

직무만족도의 변화 분석

배기준*

I. 들어가며

직무만족도는 사회학, 심리학, 경영학, 경제학 등 여러 학문분야에서 주요한 연구대상이 되는 변수이다. 조직심리학과 경영학에서는 생산성의 결정변수로, 사회학에서는 소외(alienation)의 측정을 위한 변수로, 그리고 경제학에서는 효용의 대리변수뿐만 아니라 노조가입 성향 및 미래 이직 등 다양한 노동시장 현상의 예측변수로서 활용되어 왔다.¹⁾ 또한 직무만족도 및 조직몰입도는 ‘좋은 일자리(good job)’의 개념과도 매우 밀접한 연관이 있다. 외국의 여러 패널조사들과 마찬가지로 노동패널조사에서도 직무만족도를 측정하고 있으며, 측정방법 및 관련 설문개발과정 등을 다룬 연구보고서도 작성되었을 뿐만 아니라 매년 개최되는 노동패널 학술대회에서 직무만족도 자료를 활용한 논문들이 다수 발표되고 있다.

외국의 경우 10년 넘게 자료가 축적된 패널자료들이 많아지면서 동일표본의 장기간에 걸친 직무만족도의 변화를 연구한 사례가 최근 들어 발표되기 시작하고 있다. 현재 노동패널은 11차년도 조사가 곧 시작될 예정이며, 1~9차년도 자료가 사용가능한 단계이다. 국내패널조사 중 장기간에 걸친 직무만족도의 변화에 사용가능한 자료로는 노동패널 자료가 유일하다. 본고에서는 노동패널조사 1~9차에 걸친 자료를 이용하여 요인별 직무만족도 항목들(facet measures)의 시간에 따른 변화를 개관하고, 직무만족도에 영향을 끼치는 것으로 알려진 몇 가지 설명변수들에 따른 지속적인 격차들이 존재하는지를 살펴보려 한다. 이러한 작업을 통하여 본고는 직무만족도 자료에서 일반적으로 관찰되

* 한국노동연구원 노동패널팀 연구원(baekj@kli.re.kr)

1) Freeman(1978).

는 현상들이 노동패널자료에서도 성립하는지를 살펴볼 것이다.

II. 자료설명 및 변수정의

노동패널조사에서는 직무만족도를 다양한 방법으로 측정하고 있다. 요인별 직무만족도(1차 이후), 단일문항 지표 전반적 직무만족도(3차 이후), 그리고 다문항 지표 전반적 직무만족도(5차 이후) 외에 조직몰입도(organizational commitment) 문항을 5차년도부터 묻고 있다. 본고에서는 이들 중 직무만족도 자료로 노동패널 1~9차년도 간에 공통적으로 지속되어온 요인별 문항들인 주된 일자리의 ① ‘임금 및 보수’, ② ‘취업의 안정성’, ③ ‘하고 있는 일의 내용’, ④ ‘근로환경’, ⑤ ‘인사고과의 공정성’에 대한 응답자료를 사용할 것이다. 마지막 ⑤번 항목은 임금근로자들에게만 묻고 있으므로 비임금근로자의 직무만족도에 대한 분석은 생략되었다. 5가지 요인별 문항들에 대한 만족도는 공통적으로 5점 척도로 측정하고 있다(1: ‘매우 불만족’부터 5: ‘매우 만족’)²⁾ 이 자료를 사용한 점, 그리고 이로써 구성한 분석대상 변수의 결정은 다음과 같은 고려사항들에 따른 것이다.

첫 번째로 각 차수의 대표점수(representative score)를 어떻게 정의하느냐의 문제가 있다. Rose(2005)는 긍정적인 평가인 ‘만족’과 부정적인 평가인 ‘불만족’을 둘 다 자연수 점수로 측정하는 것은 정교하지 못할 수도 있다고 지적하고 있다. 예컨대, 3.1과 2.9 사이의 0.2 차이(만족 대 불만족)를 3.1과 3.3 사이의 0.2 차이(만족의 강도 차이)와 동등하게 취급하는 것은 오류라는 것이다. 이에 따라 연도간 비교를 위해서는 표준점수(z-score)를, 요인·집단간의 수준 비교를 위해서는 평균점수(mean score)를 사용하고 있다.

두 번째로는 표본선택의 문제가 있다. 정광호·김태일(2003)의 경우 4년간 이직·퇴직 없이 근속한 응답자만을 대상으로 한 분석으로 이직·퇴직한 응답자에 비해 장기근속한 응답자의 직무만족도가 높다고 가정할 경우 표본선택편의(sample selection bias) 문제가 제기될 수 있음을 언급하고 있다.

세 번째로 전반적 직무만족도(global measure)와 요인별 직무만족도 중 어느 것을 사용할 것인가의 문제가 있다. Rose(2001)는 단일항목으로 전반적 직무만족도를 측정하는 방법에는 높은 편의(bias) 위험이 있다고 강조하며, 대신 요인별 자료를 사용하여 복합지수(composite measure)³⁾의 사용을 권장하고 있다. 이에 따라 본고에서는 단일항목으로 측

2) 자세한 내용은 이상호(2006) 참조.

정되는 만족도 대신 5개의 요인별 만족도 점수들의 합을 복합지수로 사용하기로 하였다.4) 이러한 복합지수를 구성하는데 있어 또 한 가지 유념해야 할 점은 내재적(intrinsic)·외재적(extrinsic) 요인들 간의 구분이다. Rose(2001)는 일자리의 외재적 요소를 객관적이고 수량화가 용이한 요인들(임금·보수 등)로, 내재적 요소를 정성적이거나 상징적인 요인들(일의 내용)로 설명하고 있으며, 일반적으로 내재적 요소에 비해 외재적 요소의 만족도가 낮게 관찰되기 때문에 두 가지 요인들이 균형있게 합산된 복합지수를 권장하고 있다. 본고의 추이분석에서도 설명변수들(성별·연령·교육수준·종사상 지위)별로 보아도 임금·보수에 대한 직무만족도가 항상 가장 낮게 응답되고 있음을 확인할 수 있다.5)

이상의 세 가지 사항을 반영하여 본고에서는 다음과 같이 변수를 구성하여 사용하였다. 첫 번째, 요인별·집단별 차이를 관찰하기 위해 대표점수로는 각 차수의 요인별 직무만족도에 횡단면가중치를 적용한 평균점수(mean score)를 사용하였다. 따라서 도표상의 중립값은 0이 아니라 3으로 읽혀야 한다. 또한 각 요인(facet)별로 도표의 scaling은 동일하게 통일하였다.6) 두 번째, 표본선택 문제의 가능성을 배제하기 위하여 동일직업에 대해서 연속적으로 응답한 응답자에 대한 통제는 별도로 가하지 않고, 각 차수별로 전체 평균을 취하였다. 세 번째, 전반적 직무만족도 변수는 5가지 요인별 직무만족도의 단순합을 복합지수로 사용하였다. 요인별 직무만족도와는 달리, 전반적 직무만족도7) 문항은 3차년도에 처음 도입되었기 때문에 1·2차년도 자료는 존재하지 않을 뿐만 아니라 그대로 사용하기에는 전술한 문제점들이 있기 때문에 이러한 복합지수를 사용하였다. 이 복합지수의 중립값은 15로 읽혀야 한다.

-
- 3) Rose(2001)는 10, 7, 4, 2개의 요인들의 합으로 구성된 복합지수들과 단일항목으로 측정된 전반적 만족도의 정확도를 비교하면서 4개의 핵심요인(일 자체의 내용(work itself), 근로시간(hours worked), 임금(total pay), 안정성(job security)) 만족도 점수들의 단순합으로 구성된 복합지수를 언급하고 있다.
 - 4) 이상적인 복합지수는 각 개인 응답자별로 응답자가 중시하는 직무만족도 요인을 묻고 이를 토대로 요인별로 가중치를 부여하는 방식으로 산정되어야 하겠지만, 이러한 정보는 주어져 있지 않으므로 단순합을 사용하였다.
 - 5) 표본을 ‘월평균 임금’ 기준으로 5분위로 나누어 살펴본 결과, ‘임금·보수’ 요인에 있어 지속적으로 3 이상의 평균점수를 나타낸 집단은 상위 1분위 뿐이었다.
 - 6) 예를 들어, 상대적으로 평균이 낮은 요인인 ‘임금·보수’는 2.2~3.3으로, 상대적으로 평균이 높은 요인인 ‘일의 내용’은 2.8~4로 통일되어 있다.
 - 7) [취업자 개인] “__님은 주된 일자리에 대해 전반적으로 얼마나 만족하고 계십니까?”

Ⅲ. 직무만족도 추이 분석

1. 인적특성별 직무만족도 추이

가. 성별에 따른 직무만족도 추이

〈표 1〉 1-9차년도 직무만족도 문항 응답 임금근로자 성별 비율

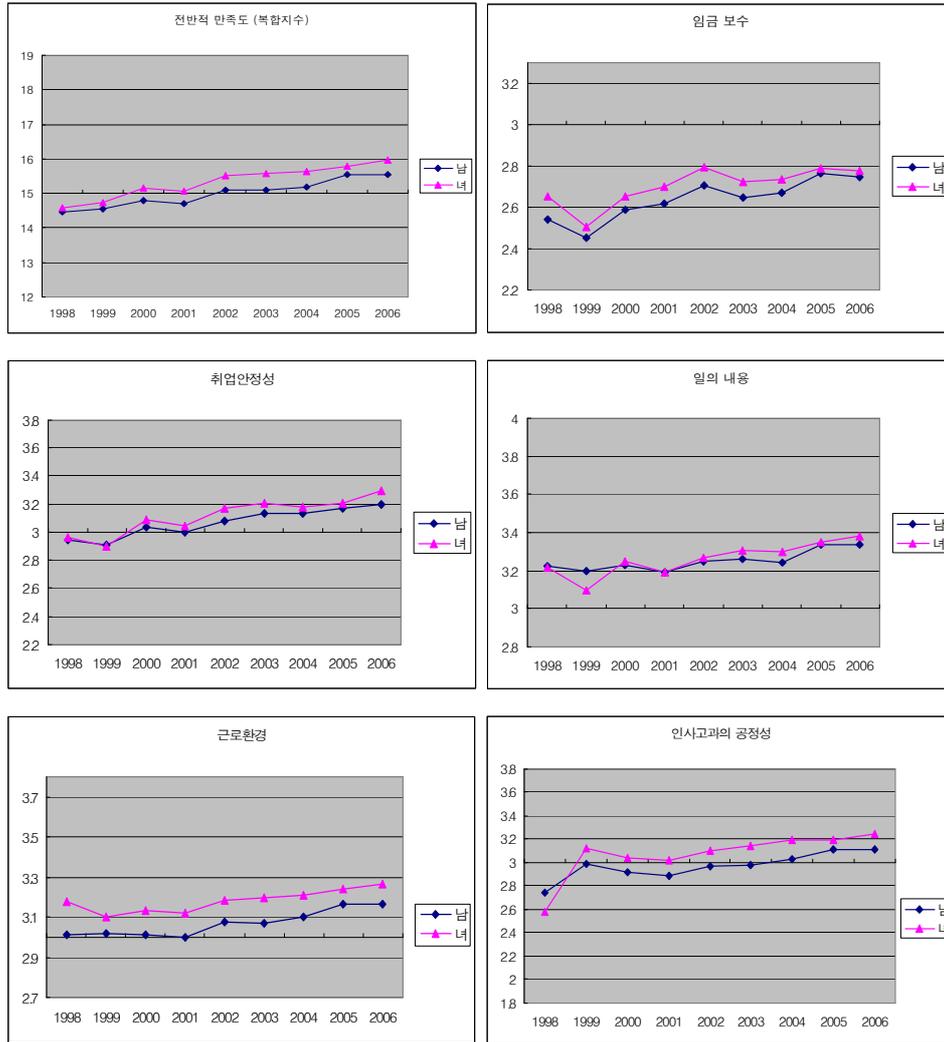
(단위: %)

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
남 성	63.1	60.0	61.0	60.2	59.8	60.0	60.3	61.0	60.9
여 성	36.9	40.0	39.0	39.8	40.2	40.0	39.7	39.0	39.1

성별에 따른 직무만족도의 추이를 살펴보기에 앞서 1~9차년도 직무만족도 문항에 응답한 임금근로자들의 남녀비율을 살펴보면, 대략 6:4의 비율이 안정적으로 유지되었음을 확인할 수 있다(표 1 참조). [그림 1]은 직무만족도의 성별 추이를 나타내고 있다. 일반적으로 나타나는 것과 마찬가지로 모든 요인·차수에서 여성의 만족도가 대체적으로 남성보다 높은 것으로 나타난다. 모든 조사년도에 걸쳐서 평균점수들의 신뢰구간이 ± 0.01 이내였음을 감안하면, 2차년도 ‘취업안정성’, 그리고 1~2차년도 ‘인사고과의 공정성’ 요인을 제외하면 거의 대부분 통계적으로 유의한 차이가 지속적으로 유지되었으며, ‘근로환경’의 경우 3을 중심으로 차이의 절대값 역시 큰 것을 알 수 있다.

성별은 직무만족도에 큰 영향을 끼치는 것으로 알려져 있다. 여성의 직무만족도가 남성의 직무만족도보다 높은 것으로 관찰되는 것이 일반적이데, 이에 대한 여러 가지 설명들이 있다. 첫 번째로 표본의 구성에 성별 효과가 있을 수 있다는 주장이다. 즉, 교육 수준·사업체 규모·근로시간뿐만 아니라 직무만족도의 요인들 중 중요시하는 측면들이 남녀별로 상이할 수 있기 때문에 나타나는 현상이라는 것이다. 두 번째로 표본선택 설이 있다. 직무만족도가 낮은 여성들이 비슷한 직무만족도를 가진 남성들에 비해서 일자리를 그만두는 것이 용이하다고 판단될 경우, 직무만족도가 상대적으로 높은 여성들만이 노동시장에 남아 설문에 응할 가능성이 있다는 것이다. 세 번째 주장은 기대수준(reference level) 효과에 근거한다. 노동시장에 진입하기 이전에 여성취업자가 일자리에 대해 갖고 있던 주관적인 기대가 낮을수록 실제 취업 이후 느끼는 만족도가 높을 수 있다는 것이다. 이 주장은 전통적으로 노동시장에서 여성의 지위가 낮았던 경우 설득력이

[그림 1] 성별에 따른 직무만족도 추이



더해진다. 본 조사에서는 세 가지 중 어느 가설이 지배적인지 향후 자세한 연구가 필요할 것이다. 한편 Sanz de Galdeano(2001)는 BHPS(British Household Panel Study) 자료에 대한 분석을 바탕으로 첫 번째 두 번째 가설보다는 세 번째 가설이 설명력이 높다는 결론을 도출한 바 있다.

나. 교육수준에 따른 직무만족도 추이

<표 2>는 1~9차년도 직무만족도 문항에 응답한 임금근로자 중 교육수준별 비중의 추

<표 2> 1-9차년도 직무만족도 문항 응답 임금근로자(교육수준별)

(단위: %)

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
고졸 미만	22.6	24.3	23.9	23.3	23.3	20.7	19.1	18.5	17.4
고졸	42.6	41.5	41.9	39.9	39.1	37.8	37.2	36.0	35.8
전문대졸 이하	10.0	10.2	11.1	12.2	12.8	14.2	14.8	16.2	16.7
대졸	20.9	20.5	19.7	21.2	21.3	23.0	24.4	24.7	24.9
대학원 이상	4.0	3.5	3.4	3.5	3.5	4.3	4.5	4.5	5.2

이를 나타내고 있다. 고졸 미만 학력의 응답자 비중은 꾸준히 낮아지는 반면, 전문대졸 이상의 비중이 늘어났음을 알 수 있다.

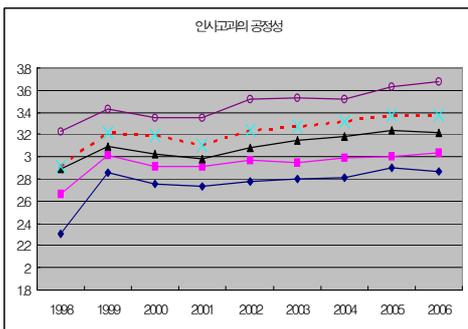
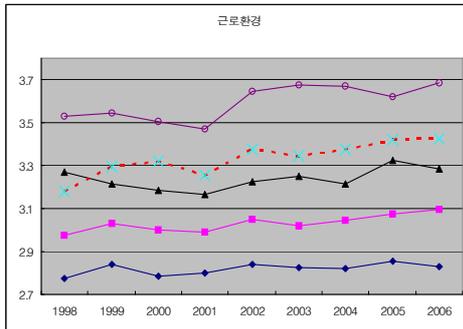
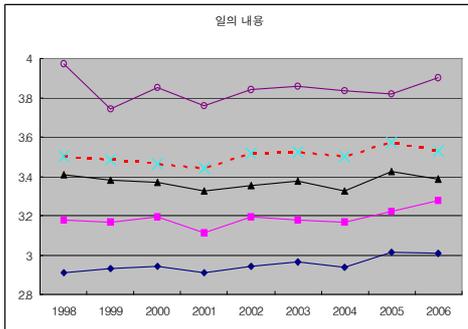
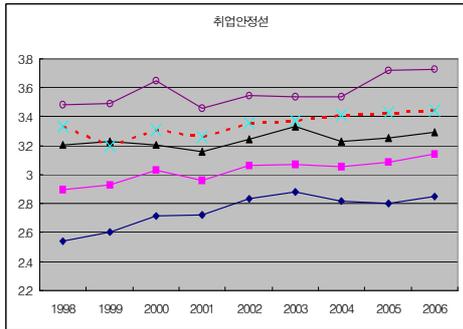
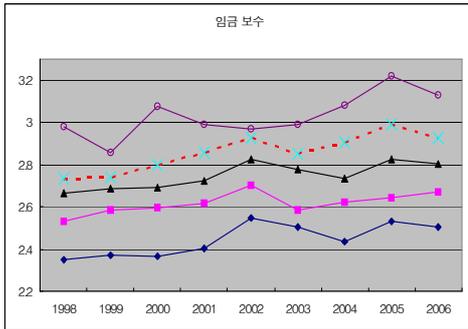
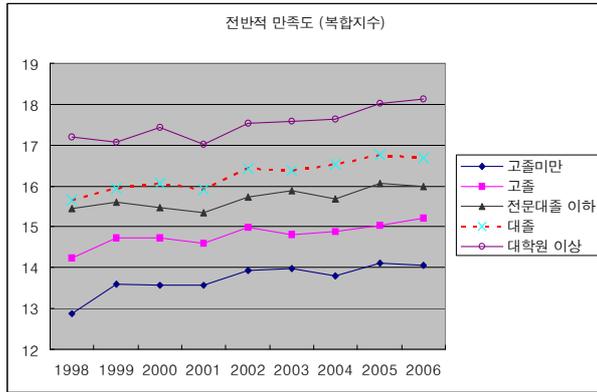
[그림 2]에서 알 수 있듯이, 성별이나 연령별로 분해하지 않은 교육수준별 만족도는 교육수준의 순위에 따라 그대로 결정되는 것으로 나타난다. 내재적 요인인 ‘근로환경’과 ‘일의 내용’의 경우 대학원 이상 고학력의 효과가 두드러졌으며, 시간이 지남에 따라 지속적으로 유지되었음을 볼 수 있다. 또한 대표적인 외재적 요인인 ‘임금·보수’에 있어 ‘만족’의 영역인 3 이상의 평균점수를 나타낸 집단이 ‘대학원 이상’뿐인 점도 특기할 만하다(3, 7, 8, 9차년도).

교육수준은 직무만족도와 정(+)의 관계가 있을 것으로 일반적으로 예상되며, 이는 소득·자율성·전문성이 높은 직업들이 대체로 높은 교육수준을 요하기 때문이라는 일반적인 인식과도 상통한다. 반면 정광호·김태일(2003)은 교육수준과 연령의 교차효과 - 즉, 고학력의 젊은 취업자 - 의 경우 과잉교육(overeducation)에 의해 직무만족도가 오히려 낮아질 수 있음을 언급하고 있어, 이에 관한 보다 정교한 향후 분석이 기대된다.

다. 연령대에 따른 직무만족도 추이

<표 3>은 직무만족도 문항에 응답한 임금근로자의 연령별 구성의 추이를 나타내고 있다. 50대 이상 응답자의 비중은 꾸준히 증가해 온 반면 20대 이하 응답자의 비중은 계속 감소했음을 확인할 수 있다. [그림 3]의 연령대별 직무만족도 추이를 살펴보면, 가장 먼저 눈에 띄는 점은 60대 이상 고령근로자들의 취약한 만족도이다. 일반적인 예상과는 달리 연령대가 높아질수록 대부분의 요인별 직무만족도가 하락하는 양상이다. ‘취업안정성’ 항목에서는 통계적으로 유의한 차이가 9년간 지속되고 있고, ‘인사고과의 공정성’ 항목에서는 20-50대의 만족도가 크게 다르지 않은 반면, 2000년대 들어 60대 이상 응답자들의 만족도만이 통계적으로 가장 낮으며, ‘보통’에 해당하는 중립값인 3 이하의 만족

[그림 2] 교육수준에 따른 직무만족도 추이



<표 3> 1-9차년도 직무만족도 문항 응답 임금근로자(연령대별)

(단위: %)

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
30세 이하	27.5	28.0	27.8	27.7	25.6	26.1	24.3	22.7	22.0
30대	32.2	31.2	31.4	29.7	30.1	30.5	31.7	32.5	32.5
40대	24.5	24.1	24.0	25.4	25.1	25.1	25.2	25.3	25.0
50대	11.7	12.1	12.1	12.3	13.6	12.8	13.3	13.8	15.1
60세 이상	4.1	4.6	4.8	4.9	5.5	5.6	5.5	5.7	5.4

도를 주로 나타내고 있다는 점이 주목된다.

이러한 현상에 대하여 결론지으려면 보다 정확하게 통제된 cohort 분석이 필요하겠지만, 단순추세에 따르면 연령대와 직무만족도 간에는 비선형의 관계가 있을 수 있음을 보이고 있으며, 이는 노동패널조사의 표본이 1998년부터 시작된다는 점, 그리고 우리나라에서 20~30년간의 고성장 경험에 따른 일종의 기대수준(reference level) 효과의 작용가능성에 대해 시사하는 바가 있다.

교육수준의 경우와 마찬가지로 직무만족도에 연령이 갖는 영향에 대해서는 상반된 설들이 있다. 일반적으로 연령이 높아질수록 직무만족도가 높을 것으로 기대되는 반면, Clark-Oswald-Warr(1996)는 BHPS 자료를 사용하여 만족도가 취업시점 이후로 점차 하락하다가 은퇴연령이 가까워지면서 다시 높아진다고 논하고 있다. 또한 정광호·김태일(2003)은 나이가 들수록 소극적인 성향이 강해지는 경향(disengagement theory of aging)을 언급하고 있다.

2. 종사상 지위에 따른 직무만족도 추이

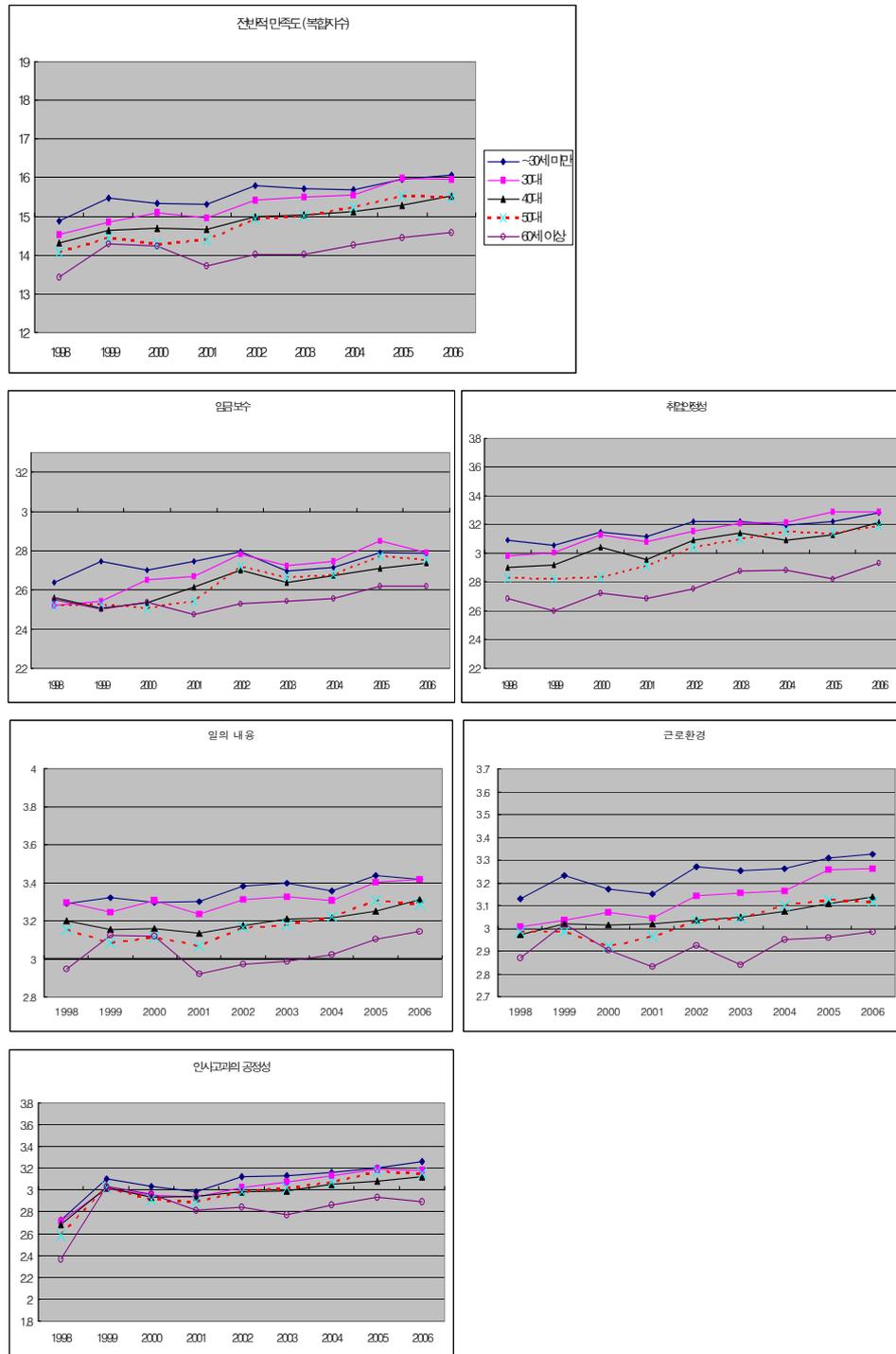
지금까지 제1장에서는 사회인구학적인 변수들인 성별·연령·학력별로 임금근로자의 직무만족도의 변화추이를 살펴보았다. 이제 종사상 지위에 따른 직무만족도의 변화를 살펴보기로 한다. 분석대상을 임금근로자로 잡았기 때문에 비임금근로자인 고용주·영업자 및 무급가족종사자는 자동적으로 배제되고, 상용직·비상용직(임시직+일용직)으

<표 4> 1-9차년도 직무만족도 문항 응답 임금근로자(종사상 지위별)

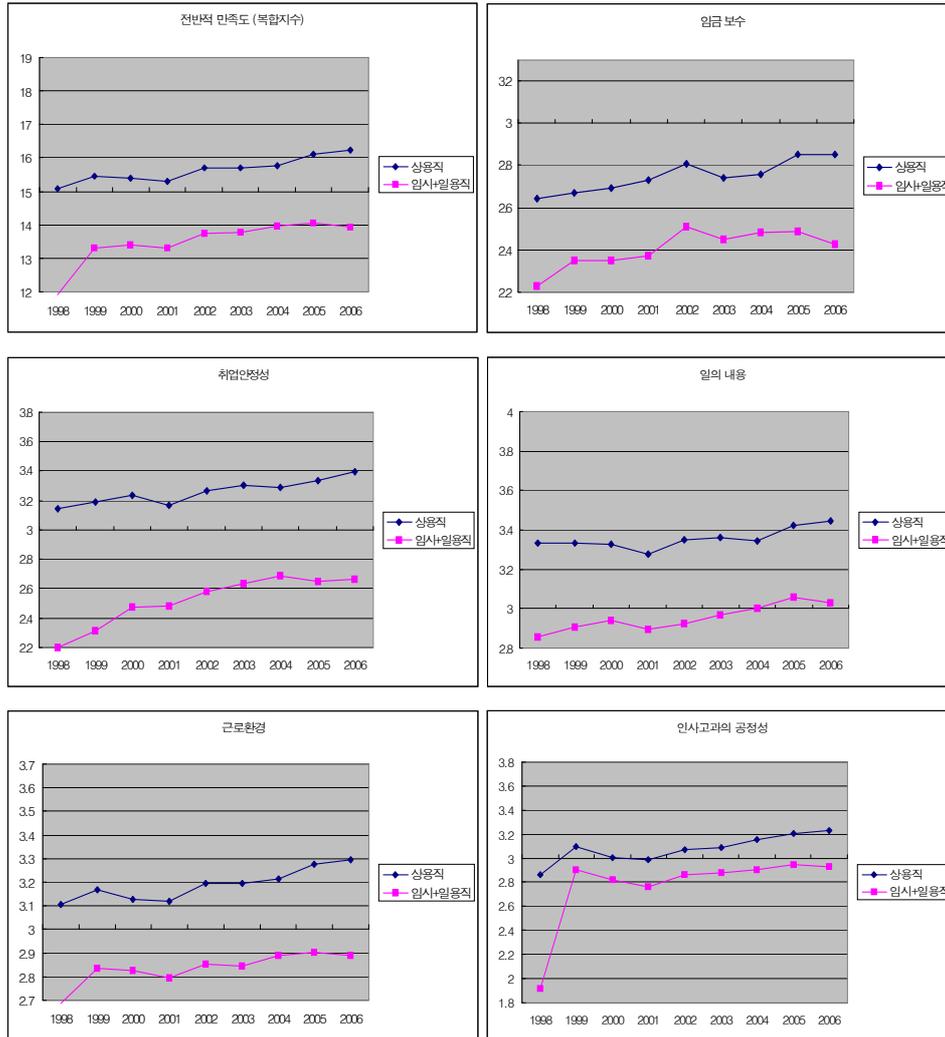
(단위: %)

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
상용	80.8	73.5	76.9	77.9	77.7	78.8	77.8	77.5	77.8
임시+일용직	19.2	26.5	23.1	22.1	22.3	21.2	22.2	22.5	22.2

[그림 3] 연령대에 따른 직무만족도 추이



[그림 4] 종사상 지위에 따른 직무만족도 추이



로 구분하여 살펴보기로 한다.

상용직과 기타 임금근로자 응답자들의 직무만족도 추이는 [그림 4]에 표시되어 있다. 복합지수로 산정한 전반적 만족도는 상용직 근로자가 지속적으로 15 이상으로, 임시·일용직 근로자는 지속적으로 14 이하로 응답되고 있다. ‘임금보수’를 제외한 대부분의 직무만족도 요인들에서 상용직 근로자의 응답은 3 이상의 평균값(양의 만족도)을 나타내는 반면, 임시·일용직 근로자의 응답은 7~9차년도 ‘일의 내용’을 제외하면 전부 3 미만의 평균값(불만족 영역)에 장기적으로 머물고 있음이 먼저 주목된다. Beckman-BinzSchaunenberg(2005)는 임시근로계약과 직무만족도간의 관계를 GSOEP(German

Socio-Economic Panel) 자료를 사용하여 분석하면서 임시근로계약이 직무만족도에 부정적(8)·긍정적(9)인 영향을 끼치는 다양한 경로들을 소개하고 있다. 보다 정교한 분석이 필요한 주제이겠지만, 노동패널조사 자료에서는 부정적인 영향이 지배적인 것으로 해석된다.

IV. 맺음말

이상으로 노동패널조사의 직무만족도 변화에 대해 간략히 알아보았다. 성별·연령·학력·종사상 지위별로 간단히 분해하여 1~9차년도간에 걸친 추이를 살펴본 결과, 이러한 사회인구학적 변수 및 종사상 지위 등의 지속적인 효과는 대부분의 경우 기존 가설들의 예측에 어느 정도 부합되는 것으로 나타났다. 여성 응답자들의 직무만족도는 전반적으로 남성들보다 높았으며, 학력·종사상 지위 역시 직무만족도 전반에 심대한 영향을 끼쳤다. 연령의 경우 직무만족도와 부(-)의 관계를 띠고 있었으며, 이에 대한 향후 연구가 필요한 것으로 보인다.

본고의 분석 전반에서 일관되게 관찰되는 현상으로 특기할 만한 점은 직무만족도의 장기적인 완만한 상향추세인데, 이는 유럽에서는 장기적인 하향추세(10)가 관찰되는 것과 대비된다. 외환위기의 충격으로부터 회복해 감에 따라 9년에 걸쳐 실질적으로 직무만족도가 상승한 것인지, 혹은 장기적으로 노동시장 진입자들의 기대수준이 낮아진데 따른 효과인지 등 여러 가지 가설이 있을 수 있겠지만, 이에 대한 보다 엄밀하고 다양한 분석을 기대하며 차후의 과제로 남긴다. **KLI**

-
- 8) ① 낮은 취업안정성에 따른 부정적 효과, ② 심리적 계약이론(psychological contract theory) - 들인 노력에 비해 낮은 보상을 받을 경우(상용직으로의 전환 제한 등) 주관적으로 느끼는 불만족, ③ 상용직이나 정규직과의 비교(social comparison process)의 결과 인식되는 상대적 박탈감으로 인한 불만족, ④ segmented labor market 이론
- 9) ① 임시근로계약을 통해서라도 실업에서 벗어난 경우 느낄 수 있는 만족도, ② 동기부여 효과 - 상용직으로의 전환을 목표로 강한 근로의욕으로 인해 느끼는 만족도
- 10) Green-Tsitsianis(2005) 참조.

<참고문헌>

- 이상호(2006), 「노동패널의 주관적 만족도 측정」, 『노동리뷰』, 한국노동연구원, pp.77~85
- 정광호·김태일(2003), 「공공부문 조직과 민간기업 조직의 직무만족도의 비교분석: 한국 노동패널자료 (KLIPS)를 중심으로」, 『제4회 한국노동패널 학술대회 논문집』.
- Beckmann M., Binz A. and B. Schaunenberg(2005), “Fixed-term Employment and Job Satisfaction: Evidence from Individual-level Data Accounting for Selectivity Bias”, December(preliminary draft).
- Clark A., Oswald A. and P. Warr(1996), “Is Job Satisfaction U-shaped in Age?”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 69, pp.57~81.
- Green, F. and N. Tsitsianis(2005), “An Investigation of National Trends in Job Satisfaction in Britain and Germany”, *British Journal of Industrial Relations* 43(3), September, pp.401~429.
- Freeman, R. B.(1978), *Job Satisfaction as an Economic Variable*, *American Economic Association* 68(2), May, pp.135~141.
- Rose, Michael(2001), “Disparate Measures in the Workplace... Quantifying Overall Job Satisfaction”, 2001 British Household Panel Study Conference.
- _____ (2005), “Job Satisfaction in Britain: Coping with Complexity”, *British Journal of Industrial Relations* 43(3), September, pp.455~467.
- Sanz de Galdeano, Anna(2001), “Gender Differences in Job Satisfaction and Labour Market Participation: UK Evidence from Propensity Score Estimates”, 2001 British Household Panel Study Conference.