

碩士學位論文

이벤트업체 종사자의 직무만족  
영향요인에 관한 연구

- 제주지역 이벤트업체를 중심으로 -



濟州大學校 大學院

觀光開發學科

金銀美

2008年 8月

# 이벤트업체 종사자의 직무만족 영향요인에 관한 연구

- 제주지역 이벤트업체를 중심으로 -

指導教授 張 聖 洙

金 銀 美

이 論文을 觀光開發學 碩士學位 論文으로 提出함

2008年 8月

金銀美의 觀光開發學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 \_\_\_\_\_ (印)

委 員 \_\_\_\_\_ (印)

委 員 \_\_\_\_\_ (印)

濟州大學校 大學院

2008年 8月

A Study of the Factors Affecting Work Satisfaction  
of Event Company Employees  
–Focusing on the Event Company of Jeju Region–

Eun-Mi Kim

(Supervised by professor Sung-Soo Jang)

A thesis submitted in partial fulfillment of the  
requirement for the degree of Master of  
Tourism Development

2008. 8.

Department of Tourism Development  
GRADUATE SCHOOL  
CHEJU NATIONAL UNIVERSITY

# 목 차

<b>I. 서론</b> .....	<b>1</b>
1. 문제제기 .....	1
2. 연구목적 .....	3
3. 연구방법 및 범위 .....	4
<b>II. 이론적 배경</b> .....	<b>6</b>
1. 이벤트의 정의와 분류 .....	6
1) 이벤트의 정의 .....	6
2) 이벤트의 분류 .....	8
2. 이벤트업체의 직무고찰 .....	10
1) 이벤트업체 조직구성 .....	10
2) 이벤트업체의 업무 .....	13
3) 우리나라 이벤트업체의 현황 .....	19
3. 직무만족의 이론 .....	20
1) 직무만족의 개념과 영향요인 .....	20
2) 직무만족의 주요 이론 .....	26
4. 선행연구의 고찰 .....	31
<b>III. 실증설계</b> .....	<b>36</b>
1. 연구모형의 설계 .....	36
2. 사례연구대상지 개관 .....	38
3. 변수의 조작적 정의와 가설 설정 .....	46
1) 변수의 정의 .....	46
2) 가설 설정 .....	47

4. 조사 및 분석방법 .....	49
1) 조사도구 .....	49
2) 표본 선정 및 자료수집 방법 .....	50
3) 설문지 구성 .....	50
4) 자료분석 방법 .....	53
<b>IV. 분석 결과 .....</b>	<b>54</b>
1. 연구대상의 일반적 특성 .....	54
2. 측정도구의 신뢰도 및 타당성 .....	56
1) 측정도구의 신뢰도 .....	56
2) 타당도 분석 .....	57
3. 조직전체요인, 작업환경요인, 자아실현요인, 만족도의 기술통계 분석 .....	61
4. 가설 검증 .....	64
1) 조직전체요인과 직무만족도의 관계검증 .....	64
2) 작업환경요인과 직무만족도의 관계검증 .....	68
3) 자아실현요인과 직무만족도의 관계검증 .....	72
4) 인구통계학적 특성과 직무만족도의 관계검증 .....	76
5) 종사자의 회사내 위치 및 회사규모와 직무만족도의 관계검증 .....	78
5. 추가 분석 .....	79
6. 분석결과의 요약 .....	82
<b>V. 결론 및 제언 .....</b>	<b>85</b>
1. 연구의 시사점 .....	85
2. 연구의 한계점 .....	87
■ 참고문헌 .....	88
■ 부록 .....	92
■ ABSTRACT .....	99

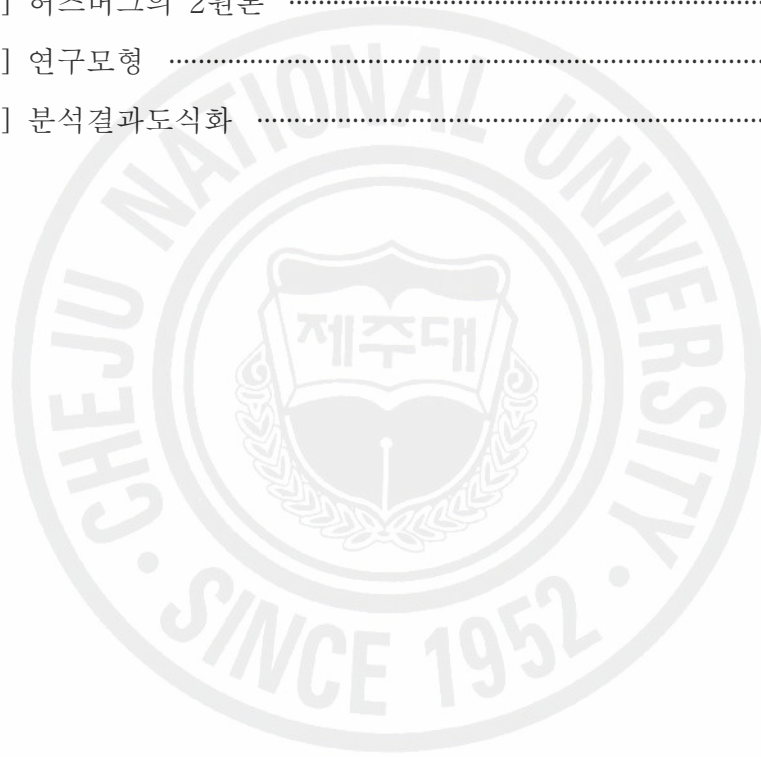
## 표 목 차

<표 2-1> 이벤트의 의미 .....	6
<표 2-2> 이벤트의 정의 .....	7
<표 2-3> 이벤트의 주체측의 성격에 따른 분류 .....	8
<표 2-4> 이벤트의 형태에 따른 분류 .....	9
<표 2-5> 이벤트의 참가자 입장에 따른 분류 .....	10
<표 2-6> 직무만족에 대한 개념 .....	23
<표 2-7> 직무만족의 영향요인에 대한 정리 .....	25
<표 2-8> 대표적 선행연구의 분석결과 요약 .....	35
<표 3-1> 제주지역이벤트업체 현황 .....	41
<표 3-2> 심층면접 대상 .....	42
<표 3-3> 심층면접 대상 구성비율 .....	43
<표 3-4> 심층면접에 대한 요약 .....	44
<표 3-5> 설문지의 구성내용 .....	52
<표 4-1> 응답자의 일반적 사항 .....	55
<표 4-2> 신뢰도 분석 .....	56
<표 4-3> 조직전체요인에 대한 요인분석 .....	58
<표 4-4> 작업환경요인에 대한 요인분석 .....	59
<표 4-5> 자아실현요인에 대한 요인분석 .....	60
<표 4-6> 조직전체요인에 대한 평균값과 표준편차 .....	61
<표 4-7> 작업환경요인에 대한 평균값과 표준편차 .....	62
<표 4-8> 자아실현요인에 대한 평균값과 표준편차 .....	63
<표 4-9> 만족도에 대한 평균값과 표준편차 .....	63
<표 4-10> 조직전체 요인이 만족도에 미치는 영향 .....	64
<표 4-11> 임금(수입)이 만족도에 미치는 영향 .....	65
<표 4-12> 복리후생이 만족도에 미치는 영향 .....	66
<표 4-13> 승진성장 여부가 만족도에 미치는 영향 .....	66
<표 4-14> 안전성이 만족도에 미치는 영향 .....	67

<표 4-15> 작업환경 요인이 만족도에 미치는 영향 .....	68
<표 4-16> 동료관계가 만족도에 미치는 영향 .....	69
<표 4-17> 사회인정이 만족도에 미치는 영향 .....	70
<표 4-18> 직무인정이 만족도에 미치는 영향 .....	70
<표 4-19> 조직몰입이 만족도에 미치는 영향 .....	71
<표 4-20> 자아실현 요인이 만족도에 미치는 영향 .....	72
<표 4-21> 성취감이 만족도에 미치는 영향 .....	73
<표 4-22> 자기개발이 만족도에 미치는 영향 .....	74
<표 4-23> 흥미가 만족도에 미치는 영향 .....	74
<표 4-24> 보람이 만족도에 미치는 영향 .....	75
<표 4-25> 인구통계학적 특성에 따른 직무만족도 .....	76
<표 4-26> 종사자의 회사 내 위치 및 회사규모에 따른 직무만족도 .....	78
<표 4-27> 조직전체/작업환경/자아실현 요인이 만족도에 미치는 영향 .....	80
<표 4-28> 가장 중요하게 생각하는 정도 .....	81
<표 4-29> 분석결과 .....	83

## 그림 목 차

[그림 2-1] 국제회의 이벤트 조직구성의 예 .....	11
[그림 2-2] 이벤트 기획사 조직구성의 예 1 .....	12
[그림 2-3] 이벤트 기획사 조직구성의 예 2 .....	12
[그림 2-4] 주제중심의 이벤트 연출 구성요소 .....	15
[그림 2-5] 마슬로우의 욕구단계 .....	27
[그림 2-6] 허즈버그의 2원론 .....	31
[그림 3-1] 연구모형 .....	37
[그림 4-1] 분석결과도식화 .....	84





# I. 서론

## 1. 문제제기

우리가 살아가고 있는 사회는 우리 주변에서부터 사회, 국가에 이르기까지 크고 작은 이벤트 속에서 살아가고 있다. 이벤트는 현대인들에게 다른 매체를 대신하여 줄 수 있는 적합한 매체이다. 끊어진 인간관계의 다리 역할을 할 수도 있고 기업의 이미지를 새롭게 하며 문화 예술적인 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 생활 매체이다.

이러한 이벤트는 자연발생적이 아닌 인위적이고 의도적으로 계산되어 실시되는 사건 중에 좋은 일을 말한다. 이벤트는 현장에 있어 판을 벌여 사람들을 모아 체험의 공감대를 형성하고, 하나 또는 여러 가지 메시지를 일방 소통이 아닌 상호 소통의 방법으로 교환하는 것이다.

즉, 지금까지 그 어떤 미디어보다도 인간적인 특성을 지닌 커뮤니케이션의 수단으로 메시지를 보내는 측과 받아들이는 측 모두가 현장에서 커뮤니케이션을 통한 공감을 할 수 있다는 이점을 지닌 “제 3의 미디어”라 할 수 있다.

개인적으로는 일상생활에서 벗어나 특별한 체험과 직접적인 체험을 통해 지식을 습득하고 감동을 느낄 수 있으며, 또 어떤 특정한 날을 기념하여 의미를 마음속에 새김으로 서로 그 뜻을 공유하고 이를 통해 유대감과 동질감을 형성하게 되어 문화적 연대의식을 확보할 수 있다. 도식화 되어가는 현대인들의 틀에 박힌 평범한 생활에서 탈출하여 이벤트 여행을 하게 된다면 그 속에서 가벼운 흥분과 기쁨을 느낄 수 있을 것이다.

또한 기업 면에서는 차별화된 이미지를 소비자들에게 구축시키고 좋은 이미지를 줄 수 있으며 홍보 이벤트를 통해 기업의 이익과 함께 판촉활동으로 기업에 대한 호의를 형성하여 소비자들의 거부감을 덜 수 있다.

이처럼 이벤트 산업은 지식기반 관광산업으로 성격상 전문성, 창의성, 기획성, 지역성, 홍보성을 바탕으로 하면서 고부가가치 창출과 양질의 지역 고용을 유발

함으로서 그 동안 선진국들이 이 산업들을 집중 육성해왔다. 하지만 우리는 아직도 다수의 국가들이 개최하지 못한 세계적 이벤트인 올림픽과 월드컵을 치룬 노하우를 가지고 있음에도 불구하고, 그 노하우를 적극 활용하여 연관 산업의 경쟁력을 키우지 못한 것으로 보인다.

즉, 오늘날처럼 개방화, 정보화의 세계적 추세는 국경을 넘나드는 정보교류 및 문화교류를 지속적으로 확대하고 있는 가운데 우리는 문화산업의 국가경쟁력에 핵심적인 역할을 다할 전문인을 필요로 하는 시점이다

이렇듯 인력에 크게 의존하는 이벤트 산업은 현대사회에 새롭게 떠오르는 인기업종에 속하며 많은 사람들이 이벤트에 대하여 긍정적인 관심을 가지고 있는 만큼 이벤트업체를 육성하는 것 또한 중요한 화두로 떠오르고 있다.

그러나 막상 이벤트업체에 종사하는 사람은 여러 가지 어려움에 부딪히고 있는 게 현실이다.

다시말해, 겉에서 바라볼 때는 화려하게 보일지는 모르나 이러한 이벤트업종이 아주 힘든 노동력을 필요로 한다는 점이며, 특히 열악한 근무환경과 더불어 이벤트업체 종사자들 간의 이해 부족, 업체의 기술과 자본부족도 그 원인이다.

이벤트 업은 기술과 자본, 노동력으로 구성이 되어 있다. 지금까지 이벤트업종은 이 3요소 중 주로 노동력에 의존한 기술발전과 아이디어 및 양적 성장을 이루어 왔다. 그러나 고된 작업과 장시간의 근무, 짧은 휴가 등으로 현대 근로자가 가장 꺼리는 작업환경을 유지해 오고 있으므로 이벤트업체 종사자의 개개인의 차이를 인정하고 이를 존중하며 사람이 우선시 되는 근무환경을 만들지 않으면 이벤트업체는 질적인 성장을 하기 어려울 것으로 보인다.

그러는 의미에서 이벤트업체 종사자들의 직무 만족에 영향을 주는 요인에 대해 연구해 볼 필요성이 있다.

현재 논문들을 살펴보면 직무만족에 대한 연구논문이 활성화되고 있기는 하지만 관광분야의 최신분야라 할 수 있는 이벤트업체 종사자들의 직무만족을 다룬 논문은 미비하다고 볼 수 있다.

또한 이벤트와 관련한 학위논문을 조사해 보더라도, 특정 이벤트가 국가이미지나 지역이미지 제고에 미치는 영향에 관한 문헌연구나 특정 행사에 연관된 논문, 또는 그로 인한 만족도에 제한되어 있다.

이러한 관점에서 이벤트업체 종사자의 직무만족에 영향을 주는 요인은 무엇이며 그에 대한 결과와 어떤 관계가 있는지 살펴볼 필요성이 있는 것이다.

이로 인하여 이벤트 공급자와 수요자들은 수준 높은 이벤트의 질을 기대할 수 있을 것이며, 이벤트업체 경영자입장에서는 가장 큰 자산이라 할 수 있는 인적자원 관리 및 그 인력을 통한 조직의 효율성 제고를 하는데 큰 의의가 있다고 할 것이다.

## 2. 연구목적

조직현상에 있어서 인간의 이해는 인간의 본질을 규명하는 데서 시작된다고 볼 수 있다. 조직속의 인간의 유형을 구분 지으려는 것 못지않게 조직속의 인간의 태도와 관련된 직무만족은 조직의 존립근거인 미래성과 관련하여 매우 중요한 것으로 되어 있다.

그래서 현장에서 이벤트서비스를 제공하는 직원들의 동기부여, 마음가짐, 근무여건 및 분위기, 보상 및 보수 등에 따른 긍정적 태도를 지속적으로 추구해야 한다.

하지만 최근 국내 이벤트업체에 종사하는 종사자들을 대상으로 한 조사에 의하면 직무에 대한 불만족이 상당히 높게 나타나고 있는데, 그 원인으로 과도한 근무시간, 열악한 환경, 낮은 보수 등의 직무 외재적 요인들을 지적하고 있다.

또한 직무에 관련된 내재적 요인들(과도한 업무량, 스트레스, 업무 및 인사의 불공평성, 능력보다는 서열이나 연공 중시 등)로 인해 종사자들의 직무만족에 상당히 부정적 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(한국관광공사, 1993).

이러한 부정적인 영향으로 인한 종사자들의 직무 불만족은 이직, 결근 및 지각 등의 발생에 매우 큰 상관관계가 있으며, 다양한 업무성과에도 좋지 않은 결과를 초래하게 된다.

이렇듯 서비스 산업의 발달로 인해 많은 조직들이 생겨나고 그 중 이벤트 산업이 커지고 있는 실정에서 인적자원 활용의 중요성을 감안해 볼 때 종사자의 직무만족에 관한 연구의 필요성이 대두된다.

그러나 국내, 특히 제주특별자치도 내 이벤트사는 회사의 규모에 별 반 차이가 없이 소규모 인원으로 구성되어 있고 이로 인해 이벤트종사자들은 일종의 멀티 플레이어 역할을 항시 요구 받고 있는 것이 현실이다.

그릭 팀원들과의 상하의 수직적 커뮤니케이션 및 동료들 간의 수평적 커뮤니케이션이 이벤트종사자의 개인적인 능력보다도 더 중요한 요소로 작용하고 있다.

그리하여 본 연구를 통해 효율적인 인적자원 관리방안을 모색하고 이벤트 산업의 인적자원관리 측면에 기초적인 자료를 제공 · 파악 및 미래지향적으로 볼 때 인적자원관리 방식을 합리적으로 설계할 수 있도록 하는데 그 목적이 있고 또한 직무만족에 영향을 주는 요인들을 찾아내 활성화시킴으로 이벤트자체가 질적으로 성장할 수 있는 계기가 되고자 하는데 그 목적을 둔다.

### 3. 연구범위 및 방법

이 연구의 시간적 범위로는 실증조사가 실시된 2008년도 5월 현재로 하며, 내용적 범위로는 다음과 같이 5개의 장으로 구성하였다.

제1장은 서론부분으로 문제제기 및 목적과 연구방법 및 범위를 다루고자 한다.

제2장은 이론적 배경으로 이벤트에 대한 이론적 고찰에 대해 알아보며, 이벤트업체의 직무고찰에서는 이벤트업체 조직구성과 업무, 그리고 우리나라 이벤트업체의 현황에 관하여 살펴보며, 이어 직무만족에 관한 이론에서는 개념과 영향요인, 주요이론과 선행연구를 고찰하고자 한다.

제3장은 실증적 연구의 설계로, 본 연구의 모형을 제시하고 사례연구대상지인 제주지역 이벤트업체현황과 문제점을 살펴보며, 변수의 조작적 정의 및 가설을 제시한다. 이어 조사 및 분석방법으로 조사도구, 표본선정 및 자료수집방법과 설문문의 구성, 자료분석방법을 제시하고자 한다.

제4장은 회수된 자료의 실증분석을 통하여 본 연구의 결과를 분석 및 가설을 검증하고, 실증분석 결과를 요약하고자 한다.

제5장은 본 연구의 시사점과 한계 및 향후 연구과제를 제시하고자 한다.

이 연구는 현재 제주특별자치도에 소재하고 있는 이벤트업체에 종사하고 있으며, 이벤트 기획에서 연출, 진행을 직접 담당하는 소프트웨어 업체부터 장비업체인 하드웨어 업체까지 이벤트업체를 대상으로 선정하였다. 또한 연구목적인 제주지역 이벤트업체의 기획·운영조직의 실태를 파악하기 위해 이론적 연구와 실증조사를 병행하였다.

연구방법의 경우 문헌연구를 토대로 자료수집과 현지방문을 통한 심층면접조사, 그리고 설문조사 방법 등을 택하였다.

설문지 작성을 위하여 다년간 이벤트산업 실무에 종사한 사람들의 의견이 가장 중요한 기초자료가 될 것으로 판단을 하였고, 제주에 이 연구를 위한 이벤트업체 종사자의 표본수가 미비한 것을 대비하기 위해, 이벤트 종사 경력 15년 이상 5명, 10년 이상 5명, 7년 이상 5명, 4년 이상 6명, 4년 미만 4명 등 총 25명을 대상으로 심층 면접을 실시하였다.

이 연구의 설문항목은 심층면접을 한 결과와 함께 선행연구의 설문지를 참고로 해 새로이 개발·작성하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 이벤트의 정의와 분류

#### 1) 이벤트의 정의

이벤트의 어원은 라틴어 e-(out, 밖으로)와 venire(to come, 오다)의 합성어로 evenire, eventus에서 유래되었다.

사전적 의미로 이벤트란 무언가 중요한 의미를 갖고 ‘자연적으로 발생하는’ 현상을 포함하며 여러 가지 형태의 일 또는 각종 행사, 사건 등 인간생활의 일상사에 나타나는 모든 일의 다양한 의미를 내포하고 있다.

그러나 일반적으로 사용하는 이벤트의 용어는 위와는 좀 다르다.

‘사람들이 모이도록 모임을 개최하여 정해진 목적을 실현시키기 위해서 행해지는 행사’라는 뜻을 내포하고 있다고 할 수 있다.

따라서 이벤트의 사전적 의미와 현상적 의미는 다음<표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 이벤트의 의미

구분	이벤트의 의미	이벤트의 폭
사전적 의미	현존(現存)하고 있는 것과는 다르게 무언가 발생하는 일, 또는 발생한 중요한 일	자연적으로 발생하는 개념을 포함하고 있으며, 사건, 행사, 시합, 경기, 특별한 사건 등 매우 포괄적인 의미를 포함
현상적 의미	사람들이 모이도록 모임을 개최하여 정해진 목적을 실현시키기 위하여 행해지는 행사	인위적으로 발생시키는 일이라는 제한적인 의미를 지니고 있음

자료 : 이경모 「이벤트학원론」, 백산출판사, 2004. p.18.

우리나라에서는 이벤트의 정의가 명확하게 내려져 있지는 않으며, 그동안 이벤트의 개념이 주로 방송과 연예중심의 관점에서 설정되어 온 것이 사실이다.

최근 들어 이벤트 연구가 관광측면에서 접근되면서 비교적 광범위하고 거시적인 측면에서 접근하는 개념이 발생하고 있다.

이벤트의 정의를 정리해보면 다음 <표2-2>와 같다.

<표2-2> 이벤트의 정의

정의자	내 용
Donald Gets(1991)	일시적으로 발생하며 기간, 세팅, 관리 및 사람들의 독특한 혼합
·JEPC(1992) (일본이벤트프로듀스협회)	이벤트란 목적을 가지고 특정한 기간에 특정한 장소에서 대상으로 하는 모든 사람에게 개별적이고 직접적으로 자극을 체험시키는 매체
일본통상산업성 이벤트 연구회(1992)	무엇인가 목적을 달성하기 위한 수단으로서의 행사
Uysal, Gahan & Martin(1993)	방문객을 성공적으로 맞이할 수 있도록 해주는 한 지역의 문화자원
Wilkinson(1993)	주어진 시간동안 특정욕구를 충족시키기 위하여 계획된 일회성 행사
한국관광공사(1994)	사회적, 시대적으로 의의를 부여할 수 있는 행사
한국이벤트개발원 (1994)	이벤트란 공익, 기업 이익 등 주최자가 뚜렷한 목적을 가지고 함께 치밀한 계획을 세워 대상을 난장에 참여시켜 실현하는 현장 커뮤니케이션 활동을 총칭하는 말
고사카 센지로 (小坂善治郎)(1996)	뚜렷한 목적을 가지고 일정한 기간 동안 특정한 장소에서 대상이 되는 사람들에게 각각 개별적이고, 직접적으로 자극을 체험하는 미디어
이시혁(1996)	특정목적을 가지고 특정기간에 특정장소에서 특정대상에게 개별적이고 직접적으로 자극을 주는 수단
정강환(1999)	특정한 목적을 이루기 위해 사전에 계획된 프로그램을 가지고 특정한 장소와 시간에서 목표대상이 되는 사람들에게 특별한 경험의 기회를 제공하기 위해 개최되는 의도된 사건
이재곤(2001)	개성을 표출하고 직접적인 감동을 느낄 수 있는 체험활동으로서 주민의 참여와 커뮤니티의 활성화를 위한 행사

자료 : 논자 정리.

## 2) 이벤트의 분류

이벤트의 분류에 있어 가장 중요한 것은 이벤트의 성격도 있지만 그 외에도 이벤트의 주최자에 따라 분류하는 방법, 이벤트의 규모, 목적, 성격에 따라 분류하는 방법 등 다양하다고 볼 수 있다.

여기서는 크게 주최 측의 성격 및 목적에 따른 분류, 형태에 따른 분류, 규모와 참가자 입장에서의 분류로 나뉘도록 한다.

### (가) 주최 측의 성격 및 목적에 따른 분류

먼저 이벤트 주최 측에 따른 분류를 살펴보면 크게 세 가지로 나누어지는데, 첫째는 정부 및 지역의 공공 기관과 같은 비영리 조직이 실시하는 공적이벤트(Public Event)이다. 이는 지역의 진흥과 활성화, 지역의 이미지고양, 지역주민의 단결, 커뮤니티 의식의 고취 등을 목적으로 하는 경우가 많다. 둘째는 영리기업이 주최하는 기업이벤트(Corporate Event)로서 기업이나 단체의 이미지 고양과 PR, 기업이익의 사회 환원과 고객서비스, 고객의 조직화, 조직의 활성화와 인센티브 등의 목적으로 실시하고 있다. 셋째는 개인이나 소규모 단체가 주관하는 사적 이벤트(Private Event)이다.

<표2-3> 이벤트의 주최측의 성격에 따른 분류

구 분	주 체	종 류	비 고
공공 이벤트 (Public Event)	정부공공기관	무료행정형 유료경영형	국가 이벤트 지역이벤트
기업 이벤트 (Corporate Event)	기업	PR형 SP형	문화공공형 판매촉진형
사적 이벤트 (Private Event)	개인 또는 단체	정치, 종교, 컨벤션, 엔터테인먼트, 스포츠, 문화이벤트 등	개인이벤트

자료 : 김희진(2001).



(나) 형태에 따른 분류

이벤트에 대한 정의와 특성을 명확히 함으로써 중복되는 부분을 가능한 배제하기 위한 분류방법으로 형태별 분류방법이 주로 사용되고 있다. 형태에 따른 분류 방법은 가장 보편적으로 이용되고 있다.

<표2-4> 이벤트의 형태에 따른 분류

분 류	종 류
전시형이벤트 (박람회, 견본시, 전시회)	국제 박람회, 국제 견본시, 업계 전시회, 신제품 발표회 등
컨벤션	국제, 국내회의, 행정, 기업, 사적회의
문화이벤트	음악, 예술, 영화제, 과학, 기술제
관측이벤트	기업 관측 활동, 상품 설명회
스포츠이벤트	올림픽, 선수권대회, 프로리그
지역이벤트 (festival 형)	전통 축제, 창작 축제, 거리 축제 등

자료 : 김희진(2001).

(다) 규모와 참가자 입장에서의 분류

이벤트 규모에 따른 분류는 Marris의 정의에 따른 메가 이벤트, 참가자가 다수의 국가로부터 참여하는 국제이벤트, 국내 참가자들을 대상으로 하는 전국규모이벤트, 특정지역에서 지역적으로 한정된 참가자를 대상으로 실시하는 지역 이벤트 및 소속된 회원 또는 구성원만을 대상으로 하는 특정단체이벤트 등이 있다.

또한 이벤트 참가자 측면에서 분류를 도입한 것은 개개의 이벤트가 갖고 있는 성격이나 주최 측의 목적 등이 다양하기 때문이다. 참가자입장에서 이벤트를 바라보는 이유는 오락적 요소를 체험할 수 있는 장소, 지식과 교양을 얻을 수 있는 장소, 일상생활에서 자극과 활력을 얻는 장소, '비일상적 체험'을 위한 현실에서의 탈피 장소로서 이벤트 개념에 의미를 두기 때문이다.

<표2-5> 이벤트의 참가자 입장에 따른 분류

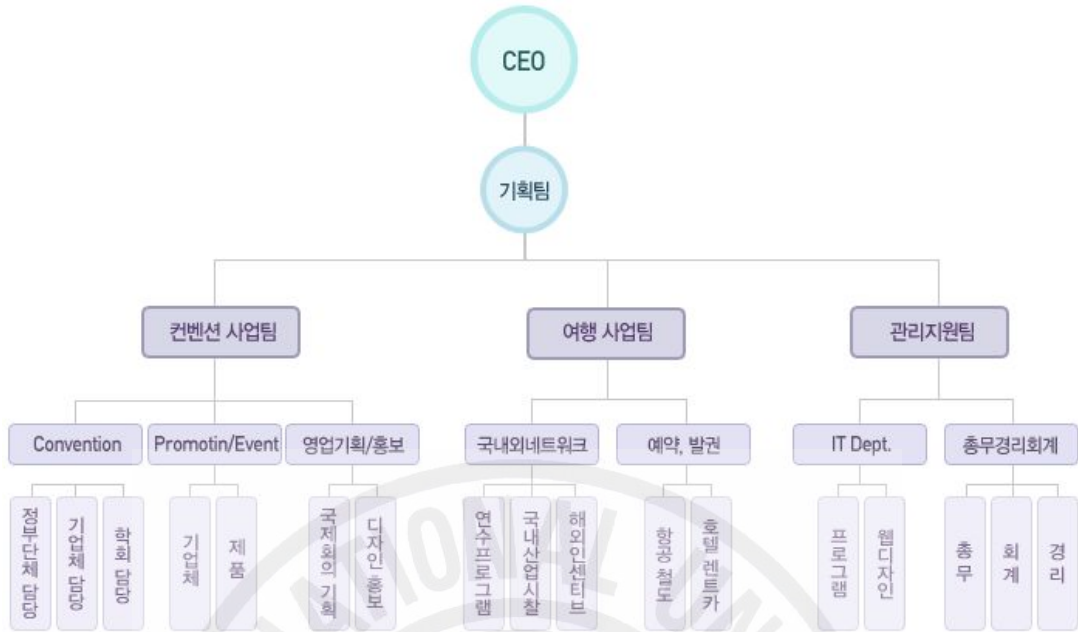
종 류	내 용	예
감상형 이벤트	보고 즐기는 유형의 이벤트	연극, 영화제, 오락, 공연, 전시등
체험형 이벤트	직접 체험을 통해 함께 행동하고 창작함으로써 즐거움을 찾는 유형의 이벤트	축제, 예술, 스포츠, 게임이벤트 등
욕구만족형 이벤트	자신의 욕구를 만족시키기 위해 참여하는 유형의 이벤트	교육이벤트, 미인콘테스트, 작품공모전 등
정보취득형 이벤트	이벤트참여를 통해 정보와 지식을 얻는 유형의 이벤트	회의 이벤트, 전시회, 심포지엄 등
귀속형 이벤트	이벤트 참여를 통해 소속감을 고취시키는 유형의 이벤트	회원감사제 이벤트, 신입사원환영회, 비전선포식 등

자료 : 이영식(1997), 김희진 (2001).

## 2. 이벤트업체의 직무 고찰

### 1) 이벤트업체의 조직구성

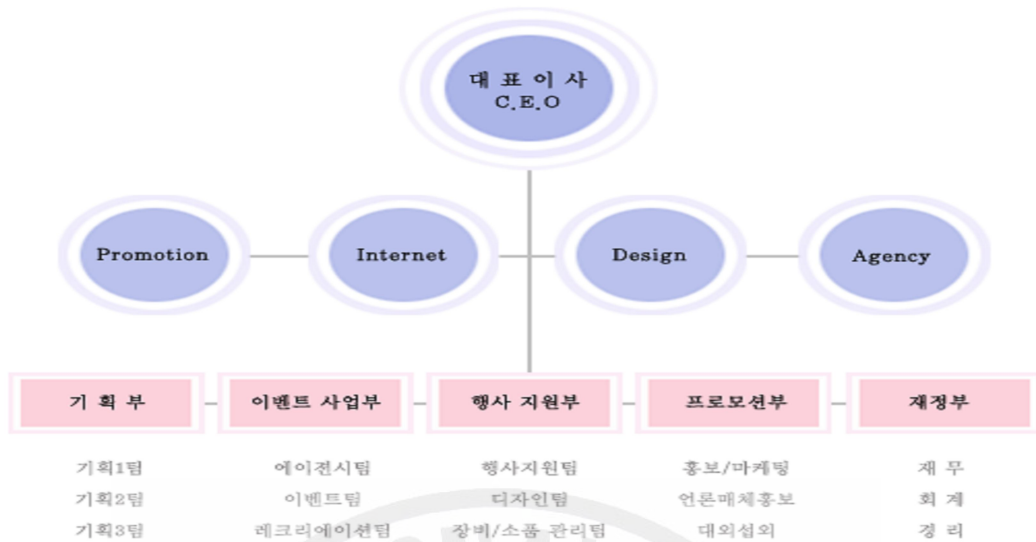
대표적 이벤트 관련업체인 국제회의 관련업체 또는 이벤트 기획사의 조직을 살펴보면 우선 국제회의의 이벤트 조직은 국제회의를 유치하고, 진행하는 데에 필요한 제반 사항 즉, 계획의 수립, 프로그램 구성, 홍보, 예산계획, 사무국 운영, 회의 진행 등을 종합적으로 컨설팅하는 국제회의 업체(PCO)의 조직과 성공 가능성 있는 전시회를 발굴하여 기획, 운영하는 전시업체의 조직구성이 있는데 다음 [그림 2-1]과 같다.



[그림2-1] 국제회의 이벤트 조직구성의 예

자료 : 서울 소재 'JK Convention' 社의 조직도.

또한 지역문화축제를 개발하고 공공이벤트 및 기업의 신제품 발표회, 기업행사, 비전선포식 및 그 외 행사를 담당하고, 기획 · 연출하는 이벤트 기획사의 조직구성은 다음과 같다.



[그림 2-2] 이벤트 기획사 조직구성의 예 1)

자료 : 서울 소재 'SH 이벤트' 社의 조직구성도.



[그림 2-3] 이벤트 기획사 조직구성도 예 2)

자료 : 서울 소재 'Eventree' 社의 조직구성도

## 2) 이벤트업체의 업무

이벤트업체의 구성은 이를 어떤 관점으로 보느냐에 따라 다양한 의견이 있을 수 있다.

이벤트의 '제작'이라는 관점에서 보면 이벤트는 '소프트웨어'와 '하드웨어'로 구분된다. 여기서 '소프트웨어'란 이벤트를 기획, 구성하는 일련의 모든 정신적인 작업과 과정을 뜻한다. 여기에는 이벤트를 전문적으로 기획, 진행하는 독립이벤트기획사나 이벤트뿐만 아니라 종합적인 광고 업무를 담당하는 종합광고대행사 등이 있다.

반면에 '하드웨어'란 이러한 소프트웨어를 행사현장에서 실현시키게끔 하는 연출시키는 유형의 시스템 및 장비일체를 가리키는데 이는 영상이나 음향, 조명, 특수효과, 무대, 장치장식등을 보유하고 제공하는 회사가 있다.

제주지역인 경우 '소프트웨어' 부분은 2-3업체에 불과할 정도로 취약한 상태이며 '하드웨어'를 구성하는 시스템 및 장비부분 업체에 치우어져 있다고 볼 수 있다.

### (가) 소프트웨어 - 이벤트 기획

이벤트 기획이라는 것은 간단히 말해 좋은 아이디어 중에 특히 뛰어난 아이디어를 말하는 것이다. 여기서 이벤트를 기획하는 개인이나 단체를 이벤트 기획가(Event Planner)라고 한다.

기획은 이벤트가 종료될 때까지 반드시 지속적으로 해야 하는 과정이지만 프로그램 아이디어는 독특하고 참신해야 하며, 이를 현실화할 수 있는 실행가능성도 동반되어야 한다. 즉 이벤트 개최에는 개최조직과 스폰서, 행정당국 및 방문객 등 다수의 이해관계자를 만족시켜야 하는 어려움이 있다. 따라서 기획 아이디어가 단순히 개인적 예술성의 추구나 새로운 아이디어를 이벤트를 통해 시험해보는 기회로 활용되어서는 안 된다.

전성환(1996)은 이벤트기획가에게 추진력이 가장 중요하다고 하였다.

모양을 갖추지 않은 꿈을 착안하여 기획으로 형상화시킨 뒤 설득을 거쳐서 그

형태를 차츰 현실화 시키는 데는 무엇보다 추진력이 긴요한 것이기 때문이다.

또한 이벤트 기획가는 화려한 화술로 대중을 사로잡아야 하는 점에서 엔터테이너적 측면을 가지고 있어야 하며, 고객을 설득하고 탁월한 마케팅 전략을 구사하여 수익창출을 해야 하기 때문에 기업인의 위치에 있어야하고, 인간의 감성을 자극하여 감동을 이끌어내기 위해 예술인의 위치에 있어야 한다.

이처럼 이벤트 기획가는 다양한 역할과 업무를 요구받고 있다.

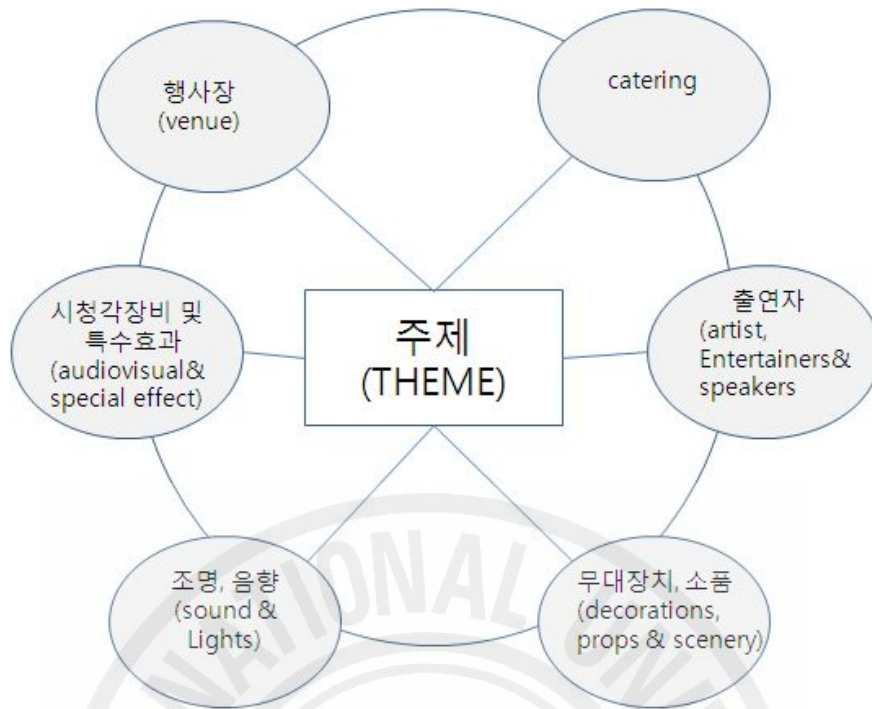
하지만 제주지역은 기획이 중시되는 대도시와는 다르게 기획을 전문적으로 하는 업체는 취약한 형편이다.

물론 기획을 전문적으로 하는 이벤트업체가 있기는 하지만(프라임, JJ 이벤트 등), 서울지역에 비해 열악한 형편이며, 이벤트 기획 제안시 개최조직과 스폰서, 행정당국 및 방문객 등 다수의 이해관계자를 만족시켜야 하는 어려움으로 인하여 오히려 제주쪽으로 의뢰가 들어와도 서울쪽으로 다시 의뢰해야 하는 역효과가 발생하고 있다.

그리하여 이벤트 기획사의 역할이 원활히 수행되기 위해서는 이벤트기획사 종사자들이 자신의 전문영역을 확보하고 전문성을 최대한 발휘하여 프로그램을 진행해 나갈 수 있도록 지원하는 기본적인 체계가 갖추어지는 동시에 교육이 연계되어야 할 것이다. 또한 이벤트의 성패를 책임지는 이벤트기획에 관한 체계적인 연구가 요구되고 있다.

#### (나) 하드웨어 - 이벤트 연출

이벤트를 연출시키기 위해 필요한 요소는 행사장과 무대, 객석의 공간적 요소와 무대장치, 장식, 소품, 조명, 음향 등의 기술적 요소, 그리고 출연자 및 케이터링 등으로 구분할 수 있다. 위와 같은 요소들은 이벤트의 주제(theme)와 맥을 같이 한다고 볼 수 있다.



[그림 2-4] 주제중심의 이벤트 연출 구성요소

자료 : McDonnell, Allern & O'toole, 1999.

이 논문에서는 이벤트 하드웨어의 큰 축인 영상, 음향, 조명, 특수효과, 무대장식등으로 구분하기로 한다.

① 영상(Audiovisual)

현대시대는 글로 쓰인 활자매체보다 눈으로 한 번에 보이는 편리성을 강조하는 만큼 영상시대라 해도 과언이 아니다. 요즘은 기업에서도 효율적인 커뮤니케이션의 수단이 되어 고객을 감동 시키고 마음을 열어주는 정보의 전달수단으로 영상화, 멀티미디어화된 홍보영상을 사용함으로써 홍보효과를 높이고 있고 이벤트에서도 역시 슬라이드, 스크린, LCD 등 이벤트 장치로서 자주등장하고 있다.

영상은 이벤트의 내용을 현장에서 중계를 하거나 사전에 편집된 내용을 상영하는 시스템으로 점점 그 필요성도 증대되고 있고 영상의 여러 가지 다양한 장비는 이벤트의 효과적인 표현에 많은 도움을 주고 있다.

장비로는 전시회 또는 무대 설비에서, 텔레비전 수상기 따위를 육면체의 입방체로 쌓아 올려 MVP라는 컨트롤 장치와 연결하여 카메라를 통해 입력되는 화면을 한 개의 화면으로 송출시키는 영상장치인 멀티큐브(multi-cube)와 여러 개의 화면에 하나의 영상을 만들어 내거나 각기 다른 영상을 만들어 내는 장치로 멀티비전(multi-vision), 그리고 녹화 테이프나 DVD등을 스크린에 송출시키는 장치로 대부분의 호텔이나 회의장에 기본적으로 설치되어 있는 곳이 많다.

이외 LED, LCD, Fog Screen 등 다양한 영상장비가 쓰이고 있다.

제주지역인 경우 영상장비를 전문적으로 보유하는 전문업체로 ‘이디컴’이 있으며 촬영위주인 ‘신한영상’, ‘이미지팩토리’ 등이 있다.

## ② 음향

음향은 모든 이벤트에 기본적으로 포함되는 필수 구성요소라 볼 수 있다.

또한 오늘날 음향효과나 그 위력은 점점 더 세어지고 있다고 과언이 아니다. 음향은 이벤트의 특성에 따라 특수 장비들이 추가되기도 하지만 기본기기로 소리를 내기위한 최소한의 장비를 뜻하며 일반적으로 많은 종류의 소리들이 하나로 조화되어 출력이 되는 믹서 또는 믹싱보드(audio mixer), 전기적 신호들을 증폭시켜주는 앰프(amplifier), 그리고 전기적 신호들을 물리적 신호로 변환시켜 줌으로써 궁극적으로 우리들의 귀에 소리가 들리도록 하는 스피커(speaker) 및 마이크(microphone)등이 있다. 이 외 공연 공간의 주파수 배열을 평형 되게 만들어 줌으로써 공연에 맞는 음향 상태를 만들어주는 이퀄라이저(equalizer)와 소리의 잔향과 지연을 조작해 줌으로써 불필요한 소리들을 감소시켜 줌으로써 필요한 소리들을 만들어내는 이펙터(effecter)등이 있다.

음향관리에 있어 중요한 것은 수용인원과 장소에 따라 음향의 크기나 종류를 선택하여야 하며 필요로 하는 음량보다 적으면 잘 전달이 안 될 뿐 아니라 음질에 관한 부분에서 소음이 될 수도 있고 음향시스템을 파손하게 되어 이벤트행사에 차질을 빚을 수도 있다.

제주지역인 경우 음향 전문렌탈업체는 ‘우리음향’, ‘한라음향’, ‘그린힐SOUND’, ‘광일음향’ 등이 있다.



### ③ 조명

조명은 사전적 의미로 연극의 효과를 높이기 위하여 무대를 비추는 빛의 밝기, 색깔, 방향, 움직임 따위를 조절하는 일이다.

하지만 현대에는 조명이 연극뿐 아니라 각종 이벤트의 효과를 높이기 위해서 조명은 필수적으로 들어가는 장비의 일종이다.

장비의 종류로는 현대 무대에서 가장 많이 쓰이는 조명기로서 램프, 반사경 및 렌즈가 주요 구성품이 되며 렌즈와 반사경에 따라서 종류가 나뉘게 되는 스포트라이트(Spotlight)가 있다.

① Fresnel Spotlight - 앞면이 테두리로 파여 있어 중앙이 밝고 테두리는 부드러운 빛을 내는 조명기이다. 무대에서는 무대 전체를 고르게 비추기 위한 용도로 많이 사용된다.

② Plano-Convex Spotlight - 흔히 줄여서 PC 스포트라이트라고 불리며 한 면이 볼록한 볼록렌즈를 사용하는데 무대에서는 어느 특정한 구역이나 인물을 강조하기 위한 Special로 많이 사용된다.

③ Ellipsoidal Spotlight - 초점거리를 조정하여 빛의 초점을 정확하게 맞출 수 있는 조명기이다. 빛의 밝기 또한 매우 고르고 조명기에 부착된 셔터(Shutter)의 조작으로 원하지 않는 부분의 빛을 자를 수 있으며, 여러 가지의 원하는 모양을 투사시킬 수 있으며 다양한 액세서리를 부착하여 사용할 수 있기 때문에 현대 극장에서 가장 많이 선호되고 있는 조명기이다.

④ Follow Spotlight - 먼 거리에서 비출 수 있는 조명기로서 국내에서는 주로 롱 핀(Long Pin)이라는 이름으로 불리어진다. 특별하게 선택된 구역에 조명이 필요한 경우 등에 사용되며 조작자가 항상 붙어있어야 한다는 단점을 가지고 있다. 또한 가볍고 값이 싸기 때문에 조명 대여업체에서 많이 사용하고 있는 조명기로 PAR(Parabolic Aluminized Reflector)가 있다. 특히 콘서트나 야외무대에서 많이 사용되는데 빛이 거칠고 짧은 거리에서 사용할 때는 빛이 고르게 퍼지지 않고 그림자를 만들어 내는 단점을 가지고 있다.

그리고 우리나라에서는 보더 라이트(Border Light)라고도 불리는데 무대 위쪽에서 사용될 때는 전반적인 구역을 골고루 비추기 위하여 사용되며 무대 앞쪽에

서도 사용되는 경우가 있으나 많은 그림자를 만들어내는 단점을 가지고 있는 스트립 라이트(Strip Light)가 있다. 이외 자동화 조명기 일반 조명기로서는 만들어 낼 수 없는 다양한 기능들, 즉, 색의 변화, 조명 범위의 변화, 조명 구역의 변화, 무늬의 변화 등을 컴퓨터 컨트롤러로 조정이 가능한 특수조명 기구로서

\* 무빙 미러(Moving Mirror) - 기계자체는 고정이 되어있는 상태에서 앞부분에 달려있는 조그만 거울(Mirror)이 움직이면서 빛의 방향을 바꾸게 된다.

\* 무빙 요크(Moving Yoke) - 기구 자체가 상하좌우로 움직이게 되어 있으며 색의 종류 및 범위만을 조절.

제주지역인 경우 조명 전문 업체로 ‘광일조명’, ‘서울특수조명’, ‘한서경 이벤트’, ‘그린힐 조명’ 등이 있다.

#### ④ 특수효과

특수효과는 원래 연극연출상의 여러 가지 효과기법에서 유래했는데 이벤트에서는 이벤트의 분위기를 높이고 한껏 고조시키거나 또는 환상적인 분위기나 극적인 순간을 만들기 위해서 사용되어 오고 있다.

장비로는 에어샷(air shot)과 CO<sub>2</sub> 드라이아이스, 무연분수등의 연화류와 레이저,야외행사일 경우 불꽃놀이, 폭죽등이 사용된다. 그러나 야외에서 이용하는 타상연화류일 경우 반드시 경찰서의 사전허가를 받아야 하고, 어린이의 접근을 막는 등의 사전조치를 취해야 한다. 그 외 비누방울, 전자개폐기, 포그등이 있으며 그 밖에 특수효과로 ‘비행선’, ‘애드벌룬’등이 있으며, 최근에는 새로운 소재의 특수효과들이 계속해서 개발되고 있다.

제주지역인 경우 특수효과 전문업체로 ‘레저헌트’, ‘김스기획’, ‘제주커뮤니케이션’등이 있으며 그 외 인력전문업체(도우미, MC 등)인 해피웨이와 레크리에이션 전문업체인 문제선 패밀리, 버디기획, 파워 이벤트, 파란 이벤트등이 있으며 교육기관과 연관하여 어린이집에 선생님을 파견시켜주는 ‘꾸러기’, ‘예쁘제’와 장식업체인 ‘요술풍선’ 등이 있다.

### 3) 우리나라 이벤트업체의 현황

우리나라 이벤트업체를 살펴보면 우선 초반에는 이벤트자체가 백화점 행사, 체육대회, 패션쇼에 머물러 있다가 1986년 아시안 게임을 기점으로 활성화 되었다고 볼 수 있다. 이 후 1988년 서울 올림픽이라는 빅 이벤트를 치루면서 우리나라 이벤트의 새로운 방향 제시와 업체 전문가들의 권익보호 및 질적 향상, 그리고 상호간의 원활한 커뮤니케이션을 위한 공익단체가 점점 출현해 갔다.

1988년에는 박람회, 전시회, 지역축제, 컨벤션, 문화 및 스포츠이벤트, 관측이벤트 등 국가, 지자체, 기업, 단체가 개최하는 각종 이벤트와 이러한 이벤트에 관련된 산업진흥을 도모하여, 국내 경제발전과 풍요로운 국민생활을 실현하고, 국제교류의 촉진에 기여하고자하는 목적으로 설립이 된 한국 이벤트프로모션 협회를 통해 한국 이벤트 산업의 확실한 태동을 가져왔다.

또한 이벤트 기획가 전문가 양성을 목적으로 하는 전문교육기관인 한국 이벤트개발원이 설립되어 이벤트 기획 총괄코스가 등장하게 되었다.

1993년에는 93일간 행해졌던 장기간 행사인 대전엑스포는 한국 이벤트 산업에 큰 발전을 가져다 준 계기로서 준비기간만 2년여 정도 걸려 최초의 운영전반을 책임지는 일괄계약제도를 탄생시키는 계기가 되었다. 즉, 광고대행사(이벤트사업부) 및 이벤트 기획사가 기획하고 실행하면서 필요한 인적자원(광고, 홍보, 이벤트, 운영도우미, 경비, 청소)까지 직접 선발하여 재교육 과정을 거쳐 현장에 투입하게 되었다.

이후 2002년 한일 월드컵은 도시별 특색있는 문화행사에 이벤트업계 역량을 집중하는 계기가 된 행사로서 이벤트업계의 물질적인 성장은 물론 이벤트인의 자부심으로 높이는 계기가 되었다.

2008년 사단법인 한국이벤트프로모션협회(KEPA)를 통해 이벤트기획·제작부터 주최측까지 폭넓은 분야에 걸친 기업과 단체로서 구성된 독특한 조직으로, 많은 관계자의 협력과, 이벤트와 이벤트 산업에 관한 조사연구, 정보제공, 보급개발, 인재육성, 국내외 관련단체와의 교류, 지원, 회원교류 등의 사업 활동을 하고 있기도 하다.

현재 대도시의 이벤트 관련 업체는 종업원 수 60-70명 이상이 근무하는 대기

업부터 10명 이하가 근무하는 초소형 업체까지 다양하며, 현재 여수세계박람회를 비롯한 각종 대형이벤트들을 효율적으로 추진하고 있다.

이벤트 개최를 위해 구성되는 조직은 이벤트의 특성에 따라 또는 이벤트의 각 분야에 따라 매우 다양한 형태로 상이하게 나타난다.

일정규모 이상의 이벤트에서는 이사회나 조직위원회가 구성되기도 하고, 소규모 이벤트의 경우 위원회의 구성없이 이벤트관리자가 직접 이벤트 전체를 관리하기도 한다.

### 3. 직무만족의 이론

#### 1) 직무만족의 개념과 영향요인

조직현상에 있어 인간의 문제는 중요하다고 볼 수 있다. 조직은 결국 인간으로 구성되어 있고, 인간 사이의 관계에 의해서 구조 및 조직사이의 관계가 결정되기 때문이다.

직무만족에 대한 논의는 매우 오랜 시간에 걸쳐 진행되어 오고 있다. 직무만족(Job satisfaction)이란 직무에 대한 태도의 하나로써 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 일반적으로 정의할 수 있을 것이다.

이것은 한 조직에 속한 종사자가 자신의 일에서 바라고 있는 것을 일을 통해 실제로 제공받을 수 있다고 믿는 정도를 반영하는 것이다. 그러나 보다 확실한 이론적 근거는 주로 1950년대에 이르러 형성되었다. 전통적 직무만족은 당시의 논의의 핵심으로서 크게 두 가지로 요약된다(Brockman, 1971).

첫째, 직무만족을 개인이 직무에 대해서 느끼는 전체적 감정의 상태로 이해하고 있다는 점이다.

따라서 직무만족은 직무와 관련된 요인 뿐만 아니라 환경과 관련된 요인도 포함하며, 직무만족과 직무불만족을 동시에 포함하는 개념으로 이해하고 있다.

둘째, 직무만족과 직무불만족을 정반대의 서로 대립적 관계로 보고 있다는 점이다. 직무만족의 반대가 직무불만족이며, 직무불만족의 반대가 직무만족이라는 것이다. 특히 이 논의의 연장에서는 직무만족과 직무불만족 사이에 중립의 상태가 설정가능하다.

따라서 이 중립상태를 근거로 하여 보다 큰 직무만족 혹은 보다 큰 직무불만족이라는 상대적 개념이 도출될 수 있는 것이다.

1980년대 들어와 신유근(1983)는 직무만족에 대한 두 가지 특징을 나타냈다.

첫째, 만족은 직무에 대한 정서적 반응이다. 따라서 이는 내성(內省), 즉 자기 관찰을 통해서만 이해될 수 있다. 다른 태도들과 마찬가지로 직무만족도 실제 관찰할 수 있는 것이 아니고 노동자의 행위나 언어적 표현을 통해 유추할 수 있을 뿐이다.

둘째, 직무만족은 원하는 것과 실제의 격차로서 이해할 수 있으며 많은 학자들이 한 개인이 직무에서 원하는 것과 실제 얻는 것과의 비교를 나타내는 개념으로 파악하고 있다.

박재규(1998)는 직무만족에 대한 여러 가지 연구를 소개했는데, 직무만족을 “직무과업, 작업조건, 동료관계”등 여러 측면에 대한 개인의 긍정적 혹은 부정적 느낌의 정도라고 하여 개인의 주관적 개념에 보다 무게를 실었다.

함봉균(2002)는 직무만족을 직무에 대한 호의적인 태도, 즉 직무만족은 개인들의 직무와 관련된 태도의 하나로 자신의 직무 및 직무경험에 대한 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 감정이나 정서 상태라고 하였다.

박재관(2004)도 직무만족이란 감정적 반응이기 때문에 그 개념의 정의 또한 내관(introspection)의 과정에 의해서만 발견되어질 수 있고 파악되는 것이며, 따라서 직무만족이란 종업원이 자신의 직무에 대한 평가에서 내리는 유쾌하고 긍정적인 정서적 상태라고 정리하였다.

전근호(2006)는 이벤트기획가의 직무만족이란 연구에서 직무만족을 정리하며 직무만족이란 조직의 환경 속에서 집단 목표를 성취하고자 할 때 구성원이 갖게 되는 관심, 호의, 열의와 같은 감정적 상태라고 정의하였다.

스미드(Hery C.Smith, 1969)는 직무만족은 각 개인들이 직무와 관련하여 경험하는 모든 호·악감의 균형 상태에서 나타나는 하나의 태도라고 하였으며, 아놀드

(J.Arnold,1993)는 개인이 자신의 직무에 대해 가지는 긍정적 정서의 양으로 정의하고, 이는 그 개인이 일방적으로 그 직무를 좋아하고, 큰 가치를 두며, 그 직무에 대해서 긍정적으로 생각하는 것을 의미한다고 하였다.

티핀(Joseph Tiffin, 1979)과 맥코믹(Ernest. J. McCormick, 1979)는 직무만족이란 직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래되는 욕구만족 정도의 함수로서 개인적인 것이므로 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태로 나타난다고 하였다.

프라이스(J. L. Price, 1972)도 사회체제와 관련하여 만족감을 일반적 만족감과 직무만족감으로 구별하여 사회체제의 구성원이 사회체제에 대해 갖는 적극적인 감정지향 정도를 일반적 만족감이라고 한다면 사회체제의 일부로서 조직에 대해 갖는 만족감을 직무만족감이라 하였다.

로크(Edxin A. Locke, 1976)는 직무만족은 자신의 직무 혹은 직무경험에 대한 평가로서 근로자 자신의 유쾌함이나 긍정적인 심리상태라고 정의하였으며 직무만족을 결정하는 요인의 자발성과 동기부여가 중요함을 시사 하였다.

콘스탄스와 베이커(N. A. Constance & M. J. Becker, 1973)도 직무만족을 감정적인 반응(Emotional Respones)이기 때문에 종업원이 자신의 직무에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌함 또는 긍정적인 감정 상태라고 정의하였다.

<표 2-6> 직무만족에 대한 개념

연구자(연도)	개 념
Hery C.Smith (1969)	각 개인들이 직무와 관련하여 경험하는 모든 호·악감의 균형 상태에서 나타나는 하나의 태도
J. L. Price (1972)	사회체체의 일부로서 조직에 대해 갖는 만족감
N. A. Constance & M. J. Becker (1973)	감정적인 반응(Emotional Responses)이기 때문에 종업원이 자신의 직무에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌함 또는 긍정적인 감정상태
Edxin A. Locke (1976)	자신의 직무 혹은 직무경험에 대한 평가로서 근로자 자신의 유쾌함이나 긍정적인 심리상태라고 정의
Joseph Tiffin & Ernest J. McCormick (1979)	직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래되는 욕구만족 정도의 함수로서 개인적인 것
J. Arnold (1993)	개인이 자신의 직무에 대해 가지는 긍정적 정서의 양
박재규(1998)	개인의 긍정적 혹은 부정적 느낌의 정도 등 개인의 주관적 개념
함봉균(2002)	개인의 직무 및 직무경험에 대한 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 감정이나 정서상태
박재관(2004)	종업원이 자신의 직무에 대한 평가에서 내리는 유쾌하고 긍정적인 정서적 상태
전근호(2006)	조직의 환경속에서 집단 목표를 성취하고자 할 때 구성원이 갖게 되는 관심, 호의, 열의와 같은 감정적 상태

자료 : 논자 정리.

이상 직무만족에 대한 개념을 정리해보면 직무만족이란 각 개인의 직무 및 직무경험에 대한 평가에서 주관적으로 느껴지는 긍정적인 감정 상태라 할 수 있다.

직무만족의 영향요인을 살펴보면 직무만족은 종업원의 상호작용, 인센티브, 과업에 대한 보상 등 근로조건과 같은 외적요인뿐만 아니라 개인의 내적 특성에 의해서도 결정된다고 볼 수 있다.

우선 허즈버그(F. Herzberg, 1966)는 인간은 이원적 욕구구조를 가지고 있으며, 이를 직무만족 요인과 직무불만족 요인으로 구분하여 전자를 동기요인, 후자를 위생요인으로 분류한 2요인 이론을 주장하였다. 동기요인으로는 성취, 인정, 직무 그 자체, 책임, 성장 등을 들었고, 위생요인으로는 회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위 등을 제시하였다.

마이어즈(M. S. Myers, 1964)는 텍사스 연구기관에서 6년간에 걸쳐 행한 연구 결과 직무만족 요인으로 성취감, 책임감, 성장, 승진의 기회, 임금의 상승, 작업자체를 즐기는 것, 안정 감동이 있으며 불만족 요인으로는 노동규칙, 노동시간, 노동조건, 지위, 임금, 부가급여등을 내세웠다.

로케(E. A. Locke, 1976)는 직무만족의 영향요인으로 직무자체의 흥미와 임금, 승진기회, 성취에 대한 인정, 연금이나 상여금 같은 부가급여, 작업조건, 감독과 동료직원, 회사방침등을 제시하였다.

포터(L. W. Porter, 1983)과 스티어(R. M. Steers, 1983)은 감독스타일, 참여적 의사결정, 동료와의 관계, 작업조건등의 조직전체요인과 직무자체, 역할보호성, 역할갈등의 직무내용요인, 작업환경요인, 사회인구학적요인과 성격특성등의 개인적 요인이 있다고 하였다.

브룸(V. H. Vroom, 1964)는 감독, 근무집단, 근무내용, 임금, 승진의 기회, 근무시간 등으로 정리하였다.

한편 직무만족의 영향요인에 대한 국내의 연구를 살펴보면 정영명(1992)은 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인요인으로 정리하였고, 장형석(2001)은 직무자체의 흥미와 유의미성, 작업의 중요성, 작업의 정체성, 직무상의 유능성 등이 직무만족에 영향을 준다고 하였다.

또한 이종수(1991)는 작업자체, 급여, 승진, 인정, 복리후생, 작업조건, 감독, 동료, 회사 및 경영정책을 직무만족의 영향요인으로 보았다.



이광호(1989)는 직무만족의 영향요인으로 임금, 업무환경, 승진 및 발전기회, 인정, 복리후생, 회사경영방침, 감동방법, 동료관계를 들었다.

지금까지 정리한 대로 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관해서는 너무나 다양한 견해가 존재한다. 즉, 직무만족을 측정하는 방식에 따라 다양한 견해가 표출된다고 보면 된다.

<표 2-7> 직무만족의 영향요인에 대한 정리

연구자(연도)	영향요인
M. S. Myers (1964)	성취감, 책임감, 성장, 승진의 기회, 임금의 상승, 작업자체를 즐기는 것, 안정감과 불만족 요인으로서는 노동규칙, 노동시간, 노동조건, 직위, 임금, 부가급여등
V. H. Vroom (1964)	감독, 근무집단, 근무내용, 임금, 승진의 기회, 근무시간 등
F. Herzberg (1966)	동기요인으로서는 성취, 인정, 직무 그자체, 책임, 성장 등을 들었고, 위생요인으로서는 회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위 등을 제시
E. A. Locke (1976)	직무자체의 흥미와 임금, 승진기회, 성취에 대한 인정, 연금이나 상여금같은 부가급여, 작업조건, 감독과 동료직원, 회사방침 등
L. W. Porter & R. M. Steers (1983)	감독스타일, 참여적 의사결정, 동료와의 관계, 작업조건등의 조직전체요인과 직무자체, 역할모호성, 역할갈등의 직무내용요인, 작업환경요인, 사회인구학적요인과 성격특성등
이광호(1989)	직무만족의 영향요인으로 임금, 업무환경, 승진 및 발전기회, 인정, 복리후생, 회사경영방침, 감동방법, 동료관계
이종수(1991)	작업자체, 급여, 승진, 인정, 복리후생, 작업조건, 감독, 동료, 회사 및 경영정책
정영명(1992)	조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인요인등
장형석(2001)	직무자체의 흥미와 의미성, 작업의 중요성, 작업의 정체성, 직무상의 유능성 등
홍성용(2005)	봉급및수당, 경제적 안전성 및 미래서, 승진기회, 복리후생, 보람, 흥미, 소속감, 자아성취 등

자료 : 논자 정리.

## 2) 직무만족의 주요 이론

앞에서 논의한 데로 직무만족을 바라보는 시각은 여러 가지로 나뉠 수 있으나 본 연구에서는 조직구성원 개인의 일반적 욕구와 동기는 무엇이고, 직무만족은 이러한 욕구와 어떠한 관련이 있는지 알아보려고 하는데 있다.

또한 직무는 하나의 실체가 아니며 상호작용, 인센티브, 책임, 과업 등 복잡한 상호관계로 이해되어야 한다고 보는 것이 일반적인 논리이다. 그러므로 동인한 척도를 적용하더라도 조직이나 평가시간에 따라 그 요인이 다르게 나타날 수 있다.

우선 직무만족을 심도 있게 알아보기 위하여 인간의 욕구와 동기를 다루고 있는 동기부여에 대한 이론이 필요하다.

동기부여 이론은 내용이론과 과정이론으로 분류할 수 있는데, 동기를 부여하는 실제적인 내용이 무엇인가 즉 어떤 관리적인 요인들이 조직원들의 행동에 활기를 주고 유지하는가에 초점을 맞춘 것으로서 주관적이라고 할 수 있다.

이에 반해 과정이론은 내용보다는 동기부여가 어떤 과정을 통해 발생하며 동기부여로 이끄는 변수들이 어떻게 상호작용 하는가를 밝힘에 있어 행동형태의 과정과 방향, 그리고 선택 등에 초점을 맞춘 것으로 대부분 수량적인 접근을 하고 있다.

### (가) 마슬로우(Maslow)의 욕구단계이론

마슬로우는 개인이 지닌 욕구와 동기부여에 관한 이론을 널리 알린 인물이다. 이는 인간의 욕구를 다섯 단계로 나누고 하위욕구에서 상위욕구로 발달한다고 보았다. 그는 이러한 욕구들이 낮은데서 높은 데로 순서가 정해지며, 각 단계의 욕구가 충족됨에 따라 이전 단계는 더 이상 동기부여의 역할을 수행하지 못하고 다음 단계의 욕구가 행위의 동기를 부여하는 요인으로 작용한다고 주장하였다.

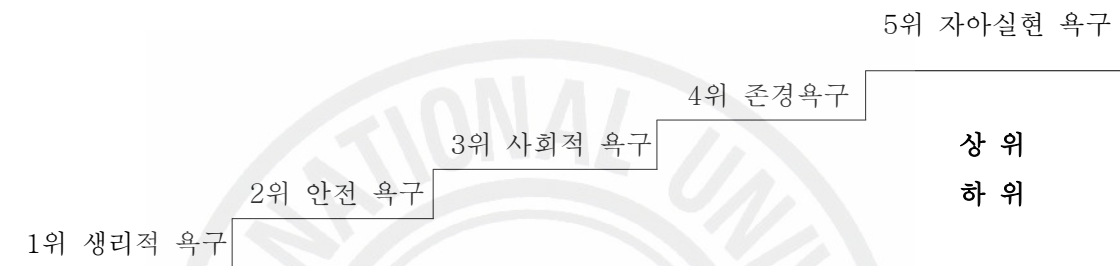
이러한 욕구의 충족은 상대적이며 이러한 욕구들은 무의식적인 경우가 많고 또한 그것이 중요한 것으로 취급된다고 하였다.

또한 이미 충족된 욕구는 인간 행동의 동기를 유발하는 요인이 될 수 없으며,

충족되지 못한 욕구만이 행동의 동기가 된다는 주장을 하였다.

또한 기본적 욕구단계의 범주는 문화에 따라 차이가 크지 않고 보편성이 있는 것으로 인류에 공통적으로 적용된다는 것이다.

마슬로우의 연구를 살펴보면 인간의 욕구를 일련의 단계 내지 중요성에 따른 계층으로 배열할 수 있다는 주장 하에 욕구단계를 생리적 욕구, 안전욕구, 사회적 욕구(즉, 소속감 및 애정욕구), 존경욕구, 자아실현 욕구로 분류할 수 있다고 하였다.



[그림 2-5] 마슬로우의 욕구단계

그러나 마슬로우의 욕구단계 이론은 인간의 욕구를 설득력 있게 설명하고 복합적인 인간욕구를 체계적으로 분석하였다는 점에서 높게 평가되고 있으나 확실성이 지나침으로 개인의 차이 내지 상황의 특징을 고려하지 못하고, 인간의 욕구를 5단계로 고정 분류한 것이 오류라는 주장으로 욕구의 단계적 우성개념이 비판을 받고 있다.

또한 마슬로우는 일단 만족한 욕구는 더 이상 동기부여가 될 수 없다고 하였으나 욕구의 속성상 인간은 비록 낮은 단계의 욕구라 해도 완전히 욕구로부터 자유로울 수 없다는 것이다.(Lpcke, 1976)

그리고 한 개인의 욕구는 정태적인 것이 아니라 동태적인 맥락에서 보아야 한다는 비판도 있다.

즉 개인의 어떤 욕구를 직접적으로 충족시킬 수 없는 경우에 다른 욕구를 찾을 수 있으며, 개인이 추구하는 욕구 가운데 장기적인 목표달성을 위한 중간목표

의 경우가 많기 때문에 마슬로우의 욕구단계는 일반적인 적용에 한계가 있다는 것이다. 이와 같이 마슬로우의 욕구단계 이론은 많은 비판을 받고 있고 개념적 명료성에 의문이 제기 되고 있다. 그러나 동기이론의 준거를 마련하여 알더퍼, 허즈버그 등의 발전적 연구를 가능하게 한 업적은 아무리 높게 평가해도 결코 지나치지 않을 것이다.

#### (나) 알더퍼의 ERG 이론

Clayton P. Alderfer의 ERG(Existence, Relatedness and Growth)이론은 1969년 Psychological Review에 실린 논문 “인간 욕구에 대한 새로운 이론의 실증 분석”(an empirical test of a new theory of human need)의 모델이다.

알더퍼(1972)의 ERG이론은 마슬로우의 욕구계층 이론이 직면했던 문제점들을 극복하고 보다 실증조사에 부합되게 수정한 이론이라 할 수 있다.

즉, 알더퍼는 마슬로우의 5단계의 욕구수준을 3단계로 수정한 욕구체계 이론을 제시하였는데 마슬로우의 이론에 존재하는 현실적으로 불가능한 단점(꼭 하위단계의 욕구가 채워져야 상위단계의 욕구는 느끼는 것은 아니며, 동시다발적으로 느낄 수도 있다)을 보완하기 위하여 조금 단순화시켜서 나온 이론이라 할 수 있다.

이에 따라 알더퍼의 ERG이론은 마슬로우의 욕구진행에 있어 유연성을 높였다.

이 이론은 기반을 조직의 실재를 다룬 현장 연구에 두었다는 점에서 의의가 있는데 주로 설문지 기법을 사용하여 직장이나 대학 등의 조직생활에 직결된 욕구체계를 상관연구방법을 사용하여 실증적으로 연구하였다.

여기서 3단계의 욕구란 존재욕구(existence needs)와 관계욕구(relatedness needs), 성장욕구(growth needs)를 말한다. 알더퍼의 ERG이론은 마슬로우의 욕구위계이론의 설명력과 경험적 타당성을 개선하기 위하여 체계화되었다고 할 수 있다.

① 존재욕구 - 허기, 갈증, 안식처 등과 같은 생리적이고 물질적인 욕망들이다. 이는 인간의 생존을 위하여 필요로 하는 욕구로서 가장 기본적인 동기라 할 수 있다. 따라서 존재욕구는 신체적 안녕, 복지를 위해 본질적으로 필요한 생리

적 욕구와 안정의 욕구를 포함하는 것이다. 이는 마슬로우 이론의 생리적 욕구와 안전의 욕구에 대응하는 욕구라 할 수 있다.

② 관계욕구 - 직장이나 주변사람들과 의미 있는 인간관계를 형성하고 싶은 욕구로서 직장에서 타인과의 대인관계 및 가족, 친구들과 감독자, 하위 종업원등과 같은 모든 관계에 관련되는 욕구를 포함한다. 이는 마슬로우의 안전욕구와 사회적 욕구, 그리고 존경욕구의 일부를 포함한다.

③ 성장욕구 - 개인이 가지고 있는 창조성과 잠재력 개발 및 성장과 관련된 모든 욕구를 포함한다. 이러한 욕구는 한 개인이 자기 능력을 최대한으로 개발하여 이용할 수 있을 뿐 아니라 새로운 능력을 필요로 하는 일에 종사함으로써 개인의 욕구충족이 가능한 것이다. 이 성장욕구는 마슬로우의 자아실현 및 존경욕구에 해당한다고 볼 수 있다.

그러나 알더퍼의 기본원리는 욕구좌절(needs frustration, 좌절- 퇴행원리), 욕구강도(needs strength), 욕구만족(needs satisfaction) 으로 설명할 수 있는데 욕구좌절은 높은 차원의 욕구가 충족되지 않으면 사람은 보다 만족하기 쉬운 낮은 욕구로 퇴행할 수 있다는 것이다. 이 원리는 작업장 동기 부여에 영향을 미친다.

욕구강도는 저차 욕구인 존재욕구가 충족될수록 고차 욕구인 관계욕구에 대한 바람이 커진다는 것으로 마슬로우의 이론과 같은 맥락이다.

욕구만족은 각 수준의 욕구가 충족되지 않을수록 그 욕구에 대한 바람은 더욱 커진다는 것이다.

알더퍼의 이론은 마슬로우의 이론과 비교하여 다음과 같은 세 가지 중요한 차이점이 있다.(김범국, 1998)

우선 첫 번째로 만족 - 진행접근(satisfaction - progression approach)이다.

저차 욕구 만족시 고차 욕구로 진행된다는 마슬로우의 욕구계층 이론에 비해 알더퍼의 이론은 여기에 좌절-퇴행요소를 새롭게 추가시켰다. 좌절-퇴행은 고차 욕구가 충족되지 않을 때 오히려 저차 욕구의 중요성이 커지고 그에 따라 바라는 바도 커진다는 주장이다.

두 번째로 동시작용이다. 마슬로우의 욕구계층과 달리 알더퍼 이론은 인간의

행위에 한가지 이상의 욕구가 동시에 작용할 수 있다고 가정하는 것이다.

마지막으로 저차 욕구에 대한 집착이다. 알더퍼 이론은 욕구계층 이론에서 가장 비판을 받았던 ‘저차욕구가 반드시 충족되어야 고차욕구로 진행한다’는 마슬로우의 가정을 배제하고 있다. 오히려 고차욕구에 대한 만족이 결핍될 때 저차욕구에 집착하게 된다는 이론은 정립하였다.

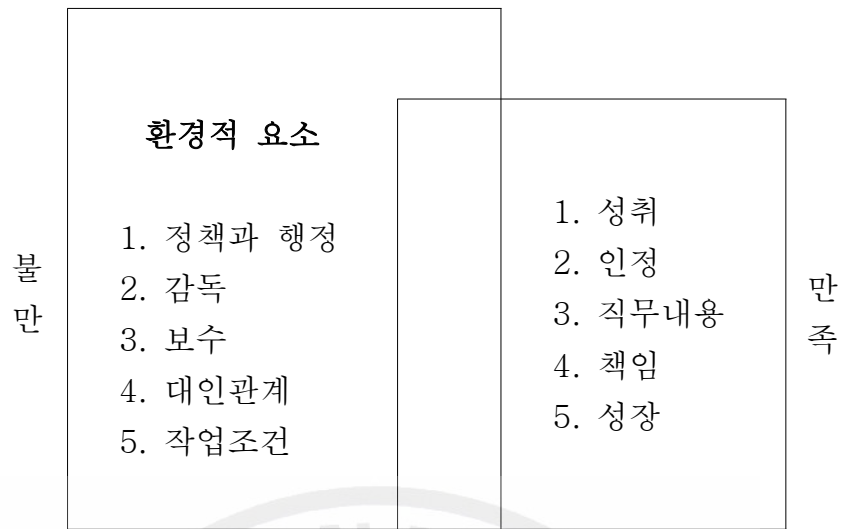
이와 같이 알더퍼 이론은 인간의 행위를 설명함에 있어 마슬로우의 이론보다 탄력적이고 욕구구조에 있어 개인적인 차이가 많을 수 있다는 것을 인정하고 있으나, 관계욕구의 충족이 성장욕구의 증대를, 성장욕구의 좌절이 관계욕구의 증대를 가져온다는 주장에 대해서는 연구에 따라 결과가 다르게 나타나고 있기도 한다.(김범국, 1998)

#### (다) 허즈버그의 2요인 이론

동기부여에 관한 연구는 1950년대부터 본격적으로 개발되었는데 그 중 마슬로우의 “욕구단계설”, 허즈버그의 2요인이론 등이 있다. 이 이론들 모두 조직행동론의 동기부여분야에서 매우 큰 획을 그은 이론들이라 할 수 있으며, 아직까지 보편적으로 이 이론들을 동기부여 이론의 고전으로 여기고 있다고 할 수 있다.

초기 동기부여이론 중 이요인이론(two-factors theory : 동기요인 - 위생요인 =motivation-hygiene)은 심리학자인 허즈버그(Frederick Herzberg)에 의해 제안되었다. 허즈버그는 인간에게는 두가지 서로 다른 욕구가 존재하며 이 서로 다른 욕구가 인간의 행동에 미치는 영향이 다르다고 전제하면서 그 2가지를 각각위생요인과 동기요인으로 구분한 것이다.

허즈버그는 미국 피츠버그 심리학 연구소의 동료들과 함께 피츠버그의 11개 산업체에서 선정한 약 200명의 기술자와 공인회계사들을 대상으로 포괄적 면접을 실시하였다. 이 면접을 통하여 허즈버그는 인간은 이원적 욕구구조를 가지고 있으며, 욕구는 불만과 만족의 감성에 대하여 별개의 차원에서 작용함으로써 불만을 일으키는 요인과 만족을 주는 요인은 서로 다르다는 욕구충족원인 2원론을 다음 [그림 2-6]을 제시하였다.



[그림 2-6] 허즈버그의 2원론

#### 4. 선행연구의 고찰

이벤트분야의 기존 연구는 대부분 거시적 분야에 편중이 되어 있다고 볼 수 있다. 그리하여 이벤트와 관련이 큰 호텔 또는 컨벤션, 광고, 방송 등의 미시적 연구를 참조하게 되었는데 연구결과는 다음과 같았다.

● 강진형(1999) - ‘레포츠 리조트 종사자 직무만족을 통한 내부마케팅 방안’을 연구하기 위하여 경기 및 강원 권에 있는 리조트에 있는 종사자들의 직무만족도를 조사했는데 적합한 업무분위기 및 동기부여, 업무의 공정성 및 보상, 긍정적인 업무환경을 독립변인으로 볼 때 성별, 결혼여부, 연령별 특성에 따른 직무만족의 경우 업무분위기와 동기부여, 공정성과 보상 등을 통해 직무만족이 나타나고 있었으며, 성별 특성에서도 업무의 공정성 및 보상을 통해 직무만족이 높게 나타나고 있었다.

● 최재포(1992) - ‘호텔관측부서 직원의 직무만족에 관한 연구’에서 전체적인 직무만족도가 보통수준보다 낮은 것으로 평가되었으며 그 요인으로는 임금이 다

른 직업에 비해 낮고 승급자체에도 불만족한 것으로 나타났다. 인구통계학적으로 볼 때 남성보다 여성의 만족이 높았으며 호텔관련이 전공일수록 높았으나, 입사한지 3-6년 정도 된 집단이 가장 불만족한 것으로 나타났다.

● 오창훈(2005) - ‘호텔식음료부서 종사자의 직무만족에 관한 연구’에서 허즈버그의 2요인 이론을 적용하여 근무업장, 성별, 규모의 특성과 동기부여요인, 작업환경요인, 이직요인을 독립변수로 하여 전반적 직무만족에 대해 연구하였는데, 동기부여요인중 하위요인에서 특1급은 직무자체, 특2급은 급여, 관광1-2급은 승진부분에서 만족도를 보이고 있었다.

또한 작업환경 요인중 하위요인에서 특1급은 복리후생, 특2급은 직무환경, 관광1-2급은 리더쉽과 동료관계부분에서 만족도를 보이고 있었다. 성별에서는 전반적으로 남성이 여성보다 만족도가 높았으며 근무업장 중 커피숍, 레스토랑, 연회장인 경우 연회장이 가장 만족도가 높았다.

● 광고계 동향(2005.10) - 총 21명의 CF프로덕션 광고인을 대상으로 조사한 ‘CF프로덕션 광고인 직장만족도 조사’에서 타 업종 직무와 연봉수준과 사회기여도, 자부심, 전문성, 자율성을 비교하였을 경우 이들은 전 부분에서 보통으로 여기고 있었고, 사회기여도를 가장 높은 부분으로 보았고 자율성을 가장 낮은 부분으로 보았다. 직무선택 동기는 ‘일이 좋아서’와 ‘창의적인 업무에 대한 선호’가 가장 많은 응답을 받아 일에 대한 흥미와 재미, 창조성에 대한 평가가 비교적 높은 편이었다. 또한 21명 중 16명은 자신의 직무에 만족하고 있다고 하였다.

● 박재관(2004) - ‘이벤트업계 종사자들의 직무만족과 이직성향에 관한 연구’에서 ‘각 독립변수들은 종속변수인 직무만족과 이직성향에 영향을 줄 것이다’라는 가설을 설정하였는데 직무만족 및 이직에 영향을 끼치는 변수를 인구사회학적변수, 근무환경의 변수, 직무특성변수, 개인특성변수로 분류하였다.

조사도구로 Peter와 Steers의 연구결과를 바탕으로 설문을 구성하였으며 독립변수를 측정하는 부분에서는 업무환경, 임금, 복리후생, 승진, 기술의 다양성, 직무의 정체성, 직무의 중요성, 성취욕구 등을 측정하는 문항들로 구성이 되었다.

또한 종속변수는 직무만족과 이직성향으로 구성되었으며, 직무만족은 별도의 문항없이 독립변수의 응답에 의해 결정을 하였다.

설문은 likert 5점 척도를 이용하였으며 서울특별시 소재하는 이벤트 팀 종사



자 총 173명을 대상으로 하였다.

연구방법으로 개념타당성분석을 위해 요인분석, 각 요인들 분석을 위해 피어슨의 상관관계 분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

그 결과 근무환경특성으로 이벤트업계 종사자들이 소속회사의 복리후생제도 및 승진이나 교육의 기회 등에 만족도가 다소 낮았으며, 직무특성상으로는 만족이 비교적 높게 나타났으며, 개인적특성으로 내적통제가 가장 높아 종사자들이 자신의 업무에 대한 전반적인 책임감을 인식하고 있음을 보여주고 있었다.

인구사회학적 특성으로 이벤트회사 종사자 중 학력이 높고 미혼일수록 이직성향이 강하며 주요요인은 타 전문 직종에 비해 상대적으로 낮은 임금수준의 정도라고 하였다. 결론에서는 종사자들의 만족을 높이기 위하여 교육 및 연수에 적극적인 참여 유도과 정보를 공유할 수 있는 통합된 보수교육 및 연수프로그램이 절실하다고 하였다.

그리고 종사자들의 직무 정체성을 강화시키고 업무의 고유능력을 지정하여 직무의 중요도를 높이고 다양한 전문기술을 발휘 할 수 있도록 지원해 줘야한다고 하였다. 마지막으로 개인특성변수와 관련하여 종사자들의 복리후생 및 정확한 업무분장을 통한 자율성과 책임성을 갖도록 유도해야 한다고 하였다.

● 홍성용(2005) - ‘이벤트 PD의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구’에서 ERG이론을 중심으로 연구하였는데 그 결과 이벤트PD들은 직무만족에 영향을 미치는 주요요인으로 하위욕구인 존재욕구에서 봉급 및 수당, 경제적 안정성을 들었고 이것은 회사의 구조적 영세성과 이벤트 PD들이 대부분 연령층이 낮은 것에 기인한 것으로 보였다. 관계욕구에서는 소속감과 사회관계가 직무만족에 영향을 주는 요인으로 꼽혔으며 상위욕구인 성장욕구에서는 보람 등 자아실현 욕구 지향성을 보여주고 있다.

● 김은성(2001) - ‘제작 프로듀서의 업무환경과 직무만족에 관한 연구’에서 업무환경이 직무만족에 미치는 영향을 측정하였는데 이 연구는 지상파 TV와 케이블 TV를 비교 측정 한 결과 제작비용이나 시설 면에서는 지상파 TV에 뒤지는 케이블 TV프로듀서들이 TV 프로그램을 기획·제작 시 자율성이 보장되고 자기 개발을 위한 시간 등이 많을 경우 오히려 직무에 대한 만족도가 높을 수 있다는 것을 발견하였다. 그리고 조직의 유연성을 인하여 창조적 능력을 발휘할

수 있는 기회가 상대적으로 많고 따라서 성취감을 느낄 수 있는 기회가 많은 경우 조직 규모와 무관하게 직무만족도가 높게 나타났다.

● 전근호(2006) - ‘이벤트 기획가의 직무만족에 관한 연구’를 위하여 서울의 이벤트기획사에 근무하는 종사자 총 118명을 대상으로 조사하였다.

실증분석을 위한 방법으로 설문지를 이용하였으며 이벤트기획가들의 인구통계학적 일반적 특징, 직무만족에 영향을 미치는 태도, 직무만족의 요인, 근무환경 및 커뮤니케이션 환경을 분석하면서 이벤트기획가 스스로 자신들의 위상을 어떻게 생각하고 있는 지 살펴보는 데 그 목적이 있었다.

일반적 분석으로 성별, 연령별, 교육 수준별, 근무경력별, 직위, 급여수준, 이직 경험, 이직횟수, 직업선택 동기, 작업시간, 야근횟수, 지방행사 관련으로 총 12항목이었으며, 직무태도로는 창의적이고 예술적 감각 여부, 문화산업 발전에 역할 여부, 회사발전에 기여 여부, 이벤트기획가직의 도전여부 등 총 4항목이었다.

또한 근무 환경 분석의 요인으로 급여, 인사관리· 승진, 성과급, 회사경영방침, 재충전· 재교육, 업무량을 들었으며 커뮤니케이션 환경 분석 요인으로 팀 내의 기획회의, 자기개발, 상사와의 관계, 팀원간 커뮤니케이션, 회사동료간 커뮤니케이션을 들었다.

그 결과 남성이 70%로 여성보다 차지하는 비중이 높았으며 근무경력은 5-10년차가 36.2%로 가장 많은 분포와 동기분석결과 적성이 맞아서가 가장 높았다.

또한 이벤트를 수행하는데 창의적이고 예술적인 감각을 중요시 여겼으며 이벤트기획가의 직무만족에 중요한 영향을 미치는 것에 대해 팀원 간의 커뮤니케이션을 가장 크게 보았다.

그리고 무엇보다 팀, 동료와의 커뮤니케이션과 성과급 지급이 직무만족에 큰 영향을 주는 것으로 분석되어 그에 따른 대안을 마련하는 것이 가장 시급한 것으로 분석되었다.

위 선행논문 중 본 논문과 관련이 깊은 선행연구의 분석결과를 요약하면 다음 <표 2-8>와 같다.

<표 2-8> 대표적 선행연구의 분석결과 요약

연구자	연구주제	연구방법		연구결과
		독립변수	종속변수	
강진형 (1999)	레포트 리조트 종사자 직무만족 -경기및 강원	요인1-적합한 업무분위기 및 동기부여 요인2-업무의 공정성 및 보상 요인3-공정적 업무환경	직무만족	* 인구특성별로 요인1,2경우 남자가 여자보다 높은 만족 * 미혼인 경우가 전반적인 만족도가 높음 * 상급 직급이 아래 직급보다 요인3 에 더 만족
박재관 (2004)	이벤트업계 종사자들 직무만족 -서울지역	요인1-인구사회학적 변수 요인2-근무환경의 변수 요인3-직무특성변수 요인4-개인특성변수	직무만족	* 요인2의 하위요인인 복리후생제도 나 승진, 교육에 있어 만족도가 낮음 * 요인3의 하위요인인 기술의 다양 성, 직무의 정체성 부분에서 만족도 가 높음 * 요인4의 하위요인인 내적통제, 조직몰입, 성취욕구부분에서 만족도 가 높음 * 전반적인 만족도가 높았으나 임금 혹은 미래가치에 대한 불안함으로 이 직성향의 경우도 높음
오창훈 (2005)	호텔식음료 종사자의 직무만족 -제주지역	요인1-근무업장, 성별, 규모 요인2-동기부여요인 요인3-작업환경요인 요인4-이직요인	직무만족	* 규모에 따라 각 요인마다 상이한 만족을 나타내며 남성이 여성보다 만 족도가 높음 * 요인3 중 하위요인인 직무환경이 가장 많은 영향력을 미치며, 다음은 요인2의 급여, 직무자체, 요인3 리더 쉽, 요인2 승진, 요인3 복리후생 순으 로 영향력을 미침.
홍성용 (2005)	이벤트PD의 직무만족 -서울지역	요인1-존재욕구 요인 요인2-관계욕구 요인 요인3-성장욕구 요인	직무만족	* 요인1 중 하위요인인 봉급 및 수당 이 직무만족에 가장 큰 영향미침 * 요인2 중 하위요인인 소속감이 직 무만족에 가장 큰 영향을 미침 * 요인3 중 하위요인인 보람이 직무 만족에 가장 큰 영향을 미침 * 각 욕구 중 성장욕구 요인과 존재 욕구 순으로 직무만족에 가장 큰 영 향을 미침

### Ⅲ. 실증설계

#### 1. 연구모형의 설계

이 연구에서는 선행연구에서 나타난 내용을 토대로 제주지역 이벤트업체 관련자들의 직무 만족에 영향을 미치는 요인과 그 요인들이 각각 직무만족에 미치는 영향의 크기를 실증적으로 연구 분석하는데 있다.

원래 취지는 종사자들의 직무만족 여부였으나 업체 대표자가 일을 하는 경우가 대부분이어서 대표자를 포함하여 연구를 진행시켰다.

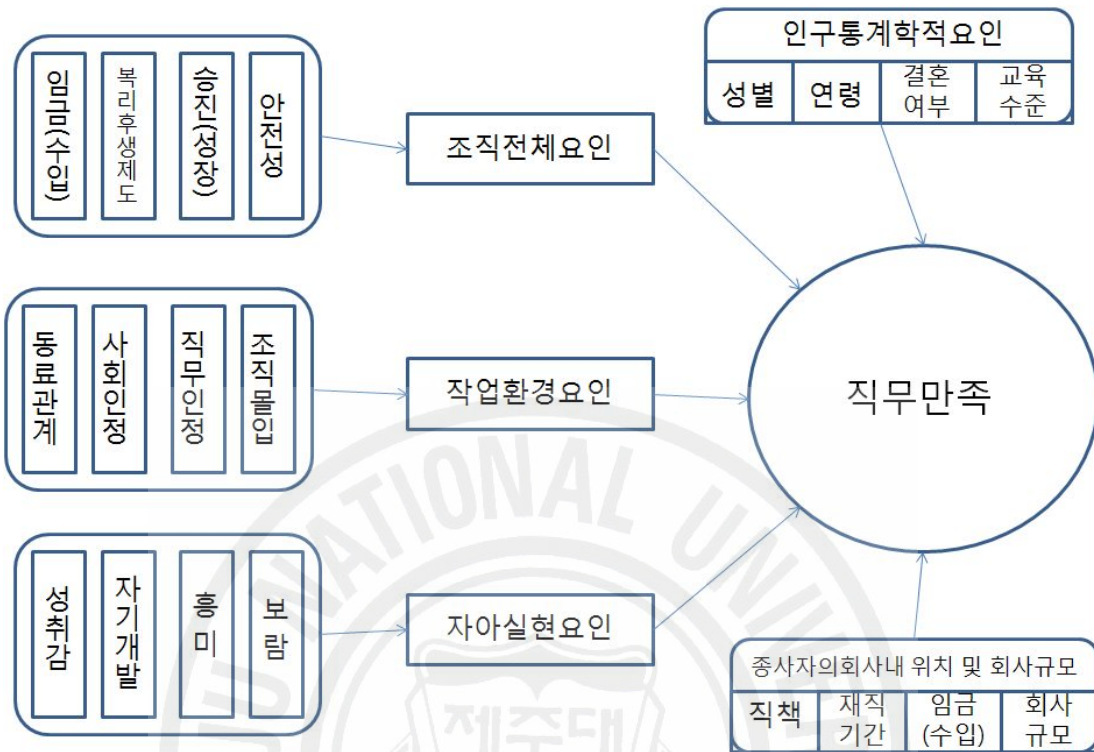
여기에서 독립변인은 제주지역 이벤트업체 종사자들과 심층면접을 한 후 그들이 생각하는 직무만족에 영향을 끼치는 요인들을 정리한 후, 이와 함께 JDI, 정영명(1992), Porter&Steers(1983), 홍성용(2005)의 선행연구에서 참고한 조직전체 요인 중 급여(수입), 복리후생, 승진(성장)여부, 안전성 등을 하위요소들로 측정했으며, Locke(1976), 정영명(1992), JDI지표, 안재두(1992), 조혜정(2001) 등의 연구에서는 작업환경요인으로 제시한 동료관계, 사회인정, 직무인정, 조직몰입 등을 하위요소들로 측정하였다.

또한 M.S.Myers(1964), F.Herzberg(1966), 성취욕구와 조직몰입 대한 측정설문, 안재두(1992), 홍성용(2005)등의 논문에서 출처한 자아실현 요인들을 참고로 성취감, 자기개발, 흥미, 보람을 하위 요소들로 측정하여 이 논문에 맞게 사용하였다.

종속변인인 본 연구에서의 직무만족이라 함은 이벤트업체 종사자로서 직무에 대한 자긍심과 긍지를 가지고 있으며 종사함에 있어 심리적으로 느끼는 안정감과 고용안정 등이 주는 행복감을 느끼는 상태라고 정의할 수 있다.

또한 종사자 개개인의 특성과 상황에 따른 요인으로 성별, 근무 경력과 연봉, 회사규모 등을 설정하였다.

그 모형은 다음의 [그림 3-1]과 같다.



[그림 3-1] 연구모형

## 2. 사례연구대상지 개관

이벤트산업은 현대사회에 새롭게 떠오르는 인기업종으로 많은 사람들이 이벤트에 대하여 긍정적인 관심을 가지고 있는 업종이나 막상 이벤트업체 종사자들은 여러 가지 어려움에 부딪히고 있다.

이는 이벤트 업종이 아주 힘든 노동력을 필요로 한다는 점을 간과하고 있는 것이며, 특히 근무환경에 대한 이해와 이벤트업체 종사자들간의 이해가 부족하고 있기 때문이다.

이 연구를 위하여 제주지역 이벤트업체 현황에 대해 조사를 하고자 했으나 관계된 자료는 거의 전무한 실정이었다.

따라서 제주지역 이벤트업체의 정확한 숫자를 파악하는 것조차 매우 어려운 일이었다. 이는 이벤트산업 자체가 호황을 이루면서 많은 중소기업체가 난립하고 있고 이를 조정하고 통괄할 수 있는 협회나 단체가 조직되어 있지 않기 때문이다. 1998년 9월 국내 최초로 설립된 사단법인 '국제이벤트프로모션협회'가 설립되었으나, 제주지역 회원업체는 거의 전무한 실정이다.

물론 몇몇 업체들은 회사를 개인에서 법인으로 전환을 하기 위한 노력을 계속하고 있으나 많은 업체들이 수주에 어려움을 겪고 있다. 또한 업체가 난립되어 과다 경쟁을 불러일으킴으로써 서로의 가격을 낮추는 제살 깎는 악습이 반복되고 있으므로, 수주 및 이윤 확보의 어려움이라는 이중고에 시달리고 있는 것이 사실이다. 이렇듯 한달에 수십여 개의 새로운 회사가 생겨나고 또는 없어지는 난립현상은 우리나라 이벤트업체가 안고 있는 구조적 문제점이라고 할 수 있다.

또한 몇몇 회사를 제외하고는 거의 직원 5명 이내의 영세한 규모이고 장비를 다룰 줄 아는 전문디렉터 역시 보유하고 있지 못하고 있는 실정이었다.

이들 이벤트업체의 일년 평균 매출액은 대략 최저 1,000만원에서 최고 20억 이상의 분포를 보이고 있는데, 이는 장비렌탈가격을 포함해서 행사의 규모에 따라 달라지는 것으로 보이고 있다.

이벤트업체 시스템의 렌탈가격은 최저 10만원에서 크게는 몇 천만원까지 그 가격이 천차만별이며, 행사의 종류와 규모 및 발주자가 일정하지 않기 때문이다.

현재 이벤트업체의 시스템 가격은 기준가격이 책정되어 있지 않고 행사의 규모나 그 동안의 관례에 따라 계약자와 합의하여 책정하고 있는 형편이다.

현지 면접조사에 따르면 이벤트업체의 문제점 및 어려운 점도 많았다.

우선 자금력이다. 필요한 시스템 장비가격 자체가 워낙 고가이며 계속되는 기술의 개발로 신장비에 대한 끊임없는 재투자가 필요한 실정이다. 보통 한 장비의 활용기간은 대략 5년 정도로 요즘은 신제품의 등장이 더욱 빨라지는 추세이다.

또한 대부분의 장비를 수입에 의존하고 있는 실정이라 경제적 부담이 더욱 크다.

시장의 수요 자체가 불규칙하며 의존적이라는 것도 큰 문제점이다.

거의 모든 이벤트 행사가 일회적인 단발성이며 그 시기가 불규칙하다고 볼 수 있다. 그리고 일시적인 시장의 공급과잉현상이 일어남으로써 업체간의 과당경쟁에 따른 출혈수주가 잇따르고 있다.

즉, 참신한 기획과 생명력 있는 새로운 아이템의 개발보다는 개인적 친분이나 연줄에 의해 수주를 하거나 원가에 지나치게 낮은 출혈 수주를 하게 되어 질은 떨어지는 난립 기획과 공사가 되는 악순환은 반복하게 되는 것이다.

전문인력의 교육과 육성에 관련된 교육기관이 매우 열악한 실정이다. 시스템을 제대로 다루는 디렉터(Director)가 되기 위해서는 최소 5년 이상의 현장경험과 전문시설의 교육이 필요하나 거의 일용직에 머물러 있고 교육조차 현장에서 직접 발로 뛰어다니며 배우는 방법밖에 없는 실정이다.

그리고 업체의 영세성과 고된 작업, 장시간의 근무, 짧은 휴가 등의 작업환경을 유지해 오고 있으며, 열악한 근무조건으로 관련 종사자들은 이직이 심해 지속적인 전문가양성에도 많은 어려움이 있다.

제주지역인 경우 특히 업체 대표가 거의 모든 일을 담당하고 있고 일용직 아르바이트를 고용하여 행사를 치르고 있는 실정이다. 그러므로 이벤트업체 종사자의 개개인의 차이를 인정하고 이를 존중하며 사람이 우선시 되는 근무환경을 만들지 않으면 이벤트 업계는 질적인 성장을 하기 어려울 것으로 보인다.

마지막으로 다른 직무와 틀리게 시스템 중 가장 큰 비중을 차지하고 있는 영상, 음향, 조명 등 많은 부분이 임대업이라는 특수성으로 인해 가격경쟁이 치열하여 수익성이 악화됨으로써 시스템 개선이나 신기술도입 등은 신경 쓸 여력이 없는 형편이다.(홍성원, 1996)

제주지역인 경우 영상, 음향, 조명, 무대 등 장비업체가 주를 이루고 있어 서울 같은 대도시의 이벤트 조직을 갖고 있는 곳이 1-2군데 정도이며, 주로 이벤트 종사자의 업무 중 하드웨어쪽으로 치우쳐져 있다고 볼 수 있다.

2008년 관련 전화번호부 책을 살펴보면 <표 3-1>과 같이 이벤트관련 업체는 제주시에 41여개, 서귀포시에 3개 정도로 제주시에 편중되는 모습을 보였다.





<표 3-1> 제주지역 이벤트업체 현황

구분	업체명	소재지	전화번호	비고
1	이디컴	외도1동	712-7151	전시·영상·무대·기획등
2	파워이벤트	연동	744-0337	레크리에이션, 이벤트
3	해피웨이	연동	744-5676	도우미 및 레크리에이션
4	레인보우이벤트	노형동	755-1119	레크리에이션
5	파랑새이벤트	일도2동	755-1119	레크리에이션
6	록산	용담2동	743-9887	기획
7	몽치이벤트	삼도2동	724-6887	투어 및 기획
8	바른음향	용담2동	722-3542	음향
9	버디기획	노형동	744-3088	도우미 및 레크리에이션
10	산타클로스	노형	744-1225	기획 및 레크리에이션
11	삼다아이	연동	711-6595	공연 기획
12	승이벤트	일도2동	722-0777	레크리에이션
13	싸인컴광파르월드	용담1동	755-0825	풍선장식 및 레크리에이션
14	아이비이벤트	노형	712-2125	레크리에이션
15	어울림이벤트	이도1동	751-3351	레크리에이션
16	요술나라	삼도1동	722-3708	풍선장식
17	원레저이벤트	도두1동	743-8864	레저전문
18	웨딩이벤트	남원	764-9898	웨딩관련이벤트
19	문제선패밀리	이도2동	724-1447	기획 및 레크리에이션
20	이벤트제주	연동	747-5997	레크리에이션
21	좋은사람들	연동	744-1443	레크리에이션
22	이벤트코리아	외도1동	711-5115	기획 및 레크리에이션
23	JJ	일도2동	755-9229	기획
24	제주플러스	연동	742-8583	레크리에이션
25	조이팜	이도2동	725-7377	특수효과 외
26	좋은사람들	서홍동	762-1004	기획 및 레크리에이션
27	참존출장연주	삼도1동	726-1279	연주
28	김스기획	외도1동	743-4884	특수효과
29	과란	노형동	742-0101	레크리에이션
30	팝콘솔루션	삼도2동	727-7401	공연기획
31	풍선엔풍선	이도2동	757-1447	풍선장식
32	프라임	일도1동	744-1140	기획
33	한서경이벤트	서귀동	732-5557	조명
34	그린힐	이도2동	722-0404	음향, 조명
35	광일	도평동	712-4977	음향, 조명
36	서울특수조명	용담2동	712-7872	무대조명
37	우리음향	삼도2동	752-4255	무대음향
38	한라음향	연동	748-9002	음향
39	꾸러기이벤트	연동	747-5997	레크리에이션
40	신한영상	도남동	722-6787	이벤트 촬영
41	예쁘제	연동	712-5997	유아교육 및 레크리에이션
42	레저헌트	용담2동	712-5678	특수효과 및 레크리에이션
42	제주이벤트	외도1동	712-0800	음향
43	제주커뮤니케이션	노형동	744-3310	특수효과
44	이미지팩토리	외도1동	712-4680	영상

자료 : 현지조사에 따른 논자 정리.

위 <표3-1>에서 보듯이 제주지역에서는 주로 이벤트업체가 기획이나 연출을 담당하는 'Software' 보다 'Hardware'인 장비위주로 편중되어 있는 모습을 볼 수 있으며, 제주시에 편중되어 있는 모습을 볼 수 있다.

이 연구를 위하여 설문지 작성을 하고자 다년간 이벤트산업 실무에 종사한 사람들의 의견이 가장 중요한 기초자료가 될 것으로 판단을 하였다. 연구를 위한 제주지역내 이벤트업체 종사자의 표본가 적은 것을 감안하여, 이벤트 종사 경력 15년 이상 5명, 10년 이상 5명, 7년 이상 5명, 4년 이상 6명, 4년 미만 4명 등 <표 3-2>와 같은 총 25명을 조사대상으로 삼았다.

<표 3-2> 심층면접 대상

업 체	직 위	재직기간	임금(수입)
1. 버디기획	대표	18년	300만원이상
	부장	9년	200-250만원이하
2. 이디컴	대표	12년	300만원이상
	부장	11년	200-250만원이하
	부장	8년	150-200만원이하
	과장	5년	150-200만원이하
3. 김스기획	대표	8년	300만원이상
4. 우리음향	대표	8년	300만원이상
	부장	6년	150-200만원이하
5. 파란이벤트	대표	12년	300만원이상
6. 코리아 이벤트	대표	12년	300만원이상
7. 이벤트 인 제주	과장	5년	100-150만원이상
8. 레저헌트	대표	12년	300만원이상
	과장	6년	100-150만원이상
10. 이벤트제주	과장	6년	100-150만원이상
11. 광일 조명	대표	25년	300만원이상
12. 그린힐 조명	대표	15년	300만원이상
13. 예쁘제	과장	5년	100-150만원이상
	사원	2년	100만원 이하
	사원	2년	100만원 이하
14. 꾸러기 이벤트	대표	18년	300만원이상
	사원	2년	100만원 이하
15. 좋은 사람들 이벤트	대표	20년	300만원이상
16. 제주커뮤니케이션	부장	4년	100-150만원이상
17. 이미지 팩토리	사원	1년	100만원 이하

그리하여 이를 직위, 재직기간, 임금(수입)의 구분에 따라 구성비율을 나타내면 다음의 <표 3-3>에서 보는 바와 같으며 심층면접 결과는 <표3-4>와 같다.

<표 3-3> 심층면접 대상의 구성비율

구 분		빈 도	비율(%)
직 위	대 표	11	44%
	부 장	5	20%
	과 장	5	20%
	사 원	4	16%
재직기간	15년 이상	5	20%
	10년 이상	5	20%
	7년 이상	5	20%
	4년 이상	6	24%
	4년 미만	4	16%
임금(수입)	300만원 이상	11	44%
	250~300만원 이하	2	8%
	150~200만원 이하	3	12%
	100~150만원 이하	5	20%
	100만원 이하	4	16%
합 계		25	100.0%

<표 3-3> 심층면접 결과

구분	질문	응답 (사원)	응답 (대표)
1	임금(수입)과 복리후생에 대한 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 육체적 노동에 비해 낮은편이며, 비수기인 경우 휴가나 월차를 내어 쉬는 편.</li> <li>• 임금부분보다 성과급 지급이 중요한 영향을 줌.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비수기인 경우 수입부분에 어려움이 많음.</li> <li>• 과당경쟁과 원가노출, 기획료부분을 인정받지 못하고 있어 물질적인 어려움이 많음.</li> <li>• 직원들을 위해 성과급 지급제도를 마련하고자 하고 있음.</li> </ul>
2	생활 또는 직업상 안정도에 대한 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비수기인 경우 직업상 안정도에 불안함을 느낌.</li> <li>• 그러나 젊은이벤트 종사자인 경우 젊음과 열정으로 직무에 충실히 하고 있음.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이벤트업체가 난립하고 있어 수요가 모자라 타업체와 경쟁을 해야 하는 경우 조직전체적으로 불안함을 느낌.</li> <li>• 그러나 다른 일은 불안함으로 인하여 하고 싶지 않음.</li> </ul>
3	동료간의 커뮤니케이션에 대한 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무가 분담되어 있더라도 바쁠 경우 겹쳐해야 함으로 불편함이나 커뮤니케이션이 안될때가 있음.</li> <li>• 업체대표와는 세대간의 문화적 마찰을 느끼기도 함.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동료간 상·하, 사장·직원간 위치가 뚜렷한 편임. 회식이나 워크샵을 통해 개선하기 위해 노력하고 있음.</li> </ul>
4	사회적인 인정여부에 대한 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이벤트라는 업종이 알려지면서 많은 사람들이 찾고 있고,그로인하여 성공적으로 일이 마무리 되었을 경우 인정받음.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현재는 이벤트가 괄목하게 성장하고 있어 영역자체가 폭 넓게 형성되고 시장규모가 날로 커짐에 따라 인정을 받고 있다고 느낌.</li> <li>• 그러나 주최자가 서울이벤트사에 먼저 의뢰하고 의뢰받은 서울업체는 제주에 다시 하청을 주는 악순환이 반복되고 있음.</li> </ul>
5	업무 능력 인정여부에 대한 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객입장에서는 대표자를 먼저 찾기 때문에 능력을 찾기가 조금 힘들지만 인정을 받을 경우 일에 대한 만족을 느낌.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객들을 위해 직접 전체 control 하는 경우가 대부분임 .</li> <li>• 체계적으로 이벤트 관련 교육을 하는 곳이 절실.</li> </ul>
6	현 회사에 대한 만족정도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제주업체 중 제대로 격식을 갖추거나 직원들을 위한 복리및 형식을 갖춘 곳은 많지 않음.</li> <li>• 하지만 이벤트분야가 계속해서 성장할 거라 믿으며, 회사에서 실력을 쌓고자 함.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10년이상 일을 해온 경우가 대부분이며, 타업종의 일은 비수기시를 제외하곤 생각해본적 없음.</li> <li>• 대부분 만족하고 있고 더 성장시수 있는 방법을 고안하고 있음.</li> <li>• 하지만 비전문적인 업체가 계속 생기고 있어 어려움이 많음.</li> </ul>

7	자기개발 및 자아실현 정도에 대한 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제주에 관련교육기관이 없다보니 자기개발에 어려움이 있음.</li> <li>주로 대표자나 선배들에게 현장에서 배우는 경우가 대부분임.</li> <li>대부분 이벤트에 대한 관심과 적성이 맞음으로, 앞으로 계속해서 배우면서 일하고자 함.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경력이 오래된 이상 스스로 일을 배우거나 서울이나 대도시 이벤트업체에서 배우고 있음.</li> <li>과거에는 현장체험과 경험에서 얻어진 산물을 도제식 교육으로 시켜오는 경우가 대부분임.</li> <li>이런 문제를 해결하기 위해 회사차원에서 워크 샵 프로그램을 통해 교육하고자 함.</li> </ul>
8	계속해서 관련업체에서 일하고 싶은지에 대한 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대부분 흥미와 적성에 맞아 본인 일에 열정과 자존심으로 뭉쳐 있는 경우가 대부분.</li> <li>수입면에서는 불안정할 경우 이직을 생각하는 경우도 있음.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대부분 다른일은 생각해본적 없으며 나이가 들어감에 타업종으로 전환을 두려워 함.</li> </ul>

자료 : 면접조사결과지를 바탕으로 논자정리.

심층면접을 통해 제주지역에서 이벤트업체를 하면서 어려운 점을 물어본 결과 대부분 이벤트업체들이 무조건적인 희생(노동력)에 의존한 발전과 도제식 기술로 양적성장만을 중시해오고 있었으며, 행사주최자(Client) 또한 세월은 흐르고 물가는 올라감에도 불구하고 예전 견적만을 가지고 행사를 치르고자 하는 경우가 대부분으로 물질적인 어려움마저 따르고 있다는 어려움을 토로했다.

이에 업체들은 과당 경쟁으로 인하여 제 살 깎아먹기 식으로 견적을 더 낮추고 있어서 제대로 된 이벤트 행사를 연출하기가 어려우며 이를 제지하기 위해서는 이벤트업체를 총괄하고 조정할 수 있는 자체단체의 필요성이 절실하다고 하였다.

행사주최자(Client) 또한 일을 수주하는 데 있어 서울지역 이벤트업체를 고집하기 보다 제주이벤트업체의 질을 높이기 위해 제주업체에 일을 맡기는 것이 중요하며 또한 제대로 된 이벤트관련 전문인력을 키우기 위해 이벤트 관련 교육제도 또는 교육시설이 필요하다고 지적하였다.

### 3. 변수의 조작적 정의와 가설 설정

#### 1) 변수의 정의

선행연구와 제주지역의 이벤트업체 특성을 고려할 때 변수들은 다음과 같은 정의를 갖는다.

##### (1) 조직전체 요인

###### ① 임금(수입)

종사자가 조직에 제공한 노동력의 대가로 받는 모든 것을 말하며, 회사로 보았을 때 순수입

###### ② 복리후생

이벤트업체 종사자들의 생활수준 향상을 위해 간접적으로 받는 혜택

###### ③ 승진(성장)여부

현재 담당하고 있는 직무보다 책임과 권한이 한층 무거운 상위의 직위로 이동하는 경우를 말하며 회사로서는 매출과 고용, 업무면에서 일이 증가

###### ④ 안전성

직무 및 생활의 안정성으로 일을 하는 데 있어 편안함을 느끼는 상태

##### (2) 작업환경 요인

###### ① 동료관계

직무관계에 있어 일을 같이 하는 사람으로 직장 상사도 포함.

###### ② 사회인정

사회적으로 인정받고 새로운 일이 있을 경우 다시 그 회사를 찾는 경우

###### ③ 직무인정

일을 함에 있어 회사가 직무에 대한 결과를 인정하는 경우

###### ④ 조직 몰입

특정한 조직의 구성원으로 남아 있고자 하는 강한 욕망과 조직의 목표와 가치를 수용하는 단호한 신념

(3) 자아실현 요인

① 성취감

주어진 직무를 수행하는 과정에서 자신이 무언가를 성취 및 추구하려는 정도

② 자기개발

직무를 수행하는 데 있어 다양한 기술과 재능을 배우고자 하는 욕구

③ 흥미

직무를 수행하는 데 있어 일에 대한 재미와 즐거움

④ 보람

수행한 일에 대한 좋은 결과나 만족감

(4) 직무만족

이벤트업체 종사자로서 직무에 대한 자긍심과 긍지를 가지고 있으며 심리적으로 안정감 및 고용안정 등으로 인한 행복감을 느끼는 상태

2) 가설설정

본 연구에서는 선행연구에서 나타난 이론과 심층면접한 결과를 기초로 이벤트 업계 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 요인에는 어떤 것이 있는가를 알아보고 그 요인들 중 중요하게 평가되는 요인은 무엇이며, 그로 인한 전반적인 직무만족도의 여부를 알아보하고자 하는데 있다.

이 연구의 가설은 크게 5가지로 구분하여 조직전체 요인과 작업환경요인, 자아실현 요인 등으로 직무만족도를 알아보는 것과 인구통계학적특성 요인 및 종사자의 회사내 위치와 회사규모가 직무만족도에 차이가 있는지 여부를 검증하고자 하는 것으로 내용은 다음과 같다.

【 가설 I 】 조직전체요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<I-1> 조직전체요인 중 임금(수입) 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<I-2> 조직전체요인 중 복리후생 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<I-3> 조직전체요인 중 승진(성장)여부 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<I-4> 조직전체요인 중 안전성 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

【 가설 II 】 작업환경 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<II-1> 작업환경 요인 중 동료관계 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<II-2> 작업환경 요인 중 사회인정 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<II-3> 작업환경 요인 중 직무인정 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<II-4> 작업환경 요인 중 조직몰입 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

【 가설 III 】 자아실현 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<III-1> 자아실현 요인 중 성취감 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<III-2> 자아실현 요인 중 자기개발 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<III-3> 자아실현 요인 중 흥미 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<III-4> 자아실현 요인 중 보람 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

【 가설 IV 】 인구통계학적 특성은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

<IV-1> 인구통계학적 특성요인 중 성별은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

<IV-2> 인구통계학적 특성요인 중 연령은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

<IV-3> 인구통계학적 특성요인 중 결혼여부는 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

<IV-4> 인구통계학적 특성요인 중 교육수준은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

【 가설 V 】 종사자의 회사내 위치 및 회사규모는 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

<V-1> 종사자의 직책은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

<V-2> 종사자의 재직기간은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

<V-3> 종사자의 임금(수입)은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

<V-4> 회사규모는 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.



#### 4. 조사 및 분석방법

##### 1) 조사도구

이 연구에서는 이벤트업체 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대하여 조직전체 요인과 작업환경 요인, 자아실현 요인을 기본으로 독립변수의 측정항목을 구성하였다. 독립변수를 측정하는 부분에서는 먼저 조직전체 요인 중 임금(수입), 복리후생, 승진(성장)여부, 안전성을 설정하였다.

작업환경 요인으로 중 · 소규모 회사가 대부분이므로 동료관계, 사회인정, 직무인정, 조직몰입 등의 요인을 설정하였다.

자아실현 요인으로 성취감, 자기개발, 흥미, 보람 등을 설정하였다.

또한 이러한 독립 변인들의 상황과 특성 측면에서 근무 경력과 연봉, 근무 직원의 수로 알아본 소속회사의 규모에 따라 종속 변수인 직무만족에 어떤 영향을 미치는 지도 함께 알아보기 위한 측정항목을 설정하였다.

종속변수인 직무만족도에 관해서는 알더퍼의 ERG이론과 매슬로우, 허즈버그 등의 학자의 이론과 국내 선행연구에서도 정해주(1998), 홍성용(2005) 등의 연구자 외에 여러 연구에서 사용된 직무만족도 측정항목을 이벤트업체 종사자들의 직종에 맞게 재구성하였으며 내용은 먼저 직무의 안정성, 임금 및 승진기회 등에 대한 만족도, 사회로부터 받는 인정 정도와 자부심, 능력 향상 정도, 흥미와 보람 및 성취감등으로 측정항목을 설정하였다.

그리하여 전체적으로 다시 직업선택의 기회가 주어진다는 가정 하에 현재 직업의 재 선택 여부, 그리고 여러 조건을 고려했을 때 현재 일에 어느 정도 만족하는가를 항목 화하여 연구대상자들의 직무만족도를 측정하고자 한다.

끝으로 인구통계학적 특성으로서 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준과 더불어 조사대상자의 직책, 재직기간, 임금(수입), 회사규모 등을 설정하였다.

## 2) 표본선정 및 자료수집 방법

이 연구는 설문 항목의 적절성과 타당성을 높이기 위해 1차 설문조사를 바탕으로 설문항목을 추가하거나 제거하여 다시 제작하여 설문조사 한 결과를 바탕으로 하였다. 이 조사의 모집단은 2008년 5월 현재까지 제주의 이벤트와 관련된 회사와 관련된 종사자들을 표본으로 선정하였다. 현재 제주의 이벤트회사는 1-2인이 근무하는 초소형 회사에서 10-15명이 넘게 근무하는 회사까지 분포하고 있는 것으로 나타났다.

이 연구의 자료수집은 실증분석을 위한 자료수집방법으로서 기존 설문지를 기초로 사전면담조사를 이용하여 제거 또는 추가시켰다. 이 중 사전 심층면접조사는 이벤트관련 종사자 중 이벤트 종사 경력 15년 이상 5명, 10년 이상 5명, 7년 이상 5명, 4년 이상 6명, 4년 미만 4명 등 총 25명을 대상으로 실시하였다. 종사자는 음향업체, 무대업체, 기획 업체 등 다양하며 대표부터 사원까지 직위도 고루 분포하였다. 연구의 설문지 작성을 위한 심층면접조사는 비교적 객관적이고 솔직하며 정확한 정보를 입수할 수 있었기 때문에 본 연구를 위한 적당한 자료수집방법으로 판단된다.

총 표본 수는 이벤트업체에 근무하는 해당 직종 종사자를 중심으로 110명 수준의 추출 하였으며 이는 제주특별자치도 총 이벤트업체 종사자 수 약 140여명(이벤트업체에 전화문의 후 종사자 수 확인)의 78.5%정도라고 할 수 있다. 설문 실행 장소는 현재 활발히 영업을 하고 있는 제주시 소재 41여개 중 28개 이벤트 회사와 서귀포시 소재 3개 회사 중 2회사의 현장에서 5월 22일부터 5월 27일까지 본 연구자가 설문지를 배포하고 회수하는 방법으로 조사를 실시하였다.

## 3) 설문지 구성

이 연구를 위한 설문지는 이벤트관련 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 요인과 그 요인의 중요성의 관계를 측정하기 위한 문항으로 구성되었다. 본 연구가 다루는 직무만족은 제주지역 이벤트업체에 종사하는 종사자들의 심층면접결과와 함께 직무만족에 영향을 주는 요인을 다른 선행연구들을 토대로 하였으며,

크게 조직전체요인과 작업환경요인, 자아실현 욕구 요인으로 구분이 된다. 또한 인구통계학적 특성에 관한 문항과 종사자의 회사내 위치 및 회사규모에 관한 문항이 첨부되었다.

직무만족에 미치는 요인은 직무만족 측정에서 가장 일반적으로 사용되고 있는 JDB(Job Descriptive Index) 중 임금, 승진기회, 복리후생등과 포터와 스티어스 (Potter and Steers, 1983)가 사용한 동료관계 등의 작업환경, 로크(Locke, 1976)가 사용한 자아실현 중 성취, 자기개발, 보람 등을 사용하였다.

그리고 알더퍼의 ERG이론의 존재욕구, 관계욕구, 성장욕구 등의 하위요인들을 참고로 설문지를 작성하였으며 그 외 국내논문으로 정영명(1992), 안재두(1992), 홍성용(2005)등을 참고하였다.

또한 직무만족도 측정에 관한 문항은 총 6개 문항을 역시 5점 척도로 측정하였는데 이 중 5번과 6번은 전체적인 직무만족도를 묻는 형식을 택하여 포괄적으로 문제에 접근하고자 하였다.

각 요인별 중요도를 알아보기 위해 12문항을 추가 시켰으며 여기에 인구통계학적 속성에 관한 질문을 추가시켰다.

<표 3-5> 설문지의 구성내용

변수명		문항수	설문지 번호	척도	참고문헌
인구통계학적 변수		8	1-8	명목척도	
조직전체 요인	임금(수입)	2	1,2	리커트 5점 척도	동기부여 피드백설문  JDI, 정영명(1992), Porter&Steers(1983), 홍성용(2005) 외
	복리후생	4	3,4,5		
	승진(성장)여부	1	6		
	안전성	2	7,8		
작업환경 요인	동료 관계	2	9,10	리커트 5점 척도	Locke(1976), 정영명(1992), JDI지표, 안재두(1992), 조혜정(2001) 외
	사회 인정	2	11,12		
	직무 인정	3	13-15		
	조직 몰입	2	16,17		
자아실현 요인	성취감	2	18,19	리커트 5점 척도	M.S.Myers(1964), F.Herzberg(1966), 성취욕구와 조직몰입 대한 측정설문, 안재두(1992), 홍성용(2005) 외
	자기개발	3	20,21		
	흥미	2	22,23		
	보람	2	24,25		
만족정도	만족여부	6	1-6	리커트 5점 척도	항목별 설문 홍성용(2005), 오창훈(2005), 박재관(2004) 외
중요도	전체요인	12	1-12	리커트 5점 척도	중요도 설문 홍성용(2005) 외
합 계		53			

#### 4) 자료분석 방법

이 연구는 제주지역 이벤트업체 종사자의 직무만족 요인을 알아보고 그 요인을 활성화시키기 위한 방안을 마련하기 위하여 실증분석을 실시하였다.

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 첫째, 각 영역에 대한 신뢰도 검사를 실시하여 문항간의 신뢰도를 측정하여 예측가능성, 정확성 등을 살펴보았으며, 타당도 분석으로 주성분 분석(Principle component analysis)을 실시하여 문항의 요인으로 묶어서 분석을 실시하였다.

요인분석시 각 회수별로 해당된 요인에 실린 적재값이 제공의 분산이 최대가 되도록 회전시키는 직각회전을 실시하였으며, 또한 변수 간 부분상관계수의 값이 작은지를 검증하는 표본추출 접합검증 척도인 KOM(Kaiser-Meyer-Olkin)의 값을 제시하고 요인분석 모형이 적합한지를 나타내주는 Bartlett test를 하였다.

둘째, 응답자의 일반적 사항을 살펴보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

셋째, 조직전체요인, 작업환경요인, 자아실현요인, 만족도의 평균값과 표준편차를 살펴보기 위하여 기술통계를 실시하였다.

넷째, 응답자의 일반적 사항에 따른 직무 만족도의 차이를 살펴보기 위하여 t검증과 일원변량분석(one way-anova)를 실시하였다.

다섯째, 조직전체 요인 중 임금(수입) 및 복리후생 제도, 승진기회(회사성장), 경제적 안전요인이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 회귀 분석(Regression Analysis)을 실시하였다.

여섯째, 작업환경 요인 중 동료관계, 사회인정, 직무인정, 조직몰입 요인이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 회귀 분석(Regression Analysis)을 실시하였다.

일곱째, 자아실현 요인 중 성취감, 자기개발, 보람 및 흥미요인이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 회귀 분석(Regression Analysis)을 실시하였다.

이 연구의 실증분석은 모두 유의수준  $p < .001$ ,  $p < .01$ ,  $p < .05$ 에서 검증하였으며, 통계처리는 SPSS 12.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

## IV. 분석결과

### 1. 연구대상의 일반적 특성

<표 4-1>에서 보는 바와 같이 조사대상자의 일반적 사항에 대해 살펴보면 전체 110명 중에 성별은 남자가 95명으로 86.4%로 나타났고, 여자가 15명으로 13.6%로 나타났다.

연령을 살펴보면 25-29세가 32.7%로 가장 높게 나타났고, 30-34세가 24.5%, 35-39세가 22.7%, 40-44세가 9.1%, 45세 이상이 5.5%, 20-24세가 5.4% 순으로 나타났다.

결혼 여부를 살펴보면 기혼이 55.4%, 미혼이 44.6%로 나타났으며, 학력은 전문대졸업자가 41.8%로 가장 높게 나타났고, 고졸자가 39.1% , 대졸이 17.3%, 대학원 이상이 1.8% 순으로 나타났다.

직책은 사장이 22.7%로 가장 높게 나타났고, 과장급이 21.8%, 부장급이 20.0%, 대리급이 19.1%, 사원급이 16.4% 순으로 나타났다.

재직기간은 3-5년이 23.6%, 5-10년과 10년 이상이 21.8% 로 가장 높게 나타났고, 1-3년이 20.0%, 1년 이하가 12.7% 순으로 나타났다.

임금(수입)을 살펴보면 100-150만원 이하가 29.1%로 가장 높게 나타났고, 300만원 이상이 16.4%, 150-200만원 이하가 19.1%, 100만원 이하가 15.5%, 200-250만원 이하가 10.9% 순으로 나타났다.

회사 인원을 살펴보면 4-7명이 40.0%로 가장 높게 나타났고, 1-3명이 34.5% , 8-12명이 15.5%, 13명 이상이 10.0% 순으로 나타났다.

자세한 내역은 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 일반적 사항

구 분	빈 도 (명)	비 율 (%)	
성 별	남	95	86.4
	여	15	13.6
연 령	20-24세	6	5.5
	25-29세	36	32.7
	30-34세	27	24.5
	35-39세	25	22.7
	40-44세	10	9.1
	45세 이상	6	5.5
결혼여부	미혼	49	44.6
	기혼	61	55.4
교육수준	고졸	43	41.8
	전문대졸	46	39.1
	대졸	19	17.3
	대학원 이상	2	1.8
직 책	사원	18	16.4
	대리급	21	19.1
	과장급	24	21.8
	부장급	22	20.0
	사장	25	22.7
채직기간	1년 이하	14	12.7
	1-3년	22	20.0
	3-5년	26	23.6
	5-10년	24	21.8
	10년 이상	24	21.8
임금(수입)	100만원 이하	17	15.5
	100-150만원 이하	32	29.1
	150-200만원 이하	21	19.1
	200-250만원 이하	12	10.9
	250-300만원 이하	10	9.1
	300만원 이상	18	16.4
회사 규모	1-3명	38	34.5
	4-7명	44	40.0
	8-12명	17	15.5
	13명 이상	11	10.0
합 계	110	100.0	

## 2. 측정도구의 신뢰도 및 타당성

### 1) 측정도구의 신뢰도

신뢰성이란 측정문항 간의 내적 일관성(internal consistency)을 뜻하며 측정변수의 진정한 값을 측정할 수 있는 정도라고 할 수 있다. 본 연구에서는 측정도구들에 관한 정확성이나 정밀성의 신뢰도를 측정하기 위하여 하나의 개념에 대해 여러 개의 항목으로 구성된 척도에 사용되는 크론바흐 알파계수(Cronbach's Alpha Coefficient)를 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 일반적으로 알파계수의 값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 할 수 있으며, 항목을 제거하여 알파계수 향상으로 측정도구의 신뢰성을 높일 수 있다.

<표 4-2> 신뢰도 분석

구 분	Cronbach의 알파	항목 수
임금(수입)	.647	2
복리후생	.770	3
승진여부	1	1
안정성	.784	2
동료관계	.854	2
사회 인정	.831	2
직무 인정	.899	3
조직 몰입	.866	2
성취감	.910	2
자기개발	.878	2
흥미	.942	2
보람	.752	2
만족도	.926	6
중요도	.910	12



<표 4-2>를 보는 바와 같이 각 요인에 대한 신뢰도 분석 결과, 임금(수입) 신뢰계수가 .647으로 나타났고, 복리후생 신뢰계수가 .770, 안정성 신뢰계수가 .784, 동료관계 신뢰계수가 .854, 사회인정 신뢰계수가 .831, 직무인정 신뢰계수가 .899, 조직몰입 신뢰계수가 .866, 성취욕구 신뢰계수가 .910, 자기개발 신뢰계수가 .878, 흥미 신뢰계수가 .942, 보람 신뢰계수가 .752로 나타났다.

또한 직무만족도의 신뢰계수가 .926, 중요도 신뢰계수가 .910로 나타나, 모든 문항에서 .6이상으로 나타났는데, 따라서 각 문항 간 내적 일치도는 매우 높다고 할 수 있다.

## 2) 타당도 분석

이 연구에서 사용된 문항의 타당성을 검증하고, 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석(Factor Analysis)은 일련의 관측된 변수에 근거하여 직접 관측되지 않은 요인을 확인하기 위한 것으로 수많은 변수들을 적은 수의 몇 가지 요인으로 묶어줌으로써 그 내용을 단순화하는 것이 목적이다. 그러한 각 문항을 몇 가지 소수의 요인으로 묶어줌으로써 각 문항들이 동일한 개념을 측정하는지 곧 타당성이 있는지를 파악할 수 있다.

이 연구에서는 요인추출법으로 주성분법(Principle Components)을 실시하였으며, 지정한 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다. 요인회전과 관련하여 베리맥스(Varimax)회전을 실시하였다. 베리맥스는 요인을 단순화하기 위한 방법으로 일반적으로 널리 사용되는 방법이다.

각 변수의 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)의 수용기준은 보통 .30이상이면 유의하다고 보지만 보다 엄격한 기준은 .40이상이다. 따라서 본 연구에서는 .40이상을 기준으로 선택하였다. 각 요인이 전체 분산에 대해 설명할 수 있는 정도를 나타내 주는 고유치(eigen value)는 1이상을 기준으로 하였다. 곧 본 연구의 요인분석은 고유치 1이상, 요인적재량 .40이상을 기준으로 하여 직각회전방법 중 베리맥스 회전을 사용하여 도출하였다.

<표 4-3> 조직전체요인에 대한 요인 분석

질 문	성 분			
	1	2	3	4
1. 임금(수입)정도에 만족하고 있습니까?	.235	<b>.871</b>	.284	.062
2. 경력비교 현재 급여수준에 만족합니까?	.288	<b>.848</b>	.142	.245
3. 복리후생제도가 잘 되어 있습니까?	<b>.936</b>	.184	-.031	.124
4. 업무시간이 효율적이고 적정합니까?	<b>.851</b>	.234	.246	.232
5. 월차나 연차휴가를 적절히 사용하고 있습니까?	<b>.838</b>	.265	.112	-.174
7. 직업의 안정성이 있습니까?	.078	.136	<b>.925</b>	.163
8. 생활의 안정도가 보장되는 편입니까?	.253	.142	<b>.685</b>	.114
6. 회사의 승진(성장정도)에 만족하는 편입니까?	.121	.117	.185	<b>.722</b>
아이겐값	2.284	2.026	1.730	.887
%분산	28.712	25.565	21.728	11.118
%누적	28.712	54.277	76.005	87.123

<표 4-3>를 보는 바와 같이 총 8개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

총 4개의 요인이 도출되었고, 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였는데 <요인 1>의 경우 1, 2번의 2문항이 도출되었으며, 임금(수입)정도와 현재 급여수준 만족의 적절성을 담고 있어 '임금(수입)'으로 명명하였고 설명변량은 25.56%이다. <요인 2>는 3, 4, 5번의 3문항이 도출되었으며, 복리후생제도 관련 만족여부와 업무시간, 월차나 연차 휴가 등의 내용을 담고 있어 '복리후생제도'라고 명명하였고 설명변량은 28.71%이다.

<요인 3>은 6번 문항으로 '승진기회'라 명명하였으며 설명변량은 11.11%이다. 마지막으로 <요인 4>는 7, 8번 항목으로 생활의 안정도와 직업의 안정도 내용을 담고 있어 '안정성'이라 명명하였으며 설명변량은 21.72%이다. 이 4개의 요인 적재 값이 .4이상으로 나타나, 사용된 측정 도구는 개념적 타당성이 있는 것으로 파악되었다. 따라서 4개의 요인은 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었다.

<표 4-4> 작업환경요인에 대한 요인분석

질 문	성 분			
	1	2	3	4
9. 동료들과 커뮤니케이션은 잘 되는 편입니까?	<b>.839</b>	.169	.154	.219
10. 동 이벤트업종과의 커뮤니케이션은 잘 되는 편입니까?	<b>.785</b>	.244	.211	.154
11. 귀하의 회사는 사회적으로 능력을 인정받고 있는 편입니까?	.213	.470	<b>.811</b>	.217
12. 귀하의 직무는 사회적으로 인정받고 있는 편입니까?	.123	.225	<b>.925</b>	.211
13. 동료에게 업무능력을 인정받는 편입니까?	.122	.214	.153	<b>.877</b>
14. 귀하가 차지하는 업무의 비중이 높다고 생각하십니까?	.254	.158	-.021	<b>.791</b>
15. 귀하는 업무상 기대하는 수준에 부응하는 편입니까?	.154	.138	.046	<b>.789</b>
16. 회사를 계속 다니 실(유지하실)예정입니까?	.143	<b>.854</b>	.225	.141
17. 회사를 자랑스럽게 생각하십니까?	.154	<b>.821</b>	.252	.232
아이젠값	3.337	2.135	1.241	2.352
%분산	28.214	24.685	15.654	19.562
%누적	28.214	52.899	68.553	88.115

<표 4-4>를 보는 바와 같이 총 8개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

총 4개의 요인이 도출되었고, <요인 1>은 9번과 10번 항목으로 동료들과의 커뮤니케이션, 동 이벤트 업종과의 커뮤니케이션 내용을 담고 있으므로 요인 명을 '동료관계'라 명하였으며 설명변량은 28.21%이다.

<요인 2>는 11, 12번 항목으로 회사의 사회적 인정도와 직무의 사회적 인정 정도의 내용을 담고 있어 '사회인정'이라 명하였으며 설명변량은 15.65%이다.

<요인 3>은 13번, 14번, 15번 항목으로 동료에게 업무능력 인정도와 업무의 비중, 업무상 기대하는 수준에 부응하는 편이라는 내용을 담고 있어서 '직무인정'이라 명하였으며 설명변량은 19.56%이다.

마지막으로 <요인 4>는 16번, 17번 항목으로 회사를 계속 다닐꺼지와 자랑스럽게 생각하는 지를 담고 있는 내용으로 '조직몰입'이라 명하였으며 설명변량은 24.68%이다. 이 4개의 요인 적재값이 .4이상으로 나타나, 사용된 측정 도구는 개

넘적 타당성이 있는 것으로 파악되었다.

따라서 4개의 요인은 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었다.

<표 4-5> 자아실현요인에 대한 요인 분석

질 문	성 분			
	1	2	3	4
18. 일을 통해 유능한 사람이 되고 있습니까?	.231	.262	.137	<b>.812</b>
19. 일을 통해 자신감이 향상되고 있습니까?	.285	.115	.237	<b>.856</b>
20. 개인의 발전동기부여를 받는 편입니까?	.142	<b>.827</b>	.152	.124
21. 새로운 지식 및 기술을 습득하고 있습니까?	.185	<b>.624</b>	.165	.121
22. 귀하는 현재직종을 좋아하고 만족하십니까?	<b>.832</b>	.171	.152	.132
23. 다른 일과 비교하여 적성에 맞습니까?	<b>.835</b>	.325	.221	.225
24. 지역발전에 기여하는 일을 하고 있다고 생각하십니까?	.225	.132	<b>.685</b>	.132
25. 현재직무가 천직이라고 생각하십니까?	.232	.185	<b>.865</b>	.295
아이겐값	2.594	1.881	1.627	1.361
%분산	22.423	24.532	22.144	20.542
%누적	22.423	46.955	69.099	89.641

<표 4-5>를 보는 바와 같이 총 8개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

총 4개의 요인이 도출되었으며 <요인 1>은 18번, 19번 항목으로 일을 통해 유능한 사람이 되고 있는지 여부와 자신감 향상 부분의 내용을 담고 있어 '성취감'이라 명하였으며, 설명변량은 20.54%이다.

<요인 2>는 20번, 21번 항목으로 개인의 발전동기부여와 지식 및 기술 습득의 내용을 담고 있어서 '자기개발'이라 명하였으며 설명변량은 24.53%이다.

<요인 3>은 현재직종을 좋아하는지와 적성에 맞는지를 알아보는 내용을 담고 있어 '흥미'라 명하였으며 설명변량은 22.42%이다.

<요인 4>는 24, 25번 항목으로 지역발전 기여여부와 천직 등의 내용을 담고

있어 '보람'으로 명하였으며 설명변량은 22.144%이다.

이 4개의 요인 적재값이 .4이상으로 나타나, 사용된 측정 도구는 개념적 타당성이 있는 것으로 파악되었다. 따라서 4개의 요인은 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었다.

### 3. 조직전체요인, 작업환경요인, 자아실현 요인, 만족도의 기술통계 분석

조직전체요인, 작업환경요인, 자아실현 요인, 만족도를 기술통계 분석하여 살펴보면 다음의 <표 4-6>과 같다.

<표 4-6> 조직전체요인에 대한 평균값과 표준편차

구 분	빈 도	평 균	표준편차
임금(수입)	110	3.10	.740
복리후생	110	2.59	.650
승진성장여부	110	3.12	.739
안정성	110	3.51	.662
<b>조직전체요인</b>	<b>110</b>	<b>3.09</b>	<b>.530</b>

<표 4-6>에서 보는 바와 같이 존재욕구에 대한 평균값과 표준편차를 살펴보면 최소값을 1점, 최대값을 5점으로 처리하였을 때, 전체 존재 욕구가 3.09점으로 나타났다.

이를 하위 영역별로 살펴보면 안전성이 3.51점으로 가장 높게 나타났고, 승진 성장 여부가 3.12점으로 나타났다. 또한 임금(수입)이 3.10점, 복리후생이 2.59점 순으로 나타났다. 이는 이벤트업체 종사자들이 소속회사의 복리후생제도에 대한 만족도가 조직전체요인 중 다소 낮음을 보여주는 결과라 할 수 있다.

<표 4-7> 작업환경 요인에 대한 평균값과 표준편차

구 분	빈 도	평 균	표준편차
동료관계	110	2.95	.752
사회인정	110	3.93	.661
직무인정	110	3.83	.754
조직몰입	110	3.91	.690
<b>작업환경요인</b>	<b>110</b>	<b>3.74</b>	<b>.533</b>

<표 4-7>에서 보는 바와 같이 관계욕구에 대한 평균값과 표준편차를 살펴보면 최소값을 1점, 최대값을 5점으로 처리하였을 때, 전체 작업환경요인이 3.74점으로 나타났다.

이를 하위영역별로 살펴보면 사회인정 요인이 3.93점으로 가장 높게 나타났고, 조직몰입 요인이 3.91점, 직무인정 요인이 3.83점, 동료관계 요인이 2.95 순으로 나타났다.

이는 이벤트업체 종사자들이 자신이 맡고 있는 일에 대한 사회적 인정을 중요시하며 직무면에서도 책임감을 의식하고 있다고 볼 수 있다. 그러나 같은 이벤트업종이나 동료간 커뮤니케이션에 대한 만족은 다소 낮음을 볼 수 있다.

<표 4-8> 자아실현 요인에 대한 평균값과 표준편차

구 분	빈 도	평 균	표준편차
성취감	110	4.03	.744
자기개발	110	4.02	.752
흥미	110	4.20	.704
보람	110	3.90	.756
<b>자아실현 요인</b>	<b>110</b>	<b>4.03</b>	<b>.677</b>

<표 4-8>에서 보는 바와 같이 성장욕구에 대한 평균값과 표준편차를 살펴보면 최소값을 1점, 최대값을 5점으로 처리하였을 때, 전체 성장 욕구가 4.03점으로 비교적 높게 나타났다.

하위 영역별로 살펴보면 흥미 요인이 4.20점으로 가장 높게 나타났으며, 성취감 요인이 4.03점, 자기개발 요인이 4.02점, 보람 요인이 3.90점 순으로 나타났다.

이는 이벤트업체 종사자들이 자신의 업무에 대해 원활한 수행을 위한 자가능력이 높으며, 자신의 업무에 대한 자부심과 중요성을 깊이 인식하고 있음을 보여주는 결과라 할 수 있다.

<표 4-9> 직무만족도에 대한 평균값과 표준편차

구 분	빈 도	평 균	표준편차
<b>만족도</b>	<b>110</b>	<b>4.03</b>	<b>.677</b>

<표 4-9>에서 보는 바와 같이 직무만족도에 대한 평균값과 표준편차를 살펴보면 최소값을 1점, 최대값을 5점으로 처리하였을 때, 전체 만족도는 4.03점으로 비교적 높게 나타났다.

#### 4. 가설검증

##### 1) 조직전체요인과 직무만족도의 관계검증

【 가설 I 】 조직전체요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

< I -1> 조직전체요인 중 임금(수입) 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

< I -2> 조직전체요인 중 복리후생 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

< I -3> 조직전체요인 중 승진(성장)여부 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

< I -4> 조직전체요인 중 안정성 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

이에 대한 검증을 위해 조직전체 요인의 4가지 하부요인을 독립변수로 하고 직무만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 4-10>은 측정항목들이 직무만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과이다.

<표 4-10> 조직전체 요인이 만족도에 미치는 영향

모 델	통계치	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
		$\beta$	SE	Beta		
(상수)		1.237	.333		3.523	.000
임금 (수입)		.258	.120	.185	1.724	.075
복리 후생		.335	.102	.329	3.351	.001***
승진(성장) 여부		.202	.112	.232	2.016	.047*
안정성		.120	.125	.126	1.114	.269
모델 요약		$R^2 = .621$				
ANOVA		$F=20.755$ $p= .000***$				

\* $p < .05$ , \*\*\* $p < .001$ , 다중회귀분석



<표 4-10>에서 보는 바와 같이 조직전체 요인이 직무만족도에 미치는 영향에 대해 살펴보면 R<sup>2</sup>은 0.621의 설명력을 보여주고 있으며 F값은 20.755로 유의수준 p<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 복리후생(B=.335, p<.001)이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 복리후생이 긍정적일수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

그리고 승진성장 여부(B=.202, p<.05)가 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 승진 성장에 대한 인식이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다. 임금(수입)요인과 안전성 요인은 유의수준보다 높게 나타나 직무만족도에 차이를 미치지 않는 것으로 나타났다.

따라서 【 가설 I】의 조직전체요인 중 <I-2> 복리후생요인과 <I-3>승진(성장)여부요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다 라는 부분은 채택되었다.

<표 4-11> 임금(수입)이 만족도에 미치는 영향

모델	통계치	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
		β	SE	Beta		
(상수)		1.988	.324		6.100	.000
임금(수입)		.618	.091	.582	6.537	.000***
모델요약		R <sup>2</sup> = .322				
ANOVA		F=42.722 p=.000***				

\*\*\*p<.001, 단순회귀분석

<표 4-11>에서 보는 바와 같이 <I-1> 조직전체요인 중 임금(수입)이 만족도에 미치는 영향에 대해 단순회귀분석으로 살펴보면 임금(수입)(B=.618, p<.001)이 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 임금(수입)이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다. 그러나 F값은 42.722로 유의수준 p<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났지만 R<sup>2</sup>은 0.322로써 설명력이 매우 떨어지는 것으로 파악된다.

<표 4-12> 복리후생이 만족도에 미치는 영향

통계치 모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
	$\beta$	SE	Beta		
(상수)	2.452	.240		10.213	.000
복리후생	.628	.085	.605	6.940	.000***
모델요약	$R^2 = .585$				
ANOVA	F=48.165 p-=.000***				

\*\*\*p<.001, 단순회귀분석

<표 4-12>에서 보는 바와 같이 < I -2> 조직전체요인 중 복리 후생이 직무만족도에 미치는 영향에 대해 단순회귀분석을 통해 살펴보면  $R^2$ 은 0.585의 설명력을 보여주고 있으며 F값은 48.165로 유의수준 p<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 복리후생(B=.628, p<.001)이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 복리후생이 긍정적일수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

<표 4-13> 승진성장 여부가 만족도에 미치는 영향

통계치 모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
	$\beta$	SE	Beta		
(상수)	2.196	.354		6.221	.000
승진성장여부	.528	.092	.511	5.405	.000***
모델요약	$R^2 = .583$				
ANOVA	F=29.215 p-=.000***				

\*\*\*p<.001, 단순회귀분석

<표 4-13>에서 보는 바와 같이 < I -3> 조직전체요인 중 승진성장 여부가 직무만족도에 미치는 영향에 대해 단순회귀분석을 통해 살펴보면 R<sup>2</sup>은 0.583의 설명력을 보여주고 있으며 F값은 29.215로 유의수준 p<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 승진 성장여부(B=.528, p<.001)가 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 승진 성장이 긍정적일수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

<표 4-14> 안정성이 만족도에 미치는 영향

통계치 모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
	β	SE	Beta		
(상수)	2.402	.301		7.868	.000
안정성	.495	.078	.523	5.589	.000***
모델요약	R <sup>2</sup> = .389				
ANOVA	F=31.280 p=.000***				

\*\*\*p<.001, 단순회귀분석

<표 4-14>에서 보는 바와 같이 < I -1> 조직전체요인 중 안정성이 직무만족도에 미치는 영향에 대해 단순회귀분석을 통해 살펴보면 안정성(B=.495, p<.001)이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉 안정성이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

그러나 F값은 31.280로 유의수준 p<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났지만 R<sup>2</sup>은 0.389로써 설명력이 다소 떨어지는 것으로 파악된다.

2) 작업환경요인과 직무만족도의 관계검증

【 가설 II 】 작업환경 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<II-1> 작업환경 요인 중 동료관계 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<II-2> 작업환경 요인 중 사회인정 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<II-3> 작업환경 요인 중 직무인정 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<II-4> 작업환경 요인 중 조직몰입 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

이 검증을 위해 작업환경 요인의 4가지 하부요인을 독립변수로 하고 직무만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 4-15> 작업환경 요인이 만족도에 미치는 영향

통계치 모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
	$\beta$	SE	Beta		
(상수)	.584	.254		2.091	.041
동료관계	.152	.096	.653	1.854	.073
사회인정	.698	.124	.152	8.030	.000***
직무인정	.485	.118	.132	2.022	.000***
조직몰입	.312	.075	.311	3.256	.004**
모델요약	$R^2 = .758$				
ANOVA	F=75.214 p-=.000***				

\*\*p-<.01,\*\*\*p-<.001, 다중회귀분석

<표 4-15>에서 보는 바와 같이 작업환경 요인이 직무만족도에 미치는 영향에 대해 살펴보면  $R^2$ 은 0.758의 높은 설명력을 보이고 있으며 F값은 75.214 유의수준 p-<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 사회인정(B=.698, p-<.001)이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 사회인정이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

또한 직무인정(B=.485, p<.001)이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무인정에 대한 인식이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다. 마지막으로 조직몰입(B=.312, p<.01)이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 조직몰입에 대한 인식이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

동료관계 요인은 유의수준보다 높게 나타나 직무만족도에 차이를 미치지 않는 것으로 나타났다.

따라서 【 가설 II 】의 작업환경 요인 중 <II-2>의 사회인정요인과, <II-3>의 직무인정요인, <II-4>의 조직몰입요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 부분은 채택되었다.

<표 4-16> 동료관계가 만족도에 미치는 영향

모델	통계치	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
		β	SE	Beta		
(상수)		.652	.221		2.744	.005
동료관계		.514	.068	.821	21.521	.000***
모델요약		R <sup>2</sup> = .351				
ANOVA		F=185.54 p=.000***				

\*\*\*p<.001, 단순회귀분석

<표 4-16>에서 보는 바와 같이 <II-1> 작업환경 요인중 동료관계가 직무만족도에 미치는 영향에 대해 단순회귀분석으로 살펴보면 동료관계(B=.514, p<.001)이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 동료관계가 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다. 그러나 F값은 185.541로 유의수준 p<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났지만 R<sup>2</sup>은 0.351로써 설명력이 매우 떨어지는 것으로 파악된다.

<표 4-17> 사회인정이 만족도에 미치는 영향

통계치 모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
	$\beta$	SE	Beta		
(상수)	1.859	.322		7.154	.000
사회인정	.588	.072	.647	8.425	.000***
모델요약	$R^2 = .685$				
ANOVA	F=74.854 p-=.000***				

\*\*\*p-<.001, 단순회귀분석

<표 4-17>에서 보는 바와 같이 <II-2> 작업환경 요인중 사회인정이 직무만족도에 미치는 영향에 대해 단순회귀분석으로 살펴보면  $R^2$ 은 0.685로써 높은 설명력을 보여주고 있으며 F값은 74.854로 유의수준  $p<.001$  수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 사회인정(B=.588,  $p<.001$ )가 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 사회인정이 긍정적일수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

<표 4-18> 직무인정이 만족도에 미치는 영향

통계치 모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
	$\beta$	SE	Beta		
(상수)	1.739	.221		7.152	.000
직무인정	.833	.062	.685	8.421	.000***
모델요약	$R^2 = .689$				
ANOVA	F=68.954 p-=.000***				

\*\*\*p-<.001, 단순회귀분석

<표 4-18>에서 보는 바와 같이 <II-3> 작업환경 요인 중 직무인정이 직무만족도에 미치는 영향에 대해 단순회귀분석으로 살펴보면  $R^2$ 은 0.689로써 높은 설명력을 보여주고 있으며 F값은 68.954로 유의수준  $p < .001$  수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 직무인정( $B=.833$ ,  $p < .001$ )이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무인정이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

<표 4-19> 조직몰입이 만족도에 미치는 영향

통계치 모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
	$\beta$	SE	Beta		
(상수)	1.733	.218		6.158	.000
조직몰입	.785	.060	.677	7.889	.000***
모델요약	$R^2 = .754$				
ANOVA	$F=78.544$ $p=.000$ ***				

\*\*\* $p < .001$ , 단순회귀분석

<표 4-19>에서 보는 바와 같이 <II-4> 작업환경 요인 중 조직몰입이 직무만족도에 미치는 영향에 대해 단순회귀분석으로 살펴보면  $R^2$ 은 0.754로써 높은 설명력을 보여주고 있으며 F값은 78.544로 유의수준  $p < .001$  수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 조직몰입( $B=.785$ ,  $p < .001$ )이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 조직몰입이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

3) 자아실현 요인과 직무만족도의 관계검증

【 가설 III 】 자아실현 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<III-1> 자아실현 요인 중 성취감 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<III-2> 자아실현 요인 중 자기개발 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<III-3> 자아실현 요인 중 흥미 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<III-4> 자아실현 요인 중 보람 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

이 검증을 위해 자아실현 요인의 4가지 하부요인을 독립변수로 하고 직무만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 4-20> 자아실현 요인이 만족도에 미치는 영향

통계치 모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
	$\beta$	SE	Beta		
(상수)	.689	.213		2.839	.015
성취감	-.214	.086	-.159	-.411	.621
자기개발	.275	.086	.188	1.685	.068
흥미	.568	.102	.238	2.033	.021*
보람	.541	.102	.577	4.589	.000***
모델요약	$R^2 = .837$				
ANOVA	F=89.658 p= .000***				

\*p<.05,\*\*\*p<.001, 다중회귀분석

<표 4-20>에서 보는 바와 같이 자아실현 요인이 직무만족도에 미치는 영향에 대해 살펴보면  $R^2$ 은 0.837로써 높은 설명력을 보이고 있으며 F값은 89.658로 유의수준 p<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 흥미(B=.568, p<.05)가 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 흥미가 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.



또한 보람(B=.541, p<.001)이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 보람이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

성취감과 자기개발요인은 유의수준보다 높게 나타나 직무만족도에 차이를 미치지 않는 것으로 나타났다.

따라서 【 가설 III 】의 자아실현 요인 중 <III-3>의 흥미요인과 <III-4>의 보람요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다 라는 부분은 채택되었다.

<표 4-21> 성취감이 만족도에 미치는 영향

통계치 모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
	β	SE	Beta		
(상수)	1.354	.269		4.988	.000
성취욕구	.612	.064	.739	12.211	.000***
모델요약	$R^2 = .522$				
ANOVA	$F=104.121$ $p=.000***$				

\*\*\*p<.001, 단순회귀분석

<표 4-21>에서 보는 바와 같이 <III-1> 자아실현 요인 중 성취감요인이 직무만족도에 미치는 영향에 대해 단순회귀분석을 통해 살펴보면  $R^2$ 은 0.522의 설명력이 보여주고 있으며 F값은 104.121로 유의수준 p<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 성취감(B=.612, p<.001)가 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 성취감이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

이는 자아실현 요인 전체에 대해 직무만족도를 알아봤을 경우 유의수준보다 높게 나타나 기각이 되었으나 하부요인 하나씩 단순회귀로 분석하였을 경우 직무만족에는 영향을 끼침을 알 수 있다.

<표 4-22> 자기 개발이 만족도에 미치는 영향

통계치 모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
	$\beta$	SE	Beta		
(상수)	1.233	.255		4.854	.000
자기개발	.609	.062	.659	12.854	.000***
모델요약	$R^2 = .588$				
ANOVA	F=215.884 p= .000***				

\*\*\*p<.001,단순회귀분석

<표 4-22>에서 보는 바와 같이 <Ⅲ-2> 자아실현 요인 중 자기 개발이 직무 만족도에 미치는 영향에 대해 단순회귀분석을 통해 살펴보면  $R^2$ 은 0.588를 설명하고 있으며 F값은 215.884로 유의수준 p<.001 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 자기 개발(B=.609, p<.001)이 직무만족도에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 자기 개발이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

이는 자아실현 요인 전체에 대해 만족도를 알아봤을 경우 유의수준보다 높게 나타나 기각이 되었으나 하부요인 하나씩 단순회귀로 분석하였을 경우 직무만족에는 영향을 끼침을 알 수 있다.

<표 4-23> 흥미가 만족도에 미치는 영향

통계치 모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
	$\beta$	SE	Beta		
(상수)	.512	.142		2.239	.011
흥미	.840	.051	.851	18.654	.000***
모델요약	$R^2 = .721$				
ANOVA	F=254.145 p=.000***				

\*\*\*p<.001,단순회귀분석

<표 4-23>에서 보는 바와 같이 <Ⅲ-3> 자아실현 요인 중 흥미가 직무만족도에 미치는 영향에 대해 단순회귀분석을 통해 살펴보면  $R^2$ 은 0.721로써 높은 설명력을 보여주고 있으며 F값은 254.145로 유의수준  $p < .001$  수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 흥미( $B=.840$ ,  $p < .001$ )가 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 흥미가 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

<표 4-24> 보람이 만족도에 미치는 영향

통계치 모델	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	$\beta$	SE	Beta		
(상수)	.844	.180		4.124	.000
보람	.812	.032	.821	19.674	.000***
모델요약	$R^2 = .842$				
ANOVA	$F=218.569$ $p=.000***$				

\*\*\* $p < .001$ , 단순회귀분석

<표 4-24>에서 보는 바와 같이 <Ⅲ-4> 자아실현 요인 중 보람이 직무만족도에 미치는 영향에 대해 단순회귀분석을 통해 살펴보면  $R^2$ 은 0.842로써 높은 설명력을 보여주고 있으며 F값은 218.569로 유의수준  $p < .001$  수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 보람( $B=.812$ ,  $p < .001$ )이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 보람이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있다.

4) 인구통계학적 특성과 직무만족도의 관계검증

【 가설 IV 】 인구통계학적 특성은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

<IV-1> 인구통계학적 특성요인 중 성별은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<IV-2> 인구통계학적 특성요인 중 연령은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<IV-3> 인구통계학적 특성요인 중 결혼여부는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<IV-4> 인구통계학적 특성요인 중 교육수준은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

이에 대한 검증은 다음의 <표 4-25>와 같다.

<표 4-25> 인구통계학적 특성에 따른 직무만족도

구 분		빈도	평균	표준편차	t 또는 F 값	유의확률 (양쪽)
성별	남	95	4.02	.672	-0.209	.837
	여	15	4.07	.734		
연령	20대	42	3.75	.638	6.685	.002***
	30대	52	4.16	.653		
	40대 이상	16	4.33	.635		
	합계	110	4.03	.677		
결혼 여부	미혼	49	3.75	.766	-2.923	.005**
	기혼	61	4.47	.553		
교육 수준	고졸 이하	46	4.11	.690	1.910	.153
	전문 대졸	43	3.88	.655		
	대졸 이상	21	4.17	.665		
	합계	110	4.03	.677		

\*\*p<.01 \*\*\*p<.001 \*p<.05

<표4-25>에서 보는 바와 같이 응답자의 일반적 사항에 따른 만족도 차이를 살펴보면 최소값을 1점, 최대값을 5점으로 처리하였을 때, 성별에 따라서는 남자가 4.02점, 여자가 4.07점으로 나타나 여자가 남자보다 만족도가 다소 높게 나타났으나, 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다.

연령에 따라서 살펴보면 40대 이상에서 4.33점으로 나타나, 만족도가 가장 높게 나타났으며, 30대인 경우가 4.16점, 20대가 3.75점 순으로 나타났으며, 이는 통계적으로도 유의한 차이를 보였다. ( $p < .001$ )

결혼 여부에 따라서 살펴보면 기혼자가 4.47점, 미혼자가 3.75점으로 나타나, 기혼자가 미혼자보다 만족도가 더 높게 나타났으며, 이는 통계적으로도 유의한 차이를 보였다. ( $p < .01$ )

교육수준에 따라서 살펴보면 대졸 이상자가 4.17점으로 나타나, 만족도가 가장 높게 나타났으며, 고졸이하가 4.11점, 전문대졸자가 3.88점 순으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다.

결과적으로 이벤트업체에 종사하는 종사자들은 나이가 많거나 기혼일수록 직무만족도가 높은 것으로 결과가 나타났다.

이는 나이가 들어감에 따라 다른 곳으로 이직하는 것에 대한 두려움과 안정된 생활을 원하는 욕구가 표출된 것으로 보인다.

한편 성별 또는 교육수준별 차이는 직무만족도에 별다른 영향을 주지 않는 것으로 파악되는 바, 이는 다른 선행연구에선 남성이 여성보다 직무만족도가 높거나 교육수준이 높을수록 직무만족도가 낮아서 이직을 고려하는 연구결과와 다르게 나타났다.

5) 종사자의 회사내 위치 및 회사규모와 직무만족도의 관계검증

【 가설 V 】 종사자의 회사내 위치 및 회사규모는 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

<V-1> 종사자의 직책은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

<V-2> 종사자의 재직기간은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

<V-3> 종사자의 임금(수입)은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

<V-4> 회사규모는 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

이에 대한 검증은 다음의 <표 4-26>과 같다.

<표 4-26> 종사자의 회사내 위치 및 회사규모에 따른 직무만족도

구 분		빈도	평균	표준편차	t 또는 F 값	유의확률 (양쪽)
직책	사원~대리이하	39	3.68	.643	16.338	.000***
	과장~부장이하	46	4.04	.619		
	사장	25	4.56	.474		
	합계	110	4.03	.677		
재직기간	5년 이하	62	3.78	.587	12.260	.000***
	5~10년 이하	24	4.26	.661		
	10년 이상	24	4.44	.648		
	합계	110	4.03	.677		
임금 (수입)	150만원 이하	49	3.76	.630	14.584	.000***
	150~250만원 이하	33	4.00	.659		
	250이상	28	4.54	.485		
	합계	110	4.03	.677		
회사규모	3명이하	38	4.04	.618	3.379	.051*
	4명에서 7명사이	44	4.12	.696		
	8명에서 13명사이	28	3.89	.724		
	합계	110	4.03	.677		

\*p<.05, \*\*\*p<.001

<표4-26>에서 보는 바와 같이 응답자의 회사 관련사항에 따른 만족도 차이를 살펴보면 최소값을 1점, 최대값을 5점으로 처리하였을 때, 직책에 따라서는 사장이 4.56점으로 나타나, 만족도가 가장 높게 나타났다.

그리고 과장-부장 이하 급이 4.04점, 사원-대리 이하 급이 3.68점 순으로 나타나, 직책이 높을수록 만족도가 더 높은 것으로 나타났으며, 이는 통계적으로도 유의한 차이를 보였다. ( $p < .001$ )

재직기간에 따라서 살펴보면 재직기간이 10년 이상인 경우 4.44점으로 나타나 만족도가 가장 높게 나타났다. 5-10년인 경우가 4.26점, 5년 이하가 3.78점 순으로 나타났으며, 이는 통계적으로도 유의한 차이를 보였다. ( $p < .001$ )

급여에 따라서 살펴보면 급여가 250만원 이상인 경우가 4.54점으로 나타나 가장 만족도가 높은 것으로 나타났다.

150-250만원 이하가 4.00점, 150만원 이하가 3.76점순으로 나타났으며, 이는 통계적으로도 유의한 차이를 보였다. ( $p < .001$ )

회사 인원에 따라서 살펴보면 회사인원이 4-7명인 경우가 4.12점으로 나타나, 만족도가 가장 높게 나타났으며, 3명 이하인 경우가 4.04점, 13명 이상인 경우가 3.89점 순으로 나타났으나, 이는 통계적으로도 유의한 차이를 보이지는 않았다. ( $p < .05$ )

이를 종합해 보건데, 조사대상자의 직책이나 재직기간·급여가 높을수록 만족도가 높았다. 특히 회사규모가 큰 곳은 업무에 대한 과중한 부담과 노동으로 인해 상대적으로 직무만족도가 낮았는데, 중소기업체인 4-7명인 회사규모의 이벤트업체 종사자들의 직무만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

## 5. 추가분석

추가적으로 조직전체요인과 작업환경요인, 자아실현 요인 중 어떤 것이 직무만족에 가장 비중 있게 영향력을 미치는지 알기 위하여 세 가지 욕구요인을 독립변수로 하고 직무만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 4-27> 조직전체/작업환경/자아실현 요인이 만족도에 미치는 영향

모 델	통계치		비표준화 계수		표준화 계수	t	p-
	$\beta$	SE	Beta				
(상수)	.188	.213				.785	.255
조직전체요인	.185	.078	.133			1.954	.055
작업환경요인	.288	.084	.168			1.878	.058
자아실현요인	.688	.088	.642			6.699	.000***
모델요약	$R^2 = .795$						
ANOVA	$F=258.411$ $p= .000***$						

\*\*\* $p < .001$

<표 4-27>에서 보는 바와 같이 조직전체요인과 작업환경요인, 자아실현 요인 이 만족도에 미치는 영향에 대해 살펴보면  $R^2$ 은 .795로 높은 설명력을 보이고 있으며 F값은 258.411로 유의수준  $p < .001$  수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 자아실현 요인( $B=.688$ ,  $p < .001$ )이 만족도에 정(+)<sup>의</sup> 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 자아실현 요인이 높을수록 만족도가 높아짐을 알 수 있다.

따라서 독립변수로 설정해 본 조직전체요인과 작업환경요인, 자아실현 요인의 3가지 요인 중 자아실현요인이 직무만족에 가장 비중 있게 영향력을 미치는 변수임을 알 수 있었다.



<표 4-28> 가장 중요하게 생각하는 정도

구 분	1순위		2순위		3순위	
	빈도	퍼센트	빈도	퍼센트	빈도	퍼센트
고객인정			1	0.9	1	0.9
<b>금전보상</b>	<b>38</b>	34.5	20	18.1	<b>31</b>	28.1
<b>본인성취</b>	15	13.6	<b>31</b>	28.1	13	11.8
사회인정	17	15.4	11	10.0	3	2.7
일보람.	5	4.5	5	4.6	11	10.
일 흥미	4	3.6	7	6.3	11	10.
적성	5	4.5	15	13.6	16	14.5
직업안전	16	14.5	4	3.6	14	12.7
창의력발휘	2	1.8	2	1.8	2	1.8
회사복리	4	3.6	8	7.2	5	4.5
회사 성장	2	1.8	3	2.7	1	0.9
회사자부심	2	1.8	3	2.7	2	1.8
합 계	110	100.0	110	100.0	110	100.0

한편 조사대상자가 직무만족에 가장 중요하다고 느끼는 요인들을 1, 2, 3 순위로 응답시킨 결과는 <표 4-28>에서 보는 바와 같다.

이를 세부적으로 살펴보면 1순위로는 금전보상이 34.5%로 가장 높게 나타났다. 그리고 사회인정이 15.4%, 직업안전이 14.5%, 본인성취가 13.6% 순으로 나타났다.

2순위를 살펴보면 본인성취가 28.1%로 가장 높게 나타났고, 금전보상이 18.1%, 적성이 13.6%, 사회인정이 10.0%순으로 나타났다.

3순위를 살펴보면 금전보상이 28.1%로 가장 높게 나타났고, 적성이 14.5%, 본인성취가 11.8%, 일보람이 10.0%, 일흥미가 10.0%순으로 나타났다.

## 6. 분석결과의 요약

이 연구는 최근 급증하는 제주지역 이벤트업체 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 요인이 무엇이며, 그 요인들 중 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것을 찾아내고 직무만족도를 조사하여 분석함으로써 이벤트업계의 직무환경 및 경영환경 개선을 목적으로 연구를 시작하였다.

그리하여 이 연구는 선행연구 및 심층면접 조사결과 파악된 항목을 중심으로 설문지를 개발·작성하여 분석결과를 제시하였다. 이 연구의 초점은 이벤트 현장의 주역인 이벤트관련 종사자들이 인식하고 있는 직무만족에 관련된 요인과 요인 별 중요도 및 그들의 상황과 특성에 따른 변인 별 직무만족도의 차이에 집중하였다.

설문조사를 통해 수집된 자료의 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 이벤트업체 종사자들은 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인으로 자아실현요인 중에서는 흥미 및 보람이 직무만족에 영향을 주는 주요 요인이었는데 이는 이벤트업체 종사자들의 자아만족과 적성등의 지향성을 보여주고 있다.

둘째, 이벤트업체 종사자들은 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인으로 작업환경요인 중에서는 직무만족에 영향을 주는 요인으로 사회인정과 직무인정, 조직몰입을 들었는데 이는 단순히 현 직장에 대한 만족감의 표현이란 긍정적 해석도 가능하겠지만 사회적으로 인정을 받으면서 직무에 대한 강한 책임감이 표출되는 결과라고 볼 수 있다.

셋째, 이벤트업체 종사자들은 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인으로 조직전체 요인 중에서는 복리후생 및 승진(성장)여부를 들었는데 이는 회사의 구조적 영세성과 이벤트 종사자들이 대부분 대표이면서 직원들인 경우 연령층이 낮거나 일 환경자체가 열악함을 알 수 있다.

넷째, 이벤트업체 종사자들의 인구통계학적특성과 회사내 위치 및 회사규모에 따른 직무만족도를 살펴보면, 회사직책이 높거나 근무경력이 많을수록 직무만족도가 높았는데 이는 오랫동안 이벤트 관련 업종에 종사하다보니 타 업종으로 이직이나 불만을 갖는 것에 대한 두려움과 동시에 평생 직업으로 보는 경우가 많

다고 하겠다. 또한 연령과 기혼 일수록 직무만족도가 높았음을 알 수 있다.

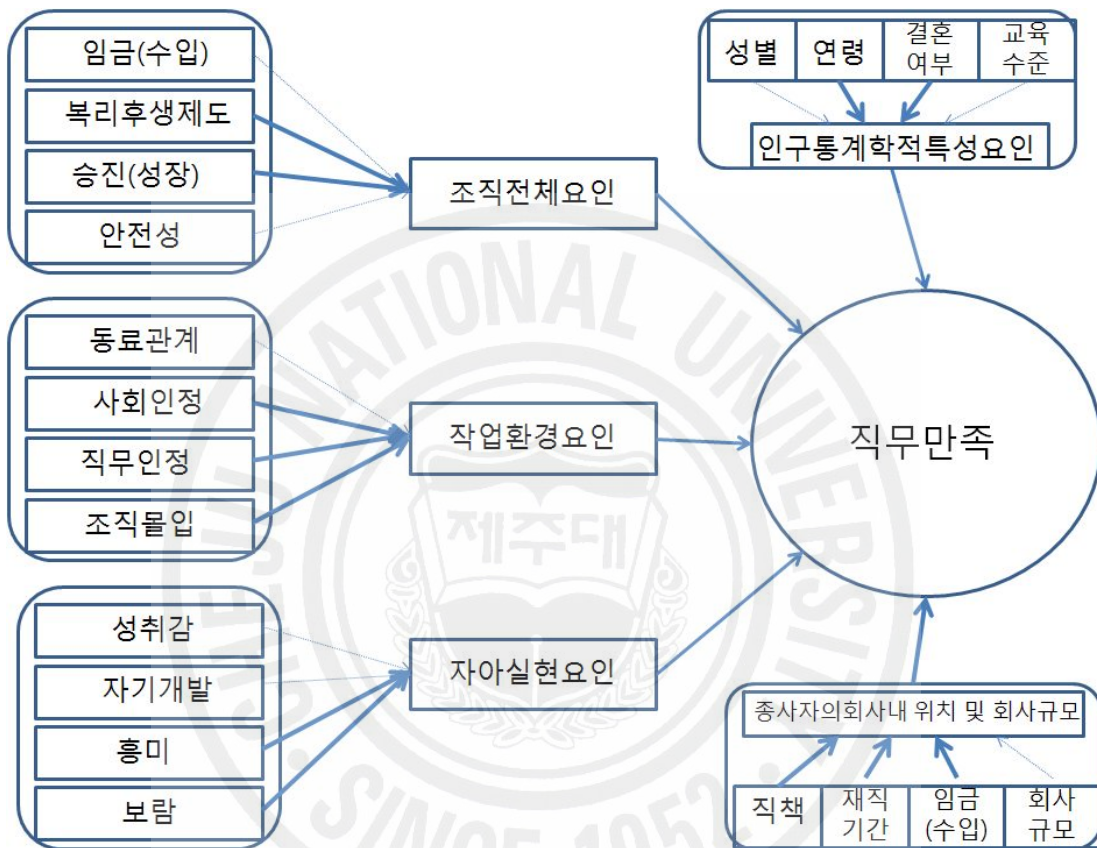
다섯째, 조직전체요인과 작업환경요인, 자아실현 요인 중 이벤트업체 종사자들의 우선순위는 금전보상이 가장 높게 나타나 이벤트종사자들의 힘든 노동에 비해 연봉(수입)수준이 낮음과 경제적 안전성에 대한 바람과 함께 심리적으로도 불안정한 상태를 나타내고 있는 것으로 보인다.

이러한 분석결과를 요약·정리하면 다음의 <표 4-29>와 같다.

<표4-29> 분석 결과

구 분	가 설	가설 채택 여부
<b>【 가설 I 】</b>	조직전체요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
<I-1>	임금(수입) 요인 → 직무만족	기각
<I-2>	복리후생요인 → 직무만족	채택
<I-3>	승진(성장)여부 요인 → 직무만족	채택
<I-4>	안전성 요인 → 직무만족	기각
<b>【 가설 II 】</b>	작업환경요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
<II-1>	동료관계 요인 → 직무만족	기각
<II-2>	사회인정 요인 → 직무만족	채택
<II-3>	직무인정 요인 → 직무만족	채택
<II-4>	조직몰입 요인 → 직무만족	채택
<b>【 가설 III 】</b>	자아실현 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
<III-1>	성취감요인 → 직무만족	기각
<III-2>	자기개발 요인 → 직무만족	기각
<III-3>	흥미 요인 → 직무만족	채택
<III-4>	보람 요인 → 직무만족	채택
<b>【 가설 IV 】</b>	인구통계학적 특성요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
<IV-1>	성별 → 직무만족	기각
<IV-2>	연령 → 직무만족	채택
<IV-3>	결혼여부 → 직무만족	채택
<IV-4>	교육수준 → 직무만족	기각
<b>【 가설 V 】</b>	종사자의 회사내 위치 및 회사규모 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
<V-1>	직 책 → 직무만족	채택
<V-2>	재직기간 → 직무만족	채택
<V-3>	임금(수입) → 직무만족	채택
<V-4>	회사규모 → 직무만족	기각

이러한 분석결과를 알기 쉽게 도식화 한 것은 다음의 [그림 4-1]에서 보는 바와 같다.



주) 점선의 경우 기각, 실선의 경우 채택된 것을 나타냄.

[그림 4-1] 분석결과 도식화

## V. 결론 및 제언

### 1. 연구의 시사점

이벤트업계는 지역 및 관광과 관련된 지역축제의 중요한 역할을 수행할 뿐 아니라, 기업의 Co-promotional의 역할로서 광고나 기업PR과 함께 마케팅 도구로서의 역할을 하기도 한다. 따라서 이벤트 회사의 역할이 원활히 수행되기 위해서는 이벤트회사 종사자들이 자신의 전문영역을 확보하고 전문성을 최대한 발휘하여 프로그램을 진행해 나갈 수 있도록 지원하는 기본적인 체계를 갖추어야 한다.

생각건대, 이벤트관련 종사자들은 지역뿐만 아니라 국가경쟁력을 갖춘 전문 직업인으로서 질적 성장을 목표로 한 도약이 필요로 하다. 그리고 지역이벤트업계를 위해서는 무엇보다 이벤트의 성패를 책임지는 각 지역 이벤트종사자들에 대한 체계적인 연구가 요구된다.

그러나 이 연구를 위한 면접조사와 설문조사에 따르면 제주지역 이벤트업체의 현황은 다음과 같이 기술된다고 볼 수 있다.

첫째, 전체적으로 임금수준(수입)인 매우 불안정한 상태에 직면해 있음을 알 수 있으며 일반 사무직과는 달리 낮 시간에는 이벤트 실행을 위한 준비 및 설치 등의 업무를 하고 저녁이 되어 이벤트 실행 및 연출에 매진하고 있다. 즉, 기획과 제작, 연출을 동시에 하고 있는 실정으로 이는 이벤트 종사자들이 열악한 근무환경 속에 처해있음을 말해 주고 있다.

이를 위해 우선 복리후생제도의 정착이 필요하며 그 중 임금인상이 가장 필요한 부분인데 이벤트 회사의 열악한 근무 조건과 이벤트 회사의 구조가 급여의 상향조정이 매우 어렵게 되어 있다. 이를 위한 방안으로 업계 내부적 개선책을 세워 이벤트 종료 후 성과급 제도를 도입하여 시도한 후 업계 차원에서 제도화 하는 방안을 검토할 수 있을 것이다. 따라서 이벤트 회사의 수익구조 모델을 재구성하고 회사 자체의 수익구조를 새로이 구축해 나가야 할 것으로 보인다.

둘째, 제주지역 이벤트업계는 과당경쟁과 이벤트에 대한 원가 노출, 아직까지도 기획료 부분을 전혀 인정받고 있지 못하는 등의 복합적인 요소로 인하여 물질적으로나 정신적으로 어려운 상황에 처해 있는 것이 사실이다.

그리하여 이벤트 회사에서도 이벤트 업계의 발전과 전문 인력 확보에 부단한 노력을 필요로 하는데 이를 위해서는 통제력 있는 협회의 결성이 필요하다.

타 지역에서도 과당경쟁을 지양할 수 있는 방법을 협의하는 등 공동의 이익을 모색하기 위한 노력은 계속되고 있으나 미흡한 실정이며, 제주에서는 전무하다고 해도 과언이 아니다.

그럼으로 협회가 주관이 되어 선진화되고 체계적인 이벤트 교육이 이루어져야 하며 이러한 진보로 인하여 이벤트종사자들의 자질 향상과 이벤트 산업 자체의 발전을 위한 일대 전환점이 될 것이다.

셋째, 업계 외부적 즉 환경요인 차원의 개선책으로 정부나 지방자치단체, 기업 등 입찰제도를 개선하여 한다. 특히 적격심사 낙찰제와 병행하여 아직도 시행하고 있는 최저가낙찰제는 주최자와 주관자가 공멸하는 제도로서 이벤트에 관련된 입찰에서는 반드시 제외되어야 하며 행사의 안전을 도모하기 위해 시행하는 입찰자격의 제한도 크게 완화하여 회사의 규모별로 경쟁에 참여할 수 있는 기회를 확대하여야 할 것이다.

마지막으로 이벤트업체는 기술과 자본, 노동력으로 구성되고 있으나 지금까지 이벤트업체들은 주로 이벤트종사자들의 무조건적인 희생(노동력)에 의존한 발전과 도제식 기술을 무기로 양적 성장에만 치중되어 왔다.

그러나 지금은 질적 성장에 매진해야 할 때이다.

제주에 ‘세계 평화의 섬’, ‘국제자유도시’, ‘세계 자연유산의 제주’라는 타이틀을 짊어 진 이상 계속해서 국제적인 이벤트가 진행 및 계획되고 있으므로 지역차원을 넘어서 국제경쟁력을 갖춘 이벤트업체가 필요한 시점에 와 있기 때문이다. 그러므로 무엇보다 이벤트의 성패를 책임지고 있는 이벤트관련 종사자들의 인적 자원관리에 관심과 체계적인 연구가 요구되고 있다.

## 2. 연구의 한계

이 연구는 제주지역 이벤트업체 종사자들을 대상으로 직무만족에 영향을 주는 요소가 무엇인지 개괄적으로 알아보고 그에 대한 해결점을 찾아보는 연구였다. 그러나 이 연구는 몇 가지 측면에서 제한점을 갖기 때문에 후속연구의 보완을 위하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 이 연구는 제주지역 이벤트업체 종사자 일부를 대상으로 한 연구여서 여기서 얻어진 연구결과가 우리나라 전체의 이벤트업체 종사자들의 직무만족으로 해석하기는 무리가 있다. 또한 연구결과는 이벤트업체의 진입·퇴출이 매우 빈번한 제주지역 실정에서 시기별, 계절별로 상당한 차이가 있을 수 있다는 점을 간과할 수 없다.

따라서 이 연구결과는 관련연구가 전무한 현재 시점에서의 기초자료로서 의의가 있다고 평가된다.

둘째, 선행연구 검토에 있어서 이벤트 분야와 직무형태가 유사한 방송분야와 광고 분야, 호텔분야의 선행연구를 검토하였으나 독립변수의 설정에 있어서 직접적인 관련성에서는 한계가 있었다고 본다. 따라서 설문문항이 중복되는 사례가 많아지고 내용이 산만해져 아쉬움이 남는 바, 후속연구에는 보다 다양한 독립변수의 설정과 함께 그에 따른 여러 형태의 연구가 필요하다고 판단된다.

셋째, 이벤트업체 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 연구는 목적 자체가 제주지역에서 열리는 이벤트를 업그레이드 시키는 것이었다.

이 연구에서는 심층면접 결과에 의거하여 직무만족도의 요인으로 조직전체요인과 작업환경요인, 자아실현요인 등 세 가지로 나누어 균등하게 취급하였으나 검증결과 부분 채택이 판명되었다. 따라서 보다 정밀한 세부 검증을 위해 조사대상 전체를 망라하는 심층면담이 중요하다고 생각된다.

또한 이벤트가 창의성있는 직종임을 고려하여 자아실현요인이란 고차원적 해석에 초점을 맞춘 연구가 활성화되기를 기대한다.

## ■ 참고 문헌

### 1. 국내 문헌

#### 1) 서 적

- 김범국, 1998. 「조직행위론」, 서울 : 조원사
- 김종재, 1992. 「조직행동론」, 박영사
- 김희진, 2001. 「IMC시대의 이벤트 기획론」, 서울: 커뮤니케이션 북스
- 신유근, 1983. 「조직행위론」, 서울대학교 출판사
- 이각규, 2001. 「이벤트 성공의 노하우」, 월간이벤트
- 이경모, 2002. 「이벤트학 원론」, 백산출판사
- 이영식, 1997. 「이벤트PD」, 서울: 청문각
- 장영렬/이시혁, 2001 「이벤트 계획 실무론」, 사민서각
- 전강환, 1999. 「이벤트관광전략」, 서울: 일신사
- 전성환, 1991. 「실전이벤트 기획론」, 서울: 예영커뮤니케이션

#### 2) 논 문

- 강진형, 1999. “레포트 리조트 종사자 직무만족을 통한 내부마케팅 방안”, 서울 여자대학교 학술논문
- 김은성, 2001. “제작 프로듀서의 업무 환경과 직무 만족에 관한 연구 : 지상파 TV와 케이블 TV를 중심으로”, 연세대학교 언론홍보대학원 석사학위논문
- 김재경, 2000. “회사내 조직분위기가 직무에 미치는 영향에 관한 연구”, 서강대학교 경제대학원 석사학위논문
- 권준복, 1994. “직무만족과 이직성향에 관한 실증적 연구”, 인하대학교 경영대학원 석사학위논문
- 류동균, 2002. “호텔종사자의 이직에 미치는 영향요인에 관한 연구”, 경희대학교 석사학위논문



- 송기현, 1996. “ 직무스트레스가 직무만족과 이직 성향에 미치는 영향에 관한 연구 ”, 경희대학교 박사학위논문
- 박재규, 1998. “ 은행원의 직무만족에 관한 실증적 연구”, 청주대학교 대학원 석사학위 논문
- 박재관, 2004. “이벤트업계 종사자들의 직무만족과 이직성향에 관한 연구 : 서울 지역 이벤트업계 종사자들을 중심으로”, 동국대학교 경영대학원 호텔관광경영학과 석사학위논문
- 안재두, 1992. “ 호텔종사자의 직무만족에 관한 연구”, 동아대학교 경영대학원 석사학위논문
- 양병호, 2002. “ 조직구성원의 직무만족에 관한 실증적 연구 ”, 동국대학교 대학원 석사학위논문
- 오창훈, 2005. “호텔식음료부서 종사자의 직무만족에 관한 연구:; 제주대학교 경영대학원 관광경영학과 석사학위 논문
- 우제홍, 1998. “직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 ”, 경희대학교 경영대학원 석사학위논문
- 이광호, 1989. “호텔 종사자의 이직에 영향을 미치는 직무요인에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문
- 이장원, 2003. “지역사회복지관 종사자들의 직무만족과 이직성향에 관한 연구”, 대전대학교 경영행정·사회복지대학원 석사학위논문
- 이재곤, 2001. “ 전시이벤트 운영계획에 관한 연구” 「관광경영학회」, 단일호
- 이종수, 1991. “목표관리와 근로자의 직무만족에 관한 연구”, 원광대학교 대학원 석사학위 논문
- 전근호, 2006. “ 이벤트기획가의 직무만족에 관한 연구”, 배제대학교 관광경영대학원 석사학위논문
- 정영명, 1992. “ 부산지역 국외여행업 종사자의 직무만족에 관한 연구”, 동아대학교 경영대학원 석사학위논문
- 조혜정, 2001. “ 여행사 종사자의 직무만족과 이직의사에 관한 연구 ”, 신라대학교 대학원 석사학위논문
- 최재포, 1992. “호텔관측부서 직원의 직무만족에 관한 연구 ”, 경희대학교 경영대

학원 석사학위논문

한국관광공사, 1994. *국제회의 운영요령*

함봉균, 2002. “ 호텔종사자의 직무만족과 이직의도에 관한 연구 ”, 경기대학교  
국제대학원 석사학위논문

홍성용, 2005. “ 이벤트PD의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 ”, 연  
세대학교 언론홍보대학원 석사학위논문

홍성일, 2002. “ 축제이벤트전문교육의 활성화 방안연구 ”, 배제대학교 관광경영  
대학원 석사학위논문

## 2. 국외문헌

Alderfer, C. P. " Existence, relatedness and growth : Human needs in  
organizational setting. New York : Free Press (1972)

An examination of event motivation a case study. *Festival Management and  
Event Tourism* (1993)

E. A. Locke, The Nature and Cause of Job Satisfaction in Handbook of  
Industrail Organizational Psychology, M. D. Dunnetted, Chocago : Land  
McNally, (1976)

F. Ginzberg, S. W. Ginsberg, S. Arelrod, J. L. Herma, Occupational Choice  
(Columbia Univ press, 1951)

F. Herzberg, Work & The Nature of Man, N. Y. : The Eorld Publishing Co.,  
(1996)

Gets Donald, Festivals Special Events and Tourism, Van Nostrand Reinhold, (1991)

L. W. Poter & R. M. Steers, "Organization Eork and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism", Psychological Bulletin, 1973. Vol. 80, No. 2

Maslow, A. H. Motivation and Personality. New York: Harper & Row

M. S. Myers, "Who are your Motivated Workers?" Harvard Business Review, Vol. 42. No. 1. 1964, Jan-Feb

N. A. Constance & M. J. Becker, "Job Satisfaction and Performance : An Empirical Test of Some Theoretical Propositions " , Organizational Behavior and Human Performance, 1973, Vol. 9, No. 2

Uysal, Muzaffer, Lawrence Gahan, Bonnie Martin (1993)

朴順愛, 1998. "メディアのなかのスポーツ・イベント", 人文社会科学研究. Vol.5.

有在経, 2003. "地域振興イベントとして日本博覧會の役割に関する研究" 日本文化研究. Vol.9

## 심층면접 조사내용

- 면 접 대상자 :
- 면 접 일 시 :
- 면 접 장 소 :
- 연 락 처 :

1. 업체명 :                    2. 직위 :                    3. 재직기간 :                    4. 임금(수입):

※ 해당되는 사항에 본인이 느끼는 대로 되도록 정확히 답해주시기 바랍니다.

1. 귀하는 현 이벤트회사에 종사하면서 받는 임금(수입)과 회사가 제공하는 복리후생에 대해 어떻게 생각하십니까?

2. 귀하는 현 이벤트업체에 종사하면서 생활 또는 직업상 안정도에 대해 만족하십니까? 안 그렇다면 왜 그렇다고 생각하십니까?

3. 귀하는 이벤트 생활을 통해 동료(동 업종)간 커뮤니케이션이 잘 되는 편입니까? 안 그렇다면 왜 그렇다고 생각하십니까?

4. 귀하는 이벤트 일을 통해 사회적으로 인정받는 편입니까? 안그렇다면 왜 그렇다고 생각하십니까?

5. 귀하의 이벤트 업무능력을 회사에서 인정하는 편입니까? 안 그렇다면 왜 그렇다고 생각하십니까?

6. 귀하는 현재 종사하는 회사에 대해 어떻게 생각하십니까?

7. 귀하의 일을 통해 자기개발 및 자아실현에 도움이 되고 있습니까? 안 그렇다면 왜 그렇다고 생각하십니까?

8. 앞으로 다른 일을 택할 기회가 생긴다면 또 이벤트업종에 종사하고 싶으십니까? 안 그렇다면 왜 그렇다고 생각하십니까?

9. 마지막으로 이벤트업계에 종사하시면서 어려운 점을 솔직하게 답해주시기 바랍니다..

## 이벤트업체 종사자의 직무만족 영향요인에 관한 연구

안녕하십니까?

지금 이 시간에도 이벤트를 위하여 혼신의 힘을 다하여 열심히 일하시는 귀하의 노고에 경의를 표하면서 바쁘신 와중에도 불구하고 설문조사에 응해 주셔서 다시 한번 감사의 말씀을 드립니다.

이 설문지는 제주지역 이벤트업체 종사자들의 직무만족에 관련된 여러 가지 의견을 실증적으로 연구해 보기 위한 것입니다.

조사결과는 학문적 연구의 목적으로만 사용되며 익명으로 처리되므로 귀하에게 어떠한 불이익도 없을 것임을 말씀드립니다.

따라서 평소 직무를 수행하면서 느끼신 것들을 있는 그대로 답변해 주시면 저의 연구에 큰 도움이 되겠습니다.

다시 한 번 설문에 응해주셔서 감사합니다.

2008년 5월

제주대학교 대학원 관광개발학과

석사과정 김은미([noon0511@hanmail.net](mailto:noon0511@hanmail.net))

지도교수 : 장 성 수 교수님

※ 해당되는 사항에 ○표 해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남      ② 여

2. 귀하의 연령은?

- ① 20-24    ② 25-29    ③ 30-34    ④ 35-39    ⑤ 40-44    ⑥ 45세 이상

3. 귀하의 결혼여부는?

- ① 미혼      ② 기혼

4. 귀하의 학력은?

- ① 중졸      ② 고졸      ③ 전문대졸    ④ 대졸      ⑤ 대학원이상

5. 귀하의 직책은?

- ① 사원      ② 대리급    ③ 과장급    ④ 부장급    ⑤ 사장

6. 귀하의 이벤트업체 재직 기간은?

- ① 1년 이하    ② 1-3년    ③ 3-5년    ④ 5-10년    ⑤ 10년 이상

7. 귀하의 월 평균 급여는? (혹은 한달 순 수익)

- ① 100만원 이하    ② 100-150만원    ③ 150-200만원  
④ 200-250만원    ⑤ 250-300만원    ⑥ 300만원 이상

8. 귀하가 근무하는 회사의 인원은?

- ① 1-3명      ② 4-7명      ③ 8-12명    ④ 13명이상



※ 다음 항목들은 귀하의 업무상 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 번호에 ○표 해주시기 바랍니다.

(매우 그렇다-5, 그런편이다-4, 보통이다-3, 그렇지 않은편이다-2, 전혀 그렇지않은 편이다-1)

번호	내용	5	4	3	2	1
1	귀하는 임금(수입)에 만족하십니까?					
2	귀하의 경력에 비교해 현재 급여수준(매출수준)에 만족하십니까?					
3	귀하의 회사는 복리후생제도가 잘 되어 있는 편입니까?					
4	귀하의 업무시간이 효율적이고 적정하다고 생각되십니까?					
5	귀하의 회사는 월차/연차 휴가를 적절히 사용하고 있습니까?					
6	귀하 회사의 승진(회사성장정도)에 만족하는 편입니까?					
7	귀하는 현재 종사하시는 일이 직업의 안전성이 있는 편입니까?					
8	귀하는 현 직업을 통해 생활의 안정도가 보장되는 편입니까?					
9	귀하는 회사동료와의 커뮤니케이션(친목)에 만족하십니까?					
10	귀하는 동 이벤트업종과 커뮤니케이션(친목)에 만족하십니까?					
11	귀하의 회사는 사회적으로 업무능력을 인정받고 있는 편입니까?					
12	귀하의 직무는 사회적으로 인정받고 있는 편입니까?					
13	귀하는 동료(동 이벤트업종)에게 업무능력을 인정받는 편입니까?					
14	귀하가 차지하는 업무의 비중이 높다고 생각하십니까?					
15	귀하는 회사가 업무상 기대하는 수준에 부응하는 편입니까?					
16	귀하는 회사를 계속 다니 실(유지하실) 예정입니까?					
17	귀하는 현재 종사하는 회사를 자랑스럽게 생각하십니까?					
18	귀하는 일을 통해 유능한 사람이 되고 있습니까?					
19	귀하는 일을 통해 자신감이 향상되고 있습니까?					
20	귀하는 일을 통해 새로운 지식 및 기술을 습득하고 있습니까?					
21	귀하는 일을 통해 개인의 발전동기부여를 받는 편입니까?					
22	귀하는 현재 직종을 좋아하고 만족하십니까?					
23	귀하의 현재 일이 다른 일과 비교하여 적성에 맞습니까?					
24	귀하는 지역발전에 기여하는 일을 하고 있다고 생각합니까?					
25	귀하는 현재 직무가 천직이라고 생각됩니까?					

※ 다음 항목은 귀하의 직무만족도를 알아보기 위한 질문입니다.

해당하는 번호에 ○표 해주시기 바랍니다.

(매우 그렇다-5, 그런편이다-4, 보통이다-3, 그렇지 않은편이다-2, 전혀 그렇지않은 편이다-1)

번호	내용	5	4	3	2	1
1	귀 회사의 자긍심 정도					
2	귀하의 직업에 대한 자긍심 정도					
3	직무에서 느끼는 안정감 정도					
4	직무 수행에 따르는 행복감과 보람 정도					
5	직업의 재 선택시 현재 직업을 다시 선택여부 정도					
6	모든 여건 고려시 현재 귀하의 직업에 대한 만족도					

※ 다음 항목은 귀하가 중요하게 생각하는 정도를 묻는 질문입니다.

해당하는 번호에 ○표 해주시기 바랍니다.

(매우 그렇다-5, 그런편이다-4, 보통이다-3, 그렇지 않은편이다-2, 전혀 그렇지않은 편이다-1)

번호	내용	5	4	3	2	1
1	금전적 보상(임금, 매출정도)					
2	승진 기회(회사성장 기회)					
3	상사(고객)에게 받는 인정					
4	사회로부터 받는 인정					
5	본인 성취감					
6	회사의 복리후생					
7	귀 회사에 대한 자부심					
8	일에 대한 흥미					
9	일을 통한 창의력 발휘 기회					
10	직업 안정감					
11	적성에 맞는 직무					
12	일에 대한 보람					

위 중 가장 중요한 순으로 3가지만 꼽는다면?

(1.                   ) (2.                   ) (3.                   )

## ABSTRACT

A Study of the Factors Affecting Work Satisfaction  
of Event Company Employees  
-Focusing on the Event Company of Jeju Region-

Kim, Eun-Mi

Department of Tourism Development  
Jeju National University

This paper looks into factors that affect work satisfaction of employees at event organizing companies that have seen a dramatic increase of late on JejuIsland. It assesses factors that most affect job satisfaction, and tries to improve working and management environment by analyzing the level of satisfaction expressed by employees in the industry.

Survey questions in preceding studies and their results were analyzed, and the focus was placed on: factors cited by event organizers as affecting their job satisfaction; the degree of importance for each factor; weight each factor carries; and how each factor changed job satisfaction according to their particular attributes and circumstances. Factors that affected job satisfaction were categorized into three: those related to an event organization as a whole, a working environment, and self-fulfillment. Results of analyzing these factors are as follows.

First, a self-fulfillment factor involved an interest in the job and a sense of reward. This shows that event company employees link

self-gratification and aptitude with their job preference.

Second, factors related to the working environment, social and job recognition was mentioned. This may be translated as a sense of content expressed towards their job, but more precisely it is a desire to be recognized as an event organizer in society as well as a strong responsibility taken up for their job.

Third, they cited benefits and promotion (growth) provided by their company as one of the factors affecting the job satisfaction. This may be the testament to which most event companies by their nature have poor finances, their employees are usually owners of these businesses, they are younger in age, and work in an unfavorable environment.

Fourth, work satisfaction grew in line with the position or years of experience employees had, signaling that senior employees are afraid of a career change even though they are disgruntled with their current job. Eventually, more often than not, they end up retaining their job for a lifetime. In addition, those who are older in age and married displayed a higher sense of job satisfaction.

Fifth, among the factors related to an organization, a working environment and self-fulfillment, event company employees placed the most importance on monetary reward. This reflects that despite laborious work they endure, their pay is relatively low, which is why many of them live an anxious life hoping for financial security.

Based on these results, for the event industry to develop further, event company employees need to take a leap forward as a professional. To do that, they need to be equipped with international competitiveness aiming to improve the quality of events they organize. The first step to achieving this goal will be a systematic study on the lives of event organizers who hold a key to the success of events. Establishing a solid benefit/ compensation system of event companies will be the first priority, and raising pay is the

most pressing of all. However, abject working conditions and an innate structure of event companies make it difficult to realize pay raises. A merit-based pay system may be one solution to solve this problem. It can be introduced as a pilot project first before it is institutionalized in the event industry as a whole. This will require establishing a new profit structure after reorganizing the profit model in the event companies.

Second, event companies themselves should put utmost efforts for further growth of the event industry, and should secure talents. These two point to the need of establishing an association that represents the industry.

Third, external elements, namely the surrounding environment of the event industry must be improved. A current bidding system involving municipalities and businesses, for instance, must be changed for the better.

Last but not least, event companies have mainly focused on growing in size, resorting to unconditional sacrifice made on the part of their employees, and apprenticeship and its related skills, even though technology, capital and labor are what the event industry is made of. Therefore, it is high time that the industry shifts its focus from quantity to quality, because Jeju is at a critical juncture where it needs event companies that have a competitive edge not only in the region but in the world.

This is only natural as Jeju Island has and will continue to hold international events be fitting some of its names, "the island of peace," "free international city," and "Jeju, the island of world natural heritages. "Against this backdrop, some more light needs to be shed on event organizers, who are indispensable in any event, and a systematic research on them and their work must be conducted sooner rather than later.

However, due to a few limitations this study faced, following suggestions have been made for future research efforts:

First, this research was conducted on event company employees on Jeju Island only, thus the results of the research do not represent the job satisfaction of ev

entorganizersinKorea.

Second, in reviewing preceding studies, reviews were performed on sectors similar to the event industry - media, advertisement and hotel industries. However, due to a lack of a direct link in setting independent variables, redundancies in questions were caused. That is why what had been intended initially was not thoroughly delivered. In the future, more diverse independent variables will need to be set up leading to a variety of research studies to be carried out.

