

항공사 종사원의 직무착근도가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향

Effects of Job Embeddedness Conceived by Airline Employees on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention

이민순

중부대학교 항공서비스학과

Min-Soon Lee(mslee@joongbu.ac.kr)

요약

본 연구의 목적은 항공사에 근무하는 종사원의 직무착근도가 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 검증하여 항공사의 효율적인 인적자원 관리에 대한 자료를 제시하고자 실시하였다.

본 연구의 분석한 결과, 첫째, 항공사에 근무하는 종사원들의 직무착근도 요인이 직무만족과 조직몰입에 정(+)으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 직무착근도의 요인 중 적합성이 이직의도에 부(-)의 영향력을 미치는 것으로 나타났으나, 연계와 희생 요인변수는 통계적 유의미하게 나타나지 않았다.

셋째, 직무만족과 조직몰입의 요인은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 항공사 인적자원 관리자들이 종사원들의 직무착근도를 극대화시키는 방향으로 기업문화를 조성할 필요성이 있음을 시사한다.

■ 중심어 : | 직무착근도 | 직무만족 | 조직몰입 | 이직의도 |

Abstract

The purpose of this study is to prove that job embeddedness perceived by airline employees has influence on their job satisfaction, organizational commitment and turnover intention.

First, this study shows that the three factors of the job embeddedness have a positive relation with the job satisfaction, organizational commitment.

Second, the fit factor of job embeddedness has a negative relation with the turnover intention, but the link factor and sacrifice factor of job embeddedness are not significant.

Third, the job satisfaction and organizational commitment are significant to turnover intention.

The result implies that the executives of airline corporation should try to encourage organizational culture allowing employees to maximize job embeddedness.

■ keyword : | Job Embeddedness | Job Satisfaction | Organizational Commitment | Turnover Intention |

* 본 연구는 2008년도 중부대학교 교원 연구년제 지원에 의해 수행하였습니다.

접수번호 : #100823-018

접수일자 : 2010년 08월 23일

심사완료일 : 2010년 10월 15일

교신저자 : 이민순, e-mail : mslee@joongbu.ac.kr

I. 서론

최근 항공자유화의 확산과 초대형 항공사의 출현, 그리고 저비용 항공사의 발전 등으로 항공사 간에 경쟁이 치열해지고 있다. 각 항공사들은 차별화된 경쟁력으로 우위를 점하기 위하여 최신 항공기의 구입은 물론 영업 활동과 인적자원 확보에 다양한 노력을 기울이고 있는 실정이다. 이러한 국내외 항공사의 환경변화가 항공사 종사원들의 이직의도를 더 높이고 있기 때문에 항공사들은 종사원들에 대한 효율적인 인적자원 관리가 필요하다.

아울러 항공사의 특성상 종사원이 고객들과의 직접 접촉을 통한 서비스 상품을 제공하기 때문에 무엇보다도 종사원들의 직업의식과 애착이 어느 조직보다 요구됨으로 종사원의 직무착근도와 직무만족, 그리고 조직몰입 등을 높여야 한다[1].

물론 항공사와 해당 직무에 따라 다를 수도 있지만 종사원들은 다양한 스트레스와 불안정한 근무환경으로 이직을 검토하게 된다[2].

항공사 입장에서 보면 전문성을 갖춘 유능한 종사원이 이직하게 되면 업무 및 비용의 저효율성, 사내 조직의 사기저하 등 부정적인 영향으로 나타나고 있다.

항공업계의 이러한 과제에도 불구하고 국내 항공사 종사원들의 이직에 관한 연구는 주로 직무스트레스와 승진장벽 및 직무만족도 등에 관한 연구가 대부분 차지할 뿐이며, 항공 종사원의 직무착근도와 이직의도에 관한 연구는 미미한 수준이다[3-5].

항공사는 물론 일반 기업의 많은 종사자들이 직장을 퇴사하고자 할 때 동료의 만류로 인해 포기한다는 사실은 항공사 종사원의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 사료되기 때문에 이직의도와 직무착근도 간의 인과 관계를 분석할 필요성이 있다[6][7].

특히 항공사 간의 경쟁심화는 신기종 도입과 같은 물리적 경쟁력은 물론 항공사 종사원의 직무만족과 조직몰입을 통한 효율성이 무엇보다도 중요한 요인이다. 즉, 종사원의 만족없이는 고객의 만족은 불가능하며, 나아가 항공사의 경쟁력도 불가능하다고 판단된다.

따라서 본 연구에서는 항공사 종사원들의 직무착근

도와 이직의도 간의 영향관계를 분석함과 동시에 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향도 검증하고자 한다. 이러한 분석결과를 통하여 항공사의 효율적인 인적자원 관리 및 전략을 모색하는데 있다.

II. 이론적 배경

1. 직무착근도

Mitchell · Holtom · Lee · Sablinski and Erez (2001)에 의하면 직무착근도(Job embeddedness)란 직장의 내외적 요소와 종업원의 조직 내 잔류를 매개해주는 핵심개념이라고 정의하고 있다. 즉, 종사원들이 직무와 관련하여 해당 기업 및 지역에 뿌리를 내리고 있는 정도를 의미한다[6].

국내·외 선행연구에서는 직무착근도의 구성요인으로 적합성(Fit), 연계(Links), 희생(Sacrifice) 등을 제시하고 있다[6][8-11].

1.1 적합성(Fit)

직무착근도 중 적합성이란 종사원 자신이 수행하고 있는 직무, 자신이 속한 기업과 조직 및 지역사회가 자신과 잘 맞는다고 지각하는 정도를 의미한다[6]. 일반 기업, 호텔 및 이벤트 기업에 근무하는 종사원을 대상으로 한 선행연구들에서 조직에 대한 직무착근도가 이직의도를 감소시키는 역할을 하는 것으로 나타났으며, 특히 조직에 대한 적합성은 이직의도에 유의적인 영향을 미친다고 하였다[8][10][12]. 뿐만 아니라 조직구성원의 조직에 대한 적합성이 높을수록 직무만족과 조직몰입이 높은 것으로 나타났다[11].

1.2 연계(Links)

일반적으로 연계란 특정 개인이 타인과 조직과의 공식, 비공식적으로 연결된 정도를 말한다. 직무착근도의 경우 종사자의 친구, 그가 속한 집단이나 공동체, 그리고 그가 살고 있는 물리적 환경 등이 종사자와 그의 가족을 사회심리적으로나 금융적으로 연결한 정도에 의해서 영향을 받는 것으로 주장하고 있다[6].

아울러 직무착근도는 연계라는 하위변인에 의하여 영향을 받을 것이라는 가정 하에서 호텔 종사원의 경우 연계요인이 이직의도를 감소시키는 것으로 나타났지만 [12], 일반기업과 이벤트의 종사자 경우에는 연계가 이직의도에 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다[8][10]. 이와 같은 결과는 업종에 따라 연계요인이 이직의도에 미치는 영향에 차이를 보이는 것으로 판단된다.

1.3 희생(Sacrifice)

희생이란 개인이 현재의 직장을 이직할 경우 희생해야 하는 물질적, 심리적 편익에 대한 지각된 이직의 기회비용을 말한다[6]. 종사원이 이직을 한다는 것은 장기 근속과 연계된 제정의 인센티브와 각종 보상과 혜택 등의 희생이 대표적이다. 선행연구들을 살펴보면 이벤트와 일반기업의 종사자는 희생요인이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있는 반면에 호텔업종의 경우 영향관계가 없는 것으로 나타났다[8-10].

특히 항공사의 경우 승무원 중 독신과 낮은 임금을 받는 승무원들이 그 반대되는 사람들보다 더 이직의사가 높은 것으로 보고되었는데, 이러한 결과는 이직의 기회비용이 작을수록 이직은 증가된다고 볼 수 있다[2].

2. 직무만족

직무만족은 종사원들이 자신의 직무와 관련된 종합적이고 복합적 경험에 대한 종사원의 태도로서 자신의 직무 및 직무경험에 대한 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 감정이나 정서라고 정의할 수 있다[13].

직무만족과 이직 간의 선행연구에 따르면, 김성필·이준석·최영민(2008)과 박인규(2005) 및 김성민(2005)은 통계적으로 유의미함이 없는 것으로 제시하고 있으나 [10][12][13], 하동현·김종선(2010)과 김형섭(2005)의 연구에서는 직무만족이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다[11][14].

특히 Chen(2006)의 연구에서 보면 항공사 종사원 중 승무원들은 직무만족이 향상되면 이직의도가 줄어들며, 직무만족의 요인 중에서 임금의 수준이 이직의도에 유의한 경향을 나타냈다[2].

3. 조직몰입

조직몰입의 개념은 한 개인이 자신이 속한 조직에 대해 어느 정도의 일체감을 가지고 몰두하느냐의 정도를 의미하며, 조직목적 및 조직의 성과달성에 부합되는 행동을 취하려는 조직구성원의 내재화된 규범압력으로 정의할 수 있다[12][15][16].

종업원들이 자신의 직무에 만족하고 조직에 몰입할 때 조직에 남게 되며, 그렇지 못한 경우 조직을 떠나는 연구 결과들을 제시하였으나 최근의 연구들은 이러한 직무태도가 종업원의 잔류와 이직에 상대적으로 작은 영향밖에 미치지 못한다는 결론을 제시하고 있다[8]. 따라서 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향과 이직의 결정요인의 중요한 변수인 직무착근도와와의 관계를 검증할 필요성이 있다

4. 이직의도

이직(turnover)은 조직구성원이 자발적인 이유로 조직외부로 이동하는 행동 또는 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 자의로 조직에서 그 구성원으로서의 역할을 포기하는 것을 말한다[17]. 이직을 결정하는 주체에 따라서 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분하고[18], 조직에 의한 통제 가능성 여부에 따라서 회피가능 이직과 회피불가능 이직으로 나누고[19], 조직에 미치는 영향에 따라서 순기능적 이직과 역기능적 이직으로 분류할 수 있다[20].

대부분의 항공사 종사원의 이직의도에 관한 연구들을 살펴보면 자발적 이직, 회피가능 이직, 역기능적 이직을 감소시키는 방향에 초점을 두고 있다[2-5].

최근 타업종과 관련한 연구에서 조직에 대한 직무착근도가 높을수록 이직의도가 감소하는 것으로 나타나 실제 조직에서의 이직관리에 도움을 줄 수 있다고 주장하고 있다[8-11].

개인은 자신의 이직에 따른 비용과 이점을 고려하여 이직 성향이 결정되고, 조직의 입장에서는 개인의 이직 성향에 대한 파악과 더불어 조직 자체적인 이직률의 한계선을 설정하여 유보 비용과 이직 비용을 계산하고, 인적 자원관리 정책을 통하여 조직의 최적 이직률을 결정하게 된다[21].

III. 연구방법

1. 자료 수집 및 분석방법

본 연구의 설문조사는 항공사 종업원을 대상으로 2009년 7월 1일부터 8월 20일에 걸쳐, 인천국제공항에서 실시하였다. 조사방법으로는 자기 기입식의 설문으로 조사하였다. 설문지는 총 325부를 배포하여 무응답 및 불성실하게 응답한 15매를 제외한 310부(92%)를 최종 분석에 이용했다.

본 연구에서는 통계패키지 SPSS WIN 12.0 통계 패키지를 활용하였다

본 연구의 분석방법은 첫째, 응답자의 일반적 특성과 행동적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 하였다., 둘째, 가설검증에 앞서 선정된 측정항목들에 대한 신뢰도와 타당도를 분석하기 위해 요인분석과 신뢰성 검증을 실시하였다. 셋째, 요인간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였다. 마지막으로 가설검증을 하기 위해 다중회귀 분석을 통해서 검증하였다.

2. 연구모형의 측정변수

본 연구에서 채택된 변수들은 5점 리커트(Likert) 척도를 이용했으며, 측정변수들은 다음과 같다. 직무착근도 측정변수는 Mitchell · Holtom · Lee · Sablynski and Erez(2001)의 선행연구를 바탕으로 준용하여 적합성 요인척도 6문항, 연계 요인척도 4문항, 희생 요인척도 5문항으로 총15문항으로 구성하였으며[6], 직무만족은 하동현 · 김정선(2010)의 선행연구를 참고 및 수정하여 7문항[11], 조직몰입은 Anderson and Williams(1991)와 김형섭(2005)를 기초로 하여 9문항으로[14][15], 이직의도는 Mitchell · Holtom · Lee · Sablynski and Erez(2001)와 김은애(2005)의 연구를 참고 및 수정하여 6문항으로 구성하였다[6][22]. 또한 연구변수는 총13문항으로 구성하였다.

3. 연구모형과 가설설정

1. 연구모형

본 연구에서는 선행연구인 호텔 및 이벤트 종사원의 직무착근도와 이직의도 간의 결과를 이중 업종인 항공

사 종사원에게도 동일하게 적용시켜 일반화 모형으로 가능한지를 검증하고자 시도하였다[10][12]. 따라서 본 연구모형은 세 가지 요인인 적합요인, 연계요인, 희생요인이 직무만족과 조직몰입, 그리고 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고 또한 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 살펴보고자 한다. 이를 위한 연구모형은 [그림 1]과 같다.

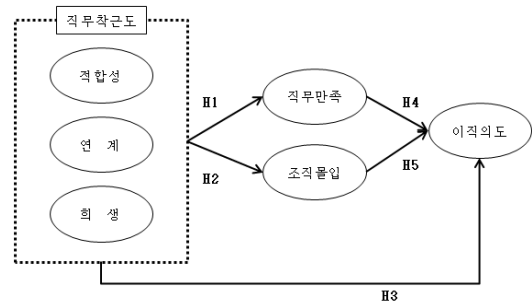


그림 1. 연구모형

2. 가설 설정

가설 1 : 항공사 종업원들이 지각하는 직무착근도(적합성,연계,희생)가 직무만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 : 직무착근도 요인의 적합성은 직무만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 직무착근도 요인의 연계는 직무만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 직무착근도 요인의 희생은 직무만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 항공사 종업원들이 지각하는 직무착근도(적합성,연계,희생)가 조직몰입에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 : 직무착근도 요인의 적합성은 조직몰입에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 직무착근도 요인의 연계는 조직몰입에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 : 직무착근도 요인의 희생은 조직몰입에 정(+ 영향을 미칠 것이다.

가설 3 : 항공사 종업원들이 지각하는 직무착근도(적

합성,연계,희생)가 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1 : 직무착근도 요인의 적합성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 : 직무착근도 요인의 연계는 이직의도에 부(-) 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3 : 직무착근도 요인의 희생은 이직의도에 부(-) 영향을 미칠 것이다.

가설 4 : 직무만족 요인은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5 : 조직몰입 요인은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

IV. 실증분석

1. 표본의 일반적인 특성

표본의 일반적인 특성은 [표 3]에서 보는 바와 같다. 먼저 성별 분포를 살펴보면, 여성(90.6%)이 남성(9.4%)보다 많은 비중을 차지하였으며, 연령별로는 21-29세(67.1%)가 가장 많았고 31-39세(27.7%), 41-49(5.2%)세 순으로 나타났다. 학력으로는 대졸(58.4%)이 가장 많았고 전문대졸(37.1%), 석사졸(4.2%), 박사졸(0.3%) 순으로 나타났으며, 소속 항공사의 경우 대한항공(55.8%)이 가장 많았고, 아시아나항공(34.8%), 기타 항공사(6.1%), 외국항공사(3.2%) 순으로 나타났다. 고용형태는 정규직(77.4%)이 가장 많았고, 인턴직(15.8%), 계약직(6.8%) 순으로 나타났다. 현재 직급의 경우 일반사원(62.9%)로 가장 많이 차지하였고 대리급(17.1%), 주임급(11.9%), 과장급(6.8%), 차장급(1.3%) 순으로 나타났으며, 국적별로 살펴보면 대한민국(97.4%)이 가장 많았으며 일본(1.9%), 미국(0.6%) 순으로 나타났다.

월평균소득은 200-299만원(47.4%)이 가장 많았고 300-399만원(35.8%), 400-499만원(8.4%), 100-199만원(6.1%), 500만원(2.3%)순으로 나타났고, 노동조합 가입 여부는 노동조합원(53.5%)이 가장 많았고, 비조합원(31.3%), 무응답(15.2%) 순으로 나타났다. 결혼여부는 미혼(72.6%)이 기혼(27.4%) 보다 많은 비중을 차지했

으며, 담당업무는 객실승무원(70.0%)이 가장 많았고, 일반직(11.6%), 영업(8.4%), 전산부문(5.2%), 운항승무원(2.9%), 기술직(1.9%) 순으로 나타났다. 부양가족은 없음(59.7%)이 가장 많았고 1명(16.1%), 2명(15.8%), 3명(8.4%) 순으로 나타났으며, 근무기간은 1-5년(62.6%)이 가장 많았고 6-10년(25.5%), 16년 이상(6.1%), 11-15년(5.8%) 순으로 나타났다.

표 1. 표본의 일반적 특성

특성	분류	빈도(%)	특성	분류	빈도(%)
성별	남	29(9.4)	연령	100-199만원	19(6.1)
	여	281(90.6)		200-299만원	147(47.4)
연령	21-29세	208(67.1)	평균	300-399만원	111(35.8)
	31-39세	86(27.7)	소득	400-499만원	26(8.4)
연령	41-49세	16(5.2)		500만원 이상	7(2.3)
	학력	전문대졸	115(37.1)	노동조합 가입 여부	노동조합원
대졸		181(58.4)	비 조합원		97(31.3)
석사졸		13(4.2)	결혼 여부	무응답	47(15.2)
박사졸		1(0.3)		기혼	85(27.4)
소속 항공사	대한항공	173(55.8)	미혼	225(72.6)	
	아시아나	108(34.8)	담당 업무	일반직	36(11.6)
	외국항공사	10(3.2)		객실승무원	217(70.0)
기타	19(6.1)	운항승무원		9(2.9)	
고용 형태	정규직	240(77.4)		전산부문	16(5.2)
	계약직	21(6.8)		기술직(정비 등)	6(1.9)
	인턴사원	49(15.8)		영업(예약·발권 포함)	26(8.4)
현재 직급	일반사원	195(62.9)	부양 가족	없음	185(59.7)
	주임급	37(11.9)		1명	50(16.1)
	대리급	53(17.1)		2명	49(15.8)
	과장급	21(6.8)	3명	26(8.4)	
국적	차장급	4(1.3)	근무 기간	1-5년	194(62.6)
	대한민국	302(97.4)		6-10년	79(25.5)
	일본	6(1.9)		11-15년	19(6.1)
	미국	2(0.6)		16년 이상	18(5.8)

2. 신뢰도 및 타당성 검증

본 연구 단위들의 측정항목에 대한 타당성 검증을 위

하여 회수된 자료에 대해 요인분석(Exploratory factor analysis)을 실시하였으며, 요인을 추출하는데 있어 일반적으로 신뢰할만한 기준인 고유값(Eigen value)이 1.0인 이상의 값을 가진 요인의 개수를 파악하고, 각 요인적재량(Factor loading)이 0.5이상의 값에 해당되는 항목들만 포함시키는 것으로 하였으나, 특정항목의 경우 그 중요성을 감안하여 기준수치에 근접한 항목을 포함시켜 분석하였다. 요인분석의 적합성을 검증하기 위해 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)와 Bartlett의 구형성 검정(Test of sphericity)의 2가지 방법이 이용되었다.

추정 변수들의 요인분석 내용은 [표 2]와 같다.

표 2. 각 요인의 신뢰도와 타당성 분석

요인	측정 항목	성분				
		요인 적재량	아이겐 값	분산비율	신뢰도 계수	
직무착근도	적합성	업무팀원들을 좋아함	.788	3.623	24.155	.867
		기술과 재능을 활용	.748			
		항공사와 잘 맞음	.666			
		권한과 책임을 좋아함	.637			
		가치관이 서로 맞음	.585			
		경력목표에 도달함	.490			
	연계	여러 부서와 관계있음	.789	3.044	20.294	.775
		동료들이 나를 의존함	.744			
		내 도움을 원하는 동료	.734			
	희생	동료들과 상호작용함	.633	2.604	17.363	.826
		근무기간이 오래됨	.752			
		승진기회가 많음	.736			
직무만족	적합한 보상이 많음	.673	3.296	54.939	.801	
	많은 희생이 따름	.515				
	정년이 보장됨	.461				
	승진기회가 많음	.523				
	능력발휘 기회가 많음	.611				
	맡은 직무가 안정적	.442				
조직몰입	타 항공사보다 급여가 많음	.577	5.232	58.232	.910	
	작업환경에 만족함	.548				
	직무의 성취감이 있음	.595				
	어떤 직무든 수용	.789				
	최상의 조직임	.788				
	항공사 선택의 적절성 여부	.786				
	업무성과 달성 지원 여부	.783				
	항공사 운명에 대한 고려	.771				
이 항공사의 일원임을 자랑함	.752					
이직	일 할만한 가치가 있는 조직임	.752	4.070	67.841	.904	
	항공사 기대에 부합할 노력	.731				
	나와 회사의 가치관이 비슷함	.705				
	다른 항공사에 대한 동경 여부	.586				

의도	여건이 악화될 경우 이직 의사	.679		
	계속 근무 시 얻을 이득 여부	.707		
	항공사의 재 선택 여부	.725		
	상황과 조건에 따른 이직 여부	.712		
	더 나은 보상에 따른 이직	.661		

직무착근도 요인의 신뢰도 및 타당성을 분석한 결과, 먼저 전체 표본의 적합성을 측정하기 위한 KMO값은 .939로 수용 가능한 영역에 포함되었고, 고유값(Eigen value)이 1이상인 3개의 요인이 추출되었으며, 3개의 요인이 설명하는 총 분산은 61.812%로 나타났다.

직무착근도 요인의 크로바하 알파(Cronbach's α) 값은 적합성 .867, 연계 .775, 희생 .826으로 나타나 3개 요인이 .775 이상으로 나타나 전반적으로 만족한 수준이다. 또한 아이겐 값(Eigen value)은 적합성 3.623, 연계 3.044, 희생 2.604의 값을 나타냈다.

직무만족 요인의 신뢰도 분석결과, Cronbach's α 값은 .801로 나타났다. 직무만족의 요인 중 '나는 나의 동료들에게 새로운 직무를 찾아보라고 말한다' 항목의 요인 적재량이 0.45이하로 나타나 제거하였다.

조직몰입 요인의 신뢰도 분석 결과, Cronbach's α 값은 .910로 나타났고, 총분산은 58.133%, KMO값은 .936, Bartlett의 구형 검정치 결과는 1404.235(p=.000)로 유의하게 나타났다.

이직의도 요인의 신뢰도 분석결과, Cronbach's α 값은 .904로 나타났다. 또한 총 분산은 67.841%, KMO값은 .905, Bartlett의 구형 검정치 결과는 1068.017(p=.000)로 유의하게 나타났다.

이러한 분석결과로 볼 때 직무착근도, 직무만족, 조직몰입 그리고 이직의도 요인은 신뢰성과 타당성이 있는 것으로 확인되었다.

3. 상관분석

각 요인들 간의 상관관계분석 결과, [표 3]과 같이 각 요인간의 상관관계수 값이 대부분이 0.3보다 큰 값을 보여 주며, 유의수준 5%에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 본 연구의 가설 설정과 아울러 요인

들 간의 방향성 일치여부가 상관관계 분석의 결과로서 확인되었다.

표 3. 각 요인들 간의 상관관계

변수	적합성	연계	희생	직무만족	조직몰입	이직의도
직무만족						
적합성	1					
연계	.664**	1				
희생	.712**	.588**	1			
직무만족	.641**	.687**	.670**	1		
조직몰입	.750**	.642**	.750**	.768**	1	
이직의도	-.499**	-.383**	-.409**	-.412**	-.538**	1

**p<0.01

4. 가설 검증 및 해석

직무착근도 세 가지 요인이 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다 라는 가설 1을 검증하기 위해 직무착근도의 세 가지 요인인 적합성, 연계, 희생을 독립변수로 하고 직무만족 요인을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 [표 4]과 같이 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 변수로서는 희생(.380)이고, 그 다음으로는 연계(.293), 적합성(.130) 등의 순으로 나타났다.

연계와 희생은 p<0.01, 적합성은 p<0.05수준에서 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다기 때문에 가설 1은 채택되었다. 수정된 결정계수(R²)는 0.584를 보여 총변동의 58.4%를 회귀식이 설명하며, 다중회귀분석에 있어 문제가 되는 다중공선성의 정도를 나타내는 VIP값도 모두 10보다 적게 나타나 분석에 별 문제가 없는 것으로 판단된다.

직무착근도의 3가지 요인이 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 연구결과는 하동현·김정선(2010)과 박인규(2005)의 연구와는 일치하고[11][12], 부분적으로는 김성필·이준석·최영민(2008) 등의 연구와 일치한다[10]. 이와 같은 분석 결과는 항공사 종사원 자신이 조직에 대한 적합성이 높을수록, 조직에 대한 연계정도가 강할수록, 이직과 관련된 희생을 높게 지각할수록 직무만족은 높아진다는 것을 뜻한다.

표 4. 직무착근도(적합성, 연계, 희생)가 직무만족에 미치는 영향관계

종속 변수	요인	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량 VIF
		B	표준 오차	β			
직무만족	(상수)	.585	.141		4.147	.000	
	적합성	.130	.056	.134	2.319	.021*	2.494
	연계	.293	.046	.341	6.354	.000**	2.132
	희생	.380	.048	.398	7.912	.000**	1.877

F값=145.445 R² =0.588 수정된 R² =0.584 유의확률 0.000**

* p < 0.05 ** p < 0.01

직무착근도 세 가지 요인이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다 라는 가설 2를 검증하기 위해 직무착근도의 요인들을 독립변수로 하고 조직몰입을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 [표 5]과 같다. 분석 결과를 살펴보면, 적합성, 연계, 희생 등 모든 요인이 p<0.01 수준에서 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문에 가설 2는 채택되었다. 수정된 결정계수(R²)는 0.671를 보여 총변동의 67.1%를 회귀식이 설명하며 다중공선성의 정도를 나타내는 VIP값도 모두 10보다 적으므로 나타나 분석에 별 문제가 없는 것으로 판단된다.

직무착근도가 높을수록 조직몰입이 증가되는 정(+)의 관계를 보였으며, 이러한 결과는 호텔 종사원을 대상으로 조사한 연구와는 일치하고[11][12] 이벤트 종업원을 대상으로 한 연구와는 부분적으로 일치한다[10].

표 5. 직무착근도(적합성, 연계, 희생)가 조직몰입에 미치는 영향관계

종속 변수	요인	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량 VIF
		B	표준 오차	β			
조직몰입	(상수)	.404	.129		3.136	.002	
	적합성	.349	.051	.351	6.805	.000**	2.496
	연계	.350	.042	.397	8.325	.000**	2.132
	희생	.173	.044	.177	3.951	.000**	1.877

F값=211.097 R² =0.674 수정된 R² =0.671 유의확률 0.000**

** p < 0.01

직무착근도 세 가지 요인이 이직의도 요인에 부(-)의 영향을 미칠 것이다 라는 가설 3을 검증하기 위해 직무착근도의 요인들을 독립변수로 하고 이직의도를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 [표 6]과 같다.

분석결과를 살펴보면, 적합성이 $p < 0.01$ 수준에서 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 연계와 희생은 유의하지 않는 것으로 나타났기 때문에 가설 3은 부분 채택되었다. 즉, 가설 3-1만 채택되고, 3-2와 3-3은 기각되었다.

수정된 결정계수(R^2)는 0.251을 보여 총변동의 25.1%를 회귀식이 설명하며 다중공선성의 정도를 나타내는 VIP값도 모두 10보다 적으므로 나타나 분석에 별 문제가 없는 것으로 판단된다.

항공사 종사원이 조직 내에서 수행하고 있는 직무, 종사원 자신이 속한 항공사, 조직이 자신과 잘 맞는다고 지각할수록 이직의도가 낮아진다고 나타났다. 항공운송산업은 인적자원의 의존성이 큰 산업 특성과 직무의 전문성 및 특수성을 가지고 있기에 종사자의 직무착근도를 높이기 위한 내부 마케팅 전략이 필요하다.

일반기업체를 대상으로 한 연구에서는 조직에 대한 적합성과 희생이 이직의도에 부(-)의 영향을 미쳤고[8], 호텔 종사원의 연구에서는 조직에 대한 적합성이 높고 연계가 강할수록 이직의도가 낮아진다고 하였다[12].

Mitchell · Holtom · Lee · Sablinski and Erez (2001)의 식품판매점 종업원과 병원 종사자를 대상으로 한 연구에서 조직에 대한 적합성과 조직관련 희생은 두 집단 모두에서 이직의도에 부(-)의 상관관계를 나타낸 반면 조직에 대한 연계는 병원 종사자 집단에서는 이직의도와 유의한 상관관계를 나타내지 못했다[6]. 잡코리아(2010)의 조사에서 직장인 77.9%가 동료 만류에 의하여 퇴사를 포기한 경험이 있고, 그 이유는 동료와의 정 때문과 동료의 격려 때문이라고 하여 조직 내에서의 연계가 이직의도에 영향을 많이 미치는 것으로 나타난 사실로 볼 때 각 업종에 따라 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향이 다르다는 것을 알 수 있다[7].

표 6. 직무착근도 (적합성, 연계, 희생)가 이직의도에 미치는 영향관계

종속 변수	요인	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량 VIF
		B	표준 오차	β			
이직의도	(상수)	5.134	.250		20.507	.000	
	적합성	-.492	.100	-.385	-4.945	.000**	2.494
	연계	-.105	.082	-.093	-1.288	.199	2.132
	희생	-.092	.085	-.073	-1.081	.280	1.877

F값=35.425 R² =0.258 수정된 R² =0.251 유의확률 .000**

** p < 0.01

가설 4를 검증하기 위해 직무만족 요인을 독립변수로 하고 이직의도를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 [표 7]과 같고, 직무만족 요인이 $p < 0.01$ 수준에서 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문에 가설 4는 채택되었다.

표 7. 직무만족이 이직의도에 미치는 영향관계

종속 변수	요인	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
		B	표준 오차	β		
이직의도	(상수)	4.3507	.239		18.852	.000
	직무만족	-.545	.069	-.412	-7.934	.000**

F값=62.946 R² =0.170 수정된 R² =-0.167 유의확률 .000**

** p < 0.01

본 연구 결과는 직무만족이 이직의도 간에 유의적인 영향이 있다고 나타났으며, 선행 연구들에서도 항공사 승무원은 직무만족, 조직몰입 등이 이직의도에 영향을 주는 중요한 요소이고[2], 또한 항공사 종업원의 승진장벽은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고 있다고 하였다[4]. Mobley(1982)는 직무만족과 이직간의 부(-)의 상관관계가 유의하다고 하였으며[23], 이상미(2006)도 의식업체 종사원의 직무만족도가 증가되면 이직률이 감소된다고 한 보고[24]와 같이 직무 만족과 이직사이에 상당한 상관관계가 있다. 최근 기업에서는 ‘직원 기살리기’ 프로그램을 열심히 운영하는 것은 차별화된 복지제도를 통해 종업원들의 직무만족을 높이기 위한 전

락이라고 간주할 수 있다[25]. 그러나 호텔 종사원과 이 벤트 종업원들을 대상으로 한 기존 연구에서는 직무만 족과 이직의도 간에는 유의적인 영향이 없다는 결과가 있었기에 추후 더 연구할 대상이라고 판단한다[10][12].

가설 5를 검증하기 위해 분석한 결과는 [표 8]과 같 다. 조직몰입 요인이 $p < 0.01$ 수준에서 이직의도 요인에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났기 때 문에 가설 5는 채택되었다. 항공사 종사원이 지각하는 조직몰입이 높을수록 이직의도가 낮아진다는 것을 의 미하는 것이다.

표 8. 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향관계

종속 변수	요인	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
		B	표준 오차	β		
이직 의도	(상수)	5.096	.223		22.897	.000
	조직몰입 요인	-.692	.062	-.538	-11.200	.000**

F값=125.450 R² =0.289 수정된 R² =0.287 유의확률 .000**

** $p < 0.01$

IV. 결론 및 시사점

항공사 종사원이 자발적으로 이직하게 되면 항공사는 우수한 인력의 확보와 전문 인력의 양성에 많은 시간과 비용이 소요되고, 이직으로 인해 조직에 남아있는 종업원들에게 미치는 부정적인 영향을 최소화하기 위해서는 효율적인 인적자원관리가 필요한 실정이다. 따라서 본 연구는 항공사 종사원의 직무착근도가 직무만 족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 검증하고자 시행했으며, 연구의 목적은 항공사에서의 현재 보유하고 있는 인력의 효율적인 인적자원관리에 필요한 자료를 제공하는데 있다.

실증 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무착근도 요인 중에 연계와 희생이 1% 유의 수준에서, 적합성이 5% 유의수준에서 직무만족에 정 (+)의 영향을 미치는 것으로 측정되어 가설 1은 채택되 었다.

둘째, 직무착근도의 세 가지 요인이 조직몰입에 $p < 0.01$ 수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 서 가설2는 채택되었다.

셋째, 직무착근도 요인 중에 적합성 요인만이 이직의 도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나서 가설 3은 부분 채택되었다. 항공사 종사자는 자신이 수행하고 있 는 직무, 자신이 속한 조직, 기업이 자신과 잘 맞는다고 지각할수록 종사자들의 이직의도가 낮아진다는 것이 다.

넷째, 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나서 가설 4는 채택되었는데, 이 의미는 항 공사 종사원이 직무만족을 높게 지각할수록 이직의도 가 낮아질 것이라는 것이다.

다섯째, 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치 는 것으로 나타나서 가설 5는 채택되었다.

항공사 종사원이 현재의 직무와 조직에서 조직몰입 을 높게 지각할수록 이직의도가 낮아진다는 것을 뜻한 다.

본 연구결과의 이론적인 시사점은 다음과 같다.

첫째, 직무착근도의 세 가지 요인인 적합성, 연계, 희 생이 직무만족과 조직몰입에 유의적으로 영향을 미치 었다는 것은 항공사 종업원들이 자신이 소속한 조직에 대한 적합성과 조직에 대한 연계 및 조직관련 희생에 대한 지각수준이 높을수록 직무만족과 조직몰입에 대 해서 높아진다는 것을 의미한다.

둘째, 직무착근도의 구성요인 중에서 적합성만이 이 직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타난 사실은 항공사 종사원은 조직에 대한 적합성이 직무만족, 조 직몰입, 이직의도에 높은 영향을 끼치므로, 항공사는 직 원 채용 시 직무, 기업의 문화 및 가치에 잘 맞는 종업 원을 채용하여야 한다는 것을 의미한다. 또한 항공사는 종사원들이 조직에 대한 적합성을 높이는 방안을 시행 한다면 종업원의 이직의도를 줄일 수 있다고 판단된다.

셋째, 직무만족과 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 유 의한 영향을 미치는 것으로 나타나 항공사 인적자원 관 리자는 유능한 인재의 자발적 이직을 방지하기 위해 직 무불만족 요인과 조직몰입에 방해되는 요인들을 탐색 하여 해결방안을 강구하는 것이 이직이 조직에 미치는

부정적인 영향들을 감소하는 하나의 방안이 될 수도 있다고 사료된다.

본 연구의 한계점은 첫째, 조사대상을 설문지법만으로 사용하였는데, 설문지법에 의한 연구는 응답자의 반응과 태도 및 답변에 대한 이유 등에 대한 추가설명이 부족하여 한정된 정보만 획득 가능하므로 한계점이 있기에 대인면접조사법과 병행할 필요성이 있다.

둘째, 일정 시점의 횡단적인 연구와 응답자의 직무별 차이성이 있어 일반화의 한계가 있을 것이다.

셋째, 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향력을 정확하게 측정하기 위해서는 지역사회 차원까지를 포함한 연구가 시행되어야 하며 거기에 맞는 측정도구가 개발되어야 할 것이나 본 연구에서는 조직 차원까지만 실시한 한계점이 있다.

참 고 문 헌

- [1] 허희영, *항공운송산업론*, 명경사, 2009.
- [2] Chen, Ching-Fun, "Job satisfaction, organizational commitment, and flight attendants' turnover intentions: A note," *Journal of Air Transport Management*, Vol.12, pp.274-276, 2006.
- [3] 김성필, 이준엽, "항공사 종업원이 지각하는 '승진 장벽(glass ceiling)'이 조직몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구", *관광연구*, 제22권, 3호, pp.65-87, 2007.
- [4] 조희정, 구분기, "항공사종사자의 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구", *관광연구*, 제25권, 제1호, pp.109-125, 2010.
- [5] 최 은, "항공사 승무원의 직무스트레스 요인과 직무만족에 관한 연구-A항공사를 중심으로-", 경희대학교 관광대학원 관광학석사 학위논문, 2004.
- [6] T. R. Mitchell, B. C. Holtom, T. W. Lee, C. J. Sablinski, and M. Erez, "Why people stay: using Job embeddedness to predict voluntary turnover," *Academy of Management Journal*, Vol.44, No.6, pp.1102-1121, 2001.
- [7] <http://media.daum.net/nms/service/news/>.
- [8] 이기리, "자발적 이직의 결정요인에 관한 연구- Job embeddedness와 이직용이성을 중심으로-", 서강대학교 대학원 경영학석사 학위논문, 2002.
- [9] 전원배, 박인규, "호텔 종사원의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구", *Tourism Research*, 제21호, pp.291-308, 2005.
- [10] 김성필, 이준석, 최영민, "이벤트 종업원들의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-직무착근도(job embeddedness)를 중심으로-, 한국항공경영학회지, 제6권, 제1호, pp.27-44, 2008(3).
- [11] 하동현, 김정선, "호텔 종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향", *관광연구*, 제24권, 제6호, pp.173-191, 2010.
- [12] 박인규, "호텔 종사원의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구", 대구대학교 대학원 경영학박사 학위논문 2005.
- [13] 김성민, "호텔 종사원의 역할 스트레스가 직무만족, 조직 몰입 및 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구", *관광서비스연구*, 제7권, 제2호, pp.39-56, 2007.
- [14] 김형섭, "호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와와의 관계에 대한 연구", *관광연구*, 제19권, 제3호, pp.203-225, 2005.
- [15] S. E. Anderson and L. J. Williams, "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behavior," *Journal of Management*, Vol.17, pp.601-617, 1991.
- [16] R. W. Mowday, L. W. Porter, and R. M. Steers, *Employee-Organization Linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*, Academy Press, 1982.
- [17] W. H. Mobley, "Intermediate linkages, in the relationship between job satisfaction and employee turnover," *Journal of Applied Psychology*, Vol.62, pp.237-240, 1977.

- [18] J. Price, *The study of turnover*, Ames, Iowa: Iowa State Press, 1977.
- [19] Pigors, P. and C. A. Myers, *Personnel Administration: A Point of view and a method(9th Ed.)*, McGraw-Hill, 1973.
- [20] D. R. Dalton, W. D. Todor, and D. M. Krackhardt, "Turnover overstated: The functional taxonomy," *Academy of management Review*, Vol.7, No.1, pp.117-123. 1982.
- [21] L. W. Porter and R. M. Steers, "Organizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism," *Psychological Bulletin*, Vol.80, pp.151-176. 1973.
- [22] 김은애, "성별에 따른 직무배태성과 이직의도간의 관계에 관한 연구", 이화여자대학교 정보과학대학원 석사학위논문, pp.82-85, 2005.
- [23] W. H. Mobley, "Some unanswered questions in turnover and withdrawal research," *Academy of Management Review*, Vol.7, No.1, pp.111-116, 1982.
- [24] 이상미, "국·내외 외식업체 종사원의 직무 만족도 차이에 관한 연구", *한국콘텐츠학회논문지*, Vol.6, No.7, pp.119-126, 2006.
- [25] 조선일보, 2010년 8월19일

저자 소개

이 민 순 (Min-Soon Lee)

정회원



- 1992년 8월 : 동국대학교 대학원 입학과(농학박사)
 - 2007년 2월 : 동국대학교 대학원 호텔관광경영학과(호텔관광경영학석사)
 - 1991년 3월 ~ 2005년 2월 : 중부대학교 생명과학부교수
 - 2005년 3월 ~ 현재 : 중부대학교 항공서비스학과 교수
- <관심분야> : 항공서비스, 관광자원 개발