


 논문 3

중소제조기업 근로자의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입과 조직문화 인식의 매개효과를 중심으로

김영빈* · 김봄이**

요약

본 연구는 중소기업 근로자의 직무만족이 이직의도에 영향을 미치는 과정에서 근로자의 조직몰입과 조직문화인식의 다중매개효과를 확인하기 위해 진행되었다. 이를 위해 한국직업능력연구원의 인적자본기업패널(HCCP: Human Capital Corporate Panel) II 3차년도(2022년) 자료를 활용하여 총 4,660명의 중소기업 근로자를 실증 분석하였다. 연구의 결과, 중소기업 근로자의 직무만족은 이직의도에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미쳤다. 또한 중소기업 근로자의 조직몰입과 조직문화 인식은 모든 변수의 관계에서 통계적으로 유의한 매개효과를 보였다. 본 연구는 최근의 자료를 활용해 중소기업 근로자의 직무만족과 이직의도의 관계, 그리고 두 변수 사이의 조직몰입과 조직문화 인식의 매개효과를 분석하여 기존 연구의 주장을 재확인했다는 것에 그 의의가 있다. 다만, 횡단면 자료를 활용하여 분석한 점, 매개효과 검증 시 고려해야 할 독립변수와 종속변수 간의 선후 관계 이슈, 다양한 규모의 기업에서 종사하는 근로자에 대한 비교 분석 이슈 등은 연구의 한계로 남는다.

I 서론

중소기업 근로자의 짧은 근속기간과 잦은 이직은 기업의 생산성과 경영성과는 물론 국가 경쟁력의 차원에서도 심각한 문제로 대두된 지 오래다. 최근 들어 사회에 만연한 중소기업의 열악한 근로환경과 근로자에 대한 자조 섞인 풍자는 이와 같은 현상의 한 단면이라 할 수 있다. 관련한 자료에 따르면, 중소기업 근로자의 입사 1년 내 퇴사 비중은 대기업에 비해 3배 높으며, 중소기업의 34.5%가 핵심 인력의 이직으로 인해 경영상의 피해를 경험하고 있다(중소기업 포커스, 2014). 근로자에게도 중소기업의 여건과 처우는 잦은 이직의 원인이다. 예컨대 대기업과 중소기업 근로자의 임금 차이는 2021년 기준 세전 평균 월 소득은 약 2.1 배

* 한국직업능력연구원 전문연구원

** 한국직업능력연구원 연구위원

(대기업 563만 원 / 중소기업 266만 원)이며, 2019년 이후 대기업과 중소기업의 임금 격차는 60%를 넘어서고 있다(대한상공회의소, 2022).

우리나라 전체 기업의 대부분을 차지하고 있는 중소기업, 특히 중소기업 중 산업의 근간을 형성하는 중소제조기업의 열악한 근로환경과 처우, 높은 이직률과 관련한 문제는 더욱 심각하다. 중소기업실태조사(중소기업중앙회, 2022)에 따르면, 중소제조기업의 인력구성에서 20~30대 인력은 줄어들고('14년 43.9% → '20년 28.0%), 40~50대 이상의 인력('14년 52.4% → '20년 62.8%)은 늘어나는 노령화가 두드러졌다. 인력 부족률은 높아졌으며('14년 1.48% → '20년 2.07%), 이직율은 전체적으로 낮아졌지만, 여전히 높은 수치를 나타냈다('14년 12.2% → '20년 8.0%).

중소제조기업의 인력난을 진단하고 개선하기 위한 연구에는 다양한 시각과 방법이 있다. 예컨대 고용서비스의 관점에서는 미스매치의 실태와 개선방안을 살펴보는 연구가 주를 이루며, 노동시장 분석의 관점에서는 산업구조의 변화와 효과에 따른 중소기업의 인력수급 등을 분석한다. 한편, 개인과 조직의 성과 관점에서 중소기업 재직 근로자의 심리적 변인에 따른 이직률, 이직 의도를 분석한 연구자료가 다수 존재한다.

본 연구는 중소제조기업의 인력난에 관한 문제를 진단하고 개선하기 위해 근로자의 이직 의도에 영향을 주는 선행 요인들과 그 관계를 파악하는 것을 목적으로 한다. 본 연구는 전술한 논의를 기초로 중소제조기업 근로자¹⁾의 직무만족이 조직몰입과 조직문화 인식을 거쳐 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 구체적으로, 본 연구는 한국직업능력연구원의 인적자본기업패널(HCCP: Human Capital Corporate Panel, 이하 HCCP)의 최근 자료를 활용하여 각 변수의 관계와 영향력을 매개효과를 통해 알아본다. 연구의 결과를 통해 직무만족과 이직의도, 그리고 조직몰입과 조직문화 인식에 대한 실증적 증거를 제공하여 기존 논의를 재확인하고자 한다. 이 연구의 연구문제는 다음과 같다.

- 연구문제 1. 중소제조기업 근로자의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향은 어떠한가?
- 연구문제 2. 중소제조기업 근로자의 조직몰입과 조직문화 인식은 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가?
- 연구문제 3. 중소제조기업 근로자의 직무만족과 이직의도, 그리고 조직몰입과 직무만족의 종합적 관계는 어떠한가?

1) 본 연구의 중소제조기업 근로자는 기업인적자본패널 조사 대상자 중 100~299인 규모의 제조업 기업에 종사하는 근로자로 한정한다.

II 이론적 배경

본 장에서는 연구의 변수들인 직무만족, 이직의도, 조직몰입, 조직문화 인식과 관련한 개념과 이론, 그리고 관련한 연구동향을 살펴본다. 먼저 직무만족이다. 직무만족은 조직이론, 인사관리, 조직심리 등의 분야에서 가장 많이 연구되는 분야 중 하나이다. 직무만족은 대체로 직업에 종사하는 개인이 자신의 직무에 만족하는 정도를 의미한다. 직무만족에 대한 학술적 개념은 학자에 따라 다양하다.²⁾ 직무만족에 대한 개념 정의는 다음과 같다. 먼저 국외 학자가 정의한 직무만족 개념을 살펴보면, Quinn과 Mangione(1973)는 직무만족을 “특별한 직무내용 즉, 보상, 안전, 감독 등에 대한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도”라고 하였고, McCormick과 Tiffin(1974)은 “직무만족은 조직체 내 구성원들에 의해 유지되는 태도의 특정 집합체이며 직무에 대해 구성원들이 갖는 감정적 반응으로서 이것은 개개인의 가치나 욕구와 관련이 있다”로 정의하였다. Locke(1976)는 직무만족을 “자기 자신의 직무를 자신이 평가하거나 직무 그 자체를 통해서 얻어지는 유쾌함, 긍정적인 감성 상태”로 정의하였고³⁾, Kalleberg(1983)는 직무만족을 “조직구성원이 직무에 대하여 갖는 태도로서 직무 또는 환경적 요인에 의해 자신의 직무에 대해 느끼는 태도, 신념, 가치, 욕구 등의 좋은 정서상태”라고 정의하였다. Schermerhorn(1996)은 “직무에 대한 긍정적 또는 부정적 정도의 감성 상태”로 정의하였고, Hellman(1997)은 “직무에 대한 조직원들의 정서적 반응을 의미하며, 조직원들이 조직에 바라는 것과 실제로 조직으로부터 제공받는 것에 대한 차이에 관한 인지적 반응의 결합상태”로 직무만족을 정의하였다. 다음으로 국내 학자의 개념 정의를 살펴보면, 김대권(2000)은 직무만족을 “직무에 대해 긍정적 혹은 부정적으로 느끼는 정도이며, 종사원들이 수행하는 과업과 직무수행의 물리적, 사회적 조건에 대한 감정적 반응 혹은 태도”를 의미한다고 하였고, 오종철 외(2009)는 “조직의 구성원들의 직무수행 과정 및 결과에서 심리적, 사회적, 환경적 상황 등 복합적인 요인들에 의해 지각된 직무에 대한 욕구충족과 직무기대를 충족시키는지에 관한 여부 등의 직무평가”로 직무만족을 정의하였다. 마지막으로 이영면(2011)은 직무만족이란 “일반적으로 재화와 서비스의 생산활동에 참여하는 모든 근로자들의 일에 대한 심리적 상태”라고 정의하였다

한편, 직무만족과 관련한 이론은 다음과 같다. 먼저 직무만족이 심리적 요인에 근거한 주

-
- 2) 직무만족의 개념과 관련한 국외 및 국내 연구의 내용은 김민우(2021)의 내용을 발췌하여 정리하였다.
 - 3) Locke(1976)는 정서 이론에서 직무만족은 개인이 자신의 직업에서 원하는 것과 실제 경험하는 것의 차이에 따라 결정되며, 만족도는 급여나 조직환경과 같은 특정 직무요인의 가치평가에 따라 달라진다고 하였다. 특히 급여, 업무, 진급, 칭찬, 복리후생, 업무환경, 감독, 동료와의 관계, 경영상태의 9가지로 특정 직무요인을 제시했고, 이는 현재까지 직무만족에 대한 많은 연구와 조사설문에서 직무만족과 관련한 요인으로 활용되고 있다

관적 판단의 결과임을 전제하여, 수행 및 보상 대상에 따른 접근 방법에 따른 이론이다. 먼저 성향적 접근 방법(Dispositional approach)은 개인의 성향이 다양하므로 직무만족도 역시 개인의 특성에 따라 다르게 나타날 수 있다는 이론이다. 예컨대, 핵심자기평가모델(Core self-Evaluations Model)은 직무만족을 결정하는 개인의 특성을 자존감, 일반적 개인 유효성, 통제 등을 제시하고 있는데 자존감과 개인의 유효성이 높을 경우 직무만족을 높게 지각한다고 보았다. 한편 2요인 이론에서는 직무만족을 긍정적 요인(성취감, 책임, 승진)과 부정적 요인(낮은 보수, 열악한 근무조건 등)의 2가지로 구분하였다.

이직의도 역시 조직이론과 조직성과 분야에서 많이 연구되고 있다. 다만 앞서 살펴본 직무만족과는 다르게 이직의도는 조직의 성과 측면에서 대체로 부정적인 개념으로 평가된다. 이직의도와 관련한 이론을 정리한 국내 연구(윤병성 외, 2020)에 따르면, 이직 의도는 이직(Turnover)은 조직 간 경계를 넘어가는 조직 구성원의 이동으로(Price, 2001), 조직에서 자발적으로 나가고자 하는 의도이다. 조직적 차원에서 구성원의 이직이 발생하면 경제적 비용(채용, 이직, 훈련)이 발생하고, 생산성과 서비스의 질이 하락한다. 이직요인을 구체적으로 분석한 연구 결과를 살펴보면, 먼저 Cotton & Tuttle(1986)은 이직요인을 직무관련(급여, 업무성과, 직무만족, 동료 만족도 등)과 개인특성(나이, 근속연수, 교육정도, 역량 등), 외부환경(실업률, 취업 가능성, 노동조합 유무)으로 구분하였다.

직무만족과 이직의도의 관련성에 대한 연구 결과는 다음과 같다. 대부분의 연구에서 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.(윤병선 외, 2020; 한우리 외, 2014; 안중대 외, 2019; 오인수 외, 2007; 신건호 외, 2017). 즉, 근로자가 직무에 만족할수록 이직의도는 줄어든다는 것이다. 다만, 오인수 외(2007)의 지적처럼 직무만족(성과)가 이직에 정(+)의 효과를 준다는 연구도 존재한다. 고성과자는 다른 조직으로의 이동이 쉽기 때문에 이직을 감행할 가능성이 높다는 것이다. 다만 일반적으로 고성과자가 현재의 직장에서 급여를 포함해 좋은 처우를 받는다고 볼 때 실제로 구인 시장에서 이동이 용이한지에 대해서는 의구심이 있으며, 실제 이직을 많이 하는 것은 고성과자가 아닌 저성과자라는 것이다. 따라서 일부의 연구 결과를 제외하고는 높은 직무만족은 이직의도를 줄이는데 긍정적 영향을 미친다고 볼 수 있다.

조직몰입(organizational commitment)은 “개인의 특정조직에 대한 동일시 및 몰입의 강도”(Porter et al., 1974) 및 “자신이 속한 조직에 대한 호의적인 태도의 정도로써 자신과 조직을 동일시하고 조직문제에 적극적으로 관여하고 참여하고자 하는 정도”(Meyer & Allen, 1991)로 설명된다(남정민 외, 2012에서 재인용). 특히 조직몰입은 최근 들어 관련 연구에서 조직에 대해 적극적 태도를 나타내는 태도변수로 다루어지고 있다. 한편, 조직몰입의 결정요인은 대체로 개인, 직무, 조직의 특성 등으로 제시될 수 있는데 개인의 경우 개인의 특성과 조직몰입과 관계있다. 직무의 경우 직무특성 모델을 통한 타당성 검증을 통해 직무 특성화 모델

이 조직모델을 높이는 살펴보면, 조직 특성 요인은 조직 내 문화, 즉 분권화나 대인관계 문화 등이 조직몰입에 미치는 영향을 분석한다. 조직몰입에 관한 관련 연구들 역시 앞서 살펴본 직무만족과 이직의도와 마찬가지로 조직몰입은 이직의도를 낮추는 데 긍정적 영향을 보였고, 특정 직업군을 대상으로 한 실증연구가 주를 이룬다. 예컨대, 김미란(2007)의 연구에서는 간호사의 조직몰입이 이직의도에 높은 부(-)적 상관관계를 나타낸다고 분석하였고, 윤승재(2008)는 스포츠조직 종사자들의 조직몰입이 이직의도에 부정적 영향을 미친다고 분석하였다. 이해원(2011)의 연구 역시 보육교사를 대상으로 앞선 연구들과 같은 결과를 보였다.

조직문화는 대체로 조직구성원의 가치관과 사고방식, 행동을 지배하는 근본 요소로 볼 수 있다. 정봉명(2010)에 따르면, 조직문화는 구성원이 공유하는 다른 조직과의 차별화를 위한 의미체계이며, 가치관, 신념, 규범, 전통, 지식과 기술 등을 포괄하는 총체적 개념이다. 따라서 조직문화는 조직구성원들이 조직에 대해 가지는 인식과 행동패턴, 규범과 관습 등의 총체라고 할 수 있으며, 조직 구성원의 조직문화에 대한 인식을 통해 성과를 도출한다. 한편, 조직문화에 대한 인식은 개인의 심리적 성과(예: 혁신행동, 효능감)와 조직의 성과(조직 유효성)의 원인변수로 작용한다. 예컨대 한윤자(2012)은 간호사의 조직문화(혁신문화)가 혁신행동에 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석했고, 이영만(2015)은 지방교육행정기관의 조직문화가 조직효과성에 대해 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석했다. 특히 이직의도와 관련해 특정 직업군들에 대한 다수의 연구들에서 조직문화인식에 대한 긍정적 인식은 이직의도를 낮추는 것으로 나타났다(유나 외, 2023; 정동주 외, 2019; 조원섭, 2014)

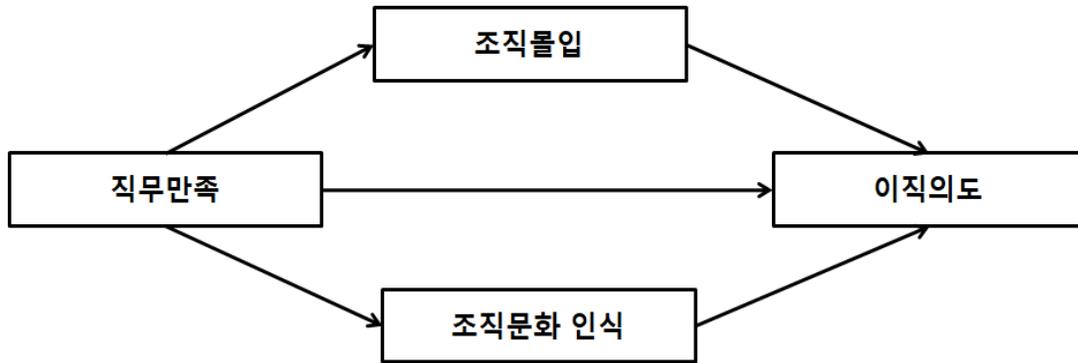
앞서 살펴본 변수들에 대한 이론과 기존 연구들에 더해 본 연구에서 주목하는 중소기업과 관련한 연구의 동향과 결과는 다음과 같다. 먼저 김미희 외(2020)는 HCCP 데이터를 활용해 제조기업의 문화와 조직신뢰, 직무만족, 이직의도의 관계를 구조적으로 살펴보았다. 그 결과, 집단문화가 높을수록 이직의도는 높아졌고, 조직신뢰와 직무만족은 이직의도에 부(-)적인 영향을 미쳤다. 다음으로 이슬기 외(2020)는 HCCP 데이터를 활용하여, 제조 중소기업 근로자를 대상으로 혁신지향의 조직문화와 과업지향 문화가 직무만족에 긍정적 영향을 미치는 것을 밝혀냈고, 또한 조직신뢰는 혁신지향의 조직문화와 과업지향의 조직문화에서 직무만족 간의 관계를 조절한다고 주장했다

앞서 살펴본 본 연구에서 설정한 변수들에 대한 이론적 검토와 연구 동향을 정리하면 다음과 같다. 직무만족, 조직몰입, 조직문화 인식은 대체로 이직의도에 부(-)적 영향을 미쳤다. 이는 중소기업들을 포함한 다양한 직업군에 비교적 일관적으로 나타나는 결과로, 직무에 만족할수록, 조직에 몰입할수록, 조직문화에 대해 긍정적으로 인식할수록 근로자의 이직의도는 줄어드는 것이다. 본 연구는 이와 같은 선행연구의 검토 결과에 기초하여 연구의 모형과 가설을 설정하고 이를 검증하고 한다.

III 연구방법

1. 연구모형과 연구가설

이 연구는 앞서 살펴본 직무만족과 이직의도, 조직몰입과 조직문화 인식에 대한 이론적 논의를 바탕으로 중소기업 근로자의 직무만족이 이직의도에 영향을 미치는 과정에서 조직몰입과 조직문화 인식의 매개효과를 검증하고자 한다. 이를 위해 아래와 같이 연구모형을 설정하고 연구의 가설을 제시한다.



[그림 1] 연구모형

연구가설 1: 중소기업 근로자의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2: 중소기업 근로자의 직무만족은 조직몰입과 조직문화 인식을 통해 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2-1: 중소기업 근로자의 직무만족은 조직몰입을 통해 근로자의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2-2: 중소기업 근로자의 직무만족은 조직문화 인식을 통해 근로자의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2. 분석자료

이 연구는 HCCP II 3차년도(2023년) 근로자용 데이터를 활용하였다. 해당 데이터의 분석 대상은 연구의 목적에 부합하는 100~299인 규모의 제조업 기업에 종사하는 근로자이며, 결측치 및 이상치를 제외하고 최종 4,660명을 분석의 대상으로 선정했다.

3. 변수의 정의와 측정

종속변수는 이직의도이다. 2022년 HCCP 근로자용 설문지에서 중소기업 종사자가 응답한 이직의도에 대한 5점 척도 설문 문항의 결과값이며, 해당 문항은 (1) '나는 조금이라도 좋은 조건을 제시하는 회사가 있으면 옮길 것을 고려해 보겠다.' 이다.

독립변수는 직무만족도이다. 2022년 HCCP 근로자용 설문지에서 중소기업 종사자가 응답한 직무만족에 대한 5점 척도 설문 문항의 평균값이며, 각 문항은 '(1) 나는 현재 하고 있는 일의 내용에 만족한다.' (2) '나는 현재 받고 있는 임금이 만족한다.' (3) 나는 현재 직장의 인간관계에 만족한다.' 이다.

매개변수는 조직몰입과 조직문화 인식이다. 먼저 조직몰입은 2022년 HCCP 근로자용 설문지에서 중소기업 종사자가 응답한 조직몰입에 대한 5점 척도 설문 문항의 평균값이며, 각 문항은 (1) '나는 이 회사의 문제를 내 문제처럼 느낀다.'와 (2) '이 회사는 내가 충성할 만한 가치가 있다' 이다. 다음으로 조직문화 인식은 2022년 HCCP 근로자용 설문지에서 중소기업 종사자가 응답한 조직문화 인식에 대한 5점 척도 설문 문항의 평균값이며, 각 문항은 '(1) 직원들에게 회사 사정을 소상하게 알려준다.' (2) '상급자에게 의견을 자유롭게 낼 수 있다.' (3) 부서간의 커뮤니케이션이 잘 되는 편이다.' (4) '동료들 간에 서로 신뢰한다.' (5) '평가 및 보상이 공정하게 이루어진다.' (6) '경영진은 모든 면에서 믿고 따라갈 만하다.' 이다.

문항별 타당도는 타당도는 탐색적 요인분석을 사용하였으며, 베리맥스 방법으로 검증하였다. 요인분석 결과 KMO는 0.619로 나타났고, Bartlett 구형성 검정결과도 유의확률이 0.01 미만으로 나타나 요인분석 모형이 적합한 것으로 판단되었다. 신뢰도는 내적 일치성을 기준으로 판단하였으며, Cronbach' a값으로 측정하였다. 신뢰도는 내적 일치성을 기준으로 판단하였으며, Cronbach' a값으로 측정하였다. 신뢰도 분석결과, 이직의도, 직무만족, 조직몰입, 조직문화 인식에 해당하는 문항들의 신뢰도계수는 각각 .864, .789, .792., .793, .799, .785, .782, .781., .780, .782, .776, .774로 나타나 사회과학에서 요구되는 신뢰도 기준을 모두 충족하는 것으로 나타났다.

통제변수는 응답자의 성별, 연령, 교육수준을 활용했다. 해당 변수들은 모두 더미변수로 변환하여 활용하였다.

〈표 1〉 변수의 개요

변수		내용
종속 변수	이직의도	HCCP II 3차년도(2022년) 근로자용 설문지의 이직의도 문항 (1) 나는 조금이라도 좋은 조건을 제시하는 회사가 있으면 옮길 것을 고려해 보겠다.
독립 변수	직무만족	HCCP II 3차년도(2022년) 근로자용 설문지의 직무만족 문항의 평 균값

변수		내용
		(1) 나는 현재 하고 있는 일의 내용에 만족한다. (2) 나는 현재 받고 있는 임금에 만족한다. (3) 나는 현재 직장의 인간관계에 만족한다.
매개 변수 1	조직몰입	HCCP II 3차년도(2022년) 근로자용 설문지의 조직몰입 문항의 평균값 (1) 나는 이 회사의 문제를 내 문제처럼 느낀다. (2) 이 회사는 내가 충성할 만한 가치가 있다.
매개 변수 2	조직문화 인식	HCCP II 3차년도(2022년) 근로자용 설문지의 조직문화 인식 문항의 평균값 (1) 직원들에게 회사 사정을 소상하게 알려준다. (2) 상급자에게 의견을 자유롭게 낼 수 있다. (3) 부서간의 커뮤니케이션이 잘 되는 편이다. (4) 동료들 간에 서로 신뢰한다. (5) 평가 및 보상이 공정하게 이루어진다. (6) 경영진은 모든 면에서 믿고 따라갈 만하다.
통계 변수	성별	남자(0), 여자(1)
	연령	2023년 8월 현재 만나이
	교육수준	고졸(0), 전문대졸(1), 대졸(2), 대학원졸(3)

출처: 저자 작성

4. 분석방법

데이터의 분석은 SPSS Statistics 25와 SPSS 용 Process Macro(4.1 Version) 프로그램을 사용하였다. 이를 통해 변수들의 평균 및 표준편차를 산출하여 기초통계량을 확인하고, 상관관계 분석을 통해 변수 간의 관계를 분석했다. 특히 Process Macro(4.1 Version)의 Model 4를 활용하여 다중매개효과를 검증하였다. 매개효과를 검증하는 방법은 크게 Baron과 Kenny(1986)의 위계적 회귀분석 방법론이 주를 이루어 왔고, 그 외 Sobel Test, 구조방정식 모형이 있다. 다만 최근 들어 Baron과 Kenny(1986)의 매개효과 검증 방법론에 대해 다음과 같은 문제가 지적되고 있다. 먼저 해당 방법론은 매개효과의 실제 크기를 계산하여 통계적 유의성을 검증하는 것이 아니라 변수 각각의 회귀분석($X \rightarrow Y$ / $X \rightarrow M1$, $X \rightarrow M2$ / $M1 \rightarrow Y$, $M2 \rightarrow Y$)을 통해 계수를 산출하고 간접적으로 추론하여 매개효과의 발생여부를 검증한다. 이는 매개효과의 실제 크기를 계산하여 통계적 유의성을 검증하는 것이 아니어서 통계적 검증력이 약하다. Hayes(2013)는 이와 전술한 방법론의 문제를 지적하며, 매개효과의 통계적 검증력을 강화하기 위해 Process macro 분석을 통해 직접효과와 매개효과, 조절효과를 검증하는 새로운 방법론을 제시했다. 본 연구에서는 Hayes(2013)가 개발한 Process macro 방법을 통해 매개효과를 검증하고자 한다.

IV 연구결과

1. 기초통계

분석대상의 인구사회적 특성은 다음과 같다. 먼저 성별 특성을 살펴보면, 남성(72.23%)이 여성(27.77%)보다 많았다. 연령은 30~39세(41.67%)가 전체 연령대에서 가장 높은 비중을 차지했고, 19~29세(7.25%)가 가장 적은 낮은 비중을 차지했다. 평균연령은 41세이다. 교육 수준에서는 대졸(56.22%)이 가장 높은 비중을 차지했고, 대학원졸(4.01%)이 가장 낮은 비중을 차지했다. 현재직급에서는 사원급(27.55%)이 가장 높은 비중을 차지했고, 임원급(1.20%)이 가장 낮은 비중을 차지했다. 한편 5점 척도로 측정된 변수별 기초통계는 다음과 같다. 먼저 종속변수인 이직의도의 평균값은 3.16이고, 표준편차는 1.10이다. 다음으로 독립변수인 직무만족의 평균값은 3.33이고, 표준편차는 0.75이다. 매개변수인 조직몰입의 평균은 3.21이고 표준편차는 0.75이다. 또다른 매개변수인 조직문화 인식의 평균은 3.17이고 표준편차는 0.77이다.

〈표 2〉 분석대상의 인구사회학적 특성

		빈도(N)	비율(%)
성별	남성	3,366	72.23
	여성	1,294	27.77
	계	4,660	100.00
연령	19~29세	338	7.25
	30~39세	1,942	41.67
	40~49세	1,496	32.10
	50~59세	696	14.94
	60세 이상	188	4.03
	계	4,660	100.00
교육수준	고졸	989	21.22
	전문대졸	864	18.54
	대졸	2,620	56.22
	대학원졸	187	4.01
	전체	4,660	100.00
현재직급	과장급	792	17.00
	대리급	912	19.57
	부장급	392	8.41
	사원급	1,284	27.55
	생산직	79	1.70
	임원급	56	1.20

		빈도(N)	비율(%)
	주임/계	579	12.42
	차장급	566	12.15
	전체	4,660	100.00

출처: 저자 작성

〈표 3〉 분석변수 기초통계

		평균	표준편차
독립변수	직무만족	3.33	0.75
매개변수	조직몰입	3.21	0.83
	조직문화 인식	3.17	0.77
종속변수	이직의도	3.16	1.10

출처: 저자 작성

2. 상관관계 분석

변수 간의 관련성을 알아보기 위해 상관분석을 실시하였다. 교육수준과 직무만족($r=0.019$), 교육수준과 조직문화 인식($r=0.000$)을 제외한 모든 변수의 관계가 통계적으로 유의한 양(+) 또는 음(-)의 상관관계를 보였다. 특히, 이직의도는 교육수준을 제외한 모든 변수와의 관계에서 음의 상관관계($p<0.01$)를 보였다.

〈표 4〉 상관분석 결과

변수	1. 직무만족	2. 이직의도	3. 조직몰입	4. 조직문화 인식	5. 성별	6. 연령	7. 교육수준
1. 직무만족	1.00	-.318***	.481***	.577***	-.055***	.061***	.019
2. 이직의도	-.318**	1.00	-.302***	-.300***	.097***	-.205***	.035**
3. 조직몰입	.481***	-.302***	1.00	.519***	-.134***	.179***	.054***
4. 조직문화 인식	.577***	-.300***	.519***	1.00	-.095***	.037**	.000
5. 성별	-.055**	.097***	-.134***	-.095**	1.00	-.110**	-.168***

변수	1. 직무만족	2. 이직의도	3. 조직몰입	4. 조직문화 인식	5. 성별	6. 연령	7. 교육수준
6. 연령	.061***	-.205***	.179***	.037**	-.110***	1.00	-.210***
7. 교육수준	.019	.035***	.054***	.000	-.168***	-.210***	1.00
평균 (표준편차)	3.33 (0.75)	3.16 (1.10)	3.21 (0.83)	3.17 (0.77)	0.28 (0.45)	41.03 (9.19)	1.43 (0.87)

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

3. 분석결과 및 가설검증

다중매개효과 분석에 앞서 설정된 연구모형에 따라 독립변수, 종속변수, 매개변수 간의 직접효과를 분석하였다. 그 결과, 직무만족이 이직의도($\beta=-.256$, $p < .001$)에 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 직무만족은 조직몰입($\beta=.513$, $p < .001$)과 조직문화인식($\beta=.584$, $p < .001$)에 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 조직몰입은 이직의도($\beta=-.155$, $p < .001$)에 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직문화 인식 역시 이직의도($\beta=-.182$, $p < .001$)에 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 직접효과 검증결과

구분	β	S.E.	t	95%	
				LLCI	ULCI
직무만족 → 이직의도	-0.256	0.025	-10.378***	-0.304	-0.207
직무만족 → 조직몰입	0.513	0.014	36.9525***	0.486	0.540
직무만족 → 조직문화인식	0.584	0.012	47.9801***	0.560	0.608
조직몰입 → 이직의도	-0.155	0.022	-7.0738***	-0.198	-0.112
조직문화 인식 → 이직의도	-0.182	0.025	-7.2892***	-0.231	-0.133

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

다중매개효과 검증 결과는 다음과 같다. 연구모형에 설정된 독립변수, 종속변수, 매개변수 간의 직접효과가 모두 유의한 것으로 나타났고, 이에 따라 다중매개효과 분석을 위한 기본가정이 충족되었다고 판단하여 직무만족과 이직의도의 관계에서 조직몰입과 조직문화 인식의 다중매개효과 분석을 실시하였다.

그 결과, <표 6>에 제시된 바와 같이 직무만족이 이직의도에 미치는 영향의 총효과는 $\beta = -.441(p < .001)$ 로 나타났다. 이 중 직접효과는 $\beta = -.256(p < .001)$, 간접효과(다중매개효과)는 $\beta = -.186$ 로 나타났으며, 부트스트래핑(반복횟수: 10,000번, 신뢰구간: 95%)을 통한 간접효과(다중매개효과)의 유의성 검증결과 신뢰구간(LLCI=-.220, ULCI=-.151)에 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의함이 확인되었다.

이와 같은 결과는 다중매개모형에서 직무만족이 이직의도에 미치는 직접효과와 간접효과가 모두 유의한 것으로 나타났기 때문에 종합적으로 조직몰입과 조직문화 인식이 직무만족과 이직의도의 관계에 부분적인 다중매개효과를 미친다는 것을 의미한다.

또한, 총 간접효과(다중매개효과)가 유의한 것으로 나타남에 따라 본 연구의 모형으로 설정된 다중매개모형에서 직무몰입과 조직문화 인식의 개별매개효과를 검증하였다. 그 결과, 다중매개효과($\beta = -.186$) 중 조직몰입이 직무만족과 이직의도에 미치는 개별매개효과는 $\beta = -.079$ 로 나타났으며, 95% 신뢰구간(LLCI= -.108, ULCI=-.051)에 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의함이 확인되었다. 또한 조직문화 인식이 직무만족과 이직의도에 미치는 개별매개효과도 $\beta = -.106$ 로 나타났으며, 95% 신뢰구간(LLCI=-.138, ULCI=-.073)에 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의함이 확인되었다(<표 6> 참조).

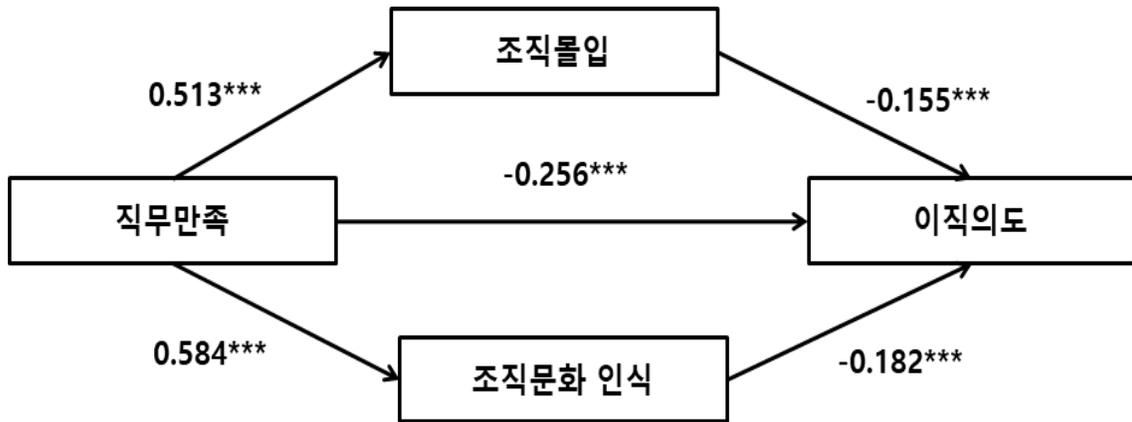
이와 같은 직접효과와 다중매개효과의 검증결과에 따라 앞서 제시한 연구가설은 다음과 같이 검증되었다. 먼저 첫 번째 연구가설인 ‘중소제조기업 근로자의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.’는 지지되었다. 다음으로 두 번째 연구가설인 ‘중소제조기업 근로자의 직무만족은 조직몰입과 조직문화 인식을 통해 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.’ 역시 지지되었다. 아울러, 연구가설과 관련한 매개효과에 관한 가설인 ‘중소제조기업 근로자의 직무만족은 조직몰입을 통해 근로자의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.’와 ‘중소제조기업 근로자의 직무만족은 조직문화 인식을 통해 근로자의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.’ 또한 지지되었다.

<표 6> 다중매개효과 검증결과

경로	직접효과	간접효과	총효과	
직무만족 → 이직의도	-0.256***	-0.186	-0.441***	

경로	β	Boot SE	95% CI	
			LLCI	ULCI
총 간접효과	-0.186	0.018	-0.220	-0.151
직무만족 → 조직몰입 → 이직의도	-0.079	0.015	-0.108	-0.051
직무만족 → 조직문화 인식 → 이직의도	-0.106	0.017	-0.138	-0.073

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1



[그림 2] 연구모형의 경로계수 및 유의도

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

V 결론

본 연구는 중소기업 근로자의 직무만족이 이직의도에 영향을 미치는 과정에서 근로자의 조직몰입과 조직문화 인식의 다중매개효과를 확인하기 위해 진행되었다. 이를 위해 기업과 근로자를 연계하여 분석할 수 있는 HCCP II 3차년도(2022년)를 활용하였다. 연구의 주제와 관련한 이론적 논의와 기존 연구의 검토를 거쳐 연구의 가설과 주요변수를 설정하였고, Procee macro 매개효과 검증 방법론에 따라 총 4,660명의 근로자를 대상으로 분석을 진행하였다.

연구의 분석결과는 다음과 같이 정리할 수 있다. 먼저 근로자의 직무만족은 이직의도에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 앞서 이론적 검토에서 살펴본 대다수의 기존 연구의 결과와 일치한다. 또한 근로자의 조직몰입과 조직문화 인식은 근로자의 직무만족과 이직의도의 관계에서 통계적으로 유의한 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 이는 직무만족의 효과가 근로자의 심리변수를 거쳐 이직의도에 영향을 미친다고 주장한 기존 연구의 결과와 일치한다.

본 연구는 최근의 자료를 활용해 근로자의 직무만족이 이직의도를 낮추고, 그 과정에서 조직몰입과 조직문화 인식이 매개효과를 가진다는 것을 기존 연구에 더해 다시 한번 실증했다는 점에서 그 의의가 있다. 특히 조직에 대한 근로자의 인식이 근로자의 이직의도를 낮추는데 핵심적 매개효과를 수행한다는 실증 분석결과는 근로자와 기업에게 다음의 내용을 시사한다. 먼저 기업은 근로자가 조직에 몰입할 수 있는 환경과 조직문화의 가치를 높임으로써 우수한 인적자원의 이동을 막고 생산성을 높일 수 있다. 근로자 역시 직무만족, 조직몰입, 긍

정적 조직문화 인식을 통해 생산성 제고에 기여할 수 있어 기업의 성과를 분배 또는 보상받을 수 있다. 종합하여 정리하면, 기업은 근로자가 집중할 수 있는 조직문화를 조성하고, 근로자 역시 조직에 대한 만족을 바탕으로 개인의 역량과 생산성을 높이는 방법을 고려할 필요가 있다.

끝으로 이 연구의 한계는 다음과 같다. 먼저 패널자료를 횡단면으로 분석하여 종적 추세를 함께 파악할 수 있는 패널분석의 장점을 살리지 못했다. 또한 매개효과 분석의 이슈 중 하나인 독립변수와 종속변수 사이의 시간적 선후 관계⁴⁾를 명확히 정립하지 못한 상태에서 분석을 시도했고, 결과를 검증했다. 마지막으로 비교 대상 집단이 없이 중소기업에 종사하는 근로자를 대상으로 분석을 진행하였다. 추후 보완된 분석을 통해 앞서 제기한 연구의 이슈를 해결하고 연구주제와 관련한 좀 더 풍부하고 설득력 있는 주장과 설명을 할 수 있기를 기대한다.

4) '시차'는 매개변수 설정 시 주의해야 할 요소이다. 특히 횡단면 분석의 경우 시간적 선후관계가 명확할 가능성이 높지 않기 때문에 설명변수가 매개변수보다 먼저 발생했다는 논리적 근거가 필요하다(고길근, 2021). 본 연구는 기존 연구의 검토를 통해 변수를 설정했으나 매개효과를 분석함에 있어 이와 같은 지적에 자유롭지 못하다. 추후 패널분석 등을 통한 방법론을 통해 보완할 예정이다.

참고문헌

- 고길곤(2021). 매개효과와 조절효과. 문우사.
- 김미란(2007). 간호사의 조직몰입과 경력몰입이 이직의도에 미치는 영향. 간호행정학회지 제 13권 제3호, 335-344.
- 김미희, 이영민(2020). 제조기업의 집단문화와 조직신뢰, 직무만족, 이직의도의 구조적 관계. 인문사회과학연구 제21권 제2호, 527-554.
- 김민우(2021). 직무만족 요인과 개인특성 요인이 리더-구성원 교환관계(LMX)를 매개로 이직의도에 미치는 영향 : 컨택센터 종사자를 대상으로. 호서대학교 박사학위 논문.
- 김해(2018). 소방공무원의 직무스트레스 및 직무만족이 이직의도에 미치는 영향과 조직몰입의 조절효과. 인제대학교 박사학위 논문.
- 남정민, 전병준(2012). 전략적 인적자원관리와 조직몰입의 관계에 대한 연구. 한국인사조직학회 2012년도 춘계학술연구발표회 발표논문집, 220-253.
- 노민선(2014). 중소기업 핵심인력 인직 현황 및 장기재직 활성화 방안. 중소기업 포커스 제14-11호.
- 대한상공회의소(2022). 코로나 이후 임금격차 진단과 개선방안 연구. 대한상공회의소
- 신건호, 김상수(2017). 보육교사의 직무만족과 이직의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과 분석. 디지털융복합연구 제15권 제1호, 403-412.
- 유나, 하규수(2023). 외국인 노동자의 조직갈등과 문화적응이 이직의도에 미치는 영향력: 조직지원인식의 매개효과를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지 제23권 제1호, 430-444.
- 윤병선, 김천규(2020). 리더십 및 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 메타분석_조직몰입 매개효과. 취업진로연구 제10권 제4호, 1-25.
- 윤승재(2008). 스포츠조직 종사자들의 직무만족, 조직몰입, 직업몰입이 이직의도에 미치는 영향. 한국 스포츠 리서치 제19권 제1호, 25-36.
- 이슬기, 홍혜영, 박재준(2020). 제조 중소기업의 조직문화유형이 직무만족에 미치는 영향: 조직신뢰의 조절효과를 중심으로. 한국진로창업경영학회지 제4권 제1호, 1-22.
- 이영만(2015). 조직공정성, 인사평가인식, 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향: 경기도 교육행정기관을 중심으로. 경기대학교 박사학위 논문.
- 이혜원(2011). 보육교사의 조직몰입과 경력몰입, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. 유아교육·보육복지연구 제15권 제2호, 107-126.
- 정동주, 손주관, 이승영(2019). 카지노호텔 종사원이 인식하는 조직문화가 이직의도에 미치는 영향. 한국관광레저학회 학술발표대회 논문집. 193-212.

정봉명, 박현지(2010). 호텔기업의 조직문화, 조직몰입, 이직의도 간의 관계 연구. *관광레저연구* 제22권 제6호, 289-304.

조원섭(2014). 특급호텔의 조직문화가 이직의도에 미치는 영향. *한국관광산업학회* 제39권 제3호, 183-198.

조현정, 김우철(2019). 조직지원인식, 업무몰입, 지식공유의도, 이직의도 간의 구조적 관계: 중소기업근로자를 중심으로. *기업교육과 인재연구* 제21권 제2호, 165-194.

중소기업중앙회(2022). 중소기업실태조사결과 보고서.

통계청(2023). 2021년 일자리 이동통계.

한윤자(2012). 조직문화 인식과 직무만족이 간호사의 혁신행동에 미치는 영향. 단국대학교 박사학위 논문.

Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>

Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford Press.