

## 論文

# 공군 조종사 직무만족수준과 이직의도에 관한 연구: 직무스트레스의 요인분석을 중심으로

박경종\*\*, 노요섭\*\*\*, 신종화\*\*\*\*\*

## A study about The ROKAF Pilots' Job Satisfaction Level and Intention of Turnover: Focused on The Factor Analysis of Job Stress

Kyung-jong Park\*, Yo-sup Noh\*\*, Jong-Hwa Shin\*\*\*

### ABSTRACT

Many pilots of the Korean Air Force(ROKAF) leave their jobs in order to move out to civilian airlines. Thanks to this considerable turnover phenomenon, the ROKAF faces a serious lack of air defense power. While the common understanding of this problem mainly talks about 'money' as the main cause of turnover, some pilots point out rather different issues. Many pilots say in a large-scale survey that they face serious job stresses not only from relative shortage of their income compared to civilian pilots, camp life, separated family conditions, overly loaded administrative works, but also from their professional flight trainings and low promotion rate to high ranks. The survey shows, however, at the same time, that the ROKAF pilots do not consider their job trainings and overall roles as the military pilots as the main factor causing the intention to turnover. A critical aspect of the pilots' job condition is many stress factors consistently affect overall job satisfaction level which stimulates the decision to turnover when they have to choose between the extension of military service as a pilot and moving-out to civilian airlines for new pilot's life. In other words, they accept the job difficulties as pilot in the military, but their long-term job satisfaction level is negatively affected by the job stresses.

**Key Words** : 공군 조종사(ROKAF Pilot), 직무스트레스(job stress), 직무만족(job satisfaction), 이직의도(turn over intention) ,

---

\* 서울과학종합대학원 박사과정

E-mail : afgoldenbell@gmail.com

\*\* 한서대학교 항공운항학과 부교수, 연락처자,

E-mail : pilotnoh@hanseo.ac.kr

\*\*\* 서울과학종합대학원 조교수

E-mail : jhshin@assist.ac.kr

## 1. 서론

세계 민간항공분야의 성장은 저가항공사의 활성화와 더불어 매년 높은 성장률을 보이고 있다. 특히 2009년도의 세계경제 위기에도 불구하고 아시아·태평양 지역에서의 급속한 성장률은 매년 6.2%에 달하며, 시장규모도 미주지역을 꺾고 세계에서 가장 큰 항공시장으로 성장하였다(YGR-5073, 2011). 이와 같은 영향으로 국내 민간항공사의 항공기 확보 계획에 의거한 2011~2014년 까지의 조종사 소요는 항공기 연평균 17대 증가와, 조종사 매년 244여명의 신규채용이 필요할 것으로 전망되었다(이기상·이호일, 2011). 그러나 조종인력 양성은 단기간에 해결될 문제가 아니어서 민항사는 외국인 조종사들을 ‘간접채용’ 하는 등의 노력을 하고 있지만 조종사 확보 문제는 여전히 항공산업에 직접적인 영향을 미치는 요인이 되고 있다.

공군 조종사가 대량으로 민간항공사로 이직함에 따라 공군 전투력의 핵심 요소인 숙련조종사가 부족해지는 문제는 한국뿐만이 아니라 전 세계적인 현상이다. 2007년 138명, 2008년 및 2009년 145명, 2010년 86명, 2011년 70명 규모로 나타난 숙련 급 조종사의 지원전역은 국가안보 차원에서 보면 부정적으로 작용하고 있다. 그럼에도 불구하고 이직을 잘 관리한다면 개인은 더 좋은 임금이나 근무조건을 찾아서 이동하게 되고 군 조직도 효율적인 인사관리를 위해 적절한 인원을 자연스럽게 유출할 수 있으며, 민간항공산업계에 필요한 인력을 제공하는 긍정적인 역할을 할 수 있을 것이다.

공군과 정부 당국이 조종사들의 이직요인을 효과적으로 관리하게 될 수 있으면 소령 급 조종사에 집중되어 있는 대량유출 경향성과 필요 이상의 전력이 과도하게 유출되는 현 추세에 변화를 유도할 수 있게 될 것이라고 판단한다. 이러한 관점에서 본 연구는 공군의 비행단에서 근무하고 있는 일선조종사를 대상으로 스트레스 요인이 직무만족과 이직의도에 어떻게 작용되고 있는가를 확인 하는데 목적을 두었다.

조종사 이직에 대한 연구는 현재까지 십여 편 정도에 불과하여 양적 및 질적으로 연구 성과가

충분하게 축적되지 못한 상태이다. 주로 공군 현역 조종사들에 의해 군내 교육기관 내에서 이루어진 연구는 연구 표본이 소수이고 연구내용의 대외 배포가 제한되어 연구결과를 일반화하기에는 미흡하였다(박경중·신종화, 2011). 금번 연구는 공군뿐만 아니라 관련 기관과 기업, 군, 그리고 학계에서 공군 조종사 이직 문제를 인식하고 또한 연구 결과를 공유할 수 있는 계기가 될 수 있으리라 생각된다.

연구에서는 직무관련 스트레스요인이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 첫째, 이론적 배경에서 조종사의 직업적 특성과 직무스트레스 요인을 식별하고, 둘째, 스트레스를 증가시키는 요인과 감소시키는 요인이 직무만족과 이직의도에 어떻게 작용하는 가를 살펴보았다. 마지막으로 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 위한 연구방법은 AMOS 19.0을 이용한 확인적 요인분석과 경로 분석을 실시하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1. 조종사 직무스트레스 영향요인

같은 직무환경 하에서도 개인이 받게 되는 스트레스는 개인적 성격과 경험의 차이에 따라 다르겠지만 직무스트레스요인은 직무환경 및 직무조건에서 찾아야 한다.

Cotton & Tuttle(1986)은 이직에 관한 실증분석 자료를 정리하여 메타분석하고 이직과 관련된 유의한 원인변수 26개를 외부환경요인, 직무관련요인, 개인특성요인으로 분류하였다. 직무와 관련된 변수에는 임금, 업무 성과, 직무특성, 직무의 전반적 만족도, 임금 만족도, 직무만족도, 승진기회에 대한 만족도, 조직의 문화 등을 포함한 11개의 변수가 포함되어 있다.

Mobley의 모형을 중심으로 이직 모형을 비교 연구한 박동건·염세걸(2001)은 이직에 영향을 미치는 요인으로 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인특성요인으로 분류하였다. 조직전체요인은 직무내용요인과 더불어 조직이 통제할 수 있는 요인이기 때문에 특히 관리대상이 되어 왔다. 보상, 승진정책, 조직성격 및 방

침, 안정성, 외부에 대한 인식도, 복리후생, 조직의 규모 등 개인에게 영향을 미치는 변수들이 포함된다(Porter & Steers, 1973; 박동건·염세걸, 2001).

직무자체에 대한 만족과 이직은 역상관관계이며 직무의 자율성과 책임감이 클수록 이직 가능성은 줄어들며, 조직이 요구하는 과업에 대해 정확하게 인식(역할명료성)하고 있는데 보수가 정당하다고 느끼지 못하거나 직무에 대한 단조로움이 증가하거나 정신적 압박이 있으면 이직 가능성이 증가 하게 되고, 직무에 대한 개인의 참여의식을 증진시키고 호기심을 자극하면 조직에 머무르게 된다(박동건·염세걸, 2001).

조종사 이직 요인에 대한 연구는 양적 및 질적으로 연구 성과가 충분하게 축적되지 못한 상태이다. 윤준로(1997)는 통제된 조종사 생활, 비행생활 여건불만, 관사 생활여건, 진급, 자녀교육, 보수 및 대우, 동료관계를, 고석목(2000)은 비전, 급여, 복지, 이종호(2003)는 지휘관리, 삶의 질, 비전, 의사소통, 문희찬(2003)은 비전, 지휘관리, 생활여건, 김장주(2006)는 진급, 생활안정, 보수, 가족, 윤길구(2007)는 자녀교육, 진급, 선배들의 생활모습, 복지, 지휘관리, 자기발전기회, 조종사 위상, 급여, 박좌룡(2008)은 도시생활권 여부, 나이, 교육 등 다양한 변수를 사용하였다.

본 연구에서는 개인특성 요인보다는 조직 내 직무특성과, 직무내용요인에 연구의 초점을 둔 행동과학자들의 관점에서 조종사 직무스트레스를 유발하는 핵심변수-직무특성, 복리후생, 임금, 업무과다, 직업안정-를 선별하였다.

### 2.1.1. 공군 조종사의 직무 특성

조종사들은 공군의 주요 활동영역-공중과 해상, 지상 그리고 우주-에 대한 시각과 능력을 지닌 공군인이 국가안보의 전략적 수준에서 공헌해야 하는 것이 임무이자 사명이라고 학습되면서 성장해간다. 이러한 사명감을 바탕으로 조종사들은 고난도이면서 위험도가 매우 높은 직무를 수행한다. 전투기 조종사는 초고속, 고고도, 고중력 상황에서 임무를 수행하면서 최고 9G에 이르는 중력가속도 비행으로 항시 의식상실 위

험에 노출되어 있다. 수송기나 헬기 등의 지원기 조종사의 경우에도 악기상과 잦은 야간비행으로 Vertigo(정신적 착각)로 인한 사고 가능성이 상존하고 있다. 최근 20년간 통계를 보면, 동기별로 평균 2.5명이 비행사고로 순직하였는데, 전시가 아닌 평시 연평균 사망률로 환산해보면 0.12%로, 이 수치는 육군 및 해군 전투장교에 비해 대단히 높은 수치이다(KIDA, 2009). 그럼에도 불구하고 조종사들은 지속적인 비행기량유지를 위해 위험한 훈련을 매일 반복해야 한다. 규정된 연간요구량-공중전투기동, 공대공 사격, 공대지 사격, 공대함 사격, 실무장 투하, 계기비행, 항법비행, 공중요격, 야간비행-등을 충족해야 하며, 기량평가를 위한 정기 및 불시평가, 수시로 실시되는 비상처치능력 점검, 그리고 건강상태 확인을 위한 정기 체력 및 건강 점검 등이 일 년 주기로 반복되며, 불 합격 시는 비행이 정지되어 월급이 삭감되거나 심지어는 조종자격 박탈 등의 제한이 가해지므로 조종사에게는 늘 스트레스 요인으로 작용하고 있다.

### 2.1.2. 복리후생

복리후생이란 기업이 종업원의 생활의 안정과 질을 향상시키기 위해 종업원과 그 가족에게 제공하는 임금을 제외한 모든 보상과 서비스를 말한다(김영재 외, 2011: Ivancevich, 1998: 376). 최근 삶의 질에 대한 사회적 관심 증대와 마찬가지로 조종사들은 긍지와 자부심을 생활속에서 느낄 수 있는 복지에 대한 욕구가 갈수록 높아지고 있지만 열악한 관사 생활환경, 복지제도 만족도는 최하위 수준이다(윤길구, 2007).

주거생활의 안정은 가장 우선적인 삶의 질 요소이다. 사회전반적인 경제수준의 향상은 보다 넓은 주거공간을 요구하게 되었고, 자녀들의 교육문제와 관련하여 잦은 이동과 전학 등으로 적응문제 뿐만 아니라 열악한 교육환경도 문제가 되고 있다. 그리고 경제수준의 향상으로 사회풍조 역시 여가생활을 갈구하는 방향으로 전개되어 왔다. 그러나 군은 위기에 대처하는 조직으로 전통적으로 24시간 근무개념이 받아들여져 왔으며 여가생활에는 낮은 우선순위가 주어져

왔다. 근로의 강도가 높고 근로환경이 열악할수록 여가의 중요성은 더욱 커진다고 볼 수 있다. 김종관 등(2008)이 부산광역시 공무원을 대상으로 한 연구에서 복리후생 만족도가 높아질수록 직무만족과 조직몰입이 높아지는 것을 밝혔으며, 문희찬(2003)은 조직구성원들이 직무요인에 관심을 가질 경우 직장이탈을 하지 않고 조직에의 잔류를 택한 반면 직무요인 외의 급여 등과 같은 환경요인에 관심을 가질 때 직장을 이탈하는 특성을 보였다고 하였다.

### 2.1.3. 임금

임금은 보상의 형태면에서 보면 근로자가 제공하는 노동에 대한 대가로 사용자가 지급하는 금전적 보상을 말한다. 임금의 광의적 의미에는 기본급 이외에 각종 수당과 상여금 등 인센티브 같은 변동적이고 추가적인 임금도 포함하는 개념으로 사용하고 있다(김영재 외, 2010:422).

전통적 경제이론 관점에서 보면 조종사 대량 이직의 원인은 금전적 불만족에 기인하는 것처럼 보인다. 조종사들의 총 임금액은 동일한 근무연수를 지닌 공군 및 육·해군 일반 장교들과 비교하여 상대적으로 많다. 그러나 임금과 관련한 조종사의 만족도는 매우 낮게 나타나고 있다. 조종사의 보수에 대한 불만족은 계속해서 증가하고 있는 추세인데, 불만족이 61%(고석목, 2000) 수준이었으나, 한국국방연구원(2009)의 조사에서는 만족이 3.5%인 반면, 불만족은 76% 수준으로 대폭 증가한 것으로 나타났다. <Table 2>항공수당은 위험한 임무를 수행함에 따른 특별수당이다. 항공수당은 항공기 기종, 근무 위치, 계급 등에 따라 차등 지급되고 있다. 그러나 많은 조종사들은 영관급 수송기 또는 헬기 조종사들의 수당은 73.7만원인데 대위 전투기 조종사의 수당액(75.6만원)보다 적다는 사실을 받아들일 수 없다고 생각하고 있다. 항공수당은 기종에 의한 차등 지급보다는 계급이 우선 적용되어야 하며 일선에서 비행을 하는 시간에 따라 액수가 결정되어야 한다는 의견이 많다. 항공수당에 대한 불만은 조종장교 전체의 59% 정도이며, 수송기 조종사의 90.7%, 헬기 조종사의 96.3%가 적절하지 않다고 생각하고 있어

항상 스트레스로 작용하고 있다(KIDA, 2009). 또한 항공전력강화비는 의무복무연한이 지나 민간 항공사로 이직 가능성이 높은 조종사들의 전역을 억제하기 위하여 지급하고 있다. 최초에는 조종사만을 대상으로 하였으나, 항법사, 전술통제사의 사기진작과 일체감 형성을 위해 공중근무자 전원에게 지급하는 것으로 정책이 변경되었다. 항공전력강화비에 대한 만족도는 2.5%, 불만족 및 매우 불만족은 75.6%로 나타났다(KIDA, 2009).

Table 2. 항공수당

구분	지급 대상	월 지급액(만원)		
		영관	대위	중·소위
갑1호	일선 전투기조종사 (F/W)	94.6	75.6	58.1
갑2호	갑1호 이외 조종사 (C/H/O/R/T)	73.7	60.5	48

자료: 공무원 수당 등에 관한 규정 제 13조(위험근무수당)와 '군인 등의 특수근무수당에 관한 규칙' 제 3조(위험근무수당 등의 지급대상 및 지급액)

비고: F 전투기, W 전투기 후방석조종사, C 수송기조종사, H 헬기조종사, O 전술통제기조종사, R 수송기 네비게이터, T 전방항공통제관

### 2.1.4. 업무과다

과도한 업무는 개인에게 두 가지 방법으로 스트레스를 준다. 첫째, 피로가 쌓이게 되어 귀찮고 짜증나는 일들은 관용하기가 어려워진다. 적당한 휴식을 못 취했을 경우 사소한 일에도 쉽게 화를 내게 된다. 둘째, 항상 스케줄에 뒤처져 있다고 느끼게 되어 불안감과 스트레스를 떨쳐 버릴 수 없다(홍순택, 2004). 근로시간은 고용관계에 있어서 임금과 더불어 가장 기본적인 중요한 근로조건 중의 하나이다(김영재 외, 2011:558). 우리나라는 1일에 8시간, 1주일에 40시간의 법정근로시간을 규정해 놓고 있지만 공군 조종사의 근무는 일일 근무시간이 12시간 53분이다. 조종사 표준 근무시간을 11시간으로 간주 하더라도 조종사는 이보다 평균 1시간 53분 초과 근무함으로써 업무 스트레스가 매우

높다. 일일 표준 근무시간은 비행, 시플레이터, 각 종 근무, 교육, 지상업무 등의 시간으로 구성된다. 자격별로는 교관이, 계급별로는 소령이 13시간 26분으로 가장 많다.(KIDA, 2009) 이러한 초과근무는 육군 및 해군의 경우에 비해 과하다고 할 수 없지만 고 위험 비행을 매일 해야 하는 조종사에게는 매우 심한 스트레스로 작용한다. 실제로 거의 대부분이 교관인 소령 급 조종사의 경우 매일 1회~2회의 비행임무는 기본이며, 비상대기, 활주로 근무, 대대 행정업무 등 비행이외의 과중한 업무로 피로가 누적되어 있다. 일부 조종사는 2006년 F-15K 사고의 경우에도 근본원인은 과중한 업무로 인한 피로 누적 때문이라며 주장하고 있다(김장주, 2006).

### 2.1.5. 직업안정

공군의 역할이 확대될수록 항공력 운용과 교리발전, 이를 뒷받침할 수단으로서의 군사력 건설 등을 위해서는 당연히 항공력 운용에 대한 전문지식을 갖춘 조종사들의 역할이 늘어날 수밖에 없다. 하지만 현실은 상당한 괴리가 있다. 합동성 발휘를 위해 당연히 확대되어야 할 합참 등에서 공군의 직위는 여전히 제한적이다. 소명 의식을 갖고 군에서 일을 하고 싶어도 기회가 제한되는 구조적 문제가 심각하다(장경식, 2009). 직업안정성이 미흡한 것은 모든 장기복무 군인에 다 해당되는 것이지만, 특히 공군조종사들의 경우는 확실한 대안이 되는 민항과 비교할 때 상대적으로 직업안정성이 더욱 미흡하다(KIDA, 2009). <Table 4>와 같이 그동안 공군 조종사는 중령진급에 있어 개인적 결격 사유가 없는 한 거의 전원이 진급되었다. 대령 진급은 1981년부터 1987년(공사 29~35기)임관자의 경우 평균 70%를 유지하였으나 임관자가 많이 배출된 37기급 이후에는 43% 수준으로 하락될 것으로 예상하고 있다. 또한 공군 내 비 조종 특기 장교들의 진급률 향상을 적극 검토하고 있어 향후에는 조종사들의 진급률이 더욱 저하될 것이다. 그리고 법적 정년도 중령 53세, 대령 56세로 민항의 60~65세에 비해 매우 짧으며, 그것도 1~2년 정도 단축 적용하고 있다. 군인에게 승진(진급)은 사기와 직접적인 관계가 있으며 동시에

직업안정을 도모하는 수단이 된다. 승진욕구가 충족되지 않은 경우에는 동기 상실과 좌절감은 물론 사직까지 하는 경우가 많으며 상위계층으로 올라갈수록 승진과 관련된 문제가 이직의 중요한 이유로 작용하는 경향이 있다(엄동욱, 2007). 만일 승진기대를 희망하는 종업원이 그 조직 내에서 자신의 승진에 대한 기회를 인식하지 못하고 있다면 그들은 불만족하게 되고 조직 외부에서 다른 대안을 찾고자 할 것이다 (March & Simon, 1958; Mobley, 1977).

Table 4. 중령 및 대령 진급률

임관 년도	중령		대령	
	진급 대상	진급인원 (진급률)	진급 대상	진급인원 (진급률)
1981	65	59(0.91)	42	28(0.67)
1982	64	53(0.83)	42	30(0.71)
1983	47	45(0.96)	44	36(0.82)
1984	46	45(0.98)	43	31(0.72)
1985	55	52(0.95)	50	36(0.72)
1986	65	55(0.92)	52	31(0.60)
1987	60	57(0.95)	50	28(0.56)
평균	57	53(0.92)	46	31(0.69)
1988	57	54(0.95)	46	
1989	89	84(0.94)	75	
1990	104	97(0.93)	92	31명 적용시 (0.43)
1991	92	79(0.86)	71	
1992	80	76(0.95)	75	
평균	84.4	78(0.93)	72	

민간항공사의 채용연령은 대한항공이 40세, 아시아나 항공이 42세이다. 조종사들은 의무복무 만료 후 최대 6년을 더 근무할 수 있지만 군에 근무하는 것이 가장 승급 시에 경력인정이 되지 않으므로 가능한 빨리 전역하여 민간항공사에서 60세 까지 근무할 수 있는 안정적인 위치를 확보하고자 하는 경향이 있다(유준중, 2010). 선진국과 달리 민간 양성기관이 없는 우리나라는 공군 조종사 집단만큼 안정적인 공급원이 없는 실정이다. 이러한 연령제한을 근거로 민간항공사는 의무복무기간을 마친 조종사를 대

상으로 취업에 대한 홍보를 적극적으로 하고 있으며, 조종사들은 계속 근무할 것인지 아니면 전역할 것인지를 고민하게 된다. 이것이 30대 중반의 소령 급 조종사의 전역률이 높을 수 밖에 없는 원인이다. 민간항공사는 한마디로 기량과 체력이 뛰어난 조종사를 빨리 뽑아 오랫동안 활용하겠다는 것이다(유준중, 2010).

따라서 진급률 저하로 인한 불안감과 1차 대령 진급이 누락되면 민간항공사를 갈 수 있는 연령이 초과된다는 불안감 그리고 민간 항공사의 적극적 홍보 사이에서 직업안정을 위한 선택의 문제는 주요한 스트레스 요인이 되고 있다(김장주, 2006).

## 2.2. 직무스트레스와 직무만족

Porter 와 Lawler는 직무만족의 개념을 차이이론(discrepancy theory)의 관점에서 보았다. 개인이 어떤 직무에 대해서 기대하고 있는 보상이 일치하는 정도의 결과라고 하였다(Atchison and Lefferts, 1972). 즉, “바라는 수준” 이나 “당연히 받아야 하는” 기대수준과 실제로 얻어지는 수준간의 차이에 의하여 직무만족 또는 불만족이 결정된다(유기현, 1979). Porter & Steers(1973)는 직무만족이란 한 직무수행자가 직무에 대해 가지고 있는 일련의 태도로서, 다른 태도들과 마찬가지로 인지와 정서, 그리고 행위 및 경향들의 복합체이며, 바람직하거나 긍정적인 감정 상태를 직무만족이라 하고 불쾌하거나 부정적인 감정상태를 직무 불만족이라고 하였다(곽상중 외, 2008).

직무만족과 직무스트레스 사이의 상관관계가 매우 높다는 것은 여러 학자들에 의해 주장되고 있으며(홍순택, 2004), 카지노 딜러를 대상으로 한 이상우(2010)의 연구, 해군 전투함 승조원을 대상으로 한 연구(박문식 외, 2009), 해양경찰 공무원을 대상으로 한 유영현(2009)의 연구 등 선행연구와 같이 전통적으로 직무만족은 이직과 부(-)의 관계를 나타내고 있다(Price and Mueller, 1981). 반면에 직무스트레스를 개인이 어떻게 받아들이고 해석하느냐에 따라 직무만족이 달라진다는 견해도 제시되고 있다(이상우, 2010).

## 2.3. 직무스트레스와 이직의도

이직의도는 이직의 선행변수로서 조직의 구성원으로서의 자격을 포기하고 조직을 떠나려는 성향으로 정의된다(천순덕 외, 2006). 이직의도는 이직의 중요한 예측치로서 경험적이나 이론적으로 많은 지지를 받았다. 최근 연구에서는 직무스트레스가 이직 및 이직의도와 밀접한 관련이 있다는 주장들이 제시되고 있다(이상우, 2010). 이직이 직무스트레스 원인 때문이라고 밝힌 연구는 많이 있으며, 직무스트레스가 이직에 상당한 관계가 있는 것을 실제 연구에서도 밝혀지고 있다(문경삼·송건섭, 1998). 권용수(2006)는 사회복지전담공무원을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스가 이직의도와 매우 높은 정(+)의 관계가 있음을 밝혔고, 조희정(2010)은 항공사종사원을 대상으로 한 연구에서 역할스트레스, 관계 스트레스, 보상스트레스 모두 이직에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 특히 고용안정이나 승진과 같은 비금전적 보상스트레스가 금전적 보상스트레스보다 영향이 크게 나타난다고 하였다. 그리고 윤선영(2011)은 항공사 텔레마케터를 대상으로 한 연구에서, 김지희(2011)는 호텔구성원을 대상으로, 최주원(2011)은 캐디를 대상으로, 정용주(2011)는 외식업체종사원을 대상으로 한 연구 등에서 직무스트레스가 이직의도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 그러나 문영주(2011)는 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 심리적동기와 직무특성은 이직의도에 직접적 영향을 주는 것으로 나타났으나, 역할스트레스는 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 연구도 있다. 이들의 연구결과를 종합해 볼 때 직무스트레스는 이직의도와 유의한 정(+)의 상관관계가 있음을 알 수 있다.

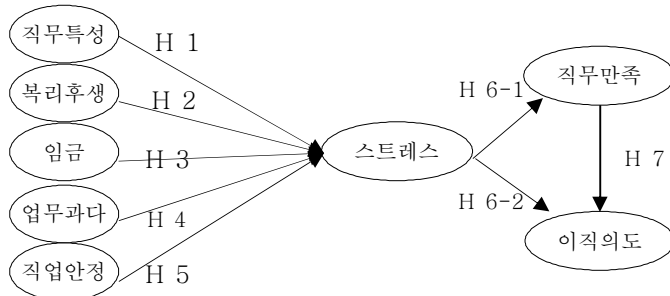
## 2.4. 직무만족과 이직의도의 관계

많은 연구에서 직무만족이 이직을 예측하는 주요한 변수로 지적하고 있다(Porter 와 Steers, 1973; Price and Mueller, 1981). 전통적으로 직무만족은 이직과 부(-)의 관계를 나타내고 있어(Price and Mueller, 1981), 직무만족이 이직을 줄이는데 중요한 역할(Brown et al,

1993;Tett et al, 1993;전재균·이철우, 2001; 고호석·강인원, 2010)을 한다고 주장되어지고 있다. 반면에 직무만족은 이직의도에 영향을 미치지 못한다는 연구결과도 제시되고 있으며(김일채, 1998;전광호 외, 2003;천순덕 외, 2006), 조종사를 대상으로 한 윤준로(1997)의 연구에서도 직무만족이 보통 이상의 만족도를 보이고 있으나 이직의사 또한 보통이사의 이직의사를 가지고 있음이 확인되었다. 조종사들은 자신에 대한 기대평가를 높게 하고 있다. KIDA연구(2009)에 의하면 조종장교들의 55%가 대령 진출률이 80%가 되어야 적절하다고 생각하고 있으나 현실적으로는 70%이하이므로 차이의론의 관점에서 보면 조종사들은 직무불만족이 높은 상태로 보인다.

## 2.5. 연구 가설

- H 1. 고위험, 고난이도의 조종직무특성은 조종사의 직무스트레스에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
- H 2. 복리후생 수준은 공군 조종사의 직무스트레스에 부(-)의 영향을 줄 것이다.
- H 3. 임금의 적정성은 조종사들의 직무스트레스에 부(-)의 영향을 줄 것이다.
- H 4. 조종사들의 업무량은 직무스트레스에 정(+)영향을 줄 것이다.
- H 5. 직무안정성은 조종사 직무스트레스에 부(-)의 영향을 줄 것이다.
- H 6-1. 직무스트레스는 조종사들의 직무만족에 부(-)의 영향을 줄 것이다.
- H 6-2. 직무스트레스는 조종사들의 이직의도에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
- H 7. 직무만족은 조종사들의 이직의도에 부(-)의 영향을 줄 것이다.



## 3. 연구 방법

### 3.1. 연구모형

연구모형 <Figure 1>은 ‘조종사의 직무스트레스 요인과 이직의도 상관관계 연구’ (박경중·노요섭, 2011)에서 도출된 요인을 가지고 확인요인분석을 통하여 요인별 집중 타당성을 검증하였다.

### 3.2. 연구대상과 표본

연구자는 2009년 9월 25일부터 약 1개월에 걸쳐 실시한 한국국방연구원(KIDA)의 ‘국방개혁대비 조종인력 소요산출 및 관리방안(2009.12)’ 설문조사 통계자료를 사용하였다. 잦은 설문조사로 인한 조종사들의 불만과 불필요한 노력을 방지하고, 동일한 자료를 이용함으로써 KIDA의 연구와는 다른 분석 도구를 사용하여 조종사 전역동기를 살펴보기 위한 것이다.

설문항목은 인력운영, 업무 및 생활환경에 관한 Likert 5점 척도(1점: 매우 그렇다, 3점: 보통이다, 5점: 매우 그렇지 않다)가 포함된 총 63개 문항으로 구성되어 있다. 설문대상은 공군이 보유하고 있는 전 기종의 조종사를 대상으로 하였고, 동일 기종 전투기 비행부대 조종사는 1개 비행단만을, 수송기, 헬기, 훈련기 조종사들은 모두 설문에 참여하였다. 설문응답은 조종장교 874명이 하였으나 비행단과 비행대대에 근무하는 일선조종사 577명을 분석대상으로 하였다. 표본의 특성은 대위가 335명(58.2%), 중위가 131명(22.7%)로 위관급이 많았고, 출신별로는 공사출신이 410명(71.2%), 비 공사 출신이 28.81% 이다. 기종별로는 F-15 108명, F-16 84명 등 전투기 조종사가 65.0%, 수송기가 88명

(15.3%), 헬기가 77명(13.4%) 이었다. 복무기간은 10년 미만인 78.7%, 10년 이상 20년 미만이 19.8%로 나타났다. 결측치는 완전정보 최대가능법(Full Information Maximum Likelihood)를 적용하였다.

#### 4. 실증분석

##### 4.1. 표본의 타당도 및 신뢰도 검증

Table 4. 잠재변수의 확인적 요인분석 결과

잠재변수 (요인)	관측변수	비표준 화 추정치	표준화 추정치	측정 오차	C.R.	개념 신뢰 도	AVE	적합도
복리 후생	문화생활	1.000	0.824	0.346	-	0.834	0.634	$\chi^2=266.889$ $p=0.00$ $df=124$ $\chi^2/df=2.152$ $RMSEA=0.045$ $NFI=0.906$ $CFI=0.946$ $IFI\ Delta2=0.948$
	자녀교육	0.882	0.843	0.231	16.432			
	가족여가	0.473	0.542	0.394	12.096			
직무 특성	연간비행시간	1.000	0.688	0.238	-	0.691	0.638	
	야간비행	0.794	0.603	0.237	4.635			
임금	항공수당	1.000	0.887	0.147	-	0.782	0.555	
	전력강화비	0.957	0.782	0.314	13.616			
	수당지급기준	0.797	0.529	0.884	11.348			
업무 과다	행정부담	1.000	0.669	0.226	-	0.706	0.552	
	상부검열	0.761	0.491	0.334	9.793			
직업 안정	조종군무원지원	1.000	0.950	0.108	-	0.775	0.546	
	조종군무원대우	0.797	0.744	0.507	15.324			
	조종군무원확대	0.595	0.543	0.839	11.863			
스트 레스	대대생활부담	0.767	0.500	0.304	10.123	0.753	0.611	
	행정부담_비행	1.000	0.707	0.173	-			
직무 만족	조종사궁지	0.534	0.428	0.623	7.329	0.674	0.534	
	근무여건	1.000	0.857	0.177	-			
이직 의도	대령진급보장	0.973	0.700	0.549	7.954	0.643	0.474	
	진급의보상	1.000	0.696	0.531	-			

연구변수의 타당도 검증을 위한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인의 추출은 아이젠 값이 1 이상, 베리맥스 직각회전 방식을 사용하였다. 측정변수의 구성 문항 간 일관성을 파악하기 위하여 Cronbach'  $\alpha$  계수를 사용하여 신뢰도 분석을 실시하였다. Cronbach  $\alpha$  값은 복리후생요

인이 .736 등 3개 요인이 0.7이상으로 나타났으며 직무특성요인과 업무과다요인이 0.5 이상으로 나타났다. 그리고 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값은 .733으로 요인분석을 위한 변수선정에 문제가 없다고 할 수 있다. 또한 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형검정치는 1291.128이고 이 값의 유의확률이 .000으로 나타나 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이

존재한다고 할 수 있다. 추출된 5개의 요인 중 복리후생 요인이 설명하는 설명력은 15.050% 등 5개 요인이 설명하는 누적설명력은 59.127%로 나타났다. 상기 분석결과로 본 연구의 측정척도는 타당도와 신뢰도가 있는 것으로 확인되었다. 요인분석은 18개의 측정변수 중 신뢰도 수준을



향상시키기 위하여 1개 변수(비상대기)가 제외되었다.

#### 4.2. 확인적 요인분석

측정모형의 확인적 검증을 위해 전체 구성개념

#### 4.3.1 모형의 적합도 평가

본 연구의 연구모형과 가설을 검증하기 위하여 구조방정식 모형을 이용하였다. 공분산 구조 분석에 사용된 모수추정방법은 최대우도법이며 공분산행렬을 분석 자료로 이용하였다.

Table 5. 경로분석을 통한 가설검정 결과

종속변수	가설	경로	가설 방향	경로 계수	t값(CR)	검정결과
스트레스	H1	직무특성->스트레스	+	.215	2.844**	채택
	H2	복리후생->스트레스	-	-.127	-1.862	기각
	H3	임금 ->스트레스	-	-.101	-1.067	기각
	H4	업무과다->스트레스	+	.791	5.114***	채택
	H5	직업안정->스트레스	-	-.111	-2.013*	채택
직무만족	H6-1	스트레스->직무만족	-	-.667	-9.899***	채택
	H6-2	스트레스->이직의도	+	-.207	-1.881	기각
이직의도	H7	직무만족->이직의도	-	.029	.345	기각

주) \*:p<0.05, \*\*:p<0.01, \*\*\*:p=0.000

들에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 측정 모형에 대한 확인적 요인분석 결과는  $\chi^2=266.889$ ,  $p=0.00$ ,  $df=124$ ,  $\chi^2/df=2.152$ ,  $RMSEA=0.045$ ,  $NFI=0.906$ ,  $CFI=0.946$ ,  $IFI\ Delta2=0.948$ . 모든 지수들의 적합도가 기준치를 상회하고 있어 측정모형이 실제 자료에 잘 부합하고 있는 것으로 판단되었다. 직무스트레스 요인 의 모든 변수는 개념 신뢰도가 기준치인 0.7이상이며, 평균분산 추출값(average variance extracted : AVE)도 기준치인 0.5 이상으로 나타나 사용된 측정항목들은 해당 연구 변수들에 대해 높은 대표성을 나타내고 있다.

가설검정에 앞서 연구모형의 적합도를 평가하였다. 분석결과  $\chi^2 = 451.283$ ,  $df=134$ ,  $p=0.00$ 으로 연구모형이 적합하다는 귀무가설이 기각되었다. 그러나  $\chi^2$  값이 표본 크기에 민감하여 표본크기가 클수록 영가설이 기각될 경우가 많다.  $\chi^2$  검증에서 p값이 0.05미만으로 나와 영가설이 기각되더라도 적합도 지수들의 경험적 기준들을 통해 모형의 적합도를 설명할 수 있다(김대업, 2008:38). 따라서 모형적합에 대한 판단은  $\chi^2$  검증에만 의존해서는 안되며 다른 적합도 지수들과 함께 판단해야 한다.  $RMSEA=0.064$ 으로 적합한 수준을 보이며,  $NFI=0.842$ ,  $RFI=0.775$ ,  $CFI=0.881$ 이 기준치에 약간 미흡하지만 다른 지수들과 함께 고려해볼 때 연구모형의 적합도는 양호한 것으로 평가된다.

#### 4.3. 연구모형의 적합도 및 가설검정

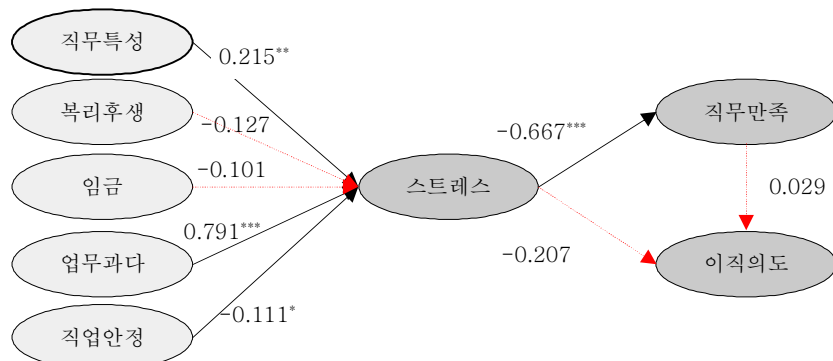


Figure 2. 경로 분석 결과 수정된 모형

#### 4.3.2 연구가설의 검정

연구가설의 검정을 위하여 직접경로계수의 t 값을 평가하였다. 분석결과는 <Table 5>에 정리하였으며, 인과관계분석을 위한 수정된 연구모형은 <Figure 2>와 같다. 일반적으로 사회과학논문에서는 95%신뢰수준(유의수준 0.05)에서 t값(CR)은 2 보다 클 때 연구가설이 채택된다(강병서 외, 2009:383). 이에 따른 연구가설의 검정 결과 가설1, 가설4, 가설5 는 채택되었고, 복리후생(가설2), 임금(가설3)은 스트레스와 부(-)의 관계를 보였으나 유의미하지 않은 것으로 나타나 기각되었다. 또한 가설6-1은 채택되어 스트레스가 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 스트레스와 이직의도(가설6-2)는 유의미한 수준이 아니어서 기각되었다. 마지막으로 직무만족은 이직의도를 감소시킬 것이라는 가설7은 정(+)의 관계를 보였으나 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

### 5. 결론

국내항공분야의 발전은 조종사부족 문제를 필연적으로 동반하게 된다. 연간 200명 이상의 신규조종사가 필요하며, 특히 젊고 경험 많은 군출신 조종사가 선호되는 경향이 뚜렷이 나타나고 있다. 공군 조종사가 대량으로 이직하는 현상은 전 세계적인 현상이지만 공군에서 양성 가능한 수준 이상으로 숙련 조종사가 공군을 떠나는 현상은 민간조종사 양성기관이 없는 한국의 특수한 현상이다. 공군 조종사 부족은 국가안보 차원에서 보면 부정적인 요인으로 작용할 것으로 민항조종사 부족과 공군의 숙련조종사의 대량유출은 정부와 민간항공사가 상생적으로 풀어야 할 문제이다. 이러한 상황에서 본 연구결과는 공군 조종사의 이직요인을 관리하는 것이 중요한 이슈임을 환기시키고, 어떠한 직무스트레스 요인이 직무만족뿐만 아니라 이직의도에 작용하고 있는 것인지를 경로분석을 통해 밝혀

내었다.

본 연구결과에 기반한 시사점은 다음과 같다. 첫째, 복리후생과 중령급 조종사를 조종군무원으로 활용하여 직업안정을 도모하는 것이 스트레스 감소에 영향을 미치고 있으나 임금을 포함한 금전적 보상이 조종사들의 스트레스 감소에 기여하지 못하고 있다는 점을 제시하였다. 임금과 관련해 조종사의 불만족 요인으로 제기되고 있는 항공수당의 지급기준을 새롭게 설정하고 항공전력강화비를 효율적으로 개선하는 등의 제도 재정비가 우선적으로 요구된다. 둘째, 공군조종사가 우리 군의 핵심전력으로써 전략적 수준에서 관심을 기울이고 공군의 의견이 개진되며 전문적 견해가 국가안보에 많은 공헌을 해야 한다고 믿고 있는 공군 조종사의 비전을 실현시켜주어야 한다. 셋째, 직무스트레스 증가요인인 직무특성과 과도한 업무에 대한 관리가 필요하다. 작은 스트레스라도 장기간 지속되어 소진 또는 직무탈진 상태로 발전되지 않도록 GWP(great work place)를 실현하기 위한 공군의 관심과 노력이 있어야 한다. 마지막으로, 조종사 이직에 대한 연구가 많지 않은 상황에서 본 연구는 조종사의 직무스트레스요인과 직무만족, 직무만족과 이직의도의 관계를 연구하여 향후 연구자에게 의미있는 결과와 실무적 제안을 제시하였다는 점에서 의의가 있다. 직무만족이 이직의도 감소에 영향을 주지 않는다고 나타남에 따라서 향후 연구에서는 직무만족이 이직의도를 예측할 수 있는 주요변수로 적합하지 않다고 판단한다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 동시에 포함하고 있다. 첫째, 공군 조종사 집단을 구성하고 있는 공군사관학교, 일반 대학교, 항공대 및 한서대 학군장교 출신간의 집단별 차이를 고려하지 못하였다. 둘째, 본 연구는 이직의도에 영향을 미치는 스트레스와 직무만족의 직접효과만을 분석하였다. 향후 연구에서는 간접효과를 포함한 연구가 필요할 것이다. 셋째, 설문이 이루어진 이후 연구시점까지 약 2년의 기간이 있었으며 조종사의 이직의도에 영향을 줄 수 있는 제도적 변화와 중요한 사건이 있었다. 2010년부터 공사출신 조종사의 의무복무기간이 13년에

서 15년으로 늘었으며, 추가적인 금전적 보상을 위해 연장복무수당이 신설되어 2010년에 지급되기 시작하였다.

향후에는 조종사 출신 집단별 이직의도의 차이에 관한 연구와 민간항공사에 진출한 조종사를 대상으로 한 이직연구가 후속연구로 진행될 예정이다. 또한 이직의도의 주요한 예측변수로 직무만족보다는 직무탈진감을 분석한 연구와 상대적으로 통제가 용이한 직무관련요인과 개인특성요인으로서 조종사 이직요인을 분석하기 보다는 외부고용환경요인을 고려해볼 필요도 있을 것이다.

### 참고문헌

- [1] 강병서·조철호, “연구조사방법론”, 무역경영사, 2005, pp.351~386.
- [2] 고석목, “공군 조종사 초기전역 요인분석 및 대책수립 연구”, 공군대학 졸업논문, 2000.
- [3] 고호석·강인원, “패밀리레스토랑 종업원의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향”, 한국항공경영학회지 제8권 제3호, 2010, pp.19~34.
- [4] 광상중·정기주·최수정, “고객센터에서 상담사의 직무탈진감이 고객지향성, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향”, 경영학연구 제39권 제3호, 2010, pp.541~576.
- [5] 권용수, “사회복지전담공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구”, 한국행정논집 제18권 제3호, 2006, pp.743~764.
- [6] 김대업, “Amos A to Z”, 학현사 2008.
- [7] 김영재·김성국·김강식, “신인적관리”, 탐 북스, 2010, pp.420~518.
- [8] 김일채, “호텔종사원의 직무성평가 이직의도에 미치는 영향”, 관광학연구, Vol.21 No.2, 1998, pp.142~156.
- [9] 김장주, “공군 조종사 이직현상 급증원인 및 방지 대책의 실효성 검증”, 공군대학 졸업논문, 2006.
- [10] 김종관·이윤경·송지용, “맞춤형 복지제가 복리후생만족도와 조직효과성에 미치는 영향”, 경영사학 제23집 제2호, 2008, pp.283~316.
- [11] 김지희, “호텔 구성원의 역할 스트레스 요인, 소진, 이직의도 간 영향관계 연구”, 관광연구, 제25권 제3호, 2011, pp.139~159.
- [12] 문영주, “사회복지사의 개인적 동기가 이직의도에 미치는 영향”, 사회복지연구, Vol.42(2), 2011, pp.493~523.
- [13] 문희찬, “전투조종사의 전역에 영향을 미치는 요인분석에 관한 연구”, 목원대학교, 석사학위논문, 2003, pp.11~26.
- [14] 박경중·노요섭, “공군 조종사 직무스트레스 요인과 이직의도 상관관계 연구”, 한국항공운항학회, 제19권 제3호, 2011.
- [15] 박경중·신종화, “공군조종사들의 전역동기에 관한 연구:매스로 ‘육구단계설’을 통한 분석을 중심으로”, 한국항공경영학회지, Vol.9, No.2, 2011.
- [16] 박동건·염세걸, “이직 모형 비교 연구: Mobley의 모형을 중심으로”, 한국심리학회지, Vol.14, No.2, 2001.
- [17] 박문식·이상식, “전투함형별 승조원의 직무스트레스에 관한 연구”, 한국세무회계연구, 2009, pp.149~171.
- [18] 박좌룡, “전투력 향상을 위한 공군 조종인력 관리체계에 관한 연구: 직무만족도와 이직의도를 중심으로”, 서울대학교, 석사학위논문, 2008.
- [19] 엄동욱, “기업에서의 승진 결정요인 변화: IMF외환위기 전후 한국 대기업 인사데이터에 대한 실증분석”, 노동정책연구, 제7권 제1호, 2007.
- [20] 유기현, “현대 인사관리”, 무역경영사, 1979, pp.352~359.
- [21] 유영현, “해양경찰공무원의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 인적자원관리연구, 제16권 제4호, 2009, pp.193~211.
- [22] 유준중, “공군과 민항조종사 수급 불균형 해소방안 연구”, 국방대학교 안보과정 졸업논문, 2010.

- [23] 윤길구, “조종사 이직의도에 영향을 주는 요인에 관한 연구”, 공군대학 졸업논문, 2007.
- [24] 윤선영, “항공사 텔레마케터의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국항공학회 논문지, 제15권 제1호, 2011.
- [25] 윤준로, “공군 전투조종사의 직무만족과 이직의 상관관계에 관한 연구-조종사 조기전역 현상을 중심으로”, 공군대학 졸업논문, 1997.
- [26] 이기상·이호일, “우리나라 조종인력의 수급현황과 효율적인 관리방안 연구”, 한국항공경영학회, 추계학술발표대회, 2011.
- [27] 이상우, “카지노 딜러의 직무스트레스에 대한 지각이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향”, 관광정보연구 제29호, 2010, pp.131-156.
- [28] 이종호, “조직갈등이 이직의도에 미치는 영향-공군 조종장교를 중심으로”, 공군대학 졸업논문, 2003.
- [29] 장경식, 공군본부, 대령. 국방일보, 2009.12.3.
- [30] 전재균·이철우, “호텔기업에 있어서 조직구성원의 임파워먼트가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 호텔경영학연구, 2011, pp.169~184.
- [31] 전광호·김재욱·모순래, “영업사원 이직의도의 관계론적 선행변수에 관한 연구”, 마케팅연구 제18권 제2호, 2003, pp.95-122.
- [32] 정봉명·이호길. “승진역할이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 관광연구 제 23권 제1호, 2008, pp.147-153.
- [33] 정용주, “외식업체 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향”, 관광경영연구, 제15권 제1호, 2011, pp.107-126.
- [34] 조희정, “항공사종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구”, 관광연구, 제25권 제1호, 2011, pp.109-125.
- [35] 천순덕·이은용·이승곤·이수범, “직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 관광연구저널 제 20권 제 1호, 2006, pp.17~34.
- [36] 최주원, “캐디의 사회적 인식과 업무환경에 따른 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향”, 관광연구, 제25권 제6호, 2011, pp.415~432.
- [37] 한국국방연구원(KIDA), “국방개혁대비 조종인력 소요산출 및 관리방안”, 2009, pp.23~25.
- [38] 홍순택. “전투조종사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위논문, 한서대학교, 2004, pp.5~11.
- [39] Atchison, T. J. & Lefferts, E. A. "The Prediction of Turnover Using Herzbergs's Job Satisfaction Technique. Personnel Psychology, 1972, pp.53~64.
- [40] Cotton, J. L. & Tuttle, J. M. "Employee turnover: A Meta-Analsis and Review with Implications fo Research, Academy of Management Review, Vol.11 No.1, 1986, pp.55~70.
- [41] Porter, L. W. & R. M. Steers. "Organizational, Work, and Personal actors in Employee Turnover and Absenteeism", Psychological Bulletin, 80 , 1973, pp.151~176.
- [42] Price, J. L. & Mueller, C. W. "A Causal Model of Turnover for Nurses", Academy of Management Journal, Vol.24 No.3, 1981, pp.543-565.
- [43] Porter, L. W. and Steers, R. M. "Organizational, Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism", Psychological Bulletin, Vol.80 No.2, 1973, pp.151~176.
- [44]YGR-5073, "Worldwide Market Forecast For Commercial Air Transport" 2011-2030, <http://www.jadc.or.jp/>