임금근로자의 성격에 따른 직무만족도와 이직의 관계

옥 지 호*

직무만족과 종업원의 자발적 이직의 관계에 대한 연구가 수십년간 응축되어 왔음에도 불구하고, 선행연구는 첫째, 실제 이직이 아닌 이직 의도를 측정하는 한계를 가지고 있었고, 둘째, 주로 횡단면적 조사를 바탕으로 연구가 진행되어 왔기 때문에 동일방법편의와 인과관계 추정의 한계라는 이슈를 동시에 지니고 있다. 이에 본 연구에서는 한국노동연구원이 조사하고 배포하는 한국노동패널조사를 활용하여, 임금근로자의 직무만족과 1년내 실제 이직 간의 관계를 시간 차이를 둔 종단 패널 연구로 실증하고자 한다. 또한 이 과정에서 임금근로자의 성격에 따라 두 변수의 관계가 어떻게 달라지는지 역시 규명하였다. 12차 자료(2009년도)부터 21차 자료(2018년도)를 통합한 5,142명의 34,244건을 대상으로 통합된 불균형패널자료에 대해 로지스틱 패널회귀분석을 진행한 결과, 임금근로자의 직무만족도가 감소할수록 1년내 실제 이직할 확률이 증가하는 것으로 밝혀졌다. 또한 이 관계는 임금근로자의 개방성, 성실성, 외향성, 친화성에 따라 달라지는 것으로 나타났다. 이를 통해 본 연구는 직무만족과 이직에 관련된 선행연구에 기여하는 한편, 임금근로자의 이직 관리에 대한 보다 실질적인 시사점을 제시하였다.

주요용어 : 직무만족, 이직, 성격, 한국노동패널조사, 로지스틱 회귀분석

Ⅰ. 서 론

조직구성원의 자발적인 이직은 지금까지 축적된 지식, 기술, 경험, 노하우 등의 인적자본의 회수를 불가능하게 할 뿐 아니라, 타인과 형성한 신뢰, 협력 등의 사회적 자본에 부정적인 영향을 주어 남아있는 직원들의 업무부담을 초래하고 그들에게 부정적인 메시지를 주기 때문에 조직에 큰 피해를 안겨줄 수 있다. 따라서 조직 입장에서는 구성원의 이직을 진단하고 예방하는 것이 필요한데, 이를 예측하는 주요한 원인 변수로 직무만족(job satisfaction)이 주목받아 왔다. 이에 수십 년간 진행된 다수의 선행연구들은 직무만족을 비롯한 다양한 결정요인들이 조직구성원의 이직 의도(intention to leave)를 줄이는데 어떠한 기여를 하는지를 다각도로 검증해 왔다(Mynatt, Omundson, Schroeder, & Stevens, 1997; Tett & Meyer, 1993).

그러나, 종업원의 이직에 대한 선행연구는 다음과 같은 측면에서 추가 연구를 필요로 한다. 첫째, 이직의도(turnover intention)가 아닌 실제 이직(actual turnover)을 대상으로 한 연구가 진행되어야 한다. 이직의도와 실제 이직을 비교한 실증연구 결과에 의하면, 실제 이직의 대리변수(proxy

* 강원대학교 경영회계학부 조교수. chiho.ok@kangwon.ac.kr

variable)로 이직의도를 활용해 왔던 기존 연구들의 가정과 달리, 다른 심리변수들을 통제했을 때 이직의도는 실제 이직에 유의하지 않은 영향을 미치는 것으로 나타났다(Cohen, Blake, & Goodman, 2016). 따라서 개인이 인식한 태도 변수인 이직의도가 아니라, 실제 이직을 진행했는지 여부를 바탕으로 이직의 결정요인을 규명하는 시도가 전개될 필요가 있다.

둘째, 횡단 연구의 한계를 넘어선 종단 연구가 진행될 필요가 있다. 횡단 연구는 원인 변수와 결과 변수의 선후 관계를 명확히 밝히지 못한다는 한계를 가질 뿐 아니라, 원인과 결과 간에 시간 텀을 두지 않아 인과관계를 명확히 추정하지 못한다는 근본적인 한계를 갖는다. 특히, 개인의 이직이라는 결정은 단기간에 이루어지기보다 며칠 또는 몇 달간의 시기를 두고 발생할 수 있기 때문에, 한 시점에 진행된 조사가 아니라 시간의 차이를 두고 반복 조사가 진행된 종단 연구를 수행하는 것이 요구된다.

셋째, 직무만족도와 실제 이직의 관계에 영향을 미치는 경계요인에 대한 연구를 필요로 한다. 직무에 불만족한 종업원이 조직을 떠날 것이라는 예측은 많은 선행연구에서도 밝혀진 바이지만, 과연 이러한 경향성이 누구에게나 동일하게 나타나는지에 대해서는 확실치 않다. 특히, 실제 이직이라는 미래의 행동을 간주할 때, 현재 시점의 조직에 대한 태도나 인식이 행동으로 귀결되는 과정에서는 성격이라는 해석의 틀을 거치기 때문에 직무만족-실제이직의 과정이 개인의 성격에 따라 어떻게 달라질 것인지를 예측하는 것은 매우 중요하다(Zimmerman, 2008).

이에 본 연구에서는 한국노동연구원이 조사하여 배포하는 한국노동패널조사(Korea Labor and Income Panel Study)를 활용하여 임금근로자의 직무만족도가 실제 이직에 미치는 영향과, 이 과정에서 임금근로자 성격의 조절효과를 종단분석으로 규명하는 것을 연구 목적으로 한다.

Ⅱ. 이론적 배경 및 연구가설

1. 자발적 이직

조직으로부터 개인의 이직(turnover)은 이직에 대한 의사결정이 누구로부터 비롯되었는지에 따라 크게 자발적 이직(voluntary turnover)과 비자발적 이직(involuntary turnover)의 두 종류로 구분될 수 있다. 자발적 이직이란, 조직의 의사와 관계없이 개인의 주도적인 판단 하에 조직으로부터 떠나는 것을 의미한다(Bluedorn, 1978). 자발적 이직의 종류에는 사직 또는 이직, 자발적 은퇴, 자살 등이 포함될 수 있지만, 일반적인 논의에서는 주로 경력의 단절을 의미하는 은퇴나 자살을 제외하고 창업 또는 타 기업으로의 이직을 목적으로 조직을 떠나는 상황을 지칭한다.

개인의 자발적 의사에 따른 자발적 이직은, 조직의 의사에 따라 고용관계를 끝맺는 비자발적 이직(예를 들면, 해고, 고용조정 등)보다 조직에게 더욱 심대한 타격을 가져다 줄 수 있다. 개인이 자발적으로 조직을 이탈하게 되면, 이직자에 대한 기업의 투자(채용비용, 교육훈련 등)가 회수되지 못하고, 이직에 따른 업무의 공백을 메우기까지 잔존 인력들의 업무 불균형을 초래하며, 자발적 이

직이 동료 직원들에게 미치는 부정적인 메시지 등으로 인해 추가적인 피해를 끼칠 수 있기 때문이다(Krausz, Yaakobovitz, Bizman, & Caspi, 1999; Kwon, Chung, Roh, Chadwick, & Lawler, 2012; Shaw, Park, & Kim, 2013; 권기욱, 옥지호, 김광현, 2019). 뿐만 아니라 지금까지 조직 내에서 경험하면서 축적해 온 지식, 경험, 스킬 등의 인적자본이 회수되지 못하고, 이직 시점까지 축적되어 온 타 직원과의 신뢰, 협동 등의 사회적 자본까지 손실을 입기 때문이다(Shaw et al., 2013).

한편, 이직에 대한 연구는 당사자의 실제 이직 여부를 바탕으로 조사가 진행되어 연구가 수행되어야 함에도 불구하고, 개인 수준에서 실제 이직을 다룬 연구는 그다지 많지 않다. 그 이유는 첫째, 설문의 개인 응답자로서는 자신의 이직의사를 이직 전에 노출하는 것이 부담스러울 수 있으므로 조사의 신뢰성이 현저히 낮다는 점과, 둘째, 이직 이후 떠난 응답자를 추적하여 조사한다는 것은 현실적으로 매우 어렵기 때문이다. 그래서 실제 이직에 관련된 선행연구들은 개인 수준에서 진행되지 못하고 주로 조직 수준에서 보고되는 이직률(turnover rate) 자료를 토대로 연구가 진행되어 오고 있다(권기욱 외, 2019; 옥지호, 2014; 옥지호・박오원, 2018). 개인 수준에서는 앞선 이유들 때문에 실제 이직 자체를 측정하기보다는 개인이 보고하는 이직의도(intention to leave)를 실제 이직의 대리변수(proxy variable)로 가정하여 연구를 진행해 오고 있다.

그러나 Cohen et al.(2016)의 연구에 의하면, 이직의도는 실제 이직과 상관관계가 매우 낮을 뿐 아니라, 다른 심리 변수들을 통제했을 때 오히려 이직의도와 실제 이직 간에는 유의한 영향이 없다고 볼 수 있을 정도로 두 변수 간의 실제 관계는 매우 약한 것으로 보고되고 있다. 이러한 결과는 이직의도를 결과변수로 진행되어 온 선행연구들의 결과에 의구심을 자아내기에 충분하므로, 추후 연구에서는 근로자의 이직의도가 아닌 실제 이직 변수를 활용하여, 기존 연구들의 발견을 재확인하는 것이 요구되고 있다.

2. 직무만족도

직무만족이란, “조직에 속한 종업원이 자신의 일(직무)이나 직무 환경에 대해 긍정적 또는 부정적으로 평가하는 판단”을 의미한다(Weiss, 2002; 175). 직무만족이 중요한 이유는 자신이 하는 일에 대해 만족하는 종업원일수록 객관적인 성과가 좋아질 뿐 아니라 타 기업으로 이직하려는 경향이 줄어들 수 있기 때문이다(Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001; Mobley, 1977). 따라서 기업을 운영하는 입장에서는 종업원의 직무만족이 향상될 수 있도록 체계적으로 관리함으로써 조직의 목표를 달성하도록 유도하는 것이 필요하다. 이에 선행연구들은 기업의 종업원 뿐 아니라 다양한 산업에 종사하는 다양한 직종의 구성원을 대상으로 직무만족도를 향상시킬 방안에 대한 연구를 진행해 오고 있다(권정아·노재훈·장세진·원종욱·심상효, 2007; 김인재·조성진, 2012; 신성원, 2010; 이병규·윤이중, 2009; 이영희, 2007).

특히, 종업원에 대한 직무만족이 중요한 이유는, 직무만족 수준이 낮은 종업원은 자발적 이직으로 귀결될 가능성이 매우 높기 때문이다. 기업에서 이직을 발생시키는 원인은 다양하게 존재하지만, 그 중에서도 종업원의 만족도는 이직의도에 큰 영향을 미치는 주요 요인 중에 하나이다

(Mobley, 1977). 조직에 대한 여러 가지 불만 사항들이 누적되어 자신의 직장에 대한 종합적인 판단인 직무만족으로 귀결하게 되는데, 직무만족이 낮으면 자연히 당사자는 조직을 떠나는 결과로 귀결되기 때문이다.

그러나 전술했듯이 기존의 직무만족-이직의 관계는 재검증을 필요로 하는데, 응답자의 낮은 직무만족도가 단순히 이직의도라는 심리적 상태를 변화시키는 것을 넘어서 실제 이직이라는 행동으로까지 이어지는지에 대해서는 밝혀진 바가 많지 않기 때문이다. 이에 본 연구에서는 직무만족도의 감소가 실제 이직으로 이어질 것이라 예측하고 이를 다음과 같이 가설화 하였다.

가설 1. 직무만족도가 감소할수록 임금근로자의 실제 이직할 확률은 증가할 것이다.

3. 성격

한편, 직무만족과 실제 이직의 관계는 다양한 상황요인에 따라 그 관계가 달라질 것으로 예상된다. 본 연구에서는 여러 상황요인 중 개인의 성격(personality)을 조절변수로 간주하였다. 그 이유는 개인의 성격에 따라 조직에 대해 현재 시점에 가지고 있는 부정적인 태도와 인식이 미래 시점에 실제 행동으로 이어지는지는 개인의 성격에 따라 다를 것으로 예측되기 때문이다. 개인의 성격, 그 중에서도 기질적으로 타고나는 특질(dispositional trait)에 관련된 대표적인 이론은 인간의 성격을 다섯 가지 차원으로 나누어 설명한 빅파이브 성격이론(Big-Five Personality Theory)이다(McCrae & Costa, 1997). 다섯 가지 차원의 성격 요인은 각각 개방성(openness to experience), 성실성(conscientiousness), 외향성(extraversion), 친화성(agreeableness), 신경질성(neuroticism)이다. 이들 다섯 개 차원은 선천적인 개인의 기질에 근거하기 때문에 개인의 차이를 설명해 줄 뿐 아니라 개인이 보여주는 행동의 차이를 포괄적으로 설명해준다. 각각의 특성을 정리하면 다음과 같다.

개방성은 호기심과 관심 범위를 의미하는 것으로, 개방성이 높은 성격일수록 새로운 것에 관심을 많이 보이며, 상상력과 호기심이 많고, 변화를 두려워하지 않으며, 새로운 것을 추구하는 것을 선호하는 혁신적 성향을 보인다. 이러한 성향은 특히 변화가 빠른 시대에 적합한데, 개방성 높은 사람들은 자신들의 창조성과 혁신성으로 변화하는 시대에 빠르게 적응하는 경향을 보인다. 반면, 개방성 높은 사람들은 자신들의 업무에 불만족할 때 그들의 불만족을 해소시켜줄 새로운 대상을 찾으려는 욕구가 강하다. 따라서 개방성이 강한 직원의 경우, 직무만족도가 낮을수록 실제 이직으로 이어지는 경향은 더욱 강해질 것으로 예상된다.

성실성은 주어진 과업을 계획적이고 반복적으로 수행하는 성향을 의미하는 것으로, 한정된 목표에 초점과 관심을 집중하는 한편, 체계적이고 책임감 있게 일을 수행하며, 인내심이 많은 특징을 보인다. 성실성은 국가와 문화, 직무와 업종을 막론하고 개인의 성과에 유의미한 연관성을 보여주는 성격 요인이다(Tett et al., 1991). 성실성이 높은 사람들은 주어진 역할을 책임있게 수행하는 것을 선호하기 때문에, 직무에 대한 만족도가 줄어든다고 해서 이들의 불만족이 곧 이직으로 귀결되지는 않을 것으로 예상된다. 따라서 성실성이 높으면 직무만족과 실제 이직의 부정적인 관계가 어

느 정도 완화될 수 있을 것으로 예상된다.

외향성은 개인이 추구하는 인간관계의 범위를 나타내는 것으로, 외향적인 성격일수록 자신감이 넘치며, 말이 많고, 사교적이고, 명랑하며, 적극적으로 참여하고, 자기주장이 강한 경향이 있다. 활동적이며 적극적인 경향으로 인해 외향적인 사람들은 자신에게 주어진 일을 수행하는 것 뿐 아니라, 역할 이외의 추가적인 역할(extra-role behavior)을 수행하는 것도 마다하지 않는 것으로 보고되고 있다. McCrae와 Costa(1991)는 외향성이 대면상태에서 타인을 지원하는 이타주의, 다른 사람들에게 문제가 될 것 같은 행동을 스스로 자제하는 예의바른 행동 등을 증가하게 만들었다고 하였다(한광현, 2005). 그러나 외향적인 성격은 타인으로부터의 인정을 강하게 요구하기 때문에, 경쟁을 즐기고, 타인에게 더 많이 노출되는 가시성(visibility)을 추구하며, 타인보다 더 많은 성취를 원하는 성향도 가지고 있다. 따라서 외향성이 높은 경우, 불만족이 곧바로 이직이라는 행동으로 옮겨질 가능성이 크므로, 직무만족과 실제 이직의 부정적인 관계는 더욱 강화될 것으로 예상된다.

친화성은 타인을 양보하고 배려하는 성향을 의미한다. 친화성이 높은 사람은 타인에게 양보를 잘하고, 타인을 공감하며, 타인의 의견에 동조하는 한편, 갈등을 피하고 포용과 화평을 추구하는 경향이 있다. 친화성이 높은 사람들은 문제에 직면한 타인을 자발적으로 도와주는 이타적인 행동을 자주 보이는 경향이 있다(이규용・송정수, 2011). 좀처럼 화평을 추구하고 불만족을 드러내지 않는 성향이지만, 친화성이 높은 경우에 직무만족이 낮아지면 이는 근본적이고 실질적인 불만족으로부터 기인한 것일 수 있다. 따라서 이들의 불만족은 이직으로 이어질 가능성이 크므로, 친화성이 높을수록 이러한 관계는 더욱 강화될 것으로 예측된다.

마지막으로, 신경질성은 자신의 감정적 스트레스나 신경질의 제어능력과 관련되는 능력으로, 신경질성이 높은 사람은 기쁨이나 슬픔, 화, 침울 및 불안한 감정 등 감정적 표현을 더 자주 드러내는 경향이 있다. 즉, 자신의 감정적 변화를 통제하고 제어하는 능력이 떨어진다. 반면, 신경질성이 낮은 사람은 침착하고 차분하며, 정서적으로 안정적인 특징이 있다. Krebs(1970)는 이타주의(Altruism)에 대한 탐색적 고찰을 통해 신경질성이 타인을 돕는 행위에 부정적으로 연관됨을 예측하였는데, 신경질성이 높을수록 외부의 자극에 언제나 민감하게 반응하기 때문에 근본적인 문제해결을 고민하기보다는 감정적으로 대응할 것이기 때문이다. 따라서 신경질성이 높은 상황에서 발현된 불만족은 실제 행동으로 이어질 가능성은 대단히 낮으며, 단지 일시적인 불만으로 해소될 가능성이 크다. 따라서 신경질성이 높을수록 직무만족과 실제 이직의 부정적인 관계는 약화될 가능성이 있다. 전술된 논의를 가설로 정립하면 다음과 같다.

가설 2. 임금근로자의 성격에 따라 직무만족도가 실제 이직에 미치는 영향은 달라질 것이다.
가설 2-1. 개방성이 높을수록 직무만족도가 실제 이직에 미치는 부(-)의 영향은 커질 것이다.
가설 2-2. 성실성이 높을수록 직무만족도가 실제 이직에 미치는 부(-)의 영향은 작아질 것이다.
가설 2-3. 외향성이 높을수록 직무만족도가 실제 이직에 미치는 부(-)의 영향은 커질 것이다.
가설 2-4. 친화성이 높을수록 직무만족도가 실제 이직에 미치는 부(-)의 영향은 커질 것이다.
가설 2-5. 신경질성이 높을수록 직무만족도가 실제 이직에 미치는 부(-)의 영향은 작아질 것이다.

Ⅲ. 연구방법론

1. 자료 및 표본

본 연구에서 분석을 위해 한국노동패널조사(Korean Labor & Income Panel Study)를 활용하였다. 한국노동패널조사는 한국의 도시지역에서 거주하는 7,000여 가구(가구수준)와 각 가구에 속한 만 15세 이상의 14,000여명의 가구원(개인수준)을 패널표본으로 연 1회씩 반복 조사하는 자료이다. 1998년 1차 조사를 시작으로 2018년 21차 조사까지 진행되었다. 1차 조사 표본에서는 제주도를 제외한 도시가구가 모집단이었기 때문에, 전국대표성을 확보하기 위해 12차 조사(2009년)에는 1,415가구 표본이 추가되었다. 1차 조사(1998년)를 기준으로 21차 조사(2018년)의 표본 유지율은 66.2%으로, 반복조사가 비교적 안정적인 것으로 보고되고 있다.

본 연구에서는 21차년도 자료에 제공된 직업력 자료를 기준으로, 다음과 같은 기준으로 최종표본을 선정하였다. 첫째, 임금근로자로 재직한 개인을 대상으로 하였다. 본 연구의 주요 변수인 직무만족도는 특정 조직에 재직하는 경우만 측정이 가능하므로, 임금근로자로 재직하고 있는 경우만을 대상으로 하였다. 주된 일자리에 해당되지 않는 일용직이나 아르바이트, 그리고 임금근로자와 성격을 달리하는 자영업 등은 본 연구에 포함되지 않았다.

둘째, 12차 조사(2009년도)부터 21차 자료(2018년도)를 통합하여 표본을 구축하였다. 앞서 설명되었듯이 12차 조사부터 표본이 확장되었기 때문에, 12차 조사(2009년) 이후의 자료를 기준으로 하였다. 단, 가장 최근 자료인 21차 자료(2018년도)는 직전년도 자료인 20차 자료(2017년)의 종속변수(1년 내 이직률)를 산출하는 데만 활용되었다.

마지막으로, 연구의 주요 변수인 직무만족, 삶의 만족 중 하나라도 변수가 결측된 관측치는 분석에서 제외(listwise deletion)하였다. 종단자료의 결측치를 처리하는 방법은 본 연구에서 사용한 완전제거법(listwise deletion) 외에도 평균대체법, 최대우도법, 다중대체법 등의 방법이 존재한다(우해봉·윤인진, 2008). 그러나 본 연구에서는 완전제거법을 사용하였는데, 그 이유는 추정치로 본 연구의 독립변수인 직무만족도를 대체할 경우, 퇴사 등의 사유로 실제 조직에서 일하지 않거나 기타 직무만족을 밝히기 어려운 상황에 응답자가 처해 있는 상황의 표본이 있을 수 있는데도 불구하고 이들의 직무만족 값이 분석에 반영되는 오류가 발생할 수 있기 때문이다.

최종적인 표본 수는 5,142명(개인)에 대해 8년간 반복 조사된 34,244건이다. 각 개인마다 조사된 수가 상이하기 때문에 불균형패널(unbalanced panel)을 구축하여 분석을 진행하였다. 인구통계학적 분석결과, 조사 대상의 61.9%는 남성이었고, 38.1%는 여성이었다. 연령을 기준으로 9.3%가 20대 미만, 30.0%가 30대, 30.1%가 40대, 20.8%가 50대, 9.8%가 60대 이상이었다. 전체 응답 케이스 중 실제 이직을 경험한 경우는 13.3%였다(총 34,244건 중 4560건). 가장 이직을 많이 한 경우는 7회(0.13%)였고, 0회가 가장 비율이 많았다(49.52%). 보다 구체적인 케이스별 이직 수는 다음의 [표 1]과 같다.

<표 1> 최종 표본의 이직 빈도에 따른 관측수와 비율

이직 빈도	관측수	비율(%)	이직 빈도	관측수	비율(%)
0	16,956	49.52	4	794	2.32
1	9,339	27.27	5	269	0.79
2	4,673	13.65	6	61	0.18
3	2,108	6.16	7	44	0.13

2. 변수의 측정

가. 실제 이직

실제 이직은 직업력 자료를 바탕으로, 조사시점을 기준으로 1년 이후 실행된 반복 조사에서 동일 직장에 계속 근무하는지 여부를 바탕으로 측정하였다. 구체적으로, 조사시점으로부터 1년 이후에 다른 직장에 속해 있거나 직장을 그만둔 경우에는 실제 이직에 포함되므로 1로 코딩하고, 현 직장에 계속 남아 있는 경우를 0으로 코딩하여 더미 코딩 처리하였다.

나. 직무만족도

직무만족도는 직무기술지표(job descriptive index: JDI)로 측정된 일곱 가지 항목(임금 또는 소득, 취업의 안정성, 하고 있는 일의 내용, 근로환경, 근로시간, 개인의 발전가능성, 의사소통 및 인간관계)에 대한 문항(문항번호 p**4311 ~ p**4317)을 활용하였다. 구체적인 문항은 “다음의 내용에 대해 얼마나 만족하십니까?”이며, 이에 대해 응답자는 리커트 5점 척도(1=매우 만족스럽다, 2=만족스럽다, 3=보통이다, 4=불만족스럽다, 5=매우 불만족스럽다)로 측정되었는데, 해석의 용이함을 위해 역코딩하여 숫자가 커질수록 만족도가 증가하도록 변환하여 활용하였다. 신뢰도 분석결과, .908로 비교적 높은 것으로 나타났다.

다. 성격

성격은 한국노동패널조사 18차 자료에 조사된 문항을 활용하였다. 개인의 성격은 선천적으로 타고나는 기질적인 특성(dispositional trait)에 가깝기 때문에, 쉽게 변하지 않는 개인의 특징이므로 한 차례 조사된 값을 모든 시점의 개인에게 동일하게 적용하였다. 다섯 가지 성격 요인은 모두 각각 세 문항으로 측정되었으며, 주어진 서술에 대해 리커트 7점 척도(1=나와는 전혀 다르다, 7=나와 완벽히 일치한다)로 응답한 값을 평균하여 활용하였다.

개방성은 “나는 새롭고 창의적인 아이디어가 많다”, “예술적 체험은 나에게 매우 중요하다”, “나는 상상력이 아주 많다” 이상의 세 문항으로 측정되었으며, 신뢰도 분석결과는 .762로 나타났다. 성실성은 “일을 할 때는 아주 꼼꼼하게 한다”, “게으를 정도로 느긋한 편이다(역문항)”, “일처리는 효

과적이고 효율적으로 한다” 이상의 세 문항으로 측정되었으며, 신뢰도 분석결과는 .460으로 나타났다. 외향성은 “사람들과 대화를 즐기는 편이다”, “다른 사람과 잘 어울리는 편이다”, “나는 내성적인 편이다(역문항)” 이상의 세 문항으로 측정되었으며, 신뢰도 분석결과는 .676으로 나타났다. 친화성은 “다른 사람들에게 무뚝뚝한 편이다”, “남과 싸워도 금방 화해하는 편이다”, “남의 입장을 배려하고 친절한 편이다” 이상의 세 문항으로 측정되었으며, 신뢰도 분석결과는 .500으로 나타났다. 신경질성은 “평소에 걱정을 많이 하는 편이다”, “매사에 긴장을 많이 하는 편이다”, “스트레스를 잘 견디고 느긋한 편이다” 이상의 세 문항으로 측정되었으며, 신뢰도 분석결과는 .372로 비교적 낮게 나타났다.

라. 통제변수

개인의 실제 이직에 영향을 미치는 다양한 외생요인을 통제하기 위해 본 연구에서는 연령, 성별, 교육수준, 연도더미, 직업더미 등을 통제하였다. 연령은 각 개인의 출생연도로부터 조사시점까지의 소요년수를 계산하여 통제하였다. 성별은 남성은 1, 여성은 2로 코딩하여 통제하였다. 교육수준은 최종학력을 기준으로 (1) 미취학, (2) 무학, (3) 초등학교, (4) 중학교, (5) 고등학교, (6) 전문대학, (7) 4년제 대학, (8) 대학원 석사, (8) 대학원 박사로 코딩된 것을 활용하였다. 연도더미는 각 조사시점에 발생했던 환경적 요인을 통제하기 위해 추가된 것으로, 분석자료의 1차 시점인 2009년을 기준으로 2010년부터 2017년까지 각 연도의 더미변수를 삽입하여 통제하였다.

3. 분석방법

본 연구의 종속변수인 실제 이직이 더미변수임을 감안하여, 로지스틱 패널회귀분석 모형(logistics panel regression modeling)을 활용하여 가설을 검정하였다. 분석결과 도출된 오즈비를 토대로, 종속변수인 이직 확률에 미치는 효과를 산출하였다.

Ⅳ. 분석결과

1. 기초통계분석 및 상관관계분석

본 연구에 활용된 주요 변수들의 평균, 표준편차, 변수간 상관관계 분석 결과를 정리한 결과는 [표 2]와 같다. 실제 이직의 경우 직무만족도(r=-.086), 개방성(r=-.012), 연령(r=-.072), 교육수준(r=-.019)과 부(-)의 상관관계를, 친화성(r=+.012), 성별(r=+.047)과 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

<표 2> 기초통계분석 및 상관관계분석 결과

변수명	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 실제 이직	1.000									
2. 직무만족도	-.086***	(.908)								
3. 개방성	-.012*	.188***	(.762)							
4. 성실성	-.007	.146***	.217***	(.460)						
5. 외향성	.005	.126***	.342***	.310***	(.676)					
6. 친화성	.012*	.146***	.359***	.305***	.616***	(.500)				
7. 신경질성	.010	-.037***	.049***	.039***	-.160***	-.135***	(.372)			
8. 연령	-.072***	-.150***	-.222***	-.026***	-.066***	-.069***	-.003	1.000		
9. 성별	.047***	.038***	-.028***	.008	.053***	.087***	.070***	.008	1.000	
10. 교육수준	-.019***	.315***	.301***	.143***	.119***	.110***	-.029***	-.491***	-.151***	1.000
평균	.133	3.295	4.026	4.966	4.684	4.671	3.799	43.815	1.380	5.688
표준편차	.339	.522	1.114	.929	1.038	.929	.884	11.252	.485	1.317

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

N=5,142 (개인), N=34,244(관측)

2. 패널 로지스틱

주어진 가설을 검증하기 위해 임금근로자의 실제 이직(1년 내)를 종속변수로, 로지스틱 패널 회귀분석을 진행한 결과는 [표 3]과 같다.

<표 3> 패널 로지스틱 모형을 활용한 단계적 회귀분석 결과

	종속변수: 임금근로자의 실제 이직					
	모형 1	모형 2	모형 3	모형 4	모형 5	모형 6
상수	.775* (.306)	.809** (.307)	.828** (.307)	.827** (.307)	.837** (.307)	.775* (.306)
연도더미	생략됨	생략됨	생략됨	생략됨	생략됨	생략됨
연령	-.027*** (.002)	-.027*** (.002)	-.027*** (.002)	-.027*** (.002)	-.027*** (.002)	-.027*** (.002)
성별	.347*** (.052)	.347*** (.052)	.346*** (.052)	.347*** (.052)	.346*** (.052)	.347*** (.052)
교육수준	-.065** (.023)	-.064** (.023)	-.065** (.023)	-.066** (.023)	-.066** (.023)	-.064** (.023)
개방성	-.055* (.025)	-.062* (.025)	-.055* (.025)	-.056* (.025)	-.057* (.025)	-.055* (.025)
성실성	-.004 (.029)	-.004 (.029)	-.013 (.029)	-.005 (.029)	-.006 (.029)	-.004 (.029)
외향성	.020 (.031)	.019 (.031)	.019 (.031)	.011 (.032)	.017 (.031)	.020 (.031)
친화성	.070* (.035)	.067 (.035)	.068 (.035)	.069 (.035)	.061 (.035)	.070* (.035)
신경질성	.036 (.029)	.037 (.029)	.035 (.029)	.035 (.029)	.035 (.029)	.036 (.029)
직무만족도	-.504*** (.040)	-.503*** (.040)	-.502*** (.040)	-.501*** (.040)	-.497*** (.040)	-.503*** (.040)
직무만족도x개방성		-.094** (.034)				
직무만족도x성실성			-.099* (.042)			
직무만족도x외향성				-.088* (.038)		
직무만족도x친화성					-.126** (.042)	
직무만족도x신경질성						-.002 (.043)
Wald chi-square	901.91***	907.51***	906.41***	906.30***	909.49***	901.93***

표기된 숫자는 비표준화 회귀계수, 괄호 안 숫자는 표준오차를 각각 의미함.

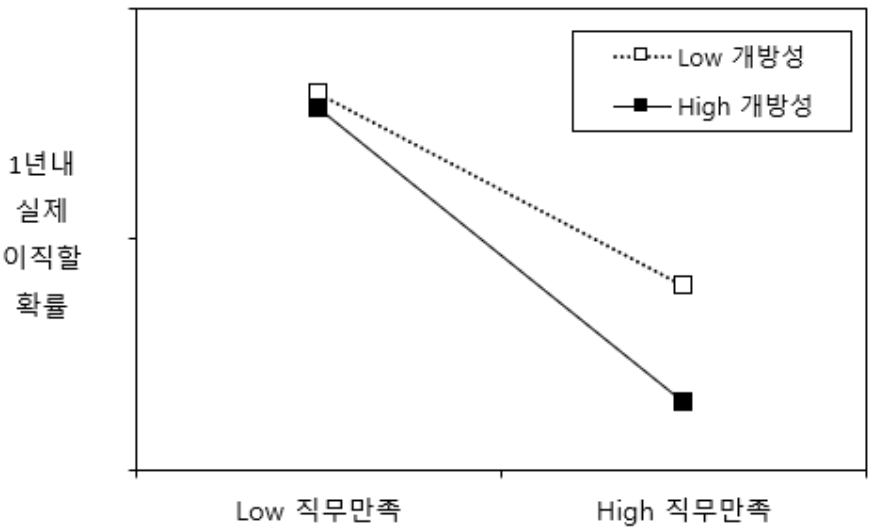
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

N=5,142 (개인), N=34,244(관측)

먼저 모형 1에서는 통제변수들과 독립변수인 직무만족도 변수가 추가되었다. 분석결과, 직무만족도는 임금근로자의 실제 이직에 대해 부(-)의 방향으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(b=-.504, p<.001). 따라서 직무만족도가 감소할수록 임금근로자의 실제 이직할 확률은 증가할 것이라는 가설 1은 지지되는 것으로 나타났다. 구체적으로, 오즈비를 산출하여 분석한 결과, 직무만족도가 1단위 감소할수록, 실제 이직할 확률은 4.78% 증가하는 것으로 나타났다.

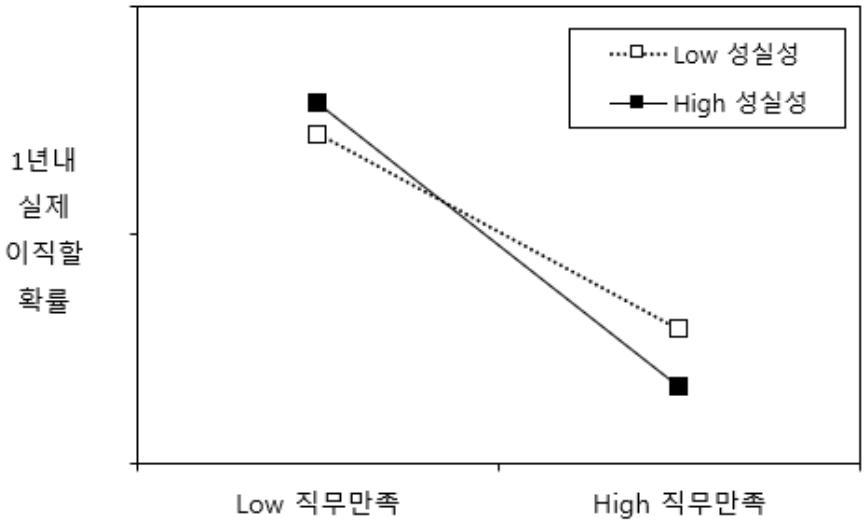
다음으로, 모형 2부터 모형 6까지는 다섯 가지 성격 변수의 조절효과를 단계적으로 검증하였다. 모형 2는 개방성의 조절효과를 검증하였다. 분석결과, 직무만족도와 개방성의 교차항은 부(-)의 방향으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(b=-.094, p<.01). 분석 결과를 보다 면밀히 살펴보기 위하여, 도출된 값을 그림으로 도식한 결과는 [그림 1]과 같다. [그림 1]에서 볼 수 있듯이, 직무만족도와 실제 이직할 확률 간에는 부(-)의 관계가 존재하나, 개방성이 높은 경우 그 경향성이 더욱 강해지는 것을 확인할 수 있다. 즉, 개방성이 높아질수록 직무만족의 감소가 실제 이직에 미치는 한계 효과는 더욱 강화되는 것으로 나타났다. 따라서 개방성이 높을수록 직무만족도가 실제 이직에 미치는 부(-)의 영향은 커질 것이라는 가설 2-1은 지지되는 것으로 나타났다.

[그림 1] 직무만족과 실제 이직의 관계에서 개방성의 조절효과



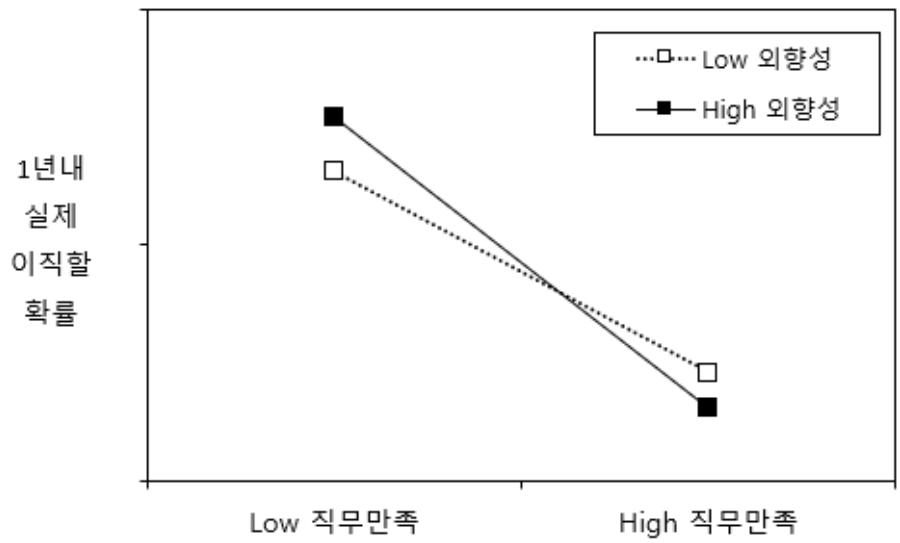
다음으로, 모형 3은 성실성의 조절효과를 검증하였다. 분석결과, 직무만족도와 성실성의 교차항은 부(-)의 방향으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(b=-.099, p<.05). 분석 결과를 보다 면밀히 살펴보기 위하여, 도출된 값을 그림으로 도식한 결과는 [그림 2]와 같다. [그림 2]에서 볼 수 있듯이, 직무만족도와 실제 이직할 확률 간에는 부(-)의 관계가 존재하나, 성실성이 높은 경우 그 경향성이 더욱 강해지는 것으로 나타났다. 즉, 성실성이 높아질수록 직무만족의 감소가 실제 이직에 미치는 한계 효과는 더욱 강화되는 것으로 나타났다. 따라서 성실성이 높을수록 직무만족도가 실제 이직에 미치는 부(-)의 영향은 작아질 것이라는 가설 2-2는 지지되지 않는 것으로 나타났다.

[그림 2] 직무만족과 실제 이직의 관계에서 성실성의 조절효과



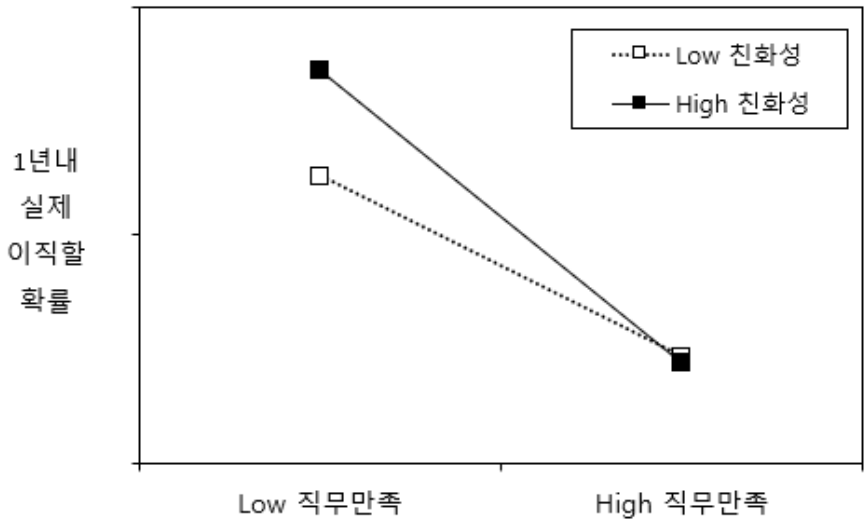
다음으로, 모형 4는 외향성의 조절효과를 검증하였다. 분석결과, 직무만족도와 외향성의 교차항은 부(-)의 방향으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(b=-.088, p<.05). 분석 결과를 보다 면밀히 살펴보기 위하여, 도출된 값을 그림으로 도식한 결과는 [그림 3]과 같다. [그림 3]에서 볼 수 있듯이, 직무만족도와 실제 이직할 확률 간에는 부(-)의 관계가 존재하나, 외향성이 높은 경우 그 경향성이 더욱 강해지는 것을 확인할 수 있다. 즉, 외향성이 높아질수록 직무만족의 감소가 실제 이직에 미치는 한계 효과는 더욱 강화되는 것으로 나타났다. 따라서 외향성이 높을수록 직무만족도가 실제 이직에 미치는 부(-)의 영향은 커질 것이라는 가설 2-3은 지지되는 것으로 나타났다.

[그림 3] 직무만족과 실제 이직의 관계에서 외향성의 조절효과



다음으로, 모형 5는 친화성의 조절효과를 검증하였다. 분석결과, 직무만족도와 친화성의 교차항은 부(-)의 방향으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(b=-.126, p<.01). 분석 결과를 보다 면밀히 살펴보기 위하여, 도출된 값을 그림으로 도식한 결과는 [그림 4]와 같다. [그림 4]에서 볼 수 있듯이, 직무만족도와 실제 이직할 확률 간에는 부(-)의 관계가 존재하나, 친화성이 높은 경우 그 경향성이 더욱 강해지는 것을 확인할 수 있다. 즉, 친화성이 높아질수록 직무만족의 감소가 실제 이직에 미치는 한계 효과는 더욱 강화되는 것으로 나타났다. 따라서 친화성이 높을수록 직무만족도가 실제 이직에 미치는 부(-)의 영향은 커질 것이라는 가설 2-4는 지지되는 것으로 나타났다.

[그림 4] 직무만족과 실제 이직의 관계에서 친화성의 조절효과



마지막으로, 모형 6은 신경질성의 조절효과를 검증하였다. 분석결과, 직무만족도와 신경질성의 교차항은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 신경질성이 높을수록 직무만족도가 실제 이직에 미치는 부(-)의 영향은 작아질 것이라는 가설 2-5는 지지되지 않는 것으로 나타났다.

V. 토론 및 결론

1. 연구의 요약

본 연구는 최근 들어 그 중요성이 점차 더해지고 있는 임금근로자의 자발적 이직 현상에 대한 기존의 이해를 확장하기 위해, 한국노동연구원의 한국노동패널조사를 활용하여 임금근로자의 직무만족도와 실제 이직의 관계를 규명하는 한편, 이 관계에서 성격의 조절효과를 규명하였다. 분석결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 임금근로자의 직무만족도가 감소할수록 실제 이직으로 이어질

확률이 증가하였다. 구체적으로, 임금근로자의 직무만족도가 1단위 감소할 때마다 실제 이직할 확률은 4.78% 증가하는 것으로 나타났다. 둘째, 임금근로자의 성격은 직무만족도와 실제 이직의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 구체적으로, 개방성이 높을수록, 외향성이 높을수록, 친화성이 높을수록 직무만족도가 실제 이직에 미치는 부정적인 영향은 더욱 강화되는 것으로 나타났다.

2. 연구의 시사점

본 연구가 갖는 이론적 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 직무만족과 이직의 관계를 시차를 두고 반복조사된 패널데이터를 토대로 다시금 확증하였다. 선행연구는 주로 횡단면적 조사를 바탕으로 진행되었고, 실제 이직이 아닌 이직의도를 측정함으로써, 직무만족과 이직의 관계에 대한 재확증이 요구된다는 비판에서 자유롭지 못한 한계가 있었다. 본 연구는 보다 엄밀히 조사된 다수의 데이터를 바탕으로 직무만족과 이직의 관계를 다시금 확증하였다는 점에서 선행연구에 기여하는 바가 있다.

둘째, 실제 이직을 예측하는데 있어서 성격의 역할을 조망하였다. 가설에서 다루어지지는 않았지만, 다섯 가지 성격 중 실제 이직을 직접적으로 예측하는 효과는 개방성이 유일한 것으로 나타났다. 즉, 만족도가 통제된 상황에서 개방성이 높을수록 이직할 확률은 감소하는 것으로 나타났다. 개방성이 높은 사람들은 자신의 평범한 일상 속에서도 지속적으로 새로운 것을 발견하려는 성향이 강하기 때문에 이러한 성향이 높은 사람일수록 자신의 현 직업에 지속적으로 흥미를 가지고 머무르려는 경향이 있기 때문인 것으로 풀이될 수 있다. 한편, 성실성의 직접효과가 유의하지 않은 것도 꽤나 흥미롭다. 통상 성실성이 높은 경우 책임감이 높기 때문에 일부 불만족이 있더라도 자신의 주어진 조직에 지속적으로 머무르는 성향이 있을 것으로 예상되었지만, 본 연구의 분석결과 직접효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 특정 성격이 이직의도에 대한 부정적인 태도를 향상시키는 등 심리의 변화에는 이어질 수는 있으나, 이것이 곧 실제 이직으로 이어지는 것은 아닐 수 있다. 그러나 본 연구에서는 이직의도를 직접 측정하여 비교한 것이 아니므로, 추후 연구에 이러한 현상이 보다 면밀히 분석될 필요가 있다. 즉, 성격에 의해 이직의도가 실제 이직에 미치는 메커니즘이 어떻게 다른지, 다시 말해 심리변화의 메커니즘이 상이한 것인지 아니면 심리가 태도로 전환되는 메커니즘에서 차이가 존재하는지 등 이에 대한 추가연구를 필요로 한다.

셋째, 실제 이직에 영향을 미치는 기초통계 변수로는 연령과 성별, 교육수준이 강하게 나타났다. 구체적으로, 연령은 적을수록 실제 이직으로 이어지는 경향이 강하게 나타났고, 성별은 여성의 경우 실제 이직으로 이어지는 경향이 강하게 나타났다. 성별과 연령에 따라 직업으로부터 얻고자 하는 가치가 다를 수 있고, 이직 이후 직장을 포기하는 것인지 아니면 더 나은 직장으로 옮기려는 것인지는 상황마다 다를 수 있기 때문에, 연령 및 성별에 따른 경로에 대한 추가연구가 진행될 필요가 있다. 한편, 교육수준의 경우, 부(-)의 관계로 유의미한 결과를 보이는 것으로 나타났다. 이는 교육수준이 낮을수록 상대적으로 처우가 불리하거나, 고용이 안정적인 일자리를 찾기 어려운 것에서 기인한 것으로 풀이된다.

다음으로, 본 연구가 갖는 정책적 시사점을 제시하면, 관리자는 종업원의 성격에 따른 이직 패턴을 파악하여 이에 따른 구체적인 조치를 하는 것이 요구된다. 즉, 개방성・성실성・외향성・친화성 등이 높은 직원들은 그들의 불만족이 실제 이직으로 이어질 가능성이 높기 때문에, 특정 성격의 성향이 강하게 드러나는 직원의 경우 보다 면밀한 관찰과 케어가 요구된다.

3. 연구의 한계 및 추후연구방안

본 연구가 갖는 한계를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 일부 변수의 경우 신뢰도가 낮다. 특히 성실성의 신뢰도가 .460, 신경질성의 신뢰도가 .372로 가설이 예측되지 않은 변수들의 신뢰도가 대체적으로 낮은 것으로 나타났다. 즉, 문항의 신뢰도가 낮기 때문에 예측한 바와 실증분석 결과가 다르게 나온 것은 아닌지 추후 연구에서 재확인이 요구된다. 둘째, 2차 자료를 활용하는 과정에서 연구자의 의도와 일치하지 않는 방향으로 측정된 문항이 있을 수 있다. 그럼에도 불구하고 다수의 표본을 대상으로 반복조사되는 패널조사의 장점이 있을 수 있기 때문에, 연구자는 주어진 2차 자료의 조사목적과 배경을 면밀히 관찰하여 연구에 활용하는 것이 요구된다. 셋째, 이직 이후 더 나은 직장으로 가는지 아니면 직장을 포기하는지 등 직장경로에 따라 상당히 상이한 시사점을 줄 수 있음에도 불구하고, 본 연구에서는 직장을 1년 이내 떠났는지만을 주목함으로써 상당히 제한된 시사점을 제공하고 있다. 추후 연구에서는 연령, 성별이나 교육수준, 업무성과 등에 따라 이직의 경로가 어떻게 다르게 나타나는지를 보다 면밀하게 추적하여 분석하는 시도가 요구된다.

참고문헌

권기욱・옥지호・김광현. (2019). 직원이직률과 기업성과의 조절된 매개효과: 기업수준의 조직몰입과 환경 동태성의 역할. **경영학연구**, 48(6), 1669-1699.

권정아·노재훈·장세진·원종욱·심상효. (2007). 작업치료사의 직무 만족도 관련 요인. **대한작업치료학회지**, 15(1), 117-130.

김인재·조성진. (2012). 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족도의 관계. **한국경호경비학회지**, 32, 65-93.

신성원. (2010). 경찰공무원의 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. **한국치안행정논집**, 7(2), 137-155.

옥지호. (2014). 자발적 이직이 조직성과에 미치는 영향에 대한 연구: 직무순환제도의 보완적 효과를 중심으로. **노동정책연구**, 14(1), 69-92.

옥지호, & 박오원. (2018). 기업의 교육훈련 투자와 자발적 이직률 간의 관계: 인적자본 특성 및 인적자본 수준의 조절효과. **노동정책연구**, 18(1), 39-69.

이규용・송정수. 2011. 상사의 개인특성이 조직구성원의 조직시민행동에 미치는 영향: 윤리적 리더십과 상사신뢰의 매개효과를 중심으로. **산업경제연구**, 24(2), 1049-1076.

이병규·윤이중. (2009). 골프장 캐디의 직무만족과 생활만족 및 이직의도의 관계. **한국스포츠사회학회지**, 22(3), 155-170.

이영희. (2007). 교사의 학교 특성 인식이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. **한국교원교육연구**, 24(1), 125-147.

정성석・이기훈. (2008). 2단계 로지스틱 회귀모형을 이용한 직무만족도와 이직행동에 관한 연구: 대졸자 직업이동 경로조사 자료를 중심으로. ***Communications for Statistical Applications and Methods***, 15(6), 859-873.

한광현. (2005). 근로자의 성향적 특성과 직무소진의 관계: 자아존중감의 조절효과를 중심으로. **대한경영학회지,** 18(2), 531-555.

Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. ***Human Relations,*** 35(2), 135-153.

Cohen, G., Blake, R. S., & Goodman, D. (2016). Does turnover intention matter? Evaluating the usefulness of turnover intention rate as a predictor of actual turnover rate. ***Review of Public Personnel Administration,*** 36(3), 240-263.

Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction－job performance relationship: A qualitative and quantitative review. ***Psychological Bulletin***, 127(3), 376-407.

Krausz, M., Yaakobovitz, N., Bizman, A., & Caspi, T. (1999). Evaluation of coworker turnover

outcomes and its impact on the intention to leave of the remaining employees. *Journal of Business and Psychology*, 14(1), 95-107.

Krebs, D. L. (1970). Altruism: An examination of the concept and a review of the literature. *Psychological Bulletin*, 73(4), 258-302.

Kwon, K., Chung, K., Roh, H., Chadwick, C., & Lawler, J. J. (2012). The moderating effects of organizational context on the relationship between voluntary turnover and organizational performance: Evidence from Korea. *Human Resource Management*, 51(1), 47-70.

McCrae, R. R., & Costa Jr, P. T. (1997). Personality trait structure as a human universal. *American Psychologist*, 52(5), 509-516.

Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.

Mynatt, P. G., Omundson, J. S., Schroeder, R. G., & Stevens, M. B. (1997). The impact of Anglo and Hispanic ethnicity, gender, position, personality and job satisfaction on turnover intentions: A path analytic investigation. *Critical Perspectives on Accounting*, 8(6), 657-683.

Shaw, J. D., Park, T. Y., & Kim, E. (2013). A resource based perspective on human capital losses, HRM investments, and organizational performance. *Strategic Management Journal*, 34(5), 572-589.

Tett, R. P., Jackson, D. N., & Rothstein, M. (1991). Personality measures as predictors of job performance: A meta analytic review. *Personnel Psychology*, 44(4), 703-742.

Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta analytic findings. *Personnel Psychology,* 46(2), 259-293.

Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194.

Zimmerman, R. D. (2008). Understanding the impact of personality traits on individuals' turnover decisions: A meta analytic path model. *Personnel Psychology,* 61(2), 309-348.