

# 성격유형, 직무만족, 이직의도와 자기효능감의 조절효과: 운수서비스종사자를 중심으로\*

노 경 문\*\* · 권 기 욱\*\*\* · 오 세 형\*\*\*\* · 유 효 상\*\*\*\*\*

## 목 차

요약	4. 실증분석
1. 서론	4.1 기초통계 및 상관관계 분석
2. 이론적 배경 및 가설	4.2 요인분석
2.1 성격유형과 직무만족	4.3 연구가설의 검증
2.2 성격유형과 이직의도	5. 논의 및 결론
2.3 자기효능감의 조절효과	5.1 연구의 의의
3. 연구방법	5.2 연구의 한계 및 결론
3.1 표본선정 및 표본특성	References
3.2 변수의 측정	Abstract

## 요약

본 연구에서는 개인특성접근법의 관점을 활용하여 운수서비스종사자의 성격유형(외향성, 친화성, 성실성)이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향과 이러한 과정에서 자기효능감의 조절효과를 살펴보았다. 가설의 검증을 위해서 4개의 운수서비스업 기업들의 직원들을 대상으로 수집한 430명의 설문자료를 활용하였다. 가설검정 결과 개인의 성격유형 중 외향성과 성실성이 직무만족에 긍정적인 영향을 미쳤고 이직의도에는 친화성이 부정적인 영향을 외향성과 성실성이 긍정적인 영향을 미쳤다. 또한, 성격유형이 직무만족과의 관계에서 자기효능감의 조절효과는 오직 친화성과 있었으며, 성격유형이 이직의도와 관계에서도 자기효능감의 조절효과는 친화성과 있었다.

*표제어: 성격, 자기효능감, 조절효과, 직무만족, 이직의도, 서비스종사자*

접수일(2015. 10. 29), 수정일(1차: 2016년 1월 12일), 게재확정일(2016년 1월 15일)

\* 이 논문은 2015학년도 건국대학교의 연구년교원 지원에 의하여 연구되었음.

\*\* 주저자, 건국대학교 경영대학 석사과정졸업

\*\*\* 교신저자, 건국대학교 경영대학 부교수(kwkwon@konkuk.ac.kr)

\*\*\*\* 건국대학교 경영대학 조교수

\*\*\*\*\* 숙명여자대학교 경영전문대학 교수

## 1. 서론

서비스업은 현재 전체 산업에서 72%를 차지할 만큼 전체 산업에서 차지하는 비중이 크게 증가하고 있으며 전 세계적으로 가장 큰 산업으로 대두되고 있다. 서비스업종에서 경영을 영위하는 기업들은 불확실한 경영환경에서 지속적으로 경쟁우위를 확보하고 기업의 성과를 높이기 위해 끊임없이 노력하고 있다. 그렇다면 서비스업종의 기업의 성과에 영향을 미치는 요소는 무엇일까? 다양한 변수들이 영향을 미칠 수 있으나 직원들의 고객에 대한 태도, 행동, 이직률은 기업이 고객에게 제공하는 서비스의 질에 영향을 미쳐 고객의 만족과 기업의 성과에 영향을 미칠 수 있는 중요한 요소들이다(e.g., Batt, 2002; Borucki and Burke, 1999; Liao and Chuang, 2004). 그 이유는, 서비스업은 서비스 종사자와 고객 간의 대면상호작용을 포함하는 경우가 많고, 다양한 고객을 만나는 상황에서 불확실성을 경험하기 때문에 역동적이고 돌발적인 특성을 갖기 때문이다. 또한 서비스는 비교적 막연한 것이기 때문에 고객이 서비스의 질을 평가하기 어렵고, 서비스의 질은 주로 서비스 종사자의 행동으로 평가하게 되는데(Bowen, 1990), 종업원의 태도는 서비스 종사자의 행동에 영향을 미쳐 고객의 태도와 만족으로 나타날 수 있기 때문이다(Payne and Webber, 2006; Schmit and Allscheid, 1995).

실제로 최근의 많은 연구들이 서비스 종사자의 태도가 기업의 성과에 영향을 준다는 것을 실증적으로 보여주고 있다. 예를 들면, Echchakoui(2013)는 콜센터 직원들을 대상으로 실시한 연구에서, 성격유형과 고객관련성과와의 직접적인 관계뿐만 아니라, 적응행동(adaptive behavior)의 매개효과를 통해 성격유형이 고객관련성과에 효과를 미치는 것을 보여주었고, Pantouvakis and Bouranta(2013), Payne and Webber(2006)는 종업원의 직무만족이 고객의 만족에 긍정적인 영향을 줄 수 있다는 것을 보여주었으며, Batt(2002)은 종업원의 이직률(이직의도)이 지속적이고 안정적인 서비스 제공에 부정적인 영향을 미침으로, 서비스 기업의 성과에 부정

적인 영향을 미친다는 발견하였다.

이처럼 서비스 기업의 지속적 성과창출은 직원들의 직무만족과 이직률에 의해 많은 영향을 받는다. 따라서 서비스 기업들을 대상으로 직원들의 직무만족과 이직률의 선행변수에 대한 연구가 많이 필요함에도 불구하고 아직까지는 이에 대한 연구가 많이 부족함이 현실이다. 본 연구는 서비스 기업의 효과성에 중요한 영향을 미칠 수 있는 종업원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 요인을 살펴보고자 한다. 이를 위하여 본 연구는 개인의 태도 형성과 행동에 미치는 영향에 있어 개인의 차이에 초점을 두는 개인 성향접근법(dispositional approach) (Arvey et al., 1989; Brief and Motowdlo, 1996; Staw et al., 1986)의 적용과, 개인차이 변수 중 성격유형(외향성, 친화성, 성실성)이 직무만족과 같은 태도변수에 영향을 미친다는 연구결과(e.g., Judge et al., 2002; Bruk-Lee et al., 2009)를 바탕으로 서비스 종사자의 성격유형이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 알아보고, 이러한 영향이 개인의 자기효능감(self-efficacy)에 조절 되는지를 탐구해 보고자 한다.

본 연구는 가설의 검증을 위해 서비스 산업에서 운송업 중 하나인 택시업종 종사자들을 대상으로 자료를 수집하였다. 택시업종은 유형적인 시설과 무형적인 서비스를 혼합하여 서비스라는 상품을 만들어내는 인적서비스에 대한 의존성이 높은 조직이다. 특히, 법인택시 회사에서는 고객들에게 보다 높은 수준의 서비스를 제공하고 고객들의 만족을 높이는 것이 중요할 뿐만 아니라, 증가하는 택시운전자들의 이직을 막아 기업운영에 어려움을 겪고 있는 서비스 기업들의 좀 더 지속적이면서 질 높은 서비스 제공이 필요하다. 이러한 상황을 고려하여, 본 연구는 택시회사 종업원들에게서 수집한 데이터를 바탕으로, 서비스 업종 종사자들의 성격유형, 직무만족, 이직의도에 관련된 가설을 검증하였다. 아래의 Fig. 1-1은 연구모형이며, 이에 대한 설명은 이론적 배경과 가설 설정에서 설명하도록 한다.

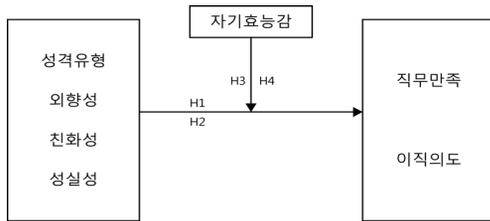


Fig. 1-1. Research Model

## 2. 이론적 배경 및 가설 설정

### 2.1 성격유형과 직무만족

성격심리학자들은 인간에게 공통적으로 존재하면서 개인들 간의 차이뿐만 아니라 포괄적인 행동을 설명해 줄 수 있는 성격특성을 찾아내는 데 많은 관심을 가져왔다. 성격과 개인의 행동 간에 의미가 있고 일관성 있는 관계가 존재한다는 것이 확인되면서 최근에 대부분의 성격 심리학자들은 성격이 다섯 가지의 요인으로 구성되어 있다는 것에 대체로 의견의 일치를 보이고 있다. 1960년대 이래로 성격의 5요인(Big 5) 모형이 본격적으로 제안되면서 5요인 모형은 많은 심리학자들로부터 개인의 성격 구조를 이해하고 성격 특성에 대한 개인차를 설명해 주는 포괄적이면서도 안정적인 구조로 널리 인정되어왔다(Digman, 1990).

직무만족에 관하여는 학자에 따라 다양한 정의가 이루어질 정도로 추상적인 측면을 가지고 있어 쉽게 개념을 정의하기가 힘들다. 직무만족에 관하여 최초로 연구한 Hoppock(1935)은 직무만족을 ‘사람이 자신의 직무에 만족한다’라고 말하게 하는 원인이 되는 심리적·생리적·환경적·상황의 조화라고 정의하였으며, Smith(1955)는 직무만족을 ‘각 개인이 자신의 직무와 연관하여 경험하는 모든 감정의 총화 또는 이러한 모든 감정의 균형 상태에서 기인하는 일련의 태도’라고 정의를 내렸다. Alderfer(1977)는 ‘직무만족은 개인이 직무에 관하여 가지는 일련의 태도’이고, 직무 또는 직무수행의 결과로 충족되어지는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태에서 인간의 안정, 건강, 귀속, 성장, 존경 등의 욕구의 차원에서 설명되

어 진다고 보았다. Gilmer(1966)는 직무만족에 직무의 만족 또는 불만족은 자기직무에 대하여 관련요인 및 일상적인 생활에 대하여 가지고 있는 여러 가지 태도의 결과라고 정의 내렸다. 현재까지의 실증연구들의 연구결과를 종합해 보면 직무만족의 선행변수에는 먼저, 직무특성, 임금수준, 승진, 상사 및 동료 작업자와의 관계, 기업의 인사제도 등 여러 가지가 있을 수 있음을 보여준다(e.g., Kooij et al., 2010; Loher et al., 1985). 이러한 연구들은 기업에서 직원들에게 어떠한 직무특성 및 환경을 제공하고, 직원들이 직무를 수행함에 있어 적절한 사회적 물질적 지원이 이루어 졌는지가 직원의 직무만족에 중요한 영향요인이 될 수 있다는 상황적 접근법(contextual approach)(Davis-Blake and Pfeffer, 1989; Gerhart, 1987)에 기반한 연구들이다. 하지만, 직원의 직무만족이 반드시 기업이 직원에게 제공하는 다양한 상황들에 의해서만 영향을 받는 것은 아니다. 개별 성향접근법(dispositional approach)에 따르면 개인들은 상대적으로 변하지 않는 개인들의 고유한 성향이나 특성(욕구, 성격 등)을 가지고 있으며, 이러한 개인들의 차이는 기업이 제공하는 상황(직무특성, 보상, 인사제도 등)에 대한 심리적 평가에 행동적 반응에 있어 상당한 영향을 미친다고 주장하며, 실증 연구결과들도 개인의 성향에 있어서의 차이가 이들의 직무만족에 영향을 미친다는 것을 보여주고 있다(Arvey et al., 1989; Holland, 1985; Staw et al., 1986).

개별 성향접근법에 근거해 볼 때 직원의 직무만족에 영향을 미칠 수 있는 개인의 성향변수 중 대표적인 것이 개인의 성격이다(e.g., Bruk-Lee et al., 2009; Holland, 1985; Judge et al., 2002). 먼저, 개인의 성격유형 중 외향성, 친화성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다. Costa and McCrae (1992)와 McCrae and Costa(1991)의 연구에서 외향성, 친화성은 행복, 삶의 만족과 관련이 있는 긍정적인 감정임을 보여주었다. Organ and Ligel(1995)또한 친화성은 삶의 만족, 행복과 영향이 있는 긍정적인 감정인 것을 보여주었다. 또한, Connolly and Viewsvaran(2000)의 메타분석에 따르면, 긍정적인 감정은 쉽게 직무만족으로 이어진다고

하였다. 성실성 또한 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다. 성실성을 가진 개인은 일반적으로 다른 성격의 유형을 가진 사람에 비하여 직무에 몰입을 하는 경향이 강하고 이를 통해 회사로부터 보다 만족스러운 공식적, 비공식적 대우(예를 들어, 급여, 승진, 인정, 존경 등)를 받을 수 있기 때문이다(Judge et al., 2002; Organ and Lingel, 1985). Judge et al.(2002)의 메타분석을 이용한 실증연구에서 성실성과 직무만족이 긍정적인 관계가 있음을 보여주었다.

또한 국내의 연구를 살펴보면, Kim(2002)은 패밀리 레스토랑 종사원의 MBTI 성격유형과 직무만족과의 관계 연구에서 성격유형이 외향형 또는 감정형인 종사원이 내향형 또는 사고형의 종사원보다 직무만족도가 더 높다고 하였으며, Kim J(2007)는 판매원의 개인성격특성에 따라 감정부조화가 직무만족과 심리적 웰빙에 영향을 있음을 보였다. Han(2007)은 서비스업 종사자의 정서 지능 및 성격유형이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 외향성 수준이 높은 종사원과 타인을 이해하고 인간적인 친화와 온정을 중시하는 감정형의 종사원이 높은 직무만족도를 밝혔다. 또한 Kim J(2009)는 성격, 직무만족과 고객지향적 태도에 관한 연구에서 성격특성에 맞는 직무환경에서 근무하는 종업원은 그렇지 않은 종업원 보다 직무만족에 유의한 차이를 있음을 보였다.

Heoh(2010)는 미용실 종사자의 성격특성이 서비스 지향성과 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 정서적 불안정성 요인을 제외한 4개의 성격특성 요인(성실성, 친화성, 개방성, 내향성)은 직무에 대한 만족에 유의한 영향력이 있다고 하였고, Lim(2010)은 조직 구성원의 성격과 조직성과 간의 관계에 관한 연구에서 성격유형 중 개방성, 외향성, 정직, 겸손성이 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 하였다. Choe(2011)는 개인적 특성이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 성격특성, 성취욕구, 자기효능감 등의 개인적 특성이 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, Lee(2011)는 미용서비스업 종사자의 개인특성 및 정서노동전략과 직무만족의 관계 연구에서 성격유형인 성실

성과 외향성이 높은 종사자는 그렇지 않은 종사자 보다 쉽게 직무만족을 느낄 것이라고 하였다.

이러한, 실증적 연구와 개별 성향접근법에 근거해 볼 때, 서비스 종사자(본 연구에서는 택시운전기사)의 성격유형과 직무만족은 긍정적인 관련이 있을 것이라고 예측 할 수 있다.

가설 1: 서비스 종사자의 성격유형은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 1-1: 외향성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2: 친화성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3: 성실성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 2.2 성격유형과 이직의도

이직의도는 이직행위 이전의 선행변수로, 대안적 직업 선택이 가능한 경우, 이직의도가 있는 종사자는, 현재 직장을 다른 직장과 비교하여 잔류할 것인지 이직을 할 것인지를 결정하게 된다(Kim, 2008; Griffeth et al., 2000; Mobley, 1982; March and Simon, 1958). 이직의도는 실제적인 이직의 중요한 선행변수이다. Kim et al(1998)의 논문에 따르면 이직의도는 실제 이직과 이직률 사이에 높은 상관관계를 갖고 있기 때문에 연구상 상호대체가 가능하며, Bluedorn(1982)은 이직에 관련된 실증 연구에서 실제 이직이나 잔류 행동 보다는 이직의도를 사용할 것을 권유하기도 했다. 종업원의 이직의도는 실제 종업원의 이직률을 증가시키며(Griffeth et al., 2000) 기업의 성과에 부정적인 영향을 미칠 수 있으며(Kwon et al., 2012; Shaw et al., 2005), 또한 서비스기업의 성과에 중요한 영향을 미칠 수 있다(Batt, 2002; Borucki and Burke, 1999).

직원의 이직의도에는 기업의 특성, 기업내에서의 다양한 경험 및 제도적인 요인, 직무태도, 직무성과와 같은

상황적인 요인들(contextual factors)이 영향을 미칠 수 있다(e.g., Allen and Griffeth, 2001; Lee and Mowday, 1987; Steers and Mowday, 1981). 이러한 상황적 요인들뿐 아니라 종업원들의 개인적인 차이 및 특징들도 이직의도에 영향을 미치는 중요한 요인인데(Lee and Mowday, 1987), 이는 외부기업으로의 이직 용이성(perceived ease of movement)이 개인별 차이나 특성에 의해 영향을 받기 때문이다(March and Simon, 1958). 이러한 관점은, 위에서 언급한 개인적인 특성이 직무태도 변수들에 미치는 영향을 강조하는 개별 성향 접근법(dispositional approach)에 기반한 주장으로, 개인들의 성격유형과 같은 개인적 변수들이 개인의 이직의도에 중요한 영향을 미칠 수 있다는 것으로도 해석될 수 있다(e.g., Bernardin, 1977; Zimmerman, 2008). 실제로, 기존의 많은 실증 연구들을 바탕으로 실시한 Zimmerman(2008)의 메타분석에 의하면, 매사에 긍정적인 감정을 경험하는 경향이 있는 외향적 성격을 가진 직원, 다른 사람들과 우호적인 대인관계를 통해 행복을 느끼는 경향을 지닌 친화적인 성격을 가진 직원, 자신의 직무에 몰입하여 기업 내에서 공식적, 비공식적 인정을 받는 경향이 강한 성실한 성격을 가진 직원들의 경우 이직의도가 낮은 것으로 나타났다. 이러한 선행 연구의 결과를 바탕으로 아래의 가설을 도출 하였다.

- 가설 2: 서비스 종사자의 성격유형은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 2-1: 외향성은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
  - 2-2: 친화성은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
  - 2-3: 성실성은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

### 2.3 자기효능감의 조절효과

지금까지 가설 1과 가설 2를 통해서 종업원의 성격

유형과 직무만족, 이직의도 사이에는 일정한 관계가 있을 것으로 예상했다. 그렇다면 이러한 관계가 모든 개인이나 상황에서 일정하게 통용되는 관계일까? 종업원들의 어떤 특성이 우리가 예상한 성격유형과 직무만족, 이직의도 사이의 관계를 변화 혹은 조절시킬 수 있을 것인가? 우리는 종업원의 자기 효능감(Self-Efficacy)이 성격과 직무만족, 이직의도와와의 관계를 조절할 수 있을 것이라 예상한다.

자기효능감(Self-Efficacy)이란 사회학습이론에서 유래된 개념으로 개인이 주어진 상황에서 어떤 행동을 하기 위해 필요한 동기와 인적자원 및 행동절차를 얼마나 잘 활용할 수 있는가에 대한 자신의 판단 또는 신념을 말한다(Bandura, 1986). 자기효능감이란 용어는 1977년 Bandura가 효능감(efficacy)의 개념을 처음으로 제시하여 개인 동기나 리더십의 효과를 설명하는데 중요한 변수로 사용하였다. 자기효능감은 행동적 변화를 중재하는 공통적 인지기제로서 개인이 갖고 있는 기술을 의미하는 것이 아니라 개인이 소유하고 있는 기술을 어느 정도 행할 수 있는가 하는 판단을 의미하며, 주어진 문제의 해결에 대한 자신의 생각, 특히 구체적 상황에서의 자신감을 말한다. 즉, 주어진 상황을 처리하기 위해 개인이 갖는 인지적 자원이나 동기 혹은 다양한 행동 과정 등을 동원 할 수 있다는 자신의 능력에 대한 판단 및 신념으로 볼 수 있다(Kim, 1996).

자기효능감은 조직구성원의 태도 및 행동에 대하여 조절효과를 갖는다(Campbell, 1990; Elangovan and Xie, 1999; Hui and Lee, 2000). Panatik et al.(2011)은 말레이시아 정보통신 기술자를 대상으로 직무요구-통제모형을 이용하여 직무요구와 종업원의 심리적 긴장, 직무만족, 이직의도 사이의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 검증하였다. 그 결과 자기효능감은 직무요구와 심리적 긴장 간의 관계에서 조절효과가 있음이 밝혀졌다. Judge and Ilies(2002)의 메타분석에 따르면 자기효능감과 외향성, 성실성, 개방성, 신경증은 유의적인 상관관계가 있었다. 국내 연구결과들 또한 자기효능감이 직무태도에 영향을 미칠 뿐만 아니라(Kim and Lee, 2013)

직무만족 및 다양한 변수와 이직의도의 관계를 조절한다는 것을 밝혔다(Kang, 2006; Kang, Lee, 2005; Min et al., 2010; Lee and Jeon, 2005).

Zellars et al.(2008)의 연구는 자기효능감이 성격 유형과 직무만족이나 이직의도에 미치는 영향을 조절할 수 있는 가능성을 보여준다. 이들의 연구는 직원들의 부정적 정서(negative affectivity)가 직원들의 심리적 부담(psychological strain)에 영향을 미치지 않지만 직무와 관련된 자기효능감이 높은 사람의 경우 부정적 정서가 심리적 중압감에 미치는 영향이 낮다는 것을 보여주었다. 이는 자신들의 능력에 대한 확신의 정도가 상황을 평가하여 인식을 하는데 있어 영향을 미칠 수 있기 때문이었다. 이러한 관점에서 볼 때, 외향성, 친화성, 성실성과 같은 성격이 개인의 직무만족이나 이직의도에 영향을 미칠 수 있지만, 자신의 능력에 대한 확신 또는 할 수 있다는 믿음은 이러한 영향을 보다 긍정적으로 인식하게 할 수 있을 것으로 생각된다. 가령, 친화적인 성격을 가진 사람의 경우, 우호적인 대인관계를 중시하기에, 직무에 대한 만족과 이직의도에 영향을 미칠 수 있을 것이다. 또한 자신이 어떤 것을 할 수 있다는 믿음이 있을 경우 그 영향은 더욱 커질 수 있을 것이다. 이러한 주장과 연구결과를 바탕으로 아래의 가설을 도출 하였다.

가설 3: 자기효능감은 서비스 종사자의 성격유형이 직무만족에 미치는 영향을 조절할 것이다.

3-1: 자기효능감은 외향성이 직무만족에 미치는 영향을 조절할 것이다.

3-2: 자기효능감은 친화성이 직무만족에 미치는 영향을 조절할 것이다.

3-3: 자기효능감은 성실성이 직무만족에 미치는 영향을 조절할 것이다.

가설 4: 자기효능감은 서비스 종사자의 성격유형이 이직의도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

4-1: 자기효능감은 외향성이 이직의도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

4-2: 자기효능감은 친화성이 이직의도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

4-3: 자기효능감은 성실성이 이직의도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 표본선정 및 표본특성

본 연구의 표본은 서비스업 중 대표적인 택시회사를 대상으로 했다. 서울시내 4곳의 법인택시 직원들 대상으로 각각 125부의 설문지를 총 500부 배포하였으며, 그 중 430부의 설문지를 회수하였다(85% 응답률). 표본의 일반적인 특성은 성별은 남성이 418명(100%). 연령별 구성은 20세 이상 30세 미만은 없었으며 30세 이상 40대 미만이 18명(4.0%) 40세 이상 50대 미만이 108명(25.3%) 50세 이상 60세 미만이 180(42.1%) 60세 이상이 94명(21.9%)로 나타났다. 학력은 고졸이 354명(82.9%)으로 가장 큰 비율을 차지하고 있고, 전문대졸이 25명(5.9%) 대졸이 37명(8.7%) 석사는 2명(0.5%) 박사는 아무도 없는 것으로 나타났다. 근속연수를 살펴보면, 2년 미만 근무자가 126명(31.2%), 2년 이상 4년 미만 근무자가 112명(28.2), 4년 이상 6년 미만 근무자가 74명(18.3), 6년 이상 7년 미만 근무자가 38명(9.4), 10년 이상 근무자가 33명(7.5%)로 나타났다. 이밖에도 성별은 남자가 418명(100%), 직급은 운전이 418명(100%)을 차지하였다.

#### 3.2 변수의 측정

Tab 3-1. Reliability Analysis

		항목 수	Cronbach's Alpha
성격유형	외향성	4	.746
	친화성	4	.882
	성실성	4	.885
자기효능감		8	.906
이직의도		3	.694

### 3.2.1 독립변수의 측정

본 연구에서는 성격특성을 파악하기 위하여 Costa and McCrae(1992)가 제시한 Big5 모델의 구성개념과 정의를 따르며, 측정도구는 Gosling et al.(2003)이 요약 버전으로 재구성한 리커트 스타일의 5점 척도(1 = 전혀 동의하지 않음, 5 = 매우 동의함)를 사용하였다. 설문지는 외향성 4개, 친화성 4개, 성실성 4개로 3가지 차원으로 구성되며 총 12문항으로 이루어져 있다. 각각의 변수의 신뢰도( $\alpha$ )는 외향성이 .746 친화성이 .882 성실성이 .885이었다.

### 3.2.2 조절변수의 측정

자기효능감은 ‘특수한 과업을 수행할 수 있는 자신의 능력에 대한 개인적 믿음’이라고 한 Bandura(1977)의 정의를 따른다. 본 연구에서는 Jones(1986)이 자기효능감을 측정하기 위해 개발한 8개 항목을 사용하였고, 예로는 “나는 내가 스스로 목표를 설정하면 대부분 이를 수 있을 것이다.” 등이 있다. 측정에는 리커트 스타일의 5점 척도(1 = 전혀 동의하지 않음, 5 = 매우 동의함)를 사용하였고, 이 변수의 신뢰도( $\alpha$ )는 .906이었다.

### 3.2.3 종속변수의 측정

#### (1) 직무만족

직무만족은 사람이 자신의 현재 직무에서 느끼는 일의 보람과 인정과 같은 감정적 표현으로 볼 수 있고, 원하는 것과 실제와의 격차로 정의 하였다. 본 연구에서는 직무만족을 측정하기 위해 개발한 단일항목을 사용하였다. 많은 연구에서 전체적인 직무만족을 측정하기 위해 단일항목을 빈번하게 이용해왔다(Ganzach, 1998; Trevor, 2001). 그리고 Wanous et al.(1997)은 전체적인 직무만족을 단일 항목으로 측정하는 것은 직무만족의 다양한 측면을 측정함에 있어 타당성을 가진다고 하였다. 이를 근거로 “나는 내가 하는 일에 매우 만족한다” 단일항목을 통하여 직무만족을 측정하였고, 다른 항목들과 마찬가지로 리커트 5점 척도(1 = 전혀 동의하지 않음, 5 = 매우 동의함)가 사용되었다.

#### (2) 이직의도

이직의도는 종사원이 조직의 구성원이기를 포기하고 근무하고 있는 조직을 떠나려는 의도라고 정의한다(Lee, 2003). 본 연구에서는 Landau and Hammer's (1986)가 이직의도를 측정하기 위해 개발한 3가지 항목을 사용하였다. 예로는 “나는 현재 직장을 그만두는 것을 심각하게 고려 중이다” 등이 고, 리커트 5점 척도(1 = 전혀 동의하지 않음, 5 = 매우 동의함)가 사용되었다. 이 변수의 신뢰도( $\alpha$ )는 .694이었다.

### 3.2.4 통제변수의 측정

연령, 성별, 근속년수, 학력, 직급이 자기효능감이나 직무만족과 이직의도에 관계가 있을 수도 있기에 설문을 통해 측정하여 이 효과를 통제하고자 하였다. 연령은 생년월일을 주관식으로 질문하여 직접 나이를 측정하였다. 그리고 근속년수는 입사년도를 질문하여 당해 연도를 계산하여 측정하였다. 또한 성별과 직급은 더미변수로 하였는데, 성별은 남자는 1, 여자는 0으로 부호화하였고 직급은 운전을 1로 관리를 2로 부호화하였다. 마지막으로, 학력은 5가지의 범주로 측정하였는데 고졸을 1로 전문대졸을 2로 대졸을 3으로 석사졸을 4로 박사졸을 5로 나타내었다.

## 4. 실증분석

### 4.1 기초통계 및 상관관계 분석

Tab. 4-1은 연구에서 측정한 변수들의 평균, 표준편차, 변수간의 상관관계를 보여준다. 근속년수와 직무만족은  $-.157(p < 0.01)$ 의 상관으로, 근속년수가 높을수록 직무만족이 낮은 것으로 나타났다. 그리고 학력과 이직의도, 자기효능감은 각각  $.170(p < 0.01)$ 과  $.157(p < 0.05)$ 의 상관으로, 학력이 높을수록 이직의도와 자기효능감이 높다는 것으로 나타났다. 직무만족과 자기효능감은  $.280(p < 0.01)$ 의 상관을 보였다. 성격유형들과 직무만족 및 이직의도에도 유의한 상관

Tab. 4-1 Average, Standard Deviation, Correlation Analysis of the Variable

	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 나이	54.49	8.38	-							
2. 학력	1.25	0.63	.009	-						
3. 근속년수	3.92	3.91	.269**	-.033	-					
4. 외향성	3.11	0.50	-.078	-.029	-.121*	-				
5. 친화성	3.36	0.60	-.030	.089 <sup>+</sup>	-.085 <sup>+</sup>	.360**	-			
6. 성실성	3.25	0.57	-.008	.170**	-.093 <sup>+</sup>	.182**	.514**	-		
7. 직무만족	3.08	0.70	.018	-.071	-.157**	.206**	.117*	.195**	-	
8. 이직의도	2.91	0.60	-.033	.157**	.077	.119*	.003	.186**	-.011	-
9. 자기효능감	3.10	0.59	-.008	.112*	-.035	.129**	.370**	.230**	.280**	.040

주: <sup>+</sup>p<0.1, \*p<0.05, \*\*p<0.01, N = 430. 학력: 1 = 고졸; 2 = 전문대졸; 3 = 대졸; 4 = 석사; 5 = 박사.

관계가 발견되었다.

### 4.2 요인분석

Tab. 4-2는 연구에서 자기효능감, 외향성, 친화성, 성실성 4가지 요인으로 나타났다. 첫 번째 요소 Eigen

value는 6.718으로 나타났고, 두 번째 요소의 Eigen value는 3.258이며, 세 번째 요소의 Eigen value는 2.081이며, 마지막 요소의 Eigen value는 1.315로 나타나 모든 모델에서 1 이상으로 나타났다. 또한 4가지 요인 각각의 항목의 요인 적재점수는 0.5 이상으로 나타나 요인분석 결과에는 큰 문제가 없는 것으로 나타났다.

Tab. 4-2 Factor Analysis

요인	구성요소			
	1	2	3	4
자기효능감				
항목1	0.782			
항목2	0.801			
항목3	0.727			
항목4	0.822			
항목5	0.776			
항목6	0.763			
항목7	0.695			
항목8	0.749			
외향성				
항목1		0.776		
항목2		0.812		
항목3		0.758		
항목4		0.543		
친화성				
항목1			0.748	
항목2			0.842	
항목3			0.851	
항목4			0.730	
성실성				
항목1				0.795
항목2				0.869
항목3				0.845
항목4				0.807
Eigen value	6.718	3.258	2.081	1.315

### 4.3 연구가설의 검증

#### 4.3.1 회귀분석결과

Tab. 4-3. Multiple Regression Analysis

변수	직무만족		이직의도	
	모형 1	모형 2	모형 1	모형 2
근속연수	-.162**	-.134**	.099 <sup>+</sup>	.114 <sup>+</sup>
나이	.059	.065	-.063	-.058
학력	-.077	-.109*	.176**	.146**
회사 2	.074	.039	.109 <sup>+</sup>	.029
회사 3	-.027	-.001	.010	-.004
회사 4	-.019	.005	.067	.046
외향성		.139*		.171**
친화성		-.009		-.200***
성실성		.193***		.235***
R <sup>2</sup>	.044	.104	.041	.102
△R <sup>2</sup>		.059		.060
f for △R <sup>2</sup>		8.485***		8.613***
Overall F	3.015**	4.955***	2.797**	4.845***

주: <sup>+</sup>p<0.1, \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001.

본 연구에서 연구가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석은 2개 이상의 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 분석하는 것으로 변수간의 인과관계를 파악하는 것을 주요 목적으로 실시한다. Tab. 4-3의 모형 2에서 보듯이, 성격유형 중 외향성과 성실성이 직무만족에 각각  $p < 0.05$ ,  $p < 0.001$  수준에서 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-1과 가설 1-3은 지지되었다. 또한 Tab. 4-3의 모형 2에서 보듯이 성격유형 중 친화성은 이직의도에  $p < 0.001$  수준에서 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2-2는 지지되었고, 외향성과 성실성은 이직의도에 각각  $p < 0.01$ ,  $p < 0.001$  수준에서 유의적인 결과를 보여주었으나, 가설에서 예측한 것과 달리 부정적인 영향이 아니라 긍정적인 영향을 미치는 결과가 나타나 가설 2-1과 가설 2-3은 지지되지 않았다. 이러한 부정적인 영향에 대해서는 토론 부분에서 설명하도록 할 것이다.

### 4.3.2 조절효과 검증

본 연구에서는 자기효능감의 조절효과를 검증하기 위하여 Baron and Kenny(1986)의 조절회귀 분석을

활용하였다. Tab. 4-4의 모형 3에서 보듯이 자기효능감은 직무만족( $p < 0.001$ )에 긍정적 영향이 있었다. 또한, 모형 5에서 자기효능감이 친화성과 직무만족의 관계를 유의미하게 조절했다( $p < 0.001$ ). 그리고 모든 변수를 포함한 모형 7에서도 자기효능감이 친화성과 직무만족간의 관계를 유의미하게 조절했다( $p < 0.001$ ). 친화성과 자기효능감의 상호작용이 유의미하였으므로 그 상호작용의 구체적인 양상을 살펴보기 위해 Aiken and West(1991)가 제안한 회귀방정식을 사용하여 상호작용의 형태를 나타내었다.

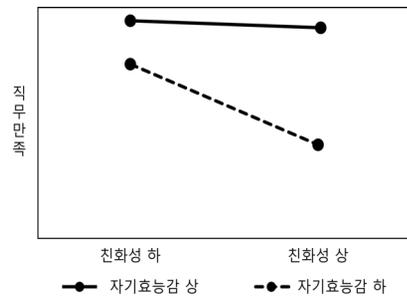


Fig. 4-1 Moderating Effects of Self-efficacy (Dependent Variable: Job Satisfaction)

Tab. 4-4. Multiple Regression Analysis of Job Satisfaction

변수	직무만족						
	모형 1	모형 2	모형 3	모형 4	모형 5	모형 6	모형 7
근속년수	-.162**	-.134**	-.129**	-.130**	-.127**	-.129**	-.132**
나이	.059	.065	.061	.060	.059	.061	.065*
학력	-.077	-.109*	-.118*	-.124*	-.135**	-.118*	-.129**
회사 2	.074	.039	.130**	.132*	.151*	.130*	.146*
회사 3	-.027	-.001	.013	.009	.001	.013	.000
회사 4	-.019	.005	.011	.009	.018	.011	.017
외향성		.139*	.111***	.113*	.123*	.111*	.126*
친화성		-.009	-.094	-.095	-.115*	-.094	-.117*
성실성		.193***	.160**	.157**	.127*	.160**	.291***
자기효능감			.311***	.315***	.281***	.311***	-.041
외향성×자기효능감				.034	.187***		.248**
친화성×자기효능감							-.082
성실성×자기효능감						.056	
R <sup>2</sup>	.044	.104	.179	.180	.208	.182	.213
ΔR <sup>2</sup>		.059	.076	.001	.029	.002	.034
f for ΔR <sup>2</sup>		8.485***	35.429***	.487	14.093***	1.161	5.435***
Overall F	3.015**	4.955***	8.400**	7.671***	9.177***	7.745***	7.939***

주: +  $p < 0.1$ , \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$ .

Fig. 4-1을 살펴보면 친화성이 낮을 경우, 자기효능감이 낮은 집단은 자기효능감이 높은 집단에 비해 더 낮은 직무만족을 보이고 있다. 이러한 경향은 친화성이 높은 경우에 더욱 더 심화 된다. 즉, 자기효능감이 낮은 집단과 자기효능감이 높은 집단간의 직무만족의 차이가, 친화성이 낮은 경우보다 친화성이 높은 경우에 더욱 커지는 것이다. 이러한 결과는 자기효능감이 친화성이 직무만족에 영향을 미치는 효과를 조절한다는 가설 3-2을 지지하는 것이며, 가설 3-1, 3-3은 기각되었다.

그리고 Tab. 4-5의 모형 3에서 보듯이 자기효능감은 이직의도와는 관련이 없었지만, 모형 5에서 보면, 자기효능감이 친화성과 이직의도의 관계를 부(-)의 방향으로 유의미하게 조절했다( $p < 0.001$ ). 그리고 모든 변수를 포함한 모형 7에서도 자기효능감이 친화성과 이직의도간의 관계를 부(-)의 방향으로 유의미하게 조절했다( $p < 0.001$ ). 친화성과 자기효능감의 상호작용이 유의미하였으므로 그 상호작용의 구체적인 양상을 살펴보기 위해 위와 같이 Aiken and West(1991)가 제안한 회귀방정식을 사용하여 상호작용의 형태를 나타내었다.

아래의 Fig. 4-2을 살펴보면 친화성이 낮을 경우, 자기효능감이 낮은 집단은 자기효능감이 높은 집단에 비해 더욱 낮은 이직의도를 보이고 있다. 반면, 친화성이 높은 경우는 자기효능감이 높은 집단과 자기효능감이 낮은 집단간의 이직의도의 차이가 거의 나타나지 않고 있다. 이러한 결과는 자기효능감이, 친화성이 직무만족에 영향을 미치는 효과를 조절한다는 가설 4-2를 지지하는 것이며, 가설 4-1, 4-3은 기각되었다.

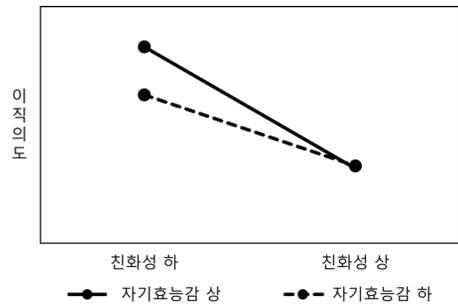


Fig. 4-2 Moderating Effects of Self-efficacy (Dependent Variable: Turnover Intention)

Tab. 4-5. Multiple Regression Analysis of Turnover intention

변수	이직의도						
	모형 1	모형 2	모형 3	모형 4	모형 5	모형 6	모형 7
근속년수	.099 <sup>†</sup>	.114 <sup>*</sup>	.114 <sup>*</sup>	.114 <sup>*</sup>	.113 <sup>*</sup>	.113 <sup>*</sup>	.117 <sup>*</sup>
나이	-.063	-.058	-.058	-.059	-.057	-.057	-.064
학력	.176 <sup>**</sup>	.146 <sup>**</sup>	.146 <sup>**</sup>	.140 <sup>**</sup>	.155 <sup>**</sup>	.146 <sup>**</sup>	.143 <sup>**</sup>
회사2	.109 <sup>†</sup>	.029	.038	.040	.026	.037	.032
회사3	.010	-.004	-.002	-.006	.004	-.003	.002
회사4	.067	.046	.047	.045	.043	.046	.042
외향성		.171 <sup>**</sup>	.168 <sup>**</sup>	.170 <sup>**</sup>	.162 <sup>**</sup>	.168 <sup>**</sup>	.160 <sup>**</sup>
친화성		-.200 <sup>**</sup>	-.209 <sup>***</sup>	-.210 <sup>***</sup>	-.197 <sup>**</sup>	-.209 <sup>***</sup>	-.195 <sup>**</sup>
성실성		.235 <sup>***</sup>	.232 <sup>**</sup>	.229 <sup>***</sup>	.251 <sup>***</sup>	.234 <sup>**</sup>	.244 <sup>**</sup>
자기효능감			.032	.036	.048	.036	.047
외향성×자기효능감				.028			.079
친화성×자기효능감					-.104 <sup>*</sup>		-.178 <sup>**</sup>
성실성×자기효능감						-.011	.079
R <sup>2</sup>	.041	.102	.102	.103	.111	.102	.119
ΔR <sup>2</sup>		.060	.001	.001	.009	.000	.017
f for ΔR <sup>2</sup>		8.613 <sup>***</sup>	.347	.311	3.852 <sup>*</sup>	.045	2.397 <sup>†</sup>
Overall F	2.797 <sup>**</sup>	4.845 <sup>***</sup>	4.388 <sup>**</sup>	4.010 <sup>***</sup>	4.369 <sup>**</sup>	3.983 <sup>**</sup>	3.965 <sup>***</sup>

주: <sup>†</sup> p<0.1, <sup>\*</sup> p<0.05, <sup>\*\*</sup> p<0.01, <sup>\*\*\*</sup> p<0.001.

## 5. 논의 및 결론

본 연구는 개인별 차이가 이들의 직무태도에 영향을 미칠 수 있다는 개인 성향접근법(dispositional approach)을 바탕으로 서비스업에 종사하는 법인택시 운전사의 성격유형이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향과 자기효능감의 조절효과를 검증한 것에 의의를 둘 수가 있다. 다중회귀분석을 이용하여 수행된 가설 검정결과는 부분적으로 가설들을 지지하였다. 실증 분석을 통해 도출된 결과를 근거로 하여 연구의 결과와 의의에 대하여 살펴보면 아래와 같다.

### 5.1 연구의 의의

이 연구의 결과는 첫째, 서비스 종사자인 택시운전사의 성격유형과 직무만족과의 관계에서는 부분적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구의 결과를 지지하는 것으로 판단할 수 있다 (Kim K, 2007; Kim Y, 2007; Yoon, 2008; Kim and Jeon, 2008; Lee C · Lee J, 2010; Park, 2013). 가설 검증에서 성격유형과 직무만족 간의 관계는 외향성과 성실성이 친화성보다 높게 나타났다. 이는 친화성과 성실성이 직무만족에 영향을 가졌던 결과와 일정 부분 일치하고(Illies et al., 2009), Hertzberg의 2 Factor Theory를 이용하여 BIg Five와 직무만족과의 연구에서 성실성만이 전체적인 직무만족과 관계가 있다는 입장과 유사하다(Furnham et al., 2009). 이를 통하여, 성실성은 모든 산업전반에서 직무만족과 관련 있는 요인이라는 것을 알 수 있다. 택시운전사의 경우 성실히 직무에 응하고 외향적인 성격을 가지고 적극적으로 손님들과 의사소통하는 것이 자신의 직무를 만족스럽게 느끼게 한다는 것을 알 수 있다.

둘째, 가설 2에서 제시한 택시운전사의 성격유형과 이직의도와의 관계에서는 외향성, 친화성, 성실성 모든 항목에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 성격유형이 이직의도를 예측가능하게

하는 중요한 요인이 될 수 있다는 것을 보여준다. 친화성은 이직의도를 낮추는 것으로 나타나 기존의 연구결과와 유사하나, 외향성과 성실성은 이직의도를 증가시키는 것으로 나타나 기존의 연구결과와 상반된 결과를 보여준다. 이러한 결과가 나타난 이유는 이직의도에 영향을 미치는 외부의 취업기회나 타 회사로의 이직이 용이한 서비스업 종사자들의 특성이 반영된 결과일 수 있다. 즉, 택시 기사들과 같은 서비스업 종사자의 경우, 많은 사람들과 좋은 대인관계를 가지고 있는 외향적 성격을 가진 직원이나, 자신의 직무에 몰입하고 상황을 보다 정확하게 평가하는 경향이 있는 성실한 성격을 가진 직원들의 경우, 외부로의 이직 기회가 많이 열려 있기 때문에 이직에 대해 보다 깊이 고려할 수 있을 것이다. 향후 연구에서는 서비스 종사자의 성격이 직무태도에 미치는 영향에 대하여 보다 깊은 연구가 필요하다.

셋째, 본 연구는 서비스 종사자의 성격유형과 직무만족과의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 부분적으로 발견할 수 있었다. 가설 검증에서 성격유형과 직무만족 간의 관계에서 자기효능감의 조절효과는 친화력에서만 나타났다. 또한, 서비스 종사자인 택시운전사의 성격유형과 이직의도와의 관계에서 자기효능감의 조절효과는 친화력에서만 나타났다. 이러한 결과는 성격유형과 직무태도에 대한 자기효능감의 조절효과가 존재 할 수 있다는 가능성을 보여주고 있으나, 이에 대한 보다 심도 깊은 이론적 실증적 연구의 필요성을 보여준다.

또한, 기존에 자기효능감이 매개효과차원에서 다루어졌던 점에 비해(Judge et al., 2007), 본 연구는 성격유형과 자기효능감의 조절효과를 살펴봤다는 점에서 의의가 있다. 기존의 성격유형과 자기효능감의 관계에서는 자기효능감과 성격유형 중 성실성과 외향성 감정적 안정성이 유의한 영향이 있었고, 친화성과 개방성은 자기효능감에 대하여 유의한 영향이 없었다(Judge et al., 2007). 반면, 본 연구에서는 상관관계 분석을 통하여 자기효능감이 외향성과 친화성 성실성과

관련이 있었다. 이는 기존의 연구와 같이 외향성과 성실성이 자기효능감과 관련이 있다는 점을 뒷받침해주며, 친화성도 타 변수에 비하여 자기효능감과 밀접한 관련이 있을 수 있다는 점을 시사하고 있다.

마지막으로, 본 연구의 결과는 서비스 기업의 인사 관리에 시사점을 제공한다. 서비스 업종의 경우 지속적으로 높은 수준의 서비스를 제공하는 것이 기업의 경쟁력의 최우선의 과제일 수 있다. 하지만, 택시업종과 같은 열악한 환경에 있는 서비스 기업들이나 중소기업의 경우 인력을 확보하고 유지하는 것이 어려운 경우가 많다. 또한, 인력의 확보 후에도 직원들에게 우수한 근무환경을 제공하지 못하여 많은 인력들이 이직을 하거나 직무에 불만을 가지고 있는 경우가 존재한다. 따라서, 인력의 확보와 선발에 있어 직원들의 성격유형을 고려하는 것이 직원들의 직무만족을 증가시키고 이직을 줄일 수 있는 하나의 방안이 될 수 있다는 시사점을 제공한다.

## 5.2 연구의 한계 및 결론

본 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 운송업 중 대표적인 서비스기업인 법인택시기업을 대상으로 하였으며 법인택시에 근무하고 있는 택시운전사 대상으로 연구를 실시하였다. 그러나 우리나라의 전체 법인택시기업을 대상으로 실시한 것이 아니라 서울에 위치한 4곳의 기업으로 한정되어 있다는 점에서 본 연구의 결과를 일반화하는데 무리가 있을 수 있다. 향후 연구에서는 전국 각지의 법인택시 운전사 및 개인택시 운전사를 대상으로 자료를 수집한다면, 일반화가능성을 높일 수 있을 것이다. 둘째, 조사방법에 있어 자기 기입 설문지 방식으로 자료를 수집하였다. 이러한 방식은 설문지의 내용과 응답자의 태도에 따라 조사결과가 좌우되는 한계점을 가지고 있다. 향후 연구에서는 면접이나 관찰 등 다양한 측정조사 방법을 도입하여 이러한 한계를 극복할 수 있을 것이다. 셋째, 본 연구에서는 개인 성격유형과 결과변수(직무

만족, 이직의도)들의 관계를 다루었으나, 직무환경이나 인사제도 등과 같은 상황변수들을 고려하지 않았다. 향후 연구에서는 개인들의 차이와 상황변수들이 결과변수에 어떠한 영향을 미치는 지를 살펴볼 필요가 있을 것이다. 또한 직무만족과 이직의도와 관련된 조절변수로 자기효능감을 이용하였는데 분배, 절차, 상호작용 공정성과 같은 다양한 변수들을 통하여 조절효과를 분석하는 것이 필요할 것이다.

이러한 연구의 한계점에도 불구하고, 본 연구는 서비스 산업에 있어서의 중요한 자원인 서비스 종사자들의 성격유형, 자기효능감, 직무만족과 이직의도의 관계를 이론적, 실증적으로 살펴봐왔다는데 의미가 있다. 이 연구의 결과는 서비스 기업의 인력확보와 선발과정에서 직원들의 성격유형을 고려하는 것이 직무만족을 증가시키고 이직을 줄일 수 있는 하나의 방안이 될 수 있다는 중요한 시사점을 제공하고 있다.

## References

- [1] Aiken, L. S., & West, S. G. (1991), Multiple regression: Testing and interpreting interactions. Newbury Park, CA: Sage.
- [2] Alderfer, C. P. (1977), A Critique of Salancik and Pfeffer's Examination of Need-Satisfaction Theories, *Administrative Science Quarterly*, 22(4), 658-669.
- [3] Allen, D. G. and Griffeth, R. W. (2001), Test of a mediated performance-turnover relationship highlighting the moderating roles of visibility and reward contingency, *Journal of Applied Psychology*, 86, 1014-1021.
- [4] Arvey, R. D., Bouchard, T. J., Segal, N. L., and Abraham, L. M. (1989), Job satisfaction: Environmental and genetic components, *Journal of Applied Psychology*, 74, 187-192.
- [5] Bandura, A. (1986), *Social Foundations of*

- Thought and Action, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- [6] Bandura, A. (1997), Self-efficacy: The exercise of control, NY: W. H. Freeman and Company.
- [7] Baron, R. M. and 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, 1173-1182.
- [8] Barrick, M. R. and Mount, M. K. (1991), The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis, *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- [9] Batt, R. (2002), Managing customer services: Human resource practices, quit rates, and sales growth, *Academy of Management Journal*, 45, 587-597.
- [10] Bernardin, H. J. (1977), The relationship of personality variables to organizational withdrawal, *Personnel Psychology*, 30, 17-27.
- [11] Bluedorn, A. C. (1982), A unified model of turnover from organizations, *Human Relations*, 35, 135-153.
- [12] Borucki, C. C. and Burke, M. J. (1999), An examination of service-related antecedents to retail store performance, *Journal of Organizational Behavior*, 20, 943-962.
- [13] Bowen, D. E. (1990), Interdisciplinary study of service: Some progress, some prospects, *Journal of Business Research*, 20, 71-79.
- [14] Bruk-Lee, V., Khoury, H. A., Nixon, A. E., Goh, A., and Spector, P. E. (2009), Replicating and extending past personality/job satisfaction meta-analysis, *Human Performance*, 22, 156-189.
- [15] Campbell, J. D. (1990), Self-esteem and clarity of the self-concept, *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 538-549.
- [16] Choe, Y. J. (2011), The influence of individual characteristics upon job stress and job satisfaction : Focusing on skin care workers, Seokyeong University, Master's thesis.
- [17] Costa, P. T. Jr. and McCrae, R. R. (1992), Revised NEO personality inventory(NEO PI-R) and NEO five-factor inventory(NEO FFI) professional manual, Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- [18] Davis-Blake, A. and Pfeffer, J. (1989), Just a mirage: The search for dispositional effects in organizational research, *Academy of Management Review*, 14, 385-400.
- [19] Digman, J. M. (1990), Personality Structure: Emergence of the five Factor Model, *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440.
- [20] Elangovan, A. R., Xie, J. L. (1999), Effects of perceived power of supervisor on subordinate stress and motivation: The moderating role of subordinate characteristics *Journal of Organizational Behavior*, 20(3), 359-373.
- [21] Furnham, A., Eracleous, A., and Chamorro-re-muzic, T. (2009), Personality, motivation and job satisfaction: Herzberg meets the Big Five. *J. Man. Psych.*, 24(8), 765-779.
- [22] Ganzach, Y. (1998), Intelligence and job satisfaction, *Academy of Management Journal*, 41, 526-539.
- [23] Gerhart, B. (1987), How important are dispositional factors as determinants of job satisfaction? Implications for job design and other personal programs, *Journal of Applied Psychology*, 72(3), 366-373.
- [24] Gilmer, B. H. (1966), *Industrial Psychology*,

- Tokyo: McGraw-Hill Kogakuha.
- [25] Gosling, S. D., RentFrow, P. J., Swann, W. B. (2003), A very brief measure of the Big-Five personality domains, *Journal of Research in Personality*, 37(6), 504-528.
- [26] Griffeth, R. W., Hom, P. W., and Gaertner, S. (2000), A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millenium, *Journal of Management*, 26, 463-488.
- [27] Han, Y. R. (2007), A Study on the Effects of Emotional Intelligence(EI) and Personality Type (MBTI) upon Job Satisfaction of the Hotel Employee at the Service Encounter: Focused on Deluxe Hotels in Seoul, Ewha Womans University, The Graduate School of Education, Master's thesis.
- [28] Heoh, S. Y. (2010), Influence of Characteristic Trait in Beauty-Salon Employees upon Service Orientation and Job Satisfaction, Seokyeong university, Master's thesis.
- [29] Hoppock, R. (1935), *Job satisfaction*, Oxford, England: Harper.
- [30] Hui, L. and Lee, C. (2000), Moderating effects of organization-based self-esteem on organizational uncertainty: Employee response relationships, *Journal of Management*, 26(2), 215-232.
- [31] Ilies, R., Fulmer, I. S., Spitzmuller, M., and Johnson, M. D. (2009), Personality and citizenship behavior: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 94, 945-959.
- [32] Jones, G. M. (1986), Socialization Tactics, Self-Efficacy, and Newcomers' Adjustments to Organizations, *Academy of Management Journal*, 29(2), 262-279.
- [33] Judge, T. A, Jackson, C. L., Shaw, J. C., Scott, B. A., and Rich, B. L. (2007), Self-efficacy and work related performance: The integral role of individual differences, *Journal of Applied Psychology*, 92, 107-127.
- [34] Judge, T. A., Heller, D., and Mount, M. K. (2002), Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 530-541.
- [35] Kang, J. A. and Lee, Y. H. (2005), "A Study on the Effect of the Mentoring Function on the Mentee's Career Commitment and Turnover Intention : Moderating Effect of Self - Efficacy", *Korean Academy of Organization and Management*, 29(2), 255-281.
- [36] Kang, Y. S. (2006), "A Study on Influence of Job Satisfaction upon Self-Efficacy of Social Workers", *Korean association of Social Welfare Policy*, 26, 124-148.
- [37] Kim, A. K. (1996), "The effects of metacognition training on children's attributional style, self-efficacy and ability of solving mathematical problem", Won Kwang University, Ph.D Thesis.
- [38] Kim, H. I. and Lee, E. J. (2013), "A Study on the Effects of Baker's Self-efficiency on Job Attitude, Turnover Intentions", *The Korean FoodService Association*, 9(2), 85-96.
- [39] Kim, J. J. (2009), "A Study on Job Satisfaction and Customer-Oriented Attitude of Employees Using a 5-Factor Model", Soongsil University, Master's thesis.
- [40] Kim, J. M. (2007), "A Study of the Impact of Emotional dissonance on Psychological well-being and Job satisfaction according to the sales-

- person personality –Focus on difference demographic characteristics and store type characteristics in the jewelry industry”, Graduate School of Kyunggi University, Ph.D Thesis.
- [41] Kim, K. S. (2007), “Relationship of Enneagram Personality Types and Job Satisfaction Depended on Job Performance Types of Hotel”, The Academy of Korea Hospitality & Tourism 9(4), 272–287.
- [42] Kim, M. H. (2002), “Relation between MBTI personality type and job-satisfaction of the workers at international brand franchise family restaurants”, Graduate School of Tourism Sciences of Kyunggi University, Master’s thesis.
- [44] Kim, N. J., Kang, B. S., You, K. W. (2002), “Study of the Effect of Service Employees’ Role Ambiguity on Employees’ Customer Orientation”, Korean Academic Society of Business Administration, 31(5), 1165–1183.
- [45] Kim, S. Y. and Jeon, H. W. (2008), “Effects of hotel employee’s personality on job involvement and Career involvement – Focused on Big 5 personality–”, The Academic Society of Tourism Management, 23(2), 239–257.
- [46] Kim, S. M. (2008), “Effects of Job Embeddedness and Role Stressors of Hotel Employees on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention”, Graduate School Graduate School of Dongguk University, Ph.D Thesis.
- [47] Kim, S. K., Lee, Y. J., Park, K. H. (1998), “The Impacts of Gender on the Relationship between Employees’s Career Planning and Its Related Variables”, Korean Academy of Management, 6(2), 161–194.
- [48] Kim, Y. S. (2007), “A Study for Job Satisfaction and Organizational Commitment of Social worker’s Depending on Psychological Typer –Based on MBTI Preference Index”, The Graduate School of Public Administration Hanyang University, Master’s thesis.
- [49] Kooij, D. T., Jansen, P., Dikkers, J., and Lange, A. (2010), The influence of age on the associations between HR practices and both affective commitment and job satisfaction: A meta-analysis, *Journal of Organizational Behavior*, 31, 1111–1136.
- [50] Kwon, K., Kim K. H., Kim J. I. (2012), “High Performance Work Systems and Organizational Commitment: A Mediating Role of Organizational Justice”, *Korean Academy of Organization and Management*, 36(2), 61–84.
- [51] Kwon, K., Chung, K., Roh, H., Chadwick, C., and Lawler, J. (2012), The moderating effects of organizational context on the relationship between voluntary turnover and organizational performance: Evidence from Korea, *Human Resource Management*, 51, 47–70.
- [52] Landau, J. and Hammer, T. H. (1986), Clerical employees’ perceptions of inter organizational career opportunities, *Academy of Management Journal*, 29, 385–404.
- [53] Lee, C. E. and Lee J. Y. (2010), “Relation Among Big 5 Personality Factors, Job Involvement and Customer Orientation of Hotel Employees”, *The Korea Contents Association*, 10(7), 386–395.
- [54] Lee, E. Y. (2003), “A Study of the Turnover Intention Factors on Kitchen Employees in the Hotel Industry”, The Graduate School of Tourism Kyung Hee University, Master’s thesis.
- [55] Lee, I. S. and Jeon, M. K. (2005), “A Relationships between Trusts in Organization and Organizational Performance”, *Sogang University Institute*

- for Business Research, 16-2, 227-250.
- [56] Lee, S. J. (2011), "A Study on The Relationship of Individual Traits, Emotional Labor Strategy, Job Satisfaction of Beauty Service Employees", Graduate School of Engineering Konkuk University, Master's thesis.
- [57] Lee, T. W. and Mowday, R. T. (1987), "Voluntarily leaving an organization: An empirical investigation of Steers and Mowdays model of turnover", *Academy of Management Journal*, 30, 721-743.
- [58] Liao, H. and Chuang, A. (2004), "Multilevel investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes", *Academy of Management Journal*, 47, 41-58.
- [59] Lim, H. C. (2010), "A Study on the Relationships between HEXACO Personality Model of Employees and Organizational Performances: Focused on the Moderating Effect of Perceived Organizational Support and the Mediating Effect of Job Autonomy", Yeungnam University, Graduate School of Business Administration, Ph.D Thesis.
- [60] Locke, A. E. (1976), "The Nature and Causes of Job Satisfaction", in Marvin D. Dunnette ed., *Handbook of Industrial Organizational Psychology*, Chicago, Rand McNally College Publishing Co.
- [61] Loher, B. T., Noe, R. A., Moeller, N. L., and Fitzgerald, M. P. (1985), "A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, 70, 280-289.
- [62] March, G. and Simon, H. A. (1958), *Organizations*, New York: John Wiley & Son.
- [63] Min, S., Kim, H. S., Ha, Y. J. (2010), "The Controlling Effect of the Self-Efficacy in the Job Stress of Hospital Nurse on Job Satisfaction, Turnover Intention", *The Korean Academic Association of Business Administration*, 84, 1-21.
- [64] Mobley, W. H. (1982), "Some Unanswered Questions in Turnover and Withdrawal Research", *Academy of Management Review*, 7(1), no. 1, 111-116.
- [65] Panatick, S. A., O'Driscoll, M. P., Anderson, M. H. (2011), "Job demands and work-related psychological responses among Malaysian technical workers: The moderating effects of self-efficacy", *Work & Stress*, 25(4), 355-370.
- [66] Park, S. H. (2013), "Effects of the Hotel Worker Personality Type on the Subjective Performance of the Company: With a center of control effect of self-efficacy", The Graduate School of Tourism Kyung Hee University, Master's thesis.
- [67] Payne, S. C. and Webber, S. S. (2006), "Service provider attitudes and employment status on citizenship behavior and customers' attitudes and loyalty behavior", *Journal of Applied Psychology*, 91, 365-378.
- [68] Said Echchakoui (2013), "Personality Traits and Performance: The Mediating Role of Adaptive Behavior in Call Centers", *American Journal of Industrial and Business Management*, 3, 17-27.
- [69] Salgado, J. F., Anderson, N., Moscoso, S., Bertua, C., de Fruyt, F., and Rolland, J. P. (2003b), "A meta-analytic study of general mental ability validity for different occupations in the European Community", *Journal of Applied Psychology*, 88, 1068-1081.
- [70] Schmit, M. and Allscheid, S. (1995), "Employee attitudes and customer satisfaction: Making the theoretical and empirical connections", *Personnel Psychology*, 48, 521-536.

- [71] Shaw, J. D., Gupta, N., and Delery, J. E. (2005), Alternative conceptualizations of the relationship between voluntary turnover and organizational performance, *Academy of Management Journal*, 48, 50–68.
- [72] Smith, H. C. (1955), *Psychology of Industrial Behavior*, New York: McGraw–Hill.
- [73] Staw, B. M., Bell, N. E., and Clausen, J. A. (1986), The dispositional approach to job attitudes: A lifetime longitudinal test, *Administrative Science Quarterly*, 31, 56–77.
- [74] Steers, R. M. and Mowday, R. T. (1981), Employee turnover and post–decision accommodation processes, In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior*, 3. Greenwich, Conn.: JAI Press.
- [75] Trevor, C. O. (2001), Interactions among actual ease–of–movement determinants and job satisfaction in the prediction of voluntary turnover, *Academy of Management Journal*, 44, 621–638.
- [76] Wanous, J. P., Reichers, A. E., and Hudy, M. J. (1997), Overall job satisfaction: How good are single–item measures?, *Journal of Applied Psychology*, 82, 247–252.
- [77] Yoon, K. M. (2008), “A study on the satisfaction and stresses of job depends upon the employee’s character type in the travel agency”, Graduate School of Kyonggi University, Ph.D Thesis.
- [78] 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.



**Kyung Mun Noh (mir777@naver.com )**

Kyung Mun Noh received Bachelor's degree and Master's degree in Konkuk University. He worked as a management staff in Halla E&C, but he quitted work. He is interested in service industry labor relations. Master's thesis is about service worker's human resource management.



**Kiwook Kwon (kwkwon@konkuk.ac.kr)**

Kiwook Kwon is an associate professor of human resources and organizational behavior in the College of Business Administration, Konkuk University. He received Ph.D in Human Resources and Industrial Relations from University of Illinois at Urbana-Champaign. His research interests include strategic human resource management, relationships between employee turnover and firm performance, organizational justice, and top talent management. His research has been published in Strategic Management Journal, Journal of Organizational Behavior, Human Resource Management, Industrial Relations, Management International Review, etc.



**Se Hyung Oh (ohsh@konkuk.ac.kr)**

Se Hyung Oh is an assistant professor in human resources and organizational behavior in the College of Business Administration, Konkuk University. He received his PhD from Vanderbilt University. His research focuses on conflict, negotiation, team management, and cross-cultural psychology.



**Hyo Sang Ryou (hsryou@sookmyung.ac.kr)**

Hyosang Ryou is a professor of Hospitality MBA, Sookmyung Women's University. He received Ph.D in Economics from Hankuk University of Foreign Studies. His research interests include strategic human resource management, entrepreneurship, business model innovation, M&A, and leadership. His research has been published in Journal of the Korea Service Management Society, Journal of Strategic Management, Journal of Entrepreneurship and Venture Studies, Journal of Organization and Management, etc.

# The Moderating Effects of Personality Types on the Relationships between Self-Efficacy and Job Satisfaction and Turnover Intention: Using of Sample Transportation Service Workers\*

KyungMun Noh\*\* · Kiwook Kwon\*\*\* · Se Hyung Oh\*\*\*\* · Hyo Sang Ryou\*\*\*\*\*

## ABSTRACT

This study explores the moderating effects of personality types (Big'5) influence on the relationship between job satisfaction and turnover intension using dispositional approach. In order for that, we surveyed for employees of 4 service's company and 430 samples were used for empirical study. According to result, extroversion and conscientiousness among personality types had significant positive effects on job satisfaction. And agreeableness and conscientiousness had negative effects on turnover intention. but extroversion and conscientiousness had positive effects on turnover intention. Self-efficacy had interactive effects on the relationship between personality type and job satisfaction. but it influenced only agreeableness. The self-efficacy had moderating effects agreeableness on the relationship between personality type and turnover intention.

*Keywords: Personality, Self-efficacy, Moderator Effect, Job Satisfaction, Turnover Intention, Service Worker*

---

\* This paper was written as part of Konkuk University's research support program for its faculty on sabbatical leave in 2015.

\*\* First Author, M.A Graduate of Colledge of Business Administration, Konkuk University

\*\*\* Corrospounding Author, Associate Professor, Colledge of Business Administration, Konkuk University, kwkwon@konkuk.ac.kr

\*\*\*\* Assistant Professor, Colledge of Business Administration, Konkuk University

\*\*\*\*\* Professor, Hospitality Business School, Sookmyung Women's University