



제조업 및 비제조업 종사자의 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무소진, 직무몰입 및 이직의도의 관계에 대한 다집단 경로분석

배수현* · 유현주** · 서예린***

요약

이 연구는 직무요구-자원 모형(JD-R)을 적용하여 기업의 산업 특성을 고려한 다집단 경로분석을 통해 제조업과 비제조업 종사자의 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무소진, 직무몰입 및 이직의도의 경로를 구명하는 데 목적이 있다. 이를 위해 한국직업능력개발원의 인적자본 기업패널조사(HCCP) 자료 중 대졸 근로자(2017년 당시) 코호트를 제조업과 비제조업 근로자로 구분하고 다집단 경로분석을 실시하였다.

연구를 통해 도출된 결론은 다음과 같다. 첫째, 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무소진, 직무몰입 및 이직의도 모형은 적합도 검정 결과 모든 지수가 양호하게 도출되었으며 이는 각 변인간의 경로를 예측하기에 적합하다고 판단되었다. 둘째, 경로분석 결과 연구 대상 전체에 대한 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무소진, 직무몰입 및 이직의도 경로는 모두 유의하였다. 셋째, 다집단 경로분석 비교결과 제조업 대비 비제조업 근로자들은 조직신뢰가 직무소진에 미치는 부적인 영향력이 더 큰 것으로 나타났으며 직무몰입이 이직의도에 미치는 부적인 영향력도 더 큰 것으로 나타났다. 연구결과에 따른 제언은 다음과 같다. 다양한 기업의 산업 별 특성 간 차이를 인식하고 각 산업에 맞춤형 이직의도 관련 연구가 필요하며 세대 및 연령과 같은 개인적 특성을 반영한 이직의도 연구들이 필요하다.

I 서론

한국은 오랜 시간동안 청년층을 중심으로 한 실업률의 증가가 지속적으로 관찰되어 왔다(김종욱, 2017). 이처럼 노동시장의 상황이 지속적으로 악화되고 있음에도 불구하고 한국의 이직률은 2018년 현재 31.8%로 OECD 국가 가운데 가장 높은 수준으로 나타났

* 서울대학교 농산업교육과 박사수료

** 서울대학교 농산업교육과 박사과정

*** 서울대학교 농산업교육과 박사과정

다(OECD, 2018). 한편, 산업통상자원부(2020)가 발표한 ‘산업기술인력 수급 실태조사’에 따르면 2018년 말 기준 전체 퇴사인력은 전년 대비 2.6%p 증가하여 전체 현원 대비 9.4%가 퇴사하였으며, 산업별로는 전체 퇴사인력 중 제조업은 74.3%, 서비스업은 25.7%에 달하는 것으로 나타났다. 이러한 이직률 증가는 인력 공백으로 인한 업무 차질, 핵심정보나 지식, 기술의 유출, 인력확보 및 육성 등 기업으로 하여금 직·간접적인 비용 증대를 야기한다(김상미, 조은영, 2018). 때문에 조직은 높은 이직률을 낮추기 위해 많은 노력들을 수반할 필요가 있으며, 그 일환으로 조직구성원의 이직 결정에 있어 영향을 주는 요인들에 대한 파악과 선제적 조치가 매우 중요할 것이다. 그러나 이미 발생한 이직행동을 측정하는 것은 현실적으로 많은 어려움이 따르는 일이다(문영주, 2010). 이러한 이유로 대부분의 선행연구에서는 계획된 행동이론(Ajzen, 1991; Ajzen & Fishbein, 1980)에 따라 이직행동을 예측할 수 있는 가장 중요한 변수인 이직의도(turnover intention)를 이직을 대신한 변수로 활용하고 있다(강인주, 2015).

이직의도는 이직이 실제로 이루어지기 전 단계로 현재 소속된 조직의 구성원이기를 포기하고 이탈하려는 심리적 상태를 말하며, 이직을 예측할 수 있는 가장 중요한 변수이다(Farrell & Rusbult, 1981; Mor Barak, Nissly & Levin, 2001). 또한 실제 이직하지 않은 경우에도 조직 내 소통 및 전체 조직성과에 부정적인 영향을 미치는 변수이기도 하다(Oluwafemi, 2010). 조직은 조직 구성원의 이직의도를 파악함으로써 실제 이직까지 이어지지 않도록 예방할 수 있다. 이러한 측면에서 조직은 구성원들의 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 파악하고, 이직의도를 감소시키기 위해 해당 요인들을 통제 혹은 강화하기 위한 조직 차원의 대안들을 강구할 필요가 있다. 이직의도에 대한 선행연구들은 주로 간호사, 사회복지사, 항공사승무원, 기업체근로자 등 특종 업종이나 직종으로 대상을 국한하여 연구의 범위가 매우 제한적이라는 특징이 있었다(이우경, 2011). 또한 이직의도와 관련 변인들을 주로 선형적으로 분석하는 수준에 머무르고 있어(문영주, 2010) 조직의 맥락에서 어떤 메커니즘을 통해 개인의 이직의도가 높아지거나, 낮아질 수 있는지에 대해 완전한 설명을 제공하기에 한계가 존재하였다. 따라서 이 연구에서는 직무요구-자원(JD-R) 모형을 이론적 기초로 하여 조직이 가진 다양한 환경적 특성이 개인의 직무에 대한 심리적 요인에 영향을 주어 결과적으로 이직의도에 영향을 미치게 되는 일련의 과정을 경험적으로 구명하였다. 아울러 우리나라 산업에서 차지하는 비중이 비교적 큰 제조업과 비제조업군으로 업종을 구분하고, 이러한 업종별 특징에 따라 이직의도에 대한 메커니즘이 다르게 작용될 수 있는지 살펴보았다.

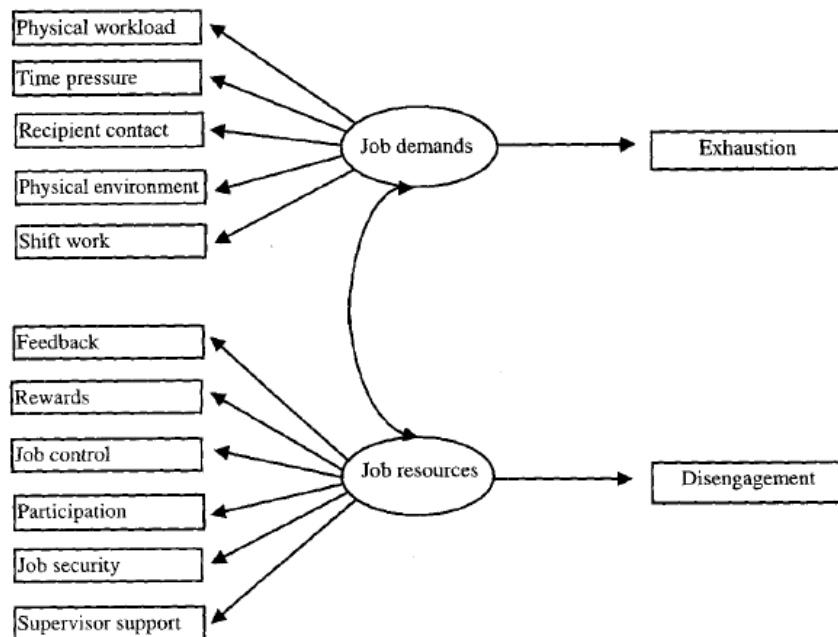
이직의도를 설명하는 다양한 변인들이 있으나, 그중에서도 비공식적이지만 강력한 사회적 통제 기제로서 기능하는 조직문화(organizational culture)는 인사제도 및 조직체계가 어떠한 방향으로 설계될 것인지에 대한 방향성을 제공한다(Burton et al, 2002; Burton & Obel, 2004). 특히 조직이 가진 문화가 개인의 기대와 부합하지 않을 경우 조직구성원은 이직의도를 나타내는 경향이 있다(Kee, 2010). 특히 경쟁가치모형(CVM)에서 제시한 조직문화 유형 중 하나인 위계적 조직문화는 통제적인 성격을 가지고 있는데, 이러한 측면에서 이 연구는 직무요구-자원 모형에서 '직무요구'에 해당되는 변인으로 위계적 조직문화를 설정하였다. 또한 이 연구에서는 조직 내에서 형성된 신뢰가 조직구성원의 태도, 행동 및 성과를 긍정적으로 만드는 데 주요한 역할을 한다는 점(Mayer & Gavin, 2005)에서 '직무자원'에 대한 변인으로 조직신뢰(Organizational trust)를 설정하였다. 따라서 이 연구는 관련 개념들을 변수화할 수 있는 한국직업능력개발원의 인적자본기업체패널(HCCP: Human Capital Corporate Panel) 데이터를 사용하여 제조업과 비제조업 종사자의 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무소진, 직무몰입 및 이직의도와 의 관계를 구명하는 데 목적이 있다. 연구목적 달성을 위해 변인들에 대한 기술통계량 분석, 전체 모형과 산업 집단별 모형에서 설정된 변인 간의 영향관계를 분석하고자 하였다. 이러한 연구결과는 업종에 관계없이 일률적인 조치를 취하기보다는 제조업과 비제조업에서 각 업종별 차이를 살려 구성원의 이직의도를 낮출 수 있는 조직 차원의 인적자원관리를 실행함에 있어 기초적인 자료로 활용될 수 있을 것이라 기대된다.

II 선행연구 검토

1. 직무요구-자원(JD-R) 모형 및 변인 간의 관계

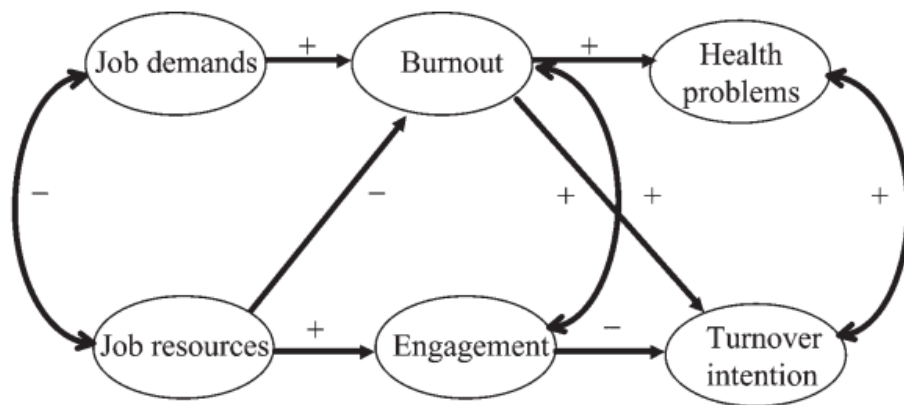
이 연구에서는 이직의도와 관련 변인 간의 관계를 설명하기 위해 연구의 이론적 토대로서 직무요구-자원(JD-R: Job Demands-Resources) 모형을 채택하였다. 직무요구-자원 모형에서는 조직 내 다양한 환경요인을 크게 직무요구(job demands)와 직무자원(job resources)이라는 두 가지 측면으로 구분함으로써 이와 같은 요인들이 개인의 스트레스와 동기에 어떠한 영향을 미치고, 서로 어떠한 완충 역할을 하는가를 함께 살펴볼 수 있다는 점에서 의의가 있다. 이 모형을 개발한 Demerouti, Bakker, Nachreiner, &

Schaufeli(2001)에 의하면 직무요구는 ‘지속적인 물리적·정신적 노력이 요구되는 직무의 물리적, 사회적, 조직적 측면이며, 탈진(exhaustion)과 같은 생리적이고 심리적인 비용과 관련된 것’으로 정의된다. 직무요구가 반드시 부정적인 것은 아니지만, 이러한 요구를 충족시키기 위해 많은 노력들이 요구되어서 우울감, 불안감, 소진과 같은 부정적 반응들을 이끌어낼 때 비로소 직무 스트레스를 유발하는 요인으로 전환될 수 있다(Schaufeli & Bakker, 2004). 이처럼 스트레스와 같은 부정적 반응의 발달에 대한 이론들은 요구와 탈진 간의 관계에 대해 설명하는 반면, 자원과 비몰입(disengagement) 간의 관계는 Antonovski(1987)과 같은 건강 증진 및 유지에 대한 이론을 통해 설명될 수 있다. 여기서의 기본적인 질문은 개인이 과도한 수준의 업무량을 겪고 나서도 무엇이 사람들은 건강하게 만드는가에 있으며(Richter & Hacker, 1998), 그 답이 바로 직무자원에 해당한다. 직무자원은 ‘업무 목표를 달성하는 데 기능하거나 생리적·심리적 비용과 연계된 직무요구를 감소시키고, 개인적인 성장 및 발달을 고무시키는 직무의 물리적, 심리적, 사회적, 조직적 측면’을 의미한다(Demerouti et al, 2001). 여기서 직무자원은 조직적 자원 및 사회적 자원과 같은 외재적 자원(external resources)으로만 한정된다. 요컨대, 이 모형은 직무요구와 자원이 탈진과 비몰입 등으로 표현되는 ‘소진(burn-out)’의 발달에 각각의 프로세스를 통해 영향을 미칠 것이라고 제안하였다(그림 1 참조).



[그림 1] The job demands–resources model of burnout
(Demerouti et al, 2001)

이후 Schaufeli & Bakker(2004)는 기존의 직무요구-자원 모형에 소진(burnout)과 독립적으로 측정될 수 있는 몰입(engagement)을 포함함으로써 이를 확장시켰고, 결국 소진과 몰입의 결과로서 건강상의 문제(health problems)와 낮은 이직의도 등 조직몰입(organizational commitment)과 같은 지표들이 제시될 수 있다고 주장하였다. 그들의 모형은 크게 직무요구-소진-건강문제로 이어지는 활성화 과정(energetic process)과 직무자원-몰입-이직의도로 이어지는 동기부여 과정(motivational process)으로 이루어지며, 여기에 두 과정 사이에서 교차적으로 연결된 상호작용까지 포함한다(그림 2 참조).



[그림 2] The job demands-resources model of burnout
(Schaufeli & Bakker, 2004)

이 연구에서는 위와 같은 직무요구-자원 모형을 토대로 이직의도와 관련 변인 간의 관계를 상징하였다. 다만 초기 모형을 기반으로 하는 후속 연구들은 변수들 간의 영향에 있어 독립적인 관계뿐만 아니라 변수들 간의 관계를 다양하게 살펴보면서 기존 연구에서의 논의를 확장해왔다. 때문에 이 연구에서도 기존 모형에서 직무요구와 직무자원을 제외하고는 직무소진, 직무몰입, 이직의도 등 기존 모형의 변인을 그대로 사용하였으나, 변인 간의 관계에 있어서는 직무요구가 직무몰입에 미칠 수 있는 영향을 추가로 검토하였다. 이에 따라 이하에서는 직무요구에 대응되는 위계적 조직문화와 직무자원에 대응되는 조직신뢰를 중심으로 살펴보고자 한다.

먼저, 직무요구에 대한 변인으로서 위계적 조직문화(hierarchical culture)는 Quinn & Rohrbaugh(1983)과 Cameron & Quinn(2011)의 경쟁가치모형(CVM: Competing Values Model)에서 제시한 네 가지 조직문화 유형 중 하나로, 조직 내부의 지속적 통합을 통한 안정적인 조직 효율성을 강조하며, 위계질서, 공식적인 절차와 규칙을 강조하는 조

직이다(김년희, 조성숙, 2018; 박지성, 옥지호, 2019). 이러한 문화는 조직구성원들에 대한 규범적 통제를 강화하므로 조직 내부의 효율성을 향상시키는 강점이 있으나, 공식적 명령과 형식적 절차가 많고 조직구성원의 동기부여를 약화시켜 직무에 대한 매력이 감소될 수 있다(변재우, 2019; 정연웅, 2011). 관련 선행연구에서는 위계적 조직문화가 직접적 또는 간접적인 정적 영향을 미치며(김년희, 조성숙, 2018; 박길태, 김세영, 2014; 변재우, 2020; 심선경, 2018), 이와 유사하게 비합리적인 조직문화가 소진에 직·간접적으로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(박진아, 오세진, 2011). 한편, 직무요구-자원 모형을 활용한 선행연구에서 직무요구가 직무몰입에 부적인 영향을 미치는 것으로 밝혀진 바 있다(주은경, 최민혜, 김인신, 2017; 이철기, 윤동열, 2015). 이에 따라 이 연구는 위계적 조직문화가 직무소진에는 정적인 영향을, 직무몰입에는 부적인 영향을 미칠 것이라고 가설을 설정하였다.

다음으로 직무자원에 대한 변인으로는 조직신뢰(organizational trust)를 설정하였다. 직무자원은 매우 다양하게 제시되어 왔고 최근에도 새로운 변수들이 지속적으로 개발되고 있다. 그 중에서도 구성원의 신뢰가 직무소진을 감소시키는 새로운 자원으로 등장하였다(Karl, Peluchette, 2005; 임창희, 2009). 조직신뢰는 ‘경영진에 대한 신념과 궁극적으로 조직이 자신에게 이익을 가져다줄 것이라는 믿음’으로 정의된다(Laschinger, Finegan, & Shamian, 2001). 관련하여 상사에 대한 신뢰가 직무몰입에 정적인 영향을 미친다고 밝힌 선행연구(서영표, 이종건, 2019; 정범구, 1997)가 있었다. 한편, 상사나 동료에 대한 신뢰도가 높을수록 개인은 심리적 안정감을 느끼고 스트레스나 심리적 고갈을 덜 겪게 되며(Erdem, Ozen, 2003), 국내 선행연구에서 실제로 직장에서의 신뢰가 직무소진에 부정적인 영향을 미친다고 밝혔다(문진순, 정윤주, 2020; 임창희, 2011). 따라서 이 연구는 조직신뢰가 직무소진에 부적인 영향을, 직무몰입에 정적인 영향을 미친 것이라고 가설을 설정하였다.

2. 이직의도

이직은 현재의 직무를 그만두고 다른 직무 또는 다른 조직으로 이동하는 것이라 정의되며(Bluedorn, 1982), 조직에서 금전적 보상을 받고 있는 구성원이 스스로 조직 내 구성원으로서의 자격을 종결짓고 조직을 떠나는 것이라 정의된다(Mobley, 1977). 이직은 개인의 의지에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분되는데 그 중 자발적 이직은 기업이 비교우위를 차지하는 데에 인적자본 축적이 필수적이라는 점에서 (Strober, 1990),

인재 유출 문제와 동시에 비용편익 관점에서 기업에 높은 비용을 초래한다는 문제로 이어진다. 이직의도는 이직의 대응변수로서 실제 이직행위를 예측하는 변수이기도 하지만 조직에 속한 개인이 이직에 대한 생각을 갖게 되는 것 자체가 조직 내부에 문제가 있음을 의미하거나 조직 내 성과 저하를 간접적으로 암시하게 한다는 점에서 중요하게 인식된다(Steel, 2002). 즉, 이직의도는 조직을 떠나고자 하는 가능성에 대한 개인의 인식(Bigliardi, Petroni, & Ivo Dormio, 2005)이며, 가까운 미래의 어떤 시점에 스스로 조직을 영구히 떠나고자 하는 주관적 가능성이다(Vandenberg & Nelson, 1999).

이직의도와 관련된 연구들은 1980년대 이전부터 활발하게 진행되어오며 이직의도의 영향요인 및 흐름을 밝히는 결과를 제시하였다. 초기에는 조직에서 개인이 인식하는 직무 불만족(Mobley, 1977; Porter & Steer, 1973)이 이직과 관련이 있으며 조직몰입으로 인해 이직의도에 변화가 있음을 도출하기도 했다(Bluedorn, 1982; Price & Mueller, 1986). 이후, Forrier와 Sels(2003)는 외부적인 혹은 사회적인 사건으로 인해 이직을 결정하기도 한다는 점을 확인하였으며, 개인이 속해있는 조직 내의 상호관계에서 생겨나는 네트워크, 스트레스, 웰빙 등과 같은 개인 맥락적 변인들이 이직의도를 높인다는 점을 밝혀내기도 하였다(O'Reilly, Chatman, & Caldwell, 1991). 덧붙여, 이직의도 연구들은 조직 또는 개인과 관련된 맥락적 변인에 대한 관심을 두고 더 다양한 요인을 탐구하였으며, 조직몰입을 낮추고 이직의도를 높일 수 있는 내재된 스트레스 원인에 대해 밝히거나(Holtom et al., 2008), 조직 수준에서의 태도나 만족 등 상황맥락적 변인들이 강조되었다(Harter, Schmidt, & Hayes, 2002). 이와 같은 연구들을 종합하여본다면, 개인이 속해있는 조직차원에서의 상황맥락적 요인들인 조직 신뢰, 기업의 분위기 등이 개인의 이직의도에 영향을 미치고 있음을 의미하였으며, 개인 맥락적 차원에서 개인이 인식하는 직무 소진, 직무 몰입과 같은 심리적 차원의 상황들이 이직의도로 이어지고 있음을 의미하였다.

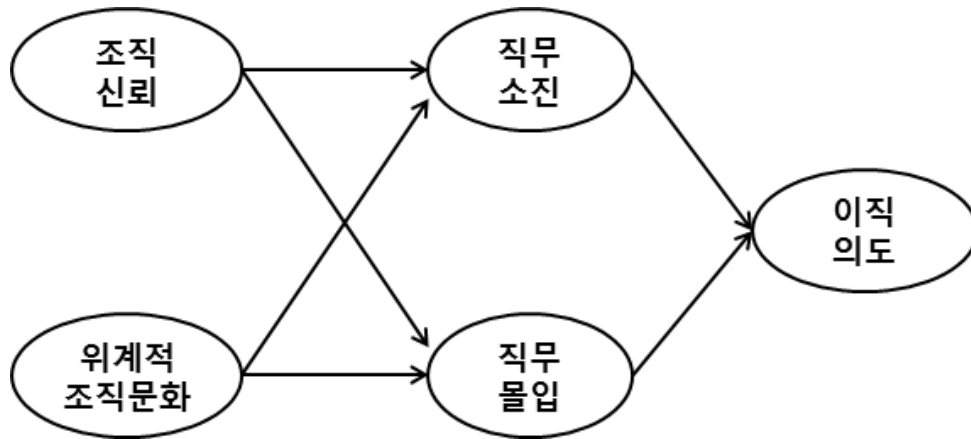
이처럼 이직의도는 조직의 상황맥락적 요인 및 개인 맥락적 차원의 영향요인에 따라 발현되고 있었다. 다만, 최근에는 개인이 속해있는 기업 및 산업의 특성에 따라서도 이직의도가 달라질 수 있음을 확인하는 연구들이 등장하고 있다. 공무원, 연구직, 전문직과 같은 직무 특성에 따라 혹은 서비스업, 제조업 등 각 산업 특성에 따라 이직의도 또한 달라질 수 있음을 인식하고 연구대상을 한정하여 이직의도에 실증적 연구를 수행하는 것이다. 먼저, 서비스업 종사자들은 감정노동을 하며 감정부조화를 경험하고 이는 스트레스 및 소진과 같은 심리적 문제로 이어지고 실제 이직률이 높아진다는 점에서 관련 연구들이 이루어져왔다(정은성, 박재민, 2015; 오서경, 윤혜현, 2014; 강주아, 이영주, 2012;

이다원, 이선희, 2011). 해당 산업군에서는 인적 서비스가 조직의 주요 상품품질에 직접적으로 영향을 미친다는 점에서 종사자들을 위한 자긍심 높은 업무환경 개선, 자신감을 높여주는 조직 분위기 조성 등의 인적자원관리 전략이 필요함을 의미하였다(오서경, 윤희현, 2014). 그 다음으로 제조·건설업 종사자에 대한 연구에서는 사업장 및 현장 특성상 사고 위험성이 높은 산업의 근로자들의 환경에 초점을 맞추어 연구를 수행하였다(이경아, 이재희, 오세진, 2013; 오효근, 서진환, 2014; 김미희, 이영민, 2020). 이경아, 이재희, 오세진(2013)은 위험한 업무 환경에 노출되어 있는 근로자들의 경우 조직의 안전 지향적 문화 및 분위기에 따라 직무 만족도가 상이하며 이에 따라 이직의도가 변화함을 밝혀내었으며, 오효근, 서진환(2014)은 해당 분야의 숙련된 기능인이 되더라도 열악한 근무조건과 환경으로 인해 다른 산업으로 이직하는 인력이 많다는 것을 확인하였다. 반면, 제조업에 만연한 집단문화가 팀워크, 조직 내 일체감으로 인식되기 보다는 서열적 문화, 위계적 문화로 인식되며 종사자들의 직무만족 저하에 기여하고, 제조업의 업무 특성 상 표준성, 획일성이 강조되며 개인의 다양성이 존중되지 못하고 의견이 수용되지 못하는 특성이 이직의도로 이어진다는 결과도 있었다(김미희, 이영민, 2020). 이와 같은 연구들은 각 산업군별로 다른 특성을 반영하여 결과적으로 이직의도 저하를 위한 현실적인 개선점이나 대응 방안을 각 산업군별로 도출할 수 있다는 점에서 그 중요성이 강조되었다. 다만, 기존의 연구 결과들을 활용하여 각 산업군별로 나타나는 이직의도에 차이가 있는지를 확인하는데 어려움이 있었다. 대부분 하나의 산업만을 대상으로 연구하며 산업 별 이직의도는 명확하게 존재하는 것을 알 수 있었지만 산업 군 별로 비교하고 각 산업 특성을 반영한 개선 전략 간 차이를 비교하는데 어려움이 있었다. 따라서 이 연구에서는 동일한 연구모형 내에서 다집단 분석을 통해 산업 특성에 따라 나타나는 이직의도 및 영향요인 간 차이를 구명하고자 하였으며 그 결과를 바탕으로 각 산업 별 특성을 반영하여 차별화된 인적자원관리 및 교육 전략을 도출하고자 하였다.

III 분석 대상 및 변수

1. 연구 모형

선행연구를 바탕으로 본 연구는 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무몰입, 직무소진 및 이직의도의 경로모형을 설정하고자 한다(그림 3) 참조). 본 연구에서는 통제변수로 성별, 연령, 학력, 전공계열을 포함하였다. 본 연구는 JD-R의 이론을 바탕으로 직무자원으로 조직신뢰, 직무요구로 위계적 조직문화가 직무몰입과 직무소진을 통해 이직의도까지의 경로를 확인하고자 한다.



[그림 3] 연구모형

2. 연구 대상

본 연구는 한국직업능력개발원의 인적자본 기업패널조사(Human Capital Corporate Panel, 이하 HCCP) 자료 중 7차 년도(2017년) 자료로 분석하였다. 본 연구는 기업 내에서 인적자원을 추적해가는 과정과 내용을 파악하기 위하여 한국직업능력개발원 주관으로 2005년도에 조사가 처음 시작하여 이후 동일한 기업을 대상으로 격년으로 조사하고 있다. 이 패널은 기업과 근로자의 설문지를 따로 하여 기업의 특성과 근로자의 특성을 연결하여 사용할 수 있으며, 본 연구는 그 중에서 근로자용 설문지를 사용하여 본 연구모형을 측정하고자 하였다. 본 연구에서는 7차 년도(2017년) 조사에서 근로자 7,655명을 최종 분석대상으로 하였다.

3. 주요변수

본 연구에서 사용된 변수들을 살펴보면, 먼저 종속변수는 이직의도이며, 독립변수는 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무몰입, 직무소진이다. 종속변수인 이직의도는 모두 2개 문항으로 구성되어 있으며, 5점 척도로 응답하였다. 문항을 구체적으로 보면 '나는 조금이라도 좋은 조건을 제시하는 회사가 있으면 옮길 것을 고려해보겠다', '만약 내가 이 회사를 떠나기로 결정했다면 내 인생의 너무 많은 것을 잃게 될 것이다'이다. 마지막 문항의 경우 역 문항으로 역으로 재 채점하여 사용하였다.

독립변수로 조직신뢰는 모두 6개 문항으로 구성되어 있으며, 5점 척도로 응답하였다. 구체적인 문항으로는 '우리 회사는 직원들에게 회사 사정을 소상하게 알려준다.', '우리 회사에서는 상급자에게 의견을 자유롭게 낼 수 있다.', '우리 회사에서는 동료들 간에 서로 신뢰한다.' 등이 있다. 위계적 조직문화는 모두 3개 문항으로 구성되어 있으며 5점 척도로 응답하였다. 구체적인 문항으로는 '우리 회사는 공식적인 절차, 규칙 및 방침을 중시한다.', '우리 회사의 의사전달이나 정보 흐름은 하향식이다.', '우리 회사는 서열의식을 강조하는 조직분위기가 형성되어 있다.'이다. 직무몰입은 총 2개 문항으로 5점 척도로 응답하였다. 문항으로는 '나는 이 회사의 문제를 내 문제처럼 느낀다.', '이 회사는 내가 충성할 만한 가치가 있다.'이다. 마지막으로 직무소진은 총 3개 문항으로 5점 척도로 응답하였다. 구체적인 문항으로는 '나는 현재 발전 및 승진의 기회가 불공평하다고 생각한다.', '나는 현재 업무로 인해 무력감이나 피곤함을 느낄 때가 많아졌다.', '나는 현재 직무에 대한 긴장감이 많아졌다.'이다.

인구 통계학적 변수로 학력은 고졸(1), 전문대졸(2), 대졸(3), 대학원졸(4)로 구성하였다. 연령은 조사시점인 2017년도를 기준으로 태어난 년도를 빼서 계산하였다. 전공계열은 인문계열(1), 사회계열(2), 공학계열(3), 자연계열(4), 의약계열(5), 교육(사범)계열(6), 예술/체육계열(7), 기타(8)로 구분하였다. 산업은 제조업과 비제조업으로 구분하여 비제조업에는 금융업과 그 외 산업으로 구분하였다.

〈표 2〉 변수의 구성 및 설명

변수		변수처리
종속변수	이직의도	W729_01, W729_03, 5점척도(W729_03 역문항)
독립변수	조직신뢰	W726_01~06, 5점척도
	위계적 조직문화	W727_07~9, 5점척도
	직무몰입	W729_02, W729_04
	직무소진	W729_05~7, 5점척도
인구 통계학적 변수	학력	고졸=1, 전문대졸=2, 대졸=3, 대학원졸=4
	전공계열	인문=1, 사회=2, 공학=3, 자연=4, 의약=5, 교육=6, 예술/체육=7, 기타=8
	연령	2017년도 기준으로 태어난 년도를 통해 계산함
	산업	제조업(0), 비제조업(1)

IV 분석 결과 및 해석

1. 연구변인의 일반통계량

가. 연구변인의 기술통계량

본 연구의 조사대상자의 일반적인 특징과 주요변수들의 기술통계량은 아래 〈표 3〉에 제시하였다. 조사대상자 중 남자 근로자만을 선택하였고, 연령은 23세부터 65세의 분포로 평균 44.01(sd=8.223)세로 나타났다. 학력은 고졸 26.7%, 전문대졸 15.9%, 대졸 51.3%, 대학원졸 6.1%로 나타났다. 전공계열은 인문 14.6%, 사회 14.4%, 공학 36.7%, 자연 5.6%, 의약 0.3%, 교육(사범) 0.4%, 예술/체육 1.3%로 나타났다. 산업별로는 제조업에 종사하는 사람이 6,348명, 비제조업에 종사하는 사람이 1,317명으로 나타났다. 주요변수는 전부 5점척도를 사용하였으며, 기술통계량을 살펴보면 이직의도의 경우 평균이 2.8587(SD=0.8012)로 나타났고, 조직신뢰는 3.3747(SD=0.6918), 위계적 조직문화는 3.5091(SD=0.5943), 직무몰입은 3.5060(SD=0.6999)으로 다소 높게 나타났고, 직무소진은 2.5994(SD=0.6190)으로 나타났다.

〈표 3〉 연구변인의 기술통계량

(n=7,655)

특징		구분	명수	비율(%)			
학력		고졸	2,049	26.7			
		전문대졸	1,221	15.9			
		대졸	3,931	51.3			
		대학원졸	464	6.1			
전공계열		인문	1,120	14.6			
		사회	1,107	14.4			
		공학	2,810	36.7			
		자연	428	5.6			
		의약	24	0.3			
		교육(사범)	27	0.4			
		예술/체육	99	1.3			
산업		제조업	6,348	82.8			
		비제조업	1,317	17.2			
변인		최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
종속변인	이직의도	1	5	2.8589	0.8012	0.045	0.056
독립변인	조직신뢰	1	5	3.3747	0.6918	-0.372	0.584
	위계적 조직문화	1	5	3.5091	0.5943	-0.297	1.024
	직무몰입	1	5	3.5060	0.6999	-0.321	0.615
	직무소진	1	5	2.9554	0.6190	-0.195	0.672
인구 통계학적 변인	연령	23	65	44.01	8.233	0.171	-0.65

나. 연구변인 간 상관관계

본 연구의 연구모형을 통해 측정될 주요 변수 간의 유의한 상관관계 및 변수들 간의 다중공선성을 확인하기 위해 상관분석을 실시하였다(〈표 4〉 참조). 분석결과 변수들 간의 상관계수의 절대값이 .70이상인 것이 없어 다중공선성의 우려는 없는 것으로 판단되었다(서인균, 고민석, 2011; 이수인, 임애덕, 2007).

〈표 4〉 연구변인의 상관계수 행렬

변인	1	2	3	4	5
이직의도	1				
조직신뢰	-.419**	1			
위계적 조직문화	-.164**	.319**	1		
직무몰입	-.562**	.544**	.300**	1	
직무소진	.265**	-.218**	.058**	-.133**	1

주1) *** p<.001

2. 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무몰입, 직무소진 및 이직의도의 영향관계

가. 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무몰입, 직무소진 및 이직의도의 경로분석

본 연구의 대상 전체를 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무몰입, 직무소진 및 이직의도의 경로모형에 대한 분석을 실시한 결과, 모형 적합도가 $\chi^2=140.187(df=6)$, $p=.000$, RMSEA=.077, IFI=.982, CFI=.982로 나타나 모형이 적합한 것으로 나타났다. 모형의 주요한 경로에 대한 경로계수는 다음 〈표 6〉과 [그림 4]에 제시하였다.

먼저 이직의도의 종속변인으로 가기 전 변인들 간의 관계를 보면, 조직신뢰가 직무소진으로 가는 경로($\beta=-.263$, $p<.001$)가 유의하며, 조직신뢰가 직무몰입으로 가는 경로($\beta=.499$, $p<.001$)는 유의하게 나타났다. 그리고 위계적 조직문화가 직무소진으로 가는 경로($\beta=.142$, $p<.001$)는 유의하며, 위계적 조직문화가 직무몰입으로 가는 경로($\beta=.141$, $p<.001$) 또한 유의하게 나타났다. 마지막으로 종속변인인 이직의도까지 가는 경로를 보면, 직무소진이 이직의도로 가는 경로($\beta=.251$, $p<.001$)가 유의하며, 직무몰입이 이직의도로 가는 경로($\beta=-.614$, $p<.001$)도 유의하게 나타났다. J-DR의 모형을 바탕으로 근로자 전체를 대상으로 본 결과 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무몰입, 직무소진이 이직의도까지 가는 경로 전체가 다 유의하게 나타났다.

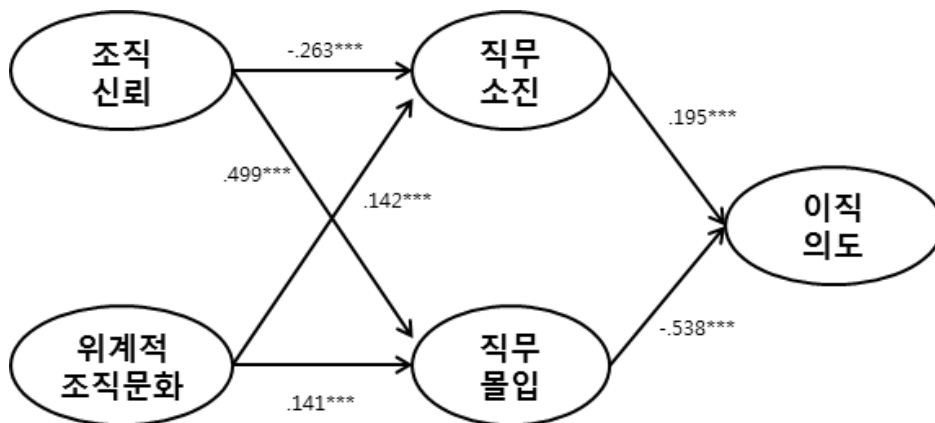
〈표 5〉 경로모형의 적합도

구분	적합도 지표	적합도 지수	판단 기준	판단 근거	해석
절대적합지수	CMIN/df	46.729 (p=.000)	$p > .05$	Hu & Bentler(1999)	부적합
	RMR	.013	$\leq .05$	Browne & Cudeck(1993)	적합
	GFI	.993	$\geq .90$	Hu & Bentler(1999)	적합
증분적합지수	IFI	.982	$\geq .90$	Bentler(1989)	적합
	TLI	.941	$\geq .90$	Hair et al.(2010)	적합
	CFI	.982	$\geq .90$	Hair et al.(2010)	적합
	RMSEA	.077	$\leq .05$: 좋음 $\leq .08$: 괜찮음 $\leq .10$: 보통	Hu & Bentler(1999)	적합

〈표 6〉 연구모형의 경로계수

경로	B	β	S.E.	C.R.
조직신뢰 → 직무소진	-.236	-.263***	.010	-22.599***
조직신뢰 → 직무몰입	.505	.499***	.010	14.136***
위계적 조직문화 → 직무소진	.148	.142***	.012	12.203***
위계적 조직문화 → 직무몰입	.166	.141***	.012	14.136***
직무소진 → 이직의도	.251	.195***	.012	20.996***
직무몰입 → 이직의도	-.614	-.538***	.011	-58.028***

주1) *** p<.001



[그림 4] 연구대상 전체에 대한 경로계수

나. 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무몰입, 직무소진 및 이직의도의 산업집단별 차이

조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무몰입, 직무소진과 이직의도의 경로 모형을 제조업, 비제조업 집단으로 구분하여 다중집단 분석을 실시하였다. 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무몰입, 직무소진 및 이직의도의 경로가 산업집단간에 다르다고 가정하는 무제약 모형과 추가적인 제약을 통해 산업집단간에 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무몰입, 직무소진 및 이직의도의 경로가 같다고 가정하는 제약모형을 비교한 결과 다음의 <표 7>과 같다. 구체적으로 보면, 무제약 모형($\chi^2=146.949$, $df=6$, $p=.000$, $IFI=.982$, $CFI=.982$, $RMSEA=.019$) 이 제약모형($\chi^2=168.148$, $df=12$, $p=.000$, $IFI=.980$, $CFI=.980$, $RMSEA=.022$)에 비해 모형 적합도가 상대적으로 조금 좋은 것으로 나타났다. 그리고 χ^2 차이를 통한 모형비교 검증을 실시한 결과, χ^2 값의 차이 검증에서 $\chi^2=21.199$, $p=.001$ 로 나타나 무제약모형과 제약모형이 서로 다른 모형임을 알 수 있다. 따라서 최종적으로 자료에 가장 잘 부합하는 모형으로서 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무몰입, 직무소진과 이직의도의 경로 모형이 산업집단별로 다르다는 무제약 모형을 선택하였다.

<표 7> 연구모형에 대한 산업집단의 모형적합도 비교

모형	모형적합도 검증						모형비교 검증
	χ^2	df	p-value	IFI	CFI	RMSEA	$\Delta \chi^2$
무제약 모형	146.949	6	.000	.982	.982	.019	21.199(6)***
제약 모형	168.148	12	.000	.980	.980	.022	

다음으로 적합한 것으로 나타난 무제약 모형의 제조업, 비제조업 집단의 경로계수를 다음 <표 8>과 [그림 5]에 제시하였다. 먼저 조직신뢰가 직무소진에 미치는 영향관계에 대한 분석결과를 살펴보면, 제조업과 비제조업 모두에서 조직신뢰가 직무소진에 가는 경로가 유의하게 나타났다(제조업: $\beta=-.258$, $p<.001$, 비제조업: $\beta=-.328$, $p<.001$). 그리고 조직신뢰가 직무몰입에 가는 경로, 위계적 조직문화가 직무소진에 가는 경로, 위계적 조직문화가 직무몰입에 가는 경로, 직무소진이 이직의도에 가는 경로가 제조업과 비제조업에서 유의한 차이가 나타나지 않았다. 마지막으로 직무몰입이 이직의도에 가는 경로에서 제조업과 비제조업 모두에서 유의하게 나타났다(제조업: $\beta=-.536$, $p<.001$, 비제조업: $\beta=-.592$, $p<.001$).

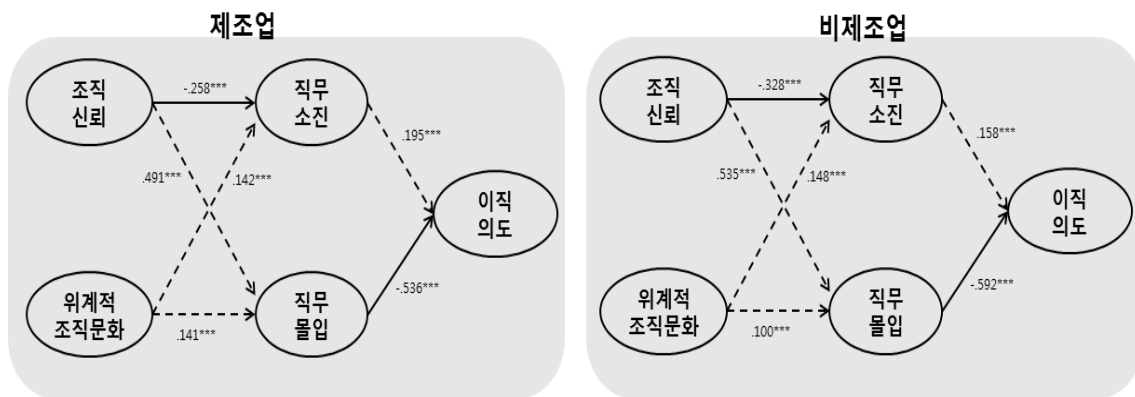
이를 통해 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무몰입, 직무소진과 이직의도의 경로 모형에 대한 산업 집단의 분석결과는 앞서 전체 대상을 바탕으로 한 결과와는 다르게 나타났다. 전체집단으로 했을 때는 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무몰입, 직무소진과 이직의도의 경로가 다 유의하게 나타났지만, 제조업과 비제조업의 집단으로 구분했을 때는 조직신뢰와 직무소진의 경로, 직무몰입과 이직의도의 경로만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 8〉 연구모형의 산업집단의 경로계수

경로	제조업(n=6,348)			비제조업(n=1,317)		
	비표준화 계수		표준화 계수	비표준화 계수		표준화 계수
	B	s.e.		B	s.e.	
조직신뢰 → 직무소진	-0.234	.010	-0.258***	-0.280	.024	-0.328***
조직신뢰 → 직무몰입	-	-	-	-	-	-
위계적 조직문화 → 직무소진	-	-	-	-	-	-
위계적 조직문화 → 직무몰입	-	-	-	-	-	-
직무소진 → 이직의도	-	-	-	-	-	-
직무몰입 → 이직의도	-0.615	.011	-0.536***	-0.692	.025	-0.592***

주1) 유의한 경로의 계수만 제시하였음.

주2) *** p<.001



[그림 5] 산업집단에 대한 경로계수

V 결론 및 제언

1. 결론

이 연구는 직무요구-자원 모형(JD-R)을 적용하여 기업의 산업 특성을 고려한 다집단 경로분석을 통해 제조업과 비제조업 종사자의 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무소진, 직무몰입 및 이직의도의 경로를 구명하는 데 목적이 있었다. 연구를 통해 도출된 결론은 다음과 같다.

첫째, 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무소진, 직무몰입 및 이직의도 모형은 적합도 검정 결과 모든 지수가 양호하게 도출되었으며 이는 각 변인간의 경로를 예측하기에 적합하다고 판단되었다. 이는 무제약 모형과 제조업·비제조업으로 구분한 제약 모형 모두 적합도 검정 결과 적절한 것으로 나타났다. 또한, 이 연구의 이론적 모형인 직무 요구-자원(JD-R) 모형과 비교해보았을 때에도 직무 요구에 해당하는 위계적 기업문화와 직무 자원에 해당하는 조직신뢰, 그리고 직무 소진 및 직무 몰입이 이직의도로 향하는 경로가 모든 유의한 것으로 나타나 해당 모형이 다양한 산업 특성을 가진 기업들에 공통적으로 적용될 수 있음을 다시 한 번 확인하였다.

둘째, 다집단 경로분석 결과 제조업 종사자와 비제조업 종사자들의 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무소진, 직무몰입 및 이직의도 경로는 모두 유의하였다. 개인이 인식하는 심리적 자원으로서 조직신뢰는 직무에서 소진되지 않도록 영향을 주며 동시에 직무몰입 수준을 향상시키는 것으로 확인되었으며 위계적 조직문화는 개인이 인식하는 심리적 요구로서 직무소진으로 이어지거나 동시에 직무몰입으로 나타날 것이라 확인되었다. 기존의 연구와는 다르게 위계적 조직문화가 직무몰입에 긍정적 영향력이 있는 것으로 확인되었는데 이는 적당한 수준의 직무요구가 직무에 대한 적응력과 집중력을 강화한다는 점에서 직무역량 향상 효과가 일부 있음을 시사한 결과였다(Caplan, 1983; Gardner, 1986). 또한, 제조업 종사자와 비제조업 종사자 모두 직무소진이 이직의도로 연결될 수 있음을 확인하였으며 반대로 직무몰입은 이직의도를 저해하는 것으로 나타나 그 중요성을 다시 한 번 확인할 수 있었다.

셋째, 다집단 경로분석 결과, 제조업 종사자와 비제조업 종사자들의 조직신뢰, 위계적 조직문화, 직무소진, 직무몰입 및 이직의도 경로는 통계적으로 유의미한 차이가 있음을 확인하였다. 특히 개인의 심리적 자원인 조직신뢰는 직무소진에 부적인 영향을 미치는데,

이는 제조업보다 비제조업인 경우 부적인 영향이 더욱 큰 것을 확인하였다. 또한, 직무몰입이 이직의도에 부적인 영향을 미치는데, 제조업보다 비제조업인 경우 더욱 부적인 영향이 큰 것으로 나타났다. 비제조업의 경우 금융업과 기타 서비스업 종사자들이라는 점에서 대부분 서비스업에서 감정노동을 하며 감정 부조화를 경험하는 직무에 종사하고 있음을 유추할 수 있다. 이는 정서적인 노동 및 심리적 소모가 큰 직무라는 점에서(강주아, 이영주, 2012) 조직차원에서 제공하는 지지나 심리적 자원 제공이 제조업보다 더욱 필요함을 의미하였다. 또한, 같은 맥락에서 감정부조화와 같은 심리적 문제들로 인해 직무 몰입이 상충된다면 이직의도로 이어질 가능성이 제조업보다도 더 높은 것이라 나타났다. 즉, 비제조업 종사자들의 경우 심리적 자원을 과도하게 사용하는 직무 현장에 노출되어 있으며 이는 이들 업무의 대부분에 해당한다는 점에서 감정적 부조화를 완화시키고 직무상황에서의 감정과 개인적 감정을 분리할 수 있도록 다양한 인적자원관리 및 교육이 이루어져야 함을 시사하였다.

2. 제언

이 연구를 통해 도출된 제언과 향후 연구를 위한 논의는 다음과 같다.

첫째, 다양한 기업의 산업 별 특성 간 차이를 인식하고 각 산업에 맞춤형 이직의도 관련 연구가 필요하다. 기존의 연구들에서는 한 가지 특성을 가진 기업들만을 대상으로 연구하여 각 기업 특성별로 이직의도와 관련된 적절한 제언을 도출하였을 뿐 각 특성 별 기업 간 비교를 통해 유의미한 차이를 구명하지는 못하였다. 이 연구에서는 산업 구분을 크게 제조업과 금융 및 기타 서비스업으로 대표되는 비제조업으로 나누어 연구하였지만, 향후 연구에서 다양한 산업 특성별로 이직의도를 비교분석하는 것이 필요하다. 이에 따라 기업 특수적 맥락을 반영한 인적자원 관리 혹은 교육 및 훈련 전략을 도출할 수 있을 것이다.

둘째, 동일 업종 내에서 다른 직종을 가진 사람들 간의 비교가 필요하다. 예를 들어 인적자본 기업패널조사에서는 제조업 내의 직군을 연구개발, 영업 및 서비스, 엔지니어, 관리 분야로 구분하고 있다. 이렇듯 동일한 업종이라고 하더라도 전체 조직과는 달리 부서나 팀 수준에서 나타나는 조직적 맥락과 직무의 특성이 상이하여 직군에 따라 개인의 심리적 상태가 다르게 나타날 수 있다. 따라서 같은 업종이라 하더라도 직군별 특성을 반영하여 개인의 이직의도와 관련된 일련의 메커니즘을 구명하는 연구가 필요하며, 이를 통해 조직차원에서 개인의 이직의도를 낮출 수 있는 차별적인 전략을 세울 수 있을 것이다.

셋째, 추후 이직의도 관련 연구 시 연령과 같은 세대적 특성을 고려한 연구가 필요하다. 이 연구에서는 제조업과 비제조업이라는 산업의 특성만을 고려하여 분석하였지만, 실제 최근 이직과 관련된 논의는 청년층을 중심으로 논의되고 있으며 그 기저에는 세대차이 및 세대 간 갈등과 관련된 사안이 중요한 논의점으로 포함되어 있다. 세대 및 연령에 따른 사고, 태도와 같은 차이들은 조직 내에서 새로운 갈등으로 드러나고 있다는 점에서 이직의도와 관련된 사고 또한 세대에 따라 근본적으로 다를 수 있다. 이를 위해 추후 연구 수행 시 자료 조사 단계부터 세대에 초점을 두어 이직의도의 수준과 그 영향요인에 대해 비교 분석하는 것이 필요한 시점이라 판단된다.

참고문헌

- 강인주. (2015). 대기업 사무직 근로자의 이직의도와 경력학습, 경력동기, 조직지원인식, 조직몰입, 경력몰입 및 고용가능성의 관계. 서울대학교 박사학위논문.
- 강주아, 이영주. (2012). 미용서비스업 종사자의 감정노동과 직무만족 및 이직의도의 관계분석. **복식문화연구**, 20(5), 664-678.
- 김년희, 조성숙. (2018). 사회복지기관의 조직문화유형이 사회복지사의 소진에 미치는 영향과 조직 내 갈등의 매개효과 분석. **보건사회연구**, 38(1), 335-364.
- 김미희, 이영민. (2020). 제조기업의 집단문화와 조직신뢰, 직무만족, 이직의도의 구조적 관계. **인문사회과학연구**, 21, 527-554.
- 김상미, 조은영. (2018). 기업의 자발적 이직률 결정요인 분석. 2018년도 사업체패널 워킹페이퍼, 2018-4.
- 문영주. (2010). 사회복지사의 개인적 동기가 이직의도에 미치는 영향-다중몰입의 매개효과를 중심으로. 서울대학교 박사학위논문.
- 문진순, 정윤주. (2020). 어린이집 보육교사의 조직신뢰가 직무소진에 미치는 영향 - 교수효능감의 매개효과. **사회복지경영연구**, 7(1), 189.
- 박길태, 김세영. (2014). 조직문화 및 직무스트레스, 소진이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향: 전라북도를 중심으로. **인문논총**, 35, 137-158.
- 박지성, 옥지호. (2019). 조직문화 유형이 기업내부노동시장 활용에 미치는 영향에 관한 연구: 환경 역동성의 조절효과. **노동정책연구**, 19(4), 1-31.
- 박진아, 오세진. (2011). 직무과부하와 비합리적인 조직문화가 정서적 소진에 미치는 영향: 심리적 분리의 매개효과. **한국심리학회지**, 24(4), 809-833.
- 변재우. (2019). 조직문화가 감정노동 및 직무소진에 미치는 영향 연구: 서울·경기지역 5성급 호텔을 중심으로. **호텔관광연구**, 21(4), 166-180.
- 변재우. (2020). 조직문화에 따른 호텔식음료종사원의 직장 내 괴롭힘이 조직침묵 및 소진에 미치는 영향: 서번트 리더십의 조절효과. **외식경영연구**, 23(3), 183-206.
- 산업통상자원부. (2020). 2019년 산업기술인력 수급 실태조사. 세종: 산업통상자원부.
- 서인균, 고민석(2011). 학대경험이 노인의 자살생각에 미치는 영향과 스트레스, 우울, 사회적 지지의 매개효과. **보건사회연구**, 31(1), pp.127-157.
- 서영표, 이종건. (2019). 상사에 대한 신뢰가 직무열의 및 직무성과에 미치는 영향. **대한경영학회지**, 32(2), 347-369

- 심선경. (2018). 감성지능과 조직문화가 노인복지관 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. **한국과학예술통합학회**, 34, 191-204.
- 오서경, 윤혜현. (2014). 풀 서비스 레스토랑 종사자의 체면민감성이 직무열의, 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향. **호텔경영학연구**, 23(3), 61-81.
- 오효근, 서진환. (2014). 귀금속 제조업체 종사자들의 이직의도 영향 요인에 관한 연구. **조형디자인연구**, 17, 119-144.
- 이경아, 이재희, 오세진. (2013). 제조업 근로자의 지각된 안전 분위기가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. **Journal of the Korean Society of Safety**, 28(1), 102-108.
- 이다원, 이선희. (2011). 정서노동 전략과 상태정서가 직무탈진과 이직의도에 미치는 영향: 금융서비스업 종사자들을 대상으로. **인간연구**, (21), 111-139.
- 이수인, 임애덕(2007). 한부모의 과거 부부관계의 질, 자녀 스트레스, 대인관계 스트레스가 우울에 미치는 영향의 성별 차이. **한국사회학**, 41(4), pp.128-163.
- 이우경. (2011). **IT업계 종사자들의 이직의도 결정요인에 대한 연구**. 호서대학교 박사학위논문.
- 이철기, 윤동열. (2015). 직무요구-자원모형을 활용한 직업상담사의 직무소진 및 업무열의에 대한 연구. **기업경영연구**, 22(5), 169-186.
- 임창희. (2009). 감정노동 작업장에서의 유머와 신뢰의 역할: 직무요구-자원 모형의 확장. **인사관리연구**, 33(2), 111-143.
- 임창희. (2011). 직장에서의 신뢰와 응집성이 직무소진에 미치는 영향. **조직과 인사관리연구**, 35(2), 131-156.
- 정범구. (1997). **평가시스템의 공정성과 조직유효성의 관계: 분배공정성, 절차공정성, 신뢰성의 상호작용효과**. 한국인사조직학회 발표논문집.
- 정연웅. (2011). **호텔조직문화와 인적요소가 조직유효성에 미치는 영향 연구: 종사자의 팔로워십 매개효과를 중심으로**. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문."
- 정은성, 박재민. (2015). 특급호텔 식음료부서 종사원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 이직의도 간의 영향관계. **호텔경영학연구**, 24(7), 113-132.
- 주은경, 최민혜, 김인신. (2017). 종사원의 직무요구 및 직장 내 따돌림에 따른 직무열의 감소와 사회적 행동에 미치는 효과: 항공사 객실 승무원을 중심으로. **관광학연구**, 39(1), 2-15.
- Antonovsky, A. (1987). *Unraveling the mystery of health. How people manage stress and stay well*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Bentler, P. M. (1989). EQS structural equations program manual. Los Angeles, CA: BMDP Statistical Software.
- Bigliardi, B., Petroni, A., & Dormio, A. I. (2005). Organizational socialization, career aspirations and turnover intentions among design engineers. *Leadership & organization development journal*, 26(6), 424-441.
- Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human relations*, 35(2), 135-153.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & J. S. Long (Eds.) *Testing structural equation models* (pp. 136-162.). Newbury Park, CA: Sage.
- Burton, R. M., & B. Obel. (2004). *Strategic organizational diagnosis and design: The dynamis of fit*. Netherland : Kluwer Academic Publishing Group.
- Burton, R. M., J. Lauridsen, & B. Obel. (2002). Return on assets loss from situational and contingency misfits. *Management Science*, 48(11), 1471-1485.
- Cameron, K. S. and Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture : Based on the competing values framework*. New York: John Wiley and Sons.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499.
- Erdem, F., & O'`zen, J. (2003). The perceptions of prote´ ge´ s in academic organizations in regard to the functions of monitoring. *Higher Education in Europe*, 28(4), 569-575.
- Farrell, D., & Rusbult, C. E. (1981). Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment, and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives, and investments. *Organizational behavior and human performance*, 28(1), 78-95.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business

- outcomes: a meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 87(2), 268.
- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Eberly, M. B. (2008). 5 turnover and retention research: a glance at the past, a closer review of the present, and a venture into the future. *Academy of Management Annals*, 2(1), 231-274.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55.
- Karl, K. A., & Peluchette, J. V. (2005). *Managing work place emotions: do building trust and workplace fun work?* Unpublished paper in the University of Southern Indiana.
- Kee, N. G. K. (2010). *The relationship between selected organisational culture and employees' turnover intentions*. Project is submitted in partial fulfilment of the requirements for a Bachelor of Science faculty of cognitive sciences and human development university Malaysia Sarawak.
- Laschinger, H. K. S., Finegan, J., & Shamian, J. (2002). *The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses' work satisfaction and organizational commitment*. In *Advances in health care management*. Emerald Group Publishing Limited.
- Mayer, R. C., & Gavin, M. B. (2005). Trust in management and performance: Who minds the shop while the employees watch the boss? *Academy of Management Journal*, 48(4), 874-888.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 62(2), 237.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 62(2), 237.
- Mor Barak, M. E., Nissly, J. A., & Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metanalysis. *Social service review*, 75(4), 625-661.
- OECD. (2018). *OECD Employment Outlook 2018*. Paris: OECD Publishing.
- Oluwafemi, O. J. (2010). Contextual dispositional factors, turnover Intention and

- perceived job alternative as predictors of organizational citizenship behaviour of employees of Nigeria's oil industry. *Administration in Social Work*, 29(1), 79-100.
- O'Reilly III, C. A., Chatman, J., & Caldwell, D. F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of management journal*, 34(3), 487-516.
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2), 151.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). *Absenteeism and turnover of hospital employee*. JAI Press
- Quinn, R. E. and J. Rohrbaugh. (1983). A spatial model of effectiveness criteria : Towards a competing values approach to organizational analysis. *Management Science*, 29(3), 363~377.
- Richter, P., & Hacker, W. (1998). *Belastung und Beanspruchung: Stress, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben[Workload and strain: Stress, fatigue, and burnout in working life]*. Heidelberg, Germany: Asanger.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.
- Steel, R. P. (2002). Turnover theory at the empirical interface: Problems of fit and function. *Academy of Management Review*, 27(3), 346-360.
- Strober, M. H. (1990). Human capital theory: Implications for HR managers. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 29(2), 214-239.
- Vandenberg, R. J., & Nelson, J. B. (1999). Disaggregating the motives underlying turnover intentions: When do intentions predict turnover behavior? *Human relations*, 52(10), 1313-1336.

Abstract

The Relationship among Organizational Trust, Hierarchical organizational culture, Job Burnout, Job Engagement and Turnover Intention: Multi-group Analysis by Manufacturing and Non-manufacturing

Suhyun Bae, Hyunjoo Yu, Yelin Suh(Seoul National University)

This study is aimed at analyzing the relationship among organizational trust, hierarchical culture, job burnout, job engagement and turnover intention and its path by manufacturing and non-manufacturing. For this study, we set up the graduate worker cohort(at 2017) and classifying manufacturing and non-manufacturing groups by using Human Capital Corporate Panel(HCCP).

The main findings of this study were as follows. First, the model of organizational trust, hierarchical culture, job burnout, job engagement and turnover intention was tested for goodness of fit and appropriate to analyze path. Second, the path of organizational trust, hierarchical culture, job burnout, job engagement and turnover intention were significant. Third, the manufacturing and non-manufacturing comparison revealed that non-manufacturing's path from organizational trust to job burnout was significant and influence a great negative effect against manufacturing's. And non-manufacturing's path from job engagement to turnover intention was also significant and influence a great negative effect. The implication was as follows. The future study need to perceive the industry's difference and turnover intention study is needed by reflecting generation and individual characteristics.

Key words: organizational trust, hierarchical culture, job burnout, job engagement, turnover intention, Multi-group analysis