

카지노 시큐리티 종사원의 직무만족이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향*

이 석 만* · 이 주 락***

〈요 약〉

일반적으로 시큐리티 종사원들은 업무의 특수성으로 인해 각종 사건·사고 발생에 따른 위험성이 다른 직종의 종사원보다 쉽게 노출되어 있으며, 야간 근무 등의 불규칙한 근무시간과 신체적인 노동으로 인해 직무에 대한 만족도가 떨어지고, 조직에 대한 몰입도도 낮아져 이직에 대한 갈등이 심화될 염려가 있다. 따라서 기업 입장에서는 기업의 이익 창출에 까지 영향을 미치는 시큐리티 종사원들의 효율적인 인적자원관리를 통해 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 많은 관심을 가져 기업이 경쟁력을 갖추고 발전할 수 있도록 노력해야 한다.

본 연구에서는 공기업 카지노 시큐리티 종사원의 직무만족이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 규명하고자 그랜드코리아레저(주)에서 근무하는 시큐리티 종사원을 대상으로 설문을 실시하였다. 이 후 SPSS 24.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석 및 신뢰도분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

분석 결과 공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족이 높아지면 조직몰입이 높아지고, 이직의도가 낮아져 기업의 전체적인 안전과 경쟁력 강화에 도움을 주는 것으로 나타났다. 이에 따라 조직몰입 향상에 영향을 미치는 임금만족, 승진만족, 상사만족과 이직의도 감소에 영향을 미치는 동료만족을 향상시키는 효율적인 인적자원관리를 통해 기업의 경쟁력을 갖춘다면 국가의 경제 성장에도 큰 도움을 줄 수 있다는 점에서 본 연구는 활용이 가능하다.

주제어 : 카지노, 공기업, 시큐리티 종사원, 직무만족, 조직몰입, 이직의도

* 이 논문은 주저자의 석사학위논문을 수정·보완하여 작성되었음.

** 경기대학교 경호보안학과 대학원 (제1저자)

*** 경기대학교 경호보안학과 교수 (교신저자), julaklee@kyonggi.ac.kr

목 차
I. 서 론 II. 이론적 배경 III. 연구방법 IV. 연구결과 V. 논의 및 결론

I. 서 론

1980년대부터 등장한 신자유주의로 인해 작은 정부를 지향하는 개혁을 추진하였으며, 이로 인해 신공공관리론이 대두되었다. 공공부문에 있어서는 혁신과 변화를 통한 효율성 증진을 요구하게 되었고 이를 위해 민간부문의 경영혁신 기법을 도입하게 되었으며, 민간기업과 유사한 제도변혁과 조직구조를 요구하게 되었다(이상철·권영주, 2008). 이윤추구를 최대의 목표로 하는 민간기업과는 달리 공기업의 경우 조직목표 중 하나로 공공성(Publicness)을 가지고 있으므로 공기업 종사원들은 민간기업 종사원들과는 다른 차원의 동기부여를 가지고 있어 이에 맞는 인적자원관리 방안을 통한 종사원 관리가 필요할 것이다. 일반적으로 민간기업의 인적자원관리는 이윤극대화과 생산성에 중점을 둔 직무 중심의 인사 운영으로 채용, 평가, 이동, 승진 등의 인사관리가 이루어진다(김성태, 2016). 하지만 공기업의 경우 이윤 창출뿐만 아니라 국가의 경제 성장 등 공익도 추구해야하므로 인력관리의 주요 요인으로 성과 이외의 요소가 작용하는 특수한 환경을 가지고 있다.

특히 공기업 시큐리티 종사원들은 업무의 특수성으로 인해 각종 사건·사고 발생에 따른 위험성이 같은 공기업 다른 직종의 종사원보다 쉽게 노출되어 있으며, 야간 근무 등의 불규칙한 근무시간과 신체적인 노동으로 인해 직무에 대한 만족도가 떨어

지고, 조직에 대한 몰입도도 낮아져 이직에 대한 갈등이 심화될 염려가 있다. 공기업 시큐리티 종사원들의 이러한 문제점들은 기업의 안전과 더불어 경영에까지 영향을 미쳐 이익 창출과 국가의 경제 성장에도 부정적인 영향을 미칠 것이다. 따라서 기업 입장에서는 기업의 이익 창출에까지 영향을 미치는 시큐리티 종사원들의 효율적인 인적자원관리를 통해 직무만족과 이직의도에 많은 관심을 가져 기업이 경쟁력을 갖추고 발전할 수 있도록 노력해야 한다.

하지만 현재까지 민간기업 시큐리티 종사원들을 대상으로는 다수의 연구가 이루어져 왔지만, 공익성과 수익성을 동시에 추구하고 국가의 경제 성장에도 중요한 역할을 하는 공기업 시큐리티 종사원들을 대상으로 한 연구는 최초라고 할 수 있다. 민간기업과 달리 공기업은 그 특성상 독특한 문화가 존재할 것이라고 추정된다는 점에서 본 연구의 필요성이 있다할 수 있다.

따라서 기획재정부가 입법고시한 공공기관의 운영에 관한 법률 하에서 운영되고 있는 공공기관 중에서 공기업에 근무하고 있는 시큐리티 종사원들은 기업의 안전 확보와 각종 사건·사고 예방을 위해 필수적인 요소라고 할 수 있다. 이러한 배경을 바탕으로 본 연구에서는 공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족이 공기업 시큐리티 종사원들의 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 하였다.

II. 이론적 배경

1. 공기업

Jones(1975)는 공기업을 기본적으로 생산조직(Productive Entity)의 한 형태로서 중앙 정부 또는 지방자치단체가 소유하고, 정부의 공적인 통제(Public Control)를 통해 그 생산물을 판매하는 경제기업(주체)라고 정의하고 있으며, Ramanadham(1991)은 공기업이란 공공성에 기업성 요소를 결합한 조직체로, 국가 또는 지방자치단체가 수행하는 사업 중 기업성을 가진 것으로서 독자적 또는 이에 준하는 예산을 가진 의사결정의 주체라고 하였다. 여기서 말하는 기업성이란 재화 또는 용역을 생산 및 판매하고, 국가 또는 지방자치단체가 소유를 통하여 지배하고 있는 기업을 말한다(정동화, 2000).

공기업은 학문적 또는 제도적으로 연구자 및 분석동기에 따라 다양하게 정의될 수 있다. 학문적으로 정의한 영국의 Rees(1984)는 공기업이란 재화 또는 용역을 생산하고 판매하여 얻은 것이 개인주주가 아닌 공공기관이 소유하게 되는 조직체(박영희 외, 2005)라고 정의하였으며, 유훈·윤태범(2005)은 국가 또는 지방자치단체가 수행하는 사업에서 기업적인 성격을 지닌 것을 공기업이라 정의하고 있다.

제도적으로 ‘공공기관의 운영에 관한 법률’에 따르면 공공기관이란 기획재정부장관이 지정한 국가·지방자치단체가 아닌 법인·단체 또는 기관으로서 법상 요건에 해당하는 기관을 말한다. 이러한 공공기관은 크게 ‘공기업’, ‘준정부기관’, ‘기타공공기관’으로 분류되고 있으며, 공기업과 준정부기관은 직원 정원이 50인 이상인 공공기관 중에서 지정하고 있다. 그리고 ‘공기업’은 다시 ‘시장형공기업’과 ‘준시장형공기업’으로 분류할 수 있으며, ‘준정부기관’은 ‘기금관리형 준정부기관’과 ‘위탁집행형 준정부기관’으로 분류되고 있다.¹⁾ 2017년 기준 공공기관은 총 332개이며, 시장형 공기업 14개, 준시장형 공기업 21개로 공기업은 총 35개, 기금관리형 준정부기관 16개, 위탁집행형 준정부기관 73개로 준정부기관은 총 89개, 기타공공기관은 208개가 지정되었다(기획재정부 보도자료, 2017).

2. 직무만족

직무만족(Job satisfaction)은 1940년대 이후 조직이론 중 인간 관계론이 발전하게 되면서 다루어진 개념으로서 조직의 원활한 운영을 위한 평가 기준으로 사용되어져 왔다. 직무만족은 구성원의 행위와 언어적인 표현으로 추론되는 매우 복합적인 개념으로 인지, 정서, 행위의 복합체로 직무에 대한 조직 구성원의 태도를 말한다(이영수, 2008).

따라서 직무만족이란 특정한 직무를 수행함에 따라 느끼는 성취감과 자부심, 또는 가치 있고 중요한 것으로 인식되는 업무를 성취했을 때 느끼는 즐거운 감정과 느낌을 말한다. Hoppock(1935)는 직무만족을 개인의 필요와 욕구를 충족시켰을 때 느끼는 감정으로 노동자가 본인의 직무를 함으로써 진심으로 만족감을 느끼며 ‘나는 내 직무를 만족한다.’라고 말하게 하는 생리적, 환경적, 심리적인 상황의 모든 결합이라고 정의하고 있다. Poter & Lawler(1968)는 구성원이 공정하다고 생각하는 보상수준

1) 공공기관의 운영에 관한 법률 제4조, 제5조 (법률 제14461호, 2016. 12. 27. 일부개정)

을 실제적으로 받은 보상이 초과한 정도를 직무만족이라 하였고, Locke(1976)는 개인이 자신의 직무와 직무경험에 대한 평가를 실시하여 느끼는 긍정적이고 유쾌한 감정 상태로 직무만족을 정의하였다.

위를 바탕으로 직무만족을 정의해보면 ‘자신이 맡은 직무에 대해 얼마나 만족하고 있는지에 대한 스스로의 평가 결과에 따라 발생하는 유쾌하고 긍정적인 감정 상태’라고 할 수 있으며, 본 연구에서는 직무만족을 동료만족, 상사만족, 업무만족, 임금만족, 승진만족으로 총 5개의 세부 요인으로 구분하였다.

3. 조직몰입

조직몰입(Organizational Commitment)은 1960년대 이후 산업심리학, 행동과학, 사회학 등 여러 분야에서 연구되었으며, 1980년대 이후 기업들의 인력 구조 조정으로 인해 조직구성원들이 느끼는 고용 불안감과 관련된 여러 문제점이 나타나면서 이에 대한 문제해결을 실시하고자 연구자들의 관심이 증가하여 조직몰입에 대한 연구가 활성화되기 시작하였다(마상진, 2003). 개인의 태도와 행동의지의 결합을 나타내는 몰입은 특정한 대상에 대한 개인이 가지는 가치관의 일치를 소속의 욕구 또는 심리적인 애착을 유발시켜 특정대상에 대한 정체성(identity)을 소유하고 특정대상에 공헌하는 것을 말한다(O'Reilly & Chatman, 1986).

따라서 조직몰입은 조직을 향한 단순한 충성심과는 다르다고 할 수 있다. 또한 조직몰입은 일종의 태도로서 직무만족과 유사하다고 할 수 있지만, 직무만족의 경우 직무에 대한 반응으로서 환경 변화에 따라 만족 수준이 쉽게 변화함에 비해 조직몰입의 경우 조직 전체에 대한 개인감정을 포괄하는 개념으로 쉽게 변화하지 않기 때문에 차이가 존재한다. 또한 조직몰입은 자발적인 심리상태로 보는 관점뿐만 아니라 타 조직으로의 이직과 관련된 계산된 관점까지 포함하고 있다(황순애, 2006).

위를 바탕으로 조직몰입을 정의해보면 ‘자신이 속한 조직에 대한 충성심, 조직의 목표를 달성하기 위한 자발적인 노력, 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수용, 조직에 계속 남아 있으려는 강한 욕구에 의한 호의적인 태도’라고 할 수 있으며, 본 연구에서는 조직몰입을 정서적몰입, 지속적몰입, 규범적몰입으로 총 3개의 세부 요인으로 구분하였다.

4. 이직의도

이직의도는 이직의 직전단계로써 행동변수인 이직을 예측할 수 있는 지표로 사용되고 있다. 이직은 일련의 행동과정으로서 여러 요인의 상호작용을 통해 하나의 흐름이 구성되어 최종적으로 실제 이직행위를 이끌어 낸다. 따라서 종래의 이직에 관한 연구는 이에 대한 과정의 개념적 모델을 개발하고 실행하는데 주안점을 두고 있다. 이러한 이직 과정의 개념적 모델에서 이직의도는 실제 이직을 실시하는 선행변수로 받아들여지고 있다(김지영, 2000). 이로 인해 이직의도는 이직행위를 다른 요인들보다 더 잘 예측할 수 있을 것이다. Fleischer(1985)는 이직할 계획이 있다면 현재 하고 있는 업무와 이직 후 하게 될 업무를 비교하는 과정을 거쳐 이직을 하게 된다고 하였다. 또한 조직구성원으로 자신의 현재 상태를 스스로 평가해보고 불만족한 점이 있으면 이직을 생각함과 동시에 대안을 탐색하게 된다. 이 때 대안이 더 경제적이면 이직의도를 가지게 되고, 이것은 이직행동으로 이어지게 된다(정진경, 2009).

이에 따라 이직을 예측하는 중요한 변수로서 대다수의 연구에서 이직보다는 이직의도에 대해 다루고 있다. 이직의도는 조직구성원하기를 포기하고 현재의 직장을 떠나 다른 직장으로 이동하고자 하는 의도를 말한다. 즉, 조직구성원이 스스로 조직을 떠나 현재 자신이 하고 있는 업무에서 벗어나고 싶어 하는 정도를 의미하며, 이는 실제 이직과는 다르다. 이직의도를 가지고 있다 하더라도 실제로 이직으로 연결되지 않은 경우도 있다(이인재·최은미, 2003).

위를 바탕으로 이직의도를 정의해보면 ‘이직을 예측할 수 있는 강력한 변인으로 조직구성원이 스스로의 평가를 통해 현재 소속되어 있는 조직 또는 산업을 떠나 다른 조직 또는 산업으로 이동하고자 하는 의도 및 심리적인 상태’ 라고 할 수 있다.

5. 선행연구 검토

1) 직무만족과 조직몰입 선행연구

다수의 선행연구들을 살펴보면 종사원들의 직무만족은 조직몰입에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 직무만족과 조직몰입 간의 관계에 관련된 선행연구들에 대하여 검토해보면 다음과 같다.

정영진(2015)은 일지역 공기업 종사자를 대상으로 자기효능감과 직무만족이 조직몰입 간의 관계를 알아보기 위한 연구를 실시하였다. 연구결과 직무만족 중 업무만족, 보상만족, 직장만족, 동료만족이 조직몰입에 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 여성과 전공불일치, 의무감, 애사심 등을 강화하도록 교육훈련 강화, 단합대회, 동호회, 제도적 보완 등을 확대 지원하는 제도적인 노력을 강구해야 하며, 여성이 조직에 더욱 몰입할 수 있도록 하는 정책적인 방안 마련의 필요성을 설명하였다.

송성남(2014)은 중국 호북성 상양시 지역의 관광호텔 직원을 대상으로 직무만족이 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향을 실증분석하였다. 연구결과 직무만족의 하위변수인 과업만족, 보상만족, 근무환경만족, 대인관계만족 모두 조직몰입의 규범적 몰입과 정서적몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 지속적몰입에는 보상만족을 제외한 과업만족, 근무환경만족, 대인관계만족이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 따라 서비스정신을 주요 덕목으로 보는 호텔직원의 경우 직무에 대한 만족이 이루어지 않을 경우 개인뿐만 아니라 호텔의 전반적인 서비스까지 문제가 생기므로 직원들의 직무만족도를 높여 조직이 발전할 수 있도록 노력해야 한다고 하였다.

이와 같이 일지역 공기업 종사자, 관광호텔 직원 등 다양한 업종 종사원들의 직무만족과 조직몰입에 관련된 다수의 연구들이 진행되었으며, 그에 따른 시사점과 해결책도 제시하고 있다. 하지만 공기업 시큐리티 종사원들을 대상으로 실시한 직무만족과 조직몰입에 관한 연구는 아직 없으므로 본 연구에서는 이에 관한 연구를 실시하고자 한다.

2) 직무만족과 이직의도 선행연구

다수의 선행연구들을 살펴보면 종사원들의 직무만족은 이직의도에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 직무만족과 이직의도 간의 관계에 관련된 선행연구들에 대하여 검토해보면 다음과 같다.

한순구(2016)은 전국 9개의 근로복지공단 산재병원 중에서 6개 병원에 근무하는 간호사를 대상으로 직무스트레스 및 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구를 실시하였다. 연구결과 직무스트레스 및 직무만족이 이직의도에 모두 직접적인 영향을 미치는 요인으로 나타났으며, 직무만족이 직무스트레스보다 이직의도에 더

큰 영향을 미치는 것으로 나타나 산재병원 간호사들의 직무만족을 높여서 이직의도를 감소시켜야 한다고 하였다. 특히 직무만족의 하위 요인 중 전문직 의식을 고취시킬 수 있는 지속적인 방안과 교육, 제도적인 장치를 마련하여 이직의도를 감소시킬 것을 주장하였다.

권동선(2012)은 금융기관 종사원을 대상으로 직무만족 차이에 따라 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 조사를 실시하였다. 연구결과 직무만족은 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족의 하위요인 중 승진만족과 조직분위기가 이직의도에 유의한 음(-)의 영향을 미치고 있는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 연구결과는 최근 들어 조직생활의 중요성이 개인의 생활로 변화되어 가면서 직무만족의 하위 요인 중 금전적 보상과 고용안정성보다는 직장에서 직원들과의 유대, 사내 분위기, 직무 자체 만족이 중요한 요인으로 전환되어 가는 모습을 확인할 수 있다.

이와 같이 산재병원 간호사, 금융기관 종사원 등 다양한 업종 종사원들의 직무만족과 이직의도에 관련된 다수의 연구들이 진행되었으며, 그에 따른 시사점과 해결책도 제시하고 있다. 하지만 공기업 시큐리티 종사원들을 대상으로 실시한 직무만족과 이직의도에 관한 연구는 아직 없으므로 본 연구에서는 이에 관한 연구를 실시하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

본 연구에서는 2017년 8월 5일부터 8월 20일까지 공기업 중 그랜드코리아레저(주)에서 근무하는 시큐리티 종사원들을 모집단으로 선정하여 유의표집법을 활용하여 조사를 실시하였다. 총 220부의 설문지를 배포하여 불성실하게 응답한 18부의 설문지를 제외한 총 202부의 설문지를 최종분석에 사용하였다. 다음 <표 1>은 연구대상자의 인구사회학적 특성을 나타낸 것이다.

〈표 1〉 연구대상자의 인구사회학적 특성

구 분		빈도(N)	백분율(%)
전 체		202	100.0
성별	남자	176	87.1
	여자	26	12.9
연령	20대	24	11.9
	30대	134	66.3
	40대 이상	44	21.8
최종학력	고졸 이하	28	13.9
	전문대졸	94	46.5
	대졸	71	35.1
	대학원 이상	9	4.5
연평균소득	2천만원 미만	12	5.9
	2천만원 이상 ~ 3천만원 미만	129	63.9
	3천만원 이상 ~ 4천만원 미만	19	9.4
	4천만원 이상 ~ 5천만원 미만	18	8.9
	5천만원 이상	24	11.9
근무년수	1년 미만	13	6.4
	1년~3년 미만	35	17.3
	3년~5년 미만	43	21.3
	5년~10년 미만	45	22.3
	10년 이상	66	32.7

2. 조사도구

본 연구에서 공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 규명하기 위하여 사용한 조사도구는 설문지로서 크게 인구사회학적 특성, 직무만족, 조직몰입, 이직의도로 구성하였다. 인구사회학적 특성은 총 5개 문항으로 성별, 연령, 최종학력, 연평균소득, 근무년수로 구성하였다.

직무만족은 Porter & Steers(1983)의 척도로 양주상(2011), 박희진(2013)의 연구에서 사용된 척도를 수정 및 보완하여 5개의 하위요인과 총 18개 문항으로 구성하였으며,

조직몰입은 Allen & Meyer(1990)의 척도로 박주희(2013)의 연구에서 사용된 척도를 수정 및 보완하여 3개의 하위요인과 총 16개 문항으로 구성하였다. 이직의도는 Michael & Spector(1982)의 척도로 정은실(2011)의 연구에서 사용된 척도를 수정 및 보완하여 총 5개 문항으로 구성하였다. 본 연구의 척도들은 Likert 5점 척도로 측정하였다.

3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구에서는 연구의 타당성 확보를 위해 직무만족과 조직몰입, 이직의도의 설문 문항에 대하여 주성분분석(Principal Component Analysis)을 사용하여 요인분석을 실시하였다. 분석 과정에서의 요인적재치 단순화와 다중공선성 문제를 방지하기 위해 직교회전방식(Varimax)을 사용하였다. 또한 신뢰도 분석(Reliability Analysis)을 통해 산출된 Cronbach's α 값을 통해 신뢰도를 검증하였다.

직무만족은 동료만족, 상사만족, 업무만족, 임금만족, 승진만족으로 구성하여 신뢰도를 분석한 결과 문항의 Cronbach's α 계수가 0.7 이상으로 신뢰도가 있다고 판단할 수 있었다. 또한, 요인분석 결과 동료만족, 상사만족, 업무만족, 임금만족, 승진만족의 각 요인별 요인적재량이 0.40 이상으로 다음 <표 2>와 같아 해당 문항들은 본 연구에 적합하다 판단할 수 있다.

<표 2> 직무만족의 타당도와 신뢰도

구 분	구성요소					Cronbach's α
	1	2	3	4	5	
동료만족	1	.800	.159	.293	.038	.181
	2	.829	.269	.201	.156	.130
	3	.872	.251	.212	.166	.094
	4	.764	.223	.123	.327	.133
상사만족	6	.224	.795	.232	.185	.296
	7	.286	.768	.264	.106	.306
	8	.322	.798	.266	.198	.195
	9	.268	.729	.290	.182	.293
						.939

	11	.282	.209	.761	.327	.247	
업무만족	12	.240	.245	.756	.299	.294	.914
	13	.236	.296	.688	.365	.291	
	14	.231	.286	.753	.068	.016	
	16	.142	.182	.269	.800	.276	
임금만족	17	.222	.186	.300	.795	.092	.889
	18	.187	.122	.108	.808	.363	
	20	.216	.265	.228	.247	.812	
승진만족	21	.161	.396	.251	.287	.704	.921
	22	.140	.400	.135	.325	.759	
Rotation Sums of Squared Loadings		3,424	3,344	2,962	2,786	2,561	
% of Variance		19.024	18.578	16.458	15.480	14.230	-
Cumulative %		19.024	37.601	54.060	69.539	83.769	

조직몰입은 정서적몰입, 지속적몰입, 규범적몰입으로 구성하여 신뢰도를 분석한 결과 문항의 Cronbach's α 계수가 0.7 이상으로 신뢰도가 있다고 판단할 수 있었다. 또한, 요인분석 결과 정서적몰입, 지속적몰입, 규범적몰입의 각 요인별 요인적재량이 0.40 이상으로 다음 <표 3>과 같아 해당 문항들은 본 연구에 적합하다 판단할 수 있다.

<표 3> 조직몰입의 타당도와 신뢰도

구 분	구성요소			Cronbach's α
	1	2	3	
정서적몰입	1	.792	.279	.339
	2	.812	.238	.274
	3	.790	.240	.349
	4	.864	.234	.267
	5	.787	.273	.347
	6	.746	.242	.388

	7	.228	.777	.238	
	8	.165	.861	.061	
지속적몰입	9	.190	.763	.232	.885
	10	.217	.814	.170	
	11	.307	.652	.245	
	12	.369	.163	.667	
	13	.303	.171	.719	
규범적몰입	14	.274	.172	.795	.880
	15	.295	.200	.833	
	16	.290	.281	.663	
Rotation Sums of Squared Loadings		4,563	3,599	3,583	
% of Variance		28,518	22,495	22,391	-
Cumulative %		28,518	51,013	73,404	

이직의도의 신뢰도를 분석한 결과 문항의 Cronbach's α 계수가 0.7 이상으로 신뢰도가 있다고 판단할 수 있었다. 또한, 요인분석 결과 요인적재량이 0.40 이상으로 다음 <표 4>와 같이 해당 문항들은 본 연구에 적합하다 판단할 수 있다.

<표 4> 이직의도의 타당도와 신뢰도

구 분	구성요소		Cronbach's α
	1		
	1	.830	
	2	.891	
이직의도	3	.955	.941
	4	.893	
	5	.933	
Rotation Sums of Squared Loadings		4,063	
% of Variance		81,252	-
Cumulative %		81,252	

4. 조사절차 및 자료처리

본 연구는 공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향 관계를 규명하기 위하여 예비조사와 본 조사로 구분하여 유의표집을 통해 연구를 진행하였다. 설문지는 선행연구들의 척도를 수정 및 보완한 후 전문가 검토를 실시하였으며, 예비조사를 실시하여 어려운 단어 및 문장 수정을 통해 최종설문지를 완성하였다. 설문조사는 본 연구자와 보조조사원 2명이 공기업 시큐리티 종사원들에게 자기평가기입법으로 설문내용을 응답하도록 하였다.

본 연구에서는 설문지를 회수한 후 불성실하게 응답하여 신뢰성이 없는 자료를 제외하고, SPSS 24.0을 이용하여 기술 및 추론통계를 실시하였다. 인구사회학적 특성 정리를 위해 빈도분석을 실시하였고, 각 변수들의 타당성 검증을 위해 탐색적 요인 분석을 실시한 후 신뢰도분석을 실시하여 척도가 적합한지 확인하였다. 또한, 변수들 간의 영향관계 규명을 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향

1) 직무만족이 정서적몰입에 미치는 영향

공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족이 조직몰입 중 정서적몰입에 미치는 영향 관계를 규명하고자 연구대상자인 공기업 시큐리티 종사원들의 인구사회학적 특성(성별, 연령, 최종학력, 연평균소득, 근무년수)을 통제된 상태에서 다중회귀분석을 실시하였다. 최종 Model 2의 F값은 39.365로 0.001 수준에서 유의미한 결과를 보여 본 연구의 회귀모델이 적합하다는 것을 확인하였다. 공기업 시큐리티 종사원들의 정서적몰입에 영향을 미치는 요인들을 확인해본 결과 직무만족 중 상사만족($\beta = .212$)의 경우 0.01 수준에서, 임금만족($\beta = .338$)의 경우 0.001 수준에서, 승진만족($\beta = .244$)의 경우 0.01 수준에서 통계적으로 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이 모형의 설명력을 뜻하는 수정된 R2값은 .656으로 채택된 변수들이 공기업 시큐리티 종사원들의 정서적몰입에 관하여 65.6%의 설명력을 가진다.

〈표 5〉 직무만족이 정서적몰입에 미치는 영향

정서적몰입 구분	Model 1				Model 2			
	B	Std. Err	β	t	B	Std. Err	β	t
(상수)	1,248	.402		3.104**	-.489	.317		-1.543
성별	.504	.197	.173	2.554*	.185	.131	.063	1.414
연령	.015	.140	.008	.104	.036	.097	.021	.371
최종 학력	.072	.092	.056	.782	.074	.061	.058	1.209
연평균 소득	.375	.067	.430	5.595***	-.041	.055	-.047	-.750
근무 년수	-.129	.061	-.169	-2.098*	.041	.043	.054	.966
동료 만족					.096	.068	.085	1.424
상사 만족					.215	.076	.212	2.848**
직무 만족					.092	.066	.093	1.388
임금 만족					.328	.067	.338	4.916***
승진 만족					.252	.074	.244	3.414**
Adjusted R-squared		.184				.656		
F		10.040***				39.365***		

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

2) 직무만족이 지속적몰입에 미치는 영향

공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족이 조직몰입 중 지속적몰입에 미치는 영향 관계를 규명하고자 연구대상자인 공기업 시큐리티 종사원들의 인구사회학적 특성(성별, 연령, 최종학력, 연평균소득, 근무년수)을 통제한 상태에서 다중회귀분석을 실시하였다. 최종 Model 2의 F값은 10.682로 0.001 수준에서 유의미한 결과를 보여 본

연구의 회귀모델이 적합하다는 것을 확인하였다. 공기업 시큐리티 종사원들의 지속적몰입에 영향을 미치는 요인들을 확인해본 결과 직무만족 중 임금만족($\beta = .343$)의 경우 0.001 수준에서 통계적으로 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이 모형의 설명력을 뜻하는 수정된 R2값은 .325로 채택된 변수들이 공기업 시큐리티 종사원들의 지속적몰입에 관하여 32.5%의 설명력을 가진다.

〈표 6〉 직무만족이 지속적몰입에 미치는 영향

지속적몰입 구 분	Model 1				Model 2			
	B	Std. Err	β	t	B	Std. Err	β	t
(상수)	1.903	.363		5.240***	.679	.383		1.772
성별	.306	.178	.122	1.718	.114	.158	.045	.722
연령	-.144	.126	-.097	-1.135	-.055	.118	-.037	-.465
최종 학력	.061	.083	.055	.735	.059	.074	.053	.797
연평균 소득	.245	.061	.326	4.049***	-.027	.066	-.036	-.404
근무 년수	-.014	.056	-.021	-.243	.077	.051	.117	1.499
동료 만족					.116	.082	.118	1.415
상사 만족					.139	.091	.159	1.521
직무 만족					.052	.080	.061	.653
임금 만족					.287	.081	.343	3.557***
승진 만족					.016	.089	.018	.181
Adjusted R-squared	.105				.325			
F	5.695***				10.682***			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

3) 직무만족이 규범적몰입에 미치는 영향

공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족이 조직몰입 중 규범적몰입에 미치는 영향 관계를 규명하고자 연구대상자인 공기업 시큐리티 종사원들의 인구사회학적 특성(성별, 연령, 최종학력, 연평균소득, 근무년수)을 통제한 상태에서 다중회귀분석을 실시하였다. 최종 Model 2의 F값은 19.674로 0.001 수준에서 유의미한 결과를 보여 본 연구의 회귀모델이 적합하다는 것을 확인하였다. 공기업 시큐리티 종사원들의 규범적몰입에 영향을 미치는 요인들을 확인해본 결과 직무만족 중 임금만족($\beta = .487$)의 경우 0.001 수준에서, 승진만족($\beta = .224$)의 경우 0.05 수준에서 통계적으로 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이 모형의 설명력을 뜻하는 수정된 R2값은 .482로 채택된 변수들이 공기업 시큐리티 종사원들의 규범적몰입에 관하여 48.2%의 설명력을 가진다.

〈표 7〉 직무만족이 규범적몰입에 미치는 영향

규범적몰입		Model 1				Model 2			
		B	Std. Err	β	t	B	Std. Err	β	t
(상수)		1.777	.357		4.976***	.669	.337		1.983*
인구 사회 학적 특성	성별	.509	.175	.201	2.904**	.223	.139	.088	1.604
	연령	.002	.124	.001	.014	.063	.104	.043	.608
	최종 학력	-.089	.082	-.080	-1.088	-.099	.065	-.089	-1.511
	연평균 소득	.297	.060	.392	4.982***	-.073	.058	-.097	-1.251
	근무 년수	-.160	.055	-.241	-2.925**	-.028	.045	-.042	-.612
직무 만족	동료 만족					.100	.072	.102	1.389
	상사 만족					-.030	.080	-.034	-.369
	업무 만족					.061	.071	.072	.868
	임금 만족					.410	.071	.487	5.761***
	승진 만족					.201	.079	.224	2.554*

Adjusted R-squared	.144	.482
F	7.779***	19.674***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

2. 직무만족이 이직의도에 미치는 영향

공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향 관계를 규명하고자 연구대상자인 공기업 시큐리티 종사원들의 인구사회학적 특성(성별, 연령, 최종학력, 연평균소득, 근무년수)을 통제한 상태에서 다중회귀분석을 실시하였다. 최종 Model 2의 F값은 41.975로 0.001 수준에서 유의미한 결과를 보여 본 연구의 회귀모델이 적합하다는 것을 확인하였다. 공기업 시큐리티 종사원들의 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 확인해본 결과 인구사회학적 특성은 연평균소득($\beta = -.127$)의 경우 0.05 수준에서 매우 유의한 영향을 미쳤다. 또한 직무만족 중 동료만족($\beta = .775$)의 경우 0.001 수준에서 통계적으로 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이 모형의 설명력을 뜻하는 수정된 R2값은 .671로 채택된 변수들이 공기업 시큐리티 종사원들의 이직의도에 관하여 67.1%의 설명력을 가진다.

〈표 8〉 직무만족이 이직의도에 미치는 영향

이직의도 구 분		Model 1				Model 2			
		B	Std. Err	β	t	B	Std. Err	β	t
(상수)		3,242	.368		8,822***	5,924	.277		21,368***
인구 사회 학적 특성	성별	-.288	.181	-.110	-1.593	-.201	.114	-.077	-1.755
	연령	.188	.128	.123	1.470	-.056	.085	-.037	-.659
	최종 학력	.092	.084	.080	1.099	-.046	.054	-.040	-.865
	연평균 소득	-.342	.061	-.439	-5.584***	-.099	.048	-.127	-2.059*
	근무 년수	-.010	.056	-.015	-.179	.011	.037	.016	.298

직무 만족	동료 만족		-0.786	.059	-.775	-13.273***
	상사 만족		-.059	.066	-.065	-.898
	업무 만족		-.017	.058	-.019	-.285
	임금 만족		.109	.058	.126	1.870
	승진 만족		-.008	.065	-.009	-.124
Adjusted R-squared		.147	.671			
F		7.924***	41.975***			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

V. 논의 및 결론

본 연구는 공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향 관계를 규명하는데 목적이 있다. 따라서 본 연구에서는 이를 달성하기 위해 연구 설계를 하였으며, 과학적인 조사방법과 처리절차를 통해 분석을 실시한 결과를 바탕으로 다음과 같은 내용을 논의하고자 한다.

첫째, 공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족과 조직몰입 중 정서적몰입을 분석한 결과 상사만족, 임금만족, 승진만족이 정서적몰입에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족과 조직몰입 중 지속적몰입을 분석한 결과 임금만족이 지속적몰입에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족과 조직몰입 중 규범적몰입을 분석한 결과 임금만족과 승진만족이 규범적몰입에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 임금만족은 조직몰입의 하위요인인 정서적몰입, 지속적몰입, 규범적몰입 모두에 영향을 미치고 있는데 이러한 결과는 회사의 임금채정방법과 현재 받고 있는 급여가 안정적이고 만족을 한다면 회사에 대한 애착심과 소속감을 높여 회사에 계속해서 남아있고자 하는 도덕적인 의무까지 생긴다는 것을 알 수 있다. 승진만족

은 조직몰입의 하위요인인 정서적몰입과 규범적몰입에 영향을 미치고 있는데 이러한 결과는 본인의 노력을 통해 승진이 가능하다고 생각하며, 회사의 승진제도와 인 사고과 반영이 객관적이고 공정하다면 회사에 대한 애착심과 소속감을 높여 회사에 대한 도덕적인 의무까지 생긴다는 것을 알 수 있다. 상사만족은 정서적몰입에 영향을 미치고 있는데 이러한 결과는 상사와 긍정적인 관계를 유지하며 존경심을 가지게 되면 회사에 대한 애착심과 강한 소속감이 생겨 직장생활을 하는 것에 대한 행복감을 느끼는 것을 알 수 있다.

따라서 본 연구에서 살펴본 공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족이 조직몰입에 영향을 미친다는 연구결과는 정영진(2015), 송성남(2014), 김성환·조영하(2010), 신선옥(2009) 등의 선행연구들로부터 지지를 받고 있다.

김성환·조영하(2010)의 ‘대학행정직원의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구’에서는 대학 행정직원을 대상으로 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보고자 설문조사와 심층면담을 실시한 결과 외재적·내재적 직무만족 모두 조직몰입에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 직무에 대한 만족도가 높을수록 조직몰입도 높아진다는 결과를 제시하여 본 연구의 결과와 일치함을 보였다.

신선옥(2009)의 ‘공무원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구’에서는 정부기관 공무원을 대상으로 직무만족이 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 알아본 결과 정(+)적인 상관관계가 있는 것으로 나타나 직무에 대한 만족도가 높아질수록 조직에 대한 몰입 정도도 높아진다는 결과를 제시하여 본 연구의 결과와 일치함을 보였다.

둘째, 공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족과 이직의도를 분석한 결과 동료만족이 이직의도에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 동료만족이 이직의도에 영향을 미치고 있는데 이러한 결과는 업무를 진행함에 있어 동료들 신뢰하고 서로 업무를 공유하면서 도움을 주고받으면서 생기는 동료에 대한 만족도로 인해 다른 직장으로 옮기고자 하는 이직의도가 낮아진다는 것을 알 수 있다.

따라서 본 연구에서 살펴본 공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족이 이직의도에 영향을 미친다는 연구결과는 한순구(2016), 권동선(2012), 정명화(2011), 심은선(2009) 등의 선행연구들로부터 지지를 받고 있다.

정명화(2011)의 ‘사회적기업종사자의 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향’ 연구에서는 사회적기업종사자를 대상으로 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 직무만족이 이직의도에 유의미한 부(-)적 영향을 미치는 것으로

나타났으며, 직무만족이 이직의도를 낮추는 중요 요인임을 제시하여 본 연구의 결과와 일치함을 보였다.

심은선(2009)의 '직업무용수의 직무만족이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향' 연구에서는 직업무용수를 대상으로 직무만족이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 규명한 결과 직무만족은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무에 대한 만족도가 높을수록 이직의도는 감소한다는 결과를 제시하여 본 연구의 결과와 일치함을 보였다.

본 연구의 결과와 위의 선행연구들을 종합하여 살펴보면, 공기업 시큐리티 종사원들의 직무만족이 높아지면 조직몰입이 높아지고, 이직의도가 낮아져 기업의 전체적인 안전과 경쟁력 강화에 도움을 주는 것을 알 수 있다. 이에 따라 조직몰입 향상에 영향을 미치는 임금만족, 승진만족, 상사만족과 이직의도 감소에 영향을 미치는 동료만족을 향상시키는 효율적인 인적자원관리를 통해 기업의 경쟁력을 갖춘다면 국가의 경제 성장에도 큰 도움을 줄 수 있다는 점에서 본 연구는 활용이 가능하다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 권동선(2012). 직무만족과 경력유효성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 건국대학교 석사학위논문.
- 김성태(2016). 공기업 인적자원관리와 직무만족 및 조직몰입에 대한 연구: K공기업 원자력 발전소 근무자를 중심으로, 서울대학교 석사학위논문.
- 김성환·조영하(2010). 대학행정직원의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 교육행정학회보, 28(3): 79-106.
- 김지영(2000). 조직문화가 이직의도에 미치는 영향: 광고업 종사자 중심으로, 성신여자대학교 석사학위논문.
- 마상진(2003). 실업계 고등학교 교사의 직업교육 가치성향과 조직몰입의 관계, 서울대학교 박사학위논문.
- 박영희·염도균·김종희·현근·허훈·서병중(2005). 공기업론, 서울: 다산출판사.
- 박주희(2013). 카지노 종사원의 회복탄력성이 조직몰입에 미치는 영향: 심리적 안녕감의 매개효과를 중심으로, 경기대학교 박사학위논문.
- 박희진(2013). 외국인 전용 카지노 직원의 조직 내 커뮤니케이션 만족이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향, 경희대학교 석사학위논문.
- 송성남(2014). 호텔직원의 직무만족이 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향: 중국 호북성 상양시를 중심으로, 청운대학교 석사학위논문.
- 신선옥(2009). 공무원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구, 상명대학교 석사학위논문.
- 심은선(2009). 직업무용수의 직무만족이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 양주상(2011). 조직커뮤니케이션 패턴과 매체 이용 유형이 구성원의 직무만족에 미치는 영향: 고려대학교 석사학위논문.
- 유훈·윤태범(2005). 공기업론, 서울: 한국방송통신대학교출판부.
- 이상철·권영주(2008). 경영성과 제고를 위한 공공기관의 조직문화유형 분석, 한국행정학보, 42(3): 143-164.
- 이영수(2008). 직무 적합성과 조직 공정성이 자발적 이직에 미치는 영향: 직무만족, 조직신뢰, 조직몰입을 매개변수로, 서남대학교 박사학위논문.
- 이인재·최은미(2003). 자활후견기관 실무자 이직의도 결정요인, 사회복지연구, 22: 229-255.

- 정동화(2000). 공기업의 쟁점관리홍보에 관한 연구: 한국도로공사 판교TG 통행료 분쟁을 중심으로, 연세대학교 석사학위논문.
- 정명화(2011). 사회적기업종사자의 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향, 인하대학교 석사학위논문.
- 정영진(2015). 일지역 공기업 종사자의 자기효능감과 직무만족이 조직몰입 간의 관계 연구, 초당대학교 석사학위논문.
- 정은실(2011). 고객의 공격성이 카지노 딜러의 소진과 이직의도에 미치는 영향 -강원랜드를 중심으로-, 경기대학교 석사학위논문.
- 정진경(2009). 조직구성원 이직의도 유형에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 서울시립대학교 석사학위논문.
- 한순구(2016). 산재병원 간호사의 직무스트레스 및 직무만족이 이직의도에 미치는 영향, 연세대학교 석사학위논문.
- 황순애(2006). 호텔지배인의 리더십 유형이 구성원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 석사학위논문.

2. 국외문헌

- Allen, N. J. & Meyer, J. P.(1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, normative commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 63(1): 1-18.
- Fleischer, B. J.(1985). Identification and strategies to reduce turnover among child care workers, *Child Care Quarterly*, 14(2): 130-139.
- Hoppock, R.(1935). *Job Satisfaction*, New York and London: Harper and Brothers.
- Jones, L. P.(1975). *Public Enterprise and Economic Development: The Korean Case*, KDI Press, Seoul.
- Locke, E. A.(1976). satisfiers and Dissatisfies among White and Blue Collar Employee, *Journal of Applied Psychology*.
- Michael, C. E. & Spector, P. E.(1982). Cause of employee turnover: a test of the mobley, griffeth, hand and meglino model, *Journal of Applied Psychology*, 67(1): 53-59.
- O'Reilly, C. & J. Chatman(1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification and Internalization on Prosodic Behavior, *Journal of Applied Psychology*, 71(3): 492-499.
- Porter, L. W. & Lawler, E. E.(1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, III : Richard D. Irwin.
- Porter, L. W. & Steers, R. M.(1983). *Motivation and Work Behavior*, New York: McGraw-HillBook Co.

Ramanadham, V. V.(1991). The Economics of Public Enterprise, London Routledge.

Rees, R.(1984). A positive theory of the public enterprise, in 'The performance of public enterprises (North-Holland, Amsterdam) by Marchand et al. 179-192.

3. 기타 자료

기획재정부 보도자료(2017). 2017년도 공공기관 지정.

【Abstract】

The Effect of Job Satisfaction of Casino Security Employees on Organizational Commitment and Turnover Intention

Lee, Seok-Man · Lee, Ju-Lak

In general, security employees are more vulnerable to the risk of various incidents and accidents due to the specificity of their work, and they are less exposed to job satisfaction due to irregular working hours such as night shifts and physical labor. There is a concern that conflicts over turnover will be intensified. Therefore, companies should pay attention to job satisfaction, organizational commitment and turnover intention through effective human resource management of security employees who have influence on company's profit creation, so that companies should strive for competitiveness and development.

The purpose of this study is to investigate the effect of casino security employee's job satisfaction on organizational commitment and turnover intentions in a questionnaire survey of security employees at Grand Korea Leisure Corporation. Frequency analysis, factor analysis, reliability analysis and multiple regression analysis were performed using SPSS 24.0. As a result of this study, it can be concluded that the higher the job satisfaction of the public enterprise security workers, the higher the organizational commitment and the lower the turnover intention. Therefore, if the company has competitiveness through effective human resource management that affects the wage satisfaction, promotion satisfaction, boss satisfaction and turnover intention affecting the organizational commitment, This study can be applied in the sense that it is possible to give.

Keywords: Casinos, Public Enterprises, Security Workers, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intentions