 원 정도의 비교적 낮은 임금을 받는 것으로 나타나 근무여건이 그다지 양호하지 않은 것으로 판단된다.

## 2. 직무만족도 평가

### 1) 인적속성별 직무만족도 평가

연령, 학력, 근무기간, 근무시간 및 월임금의 차이에 따른 동기요인, 위생요인 및 전반적인 직무만족도의 차이를 분석하였다.

분석결과 통계적 유의수준 0.05에서 동기요인 및 위생요인의 모든 항목에 대해서 연령, 학력 및 근무기간의 차이에 따른 전반적인 만족도의 차이는 나타나지 않았고, 통계적 유의수준 0.1에서 학력이 높을수록 상사와의 관계에 대한 만족도가 높게 나타났으며, 근무기간이 길수록 업무중요성에 대한 인식이 감소하는 것으로 나타났다.

근무시간에 따른 직무만족 분석결과 통계적 유의수준 0.05에서 근무시간과 휴게/편의시설의 두개 항목이 근무시간 차이에 따라 만족도가 차이가 나는 것으로 나타났고, 통계적 유의수준 0.1에서 회사정책, 안정성, 복지제도, 동료관계, 전반적인 직무만족도 항목이 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나 근무시간의 길이에 따라 순차적인 만족도의 증가나 감소가 아닌 단순 그룹 간 차이 정도

〈표 3〉 연령에 따른 직무만족 분석결과

문항	집단별평균			F	p-value	
	30대 (35명)	40~49세 (89명)	50세이상 (51명)			
동기요인	1. 업무의 성취감	3.31	3.03	3.03	2.24	0.11
위생요인	2. 회사정책	2.91	2.82	2.91	0.25	0.78
	3. 근무시간	2.62	2.61	2.70	0.22	0.80
	4. 안정성	3.07	2.99	3.03	0.10	0.91
	5. 업무중요성 인식	3.55	3.31	3.38	1.31	0.27
	6. 타인의 인정	3.33	3.40	3.43	0.30	0.74
	7. 임금만족도	2.67	2.38	2.54	1.85	0.16
	8. 타회사와 비교임금	2.69	2.51	2.57	0.63	0.53
	9. 임금인상	2.64	2.49	2.55	0.42	0.66
	10. 복지제도	2.51	2.47	2.78	1.81	0.17
	11. 휴게/편의시설	2.29	2.54	2.54	0.89	0.41
	12. 동료관계	3.56	3.58	3.68	0.51	0.60
	13. 상사관계	3.36	3.31	3.45	0.67	0.51
	전반적인 직무만족도	6.13	5.86	6.31	1.18	0.31

주) \*: 유의수준 0.05에서 유의미, \*\*: 유의수준 0.1에서 유의미

만 확인할 수 있어 근무시간 차이에 따른 만족도의 증감에 있어서 명확한 판단을 내리기에는 다소 무리가 따른다.

임금수준의 경우 통계적 유의수준 0.05에서 모든 항목이 임금수준에 따라 만족도가 유의미하게 차이가 나타나는 것으로 분석되었다. 대체적으로 임금수준이 높을수록 만족도가 높은 것으로 나타났으나 일부 항목의 경우 175~199만원의 집단과 200~249만원의 집단의 만족도가 역전되어 나타나는 것으로 보아서 이 두 집단 간의 만족도 차이는 명확하지 않다고 판단된다.

〈표 4〉 학력에 따른 직무만족 분석결과

문항	집단별평균			F	p-value	
	중졸 이하 (45명)	고졸 (121명)	전문대졸이상 (9명)			
동기요인	1. 업무의 성취감	3.00	3.09	3.43	1.41	0.25
위생요인	2. 회사정책	2.87	2.85	3.00	0.15	0.86
	3. 근무시간	2.72	2.60	2.79	0.60	0.55
	4. 안정성	2.88	3.06	3.07	0.62	0.54
	5. 업무중요성 인식	3.39	3.38	3.29	0.08	0.93
	6. 타인의 인정	3.26	3.43	3.57	1.61	0.20
	7. 임금만족도	2.45	2.49	2.50	0.04	0.96
	8. 타회사와 비교임금	2.42	2.61	2.64	0.94	0.39
	9. 임금인상	2.45	2.57	2.43	0.41	0.66
	10. 복지제도	2.64	2.54	2.50	0.19	0.82
	11. 휴게/편의시설	2.59	2.45	2.57	0.38	0.69
	12. 동료관계	3.64	3.58	3.79	0.63	0.53
	13. 상사관계	3.17	3.42	3.43	2.43	0.09**
	전반적인 직무만족도	6.13	5.86	6.31	1.18	0.31

〈표 5〉 근무기간에 따른 직무만족 분석결과

문항	집단별평균			F	p-value	
	3년미만 (92명)	3~5년 (57명)	5년이상 (26명)			
동기요인	1. 업무의 성취감	3.13	3.23	2.98	1.68	0.19
위생요인	2. 회사정책	2.91	2.89	2.80	0.38	0.68
	3. 근무시간	2.66	2.84	2.52	2.15	0.12
	4. 안정성	3.14	3.05	2.90	1.21	0.30
	5. 업무중요성 인식	3.50	3.44	3.24	2.28	0.10
	6. 타인의 인정	3.43	3.40	3.36	0.21	0.81
	7. 임금만족도	2.51	2.65	2.37	1.55	0.21
	8. 타회사와 비교임금	2.55	2.60	2.55	0.04	0.96
	9. 임금인상	2.54	2.67	2.46	0.73	0.48
	10. 복지제도	2.56	2.54	2.57	0.01	0.99
	11. 휴게/편의시설	2.53	2.42	2.49	0.15	0.86
	12. 동료관계	3.55	3.56	3.66	0.73	0.48
	13. 상사관계	3.33	3.40	3.36	0.15	0.86
	전반적인 직무만족도	6.02	6.21	5.96	0.27	0.76

〈표 6〉 근무시간에 따른 직무만족 분석결과

문항	집단별평균				F	p-value	
	50시간 미만(20명)	50~59시간(31명)	60~69시간(90명)	70시간 이상(34명)			
동기요인	1.업무의 성취감	3.16	3.02	3.16	2.83	1.71	0.17
위생요인	2. 회사정책	3.11	2.92	2.78	2.67	2.11	0.10**
	3. 근무시간	2.97	2.57	2.52	2.57	3.15	0.03*
	4. 안정성	3.13	3.24	2.99	2.67	2.19	0.09**
	5. 업무중요성 인식	3.44	3.35	3.40	3.12	1.05	0.37
	6. 타인의 인정	3.37	3.43	3.44	3.26	0.59	0.62
	7. 임금만족도	2.50	2.63	2.45	2.36	0.61	0.61
	8. 타회사와 비교임금	2.17	2.61	2.56	2.33	1.46	0.23
	9. 임금인상	2.77	2.61	2.42	2.43	1.80	0.15
	10. 복지제도	2.89	2.59	2.42	2.48	2.30	0.08**
	11. 휴게/편의시설	3.02	2.02	2.44	2.43	6.51	0.00*
	12. 동료관계	3.45	3.82	3.61	3.55	2.36	0.07**
	13. 상사관계	3.37	3.53	3.29	3.36	1.10	0.35
	전반적인 직무만족도	6.31	6.37	6.00	5.33	2.30	0.08**

〈표 7〉 임금수준에 따른 직무만족 분석결과

문항	집단별평균				F	p-value	
	175만원 미만(55명)	175~199(39명)	200~249(68명)	250만원 이상(13명)			
동기요인	1.업무의 성취감	2.83	3.18	3.06	3.77	7.73	0.00*
위생요인	2. 회사정책	2.70	2.73	2.92	3.68	6.23	0.00*
	3. 근무시간	2.23	2.67	2.87	3.00	8.27	0.00*
	4. 안정성	2.71	3.05	3.07	3.77	5.39	0.00*
	5. 업무중요성 인식	3.19	3.49	3.35	3.77	3.03	0.03*
	6. 타인의 인정	3.39	3.32	3.36	3.86	3.15	0.03*
	7. 임금만족도	2.08	2.50	2.58	3.45	12.69	0.00*
	8. 타회사와 비교임금	2.19	2.52	2.69	3.50	12.05	0.00*
	9. 임금인상	2.29	2.48	2.60	3.36	6.57	0.00*
	10. 복지제도	2.20	2.46	2.64	3.91	14.27	0.00*
	11. 휴게/편의시설	2.04	2.35	2.72	3.68	13.17	0.00*
	12. 동료관계	3.59	3.43	3.66	4.05	4.60	0.00*
	13. 상사관계	3.19	3.20	3.52	3.91	7.45	0.00*
	전반적인 직무만족도	5.49	6.10	6.08	7.55	5.78	0.00*

2) 직무만족도의 영향요인 분석

동기요인 및 위생요인 중 어떠한 항목이 전반적인 직무만족도에 영향을 미치고, 그 영향의 정도가 어느 정도 인지를 분석하기 위해 요인별 상관관계분석, 회귀분석 및 영향지수분석을 수행하였다. 분석을 위해 등간척도로 조사된 자료를 업체별로 집계하여 모든 요인들에 대한 변수를 연속변수로 변환하였다.

상관관계 분석결과 직무만족도와 상관관계가 가장 높은 요인은 안정성이고 그 뒤를 이어 회사정책, 업무의 성취감, 타인의 인정, 복지제도, 임금만족도의 순으로 직무만족도와 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 임금수준과 같은 유형적인 요인보다 고용에 대한 안정성, 회사정책에 대한 만족, 업무의 성취감, 타인의 인정, 훌륭한 복지제도 등의 무형적인 요인들이 직무만족도와 상관관계가 높은 것을 알 수 있다.

회귀분석 결과 안정성, 회사정책, 복지제도 등의 항목에 대한 만족도가 높을수록 전반적인 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

영향지수 분석결과 직무만족도를 높이기 위해 가장 중요한 요소는 복지제도의 개선으로 나타났고, 그 뒤를 이어 임금만족도, 업무의 성취감, 비교임금, 안정성, 회

〈표 8〉 상관관계 분석결과

영향요인	직무만족도와 상관계수	영향요인	임금만족도와 상관계수
안정성	0.918	타회사와 비교임금	0.938
회사정책	0.855	임금인상	0.924
업무의 성취감	0.838	안정성	0.884
타인의 인정	0.834	복지제도	0.882
복지제도	0.807	휴게/편의시설	0.845
임금만족도	0.803	회사정책	0.830
임금인상	0.770	타인의 인정	0.765
업무중요성 인식	0.761	상사관계	0.759
타회사와 비교임금	0.719	실질임금	0.708
동료관계	0.676	업무의 성취감	0.702
상사관계	0.617	업무중요성인식	0.509
실질임금	0.613	동료관계	0.356
휴게/편의시설	0.553	근속년수	0.106
근무시간	-0.312	근무시간	-0.228

〈표 9〉 직무만족도에 대한 회귀분석 결과

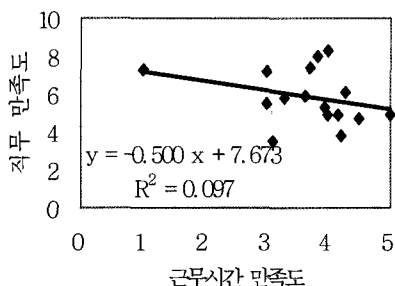
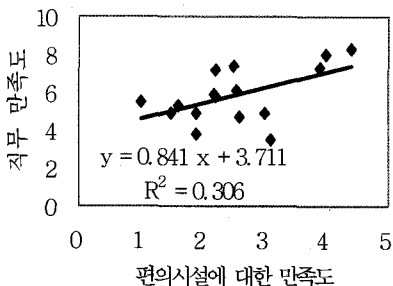
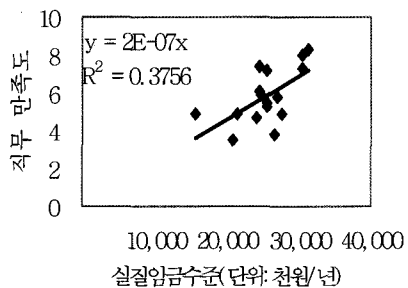
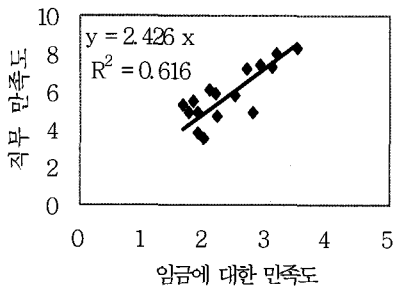
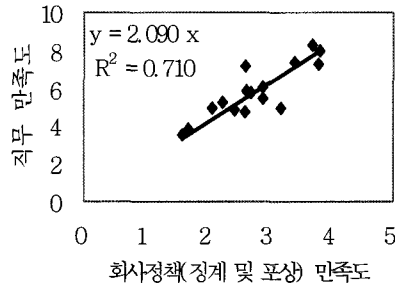
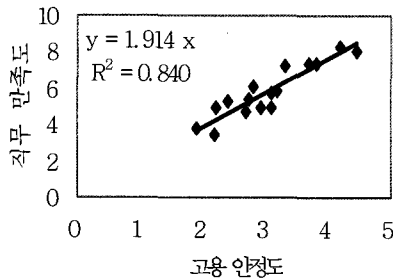
영향요인	회귀식	결정계수
안정성	y = 1.914 x	0.840
회사정책	y = 2.090 x	0.710
복지제도	y = 1.246x + 2.727	0.652
업무의 성취감	y = 1.899 x	0.644
임금만족도	y = 2.426 x	0.616
업무중요성 인식	y = 1.802 x	0.609
타인의 인정	y = 1.772 x	0.505
임금인상	y = 2.320 x	0.501
타회사와 비교임금	y = 2.229 x	0.398
실질임금	y = 2E-07 x	0.376
동료관계	y = 1.628 x	0.358
상사관계	y = 1.776 x	0.355
휴게/편의시설	y = 0.841x + 3.711	0.306
근무시간	y = -0.5x + 7.673	0.097

〈표 10〉 영향지수 분석결과

영향요인	gap score	문제점인식률	영향지수
복지제도	2.31	0.796	1.84
임금만족도	2.17	0.837	1.82
업무의 성취감	2.16	0.738	1.59
비교임금	1.68	0.842	1.41
안정성	2.15	0.656	1.41
회사정책	1.89	0.719	1.36
근무시간	1.70	0.801	1.36
임금인상	1.64	0.814	1.33
휴게/편의시설	1.64	0.796	1.31
타인의 인정	1.71	0.534	0.91
상사관계	1.40	0.588	0.82
업무중요성인식	1.18	0.579	0.69
동료와의관계	0.84	0.443	0.37
실질임금	0.37	0.543	0.20

사정책 등의 순으로 분석되었다.

상관관계 분석, 회귀분석 및 영향지수분석의 결과를 보면 공통적으로 실질임금이 직무만족도에 미치는 영향이 그다지 크지 않은 것을 알 수 있다. 실질임금보다 임금만족도의 영향이 더 뚜렷하게 나타나는데, 이는 실제적으로 임금을 많이 받는다고 직무만족도가 높은 것이 아니라 자신이 받는 임금이 많지 않더라도 그에 대해서 만족을 느끼면 직무만족도가 높다는 것을 의미한다. 또한 〈표 8〉의 임금만족도에 대한 상관관계 분석을 보면 자신의 임금에 대한 만족도는 타회사에 비해 임금수준이 높을 경우와 임금인상에 대해서 만족을 느낄 경우 임금만족도가 높은 것을 알 수 있다.



〈그림 3〉 직무만족도에 대한 회귀분석 결과



〈표 11〉 서비스 제공수준 분석결과

연령별 비교		집단별평균			F	p-value	
		30대 (35명)	40~49세 (89명)	50세이상 (51명)			
절차적 서비스	1.개문발차 미실시	4.05	4.21	4.28	1.09	0.34	
	2.출입문 안전확인	4.25	4.25	4.26	0.00	1.00	
	3.운행집중	3.91	3.81	3.93	0.47	0.63	
	4.급감가속 배제	3.98	3.98	4.11	0.65	0.52	
	5.안내방송 철저	3.84	3.88	4.12	1.50	0.22	
	6.비상기구 관리철저	3.67	3.66	3.77	0.31	0.73	
태도적 서비스	7.친절미소와 인사말	3.45	3.58	3.72	1.30	0.27	
	8.친절한 답변	3.91	3.87	4.01	0.73	0.48	
	9.노약자 배려	3.65	3.69	3.96	2.57	0.08**	
	10.비상시 대처	4.07	4.09	4.08	0.01	0.99	
학력별 비교		집단별평균			F	p-value	
		중졸이하 (45명)	고졸 (121명)	전문대졸이상 (9명)			
절차적 서비스	1.개문발차 미실시	4.20	4.18	4.43	0.50	0.61	
	2.출입문 안전확인	4.19	4.26	4.43	0.61	0.54	
	3.운행집중	3.70	3.92	3.93	1.45	0.24	
	4.급감가속 배제	3.88	4.05	4.14	1.23	0.29	
	5.안내방송 철저	3.87	3.95	4.00	0.18	0.84	
	6.비상기구 관리철저	3.52	3.73	4.00	1.82	0.16	
태도적 서비스	7.친절미소와 인사말	3.58	3.58	3.79	0.33	0.72	
	8.친절한 답변	3.91	3.90	4.14	0.56	0.57	
	9.노약자 배려	3.72	3.74	4.00	0.54	0.59	
	10.비상시 대처	4.01	4.10	4.14	0.39	0.68	
근무기간에 따른 비교		집단별평균			F	p-value	
		3년미만 (92명)	3~5년 (57명)	5년이상 (26명)			
절차적 서비스	1.개문발차 미실시	4.19	4.14	4.24	0.22	0.80	
	2.출입문 안전확인	4.31	4.28	4.18	0.79	0.45	
	3.운행집중	3.95	3.84	3.80	0.74	0.48	
	4.급감가속 배제	4.01	3.95	4.05	0.30	0.74	
	5.안내방송 철저	3.80	4.00	4.03	1.35	0.26	
	6.비상기구 관리철저	3.75	3.82	3.58	1.42	0.24	
태도적 서비스	7.친절미소와 인사말	3.85	3.49	3.41	7.11	0.00*	
	8.친절한 답변	3.99	3.82	3.90	0.81	0.45	
	9.노약자 배려	3.89	3.81	3.61	2.84	0.06**	
	10.비상시 대처	4.09	4.11	4.07	0.05	0.95	
근무시간에 따른 비교		집단별평균				F	p-value
		50시간미만 (20명)	50~59시간 (31명)	60~69시간 (90명)	70시간이상 (34명)		
절차적 서비스	1.개문발차 미실시	4.00	4.31	4.30	4.07	2.16	0.09**
	2.출입문 안전확인	4.16	4.35	4.31	4.10	1.36	0.26
	3.운행집중	3.82	4.12	3.79	3.83	1.51	0.21
	4.급감가속 배제	3.82	4.10	4.07	4.02	1.52	0.21
	5.안내방송 철저	3.50	4.02	4.10	3.98	4.57	0.00*
	6.비상기구 관리철저	3.68	3.65	3.67	3.81	0.23	0.87
태도적 서비스	7.친절미소와 인사말	3.73	3.29	3.63	3.64	2.38	0.07**
	8.친절한 답변	3.95	3.67	3.98	3.98	1.80	0.15
	9.노약자 배려	3.90	3.45	3.71	4.00	3.47	0.02*
	10.비상시 대처	4.03	3.92	4.17	4.10	1.41	0.24
임금수준에 따른 비교		집단별평균			F	p-value	
		175만원미만 (55명)	175~199 (39명)	200~249 (68명)			250만원이상 (13명)
절차적 서비스	1.개문발차 미실시	4.18	4.05	4.26	4.59	2.44	0.06**
	2.출입문 안전확인	4.24	4.23	4.22	4.50	0.84	0.47
	3.운행집중	3.88	3.67	3.95	4.18	2.25	0.08**
	4.급감가속 배제	4.05	3.85	4.06	4.27	1.95	0.12
	5.안내방송 철저	3.76	3.72	4.13	4.55	5.23	0.00*
	6.비상기구 관리철저	3.58	3.61	3.76	4.14	2.17	0.09**
태도적 서비스	7.친절미소와 인사말	3.45	3.43	3.72	4.18	5.34	0.00*
	8.친절한 답변	3.78	3.77	4.04	4.45	5.94	0.00*
	9.노약자 배려	3.60	3.65	3.85	4.27	3.89	0.01*
	10.비상시 대처	3.94	3.95	4.23	4.45	5.08	0.00*

### 3. 직무만족도와 서비스 제공수준의 관계분석

#### 1) 인적속성별 서비스 제공수준 평가

연령, 학력, 근무기간, 근무시간 및 임금수준의 차이에 따라 서비스 제공수준의 차이를 분석하였다. 연령과 학력의 차이에 대해서는 통계적 유의수준 0.05에서 서비스 제공수준에 차이가 전혀 없는 것으로 나타났고, 통계적 유의수준 0.1에서 연령이 높을수록 노약자에 대해 더 잘 배려하는 것으로 나타났다. 근무기간에 대해서는 근무기간이 오래될수록 친절한 미소와 인사말을 잘 하지 않으며(통계적 유의수준 0.05), 근무기간이 오래될수록 노약자에 대해 덜 배려하는 것으로(통계적 유의수준 0.1) 나타났다. 근무시간에 대해서는 노약자에 대한 배려(통계적 유의수준 0.05)와 개문발차 미실시, 안내방송 철저, 친절한 미소와 인사말(통계적 유의수준 0.1)에 있어서 유의미한 차이가 있는 것으로 분석되었으나 근무시간의 연속적인 변화에 대한 일관된 차이는 없는 것으로 판단된다. 임금수준의 차이에 대해서는 출입문 안전확인과 급가속 배제의 두 항목을 제외한 모든 항목에서 유의미한 차이가 있는 것으로(통계적 유의수준 0.1) 나타났다. 대체적으로 임금수준이 높을수록 서비스 제공수준이 높은 것으로 나타났는데, 월 임금 200만원 미만의 두 그룹간의 차이는 명확하지 않은 것으로 분석되었다.

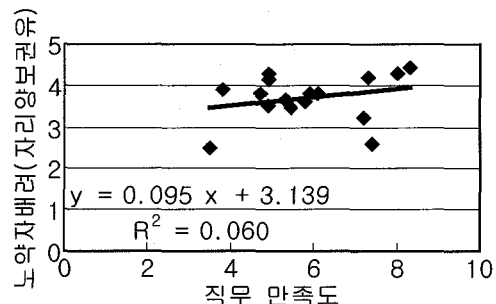
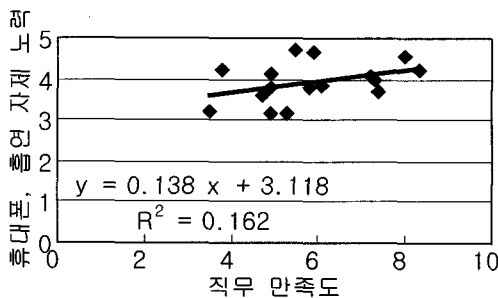
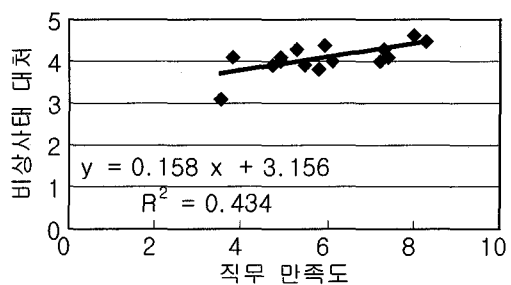
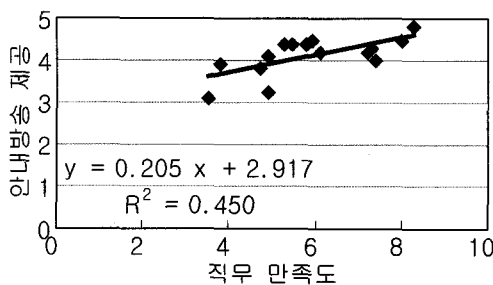
#### 2) 직무만족도와 서비스 제공수준의 관계분석

직무만족도가 서비스 제공에 미치는 영향을 분석하기 위해 전반적인 직무만족도와 서비스 제공수준의 각 항목과의 회귀분석을 수행하였다.

동일한 조건하에서도 직무만족도가 개인의 특성에 따라 다르게 평가되는 것과 같이 제공되는 서비스수준 역시 평가자의 개인특성에 따라 다르게 평가된다. 예를 들어, 인상이 험악한 운전기사가 자기 감정으로 최대한 친절하게 인사를 했다 하더라도 남이 보기에는 그렇지 않을 수도 있으며, 아주 인상이 좋은 운전기사는 반대로 대충 인사를 했더라도 남이 보기에는 친절하게 보일 수도 있다. 즉, 겉으로 드러난 사실을 판단함에 있어 평가 대

〈표 12〉 직무만족도와 서비스 제공수준의 회귀분석

서비스 제공항목	직무만족도와 의 상관계수	회귀식	결정계수
안내방송 제공	0.671	$y=0.206x+2.917$	0.450
비상시 대처	0.659	$y=0.158x+3.156$	0.434
출입문	0.656	$y=0.175x+3.238$	0.430
개문발차 준수	0.644	$y=0.219x+2.964$	0.415
비상시 대비	0.643	$y=0.169x+2.678$	0.414
담뱃	0.569	$y=0.169x+2.945$	0.324
친절한 미소	0.511	$y=0.210x+2.337$	0.261
급가속	0.421	$y=0.092x+3.525$	0.177
휴대폰	0.402	$y=0.138x+3.118$	0.162
양보권유	0.246	$y=0.095x+3.139$	0.060



〈그림 4〉 서비스 제공수준에 대한 회귀분석 결과

상자뿐만 아니라 평가자의 개인적 특성에 따라 조사의 오차가 발생할 수 있음을 의미하는 것이다. 이러한 경우 어떠한 방식으로 조사를 하더라도 오차를 피할 수는 없을 것으로 생각된다. 오히려 직무만족도가 자신이 느끼는 바를 자신이 평가하는 것이기 때문에 자신이 제공하는 서비스수준 역시 자신이 평가하는 것이 자신이 평가한 직무만족도와 일관성이 있을 것으로 판단된다.

본 연구의 서비스 제공수준에 대한 설문조사 답변의 경우 운전기사들이 자신의 서비스 제공수준을 스스로 평가한 것이기 때문에 전반적으로 서비스 제공수준이 높게 평가되어 있다. 이러한 점을 감안할 때 조사자료에 일정 정도의 오차가 내재되어 있을 것이라 판단되나 그 오차를 감안하더라도 개략적 상관관계를 판단하는데 있어서는 무리가 없을 것으로 판단된다.

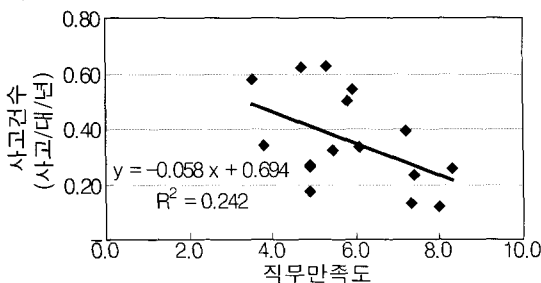
상관관계 분석결과 직무만족도와와의 상관관계가 가장 높은 것은 안내방송 제공이고 비상시 대처, 출입문 확인, 개문발차 준수의 순으로 상관관계가 높은 것으로 나타났다.

회귀분석 결과에 따르면 직무만족도가 높을수록 서비스 제공수준이 전반적으로 양호한 것으로 나타났다.

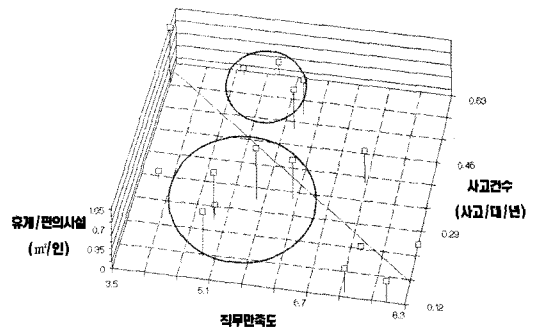
#### 4. 직무만족도의 실증적 영향분석

직무만족도와 서비스 제공수준과의 관계분석을 통해 직무만족도가 서비스 제공수준에 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 그러나 이는 운전기사들이 자신을 평가한 자료이기 때문에 임의적일 수 있으며 또한 정상적인 척도라는 한계를 갖는다. 이를 보완하기 위해 구체적인 실증적인 정량적 척도를 사용하여 실제적으로 직무만족도가 서비스 제공수준을 향상시킬 수 있는지에 대한 검증이 필요하다. 이를 검증하기 위해 각 업체별 사고 자료를 분석하였다.

직무만족도와 사고건수와의 회귀분석 결과를 보면 직무만족도가 높을수록 사고건수가 적어지는 경향을 확인



〈그림 5〉 직무만족도와 사고와의 관계



〈그림 6〉 직무만족도, 사고 및 휴게/편의시설의 관계

할 수 있다. 그러나 〈그림 5〉에서 보는바와 같이 직무만족도와 사고건수와의 상관관계가 명확하다고 말하기는 어려워 보인다.

보다 정밀한 분석을 위해 다른 변수와의 3차원 관계를 분석한 결과 휴게/편의시설과의 관계에서 유의미한 결과를 얻을 수 있었다.

〈그림 6〉에서 보는바와 같이 직무만족도가 중간정도인 여러 업체들의 휴게/편의시설을 비교해보면 휴게/편의시설이 양호한 경우 사고건수가 적고 휴게/편의시설이 열악한 경우 사고건수가 많은 것을 확인할 수 있다. 즉, 직무만족도가 높을수록 사고건수가 적게 나타나며, 직무만족도가 그다지 높지 않더라도 휴게/편의시설이 잘 갖추어져 있을 경우 사고가 적게 발생하는 경향이 있다고 말할 수 있다.

사고의 경우 무수히 많은 변수들이 복합적으로 작용하여 발생하기 때문에 그 원인요소를 명확하게 규명할 수 있는 이론적 모형을 구축하는 것은 불가능에 가깝다고 할 수 있다. 본 연구에서 분석한 직무만족도와 휴게/편의시설에 따른 사고건수와의 관계가 명확하다고 볼 수는 없으나 그 결과가 상식적인 수준에서 받아들일 수 있을 것으로 판단되기 때문에 그 나름의 의미를 갖는다고 판단된다. 그러나 직무만족도와 휴게/편의시설은 사고를 유발하는 수많은 변수들 중 하나에 해당할 뿐이며 사고와의 직접적인 인과관계가 있다고는 말할 수 없을 것이다. 향후 이에 대한 시계열 자료를 분석할 경우 보다 구체적인 영향정도를 확인할 수 있을 것으로 판단된다.

#### V. 결론

본 연구에서는 버스운전기사를 대상으로 직무만족도에 대한 분석적 연구를 수행하였다. 본 연구에서 분석하

여 얻은 결론은 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫 번째로 연령, 학력, 근무기간 및 임금수준의 차이에 따른 직무만족도의 차이를 분석하여 임금수준이 높을수록 직무만족도가 높아지는 경향을 확인하였다.

두 번째로 직무만족도에 영향을 미치는 요인들을 분석하여 이들의 관계를 규명하였다. 직무만족도를 높이기 위해서는 고용 안정성을 높이고 투명한 경영을 통해 상벌제도와 같은 회사정책을 공정하게 하고 복지제도를 좋게 하고 성취감을 가질 수 있도록 하는 것이 필요하다. 이와 더불어 임금만족도를 높이는 것이 필요한데 임금만족도는 실질임금이 높은 것을 의미하는 것이 아니라 타 회사에 대해 비교적으로 임금이 높고 임금인상에 대해 만족하는 것을 의미함을 확인하였다. 따라서 적절한 인센티브제의 도입이 여러 가지 직무만족 원인요인들을 동시에 충족시킬 수 있는 하나의 방안이 될 수 있을 것이다.

세 번째로 직무만족도가 서비스 제공수준에 미치는 영향을 분석하였으며, 실증적으로 사고 자료와의 비교분석을 통해 직무만족도가 버스의 서비스 제공수준과 실제적으로 연관이 있음을 확인하였다. 직무만족도와 서비스 제공수준과의 관계분석을 통해 직무만족도가 높을수록 서비스 제공수준이 향상되는 것을 확인하였다. 또한 직무만족도가 높을수록 사고가 적게 발생하는 경향을 확인하였고, 직무만족도가 그다지 높지 않더라도 휴게/편의 시설이 잘 갖추어져 있을 경우 사고발생이 감소하는 경향이 있는 것을 확인하였다.

그동안 버스의 서비스 수준을 제고시키기 위해 차량을 고급화하고 전용차로를 설치하는 등의 시설측면의 투자가 집중되어왔다. 그러나 앞에서 언급한 바와 같이 버스 서비스는 승객이 운송서비스를 구입하지만 그들이 목적지에 도착했을 때 구매대가로 받는 유형재는 아무것도 없고 단지 운행 중에 안락함과 쾌적성 그리고 버스운전기사의 친절한 서비스와 하차 후 무사히 도착한 안도감을 경험하게 되는 것으로, 서비스가 주된 속성이고 여기에 다소의 유형재, 추가적인 서비스가 수반된 것이기 때문에 버스 운전기사가 제공하는 서비스 수준을 제고시키는 것이 승객의 운송서비스 구매에 대한 만족도를 향상시키는 데 보다 더 효과적일 수 있다.

본 연구는 이러한 점에 착안하여 시작되었고, 버스 운전기사의 직무만족도를 향상시킴으로써 버스 운전기사가 제공하는 서비스 수준을 제고시킬 수 있음을 보여주었고, 직무만족도를 향상시키기 위해 필요한 여러 가지 방안을 분석결과로 제시한 것에서 큰 의미를 갖는다. 또한 대중

교통 분야의 직무만족도에 대한 실험적 연구로써 향후 이와 관련된 지속적인 연구가 이루어질 수 있는 토대를 마련하였다는 것에서 부수적인 의미가 있다고 판단된다.

## 참고문헌

1. Constance C. C. and Becker M. J.(1973), "Job Satisfaction and Performance: An Empirical Test of Some Theoretical Propositions", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.9, No.2.
2. Hartline J. K. and Ferrell Y. K.(1996), "The Management of Customer-contact Service Employees: An Empirical Investigation", *Journal of Marketing*.
3. Locke E. K.(1976), "The nature and Causes of Job Satisfaction", *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, M.D. Dunnette(ed), Chicago, Rand MacNally.
4. Price L. L., Arnould J., and Patrick T.(1995), "Going Extremes: Marketing Service Encounters and Assessing Provider Performance", *Journal of Marketing*, Vol.59.
5. Swan J. E., Fredrick T. D., and Silva W.(1985), "How Industrial Salespeople Gain Customer Trust", *Industrial Marketing management*, Vol.14.
6. Vroom V. H.(1964), "Work and motivation", New York: John Wiley & Sons.
7. Wyckoff D. D.(1984), "New Tools for Achieving Service Quality", *The Cornell H. R. A. Quarterly*, Vol. 25, No. 3.
8. Yoder, D.(1985), "Handbook of Personal Management and Labor Relation", New York: HcGraw-Hill.
9. 김성혁(1994), "최신서비스산업론", 형설출판사.
10. 채서일(1997), "사회과학조사방법론", 형설출판사.
11. 김현(2003), "항공 객실 승무원의 근무만족도가 서비스 품질향상에 미치는 영향도에 관한 연구", 광주대학교 대학원.
12. 박현진(1995), "서비스 질의 측정과 관리에 관한

- 연구”, 석사학위논문, 연세대학교 대학원.
13. 박혜영(2003), “항공사 승무원의 직무만족도와 서비스 제공수준에 관한 연구, 객실 승무원 중심으로”, 석사학위논문, 경기대학교 서비스경영전문대학원.
  14. 서용한(1996), “서비스제공자의 성과에 대한 고객 평가와 만족간의 관계에 관한 연구”, 석사학위논문, 부산대학교 대학원.
  15. 이교중(1993), “여행업종사원의 직무만족과 이직의 관계에 대한 연구”, 석사학위논문, 경기대학교 대학원.
  16. 이주형(2003), “항공사 승무원의 직무만족도와 서비스 제공수준에 관한 연구”, 석사학위논문, 경기대학교 대학원.
  17. 원용희(1992), “호텔종사원의 직무만족과 서비스 제공수준 및 성과에 관한 연구”, 박사학위논문, 세종대학교 대학원.
  18. 이창우, 김점산, 박창호, 이성모(2005), 버스 운전기사의 직무만족도와 서비스 제공수준에 관한 연구, 제49회 학술발표회, 대한교통학회, pp.475~484.
  19. 전중훈, 김갑수, 황정훈(2006), 대구시 대중교통 체계 개편에 따른 이용자 통행행태 및 시내버스 서비스 만족도 분석, 제53회 학술발표회, 대한교통학회, pp.591~600.

- ☞ 주 작성자 : 권용석
- ☞ 교신저자 : 박준식
- ☞ 논문투고일 : 2006. 10. 31
- ☞ 논문심사일 : 2006. 11. 29 (1차)  
2006. 12. 26 (2차)  
2007. 1. 2 (3차)
- ☞ 심사판정일 : 2007. 1. 2
- ☞ 반론접수기한 : 2007. 6. 30