

## 공항 지상직 서비스 근무자의 이직행동 요인에 관한 연구 -조직헌신의 매개효과를 중심으로-

이영석<sup>1</sup>\*, 이정현<sup>2</sup>

<sup>1</sup>세종대학교 관광경영학과, <sup>2</sup>호원대학교 항공서비스학과

### A study of Airport ground Service staffs on behavior factors turnover of the organization -Focusing on the mediating effect of organizational commitment-

Young-Suk Lee<sup>1</sup>\*, Jung-Hyun Lee<sup>2</sup>

<sup>1</sup>the Department of Business Administration, Sejong University

<sup>2</sup>Division of Air Service Management, Howon University

**요약** 본 연구는 비약적으로 증가하는 인천국제공항 이용객들의 수요로 제 2 신공항의 개항을 빠르게 추진하는 현재, 인천국제공항 이용하는 이용자들의 편의를 제공하는 공항 서비스 인력자원의 이탈을 방지하고 보다 나은 서비스를 제공하여 공항 서비스 품질의 인적관리 부분에 중점을 두고자 공항 서비스 인력자원의 이직요인을 조직헌신의 매개효과를 중심으로 연구되었다. 연구결과 첫째, 직무관련 요인에서는 역할갈등과 역할과중만이 조직헌신에 영향을 주는 것으로 나타났다. 둘째로는 조직관련 요인 중에서는 보상과 동료상사관계가 조직헌신에 영향을 주고 있는 것으로 나타났고, 세번째로는 조직헌신 이 높을수록 이직행동이 높았다. 네 번째 이직에 영향을 주는 직무관련 요인은 역할갈등으로만 나왔으며, 다섯 번째로 조직헌신 요인 중에는 보상과 의사결정만이 영향을 주는 것으로 나타났다. 결론적으로 종사원의 이탈을 방지하기 위해서 앞에서 제시했던 것처럼 가치적이나, 금전적인 보상이 이루어져야 하며, 장기근속으로 연결할 수 있도록 할 수 있는 환경을 기업의 입장에서 종사원에게 제시하고 동료, 상사와의 관계를 돈독할 수 있는 제도를 마련하는 것이 시급하다고 할 수 있다.

**Abstract** The opening of a second new airport is urgently needed to meet the growing number of visitors to Incheon International Airport. This study focused on effectiveness of mediating effects on the dedication to organization in order to determine why manpower resources of the airport service sector should take job-changing into account and to focus on staff who provide service to customers visiting Incheon International Airport management of airport service quality by providing a better service and preventing them from leaving their job. The results show that, first, only obligation conflicts and heavy workload affect the dedication to organization in terms of task-related causes. Second, compensation and relationships with seniors also affect the dedication to organization in terms of organization-related causes. Third, if more dedication is required, more employees will leave their job. Fourth, role conflict is the only reason to leave the job related to task. Fifth, only compensation and decision making affect the cause of the dedication to organization. The employer urgently needs to make a system to develop a relationship with colleagues and seniors, make a better work environment so that employees can work for a longer period and monetary or valuable compensation should be provided as indicated above in order to keep them employed.

**Keywords** : Job-changing, dedication to organization, heavy workload, role autonomy, compensation, decision making, relationship with colleagues and seniors.

본 논문은 호원대학교 학술 연구 지원비로 수행되었음.

\*Corresponding Author : Lee- Young Suk(Sejong Univ.)

Tel: +82-10-5000-8721 email: 06790@naver.com

Received July 27, 2016

Revised (1st August 24, 2016, 2nd September 2, 2016)

Accepted October 7, 2016

Published October 31, 2016

## 1. 서론

한국의 항공시장은 꾸준히 증가하고 있는 관광 수요와 전 세계적인 한류의 영향으로 세계 각국의 외국 항공사들에게 매력적인 시장으로 평가 받고 있다. 국토해양부와 한국관광공사의 통계에 따르면 한국에 취항한 외국 항공사는 지난 몇 년간 지속적으로 증가하는 추세로 2015년 현재 71개의 업체라는 역대 가장 높은 수치를 보이고 있으며 앞으로 계속 증가될 전망이다. 이러한 결과 현재 인천국제공항의 이용객 과다로 지연 및 여러 가지 문제점이 발생되고 있으며, 신공항 추진의 속도에 더욱 박차를 가하고 있기도 하다.

공항 산업은 특히 공항 서비스 종사원의 인적 자원을 기본으로 하는 전문 서비스 산업이다. 이러한 산업의 발전을 위해서는 기술력 향상, 시스템 발달, 기계화의 확충 등 여러 가지 방안이 있을 수 있으나, 공항 산업에서 고객에게 최 점점 서비스를 제공하는 훌륭한 인적 자원을 확보하는 문제는 이에 못지않게 중요하며, 이는 인적 서비스 그 자체가 하나의 상품 가치로서 중요 영업 요체가 되기 때문일 것이다.

그러나 인적 서비스 의존도가 매우 높은 공항에서 서비스 제공의 주체자인 종사원들의 이직 의도에 대한 연구는 경영진들의 관심으로 부터 소외되어 온 것이 사실이다.

인천국제공항공사는 공항 운영 인력의 87%를 아웃소싱에 의존하고 비정규직 비율이 87%라는 높은 수치를 보이고 있다. 이에 간접고용으로 공항 운영이 어렵다는 사실을 인식하였고, 인력구조 개선에 착수하였다. 공항 운영은 무리한 스케줄 근무, 저급여, 담당 고객의 과부화, 조직원 간의 갈등 등으로 이직율이 높을 뿐만 아니라 비숙련된 직원들의 서비스로 업무의 고객들의 불편이 야기될 수 있다.

항공사 또한 공항 지상업무, 발권, 화물, 라운지 등의 직원은 외주로서 운영되고 있는 현실이 증가하고 있다.

이러한 문제는 공항을 이용하는 고객서비스 뿐만 아니라 안전업무 공백을 초래할 수 있는 매우 중요한 문제가 아닐 수 없다.

여행의 첫번째 관문인 공항에서의 근무환경이나 이직 요인이 밝혀지지 않는다면 앞으로도 수많은 공항 서비스인들의 이탈은 방지하기 어려울 것이다.

그러나, 과거의 연구들은 객실승무조직에 대한 내용

이 많았지만, 항공사 지상직 종사원에 대한 연구는 많지 않다.

이직에 관한 연구는 많지만 종사원들이 조직에 남을 것인지 떠날 것인지를 결정하는데 무엇이 작용하는지와 의사결정의 결과에 대해 우리는 이해의 폭이 좁다.

이직에 대한 연구가 부족한 게 문제가 아니라 연구자들이 이직에 대해 연구하기로 한 주제의 범위가 매우 한정된 것과 주제를 연구하는데 사용한 방법에 있다. 지금까지 수많은 연구[1][2]에도 불구하고 이직 연구가 경영진들에게 실무적으로 적용되기 힘든 결정적인 원인은 이직에 관한 연구들이 대부분 이직의사에만 국한되어서 시행되었다는 점이다.

이에 본 연구에서는 공항 지상직 종사원의 이직의도에 관한 연구를 통하여 의직 의도가 무엇인지, 이직의도 결정 요인들이 어떤 것들이 있는지 알아보고, 공항 지상직 종사원의 이직률을 줄임으로써 조직에 안정감을 형성시키고 공항 서비스의 질을 향상시킬 수 있도록 하는 것에 연구의 필요성으로 본다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 이직의 개념 및 유형

이직의 개념은 조직구성원의 자발적인 의지로 조직을 떠나려는 의도에서 직장을 옮기고 싶다는 생각, 같은 직장에서도라도 직종을 바꾸고 싶다는 의지 등으로, 현재 자신이 하고 있는 일에서 벗어나고 싶을 정도를 의미한다[3].

조직구성원이 이직의도를 갖게 된 이유는 이해갈등과 가치갈등, 보수, 신분 등의 이해적인 이유 때문에 혹은 사고의 상반, 환경에의 부적응 등의 가치적인 이유 때문에 그만두는 경우도 있다.

개인의 행동을 결정하는 직접적인 요인은 그 행동을 취할 것인가에 대한 개인의 의도이며, 행동의도와 행동이 완전히 일치하지는 않지만 사람들은 자신의 의도에 따라 행동하게 된다. 따라서 이직을 조직구성원의 구체적인 행동이라고 할 때, 이직 의도는 행동의도라고 할 수 있다.

### 2.2 이직행동에 영향을 미치는 요인

직무관련 특성에서 역할 갈등, 역할 과중, 직무자율성,

직무중요성만을 살펴보는 것은 항공사 종사원이 근무하는 조직의 규모가 작고 보육업무의 특성상 업무가 다양하거나 세분화되어 있지 않기 때문이다[4]. 역할갈등, 역할과다, 역할모호성 등의 역할변수도 직무스트레스와 이직과 관련이 있는 것으로 나타나고 있다[5]. 실증결과 조직 구성원들은 역할에 불만이 있을 때 높은 스트레스와 이직을 나타내는 것으로 나타났다[6].

높은 직무특성(직무다양성, 직무자율성, 직무정체성, 직무중요성)은 높은 직무만족, 높은 성과, 낮은 이직, 낮은 결근으로 이어진다는 사실이 밝혀지고 있다[7].

조직관련 특성에서 고려할 변수는 보상(임금), 의사결정참여, 동료·상사관계이다. 보상(임금)은 직무불만을 나타내는 대표적 요소로서 임금과 이직 간에는 다양한 결과가 나타나고 있다.

이들 연구결과는 의사소통이 직무만족을 통하여 간접적으로 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다[8].

동료관계를 살펴보면 조직 내의 인간관계가 조직성원의 이직에 미치는 영향은 상반된 결과를 보이고 있다. 동료와의 관계가 이직 결정에 무관하다는 연구가 있는 반면, 부(-)의 상관관계가 있다는 연구도 있다. 상하간의 관계도 이직 결정에 중요한 요인으로 작용하는데 상하간의 상호작용이 잘 이루어질수록 이직가능성은 낮은 것으로 나타난다. 이처럼 동료관계는 그 자체가 하나의 보상을 평가하는 기준이 될 수 있음을 보여준다[9].

### 2.3 조직헌신

조직헌신에 관해서는 아직까지 다양한 논의가 계속되어져 왔고 학자나 학문 분야에 따라서는 조직헌신을 조직 몰입, 조직 헌신, 조직 애착도와 같은 용어로 함께 사용하는 경우가 있다. 그러나 본 연구에서는 헌신(commitment)이란 깊이 파고들거나 빠진다는 사전적 의미[10]를 가진 ‘몰입’이라는 단어가 이 의미를 제대로 담아내지 못한다는 시각[11]에 따라 행동과 태도의 의미가 크게 작용하는 서비스직의 특성을 고려하여 몰입보다는 헌신이라는 용어가 더 적합할 것으로 생각된다.

조직 헌신도란 고용 조직에 대한 신뢰, 그 조직의 목적과 가치에 대한 수용, 그리고 조직을 위하여 노력하고 그 일원으로서 계속 남고자 하는 것을 의미한다[12].

Mowday et al.(1979)[13]은 조직 헌신도가 조직 구성원의 이직 현상을 예측하는데 있어 직무 만족보다 유용한 변수로 활용될 수 있으며, 조직 헌신도가 높은 구성

원이 낮은 구성원에 비해 훨씬 높은 실적을 기록한다고 보고하였다.

항공 산업과 객실 승무원을 대상으로 한 연구들을 살펴보면 조경희[14]는 객실 승무원들이 직무에 만족할수록 조직 헌신도가 높아지면 직무만족과 조직헌신은 긍정적인 인과 관계를 가진다고 하였으며, 박혜윤(2010)[15]의 연구에서는 조직 분위기를 결과 변수로 보았을 때 팀장과 팀원들의 특성이 모두 조직헌신에 유의한 영향을 미친다고 하였다.

## 3. 연구모형과 조사 설계

### 3.1 연구모형

본 연구의 목적은 공항종사자 조직 구성원의 이직행동 요인에 영향을 주는 변수에 대한 실증적 규명을 하는 것이며, 이직행동 요인에 영향을 줄 수 있는 변수로 직무관련 요인과 조직관련 요인이 이직행동의 관계에서 조직헌신에 실질적 매개효과가 발생하는지를 분석하는 것이다.

따라서 다음과 같은 연구모형을 구성하여 도식화하였다.

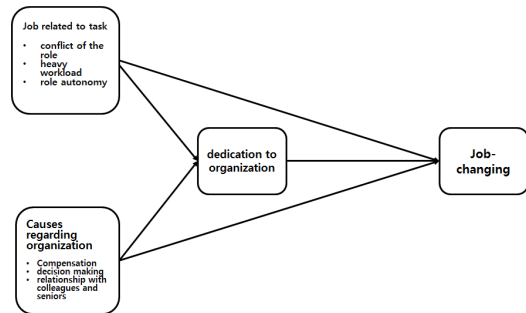


Fig 1. Research Model

### 3.2 가설의 설정

직무관련요인이 조직헌신에 미치는 영향에 대한 선행연구는 미흡한 실정이며 선행연구자들의 의회 연구는 되고 있지만 그 자료가 미약하다. 직무관련요인과 직무만족 및 조직헌신의 관계에서 직무관련요인은 조직헌신에 정적영향을 미친다고 하였다[16].

또한 학교의 교사들은 그 조직이 추구하는 가치와 목

적에 대해 신뢰와 애착을 바탕으로 한 능동적 실천의 자세를 견지할 가능성을 기대할 수 있지만, 현재 조직의 근무환경과 여건이 열악하다면 그러한 환경에 몸담고 있는 교사들의 조직에 대한 불신과 무관심으로 인한 수동적, 관망적 자세를 취할 가능성 역시 배제할 수 없다[17].

조직헌신이란 특정조직에 대한 개인의 소속감의 정도라고 할 수 있으며, 소속감이 높을수록 개인은 조직에 대한 헌신노력을 한다.

Meyer & Allen(2010)[11]에 따르면, 조직에 헌신하는 개인은 조직을 떠나려는 의도가 적게 나타나는데, 이는 개인은 헌신하는 조직에 지속적인 관계를 유지하기 위해 노력하며(지속적 헌신) 정서적 유대감이 강하게 자리매김하기 때문이다.

직무관련 요인과 이직행동 부분에 대하여, Krausz는 직무특성과 이직의도간의 관계를 실증한 연구에서 전반적인 직무특성이 부서를 옮기고자 하는 의도에 영향을 미치고 이러한 부서를 옮기고자 하는 의도가 다시 직장을 떠나고자 하는 의도와 직업을 떠나고자 하는 의도에 영향을 미친다고 하였다[18]. 이직의도는 이직의 직접적인 선행변수이므로 직무특성은 이직의도를 거쳐 이직에 영향을 미치게 된다. 국내의 연구에서는 직무특성이 이직의도에 미치는 영향에 대한 선행연구들을 보면 직무특성의 하위변수에 따라 이직의도에 미치는 영향이 다르게 나타나고 있었는데 직무특성의 하위변수인 직무 다양성, 직무 중요성, 직무 자율성은 이직의도에 유의한 영향을 미치고 있었으며, 업무량과 역할모호성은 이직의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

조직관련 요인과 이직행동의 관계는 환대산업에 근무하던 종사원이 직장을 떠나는 주요한 원인을 발견되었는데, 이직의 원인 중에 저임금, 작업 교대 일정, 초보급 일자리라는 사회적 인식 때문에 높은 이직률이 계속되고 있는 실정이다[19].

구성원의 근무활동을 통한 조직에 제공하는 기여보다 보상이 크다고 인식되면 이직의도가 작아지는 반면, 기여보다 보상이 작다고 인식되면 이직의도가 커지는 것으로 볼 수 있다[20].

한정혜 외(2014)[21]의 연구에서는 이직의도를 낮추는 방안으로 상사의 관계성에 대한 스트레스를 언급하였으며, 정태연(2015)[22]의 연구에서는 동료와 상사의 관계에 대한 스트레스를 언급하였다.

본 연구에서는 선행연구의 결과를 바탕으로 조직관련

요인도 이직행동에 영향을 미친다고 가정하여 아래와 같이 가설 5가지를 설정하였다.

- 가설 1. 공항 서비스 종사원의 직무관련 요인은 조직 헌신에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 공항 서비스 종사원의 조직관련 요인은 조직 헌신에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 공항 서비스 종사원의 조직헌신은 이직행동에 유의한 부(-)영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 공항서비스 종사원의 직무관련 요인은 이직행동에 유의한 정(+)영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 항공사 종사원의 조직관련 요인은 이직행동에 유의한 정(+)영향을 미칠 것이다.

### 3.3 조작적 정의

#### 3.3.1 직무관련 요인

본 연구에서는 직무관련 요인의 구성은 Hackman & Oldham(1975)[23]의 직무진단조사(JDS)를 통해 제시한 요인을 바탕으로 역할갈등, 역할과중, 직무자율성을 직무관련 요인의 김현희(2012)[24]의 선행연구를 본 연구의 의도에 맞게 수정/보완하여 신뢰도와 타당도가 검증된 총 15개 문항을 사용하였다.

또한, 조직관련 요인의 설문지는 Smith, Kendall & Hulin(1985)[25]에 의해 개발된 직무만족지표(Job Descriptive Index:JDI)를 기초로 수정, 보완하여 조직관련 요인의 3가지 하위요인인 보상, 의사결정참여, 동료/상사관계의 신뢰도와 타당도가 검증된 17개 항목을 본 연구의 의도에 맞게 수정/보완하여 사용하였다.

조직 헌신에 대한 내용은 조직헌신은 조직에 애착을 갖는 태도 또는 수단적 유용성과 관계없이 조직의 목표와 가치, 이와 관련된 자기 역할에 대해 조직 자체만을 위하여 가지는 애착심으로 정의할 수 있다.

이직행동의 구성요소는 본 연구에서 이직의도를 조직구성원이 조직외부로 이동하는 것을 의미 하며, 하나의 조직을 단위로 하는 인적자원관리의 측면에서는 이러한 좁은 의미의 이직에 초점을 맞추어서 조직 구성원 신분에서 벗어나는 이동으로 정의한다. 따라서 이직의도란 조직에 소속된 종사원임을 포기하고 현 직장을 떠나 가까운 시일 내에 회사를 떠나려는 성향을 의미한다. Mathieu & Zajac(1990)[26]를 바탕으로 이직의도 문항을 기초로 하여 신뢰도와 타당도가 검증된 5개의 문항을

사용하여 측정하였다.

분석에 사용하였다.

#### 4. 실증분석

##### 4.1 자료의 수집 및 분석 방법

본 연구는 2016년 3월 15일부터 4월 30일까지 약 2개월 간 국내 공항에 종사하는 서비스 종사원 중, 안내데스크, 보안 X-Ray검색대 직원, 항공사 지상서비스직종을 중심으로 재직 중인 종사자 약 270명에게 무작위로 설문 수집을 진행하였다. 이후에 회수된 설문지는 총 267부였고, 이 중 답변이 불성실하다고 판단되는 14부를 제외하고 최종 유효한 253부(93.7%)의 표본을 통계

본 연구를 위해 수집된 자료는 SPSS 20.0과, AMOS 20.0을 이용하여 분석하였다. 먼저 SPSS 20.0을 이용하여 인구통계학적인 조사를 위해 빈도분석(frequency test), 측정변수들에 대한 요인분석(factor analysis)결과를 바탕으로 신뢰성 및 타당성 분석(reliability and validity test)을 실시하였다. 또한 연구모형에서 제시된 개념들 간의 인과관계를 검증하기 위해 AMOS 20.0으로 구조방정식 모형 분석을 실시하였다.

##### 4.2 표본의 일반적 특성

본 연구에서 표본 253명에 대한 인구통계학적 특성에 대한 분석결과는 Table 1과 같다.

Table 1. Demographic information

Variables		Frequency (no)	Percentage (%)
Sex	Male	132	52.2
	Female	121	47.8
Age	20s	126	49.8
	30s	82	32.4
	40s	35	13.8
	50s	10	4.0
Marital Status	Not married	168	66.4
	Married	85	33.6
Education	High school or less	19	7.5
	2 year college	46	18.2
	4 year college	140	55.3
	Master's degree	48	19.0
Total Years in current work field	1-4	75	29.6
	2-3	105	41.5
	3-4	53	21.0
	over 4	20	7.9

Table 2. Analysis result of factors related to Task

Measurement Item		Factor load	Commonality	Unique value
Factor 1(Cronbach's α = .747)				
Role Conflicts	I have been required to do something doesn't have something to do with my judgement.	.512	.617	2.139
	I have been required to do something not matching with my opinion.	.692	.560	
	I have received a absurd order.	.622	.555	
	I do recognize exactly what I have to do.	.869	.755	
Factor 2(Cronbach's α = .720)				
Workload	I have required to work without proper facilities and financial support.	.782	.683	2.125
	The time given to get work done is way short.	.828	.691	
	Workload is too heavy to get it done within working hours.	.738	.629	
Factor 2(Cronbach's α = .653)				
Role Aautonomy	I am given the right to make a decision to perform own's task.	.812	.700	1.995
	The way to proceed own's task is decided by myself.	.762	.649	
	My opinion is excluded when performing the task.	.589	.518	

Factor extraction method: Primary factor analysis, rotation method : Kaiser Varimax with normalization, KMO=.799, Approx-X2=691.346, df=45, p=.000, Accumulated distribution power=62.585%

### 4.3 측정도구의 타당성 및 신뢰성

본 연구의 설문은 직무관련 요인, 조직관련요인, 조직 헌신, 이직행동 등으로 구분하고 각 변수들의 신뢰도와 타당성 분석은 다음과 같다.

우선 구성항목에 대한 타당성을 검증하기 위하여 측정문항을 대상으로 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인 회전으로는 요인을 단순화시키기 위해 가장 일반적으로 사용하는 직각회전(Varimax, 배리맥스 회전)을 실시하였고, 요인 적재 값이 0.50 이하이거나 중복 적재되는 문항은 없는 것으로 나타났다. 또한, 신뢰도를 측정하기 위하여 문항들 사이의 내적 일관성을 보는 Cronbach's  $\alpha$  값을 추출하였다.

탐색적 요인분석 결과, 모든 요인들이 0.5 이상으로 나타나 타당성이 있는 것으로 확인 되었으며, 요인들의 Cronbach's  $\alpha$  값은 0.8 이상으로 나타나 신뢰성이 높은 것으로 확인되었다. 이와 관련하여 분석결과는 Table 2, Table 3, Table 4, Table 5와 같이 정리하였다.

### 4.4 확인적 요인분석

연구 단위별로 측정모형을 도출하기 위해서 확인적 요인분석을 실시하였다. 각 단계별로 항목의 구성의 최적상태를 도출하기 위한 적합도를 평가하기 위하여  $\chi^2$ , GFI, AGFI, RMR, NFI 등을 이용하였다.

확인적 요인 분석결과는 Table 6과 같으며, 적합도 지수들 중에서 일부를 제외한 나머지 지수들은 권장수준에 부합한다고 할 수 있다. 또한 각 측정항목의 요인 적재치에 대한 t값도 통계적으로 모두 유의하게 나타나 본 모형을 구성하는 각 구성개념의 척도들은 집중타당성을 가진다.

본 연구의 측정모형에 대한 확인적 요인분석 결과, 모든 관측변수에 대한 표준화 요인부하량( $\lambda$ )은 0.571에서 0.835로 나타나 잠재변수에 대한 수렴타당성이 충분한 것으로 평가되었다.

즉, 본 연구의 측정모형은 수렴타당성과 신뢰성이 확보되었으며, 적합도 지수를 토대로 단일차원성이 확보되

Table 3. Analysis result of factors related to Organization

	Measurement Item	Factor load	Commonality	Unique value
Factor 1(Cronbach's $\alpha = .829$ )				
Compensation	I am given proper compensation according to my ability and workload as an employee at the airport.	.714	.642	2.704
	Salary is higher than other employees who has same academic ability working in the different field.	.764	.690	
	Salary is enough to maintain living.	.785	.697	
	I am receiving the salary according to pay step increasing every year.	.770	.642	
Factor 2(Cronbach's $\alpha = .817$ )				
Decision making	I am given to say opinions when making a new service.	.667	.628	2.544
	Working hour is scheduled by what I've told.	.769	.703	
	My opinion is affecting organization when developing a long term plan.	.646	.574	
	My opinion is affecting making of organization structure.	.760	.698	
Factor 2(Cronbach's $\alpha = .774$ )				
Relationship with colleagues and seniors	Colleagues respect and trust me.	.724	.574	2.476
	Colleagues are happy to help me when I need their help.	.791	.699	
	Seniors respect and polite to me.	.661	.606	
	My senior have a power to carry my task.	.717	.571	
Factor extraction method: Primary factor analysis, rotation method : Kaiser Varimax with normalization, KMO=.891, Approx-X2=1267.880, df=66, p=.000, Accumulated distribution power=64.364%				

Table 4. Exploratory analysis result of factors related to dedication to organization

	Measurement Item	Factor load	Commonality	Unique value
Factor 1(Cronbach's $\alpha = .777$ )				
dedication to organization	I'm willing to endeavor more than average to organization's success.	.870	.759	1.937
	I can tell my work place is good to work to my friends.	.829	.687	
	The value I and my company persue is very similar.	.701	.592	
Factor extraction method: Primary factor analysis, rotation method : Kaiser Varimax with normalization, KMO=.625, Approx-X2=174.869, df=3, p=.000, Accumulated distribution power=64.563%				

**Table 5.** Exploratory analysis result of factors related to dedication to Turnover

Measurement Item		Factor load	Commonality	Unique value
Factor 1(Cronbach'α = .777)				
Job - Changing	I hope to leave the job.	.753	.567	2.412
	I actually plan to change jobs in this or next year.	.833	.694	
	I hope to change jobs to the different field.	.782	.611	
	I tend to know more details if I heard job opportunity of other jobs.	.734	.539	

Factor extraction method: Primary factor analysis, rotation method : Kaiser Varimax with normalization, KMO=.774, Approx-X2=267.249, df=6, p=.000, Accumulated distribution power=60.299%

**Table 6.** Confirmatory analysis result of factors to variable

Path		Standardization factor	S.E.	C.R.	P	AVE	CCR
Obligation Conflict	→ Obligation Conflict 1	0.663	Fix	-	-	0.981	0.657
	→ Obligation Conflict 2	0.649	0.121	8.408	.000		
	→ Obligation Conflict 3	0.665	0.117	8.562	.000		
	→ Obligation Conflict 4	0.625	0.120	8.151	.000		
Heavy Workload	→ Heavy Workload 1	0.721	Fix	-	.000	0.864	0.683
	→ Heavy Workload 2	0.763	0.092	10.880	.000		
	→ Heavy Workload 3	0.571	0.104	8.288	.000		
Role autonomy	→ Role autonomy 1	0.640	Fix	-	.000	0.758	0.512
	→ Role autonomy 2	0.655	0.122	7.962	.000		
	→ Role autonomy 3	0.578	0.120	7.267	-		
Compensation	→ Compensation 1	0.760	Fix	-	.000	0.905	0.705
	→ Compensation 2	0.786	0.093	11.938	.000		
	→ Compensation 3	0.744	0.104	11.322	.000		
	→ Compensation 4	0.680	0.093	10.329	.000		
Decision making	→ Decision making1	0.728	Fix	-	.000	0.906	0.707
	→ Decision making2	0.757	0.095	11.084	.000		
	→ Decision making3	0.682	0.090	10.036	.000		
	→ Decision making4	0.744	0.093	10.899	.000		
Relationship with colleagues and seniors	→ Relationship with colleagues and seniors1	0.811	Fix	-	.000	0.91	0.718
	→ Relationship with colleagues and seniors2	0.835	0.086	13.799	.000		
	→ Relationship with colleagues and seniors3	0.762	0.083	12.566	-		
	→ Relationship with colleagues and seniors4	0.611	0.090	9.732	.000		
Dedication to organization	→ Dedication to organization1	0.745	Fix	-	.000	.884	.721
	→ Dedication to organization2	0.830	0.089	11.562	.000		
	→ Dedication to organization3	0.572	0.097	6.910	.000		
Job - Changing	→ Job - Changing1	0.643	Fix	-	.000	0.871	0.63
	→ Job - Changing2	0.758	0.124	9.345	.000		
	→ Job - Changing3	0.723	0.109	9.070	.000		
	→ Job - Changing4	0.625	0.056	17.725	.000		

$\chi^2=649.980$ ,  $df=349$ ,  $p=0.000$ ,  $RMR=0.030$ ,  $GFI=0.852$ ,  $NFI=0.809$ ,  $IFI=0.901$ ,  $CFI=0.899$

\*\*\* $p<.01$

였기에 모형의 수정 없이 가설검정을 위한 구조방정식 모형 분석에 구성된 모든 관측변수와 잠재변수를 활용하였다.

#### 4.5 상관관계 분석

본 연구에서는 요인분석 결과 도출된 요인을 토대로 각 측정항목의 평균에 대하여 mean function을 사용하여 산출하고 이에 대한 기술통계분석을 실시했다. 또한

이렇게 산출된 자료를 토대로 각 구성개념간의 이변량 상관분석을 실시하였다.

본 연구에서는 가장 많이 사용되는 피어슨 상관계수를 사용하여 상관분석을 실시하였다.

변수들 간의 상관관계를 분석한 결과는 Table 8과 같이 나타났다. 상관관계는 변수들 간의 상관계수가 0.8 이상이면 두 변수가 동일한 변수로 볼 수 있고, 또한 다중공선성의 문제를 일으킬 수 있다. 그러나 본 연구에서

Table 7. Coefficient

	Mean	S.D	1	2	3	4	5	6	7	8
1	3.55	.575	1							
2	4.35	.514	.184**	1						
3	3.80	.602	.541**	.418**	1					
4	3.89	.586	-.303**	-.324**	-.318**	1				
5	3.77	.551	-.402**	-.181**	-.317**	.618**	1			
6	3.81	.596	-.480**	-.374**	-.435**	.301**	.294**	1		
7	4.43	.494	-.124*	-.637**	-.240**	.267**	.176**	.321**	1	
8	3.64	.562	.454**	.157**	.349**	-.448**	-.597**	-.306**	-.126*	1

\*\*p<.01, \*p<.05

1=역할갈등, 2=역할과중, 3=직무자율성, 4=보상, 5=의사결정, 6=동료상사관계, 7=조직헌신, 8=이직행동

Table 8. Validation results of the hypothesis

Hypothesis		Standardization factor	S.E.	C.R.	P	Sig.
Obligation conflict	→ dedication to organization	-.178	.043	-2.461**	.014	Sig.
Heavy workload	→ dedication to organization	-.736	.060	10.986***	.000	Sig.
role autonomy	→ dedication to organization	-.069	.041	-1.288	.198	No Sig.
compensation	→ dedication to organization	.331	.042	4.593***	.000	Sig.
decision making	→ dedication to organization	.049	.044	0.924	.355	No Sig.
relationship with colleagues and seniors	→ dedication to organization	.133	.041	2.476**	.013	Sig.
dedication to organization	→ Job-changing	-.194	.111	-3.249***	.001	Sig.
Obligation conflict	→ Job-changing	.255	.048	3.860***	.000	Sig.
Obligation conflict	→ Job-changing	.055	.088	0.511	.609	No Sig.
role autonomy	→ Job-changing	.079	.043	1.279	.201	No Sig.
compensation	→ Job-changing	-.187	.045	-3.111***	.003	Sig.
decision making	→ Job-changing	-.556	.061	-6.968***	.000	Sig.
relationship with colleagues and seniors	→ Job-changing	-.036	.045	-0.570	.569	No Sig.

\*\*\*p<.01, \*\*p<.05

Table 9. Verification of mediating effect in a dedication to organization

Path	Direct effect		Indirect effect		Total effect		S.M.C
	Path factor	P-value	path factor	P-value	Path factor	P-value	
1-7-8	.255	.003	.055	.322	.301	.000	.399
2-7-8	.055	.609	.456	.000	.511	.000	
3-7-8	.079	.278	-.081	.168	.002	.566	
4-7-8	-.187	.003	.024	.717	-.163	.000	
5-7-8	-.556	.002	-.084	.159	.640	.000	
6-7-8	-.036	.689	-.068	.298	.104	.277	

\*\*\*p<.01, \*\*p<.05

1=역할갈등, 2=역할과중, 3=직무자율성, 4=보상, 5=의사결정, 6=동료상사관계, 7=조직헌신, 8=이직행동

는 변수간의 상관계수가 0.8보다 작게 나타나 판별타당성이 확보된 것으로 판단할 수 있다.

#### 4.6 구조방정식 모형 분석

본 연구에서는 연구모형 검정을 위해 확인적 요인분석 결과로 도출된 측정모형을 가설에 부합하는 구조방정식 모형으로 재설정하고 AMOS 18.0을 사용하여 분석을 실시하였다. 또한 설정된 가설의 통계적 유의성을 평가했으며, 이러한 구조방정식에 사용된 모스추정법은 최

대우도법(maximum likelihood)을 사용했다.

본 연구에서는 연구모형 검정을 위해 구조방정식 모형에 대한 분석을 실시하였으며, 결과는 Table 9와 같이 나타났다.

우선 모형의 적합도 평가에서는 GFI=.850, AGFI=.819, NFI=.866, CFI=.934로 모두 '0.8'이상으로 나타났다. 또한 RMR=.040으로 '0.05'이하로 나타났으며, RMSEA=.036으로 '0.08'보다 작은 것으로 나타나 본 연구의 구조방정식 모형은 적합한 것으로 평가되었다. 따



라서 구조모형 분석결과는 다음과 같다.

직무관련 요인 중 조직현신에 유의한 영향을 주는 요인으로는 역할갈등과 역할과중이 조직현신에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직관련 요인 중에서는 보상과 동료상사관계가 조직현신에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

조직현신은 이직행동에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이직행동에 유의한 영향을 미치는 직무관련 요인으로는 역할갈등이 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직관련 요인 중에서는 보상과 의사결정 요인이 이직행동에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

뿐만 아니라 본 연구에서는 직무관련 요인, 조직관련 요인과 이직행동의 관계에서 조직현신의 매개효과 검정을 위해 구조방정식을 이용한 간접효과를 확인하였다.

역할과중과 이직행동 관계에서 조직현신의 매개효과는 직접효과(경로계수=.055,  $p<.05$ ), 간접효과(경로계수=.456,  $p<.01$ ), 총 효과(경로계수=.511,  $p<.01$ )로 완전매개효과를 나타내는 것으로 분석되었다.

## 5. 결론

고객접점이 제일 높은 공항 서비스의 중요한 업무를 담당하고 있는 공항 서비스 종사자는 여행의 처음이자 마지막 관문을 담당하며, 공항의 상징적인 대표성을 지니고 있다고 표현해도 과언은 아니다. 그러나 국제공항의 이용객 증가와 과도한 스케줄 근무에도 불구하고 현재 87%의 공항 종사자가 비정규직으로 운영되고 있으며, 이에 따라 업무에 집중성이나 직업의 만족도가 낮아질 수 밖에 없는 현실에서 많은 직원들이 1년 미만으로 이직을 하는 심각한 인적자원의 현실적 문제점을 안고 있다. 이에 공항 서비스 직원의 인력관리 차원에서 이직에 미치는 영향을 알아보기 위해 조직현신이라는 매개변수를 중심으로 연구를 진행하였다.

연구결과, 첫째, 직무관련 요인에서는 역할갈등과 역할과중만이 조직현신에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 어떠한 조직에서도 마찬가지일 수 있지만 짧은 시간에 수많은 고객을 응대하고 요구사항을 처리해야 하는 공항서비스 특성상 자신이 맡은 업무에 대한 역할 이외에 다른 역할에 대한 업무 진행과 과도한 업무 집중으로

인해 나타나는 현상으로 볼 수 있으며, 과도한 직원들과의 갈등을 해소하여 업무의 원활함을 이끌어 왔을 때 조직에 대해 더욱 열심히 일하고자 하는 욕구 또한 커질 수 있다는 것을 알 수 있다. 또한, 이직이나 조직원의 부족으로 업무의 과중이 높아지면 조직에 대한 현신은 낮아질 수 있다는 것이다. 그러므로 공항 서비스 조직의 종사원에 대한 조직 헌신도를 높이기 위해서는 업무에 종사하는 종사원의 인력에 대해 조금 더 많은 인력을 확보하고, 업무의 능력향상을 위해 교육이나 각 부서간 직원과의 업무협조 분위기를 회사내에서 만들어 나가야 할 것으로 보인다.

둘째로는 조직관련 요인 중에서는 보상과 동료상사관계가 조직현신에 영향을 주고 있는 것으로 나타났으며, 조직 내에서 종사원에 대한 보상이 잘 이루어질수록 조직헌신도가 높은 것은 당연할 수 있으나, 금전적으로 수많은 조직원들이 만족할만한 보상이 이루어져야 한다는 것은 사실상 조직 내부의 경영적 상황에 비추어 볼 때 어려움이 있을 수도 있다. 그러나 보상적인 면에서는 금전적인 보상과 가치적인 보상이 있다는 것을 이해했을 때 금전적인 보상 부분의 부족함을 가치적 보상으로 대신 할 수 있는 방법 또한 기업은 모색해야 할 것이라고 생각하다. 또한, 동료나 상사관계에서의 원활한 소통이 이루어진다는 것은 항공사 종사원의 업무 특성 상 어려움이 뒤따를 수 있지만, 이에 따른 멘토, 멘티 제도나 상호소통의 관계를 개선할만한 제도가 제공되어 진다면 현재의 상황적 여건을 충분히 개선시킬 수 있을 것으로 사료된다.

세 번째로는 조직현신이 높을수록 이직행동이 높다는 결론으로 이전에 이루어진 연구와 유사한 결과를 나타내고 있다. 이러한 결과는 본 연구 결과처럼 보상과 동료간의 소통을 이뤄내어 업무의 원활함을 꾀하는 것은 물론 직장에 대한 만족도를 증진시켜야 한다.

네 번째 이직에 영향을 주는 직무관련 요인은 역할갈등으로만 나왔으며, 다섯 번째로 조직현신 요인 중에는 보상과 의사결정만이 영향을 주는 것으로 나타났다.

이는 조직현신이 이직요인에는 영향을 주지만, 조직현신에 영향을 주고 있는 동료, 상사와의 관계는 이직 시 영향을 주지 못한다는 흥미로운 결과를 도출해 내고 있다. 이는 최근 젊은 직장인들의 정서를 반영하였다고 생각할 수 있다. 또한, 역할갈등은 이직행동에 직접적인 영향을 줄 수 있는 요인으로 나타났는데 보상이 이직행동

을 낮추는 요인으로 나타나게 된 배경에 대해서는 인천 공항 위치 상 타지에서 홀로 생활하면서 유지해야 하는 기본비용이나 사회생활에 필요한 기타 비용에 대해 회사에 대한 지원이 이루어져 이러한 이직행동이 낮아졌다고 볼 수 있으며, 조직 내에서 업무에 대한 의사결정은 이직행동을 낮출 수 있는 요인으로 나타났는데, 이러한 결과는 본인의 의사결정권이 비교적 높은 장기근속자는 이직에 대한 의지를 보이지 않는다는 결과를 나타낸다고 할 수 있다.

전체적인 결과를 요약하면 종사원의 이탈을 방지하기 위해서 앞에서 제시했던 것처럼 가치적이나, 금전적인 보상이 이루어져야 하며, 장기근속으로 연결할 수 있도록 할 수 있는 환경을 기업의 입장에서 종사원에게 제시하고 동료, 상사와의 관계를 돈독할 수 있는 제도를 마련하는 것이 시급하다고 할 수 있다.

본 연구는 항공사 종사원들을 대상으로 이직행동에 영향을 주는 요인에 대해 직무적인 부분과 조직적인 부분을 분석하여 전략적 의미를 제시했다는 연구의 의의가 있다.

그러나 본 연구에 나타난 몇 가지 한계 및 추후 과제는 우선 응답자의 응답 수에 대해 그 한계가 있으며, 향후 연구에서는 항공사 종사원이 아닌 다양한 직종의 종사원을 포함한 모든 기업에 대해 업종별로 응답자 수를 조금 더 높게 설정하여 응답을 받아야 한다.

## References

- [1] Lee Hyun- Jin, The Effect of Airline Outsourcing Staff Training on Turnover Intention, Graduation School of Aviation and Management, Korea Aerospace University Doctor's Degree.
- [2] Cho Hee-Jung, Koo Bon-KiA, Study on the Effect of Airline Employees' Job Stress on Turnover Intention, vol. 25. no. 1, pp. 109-125, 2010
- [3] Seo Eun Hee, The Relationship between Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention of Kindergarten Teachers, Catholic University Graduate school of Education Master's Degree, pp. 21-22, 2002
- [4] Kim Sung Han. The Study on the Determinants of Intent to Leave among Social workers. Seoul University Graduate school of Education Doctor's Degree, p. 25, 1997.
- [5] Dong-Kyu Mun), A Meta-regression Analysis on Related Protective Variables of social worker's Turnover Intentions, Journal of the Korea Academia Industrial Cooperation Society, vol. 16. no. 11, pp. 7564-7574, 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.11.7564>
- [6] Kim Sung Hee, (A) Study on Organization Commitment and Turnover of social Workers : Focus on the Community Welfare Centers, Ewha Womans University Graduate school the Department of Social Welfare Master's Degree, pp. 66-67, 2000.
- [7] Sam-Chul Shin, Young-Chae Cho, Jong-Soo Kim, Relationship Between Occupational Stress and Turnover Intention Among Call Center Counselors, Journal of the Korea Academia Industrial Cooperation Society, vol. 16, no. 2. pp. 1318-1327, 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.2.1318>
- [8] Chun Chan Yul, A Consideration of Kora Change jobs relation study, Korea Labor Institute Library Al, 8, pp. 271-31, 1995.
- [9] Byung -Man So. (A) Study on teachers' intention leave, Department of Early Childhood Educational The Graduation school of Education, Ewha Woman University, pp. 49-51, 1998.
- [10] Jong-Hak Seo, The National Korea Language Association, Charyu, Seoul, 2011.
- [11] Yoo Kum Youn, The Analysis of the Level of Teacher commitment in School According to Teacher Characteristics, Department of Early Childhood Educational The Graduation school of Education, Ewha Woman University Master's Degree., pp. 7-10, 2009.
- [12] Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. Journal of applied psychology, vol. 78, no. 4, p. 538, 1990. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>
- [13] Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. Organizational linkage: the psychology of commitment, absenteeism and turnover. New York, NY.: Academic Press. NHS Information centre, Statistics/Data Collections-Prescriptions, available from www. ic. nhs. uk. Accessed, vol. 10, no. 3, 2008.
- [14] Kyung-Hee, Cho, & Ho-Seok Ko. Effect of Cabin Attendants' Job Stress on Job Satisfaction and Organizational Commitment and Turnover Intention in the Airline Service. Journal of the Korea Contents Society, vol. 10, no. 7, pp. 404-419, 2010. DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2010.10.7.404>
- [15] Hae-Yun Park, A neo-institutional approach to aid effectiveness : a comparative study of Swedish and Korean aid, The Graduation school of Education, Ewha Woman University Doctor's Degree, pp. 79-81, 2010.
- [16] Hong-Sik Kim, Min-Ju An, Kong Kim., The mediating effect of empowerment on the relationship between job characteristic, job satisfaction, and organizational commitment of the Leaders of sports for to the old, Journal of the Korea Alliance for, Health, Physical Education, Recreation, and Dance, vol. 48, no. 1, pp. 301-312, 2009.
- [17] Jae- Min Mun. An Analysis of Elementary School Teachers' Teaching Concerns about Physical Education Lesson, . Journal of the Korea Alliance for, Health, Physical Education, Recreation, and Dance, vol. 45, no. 4, pp. 317-328, 2006.

- [18] Krausz, Koslowsky, Shalom & Elyakim, Predictors of intentions to leave the ward, the hospital, and the nursing profession, *Journal of Organizational Behavior*, vol. 16, no. 3, pp. 277-288, 1995.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030160308>
- [19] Dermody, M. B., Young, M., & Taylor, S. L., Identifying job motivation factors of restaurant servers: insight for the development of effective recruitment and retention strategies, *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, vol. 5, no. 3, pp. 1-14, 2004.  
DOI: [http://dx.doi.org/10.1300/J149v05n03\\_01](http://dx.doi.org/10.1300/J149v05n03_01)
- [20] Young-Jun Seo, Jong-Wook, Ko, Determinants of Intent to Leave among Physicians Working at General Hospitals After the Separation Program of Prescribing and Dispensing., *Journal of Korean Academy of Health Policy and Management*, 13, p. 56, 2003.
- [21] Jung- Hae Han, Kyoo-Yup Chung, Guy-Tae Lee., The Influence of Employee Value Proposition of Flight Attendants on Job Satisfaction and Turnover, *The Journal of Korea Tourism Reserch Association*, vol. 28, no. 3, pp. 75-87, 2014.
- [22] Jung Tae Yeon., Effects of Job Stresson Organizational effectiveness, Customer Orientation and Turnover Intent for flight attendants., *Depart of Tourism Management Graduate School of Kyonggi University, Doctor's degree*, pp. 135-137, 2015.
- [23] Hackman, J. R., & Oldham, G. R. Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, vol. 60, no. 2, p. 159, 1975.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/h0076546>
- [24] Hyun-Hee Kim, Mediating and Moderating effects of organization supports on the Job behavior of care workers and the quality of service, Major: Social Welfare The Graduate School of Uiduk University, Gyeongju, Korea, Doctor's Degree, p. 93, 2012.
- [25] Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L., The job descriptive index, *Psychology Department, Bowling Green State University (Bowling Green, OH)*, 1995.
- [26] Mathieu, J. E., & Zajac, D. M., A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment, *Psychological bulletin*, vol. 108, no. 2, p. 171, 1990.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.108.2.171>

## 이 영 석(Young-Suk Lee)

[정회원]



- 2009년 2월 : 세종대학교 프랜차이즈 경영전문대학원(경영학석사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 세종대학교 경영학과 박사 과정

<관심분야>

농축산 마케팅, 친환경경론, 벤치 마케팅

## 이 정 현(Jung-Hyun Lee)

[정회원]



- 2008년 2월 : 경기대학교 서비스 경영전문대학원 (경영학석사)
- 2011년 2월 : 경기대학교 서비스 경영전문대학원 (경영학박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 호원대학교 항공서비스학과 부교수
- 2016년 2월 ~ 현재 : 한국산학기술학회 홍보이사

<관심분야>

서비스경영, 항공서비스, 조직론, 감성지능, 대학생 진로