

## 카지노 종사원의 직무만족 영향요인에 관한 연구

-강원랜드 카지노를 중심으로-

김 수 진

강원대학교 산업과학대학원 관광학과

E-mail : wwwsoo79@naver.com

손 재 영\*

강원대학교 산업과학대학원 관광학과

E-mail : sonbal@kangwon.ac.kr

.....

아직까지 내국인 카지노는 강원랜드 한 곳 밖에 없어, 조직간 이동 현상은 두드러지지 않고 있지만, 향후 더 많은 내국인 카지노가 생긴다면 더 좋은 근무조건과 업무환경으로 종사원들의 이동은 막을 수 없을 것이다. 이러한 상황에서 기존의 고객 유지는 물론 신규고객을 창출하기 위해 고객만족을 유도하는 종사원 중요성에 대한 조치가 필요하다. 이를 위해 종사원의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하여 종사원의 능력을 최대화 시키고, 종사원의 만족을 서비스로 전환 할 수 있는 노력이 요구된다. 특히 카지노 딜러는 고객을 일선에서 직접 접촉하며 원활한 게임 진행이라는 중요한 부분을 담당한다. 이 같은 카지노 종사원의 중요성에도 불구하고, 카지노 산업에 관한 기존연구들은 경제적인 효과에만 중점을 두었으며, 현장에서 고객에게 서비스를 제공하는 업무 특성을 고려한 카지노 종사원에 관한 체계적인 연구가 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 카지노 딜러를 대상으로 직무만족 영향요인을 파악하고

\* 교신저자

만족도를 분석하여 이를 높일 수 있는 방안을 제시하고자 한다

.....

## I. 서 론

향후 카지노 산업의 경쟁체제로 인해 카지노기업들 간의 업무조건과 업무 환경 및 개인적 상황에 따라 종사원들 간의 이동도 발생할 가능성이 크다. 아직까지 내국인 카지노는 강원랜드 한 곳 밖에 없으므로 기업간 이동 현상은 두드러지지 않고 있지만 향후 더 많은 내국인 카지노가 생긴다면 더 좋은 근무조건과 업무환경으로 종사원들의 조직 이동은 막을 수 없을 것이다.

이러한 상황에서 우리나라 카지노 산업은 카지노 기업 간 경쟁 속에서 기존의 고객을 유지하고 신규고객을 창출하기 위한 노력이 절실하며, 이를 위해서는 고객만족을 유도하는 종사원의 중요성을 인식하고 종사원의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하여 종사원의 능력을 최대화 시키고 종사원의 만족을 서비스로 전환 할 수 있는 노력이 요구된다. 특히 카지노 딜러는 고객을 일선에서 직접 접촉하며 원활한 게임 진행을 위해 중요한 부분을 담당한다. 이 같은 카지노 특성에도 불구하고, 카지노 산업에 관한 기존연구들은 경제적인 효과에만 중점을 두고 왔으며, 서비스를 직접 제공하는 종사원들의 업무 특성을 고려한 카지노 종사원에 관한 체계적인 연구가 미흡한 실정이다(노일하, 2003).

## II. 연구 내용, 목적 및 방법

본 연구는 카지노종사원의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구이다. 이를 분석하기 위하여 종사원들의 직무만족 영향요인, 만족도, 인구통계학적 특성을 조사하여 카지노종사원의 관리에 대한 시사점을 제시하는데 연구의 목적이 있다. 이 같은 연구목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 세부 연구내

용을 설정하였다.

첫째, 이론적 배경에서는 카지노 산업을 이해하고 직무만족의 개념과 중요성에 대해 살펴보고 직무만족에 영향을 미치는 요인을 알아본다.

둘째, 직무만족의 세부구성 요소인 직무자체, 상사와의 관계, 승진, 보수, 업무환경이 조직 구성원의 직무만족에 유의한 영향을 미치는지 알아본다.

셋째, 인구통계학적 특성에 따라 조직구성원의 직무만족이 달라지는가를 알아본다. 이 같은 연구 결과는 추후 카지노 종사원의 조직관리 자료로 사용될 것이다.

본 연구는 목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구방법(documentary study)과 실증적 연구방법(empirical study)을 병행하였다. 문헌연구에서는 국내학위 논문을 통해 카지노산업의 이해와 직무만족에 관한 이론적 고찰을 알아볼 것이다. 실증연구에서는 문헌연구에 따른 이론을 토대로 설문지를 작성하여 국내 유일의 내국인 출입 카지노인 강원랜드 카지노 종사원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사 기간은 2010년 10월 15일부터 11월 5일까지 3주가량 실시하였고, 총 200부의 설문지를 배포하여, 이중 수거되지 않은 설문지 10부와 불성실하게 답한 6부를 제외한 184부를 분석에 이용 하였다.

설문조사에서는 표본의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 회수된 설문지는 각 변수들에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 신뢰도분석과 요인분석을 실시하였다. 또한 가설을 검증하기 위하여 T-test분석, 분산분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

### III. 이론적 고찰

#### 1. 직무만족

##### 1) 직무만족의 개념

길머(B. H. Gilmer)는 “직무의 만족 또는 불만족은 자기직무에 대하여 관련된 및 일반적인 생활에 대하여 가지고 있는 여러 가지 태도의 결과”라고

정의하였다. 그리고 직무만족이란 용어는 직무태도와 종업원의 사기와 상호 교차적으로 사용되고 있지만 동의어는 아니라고 하였다. Smith의 정의를 보면 '직무만족은 각 개인이 자기 직무와 관련하여 경험하는 모든 선호도와 총화, 또는 이러한 선호도의 균형 상태에서 기인되는 태도'라고 말하고 있다. 이는 직무만족이 직무에 대한 감정과 태도의 관련성을 나타내고 있음을 의미한다. Reitz에 의하면 '직무만족이란 행동, 정서, 정보의 3개 요소로 구성되어 있으며 강도가 다양하고 근원은 수많은 기능에 의해 이루어진 다고했다. 이러한 의미는 사회과학적 접근에 있어서도 매우 다양하고 어렵다는 것을 짐작케 한다.

또한 McCormick과 Tiflin(1947)은 직무만족이란 특정의 직무에서 얻어지는 혹은 경험하는 욕구만족 정도의 함수이며, 태도의 한 범주로서 조직구성원들에 의해 유지되는 태도의 하위요소이고 직무에서 체험된 혹은 직무로부터 유발되는 욕구충족의 정도로서 이는 각 개인의 가치체계에 따라서 이는 각 개인의 가치체계에 따라서 상이한 형태를 가진다고 하였는데, 자아충족의 감정과 성취감이 만족의 차원과 정도를 결정하고 있다고 전제하는 경우, 직무만족은 조직 구성원이 직무에 대하여 취하는 특정한 태도 혹은 감정적인 반응이라고 할 수 있는 것이다.

Locke는 직무만족의 개념을 '개인이 직무가치를 성취하는 과정에서 얻어지는 결과에 대한 감정상태(pleasure or positive emotional state)'라고 하였으며, Beatty는Locke의 정의를 인용하여 직무만족이란 종업원의 직무가치를 달성하고 촉진 시키는 것으로서 개인이 직무평가에서 얻는 즐거운 정서상태라고 정의하고 있는데, 이는 직무만족이 행동과 활동의 개념이 아니라 감정적 개념으로 이해되어야 함을 강조하고 있는 것이다.

Pridc는 '직무만족이란 사회체제내의 구성원들이 체제내의 조직참여자로서 가지는 긍정적인 감정의 상태'라고 하였다. 또한 Osborn등은 '직무만족이란 직무과업, 과업조건, 동료관계 등 여러 측면에 대한 개인의 긍정적 또는 부정적 느낌의 정도라고 하였다.

## 2) 직무만족의 중요성

직무만족의 중요도를 올바르게 이해하기 위해서는, 이를 조직외부에서 보는 측면과 조직내부에서 측면이 필요한데 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 조직외부에서 본 직무만족의 중요성은 가치판단의 측면에서 중요성을 지닌다. 인간은 하루시간의 1/3을 직장이라고 하는 조직에서 보내게 된다. 많은 시간과 노력이 모아지는 조직 속에서 만족의 기회를 얻지 못하게 된다면 그것은 개인이나 조직을 위해서 불행한 일이라 볼 수 있다. 따라서 직장이라는 조직에서의 만족 여부는 그만큼 중요성을 지닌다. 조직은 단지 생계만을 위한 소득을 얻는 곳이고, 삶의 만족은 조직 밖에서 얻는 것이란 생각은 있을 수 없는 일이다. 이러한 측면에서 조직에서의 직무만족은 조직이 사회에 대하여 지는 사회적 책임의 한 범주로 강조될 수도 있을 것이다. 조직 외부에서 본 직무만족의 중요성은 정신건강의 측면에서 또한 중요하다. 인간의 불만족은 그 자체로 끝나기도 하지만 대체로 전이효과(spill over effect)를 유발시켜 관련 없는 다른 부분의 생활까지도 불만족스럽게 만드는 경향이 없지 않다. 조직생활에서 불만족을 갖고 있는 사람은 가정생활, 여가생활의 삶 자체에까지 불만족을 느낄 수 있는 것이다. 이러한 측면에서 볼 때 조직 속의 직무에서 얻는 만족은 그만큼 중요성을 지닌다고 할 수 있다. 그리고 조직 외부에서 본 직무만족의 중요성은 육체적 건강의 측면에서도 중요성을 지닌다는 것이다. 스트레스와 권태와 같은 조직불만족요인이 육체적 건강을 해친다는 외학적 견해도 있고, 자기의 직무가 만족스럽다고 느끼는 사람의 수명의 불만을 느끼는 사람보다 길다는 연구 보고서도 있는 것으로 알려지고 있다(박운성, 2003).

둘째, 조직내부에서 본 직무만족의 중요성은 실증적으로는 입증되고 있지 않다. 경영자들 중에는 구성원의 직무만족이 그들의 작업성과에 영향을 준다는 가정을 갖는 사람들이 적지 않은 것 같다. 이들은 직무만족은 물론 행복한 구성원들이 그렇지 못한 구성원들보다 작업에 있어서 효율적이라고 보고 있다. 따라서 조직에 있어서 직무만족은 그만큼 중요성을 지닌다고 볼 수 있다. 또한 구성원은 자신의 직무에 대해 호의적이고 긍정적인일 때 외부의 사회조직

에 대해서도 같은 긍정을 보이게 된다. 이는 어떤 면에서 공중관계(public relation)의 기능을 표현하는 것이라고 볼 수도 있다. 즉 직무에 대하여 만족적이고 긍정적일 경우 조직 내부는 물론 외부에 대해서도 긍정적이라는 점에서 그 중요성이 크게 강조된다고 하겠다. 그리고 조직 내부적 측면에서 볼 때 직무만족도가 높으면 그 조직은 이직율과 결근율이 줄어들고, 생산성 향상의 효과가 가능하다는 것이다. 따라서 직무만족은 커다란 중요성을 지닌다고 볼 수 있다.

마지막으로 자기의 직무에 대해 긍정적이거나 만족하는 사람은 조직내의 인간관계도 그렇지 않은 사람보다 원만하다는 것이다. 따라서 직무만족→ 인간관계가 원만→ 조직의 생산성 향상이라는 측면에서 역시 직무만족의 중요성은 강조된다고 볼 수 있다(신유근, 2001).

### 3) 직무만족에 관한 이론

직무만족에 대한 여러 가지 이론이 있지만 본 논문에서는 2요인 이론을 중심으로 한다.

Herzberg는 직무만족과 직무불만족은 전혀 다른 요인에 의해 나타난다고 주장한다. 그의 수집된 자료분석에 의하면 만족의 반대개념이 불만족이 아니라는 것을 암시해 주고 있다. 즉, 직무에서 불만족 요인을 제거 한다고 해서 그 직무가 반드시 만족스러운 것이 될 수 없다는 것이다. 사람들이 작업장에서 불만을 느끼고 있는 경우에는 작업조건이나 환경에 관한 것들에 대한 것이었고, 만족을 느끼는 경우에는 그가 하고 있는 일 자체와 관계가 있었다. 그래서 그는 첫 번째 범주의 욕구가 작업의 조건이나 환경에 관한 것이었고, 만족을 느끼고 있는 경우에는 그가 하고 있는 일 자체와 관계가 있었다. 그래서 그는 첫 번째 범주의 욕구가 작업의 조건이나 환경에 관한 것이고, 직무상의 불만족을 예방하는 기능을 담당하고 있기 때문에 위생요인(hygiene factors)이라 부르고, 두 번째 범주의 요구되는 일, 즉 직무자체에 관한 것이고, 보다 우수한 업무수행을 하도록 동기를 부여하는데 유효한 것이라고 생각되어 그것을 가리켜 동기부여요인(motivations)이라 불렀다.

그러면 여기서 말하는 위생요인과 동기부여요인은 구체적으로 무엇을 의미

하는가? 위생요인은 회사의 정책 및 관리방법, 감독자와의 관계, 작업조건, 대인관계, 급여, 지위, 안정 등 모두 작업환경과 관계되는 것이며, 동기부여 요인은 성취에 대한 인정, 도전적이고 보람되는 일, 책임의 증대, 성장 및 발전 등 모두 작업자체와 관계된 것들이다. 그러나 위생요인 중의 감독방법, 지위 및 신분은 거기서 나오는 권력이라든지 기타 부수적으로 파생되는 여러 가지 것들 때문에 종사원들을 동기화시키는데 매우 중요한 요인으로 작용한다.

2요인이론을 종합해 보면 조직구성원을 동기유발 시키기 위해서는 일단 어느 정도 위생요인을 충족시켜 준 후에 동기 요인에 주의를 기울이는 것이 효과적이라고 생각할 수 있다.

## 2. 카지노 산업

### 1) 카지노 산업의 특성

카지노의 특성을 요약하여 보면 다음과 같다.

첫째. 카지노 사업장을 설치에 대한 규제정도에 따라 시장구조는 독점, 과점, 독점적 경쟁, 완전경쟁의 다양한 형태를 나타낸다. 우리나라 카지노는 현재 독점, 과점 내지는 독점적 경쟁구조를 취하고 있다. 내국인 카지노의 경우는 독점 내지는 과점구조(제주도)를, 외국인 카지노는 과점 내지 독점적 경쟁구조를 취하고 있다(한국문화정책원, 2003).

둘째. 카지노산업은 관광수입 확대효과와 더불어 지역경제 활성화에 많은 기여를 하고 있다. 카지노 업은 건전한 게임이나 오락을 제공하면서 외국인 관광객을 통한 관광수입 확대에 기여하고 있다. 또한 카지노의 설치로 외국인 관광객의 1인당 소비액이 증가하고 체류기간이 연장되면서 관광을 통한 지역경제 활성화에 기여할 수 있다. 또한 카지노 산업은 카지노에서의 세금 징수로 국가 재정에도 기여 하고 있다(이충기, 2001).

셋째. 카지노산업은 경제적 파급효과가 높아 카지노산업의 매출액 증대로 인한 외화획득효과, 고용효과, 소득효과 및 부가가치효과는 매우 높은 반면, 수입의존도는 타 산업에 비해 매우 낮다고 한다. 예를 들면, 카지노산업의 외화획득률은 93.7%인데 반해 반도체는 39%, TV는 60%에 불과한 것으로 나

타났다. 특히 카지노산업은 노동집약형 산업으로, 카지노산업의 고용효과는 다른 관광산업에 비해 3배 이상이 높다(이충기, 2003).

넷째. 관광지에서 행해지는 정적인 활동이 아니라 이용자가 직접 참여 할 수 있는 동적인 활동을 제공하며, 야외에서 하는 다른 관광들이 시간의 제약을 받는 반면 카지노는 실내에서 이뤄지는 활동이기 때문에 관광자원의 다양화를 이룰 수 있다.

다섯째. 카지노 업은 관광시설의 기능을 다양화 하는데 도움을 줄 수 있다. 최근 카지노의 기능뿐만 아니라 리조트 시설의 종합적인 서비스 기능을 제공함으로써 도박과 같은 성격을 약화 시키고 대중 여가시설로의 위치를 강화해 나가고 있다. 또한 이것은 카지노 설립 합법화의 정당성을 제공하는데 기여하고 있다(한국문화정책원, 2003).

결국 카지노업은 인적. 물적 서비스가 고객의 만족도에 직결되므로 카지노 경영에 많은 영향을 주는 것이다. 이는 오늘날 사람들이 인지하고 있는 카지노란 개념은 단순히 도박이라는 차원에서 벗어나 삶의 활력소를 얻기 위한 여가활용, 관광활동 및 스트레스 해소의 성격이 강조되고 있어 점점 더 찾는 이들이 증가 할 것이라는 것을 말하며 그에 맞추어 관광객의 니즈(need)에 맞추고 고급인력의 증대와 전문 인력 증대가 절실히 필요하다.

## 2) 카지노 산업의 효과

앞서 말한 것과 같이 경제적 파급효과의 가치가 매우 크다. 카지노 사업의 외화획득률은 93.7%이며, 일반 수출산업의 외화 획득률은 반도체가 39.9% TV는 60.0% 승용차는 79.5%이다. 외래 관광객 11명과 승용차 1대를 수출하는 것과 동일한 효과를 갖는 것이라고 쉽게 설명 할 수 있다(한국카지노협회, 1995). 카지노는 전천후 영업이 가능하고 장소의 제약이나 시간의 제약이 없으므로 연중 고객확보가 가능하고 악천후나 기상이변 등으로 인한 대체 관광 상품으로써의 기능이 우수하다.

또한 가장 중요한 고용창출의 문제가 급격히 해결된다. 카지노는 순수 인적 서비스 상품으로 연중무휴영업으로 같은 규모의 타 산업에 비해 3배 이상의 고용효과를 창출하고 있으며 전문인력 양성에도 최선을 다하고 있다(정근환,



1995).

다음으로 카지노가 부수적인 시설로 설치되어 있는 호텔의 영업의 매출신장이 매우 높아지는 것이다. 카지노를 이용하려는 고객은 호텔 내 투숙을 주로 선호하며, 고급의 부대시설을 이용함으로써 호텔의 객실 및 판매수입에 기여하는 바가 매우 크다고 할 수 있다.

카지노업체의 총매출액은 877,776백만원 중 강원랜드가 이중 53%에 해당하는 468,526만원으로 경제적 효과가 크다고 할 수 있겠다.

<표 1> 강원랜드 영업실적 현황

구분	2000년	2001년	2002년	2003년
입장객수(명)	209,349	899,590	918,698	1,545,340
내국인	208,856	896,475	914,836	1,531,026
외국인	493	3,115	3,862	14,314
매출액(백만원)	90,900	462,000	476,100	677,131
카지노	88,400	453,900	469,400	664,218
호텔	2,500	8,100	6,700	12,913
당기순이익(백만원)	41,200	218,300	221,000	229,690

참고자료: 강원랜드 내부자료(2004)

어떠한 산업이든지 긍정적 효과와 부정적인 면은 동시에 작용하기 마련이다. 바로 카지노 산업이 일반적인 산업이기 보다는 게이밍(gaming)이기 때문에 도박의 차원으로 사회에서 문제시 되는 현상이 나타나고 있기 때문이다. 카지노산업은 범죄, 타락, 혼잡 등 3C (Crime, Corruption, Confusion)를 불러온다. 결국 카지노가 설립되는 지역의 지역주민 들도 염려하는 것들이 많이 나타나는데, 바로 그러한 악조건이 붙으면서 자신들이 속해있는 지역이 성격이 부정적으로 비추어지는 것을 우려하기 때문이다.

도박은 정상적이지 않은 환각이나 환상의 상태에서 이루어지므로 결국 범죄, 마약, 매춘, 절도, 폭력, 강간 등의 극심한 사회적 문제를 초래할 수 있다는 것이다(정근환, 1995). 따라서 카지노산업을 허가해 줄때는 지역적 승인을 얻기 위해서는 그 지역규제에서 부과된 주변 규정들과 복잡한 지역 제도를 준

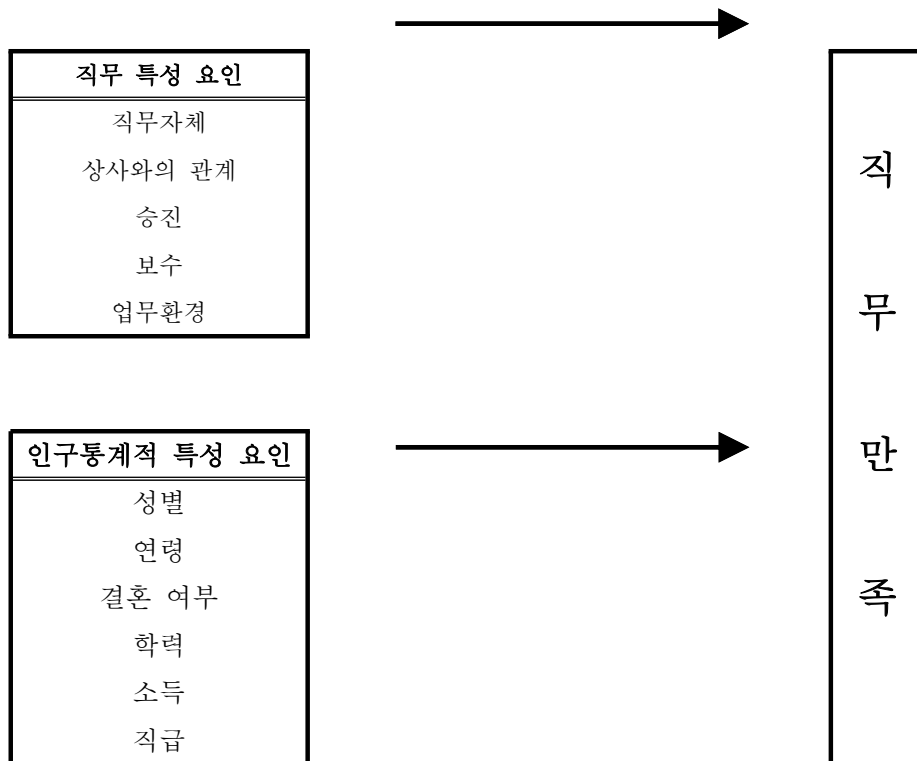
수하고 협조할 수 있어야 하며 사회의 그러한 시각을 일깨워 주기 위하여 더욱 신경 써야 한다.

#### IV. 조사설계

##### 1. 연구모형

카지노종사원의 직무만족에 영향을 주는 결정요인을 2가지로 나누어 그 요인들이 직무만족에 영향을 주는지에 대한 관계를 알아보기 위해 <그림 1>과 같이 연구모형을 설정하였다.

<그림 1>연구모형



선행연구 결과를 요약해 보면 연구자의 주관, 시대, 환경, 대상 등에 따라

서 여러 가지로 분류 되지만 비슷한 요인을 다른 용어로 표현하고 있을 뿐 분석된 결과들은 모두 비슷하다고 할 수 있다. 직무특성의 5가지요인은 선행연구에서 Herzberg의 2요인이론 중 동기요인으로 직무자체, 위생요인으로 임금 및 보상(승진), 감독(상사와의관계)작업환경(업무환경)과 Locke의 직무만족요인을 수용하여 그 공통요인으로 직무자체, 임금, 작업조건(업무환경), 승진, 감독(상사와의관계)을 설정하였다. 연구모형에서 제시한 바와 같이 직무만족에 영향을 주는 영향 요인을 직무특성요인(직무자체, 상사와의관계, 승진, 보수, 업무환경)의 5가지와 인구통계학적 특성요인(성별, 연령, 결혼여부, 학력, 소득, 직급)으로 나누었으며, 이들이 직무만족에 영향을 주는지를 조사해보았다.

## 2. 가설설정

연구모형을 토대로 다음과 같은 가설을 도출하고 이를 검증하고자 한다.

<가설 I> 종사원의 직무특성요인에 따라 직무만족도에 차이가 있을 것이다.

가설 I-1 직무 자체는 직무 만족에 영향이 있다.

가설 I-2 상사와의 관계는 직무 만족에 영향이 있다.

가설 I-3 승진은 직무 만족에 영향이 있다.

가설 I-4 보수는 직무 만족에 영향이 있다.

가설 I-5 업무 환경은 직무 만족에 영향이 있다.

<가설 II> 종사원의 인구통계학적 특성에 따라 직무만족도에 차이가 있을 것이다.

가설 II-1 성별에 따라 직무만족도가 다를 것이다.

가설 II-2 결혼여부에 따라 직무만족도가 다를 것이다.

가설 II-3 연령에 따라 직무만족도가 다를 것이다.

가설 II-4 평균소득에 따라 직무만족도가 다를 것이다.

가설 II-5 직급에 따라 직무만족도가 다를 것이다.

가설 II-6 학력에 따라 직무만족도가 다를 것이다.

## V. 실증분석

### 1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

조사에 사용된 설문지는 총 190부 였으나, 응답이 불성실하다고 판단되거나 결측치가 있는 6부를 제외한 184부를 대상으로 분석을 실시하였다. 표본의 일반적 특성을 분석하기 위하여 인구통계적 특성인 성별, 결혼여부, 연령, 연 평균 소득, 학력, 현직급에 대한 변수를 빈도분석을 실시하였다. 그 결과는 다음의 <표 2>와 같다.

<표 2>인구통계학적 특성

구분		응답자수(명)	비율(%)	계
성별	남	88	47.8	184
	여	96	52.2	
결혼 여부	미혼	121	65.8	184
	기혼	63	34.2	
연령	21~30세이하	111	60.3	184
	31~40세이하	73	39.7	
연평균 소득	1500만원미만	6	3.3	184
	1500만원이상~2000만원 미만	11	6.0	
	2000만원이상~3000만원 미만	32	17.4	
	3000만원이상~4000만원 미만	76	41.3	
	4000만원이상~5000만원 미만	48	26.1	
	5000만원 이상	11	6.0	
학력	고졸이하	19	10.3	184
	전문대졸	87	47.3	
	대졸	71	38.6	
	대학원졸	7	3.8	
현직급	사원	134	72.8	184
	주임	28	15.2	
	대리	14	7.6	
	과장이상	8	4.3	

총 응답자 184명중 성별에서 남성이 88명(47.8%), 여성이 96명(52.2%)으

로 나타나 여성이 더 많은 것으로 나타났다. 결혼여부에서 미혼이 121명(60.3%), 기혼이 63명(34.2%)으로 미혼이 더 많았으며, 연령에서는 30세 이하가 111명(60.3%), 31세 이상이 73명(39.1%)으로 30세 이하가 더 많았다. 연 평균 소득에서는 1500만원미만이 6명(3.3%), 1500만원이상~2000만원미만이 11명(6.0%), 2000만원이상~3000만원미만이 32명(17.4%), 3000만원이상~4000만원미만이 76명(41.3%), 4000만원이상~5000만원미만이 48명(26.1%), 5000만원이상이 11명(6.0%)으로, 3000만원이상~4000만원 미만의 인구통계가 가장 높게 나타났다. 학력에서는 고졸이하가 19명(10.3%), 전문대졸이 87명(47.3%), 대졸이 71명(38.6%), 대학원졸 이상이 7명(3.8%)으로 전문대졸이 가장 높게 나타났다. 현 직급으로는 사원이 134명(72.8%), 주임이 28명(15.2%), 대리가 14명(7.6%), 과장이상이 8명(4.3%)으로 사원이 가장 높게 나타났다.

## 2. 직무특성요인이 직무만족에 미치는 영향 검증

<가설 I>을 검증하기 위하여 직무 자체, 상사와의관계, 승진, 보수, 업무환경을 독립변수로 하고, 카지노 직원들의 직무 만족을 종속변수로 하는 다중회귀 분석을 실시하였고, 그 결과는 <표 3>과 같다. 회귀분석 결과를 살펴보면, 직무자체의 직무 만족도에 대한 회귀계수( $\beta$ )는 0.305값으로 p값이 0.01이하로 나타나 직무자체가 직무만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 카지노 직원들의 측정 항목 중 직무 자체는 직무 만족에 영향이 있을 것이라는 가설 I-1은 지지되었다. 상사와의 관계는 직무 만족에 대한 회귀계수( $\beta$ )는 0.117 이고 p값이 0.01이상으로 나타나 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 따라서 측정 항목 중 상사와의 관계는 직무 만족에 영향이 있을 것이라는 가설 I-2는 지지되지 못하였다. 승진의 직무 만족도에 대한 회귀계수( $\beta$ )는 0.103 이고 p값은 0.01이상이어서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 카지노 직원들의 측정 항목 중 승진은 직무 만족에 영향이 있을 것이라는 가설 I-3은 지지되지 못하였다. 보수의 직무 만족에 대한 회귀계수( $\beta$ )는 0.295로 나타났고, p값은 0.05이하로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 카지노 직원

들의 측정 항목 중 보수는 직무 만족에 영향이 있을 것이라는 가설 I-4는 지지되었다. 업무 환경의 직무 만족도에 대한 회귀계수( $\beta$ )가 0.240 이고, p값이 0.05이하로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 카지노 직원들의 측정 항목 중 업무 환경은 직무 만족에 영향이 있을 것이라는 가설 I-5는 지지되었다.

<표 3>직무만족에 미치는 영향요인 측정

종속변수	독립변수	$\beta$ eta	t	유의확률
직무 만족	직무자체	.305	3.830	.000***
	상사와의관계	.117	1.339	.182
	승진	.103	1.080	.282
	보수	.295	2.966	.003***
	업무환경	.240	3.184	.002***
	(상수)	.013	.041	.967
R2=.355	F=20.913    유의확률 P=0.000			

### 3. 인구통계적 특성에 따른 직무만족 차이 검증

인구통계적 특성에 따른 직무만족 요인의 차이를 검증하기 위해 t-test와 분산분석을 실시하였다. 성별에 따른 직무만족 요인을 보면 5요인 모두 남자가 높게 나타났으며, 유의수준 0.05 기준에서 직무자체, 승진, 보수만이 차이가 있는 것으로 나타났다. 결혼 여부에 따른 직무만족 요인 중 유의수준 0.05 기준에서 승진과 보수만이 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고 기혼이 미혼보다 높게 나타났다. 연령에 따른 직무만족 요인을 보면 승진과 보수만이 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고 31세~40세 미만이 30세 이하 보다 높게 나타났다. 연 평균 소득에 따른 결과는 승진과 보수만이 소득에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 학력에 따른 분산분석결과 p값이 0.05이상으로 학력에 따른 직무 만족 요인은 차이가 없다는 결과가 나왔다. 직급에 따른 분산분석결과도 p값이 0.05이상으로 직급에 따른 직무 만족 요인은 차이가 없다는 결과가 나왔다.

<표 4 >인구통계적 특성에 따른 차이검증

	구분	직무자체	상사와의 관계	승진	보수	업무환경	직만족
성 별	남자	<b>3.32</b>	2.70	2.54	2.93	3.23	3.27
	여자	3.11	2.59	2.21	2.60	3.07	2.97
	t	2.47	1.21	3.34	3.67	1.63	2.86
	유의확률 (양쪽)	.014*	0.227	.001**	.000***	.106	.005**
결 혼 여 부	미혼	3.23	2.65	2.28	2.68	3.09	3.06
	기혼	3.17	2.63	2.54	2.9	3.24	3.22
	t	0.633	0.121	-2.800	-2.810	-1.624	-1.446
	유의확률 (양쪽)	.527	.904	.006**	.006**	.106	.150
연 령	21~30세 이하	3.19	2.64	2.25	2.64	3.11	3.04
	31~40세 이하	3.24	2.65	2.55	2.93	3.20	3.23
	t	-0.499	-0.088	-3.246	-3.363	-0.924	-1.790
	유의확률 (양쪽)	.619	.930	.001**	.001**	.357	.075
연 평 균 수 득	1500만원미만	3.50	2.56	1.78	1.97	2.75	3.33
	1500만원이상~ 2000만원미만	3.30	2.56	2.30	2.35	2.95	3.18
	2000만원이상~ 3000만원미만	3.28	2.90	2.56	2.78	3.01	3.19
	3000만원~ 4000만원미만	3.20	2.55	2.21	2.72	3.15	3.03
	4000만원이상~ 5000만원미만	3.15	2.59	2.45	2.92	3.22	3.08
	5000만원이상	3.09	2.91	2.88	3.06	3.55	3.45
	F	0.603	1.743	3.899	4.461	1.711	0.895
	유의확률	.697	.127	.002**	.001**	.134	.486
학 력	고졸이하	3.45	2.61	2.38	2.69	2.91	3.16
	전문대졸	3.14	2.56	2.29	2.68	3.14	3.05
	대졸	3.21	2.72	2.42	2.84	3.18	3.15
	대학원졸	3.32	2.93	2.83	3.02	3.46	3.43
	F	1.459	1.235	1.651	1.350	1.312	0.771
	유의확률	.227	.298	.179	.260	.272	.512
직 급	사원	3.20	2.67	2.33	2.72	3.10	3.07
	주임	3.24	2.46	2.36	2.76	3.14	3.14
	대리	3.29	2.64	2.42	2.89	3.23	3.29
	과장이상	3.13	2.83	2.98	3.17	3.66	3.5
	F	0.166	0.977	2.429	1.558	1.709	1.193
	유의확률	.919	.405	.067	.201	.167	.314

## 참고문헌

- 강원랜드 내부자료(2004). 강원랜드직무기술서.
- 김도애(2003). 카지노 딜러(Dealer)의 내부마케팅과 직무만족도의 관계성연구.  
경주대. 산업경영대학원.
- 노일하(2003). 카지노딜러들의 개인적 직무만족과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 세종대학교 대학원. p.2.
- 박운성(2003). 경영조직론, 박영사. p.390.
- 배장규(2006). 종업원들의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 경운  
대산업정보대학원.
- 서미옥(2001). 카지노 딜러의 특성과 마케팅 전략이 게임성과에 미치는 영향  
에 관한연구. 동아대학교 대학원 석사논문.
- 신유근(2001). 조직행위론. 다산출판사. pp.342-343.
- 이충기(2001). ,카지노 산업의 이해. 일신사. pp.10-20.



# A Study on the Job Satisfaction Influence Factors of Casino Employees

-Focused on the casino at KangwonLand-

**Kim, soo jin**

Master of Tourism Sciences, Department of Tourism Sciences  
Kangwon National University

**Son, Jae Young**

Professor, Department of Tourism Sciences  
Kangwon National University

## **Abstract**

Kangwonland has been the only domestic casino and movement in casino industry has not been notable, but if more domestic casinos open in the future, it is inevitable those casino workers will move for the better remuneration and working condition. In this situation, in order to keep the previous customers and create new ones, we need to realize the importance of workers who lead customers' satisfaction.

For this purpose, we need to find out the influential factors which affect the job satisfaction of the workers and try to turn the worker's satisfaction into good customer service. Despite the importance of casino workers, previous researches about casino industry focused only on economic effects, and there was few systematic research about the casino workers considering their job characteristics who provide services to customers in field. Therefore, this research aims to grasp influential factors of job satisfaction of casino dealers, analyze satisfaction and find out the ways to enhance the satisfaction. This will

eventually help profit maximization of the casino company by improving the service quality. For this purpose, research was conducted whether job itself, relationship with the supervisors, promotion, remuneration, working environment affect the job satisfaction of the employees meaningfully and whether job satisfaction changes according to demographic characteristics.