

제조업에서 직무지식과 숙련도가 직무만족의 매개효과와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: S사 제조업 조직구성원을 중심으로

A Study on the Influence of Job Knowledge and Proficiency Level on Mediating Effect of Job Satisfaction and Turnover Intention in Manufacturing Industries: For Manufacturing Employees in the S Company

조환철, 엄재근
서울과학기술대학교

Hwan-Chul Jo(jamaphy@naver.com), Jae-Gun Eom(01027154370@naver.com)

요약

제조업의 기술고도화에 따라 생산직 근무자들에게 요구되는 직무역량은 과거의 숙련도 중심에서 전문기술과 지식으로까지 확대되고 있어 인력과 역량 관리에 대한 패러다임이 변해야 경쟁력 유지와 안정적인 조직 운용이 가능한 상황이다. 다양한 분야에서 직무역량이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과가 존재하지만 제조업 생산직 근무자들의 직무역량에 대한 연구자들의 시각은 숙련도에 국한되어 왔으며 이에 따라 생산직 근무자들의 확장된 직무역량에 대한 연구가 필요한 상황이다. 이에 본 연구에서는 제조 환경의 변화가 빠른 S기업의 가전제품 조립 공장의 생산직 근무자들을 대상으로 직무지식과 숙련도가 이직의도에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과를 실증 분석하였다. 분석 결과 생산직 근무자들의 직무지식, 숙련도는 직무만족에 긍정적인 영향을 주고 직무만족은 이직의도에 영향을 주는 것으로 확인되었다. 이는 최근 변화된 제조업 생산 조직의 역할을 배경으로 그 구성원들의 직무지식과 이직의도와의 관계를 측정함으로써 제조 근무자들의 직무역량 관리에 대한 기초 자료를 제공하는데 의의가 있다.

■ 중심어 : | 제조업 | 직무지식 | 직무숙련도 | 직무만족 | 이직의도 |

Abstract

Proficiency-centered manufacturing environment of the past is now expanding into that focused on expertise and knowledge. So the paradigm shift about human resources and management of them is required to maintain competitiveness and run the organization in a stable way. Many studies have shown that in various fields job competence has a positive influence on job satisfaction, but researchers' point of view is limited only to proficiency. With a focus on this situation, this study has analyzed empirically the effect of job knowledge and proficiency on a turnover intention and its mediating effect of job satisfaction in S company whose manufacturing environment is changing fast. The analysis has shown that the job knowledge and proficiency have a positive effect on job satisfaction and that job satisfaction influences a turnover intention. It has an important meaning in that by estimating the relationship between employees' job knowledge and their turnover intention, this study is providing a basic data needed to manage job competence of manufacturing labor force.

■ keyword : | Manufacturing | Job Knowledge | Job Proficiency | Job Satisfaction | Turnover Intention |

I. 연구 개요

국내 전체 산업 종사자 중 가장 높은 비율을 차지하는 분야는 제조업으로서[1] 제조업의 경쟁력은 국가 경쟁력을 결정하는 중요한 요인 중 하나이다[2]. 하지만 최근 들어 국내 제조업 경쟁력은 꾸준히 하락세에 있고 노동생산성 또한 외국의 경쟁 국가들에 비해 현저하게 떨어지는 상황이다[3]. 또한 최근 비정규직 문제가 사회 이슈화가 되면서 정부에서는 정규직 전환을 유도하는 방향으로 정책을 추진하고 있어 노동 시장의 유연성 또한 급격하게 감소하고 있다[4]. 생산 현장에서는 오래 전부터 외주 인력을 고용하여 비용을 절감하고 일정하지 않은 노동 인력 수요에 유연하게 대처해왔지만 최근 정부의 노동 정책 변화로 인하여 외주 인력을 최소화하고 점차 정규직 위주의 고용을 통한 생산으로 변환하고 있다[5]. 이러한 추세에 따라 제조업 생산직 근무자들에게 요구되는 직무역량도 점차 변화하고 있다[6]. 외주 인력 투입의 어려움으로 인해 전체 작업 인력이 감소하고 이로 인해 개인이 수행해야 할 역할의 총량이 증가하게 되었으며 공정이 점차 시스템화가 되고 자동화 설비가 증가함에 따라 개인의 역할은 단순 조립 등의 단순 노동에서 생산 중 설비 운용, 시스템 관리 등 숙련도 이상의 기술과 지식을 요하는 업무로 확장되어가고 있다. 이전까지 제조업 생산직 근무자들에게 요구되던 가장 중요한 직무역량은 숙련도였지만 점차 생산 시스템, 설비, 물류 등에 대한 전반적인 이해가 중요해지고 있으며 최근 생산직 근무자들의 업무 영역은 단순 생산에 그치지 않고 다양한 영역으로 확대되고 있다[7]. 많은 기업 현장에서 발생하는 개발 조직과 생산 조직 간의 다양한 의견 충돌은 생산 조직의 역할이 개발 조직 못지않게 중요하다는 것을 간접적으로 보여준다. 제품의 기능과 디자인이 다양해지고 있지만 대량 생산에 필요한 조립성을 확보하지 못하거나 품질에 문제가 발생할 소지가 많은 경우 제조 현장에서 개발 쪽에 피드백을 주는 일은 흔한 일이다. 로봇 등 다양한 무인 생산 장비들이 증가하고 있는 현실에서 다양한 설비에 대한 주요 피드백 또한 생산 조직에서 이루어지고 있다. 이렇듯 제조현장에서 발생하는 의견들은 단순한 VOC를 넘어

서 추후 의사결정에 필요한 중요한 정보가 된다. 이전까지 엔지니어의 영역으로 여겨졌던 업무들이 일부 생산직 근무자들에게 이전되고 있는 상황이다. Boyatzis[8]는 직무역량을 장기적이고 다양한 상황에서 우수한 성과를 창출하는 개인적 특성이라 정의하였다. Dubois[9]는 직무역량을 고정된 개념으로 보지 않았고 직무상황에 따라 단일 혹은 복합적인 요소들로 구성된다고 하였다. 이것은 직무 상황에 따라 직무역량의 요소들이 확장될 수 있음을 의미한다, 그러므로 제조업 환경의 변화에 따라 생산직 근무자들의 직무역량을 단순히 숙련도로만 한정시킬 수 없으며 숙련도와 함께 직무기술을 포함한 직무지식으로 확장시켜야 한다. 숙련도가 뛰어난 근무자라 하더라도 공정 설비나 장비, 물류 또는 제품 등에 대한 지식이 없으면 생산 중 발생하는 불규칙적인 상황들에 대해 적절하게 대응을 할 수 없다. 이와 같이 직무지식은 직무숙련도와는 구별되어야 하며 직무숙련도가 근무 경력에 비례하는데 비해 직무지식은 적절한 직무교육이 병행되어야 향상될 수 있다[10][11]. 이러한 직무역량의 확장과 정규직 위주의 인력 운용 등은 이직이 발생하였을 때 채용, 교육 등의 비용을 더욱 증가시키고 생산성을 저하시킨다[12][13]. 그러므로 제조업의 생산 현장에서도 인력 관리에 대한 패러다임이 변해야 기업의 경쟁력 유지가 가능한 상황이다. 인력 변동이 잦은 외주 인력 위주의 운용에서는 투입에 따른 산출물이 중요한 관리항목이었지만 인력 변동이 상대적으로 적은 정규직을 안정적으로 운용하고 경쟁력을 갖추기 위해서는 효율적인 조직을 구성하고 구성원들의 이직률을 최대한 줄이며 직무역량을 유지 및 향상시켜야 한다[14].

직무역량은 직무성과 뿐만 아니라 직무만족에도 긍정적인 영향을 미친다[15]. 최경진[16]은 직무특성과 직무만족의 관계에 있어서 직무지식이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 실증하였다. 다양한 조직들에서의 직무역량과 직무만족, 이직의도와의 관계에 대한 많은 연구결과들이 존재하지만[17-20], 제조업의 생산직 종사자들에 대한 직무역량과 이직의도의 관계에 대한 연구는 미흡한 편이다. 그 이유는 블루칼라에 대한 오랜 기간의 고정된 인식과 생산직 근무자들의 업무

가 시간에 맞춰 정해진 생산만 진행하는 단순 업무라는 인식 때문일 것이다. 4차 산업혁명이 대두되면서 곧 모든 생산 현장에 사람이 필요 없어질 것이라는 전망들 또한 그런 인식에 기초한다. 그러므로 제조업 생산 조직 구성원들의 직무지식에 대한 중요성이 증가함에 따라 직무지식이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구가 필요하다. 이에 본 연구에서는 제조업 생산직 종사자의 직무지식이 이직의도에 미치는 영향 관계를 연구하고자 한다. 이는 최근 점차 증대하고 있는 제조업 생산 조직의 역할을 배경으로 그 구성원들의 직무지식과 이직의도와의 관계를 측정 및 분석함으로써 조직 내 근무자들의 직무지식 관리에 대한 기초 자료를 제공하는데 의의가 있다.

본 연구의 대상은 S 기업의 가전제품 조립 공장을 선정하였다. 선정하게 된 이유는 대상이 되는 공장의 생산공정들은 전통적으로 작업자의 숙련도가 필요한 공정들이며 최근 3년간 자동화율이 30%이상 증가하였고 다양한 공정 및 물류 자동 관리 시스템들이 도입되면서 생산 중 생산직 근무자들의 다양한 자동화 시스템들과 연관된 업무가 증가하여 직무숙련도와 함께 연관된 직무지식이 중요하게 되었기 때문이다. 또한 대상 기업은 가장 선도적으로 4차 산업혁명과 관련된 기술들을 생산 공정에 적용하고 있으므로 본 연구는 후발 기업들의 생산직 근무자들의 인력관리에도 중요한 자료가 될 것이다.

본 논문은 다음과 같이 구성되었다. 제 II장에서는 직무지식과 숙련도, 직무만족, 그리고 이직의도에 대한 이론적 배경 및 선행연구를 살펴보고 제 III장에서는 연구가설과 모형, 측정항목 및 도구, 그리고 자료수집 방법을 제시한다. 제 IV장에서는 기초통계량, 측정도구의 타당도와 신뢰도, 구조모형 및 경로분석 결과를 제시하고 해석하였으며 제 V장에서는 분석결과를 요약하고 본 연구의 학술적, 실무적 가치를 제시하였으며 연구의 한계점과 향후 연구방향을 제시하였다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

본 연구는 제조업 종사자의 직무지식과 숙련도가 이직의도에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과가 중요한 연구의 내용이다. 이를 위해서는 직무지식과 직무숙련도, 직무만족, 그리고 이직의도에 관한 이론적 배경과 선행연구를 살펴볼 필요가 있다.

1. 직무지식과 직무숙련도

제조업 생산직 직원들의 역할을 단순히 정해진 시간에 정해진 생산을 수행하는 것으로 한정시킨다면 생산직 근무자들에게 가장 중요한 역량은 동일한 작업을 빠르고 정확하게 완수하는데 필요한 직무숙련도이며 이것은 생산성이라는 결과로 측정될 수 있다. 제품에 적용된 기술과 디자인이 다양화되고 생산 기술이 고도화됨에 따라 숙련도의 형태도 단순 기능에서 벗어나 점차 전문화되고 있으며 이에 따라 직무숙련도의 차이가 임금에 미치는 영향도 증가하였다[21][22]. 생산 기술의 발달로 인해 제조업 생산직 근무자들에게 요구되는 직무능력이 다양화됨에 따라 이제 직무숙련도만으로 직원의 경쟁력을 평가하기는 어렵게 되었으며 생산직 직원에게도 직무역량의 개념으로 접근한 평가가 이루어져야 한다. McClelland[23]는 지능 측정의 결과가 직무에서의 성공을 예측할 수 없다는 것을 실증하면서 직무역량을 효과적이고 우수한 직무성과를 이끄는 개인적인 특성이나 습관들이라 정의하였다. Boyatzis[8]는 직무역량을 충분히 긴 시간동안 여러 상황에서 일반적으로 적용될 수 있는 효과적이고 우수한 성과를 창출하는데 원인이 되는 개인적인 특성이라 정의하였다[24]. 이러한 특성은 상황에 따라 구체적으로 일에 대한 동기과 성격적인 특성, 기술, 자기 이미지나 사회적 역할, 지식 등이 될 수 있다. Dubois[9]는 직무역량을 상황에 따라 단일 혹은 복합적으로 사용되어 성공적인 성과를 만들어내는 지식, 기술, 사고방식, 생각패턴 같은 특성들이라 정의하였다. 즉 직무역량은 모든 기업과 현장에서 동일하게 정의되지는 않으며 직무의 특성과 상황에 따라 단일 특성들의 조합으로 정의되어야 한다. 제조업 생산직 근무자들의 직무역량은 전통적으로 직무숙련도라는 단일 개념으로 주로 관리되어 왔지만 점차 직무기술과 직무지식이 포함된 복합적인 개념으로 전환되고

있다. 이는 제조업 생산직의 생산성에 대한 시각에도 변화를 가져오게 하며 근무자의 직무기술과 직무지식은 생산성에도 영향을 미칠 것이다[25]. 개인의 직무역량은 고정적이지 않고 조직의 교육과 학습 시스템에 의해서 발전할 수 있으며[26][27], 이를 위해 생산직 근무자들의 교육과 학습도 직무숙련도 위주에서 직무지식으로 전환되어야 할 것이다.

2. 직무만족

직무만족은 다양한 분야에서 광범위하게 연구되고 있는 주제 중 하나이며 학문적, 실용적으로 중요한 가치를 가진다. 직무에 대한 개인의 감정은 긍정적인 면과 부정적인 면이 상존한다. Locke[28]는 직무나 직무경험으로부터 기인하는 긍정적인 감정상태를 직무만족이라 정의하였다. 직무 수행과 관련하여 다양한 경험을 하면서 직무에 대한 긍정적인 면이 부정적인 면보다 개인의 감정에 더욱 크게 영향을 미칠 때 직무에 대해 만족하는 상태라고 말할 수 있다[29]. 즉 부정적인 감정이 다소 존재하더라도 긍정적인 감정이 그 정도를 넘어선다면 직무만족 상태라고 할 수 있다. 이러한 직무에 대한 감정은 개인적인 심리뿐만 아니라 생리적, 환경적 상황에도 영향을 받는다. Hoppock[30]은 직무만족을 개인이 만족한다고 말할 수 있게 하는 심리적, 생리적, 환경적 상황이라고 정의하였다. 이와 같이 직무만족은 개인의 감정을 측정하는 문체이며 주관적인 감정에 영향을 많이 받기 때문에 일상적으로 쉽게 측정이 되지 않는다. 즉 개인의 행동이나 언어를 통해서 간접적으로 추측할 수밖에 없으며 이러한 이유로 구성원들의 직무만족을 명확하게 인식하기는 쉽지 않다[31]. 직무만족도 결국 개인의 욕구 충족에 대한 문제이기 때문에 조직의 직무만족도를 높이기 위해서는 구성원들의 다양한 직무와 관련된 욕구를 충족시킬 수 있는 직무 환경이 구성되어야 한다[32]. 개인의 욕구가 내적인 욕구와 외적인 요구로 구분되듯이 직무만족도 역시 내적인 만족과 외적인 만족으로 구분할 수 있다[33]. 내적인 만족은 직무 그 자체에 대한 개인의 긍정적인 평가를 의미하고 외적인 만족은 직무와 직접적인 관계는 없지만 직무와 관련된 외부 환경에 대한 만족을 의미한다. 예를

들어 직무 자체에 대해서는 만족을 하여도 구성원들끼리의 인간관계나 급여 등에 의해 직무만족이 영향을 받을 수 있다. 부정적인 직무만족은 종업원이 이직의도를 가지게 하는 요인으로 작용하게 된다[34]. 직무 자체에 대한 내적인 직무만족 뿐만 아니라 임금 등 외적인 만족 역시 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 작용한다[35].

3. 이직의도

제조업 생산 조직내에서 이직은 생산량이나 경영 환경 변화로부터 발생하는 작업 인원 조정에 따른 이동과는 다른 개념으로서 구성원의 자발적 결정에 의해 조직을 이탈하는 것을 의미한다. Price[36]는 이직을 개인이 조직으로부터 자발적으로 떠나는 것으로 정의하였고 인과모델의 종속변수로서의 이직의 개념에는 강제 휴직, 해고, 은퇴, 사망 등의 비자발적으로 이루어지는 개인의 조직 이탈은 분석에서 제외하였다. 자발적인 이탈을 이직이라고 정의하면 직무불만족이 이직에 이르는 과정은 개인적인 심리적 프로세스에 의해 설명될 수 있다. Mobley[37]는 직무만족과 이직의 중간 연결(Intermediate linkages) 모델에서 개인이 직무 불만족으로부터 이직의도를 갖고 이직을 결정하게 되는 과정을 단계별로 설명하였다. 조직 구성원의 직무불만족은 이직에 대한 생각을 갖게 하고 구직, 기대효용, 이직 비용 등에 대한 개인적 평가와 결정을 통해 개인은 대안에 대한 탐색에 이르게 된다. 탐색된 대안에 대한 평가, 비교를 거쳐 대안이 낫다고 판단되면 이직의도를 가지게 되어 최종적으로 이직을 결정하게 된다. 하지만 모델의 각 단계에서의 판단과 결정은 개인의 특성에 따른 심리적 과정에 의해서 이루어지므로 비객관적이며 직무만족과 이직의도 사이의 각 단계들이 항상 고정된 것은 아니다[38]. Mobley[39]는 이직에 대한 결정과정에서 예측되는 대안의 직무만족과 기대효용에 대한 비교가 영향을 미친다고 하였다. Bluedorn[40]은 직무불만족이 조직몰입에 영향을 미쳐 타 직장을 탐색하고 이직 의도와 이직에 이르게 된다고 하였다. 이직은 조직에게 대체 인력에 대한 탐색과 선택, 채용과 교육 등 비용을 발생시킨다[41]. 또한 이직자 혹은 새로운 인력과 내부

구성원들과의 관계 등에 의해서 무형의 비용도 발생시키며[42], 이직으로 인한 생산성의 저하, 관리 시간 등의 증가로 인하여 조직의 이익에 대해 부정적인 영향을 미치게 된다[43]. 제조업 생산직 숙련자의 이직 또한 생산성의 저하로 이어지며 직무지식이 점차 중요해지면서 이직으로 인한 비용도 더욱 증가하게 되었다.

III. 연구 설계

1. 연구 가설과 연구 모형

본 논문에서는 제조업의 생산직 근무자들을 대상으로 한 설문지 조사를 통하여 제조업 생산직 근무자들의 직무지식과 숙련도가 종속변수인 이직의도에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과를 분석해보고자 한다.

1.1 직무지식 및 숙련도와 직무만족

다양한 직업종사자들의 직무역량과 직무만족의 관계에 대해 연구한 많은 논문들에서 두 변수 사이의 유의한 관계를 확인할 수 있다. 이전마 등[44]은 간호사들의 간호정보역량과 직무만족에 대한 연구에서 간호정보역량과 직무만족의 유의한 관계를 실증하였다. 안현영[45]은 문화관광해설사의 의사소통 역량이 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 사실을 실증하였고 오세숙 등[46]은 어르신전담 생활체육지도자의 직무역량에 대한 여러 요인들과 직무만족이 유의한 관계를 가짐을 밝혔다. 김봉기[47]는 의료관광 전문 인력에 대한 연구에서 직무역량이 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 사실을 실증하였고 이창근과 이희옥[48]은 은행 PB를 대상으로 한 연구에서 프라이빗 뱅커의 전문역량과 행동역량이 직무만족에 긍정적인 영향을 미침을 실증하였다. 서명선[49]은 항공사 객실승무원의 직무역량이 직무만족과 유의한 관계임을 밝혔다. 위와 같은 연구 결과들을 바탕으로 제조업 생산직 근무자들의 직무지식과 숙련도도 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 유추할 수 있으며 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1. 직무지식은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 직무지식은 직무숙련도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 직무숙련도는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.2 직무만족과 이직의도

직무만족과 이직의도의 관계에 대한 연구는 지속적으로 이루어져왔으며 다양한 모형과 실증을 통해 두 변수의 관계가 분석되었다. 이환범, 이수창[50]은 경찰공무원들을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스의 매개효과로서 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 것을 실증하였고, 성행남, 조동환[51]은 중소기업 IT종사자에 대한 연구에서 직무배태성의 매개효과로서 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 것을 실증하였다. 배하영, 박세영[52]은 다양한 직무군들의 직장인들을 대상으로 한 연구에서 직무역량과 연관된 전공-직무 일치의 매개효과로서 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 것을 실증하였으며, 박득[53]은 콜센터 상담사를 대상으로 한 연구에서 보상, 관계, 승진, 환경 등의 직무만족요인들의 매개효과로서 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 것을 실증하였다. 유주연[54]의 연구에서는 직무특성의 매개효과로서의 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 것을 실증하였고, 임창호[55]는 직무스트레스 요인 중 쇠신지향과 대인관계의 매개효과로서 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 것을 실증하였다. 위와 같이 다양한 연구대상들을 바탕으로 한 연구에서 여러 요인들의 매개효과로서의 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 사실이 실증되었으며 이러한 연구 결과들을 기초로 하여 제조업 생산직 종사자들에 대해 다음과 같이 가설을 세워보았다.

가설4. 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

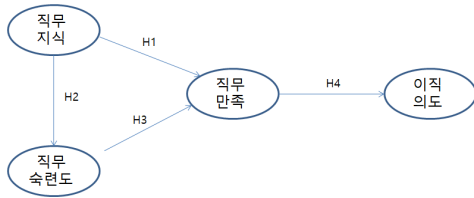


그림 1. 연구모형

2. 측정항목 및 도구

설문지의 문항들은 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 기반으로 설계 및 작성되었다. 직무만족에 대한 설문문항은 Locke[28]의 직무만족 구성요인을 바탕으로 구성된 정용주[56]의 설문문항과 KTO(Korean Teachers Opinionnaire)와 JDI(Job Descriptive Index)를 바탕으로 이수진[57]에 의해 구성된 설문문항들을 제조업 생산직 근무자들에게 적합하도록 수정, 인용하여 작성되었다. 직무만족의 요인은 직무, 급여, 안정감, 상사, 동료작업자 등으로 구성하였다 [28][57]. 직무역량에 대한 설문문항은 김보현[58]의 설문항목들과 김갑식 등[59]과 이기태 등[15]의 개인역량의 측정항목 등을 참고하여 작성되었고 숙련도 항목이 추가되었다. 이직의도는 Cook 등[60]과 박상수[61]의 설문 문항을 참고로 하여 작성되었다.

3. 자료수집

자료수집은 2018년 7월 13일부터 7월 27일까지 S 기업의 가전제품 공장 생산직 근무자들을 대상으로 실시하였으며 무선표집방법(random sampling)으로 총 120명을 선정하였다. 설문지는 인쇄본으로 개인들에게 배포되었으며 배포된 설문지 중 총 113부가 회수되었고 이 중 설문 응답결과가 불성실하거나 누락된 응답항목들이 있어 분석에 사용되기 힘든 11부를 제외하고 102부의 설문 결과가 분석에 사용되었다. 설문자료는 SPSS 22.0, AMOS 22.0을 이용하여 분석되었다.

IV. 실증 분석

1. 표본 특성

표본의 특성을 정리하면 [표 1]과 같다. 표본 대상의 특성을 살펴보면, 성별로는 남성(93.1%)이 여성보다 현저하게 많았다. 이는 중량물과 장비를 많이 다루는 가전 제품 공장의 조립 작업 특성에 따른 결과라고 할 수 있다. 제품 특성에 따라 남녀의 성별비가 현저하게 차이를 보이므로 이에 따른 표본의 특성과 분석결과는 달라질 수 있으며[62], 추후 제품 특성 및 성별에 따른 차이를 정밀하게 측정, 분석하여야 할 것이다.

표 1. 기초통계분석

구분	내용	빈도	비율(%)
성별	남자	95	93.1
	여자	7	6.9
학력	고졸 이하	51	50
	전문대 졸업	25	34.5
	대학교 졸업	26	25.5
연령	만 20~29세	41	40.2
	만 30~39세	32	31.4
	만 40~49세	27	26.5
	만 50세 이상	2	2
근속연수	2년 미만	10	9.8
	2년 이상 ~ 5년 미만	25	24.5
	5년 이상 ~10년 미만	26	25.5
	10년 이상	41	40.2

연령대별로는 20대가 제일 많고 연령대가 높아질수록 점차 줄어들었다. 학력별로는 고졸(50%)이 가장 많은 비율을 차지하였고, 대졸은 재직 중 학업을 병행해서 취득한 경우에 대해 구별을 두지 않았다. 근속연수는 2년 미만이 9.8%이고, 2년 이상 5년 미만이 24.5%, 5년 이상이 10년 미만이 25.5%, 10년 이상이 40.2%로 나타났다. 5년 이상의 근무자가 65.7% 라는 사실로부터 주로 숙련된 정규직 근무자들 위주로 생산이 진행된다는 것을 유추할 수 있다.

2. 측정도구의 타당도 및 신뢰도 분석

연구에서는 측정 개념의 신뢰성을 측정하기 위해 Cronbach's α 계수를 이용하였다. 그리고 타당성 분석을 위하여 탐색적 요인분석을 하였다. 측정문항 중 해당 요인에 분류되지 않거나 신뢰성을 낮추는 문항을 받

표 2. 신뢰도분석

측정개념	최초 항목수	최종 항목수	Cronbach의 알파
직무지식	10	6	.863
직무숙련도	5	3	.869
직무만족	6	3	.809
이직의도	5	3	.768

표 3. 상관관계 및 판별타당도 분석

	직무 지식	직무 숙련도	직무 만족	이직 의도
직무 지식	0.660 (0.812)			
직무 숙련도	0.750***	0.733 (0.856)		
직무 만족	0.714***	0.488***	0.611 (0.782)	
이직 의도	-0.129	-0.001	-0.292***	0.611 (0.782)

*상관계수의 괄호 굵게 표시된 값은 AVE의 제곱근 값임.

견하여 1차 제거하였고, 직무지식 10 문항 중 6 문항, 직무숙련도 5문항 중 3문항, 직무만족 6문항 중 3문항, 이직의도 5문항 중 3문항이 포함되었다. 신뢰도 분석을 실시한 결과 Cronbach's α 계수는 전체 잠재변수에 대해 0.76이상으로 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

표 4. 신뢰도 및 집중타당도 분석

요인	측정항목	표준 적재치	표준 오차	t값	p값	Composit Reliability	AVE	Cronbach's alpha
직무지식	직무지식1	1				0.921	0.66	0.863
	직무지식2	0.728	0.161	6.972	***			
	직무지식3	0.682	0.196	6.533	***			
	직무지식4	0.758	0.171	7.261	***			
	직무지식5	0.732	0.156	7.014	***			
	직무지식6	0.711	0.173	6.812	***			
직무숙련도	직무숙련도1	1				0.891	0.733	0.869
	직무숙련도2	0.839	0.165	9.041	***			
	직무숙련도3	0.901	0.14	9.628	***			
직무만족	직무만족1	1				0.849	0.611	0.809
	직무만족2	0.861	0.108	9.776	***			
	직무만족3	0.588	0.129	6.195	***			
이직의도	이직의도1	1				0.821	0.611	0.768
	이직의도2	0.891	0.33	5.521	***			
	이직의도3	0.787	0.283	5.675	***			

판별타당성을 확보하기 위해서 변수간의 차이를 판단하는 AVE 값을 분석하였다. Fornell and Larcker[63]는 평균 추출 분산(Average Variance Extract)이 0.5보다 높으면 측정모형의 집중 타당성을 확보할 수 있다고 하였다[64], 분석결과 평균 추출 분산이 0.611 ~ 0.733으로 나타나 0.5이상을 충족함으로 측정도구의 집중타당성을 확보하였다. 그리고 변수간의 차이를 판단하는 AVE값을 분석하여 판별타당성을 확보하였다. Fornell & Larcker[63]의 정의한 바와 같이 AVE 제곱근 값이 개별 잠재변수간의 상관계수보다 높으면 잠재변수간에 판별 타당도를 확보했다고 볼 수 있는데, [표 3]을 보면, AVE의 제곱근 값이 모든 구성개념들의 상관계수보다 크므로 측정도구의 판별 타당성을 갖고 있음을 확인할 수 있었다.

한편 Fornell과 Larcker[63]는 확인적 요인분석을 통하여 λ 값에 기초하여 계산된 내적일관성값 (internal consistency value)으로 측정타당성을 확인할 수 있다고 설명하였는데, 이 값은 각 지표의 개념신뢰도 (composite reliability)를 보여준다. [표 4]에서 개념신뢰도는 최소의 값이 0.821이므로 0.8 이상을 요구하는 일반적인 기준을 충족하고 있다.

표 5. 모델 적합도 분석

구분	$\chi^2(p)$	$\chi^2/d.f.$	IFI	CFI	GFI	NFI	RMR	RMSEA	CFI
수용기준		5 이하	0.9 이상	0.9 이상	0.8 이상	0.85이상	0.05 이하	0.08이하	0.9 이상
지수	130.487	1,553	0,942	0,94	0,847	0,852	0,048	0,074	0,940

표 6. 구조방정식 주 효과 연구가설 검증

가설설정	가설경로	경로계수	표준오차 의 값	t값	p값	채택여부	R ²
H1	직무지식→직무만족	0.75	0.169	5.971	***	채택	0.512
H2	직무지식→직무숙련도	0.797	0.279	4.407	***	채택	0.562
H3	직무숙련도→직무만족	-0.115	0.182	-0.725	0.468	기각	0.521
H4	직무만족→이직의도	-0.277	0.085	-2.315	0.021	채택	0.077

3. 구조모형 분석 및 가설 검증

[표 5]를 통하여 구조모형을 분석 결과로 χ^2 대 자유도 비율은 130.487으로 나타났으며, GFI는 0.847, RMSEA는 0.074로 전반적으로 값들이 우수한 것으로 보여진다. IFI는 0.942, NFI는 0.852로 모두 0.85 이상으로 연구 모형의 적합도가 우수한 것으로 나타났다.

위의 구조모형을 기반으로 가설 검증 결과 직무지식은 직무숙련도(0.75), 직무만족(0.797)에 모두 유의미한 영향을 미친다는 가설이 채택되었으며, 직무숙련도는 직무만족(-0.115)에 유의미한 영향을 미친다는 가설은 기각되었다. 그리고 직무만족은 이직의도(-0.277)에 부의 영향을 미친다는 가설은 채택되었다.

위의 결과에 기초해서 살펴볼 때, 직무지식은 직무숙련도와 직무만족에 긍정적 영향을 미친다. 그리고 직무만족이 좋아지면 이직의도는 떨어지게 된다.

이러한 분석 결과를 통해 제조업 생산직 근무자들의 숙련도는 단순히 시간의 투입량에 따라 결정되는 것이 아니라 직무지식에 의해서도 영향을 받는다는 것을 알 수 있으며 조직의 특성이나 물리적인 환경뿐만 아니라 직무지식을 포함한 개인의 직무역량도 직무만족과 이직의도에 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있다. 정석인[65]의 제조업 생산직 근무자들에 대한 연구에서는 직무만족에 대한 여러 직무특성 요인들 중 기술다양성과 과업중요성에 대한 인식이 직무만족에 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 즉 생산직 근무자들의 개인적인 기술에 대한 자기 인식과 지식을 바탕으로 한 과업의

중요성에 대한 이해가 직무만족을 높이고 있다고 유추할 수 있으며 본 논문에서 이것을 실증하였다고 할 수 있다. 이러한 결과는 단순히 숙련도를 통해 정해진 시간에 정해진 제품을 생산해내는 역할을 한다는 생산직 근무자들에 대한 인식이 바뀌어야 함을 보여주고 있다.

4. 직간접효과 분석

경로분석을 통하여 직접효과와 비표준경로계수를 이용하였다. 그리고 표준오차를 계산해 bootstrap을 통하여 유의도 검증하여 간접 효과와 총 효과의 분석을 실시하였다. 결과적으로 직무지식(-0.216), 직무숙련도(-0.026)는 모두 직접 효과 측면에서 이직의도에 낮은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 더욱이 직무만족은 직무지식과 직무숙련도와 이직의도 사이에서 완전 매개 역할을 하고 있는 것으로 보인다. 제조업 종사원들의 직무지식과 직무숙련도가 강화되면 해당 종사원들의 직무만족에 긍정적 영향을 주게 되고 결과적으로 이직의도는 줄어들게 된다는 것을 명확하게 확인할 수 있었다.

표 7. 경로분석 결과

종속변수	측정변수	직접 효과	간접 효과	총효과
직무숙련도	직무지식	0.75***		0.75***
	직무숙련도			
직무만족	직무지식	0.797***		0.797***
	직무숙련도	-0.115		-0.115
이직의도	직무지식		-0.216	-0.216
	직무숙련도		-0.026	-0.026
	직무만족	-0.277**		-0.277**

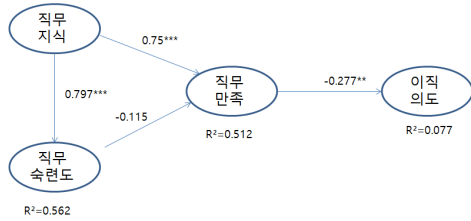


그림 2. 표본분석 결과에 의해 검증된 모형

V. 결론

1. 요약과 시사점

본 연구는 제조업 생산직 근무자들의 직무역량 중 직무지식과 직무숙련도가 이직의도에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과에 대해 실증적으로 분석하였다. 분석 결과 직무지식은 직무숙련도와 직무만족에 정(+)의 영향을 미쳤으며 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미쳤다. 하지만 직무숙련도가 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다는 가설은 기각되었다. 이와 같은 결과들을 통해 다음과 같은 학술적 의의를 얻을 수 있다.

첫째, 기존의 연구들은 대부분 제조업 생산직 근무자들의 직무역량을 숙련도에 한정하였지만 본 연구에서는 제조업 생산직 근무자들의 직무역량을 점차 복잡해지고 기술적으로 고도화되는 생산 현장에 맞춰 직무기술을 포함한 직무지식까지 확장하여 분석하였다. 제조업 생산직 근무자들의 임금이 올라가고 정규직이 늘어나는 현실에서 기업이 생산직 근무자들에 대해서 요구하는 직무역량의 영역은 점차 확장되고 있으며 이러한 상황에서 본 연구는 제조업 생산직 근무자들의 직무역량에 대한 요인을 직무지식으로 확장하여 분석하였다.

둘째, 제조업 생산직 근무자들의 직무지식과 직무숙련도가 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 실증하였다. 생산직 근무자들의 직무만족에 대한 선행 연구들의 시각은 근무환경[66], 직무스트레스[67], 안전[68] 등 직무 자체보다는 직무 외적인 환경을 위주로 분석하였다. 하지만 본 논문에서는 변화된 제조환경에서의 생산직 근무자들의 직무지식과 직무숙련도가 이직의도와 직무만족에 미치는 영향에 대해 조사함으로써

생산직 근무자들의 변화된 직무역량을 직무만족과 이직의도의 연구에 반영하였다.

셋째, 직무지식이 직무숙련도에도 영향을 미친다는 것을 실증하였다. 직무숙련도에 대한 인식은 단순히 근무자들의 근무경력에 따라 자연스럽게 높아진다는 인식이 강하지만 분석 결과 직무지식에 따라 숙련도에도 차이가 나타남을 분석을 통해 확인할 수 있었다. 제조업 환경의 급격한 변화로 인해 숙련된 인력의 채용이 점점 더 어려워지는 상황에서[69] 숙련도뿐만 아니라 직무지식에 대한 교육도 병행되어야 한다는 사실을 실증을 통해 확인하였다[70].

넷째, 제조업 생산직 근무자들의 직무지식과 직무숙련도가 이직의도에 영향을 미친다는 것을 실증하였다. 생산직 근무자들이 정규직화가 되고 역할이 확장되고 이직으로 인한 비용이 증가하고 있는 추세에서 이직의 선행 현상인 이직의도에 직무지식, 숙련도 등 개인의 직무역량이 영향을 미친다는 것을 실증함으로써 제조업 생산직 근무자들의 이직의도 요인 연구에 대한 실증자료로서의 역할을 할 수 있을 것이다.

또한 본 연구의 결과들을 통해 다음과 같은 실무적 의의를 얻을 수 있다.

첫째, 제조업 생산직 근무자들의 직무역량을 관리함에 있어서 단순 숙련도 위주의 관리에서 벗어나 직무지식으로 영역을 확대해야 함을 시사하고 있다. 외주 인력 중심의 생산 조직이 단기적이고 유동적인 반면 정규직 위주의 생산 조직은 장기적이고 고정적이라고 할 수 있다. 이런 조직의 특성 변화로 인해 더 이상 숙련도 위주의 역량 관리는 한계가 있으며 확장된 개념의 직무역량 관리를 통해 조직의 경쟁력을 유지해야 한다. 또한 신규 채용시에도 직무지식을 고려하여 선발함으로써 제조 환경의 빠른 변화에 선행적으로 대응해야 한다.

둘째, 숙련도와 생산성 향상을 위하여 단순히 물리적인 작업 연습뿐만 아니라 근무자들의 직무지식에 대한 향상도 조직 내에서 정책적으로 추진하여야 한다. 특히 제조 현장의 변화가 빠른 기업에서는 오히려 직무숙련도보다는 직무지식이 더욱 중요한 역할을 할 수 있으므로 조직의 경쟁력 유지 및 강화를 위해 구성원들의 직무지식의 향상을 지향하는 조직 문화를 만들어야 한다.

셋째, 직무만족도를 높이고 이직의도를 낮추기 위한 정책에서 구성원들의 직무지식의 향상을 지향하는 활동과 문화도 포함되어야 한다. 생산직 근무자들의 직무 스트레스를 줄이기 위해 기업 내에서는 다양한 활동들을 시행한다. 하지만 엔지니어들에 비해 기술 및 지식의 향상과 관련된 활동은 상대적으로 적거나 없는 편이다. 본 연구의 결과 직무지식 또한 직무만족에 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었으며 이직으로 인하여 발생하는 비용과 생산성 저하를 줄이기 위해 근무자들의 직무지식의 향상을 장려하는 문화가 구축되어야 한다.

넷째, 본 연구는 제조 환경의 변화가 상대적으로 빠른 선도 기업에서 진행하였으므로 후발 기업들의 생산직 근무자들의 관리에 대한 정책에 시사점을 줄 수 있을 것이다. 후발 기업들은 제조 현장의 변화에 선제적으로 대응하기 위해서 생산직 근무자들에 대한 숙련도 위주의 관리에서 직무지식 위주의 관리로 전환하는 정책을 추진하여야 할 것이다.

2. 연구의 한계와 향후 연구방향

본 연구는 대기업의 제조업 생산직 근무자들을 대상으로 직무지식과 숙련도가 이직의도에 미치는 영향을 조사, 분석하여 생산직 근무자들의 직무지식의 역할에 대한 시사점을 주고 있지만 다양한 조직과 표본을 대상으로 조사하지 못했다는 한계를 가지고 있다. 본 연구를 통해 생산직 근무자들의 직무역량에 대한 보다 확장된 연구와 분석이 필요하다는 것을 확인하였으며, 이후 직무지식에 대한 연구 대상을 중소기업 등 규모별로 확대하고 성별 및 업종별 차이점에 대한 연구도 진행되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 경제주평, 제789호, 2018.
- [4] 한국노동연구원, *비정규직 대책의 현황과 과제*, 2018.
- [5] 김철식, “문재인 정부의 노동정책,” 황해문화, 제96호, pp.240-259, 2017.
- [6] M. Rüßmann, M. Lorenz, P. Gerbert, M. Waldner, J. Justus, P. Engel, and M. Harnisch, *Industry 4.0: The Future of Productivity and Growth in Manufacturing Industries*, Boston Consulting Group, 2015.
- [7] D. W. Sullivan, “Manufacturing hiring trends: employers seeking more diverse skills,” *International Journal of Management & Information Systems*, Vol.16, No.3, pp.247-254, 2012
- [8] A. S. Boyatzis, *The Competent Manager: A model for Effective Performance*, New York: John Wiley & Son Inc, 1982.
- [9] D. Dubois, *Competency-based HR Management*, Black Well Publishing, 1998.
- [10] 한예림, 이웅희, “기업의 경쟁전략 및 직무역량과 성과간의 관계에서 교육훈련투자의 조절효과,” *경영교육연구*, 제32권, 제3호, pp.229-248, 2017.
- [11] 김기태, “교육훈련 투자가 조직성과에 미치는 영향: 직무만족, 직무능력 향상을, 종업원 역량의 매개효과를 중심으로,” *조직과 인사관리연구*, 제32권, 제4호, pp.29-57, 2008.
- [12] J. D. Waldman, F. Kelly, S. Aurora, and H. L. Smith, “The shocking cost of turnover in health care,” *Health Care Management Review*, Vol.29, No.1 pp.2-7, 2004.
- [13] 옥지호, “자발적 이직이 조직성과에 미치는 영향에 대한 연구: 직무순환제도의 보완적 효과를 중심으로,” *노동정책연구*, 제14권, 제1호, pp.69-92, 2014.
- [14] 조상미, 최미선, “조직요인과 이직의도와의 관계에 관한 탐색적 연구 - 조직공정성, 조직지원인
- [1] 고용노동부, *18. 4월 사업체노동력조사 결과 발표*, 2018.
- [2] 현대경제연구원, *제조업 경쟁력이 국가 경쟁력 결정한다*, 경제주평, 제555호, 2013.
- [3] 현대경제연구원, *한국 주력산업의 위기와 활로*,

- 식, 상사-부하교환관계를 중심으로 -," 인적자원 관리연구, 제17권, 제2호, pp.1-27, 2010.
- [15] 이기태, 백인흠, 박중운, "선박수리업 종사자의 개인역량과 직무만족, 직무몰입 그리고 직무성공에 관한 연구," 수산해양교육연구, 제30권, 제2호, pp.542-555, 2018.
- [16] 최경진, *직무특성이 개인역량에 직무특성이 개인역량에 따라 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구*, 단국대학교 대학원, 석사학위논문, 2006.
- [17] 오인수, 김광현, T. C. Darnold, 황종오, 유태용, 박영아, 박량희, "직무만족, 조직몰입, 성과, 이직 의도 간의 관련성: 문헌고찰 및 메타분석," 인사조직연구, 제15권, 제4호, pp.43-86, 2007.
- [18] 하나선, 최경, "간호사의 간호역량이 직무만족과 간호업무성공에 미치는 영향," 간호행정학회지, 제16권, 제3호, pp.286-294, 2010.
- [19] 서명선, 유정선, "객실승무원의 개인역량이 직무만족과 정서적 몰입에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로," 관광레저연구, 제26권, 제9호, pp.139-160, 2014.
- [20] 황창환, 문종범, "영업직원의 직무만족에 영향을 미치는 영업역량에 관한 연구," e-비즈니스연구, 제10권, 제3호, pp.49-71, 2009.
- [21] J. Bound and G. Johnson, "What are the causes of rising wage inequality in the United States?," *Economic Policy Review*, Vol.1, No.1, pp.9-17, 1995.
- [22] L. F. Katz and K. M. Murphy, "Changes in relative wage 1963-1987: Supply and demand factors?," *Quarterly Journal of Economics*, Vol.107, No.1, pp.35-78, 1992.
- [23] D. C. McClelland, "Testing for competence rather than for intelligence," *American psychologist*, Vol.28, No.1, pp.1-14, 1973.
- [24] L. M. Spencer and S. M. Spencer, *Competencies at work New York*, Wiley, 1993.
- [25] 박희천, *산업계 인력현황 및 질적평가에 대하여*, 과학기술정책연구원 보고서, pp.25-57, 1994.
- [26] 김종인, "역량에 대한 새로운 정의와 인적자원 개발에의 적용 가능성 탐색," *임금연구*, 제13권, 제3호, pp.33-48, 2005.
- [27] 김진모, "기업의 인적자원개발을 위한 역량중심의 교육과정개발," *직업교육연구*, 제20권, 제2호, pp.109-128, 2001.
- [28] E. A. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction, In M. D. Dunnette (Ed.)," *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago, IL: Rand McNally., pp.1297-1343, 1976.
- [29] P. C. Smith, L. M. Kendall, and C. L. Hulin, *The measurement of satisfaction in work and retirement*, Chicago: Rand McNally, 1969.
- [30] R. H. Hoppock, *Job Satisfaction*, New York: Harper & Brothers, 1977.
- [31] R. Lichtenstein, "Measure the Job Satisfaction of Physician's in Organized Setting," *Medical Care*, Vol.22, No.1, 1984.
- [32] J. P. Campbell and V. Scarpello, "Job satisfaction and the fit between industrial needs and organizational reward," *Journal of Occupational Psychology*, Vol.56, No.4, pp.315-328, 1983.
- [33] T. A. Beehr, *Basic organization psychology*, Boston, MA: Allyn and Bacon, 1996.
- [34] S. W. Davis and W. J. Wasmuth, "Managing employees leave," *The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, Vol.23, No.4, pp.15-22, 1983.
- [35] 정명화, *사회적 기업 종사자의 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향*, 인하대학교 정책대학원, 석사학위논문, 2011.
- [36] J. Price, *The study of turnover*, Ames, IA: Iowa State University Press, 1977.
- [37] W. H. Mobley, "Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover," *Journal of Applied*

- Psychology, Vol.62, No.2, 1977.
- [38] T. W. Lee and T. R. Mitchell, "An alternative approach: The unfolding model of voluntary employee turnover," *Academy of Management Review*, Vol.19, No.1, pp.51-89, 1994.
- [39] W. H. Mobley, R. W. Griffeth, H. H. Hand, and B. M. Meglino, "Review and conceptual analysis of the employee turnover process," *Psychological Bulletin*, Vol.86, No.3, pp.493-522, 1979.
- [40] A. C. Bluedorn, "A Unified Model of Turnover from Organizations," *Hunam Relations*, Vol.35, No.2, 1982.
- [41] J. Sutherland, "Job to job turnover and job to non employment movement: A case study investigation," *Personnel Review*, Vol.31, No.6, pp.710-721, 2002.
- [42] J. D. Phillips, "The price tag on turnover," *Personal Journal*, pp.58-61, 1990.
- [43] C. M. Gustafson, "Staff turnover: Retention" *International j. contemp. Hosp. Manage*, Vol.14, No.3, pp.106-110, 2002.
- [44] 이진미, 강인순, 유수정, "간호정보역량이 간호사의 직무만족 및 간호업무성과에 미치는 영향," *보건의료산업학회지*, 제9권, 제1호, pp.109-122, 2015.
- [45] 안현영, "문화관광해설사의 자원해설 서비스를 위한 의사소통 역량과정서적 표현이 직무 만족에 미치는 영향 -경상북도를 중심으로-, " *관광연구*, 제28권, 제4호, pp.217-236, 2013.
- [46] 오세숙, 김의진, 김중순, "어르신전담 생활체육지도자의 핵심 직무역량이 조직충성도와 직무만족에 미치는 영향: 경기도를 중심으로," *여가학연구*, 제14권, 제3호, pp.43-56, 2016.
- [47] 김봉기, "의료관광 전문인력의 직무역량이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 문화적 거리의 조절효과 중심으로," *관광경영연구*, 제20권, 제5호, pp.61-82, 2016.
- [48] 이창근, 이희옥, "인적역량이 직무성과 및 직무만족에 미치는 영향 -은행의 PB를 대상으로-, " *산업혁신연구*, 제33권, 제1호, pp.177-201, 2017.
- [49] 서명선, "항공사 객실승무원의 역량이 직무만족, 고객지향성에 미치는 영향," *한국항공경영학회지*, 제14권, 제2호, pp.141-173, 2016.
- [50] 이환범, 이수창, "경찰공무원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구," *한국조직학회보*, 제3권, 제2호, pp.83-101, 2006.
- [51] 성행남, 조동환, "직무배태성과 이직의도의 관계 -중소건설업 IT종사자의 직무만족 매개효과를 중심으로-, " *경영과 정보연구*, 제32권, 제2호, pp.339-357, 2013.
- [52] 배하영, 박세영, "직장인의 전공-직무 일치 여부와 이직의도와의 관계: 직무만족과 조직몰입의 매개효과," *지역과 세계*, 제42권, 제1호, pp.99-125, 2018.
- [53] 박득, "콜센터 상담사의 직무만족요인, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구," *한국컴퓨터정보학회논문지*, 제16권, 제11호, pp.209-218, 2011.
- [54] 유주연, "프랜차이즈 베이커리 종사원의 직무특성, 직무만족, 이직의도 간의 영향관계 - 광주지역을 중심으로," *한국조리학회지*, 제22권, 제3호, pp.22-32, 2016.
- [55] 임창호, "경찰관 직무스트레스와 이직의도의 관계: 직무만족의 매개효과," *한국경찰학회보*, 제18권, 제3호, pp.173-204, 2016.
- [56] 정용주, *IT인력의 역량개발환경이 직무만족 및 정보시스템 품질에 미치는 영향에 대한 연구*, 한양대학교 경영대학원, 석사학위논문, 2006.
- [57] 이수진, *사회복지사의 직무만족에 관한 연구 -서울 지역을 중심으로-*, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 1994.
- [58] 김보현, 이진구, "직무순환과 직무성과의 관계에서 자기주도학습능력의 매개효과: K사를 중심으로," *한국성인교육학회*, 제20권, 제1호, pp.43-63, 2017.

[59] 김갑식, 안태호, 이현기, 최대량, 백인섭, "ICT 프로젝트 구성원의 개인 직무역량과 역할갈등이 성과에 미치는 영향: 프로젝트 관리자 역량을 조절효과로," 기업경영연구, 제62권, pp.137-159, 2015.

[60] J. D. Cook, S. J. Hepworth, T. D. Wall, and P. B. Warr, *The experiment of work*, New York Academic Press, 1981.

[61] 박상수, *직무관련변수가 조직구성원의 이직의도에 미치는 영향*, 전남대학교 경영대학원, 석사학위논문. 1998.

[62] M. G. Morris and P. L. Ackerman, "A longitudinal field study of gender differences in individual technology adoption decision making processes," *Organ. Behavior Human Decision Processes*, Vol.83, No.1 pp.33-60, 2000.

[63] C. Fonell and D. F. Larcker, "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error," *Journal of Marketing Research*, Vol.18, No.1, pp.39-50, 1981.

[64] D. Gefen, D. W. Straub, and M. C. Boudreau, "Structural equation modelling and regression: Guidelines for research practice," *Communications of the Association for Information System*, Vol.4, No.1, pp.7-24, 2000.

[65] 장석인, "중소제조업 종업원의 직무제조특성과 조직 공정성이 직무만족에 미치는 영향 -남동 및 반월 공단을 중심으로-", *산학경영연구*, 제19권, 제2호, pp.23-46, 2006.

[66] 장석인, "제조업에 종사하는 2교대근무 작업자의 직무만족도 평가," *대한인간공학회지*, 제26권, 제1호, pp.55-61, 2007.

[67] 이종구, 곽원섭, "중소 제조업 생산직 근로자들의 직무 스트레스원, 직무 스트레스 및 조직 성과간의 관계," *대한인간공학회지*, 제26권, 제1호, pp.55-61, 2007.

[68] 이경아, 이재희, 오세진, "제조업 근로자의 지각된 안전 분위기가 직무만족과 이직의도에 미치는

영향," *한국안전학회지*, 제28권, 제1호, pp.102-108, 2013.

[69] A. Skevi et al., "Current Skills Gap in Manufacturing: Towards a New Skills Framework for Factories of the Future," Ajaccio, s.n., pp.175-183, 2014.

[70] G. Chryssolouris, D. Mavrikios, and D. Mourtzis, "Manufacturing Systems: Skills & competencies for the Future," *Procedia CIRP*, Vol.7, pp.17-24, 2013.

저 자 소 개

조 환 철(Hwan-Chul Jo)

정회원



- 2005년 2월 : KAIST 물리학과 (이학석사)
- 2009년 9월 ~ 현재 : 서울과학종합대학원대학교 박사과정

<관심분야> : 조직행동, 조직이론

엄 재 근(Jae-Gun Eom)

정회원



- 2012년 8월 : 서강대학교 경영대학원(경영학석사)
- 2015년 8월 : 서울과학종합대학원대학교 졸업(경영학박사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 서울과학종합대학원대학교 겸임교수

<관심분야> : 국제경영, 전략, 재무, 회계

[부록: 설문항목]

직무만족

1. 나는 나의 직무를 통하여 성취감을 느낀다.
2. 나는 현재 내가 수행하고 있는 업무에 만족한다.
3. 나의 급여는 나의 업무량을 잘 반영하여 책정된 편이다.
4. 나의 상사는 나의 업무능력 향상에 도움을 준다
5. 나의 상사는 나의 능력과 업무를 잘 파악하고 있다.
6. 동료들과 업무 지식 및 경험을 원활하게 공유한다.

직무지식

1. 나는 업무수행에 필요한 지식을 가지고 있다.
2. 나는 업무수행 시 중요한 업무가 무엇인지 안다.
3. 나는 업무수행 시 내가 가진 지식을 활용한다.
4. 나는 나의 업무에서 필요한 지식이 무엇인지 안다
5. 나는 나의 업무수행에서 나름대로의 노하우가 있다.
6. 나는 업무수행에 필요한 체계적인 기술을 가지고 있다.
7. 나는 업무수행 시 내가 가진 기술을 활용한다.
8. 나는 내 자신의 특화된 기술을 가지고 있다.
9. 내가 가진 기술을 업무에 활용한다.
10. 나는 업무관련 기술들이 지속적으로 향상시키고 있다.

직무숙련도

1. 나는 나의 업무에 익숙하고 숙련되어 있다.
2. 나는 다른 사람에 비해 숙련도가 뛰어나다.
3. 나는 나의 업무가 익숙하여 불편함이 없다.
4. 나는 현 업무의 경력이 다른 사람에 비해서 많은 편이다.
5. 나는 업무 관련 숙련도가 상당히 향상되어 있다.

이직의도

1. 나는 직무유형이 비슷하다면 다른 직장에서도 일해도 상관이 없을 것 같다.
3. 내 주위환경이 조금만 바뀌면 이 직장을 떠나리라 생각한다.
3. 나는 가까운 장래에 현 직장에서 다른 직장으로 옮길 마음이 있다.
4. 나는 직장을 선택할 당시 여러 기업 중에서 이 기업을 선택한 것을 잘했다고 생각한다.
5. 나는 기회가 된다면 이직을 위한 행동을 취할 것이다