

국제물류주선업 종사자들의 직무만족도 영향요인 분석

박승희, 박민호

송실대학교 IT 융합학과

seung@jssa.co.kr, mhp@ssu.ac.kr

Analysis of Factors Influencing Job Satisfaction of International Freight Forwarder

Park Seung Hui, Park Min Ho

Dept. of IT Convergence, Soongsil University Master's Course

요약

이 논문은 국제 물류 주선업 종사자들을 대상으로 직무의 복잡성, 직무 스트레스 수준, 직무 특성, 개인의 그릿(Grit) 수준, 그리고 직무 만족도의 정도를 체계적으로 조사 분석하고, 이러한 다양한 변수들 사이의 관계를 탐구하며, 직무 만족도에 영향을 미치는 주요 요인을 밝히고자 한다. 아울러 이 분야의 종사자들이 직무를 수행하는 과정에서 겪는 다양한 경험과 인과 관계를 파악하고자 한다.

주제어 : 국제물류주선업 종사자, 직무복합성, 직무스트레스, 직무특성, 그릿, 직무만족도,

I. 서론

국제물류주선업(포워더)은 글로벌 비즈니스 및 무역 환경에서 중요한 역할을 하는 업종 중 하나이다. 이 업종은 다양한 산업과 기업 간의 물류 및 운송 서비스를 원활하게 제공하여 국제무역 및 공급망 관리를 지원한다. 현재의 복합운송 실무를 살펴보면, 프레이트 포워더는 운송인과의 계약 체결뿐만 아니라, 그에 따르는 다양한 부수적 업무를 수행하며, 이는 전통적인 개념의 운송주선인으로서만 정의하기 어려운 정도로 포괄적이다. 수출입 프로세스는 다수의 담당자와 다양한 장소에서 동시에 또는 순차적으로 이뤄지며, 여러 종류의 서류 작업이 수반된다. [1]



출처 : 양재아이티, 디지털 포워딩 설명회 자료 2021

이러한 환경에서 수행되는 국제물류주선업은 고도의 책임을 수반하고 있고, 급변하는 환경 속에서 국제물류주선업 종사자들이 높은 직무만족도를 유지하고 향상시키기 위해서는 직무만족과 관련된 주요 요인을 파악하는 것이 선행되어야 한다. 직무만족은 단일한 요인이 아닌 다양한 변수들의 영향을 받으며, 이러한 변수들 간의 상호 작용으로 인해 직무에 대한 긍정적인 인식이 형성됨을 확인할 수 있다. Porter & Steers (1973) [4] 직무만족에 영향을 미치는 요인을 연구한 결과, 직무만족은 주로 직무 자체의 특성이나 업무 환경과 연관이 있지만, 더불어 개인의 정서적 감정, 느낌, 인지, 판단, 그리고 비교와 같은 개인적인 측면도 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다. 특히, 조직특성 요인, 작업환경요인, 직무내용, 그리고 개인적인 특성이 서로 교차하여 개인의 직무만족을 형성하는 데 영향을 미친다고 할 수 있다. 직무복합성과 직무스트레스, 직무특성은 포워더의 업

무 효율성과 전반적인 직무 만족도에 영향을 미칠 수 있는 중요한 요인으로, 그릿과 같은 개인적인 특성이 직무 수행에 대한 태도와 성과에 영향을 줄 수 있다. 따라서 이러한 다양한 변수들 간의 관계를 조사하고 분석함으로써 포워더 종사자들의 업무환경을 더 잘 이해하고, 직무만족도를 향상시키는 방안을 모색하는 것이 중요하다.

II. 연구방법

본 연구는 2023년 6월 24일부터 2023년 7월 7일까지 국제물류 주선업 종사자들을 대상으로 하였고 연구에 동의한 122명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 수집된 데이터는 R버전 3.2.3 프로그램을 활용하여 T-test, 피어슨상관관계 계수(Pearson's Correlation Coefficient) 분석, 일원 배치 분산(One Way ANOVA), 다중 선형회귀 분석(Multiple Linear Regression) 등이 수행되었다.

III. 연구결과

1. 국제물류주선업 종사자의 일반적 특성

대상자의 성별은 여성 96명(78.7%)로 많았고 연령은 20대 64명(52.5%) 많았다. 학력은 전문대 졸업이 78명(63.9%)로 많았으며 근무년수는 5년이상 52명(42.6%) 많았다. 직군은 업무직 89명(73.0%) 이 많았다.

Table 1. Participants' General Characteristics

| | Categories | N | % |
|-----------------|-------------|----|------|
| Gender | Male | 26 | 21.3 |
| | Female | 96 | 78.7 |
| Age (yr) | 20~ 29 | 64 | 52.5 |
| | 30~ 39 | 24 | 19.7 |
| | 40~ 49 | 20 | 16.4 |
| | 50 ≤ | 14 | 11.5 |
| Education level | High school | 5 | 4.1 |
| | College | 78 | 63.9 |
| | University | 38 | 31.1 |
| | ≥ Master | 1 | 0.8 |
| Work | > 1yers | 12 | 9.8 |

| | | | |
|--------------|--------------|-----|------|
| experience | 1yrs - >3yrs | 27 | 22.1 |
| | 3yrs - >5yrs | 31 | 25.4 |
| | 5yrs ≤ | 52 | 42.6 |
| Job position | Sales | 24 | 19.7 |
| | Operation | 89 | 73 |
| | Accounting | 7 | 5.7 |
| | Other | 2 | 1.6 |
| Total | | 122 | 100 |

2. 국제물류주산업 종사자의 직무복잡성, 그릿, 직무만족도, 직무특성, 직무스트레스 기술통계분석

대상자의 직무복잡성은 평균 평점은 5점 만점에 4.20점으로 나타났다.

Table 2. Descriptive Statistics of Study Variables

| Categories | N | Min. | Max | Mean | Standard deviation, | Skewness | Kurtosis |
|---------------------|-----|------|-----|------|---------------------|----------|----------|
| Job complexity | 122 | 1 | 5 | 4.20 | 0.76 | -1.05 | 2.09 |
| Grit | 122 | 2 | 5 | 3.74 | 0.53 | -0.88 | 0.91 |
| Job satisfaction | 122 | 1 | 5 | 3.48 | 0.79 | -0.10 | 0.10 |
| Job Characteristics | 122 | 2 | 5 | 3.42 | 0.69 | -0.01 | -0.20 |
| Job stress | 122 | 1 | 4 | 3.33 | 0.89 | -1.05 | -0.05 |

3. 구성개념에 대한 타당성 검증

구성개념에 대한 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 수행한 결과 2개의 요인이 도출되었다.

Table 3. Exploratory Factor Analysis

| Categories | Job complexity | Grit | Job satisfaction | Job Characteristics | Job stress |
|---------------------|----------------|-------|------------------|---------------------|------------|
| Job complexity | 1.000 | 0.300 | -0.179 | -0.086 | 0.083 |
| Grit | 0.300 | 1.000 | 0.088 | 0.145 | 0.236 |
| Job satisfaction | -0.179 | 0.088 | 1.000 | 0.472 | -0.225 |
| Job Characteristics | -0.086 | 0.145 | 0.472 | 1.000 | -0.103 |
| Job stress | 0.083 | 0.236 | -0.225 | -0.103 | 1.000 |

[KMO and Bartlett Test]

| KMO와 Bartlett의 검정 | | |
|-------------------|----------|--------|
| KMO | | 0.511 |
| Bartlett의 구형성 검정 | χ^2 | 64.575 |
| | 자유도 | 10.0 |
| | 유의확률 | 0.000 |

[Factor Analysis Results]

| | Factor 1 | Factor 2 | Commonality |
|------------------------------|----------|----------|-------------|
| Job satisfaction | 0.839 | -0.166 | 0.731 |
| Job Characteristics | 0.833 | 0.026 | 0.694 |
| Grit | 0.309 | 0.803 | 0.740 |
| Job complexity | -0.135 | 0.674 | 0.473 |
| Job stress | -0.262 | 0.565 | 0.387 |
| Eigenvalue | 1.579 | 1.446 | |
| Explanatory Power | 0.316 | 0.289 | |
| Cumulative Explanatory Power | 0.316 | 0.605 | |

4. 측정문항의 신뢰도 검증

측정 문항의 신뢰성을 검증하기 위하여 신뢰도 분석 결과 내적 일관성인 신뢰도는 적절한 수준으로 확인되었다.

Table 4. Cronbach's Alpha Coefficient

| Cronbach' α , | Std Cronbach' α | G6(smc) | Mean R |
|----------------------|------------------------|---------|--------|
| 0.872 | 0.896 | 0.981 | 0.155 |

5 주요 변수 간의 상관관계

직무만족도과의 상관관계를 확인하기 위하여 피어슨 상관관계 계수 (Pearson's Correlation Coefficient) 를 이용하여 분석한 결과 그릿의 경우 유의한 상관관계를 보이지 않았다(0.09, $p>0.05$)

Table 5. Correlation between the Study Variables

| Categories | Job complexity | Grit | Job satisfaction | Job Characteristics | job stress |
|---------------------|----------------|---------|------------------|---------------------|------------|
| Job complexity | 1 | | | | |
| Grit | 0.300*** | 1 | | | |
| Job satisfaction | -0.180* | 0.090 | 1 | | |
| Job Characteristics | -0.090 | 0.140 | 0.470*** | 1 | |
| Job stress | 0.080 | 0.240** | -0.220* | -0.100 | 1 |

* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

6. 국제물류주산업 종사자의 직무만족도 관련 요인

대상자의 직무만족도에 미치는 일반적 특성 중에서 통계적으로 유의한 차이가 있었던 연령과 근속년수를 고려하여 다중회귀분석을 수행하였다. 결과적으로 그릿, 직무특성, 연령이 50대 이상인 경우, 그리고 근무년수가 1년에서 3년 미만인 경우가 유의수준 0.05에서 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다($p< 0.05$). 독립변수 간의 다중공선성은 VIF 값이 10보다 작아 큰 문제가 없다고 판단된다.(Table 6)

대상자의 일반적 특성 중 성별과 직군에 따른 직무만족도 수준을 파악하기 위해 독립표본T-검정(Independent T-test) 및 일원배치분산(One Way ANOVA)을 실시했으며, 결과에서 공통적으로 유의한 상관관계가 나타나지 않았다. ($p>0.05$) (Table7 / Table8)

Table 6. Factors Affecting Job Satisfaction

| | B | | Beta | t | p | VIF |
|---|--------|-------|--------|--------|---------|-------|
| | B† | S.E | β‡ | | | |
| | 1.694 | 0.427 | | 3.964 | 0.000** | |
| Job stress | -0.044 | 0.056 | -0.061 | -0.781 | 0.437 | 1.418 |
| Grit | 0.233 | 0.106 | 0.167 | 2.189 | 0.031* | 1.361 |
| Job Characteristics | 0.468 | 0.094 | 0.419 | 4.978 | 0.000** | 1.668 |
| Age 50 ≤ | 0.382 | 0.161 | 0.213 | 2.366 | 0.020* | 1.912 |
| Work experience 1yrs - >3yrs | -0.328 | 0.148 | -0.239 | -2.209 | 0.029* | 2.74 |
| $R^2= 0.527, Adj.R^2= 0.485, F\text{-value}=12.390, p= 0.000$ | | | | | | |

* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

† Unstandardized regression coefficient; ‡ Standardized regression coefficient; S.E=Standard Error; VIF=Variance inflation factor

Table 7. One-Way ANOVA

| | Gender | N | Mean | SD | t-value | p |
|------------------|--------|----|------|------|---------|----------|
| Job complexity | Male | 26 | 4.31 | 0.84 | 0.776 | 0.439 |
| | Female | 96 | 4.18 | 0.74 | | |
| Grit | Male | 26 | 3.65 | 0.56 | -0.914 | 0.363 |
| | Female | 96 | 3.76 | 0.52 | | |
| Job satisfaction | Male | 26 | 4.08 | 0.80 | 4.640 | 0.000*** |
| | Female | 96 | 3.32 | 0.72 | | |

| | | | | | | |
|---------------------|--------|----|------|------|--------|----------|
| Job Characteristics | Male | 26 | 3.96 | 0.66 | 4.944 | 0.000*** |
| | Female | 96 | 3.27 | 0.62 | | |
| Job stress | Male | 26 | 3.00 | 0.94 | -2.137 | 0.035* |
| | Female | 96 | 3.42 | 0.87 | | |

* p<0.05 ** p<0.01 *** p<0.001 SD=Standard Deviation

IV. 논의

이 연구의 결과를 기반으로 다음과 같은 논의를 진행하고자 한다. 본 연구에서는 특정 국제물류주산업 종사자의 일부를 대상으로 조사했기 때문에, 연구 결과를 전체 국제물류주산업 종사자 전반에 일반화하는 데 제한이 있을 수 있다. 일반화하기 위해서는 더 다양한 조건과 표본을 고려한 추가적인 연구가 필요하다.

Table 8. Independent T-test

| | Job position | N | Mean | SD | F-value | p |
|---------------------|--------------|----|--------------------|------|---------|----------|
| Job complexity | Sales | 24 | 4.21 ^{ab} | 0.83 | 2.803 | 0.043* |
| | Operation | 89 | 4.26 ^{ab} | 0.70 | | |
| | Accounting | 7 | 3.43 ^b | 0.98 | | |
| | Other | 2 | 4.50 ^a | 0.71 | | |
| Grit | Sales | 24 | 3.67 | 0.56 | 2.358 | 0.075 |
| | Operation | 89 | 3.79 | 0.51 | | |
| | Accounting | 7 | 3.29 | 0.49 | | |
| | Other | 2 | 4.00 | 0.00 | | |
| Job satisfaction | Sales | 24 | 4.21 ^a | 0.66 | 14.373 | 0.000*** |
| | Operation | 89 | 3.24 ^b | 0.71 | | |
| | Accounting | 7 | 4.00 ^{ab} | 0.58 | | |
| | Other | 2 | 4.00 ^{ab} | 0.00 | | |
| Job Characteristics | Sales | 24 | 4.04 ^a | 0.55 | 11.402 | 0.000*** |
| | Operation | 89 | 3.24 ^b | 0.62 | | |
| | Accounting | 7 | 3.43 ^{ab} | 0.79 | | |
| | Other | 2 | 4.00 ^a | 0.00 | | |
| Job stress | Sales | 24 | 3.00 ^a | 0.93 | 4.001 | 0.009** |
| | Operation | 89 | 3.48 ^a | 0.81 | | |
| | Accounting | 7 | 2.57 ^a | 1.13 | | |
| | Other | 2 | 3.00 ^a | 1.41 | | |

* p<0.05 ** p<0.01 *** p<0.001

Porter & Steers (1973)[4]의 의 직무만족 관련 요인을 분류한 기준을 기반으로 관련 요소를 확인하였다. 본 연구에서 사용된 직무만족도 관련 요인은 같은 분류 체계를 따라 직무만족도 관련 요인은 직무 복잡성, 직무특성, 직무스트레스, 그릿 총 4개로 구성되었고[2], 분석결과 영향을 미치는 요인은 직무 특성과 직무스트레스가 밀접한 연관이 있는 것으로 나타났다. 연구대상의 일반적인 특성에서는 근무년수에서 1년 ~ 3년 미만, 연령에서 50세 이상이 직무만족도에 영향을 미치는 결과 파악되었다. T-test와 일원배치분산 결과 공통으로 그릿이 유의하지 않은 결과가 나왔고, 피어슨 상관계수에서도 유의하지 않은 결과가 나왔다. 그릿은 성취감을 높여주고 잠재능력을 일깨우는 리더가 있을 때 향상되는 것 (Duckworth, 2016) [5] 으로 알려져 있는데 국제물류주산업 종사자들에게는 장기적인 목표를 설정하기 어려운 환경이 제공되고 있어서 이로 인해 목표를 달성하기 위한 열정, 끈기, 그리고 내적 동기가 부족한 것으로 나타나지 않으나 사료된다.

직무만족도를 향상시키기 위해 다음과 같은 개선 방안을 고려할 수 있을 것으로 생각된다. 직무특성 강화를 위해 직무의 다양성과 흥미로움을 강화하여 개개인이 더 많은 동기부여와 성취감을 느낄 수 있도록 하며, 업무의 복잡성과 다양성을 고려하여 직무를 구성하는 방안을 고려할 수 있다. 또한, 모호한 직무나 단조롭고 도전이 없는 업무는 스트레스를 유발할 수 있을 것이다[6]. 따라서 업무의 부하를 공정하게 분배하고 업무 관리 방법을 개선하여 스트레스 요인을 최소화하는 것이 필요하다. 직무 스트레스를 줄이기 위해서는 직원들에게 스트레스 관리 프로그램을 도입하거나 교육을 실시하는 것이 효과적인 것이다. 이러한 개선 방안들은 직무만족도 향상을 도모하고 직원들의 전반적인 업무 경험을 개선할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] Yongseok Choi. " A Study on the Impact of Consolidator Performance on Freight Forwarder Satisfaction " Master's Degrees thesis , The Graduate School of Global Human Resource Development Chung-Ang University , 2022 , Seoul
- [2] Kim Ji Yeong, & Ae-Kyung Chang (2022). Factors Affecting Job Satisfaction of Traditional Korean (Hanbang) Nurses. 동서간호학연구지, 28(1), 1-9.
- [3] Paik YJ, Lee SH. Country effect on nurses' job satisfaction: South Korean and Uzbekistan cases. Health Service Management Review. 2020;14(3): 1-14. <http://dx.doi.org/10.18014/hsmr.2020.14.3.1>
- [4] Porter LW, Steers RM. Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. Psychological Bulletin. 1973;80(2): 151. <http://doi.org/10.1037/h0034829>
- [5] Duckworth AL, Peterson C, Matthews MD, Kelly DR. Grit: perseverance and passion for long-term goals. Journal of Personality and Social Psychology. 2007;92(6):1087.
- [6] Won Sup Cho, & Myoung Soon You (2013). Problems and Prospects of Nursing Research on Job Stress in Korea. Journal of Korean Academy of Nursing Administration , 19(1), 63-75.