국제물류주선기업의 특성과 근로자의 특성이 조직몰입과 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

정이상* · 김희길** · 추선애*** · 이동호****

〈요 약〉

본 연구는 국제물류주선기업의 근로자를 중심으로 이들 기업의 특성(직무 및 조직특성)과 근로자 개인특성이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향 및 이들이 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 하였다.

본 연구에서는 국제물류주선기업의 특성으로 이들 기업들이 제공하는 서비스의 다양성 등에 따른 업무의 전문성, 다양성, 책임성을, 근로자 개인특성으로는 각 개인이 맡은바 직무에 임하는 퍼스낼리티를 사용하여 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 변수로 분석되었으며 마지막으로 이직의도로 직장을 떠날 가능성을 사용하였다. 연구결과에 따르면 이들 기업의 특성 중 직무특성은 직무만족에는 정(+)의 영향을 미치나 조직몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 조직특성은 직무만족과 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 비하여 개인특성은 조직몰입과 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각되었다. 마지막으로 직무만족과 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다.

이러한 연구결과를 토대로이직의 사전 방지 및 직무특성에 따른 조직몰입도를 높이기 위해서 다양한 업무와 전문성을 위한 교육의 기회 제공을 확대해야 할 것이다. 또한 직무특성에 따른 책임감의 부여와 이에 합당한 승진 등의 기회 제공으로 조직과의 일체감 및 근로자 개인이 조직 내에서 필요한 존재임을 각인시켜 주는 것이 중요하다고 할 수 있다. 인적자원의 근무환경을 좀 더 시스템적으로 조성하여 직무만족과 조직몰입을 통하여 지속적으로 근무할 수 있는 토대를 만들어 주도록 하여야 할 것이다. 이를 통하여 회사와 더불어 지속적인 성장이 가능토록 하여 기업의 인적자원 관리에도 성공할 수 있도록 하기 위한 전략으로 매우 주요한 시사점이 되겠다.

핵심주제어 : 국제물류주선기업, 직무특성, 조직특성, 개인특성, 조직몰입, 직무만족, 이직의도

논문접수일: 2013년 01월 02일 수정일: 2013년 03월 13일 게재확정일: 2013년 03월 20일

* 동명대학교 경영학과 교수(제1저자), lsjung@tu.ac.kr
** 동명대학교 국제통상학과 교수(공동저자), hkkim@tu.ac.kr
*** 동명대학교 국제통상학과 초빙교수(공동저자), sun6207@tu.ac.kr
**** 경상대학교 수산경영학과 부교수(교신저자), dhlee@gnu.ac.kr

I. 서 론

1. 문제제기와 연구목적

GATT 및 WTO 체제하에 세계화로 교류가 활발해짐에 따라 국제간의 재화의 흐름에 참여하는 물류산업 또한 급속한 발전을 이루어 왔다. 이러한 급속한 발전은 국내기업의 대형화 및 전 세계적 물류기업과의 인수·합병 등 규모화와 더불어 대내·외적 성장을 거듭 필요로 하고 있다. 그러나 계속된 세계경제의 저속성장에 따른 경제의 불안한 그림자는 제조업체의 성장둔화로 이어지고 있으며, 이는 국가 간에 물류의 흐름을 담당하고 있는 국제물류기업들 또한 심각한 위기에 빠질 정도로 영향을 미치고 있다.

이들 물류기업은 물류자산을 보유하지 않은 비자산형 기업으로서 국제무역과 물류전반에 대한 이해와 충분한 경험을 가진 전문 인적자원의 충분한 활용과 더불어 다양한 서비스의 제공으로 기업의 수익을 창출하고 있다. 국제물류주선기업의 종사자들은 그들의 고객인 화주(수출입)과의 만남의 최접점인에서 고객의 만족을 통한 기업의 경영성과에 정(+)의 결과를 나타내는 중요한 결정요인이 된다. 그러나 이러한 경험과 노하우를 확보한 인적자원의 잦은 이직으로 인하여 이들 기업들은 세계경제 환경과 더불어 또 다른 기업의 위기 상황에 빠질 정도로 부정적인 영향력을 미치고 있다.

본인의 직무에 만족하고 이를 통하여 자신이 속한 조직의 몰입도를 높임으로써 동기가 부여된 근로자들은 최상의 서비스 제공으로 자신 및 기업의 발전에 기여할 수 있다. 그러므로 이러한 양질의 우수한 인적자원을 채용하고 확보하는 것은 어려운 기업환경 하에서도 국제물류주선기업의 성과에 직접적인 영향을 미치는 요소가 된다.

국제물류주선기업의 발전방안에 대한 많은 선행연구들이 있었고 이 중에는 전문인력의 부족 및 직원들의 잦은 이직문제가 발전을 저해하는 요소로 지적되고 있다.(송선욱, 2000; 진형인, 2002; 추선애, 2004) 그러나 이들 산업에 있어 이러한 개인특성 및 직무특성을 통하여 이직에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구는 활발하지 않은 실정이다.

따라서 본 연구의 목적은 상기의 문제의식을 바탕으로 국제물류주선기업의 인적자원을 중심으로 국제물류주선기업의 직무특성과 인적특성에 따른 조직몰입 및 직무만족도와의 관련성을 규명하고 이들이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 검증하고자 한다. 이를 통하여 궁극적으로는 국제물류주선기업의 전문인력 부족 및 잦은 이직으로 인한 인사관리 문제를 해소하여 인적자원관

리의 향상에 기여하며 이를 통한 기업의 성장 발전에 도움이 되고자 한다.

2. 연구의 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 부산시에 소재하는 국제물류주선기업에 근무하고 있는 남녀 종사원을 대상으로 설문조사를 하였다.
본 연구는 선행조사로 문헌조사를 하였으며 이를 바탕으로 실증조사 방법을 병행하였다. 우선 직무특성과 조직특성, 개인특성 및 직무몰입과 직무만족, 이직의도에 관한 문헌과 선행연구를 고찰하였으며 이러한 선행연구를 토대로 본 연구의 연구모형과 가설을 설정하였다. 연구모형과 가설을 검정하기 위하여 실증분석을 하였다. 이 모든 과정에 통계프로그램인 SPSS/Win 12.0과 AMOS 4.01을 활용하였다

Ⅱ. 이론적 배경

1. 국제물류주선기업의 개념 및 특성

국제물류주선기업은 국제 간의 재화의 물리적인 이동을 담당하는 국제운송의 주체로서 비자산형 기업들이 대다수를 차지하고 있다. 물류정책기본법 제2조 11항에 따르면 “국제물류주선업"이란 타인의 수요에 따라 자기의 명의와 계산으로 타인의 물류시설·장비 등을 이용하여 수출입화물의 물류를 주선하는 사업을 말한다.”라고 정의되어 있다. 즉 이들은 물류에 관련된 운송수단 및 시설 등과 같은 물류자산을 보유하지 않은 채 국제무역과 물류전반에 대한 이해와 충분한 경험을 가진 전문 인적자원 경험과 노하우의 활용을 통하여 수익 창출 및 기업의 성장에 일익을 담당하고 있다고 해도 과언이 아니다. 또한 이 산업의 특성은 진입장벽의 부재로 인한 영세업체의 난립과 더불어 전문인력의 부족 및 제공하는 서비스의 다양성과 관련 법규의 미비 등을 들 수 있다. 업계에서는 이직에 따른 직장이동에 따라 5년 이상의 근속자를 구하기가 어려운 실정이다.

우리나라 국제물류주선기업의 특성은 다양하지만 본 논문에서는 직무특성과 조직특성에 대하여 살펴보기로 한다.

1.1 직무특성과 조직몰입 및 직무만족

회사라는 조직의 일원이 되면 각자의 역량에 따라 다양한 업무를 맡게 된다. 이들 업무는 작업(work), 과업(task), 직무(job), 직위(Position), 직군(job family) 등으로 불린다. 직무를

구성하는 3요소는 과업(task), 의무(duty), 책임(responsibility)이라고 할 수 있다.

직무특성이론에 따르면 이는 직무충실도에 따라 달리 나타나는 것으로 직무충실도가 높으면 그 직무자체로부터 만족감을 얻을 수 있고, 그로 인해 동기부여가 되어 높은 성과가 나타난다고 하였다. 또한 직무수행자로서의 경력, 기능이나 지식의 등급 등 종사원의 직무특성적 측면을 무시하고 직무충실을 꾀하는 것은 무의미하다고 할 수 있다(홍경옥, 1999).

Hackman & Oldham(1976)은 직무특성이론(Job Characteristic Theory)에서 기능다양성(Skill variety), 과업정체성(task identity), 과업중요성(task significance), 자율성(autonomy), 피드백(feedback) 등 5가지 요소를 직무특성에 따른 변수로는 설명하였다. 이러한 직무특성은 근로자의 직무태도에 긍정적인 영향을 미치고, 이는 곧 직무 만족도의 증대와 동기부여로 이직률과 결근율의 저하를 초래하여 업무성과를 향상시킬 수 있다고 하였다. Glisson & Duick(1988)은 직무내용, 직무수행에 따른 자율성과 다양성, 발전가능성, 직무의 도덕성, 사회적 가치 등을 직무특성으로 사용하였다.

조의영(2004)은 호텔종사원의 직무특성과 이직의도에 관한 연구에서 직무특성의 차원은 기업의 근로자의 동기부여를 시키는 충실화된 직무의 요소나 성격을 말하는 것으로 속성의 종류에 어떠한 것이 있는가 하는 문제라고 정의하였다. 직무특성으로 과업다양성, 과업중요성 피드백의 3가지 차원을 사용하여 고찰하였다.

최수형·조덕용·홍태호(2006)은 상기 기술한 Hackman & Oldham (1975)의 직무특성모형의 다섯 가지의 핵심 직무특성을 이용하여 조직문화와 직무특성이 조직시민활동에 미치는 영향에 대하여 고찰하였다.

물류를 구성하는 기능이 운송, 보관, 포장, 하역, 유통가공, 정보활동 등으로 다양하다. 또한 최근 국제물류의 범위가 조달물류, 생산물류, 판매물류, 회수물류 등 해외로부터의 원재료의 조달부터 생산, 판매, 회수에 이르기까지 광범위해짐에 따라 취급하는 업무 또한 그 범위가 폭넓게 다양해지고 광범위하며 그 이행에 있어 전문성의 구비 및 책임감까지 갖추어야 한다. 이는 국제물류의 서비스 범위의 확대로 인한 수출자의 문전에서 수입자의 문전까지의 토탈서비스 제공에 따른 것이다.

본 연구에서는 일반적 직무특성이론을 국제물류주선기업의 종사원에게 적용시키기 위하여 관련된 문제의 고찰과 선행연구 등을 통하여 대하여 직무특성으로 전문성, 다양성 및 책임성의 3가지 차원으로 직무특성을 설정하였다.

1.2 조직특성과 조직몰입 및 직무만족

조직이란 개인 혹은 집단들로 구성되어 있고 그들의 목적을 달성하기 위하여 과업을 수행해야 하는 사람들이 상호작용과 조정을 행하는 유기적인 행동의 집합체라고 할 수 있다. 조직의 특성으로는 공동의 목표가 있어야 하며, 분업을 통하여 협력하며, 권한체계를 가지고 있으며 목표달성을 위해 반드시 고유한 운영법칙이나 규율을 가지고 있어야 한다.

이들 조직특성은 기업의 규모와 설립년도, 및 기업의 정책, 대표이사의 성향 등에 따라 각 회사별로 다르게 나타날 수 있다.

안관영(1992)은 조직몰입을 통하여 이직에 영향을 미치는 요인은 조직구조, 관리와 관련된 기업방침이나 정책 및 규모, 해당 산업의 기술수준 등이라고 주장하였다

국제물류주선기업의 조직특성은 시장진입이 용이함에 따른 영세업체의 난립으로 인한 조직의 영세성이 이들 기업의 문제점으로 나타나고 있어 그 조직의 규모 및 정책, 서비스의 범위 등을 들 수 있다.

본 연구에서는 이러한 국제물류주선기업의 특성 및 안관영(1992)의 연구결과에 따라 조직특성으로 조직의 규모, 제공하는 서비스의 범위와 기업의 정책 등을 설정하였다.

2. 근로자의 개인특성과 조직몰입 및 직무만족

직무수행자인 근로자 개인이 일을 통해 성장하고자 하는 성장욕구강도의 수준에 따라 직무결과는 달라질 수 있기 때문에 개인의 내적 동기부여 또한 중요하다. 이러한 개인특성에는 개인의 성격과 더불어 성별, 연령, 직위, 결혼여부, 직위, 근속기간 등 다양한 요인들이 작용하여 다르게 나타날 수 있다. 직무만족에 대한 정의로는 연구자들에 따라 달리 나타나지만 Robbins(1996)은 근로자들이 자신이 맡고 있는 직무에 대하여 느끼는 높은 수준의 긍정적인 태도와 더불어 일반적인 태도로 나타나는 것이라고 정의하였다. 직무만족은 직무에 대한 태도로 이는 개인의 직무평가로부터 기인하는 정서적 상태이며, 긍적적·부정적 혹은 중립적으로 표현된다고 주장하였다. 즉, 근로자가 직무의 상태에 대해 가지는 정서적인 반응으로 이 반응의 정도는 직무가 자신의 기대요구를 충족시켜주는 수준에 의해 결정되는 유쾌함의 정도라고 정의하였다. Locke(1976)은 직무만족이란 자기 자신의 직무나 직무경험에서 우러나는 긍정적이고도 즐거운 상태라고 정의하였다.

주성태(2007)는 고용형태와 근로자

의 배경변인이 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서는 직무만족에 영향을 미치는 개인적 요인으로 연령과 근속 및 퍼스낼리티를 사용하였다. 최인옥・노명화・배범수(2009)는 개인의 성격이 이직의도에 미치는 영향관계를 고찰하면서 친화성과 신경증성을 변수로 하였으며 이들의 매개효과를 확인하였다. 장충석·박종오(2007), 장형섭(2008), 최영로(2009), 정계영·김정원(2012)의 연구에서는 개인적 특성과 내부 구성원의 특성이 직무만족과, 조직몰입 그리고 경영성과에 중요한 영향을 미치고 있음을 보여 주고 있다.

따라서 본 연구에서는 근로자의 개인특성에 따른 직무만족과 조직몰입에 영향을 살펴보고자 하며 개인특성으로 친화성, 성실성, 책임감의 정도를 퍼스낼리티로 설정하였다.

3. 조직몰입과 직무만족 및 이직의도

조직몰입은 선행변수로서 근로자의 성과, 이직, 그리고 결근 등 여러 행동적 결과를 초래하는 것으로 조사되었는데 특히 이직과의 관계는 매우 의미 있는 것으로 나타나고 있다.

하동현・김성민(2010)은 호텔 식음료부서 종사원의 조직몰입과 이직의도간의 관계에서 종사원들의 조직몰입을 독립변수로 이직의도를 존속변수로 하여 경로분석을 한 결과 조직몰입이 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 안관영(1992)은 이직에 영향을 미치는 조직 전반요인은 조직구조, 관리와 관련된 기업방침, 정책 및 규모, 해당산업의 기술수준 등이며 이는 대체적으로 조직몰입을 통하여 이직에 영향을 미치는 것으로 주장하였다. Porter et al(1974)는 조직몰입은 한 구성요소로서 직무만족을 포함하며, 근로자와 조직 간을 연결시켜 주는 보다 포괄적인 개념으로 보았으며, Mowday et al(1982)는 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도, 즉 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도를 가리킨다고 정의한다.

본 연구에서의 조직몰입은 직무환경에 대하여 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도로 정의하였다. 본 연구에서는 직무만족은 본인의 맡은 직무와 직무환경에 대해 느끼는 높은 긍정적인 태도라고 정의한다.

이직(separation)은 조직과 근로자의 고용관계 단절을 의미하는 것으로 의사결정의 주체에 따라 근로자의 자발적인 이직과 조직에 의해서 조직과 근로자의 고용관계가 단절되는 비자발적 이직으로 이직유형을 분류할 수 있다. 이직의도(turnover intention)란 조직에 속한 근로자들이 현재 속한

조직에서 다른 조직으로의 이전을 생각하는 것으로 이에 대한 연구에서는 조직잔류, 지각, 결근 이직 등은 연구결과마다 다소 차이는 있지만 전반적으로 조직몰입으로부터 의미 있는 영향을 받는 것으로 나타나 있다. 이직을 성과변수로 채택한 이유는 국제물류주선기업의 주요한 애로사항의 하나인 높은 이직률에 따른 전문 인력의 부족 및 직원들의 잦은 이직으로 인하여 실제적으로 모기업의 폐쇄 및 영업에 막대한 손실을 초래하고 있으며, 기업특유 기술의 축적 미비와 이로 인한 국제물류산업의 커다란 취약점이 되고 있기 때문이다.

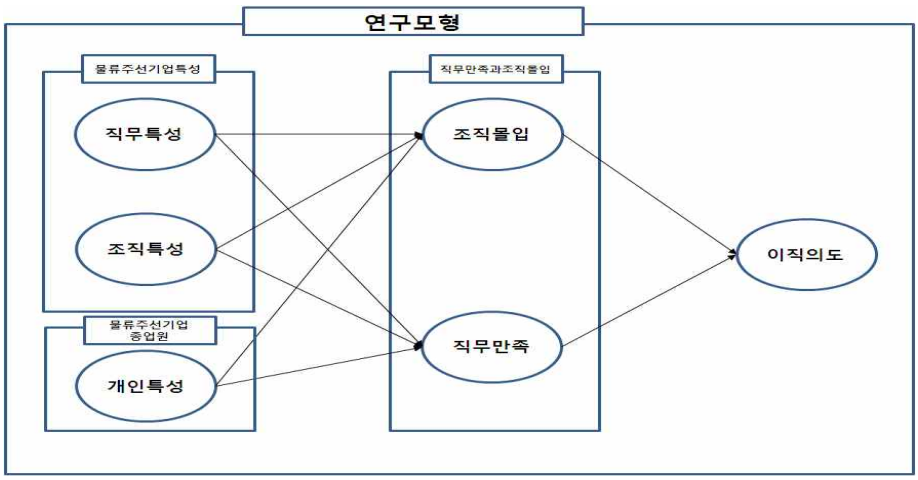
본 연구에서는 최영로(2009)의 연구에서와 같이 단기간에 측정 가능한 이직의도를 결과변수로 채택하였다.

Ⅲ. 연구모형 및 가설의 설정

1. 연구모형

본 연구는 기존 연구에서 고찰된 바와 같이 국제물류주선기업의 특성(직무특성과 조직특성)과 근로자 개인특성이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향 및 이러한 조직몰입과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 하는 실증모형이다.

곽상종(2008)은 콜센터 상담사의 연구에서 이들의 인과적 관계가 조직몰입, 이직의도의 순으로 이루어진다고 보고, 이들은 또한 실질적인 이직과의 결정요인인 개인요인, 직무적·외적요인, 조직 전반요인 등의 사이에서 연결고리 역할을 하는 매개요인으로 보았다.



본 연구에서는 이러한 국제물류주선기업의 직무특성, 개인특성이 조직몰입과 직무만족에 영향을 미치게 되고 이는 다시 이직의도에 영향을 미치는 것으로 하여 다음과 같은 연구모형을 작성하였다.

2. 가설설정

본 연구에서는 3개의 가설을 설정하였다. 가설 1은 국제물류주선기업의 직무특성과 조직특성이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 대한 것이며, 가설 2는 물류주선기업의 종사원 개인특성이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 대한 것이다. 가설 3은 조직몰입과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관련된 것이다.

2.1 국제물류주선기업의 특성과 조직몰입 및 직무만족

이윤영(2002)은 직무특성요인과 직무만족 요인들 각각의 관계성을 다른 연구에서 대부분의 상관이 유의하고 정(+)적으로 나타났으며, 특히 직무자체에 대한 만족은 기술의 다양성이라는 직무특성과 매우 강한 관련성을 나타내었으며, Caldell과 Olreily(1982)는 직무특성에 대한 지각의 차이가 만족에 영향을 주기 보다는 오히려 직무에 대한 만족 정도가 정(+)적으로 지각하도록 영향을 줄 수 있다고 가정하였다.

이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 1-1A: 국제물류주선기업의 직무특성은 근로자의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1B: 국제물류주선기업의 직무특성은 근로자의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2A: 국제물류주선기업의 조직특성은 근로자의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2B: 국제물류주선기업의 조직특성은 근로자의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2 국제물류주선기업근로자 개인특성과 조직몰입 및 직무만족

하동현・김성민(2010)은 호텔식음료 종사원의 직무착근과 직무만족과의 관계에서 경로분석을 통하여 직무착근도가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 안관영(1997)의 조직문화와 이직관계에 관한 실증적 고찰에서 개인특성에 따라 문화와 이직의도간에 어떠한 영향이 있는가를 검증한 결과 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최영로(2009)의 국제물류주선기업의 연구에서 차후 연구과제로 개인특성이 연구변수로 채택되어야 함을 말하고 있다. 따라서 본 연

구에서는 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 2-1: 국제물류주선기업에 종사하는 종사원 개인특성은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-2: 국제물류주선기업에 종사하는 종사원 개인특성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 조직몰입 및 직무만족과 이직의도

국제물류주선기업 근로자의 조직몰입과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 검토하고자 한다. 조직몰입과 직무만족은 이직의도의 선행변수로서 연구결과에 따라 정(+) 또는 부(-)로 다양하게 나타나고 있다.

Ghiselli(2001)는 서비스 근로자인 호텔종사를 접점 근로자로 한 연구결과 직무만족은 이직의도에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 조의영(2004)의 호텔종사원의 직무특성과 이직의도에 관한 연구결과 직무만족에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 최영로(2009)의 국제물류기업의 내부마케팅이 직무만족, 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 실증연구결과 국제물류주선기업의 근로자의 직무만족과 조직몰입이 근로자의 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 하동현·김성민(2010)의 연구에서는 조직몰입 및 직무만족과 이직의도간의 관계에 있어서 호텔종사원들의 직무만족 및 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.
이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 3-1: 국제물류주선기업 근로자의 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 3-2: 국제물류주선기업 근로자의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

국제물류주선기업 특성으로는 직무특성과 조직특성 등으로 측정한다. 이에 기존연구에서 다루어졌던 내용가운데 일부 문항을 선택하여 기술하였다. 본 연구에서 직무특성이란 기존연구에서 사용된 변수를 본 연구에 맞게 수정하여 근로자가 직무를 수행함에 있어서 그 직무가 얼마나 전문적인가, 직무의 다양함 정도 및 직무를 수행하는데 따르는 책임감의 정도로 직무의 전문성, 다양성, 책임성 등 3 가지를 7가지 측정항목을 선정하여 7점 리커트 척도로 측정하였으며, 조직특성으로는 조직의 규모 및 정책,

<표 1> 연구변수의 측정문항

변수	측정문항(7점 리커트)	선행연구
개인특성	나는 회사의 규정이나 출퇴근시간 등을 충실하게 이행하고 있다. 나는 상급자와 업무적으로나 업무외적인 이야기를 자주하는 편이다. 나는 업무를 수행하는 절차나 방법을 결정하는데 참여하는 편이다. 나는 업무를 수행하는데 있어 매사에 적극적이다. 나는 업무가 미진한 경우 퇴근시간 이후에 남아서라도 반드시 이행하고 있다.	안관영(1992), 최영로(2009)
직무특성	현재 나의 직무수행에는 많은 전문지식이 요구된다 현재 내가 맡고 있는 직무수행에는 높은 수준의 판단력이 요구된다. 현재 내가 맡고 있는 직무수행을 위하여는 오랜 경험이 요구된다. 현재 내가 맡고 있는 직무수행에는 강한 노동력이 요구된다. 현재 내가 맡고 있는 직무수행에는 반복성이 요구된다. 현재 내가 맡고 있는 직무수행에는 강한 책임의식이 요구된다. 현재 내가 맡고 있는 직무수행에는 다양함이 요구된다.	안관영(1992), 최수형(2006), Hackman & Oldman(1976)
조직특성	다른 직장과 비교할 때 우리 회사는 승진이 비교적 빠른 편이다. 현재의 직장에서 받고 있는 대우(보수,승진)은 다른 직장과 비교 할 때 공정하다고 본다. 현재의 직장에서 받고 있는 대우(보수,승진)은 남녀가 공정하다고 본다. 현재의 직장에서 직무를 수행함에 있어 남녀차이 없이 공정하다고 본다. 현재 직장은 여성근로자의 임신.출산,육아에 대하여 공정하다고 본다. 현재 직장은 직무능력에 대한 평가에 남녀 차별없이 공정하다고 본다. 현재 직장은 교육 및 훈련의 기회에 남녀 차별없이 공정하다고 본다. 현재 직장은 종합물류서비스를 제공하고 있다.	
직무만족	나는 이 일에 전반적으로 만족한다. 나는 동료에 대해 만족한다. 나는 상사(슈퍼바이즈, 팀리더 등)에 대해 만족한다. 나는 현재 직책에 만족한다. 나는 우리 회사의 인사정책(승진 및 보상)에 만족한다. 나는 현재 나의 급여에 만족한다.	안관영(1992), 최영로(2002), 곽상종(2008) 백승규・이영민(2010)
조직몰입	나는 근무하는 회사에 대해 자랑한다. 나는 근무하는 회사의 근무환경에 대해 자랑한다. 나는 현재의 회사가 최고의 직장이라고 생각한다. 나는 직무수행시 최선을 다하도록 본인을 고취한다. 나는 우리회사의 장래에 대하여 커다란 관심을 갖고 있다 나는 우리 회사에 강한 소속감을 느끼고 있다.	
이직의도	나는 다른 직장에 취직이 된다면 이직을 한다. 나는 새로운 직장을 탐색 한다. 현 직장을 떠난 후 일어날 심각한 결과중의 하나는 가능한 대안이 없다는 것이다. 나는 새로운 작장을 찾을 수 있을 것이다. 나는 현재 직장을 바꾸어 한다고 생각한다.	곽상종(2008) 최영로(2009)

서비스의 범위 등에 대하여 총 8가지 측정항목을 선정하여 7점 리커트 척도로 측정하였다.

근로자의 개인특성은 개인이 갖게 되는 직무수행에 따른 퍼스낼리티로 정의하고 총 5가지 측정항목을 선정

하여 7점리커트 척도로 측정하였다.
본 연구에서 조직몰입은 직무환경에 대하여 근로자 개인이 자신이 속한 조직과 동일체로 묶어지는 상대적인 힘'이라고 정의하며, 6가지 측정항목을 선정하여 7점 리커트 척도로 측정하였다. 직무만족이란 직무에 대한 만족정도를 나타내는 태도로서 '자신이 맡고 있는 직무에 대하여 느끼는 높은 수준의 긍정적인 태도'로 정의하며 총 6가지 측정항목을 선정하여 7점리커트 척도로 측정하였다.

이직의도 현재의 직장을 떠날 가능성으로 정의하며 총 5가지의 측정항목을 선정하여 7점 리커트 척도로 측정하였다.

Ⅳ. 실증분석

1. 자료의 수집 및 분석방법

본 연구의 표본은 코리아쉬핑가제트의 국제물류주선기업의 명부를 확보하여 2012년 7월 현재 부산에 회사를 두고 있는 물류주선업체의 근로자를 대상으로 표본을 선정하였다. 자료의 수집은 2012년 7월 15일부터 2012년 9월 15일 까지 8주간에 걸쳐서 무작위 우편발송, 직접전달 및 이메일을 통하여 발송한 후 이메일 및 팩스와 직접수거를 통하여 총 300부를 배포하여 250부를 회수하였으며, 이 중 연구에 적용된 유효 설문지는 171부(68.4%)이다. 본 연구를 수행하는데 사용된 실증분석방법은 다음과 같다. 먼저 인구통계적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 변수들의 내적일관성을 살펴보기 위해 Cronbach's Alpha 검증을 통한 신뢰도 분석을, 측정의 구성타당도와, 수렴타당도를 확인하기 위해서 요인분석과 상관관계분석을 실시하였다. 그리고 연구모형의 적합도와 가설 검증을 위해서 구조방정식 분석을 실시하였으며, 이 모든 과정에 통계프로그램 SPSS/Win 12.0과 AMOS 4.01을 활용하였다

2. 표본의 일반적 특성

본 연구의 설문에 응답한 소비자들의 특성을 살펴보면 전체 171명의 응답자들 중 남자는 86명(50.3%)이며 여자는 85명(49.7%)로 성별은 균등하게 조사되었다고 볼 수 있다. 연령은 20대 40명(23.4%), 30대 90명(52.6%), 40대 34명(19.9%), 50대 이상이 7명(4.1%)으로 나타나 연령층으로는 20~30대가 전체의 76%를 차지하고 있으며, 40~50대도 전체의 24%로 나타났다. 학력은 고졸이하 23명(16.4%), 대학재학 7명(4.1%), 대학졸업이 131명(76.6%), 대학원이상도 5명(2.9%)으로 나타나 전체 대졸 이상이 79.5%로 최근 물류업계에도 고학력의

근로자가 많이 근무하고 있는 것으로 나타났다.

직책별로는 일반사원이 69명(40.4%)로 가장 많았으며 다음으로 대리 46명(26.9%), 과장 28명(16.4%)로 나타났으며, 대리이상 간부급이 59.63%로 이 중에는 임원급이 5.4%이다. 결혼여부는 미혼이 86명(50.3%), 기혼이 84명(49.1%)로 비슷한 분포로 나타났다. 또한 주요업무로는 주로 해상수출입업무가 62명(36.3%)가 가장 많이 나타났으며 다음으로는 관리직 50명(29.2%)로 수출입영업 26명(15.2%), 항공수출입업무 12명(7%)가 나타나 해상운송주선업에 대한 서비스의 제공이 많은 것으로 나타났다. 연봉은 2,000만원대 29명(17%), 3,000만원대 84명(49.1%), 4,000만원대 38명(22.2%), 5,000만원대 16명(9.4%)으로 4천만원 이상의 고액 연봉자도 32.2%나 됨을 볼 수 있어 물류주선업계의 연봉도 매우 높아 졌음을 알 수 있으며 또한 연봉에 있어서도 빈익빈 부익부 현상이 나타남을 알 수 있다.

해당기업의 자본금은 5억원미만 51명(29.8%), 5~10억원 미만 18명(10.5%), 로 많이 나타났으며 이는 기존 물류주선업체의 설립 자본금이 3억원 이상인 관계로 보여지며, 본 산업 문제점인 영세성을 본 연구결과로도 알 수 있다. 근무 중인 회사의 직원 수가 80명이상인 회사에 종사하는 근로자가 70명(40.9%)로 가장 많이 나타났으며 그 다음이 10명미만인 회사로 37명(21.6%)로 규모가 다양하게 일반적 특성에서 나타났다. 또한 영세한 기업과 대규모 기업의 차이가 근로자 수에 있어서도 확연히 나타남을 알 수 있다. 이직과 관련한 이직회수는 경험이 없는 이가 67명(39.2%), 2회 이상이 43명(25.1%)이며, 이 중 5회 이상 이직도 6명(3.5%)으로 나타나 전체 60.8%가 한 번 이상의 이직 경험이 있는 것으로 나타나고 있어 이 산업에 있어 이직이 잦은 것을 알 수 있다. 결혼 여부는 기혼 대 미혼이 86명(56.3%), 84명(43.7)로 나타났다.

3. 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서 제시하고 있는 측정의 타당도를 확인하기 위해 구성타당도, 수렴타당도와 판별타당도를 살펴보았다. 요인분석을 통해 구성타당도, 수렴타당도와 판별타당도를 확인하였다. 각 변수들을 측정하기 위해 사용된 총 36개 문항을 직교회전한 후 요인분석을 실시한 결과, 인적특성에 관한 문항 2개와, 직무특성에 관한 문항 2개, 조직특성에 관한 문항 3개, 직무만족에 관한 문항 2개, 이직의도에 관한 문항 2개를 제거한 후 23개 문항을 대상으로 다시 요인분석을 실시하였다. 그 결과, 〈표 2〉에 제시된 것처럼 1이상의 고유 값을 갖는 요인은 6개로 설명되었다.

<표 2> 탐색적 요인분석

	성분					
	Immersion	Job Characteristic	Organization Characteristic	Leave	Human Characteristic	Satisfaction
조직몰입17	**.842**	.128	.249	-.155	.012	.138
조직몰입19	**.834**	.122	.156	-.213	.117	.161
조직몰입I8	**.822**	.037	.253	-.143	.106	.112
조직몰입I6	**.785**	.094	.268	-.184	.065	.031
조직몰입I5	**.663**	.101	.381	-.042	.123	.280
직무특성2	.099	**.868**	.175	.009	.125	.135
직무특성1	.077	**.801**	.210	-.088	.199	-.045
직무특성3	.116	**.797**	.079	.011	.085	.209
직무특성7	.181	**.688**	.083	.014	.392	-.012
직무특성5	-.032	**.590**	.072	-.102	.425	.165
조직특성4	.247	.164	**.859**	-.051	.127	.032
조직특성3	.243	.110	**.802**	-.125	.103	.188
조직특성6	.322	.151	**.786**	-.102	.163	.078
조직특성7	.317	.192	**.666**	-.127	.074	.157
이직의도1	-.016	.043	-.119	**.884**	-.042	-.224
이직의도2	-.145	-.045	-.132	**.871**	-.011	-.146
이직의도5	-.210	-.041	-.134	**.846**	-.036	-.110
이직의도4	-.278	-.064	.047	**.716**	.070	.232
인적특성2	.099	.231	.184	.041	**.809**	.095
인적특성3	.066	.313	.122	-.039	**.799**	-.037
인적특성I	.191	.265	.086	.002	**.604**	.374
직무만족I2	.208	.183	.219	-.130	.092	**.801**
직무만족I3	.408	.167	.169	-.211	.180	**.727**
eigenvalue	3.926	3.294	3.087	3.023	2.207	1.754
분산%	17.072	14.321	13.421	13.143	7.625	9.597
Cronbach' α	. 92	. 869	. 89	. 879	. 76	. 81

그리고 측정모형의 타당도와 모수들이 각각의 미실현 변수들에 수렴되고 있는가를 확인하기 위해 연구모형에 포함된 구성개념들을 측정하고자 확인요인분석을 실시하였다. 그 결과 〈표 3〉에 제시되어 있듯이 측정모형의 적합도는 대체로 양호한 것으로 확인되었으며 구성개념에 유의하게 적재되었다. Cronbach's Alpha 계수가 0.6 이상이 되면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 판단된다(채서일 2005). 본 연구에 사용된 측정도구들의 신뢰도는 Cronbach's Alpha검증을 통해 평가되었으며, 그 결과는 〈표 3〉에 제시되어 있다.

<표 3> 확인적 요인분석(측정모형)과 신뢰도

측정변수		요인	비표준화 계수	표준화 계수	S.E.	C.R. (t-value)	P	개념신뢰도	AVE
JC1	<---	직무특성	1	0.806				0.7159	0.5735
JC2	<---		1.131	0.876	0.091	12.376	***		
JC3	<---		0.952	0.731	0.096	9.917	***		
JC5	<---		0.786	0.652	0.091	8.626	***		
JC7	<---		1.012	0.735	0.101	9.993	***		
OC7	<---	조직특성	1	0.724				0.80776	0.60361
OC6	<---		1.129	0.842	0.109	10.375	***		
OC4	<---		1.296	0.884	0.119	10.853	***		
OC3	<---		1.256	0.84	0.121	10.353	***		
HCI	<---	인적특성	1	0.674				0.72929	0.50506
HC2	<---		0.99	0.802	0.124	7.992	***		
HC3	<---		0.814	0.735	0.107	7.63	***		
SI9	<---	조직몰입	1	0.863				0.86197	0.55606
SI8	<---		0.943	0.861	0.065	14.471	***		
SI7	<---		0.93	0.892	0.06	15.425	***		
SI6	<---		0.858	0.799	0.068	12.696	***		
SI5	<---		0.888	0.771	0.074	11.985	***		
SI2	<---	직무만족	1	0.737				0.76643	0.62464
SI3	<---		1.502	0.937	0.167	9.018	***		
L5	<---	이직의도	1	0.83				0.77493	0.5589
L4	<---		0.566	0.583	0.073	7.805	***		
L2	<---		1.102	0.904	0.079	13.998	***		
L1	<---		1.072	0.884	0.079	13.655			

**. 상관계수는 0.01수준(양쪽)에서 유의적임

또한 <표 4> 에는 변수의 평균, 표준 였다.
편차 및 상관관계분석 결과를 제시하

<표 4> 변수의 평균, 표준편차 및 상관관계분석

	1	2	3	4	5	6
1.직무특성	0.5735					
2.조직특성	0.192721	0.60361				
3.인적특성	0.471969	0.203401	0.50506			
4.조직몰입	0.1089	0.431649	0.121801	0.55606		
5.직무만족	0.173056	0.263169	0.227529	0.410881	0.62464	
6.이직의도	0.013924	0.093636	0.009409	0.161604	0.173889	0.5589

4. 연구모형의 적합도 및 가설검증

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 AMOS 4.01을 이용하여 구조모형분석을 실시하였다. 연구모형의 적합도 지수는 x^2 =425.711(0.000), df= 215, NFI= .842, GFI= .827, AGFI= .778로 나타났다. 모든 지표들이 만족할 만한 수준으로 나타나 연구 개념들 간의 가설관계를 설명하기에 무리가 없는 것으로 판단된다.

적합도를 기준으로 분석한 가설검증 결과와 연구결과 요약을 토대로 정리하면 다음과 같다. 먼저, 근로자의 개인특성과 물류기업특성의 조직특성과 직무특성과의 영향관계를 분석한 가설 1-1A의 결과는 국제물류주선기업에 종사하는 근로자의 직무특성은 조직몰입에 경로계수 .117과 p값 .625로 영향을 미치지 않는 것으로 기각되었으며 그에 반해 가설1-1B인 국제물류주선기업에 종사하는 근로자의 직무특성은 직무만족에 경로계수 .083과 p값 .002로 영향을 미치는 것으로 채택되었다. 또한 가설 1-2A의 국제물류주선기업의 조직특성은 근로자의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설에 경로계수 .119와 p값 .000로 채택되었으며. 가설 1-2B 또한 국제물류주선기업의 조직특성은 근로자의 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 경로계수 .086와 p값 .000로 채택되었다.

하지만 가설 2-1인 국제물류주선기업의 근로자의 개인특성이 조직몰입과 직무만족에는 경로계수 .147와 p값 .959와 경로계수 .096와 p값 .726으로 모두 기각되었다.

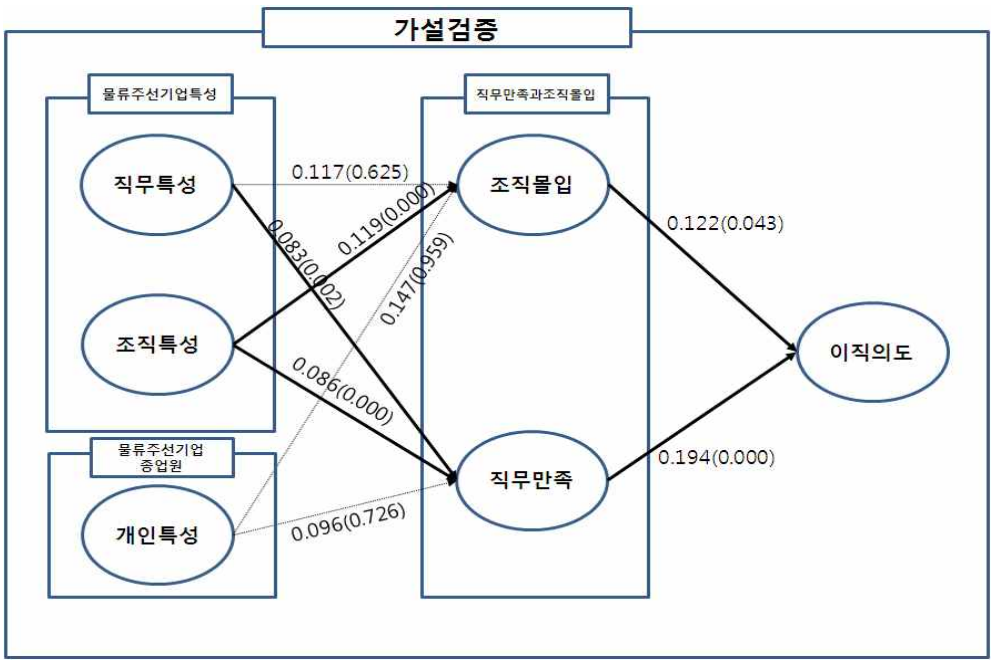
마지막으로 가설3-1인 국제물류주선기업의 근로자의 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다라는 가설은 경로계수 .122와 p값 .043로 채택되었으며 가설 3-2인 국제물류주선기업의 근로자의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것으로 보는 가설 또한 경로계수 .194와 p값 .000로 채택되었다.

<표 5> 측정모형의 적합도

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	61	425.711	215	0	1.98
	RMR	GFI	NFI	AGFI	RMSEA
	0.703	0.827	0.842	0.778	0.078

<표 6> 경로분석에 의한 가설검증 결과

			비표준화 계수	표준화 계수	S.E.	C.R.	P	채택 여부
조직몰입	<-	직무특성	0.057	0.052	0.117	0.488	0.625	기각
직무만족	<-	직무특성	0.254	0.344	0.083	3.042	0.002	채택
조직몰입	<-	조직특성	0.792	0.675	0.119	6.631	***	채택
직무만족	<-	조직특성	0.439	0.56	0.086	5.08	***	채택
조직몰입	<-	개인특성	-0.008	-0.006	0.147	-0.051	0.959	기각
직무만족	<-	개인특성	-0.034	-0.038	0.096	-0.351	0.726	기각
이직의도	<-	조직몰입	-0.228	-0.176	0.122	-1.981	0.043	채택
이직의도	<-	직무만족	-0.641	-0.332	0.194	-3.296	***	채택



<그림 2> 연구모형의 검증 결과

V. 결 론

본 연구는 운송, 보관, 하역, 포장 및 정보활동 등을 통하여 국제물류서비스를 제공하는 국제물류주선기업 근로자를 대상으로 하였다. 이들 기업이 가진 직무특성과 조직특성, 및 근로자 개인특성과 연계된 조직몰입과 직무만족도 이들이 이직의도에 어떠한 관계가 있는지를 실증적으로 검증하였다. 또한 근로자의 개인특성 및 해당기업의 특성과 조직몰입 및 직무만족과 이직의도 간에 미치는 영향을 통합적인 모형으로 제시하여 영향관계를 확인하였다.

첫째, 본 연구에서는 크게 두 가지 부분으로 영향관계를 보았다. 하나는 기업이 가지고 있는 직무특성, 조직특성과 또 다른 하나인 근로자들의 개인특성을 다양하게 보고 각각 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향관계를 분석한 결과, 직무특성(전문성, 다양성, 책임성)과 조직몰입과 직무만족 중 직무특성은 직무만족은 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나 직무특성이 조직의 몰입을 이끌어내는 데는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 국제물류주선기업의 업무 특성상 전문적인 지식과 물류기능과 활동전반에 걸친 업무의 다양성 및 각 각의 담당자에게 주어지는 책임성 등에 있어서는 근로자들이 주어진 직무에 만족하고 있는 것을 알 수 있으나 이러한 직무특성이 현재 조직과 일치하는 몰입도에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 조직에 대한 몰입도를 향상시키기 위해서는 직무의 참여도와 성과 등에 따른 다양한 인센티브 제도 등이 필요한 데 이러한 제도들의 부재로 인한 결과로 보여진다.

다음으로 조직특성(조직규모, 서비스범위, 조직정책)이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향관계는 모두다 영향을 미치는 것으로 나타나는 것으로 채택되었다. 조직의 특성은 현재의 주선기업은 남녀차이에 대한 공정도에 있어서는 맡은 바 업무를 잘 수행한다면 남녀의 차별이 없이 잘 진행되고 있는 결과라고 할 수 있다. 이러한 결과는 과거와는 달리 여성 근로자의 승진 등이 두드러진 현 상황을 그대로 표출된 것이라 할 수 있다. 그에 반해 개인특성(퍼스낼리티)는 직무만족과 조직몰입 두 요소에 모두 영향이 없는 것으로 나타나 가설이 지지되지 못했다. 이는 개인특성이 직무를 만족하는 것과 조직몰입에 영향을 준다는 기존의 선행연구들에 반하는 것으로 볼 수 있겠다. 이는 주선업체의 특성에 기인한 것으로 영세성으로 인한 직원들이 출퇴근의 부정확 및 잦은 이동, 소규모로 인하여 급여와 직급 및 맡은바 업무의 단순화 등의 문제와 서로간의 소통의 부재, 전반적으로 회사의 업무결정에 대표이사의 영

향력이 커서 직원 개인의 차원을 넘어선 결과라고 할 수 있다.

마지막으로 이직의도에 미치는 영향에서는 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 조직몰입이 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 또한 채택되었다. 아는 호텔 종사원을 대상으로 한 하동현·김성민(2010)의 연구결과를 지지하는 것으로 이직의도를 염려하는 기업에서는 매우 중요한 요인이라고 할 수 있겠다. 이러한 요인으로 인하여 실제, 국제물류기업에서는 근로자들이 직무에 대한 불만족과 조직에 대한 일체감을 느낄 수 없을 때는 현재의 직장을 떠나 다른 곳으로 이직하여 자신의 직무를 재 만족시킬 수 있는 업무를 계속적으로 하려는 것을 알 수 있다. 하지만 전문적이고 다양한 직무가 직무만족으로 이지어지 않는 점은 다양한 조직과 시스템적인 부분이 혼잡해 있는 국제물류기업에서는 오히려 만족과 몰입에 영향을 줄 수 있다는 것은 기업의 종사자들을 관리하는 부분에서 시사하는 바가 크다고 볼 수 있겠다.

둘째, 근로자의 개인특성보다는 주선기업특성이 조직특성과 직무특성이 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 관료주의와 조직중심의 사회에서 각 개인의 퍼서낼리티 보다는 전문성, 다양성, 책임성 그리고 조직규모와 서비스 범위 조직정책이 개인의 직무만족과 몰입에 더 영향을 미치는 것으로 나타남으로 기업의 시스템적인 부분을 구축을 한 다음 개인의 특성에 맞는 부분들을 전략으로 제시하는 것이 중요함을 시사하고 있겠다.

셋째 이들 기업의 특성(직무특성과 조직특성)이 직무만족과 조직몰입에 미치는 부분에서는 국제물류주선기업은 운송부터 보관, 포장, 하역, 유통가공, 정보활동 등의 상당히 다양한 경험 및 조직구성원들이 존재함으로 인해 직무 자체의 특성보다는 조직의 시스템적인 특성이 직무만족과 조직몰입에 큰 영향을 미치는 것으로 알 수 있다. 그러므로 인적자원의 근무환경을 좀 더 시스템적으로 조성하여 직무만족과 직무몰입을 통한 한 직장에서 지속적으로 근무하여 회사와 더불어 개인의 지속적인 성장이 가능하여 기업이 성공할 수 있도록 하기 위한 전략으로 매우 중요한 시사점이 있겠다.

이상과 같이 본 연구에서는 물류주선기업특성인 조직특성과 직무특성 그리고 개인특성이 직무만족과 조직몰입 및 이직의도까지 미치는 영향을 살펴보았다.

본 연구의 한계로는 첫째, 현재 국제물류기업에 종사하고 있는 근로자 전체 연령대를 대상으로 조사를 하다보니 각 연령대 성별간의 개인적 심리특징이 다르게 나타날 수 있기에 각 남녀의 종사자들 간의 집단별 차

이검증을 포함하는 연구가 진행되어야 할 필요가 있다. 또한 이직을 해본 근로자와 이직을 해보지 않은 근로자들 간의 차이 검증을 통하여 이직경험이 직무를 이행하는데 어떠한 차이점이 발생하는지도 알아본다면 향후 물류기업의 인적자원의 관리에 좀 더 실현 가능한 시사점을 제시하는데 필요할 것으로 본다.

마지막으로 본 연구는 국제물류주선기업의 근로자를 대상으로 하였는데 본 연구의 표본이 모집단 전체를 대표할 수 있는가 하는 대표성의 문제를 제기할 수 있다. 이에 대하여 향후 더 많은 표본들을 대상으로 연구가 이루어 질 필요가 있다. 이를 통하여 이들 기업뿐만 아니라 이들 기업의 조직원으로 일하고 있는 근로자들의 지속적인 성장·발전이 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

1. 곽상종(2008), “콜센터 내부마케팅이 상당사의 고객지향성, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구,” 전남대학교 대학원, 박사학위논문.
2. 박상범・이재식・윤혁권(2011), “현대경영학원론,” 탑북스.
3. 박재관・이호근・이준엽(2009), “항공사 종사원의 직무특성 및 구성원 간 관계가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향,” 한국항공경영학회, 추계학술대회.
4. 백승규・이영면(2010), “직무만족과 조직몰입의 관계에서 생활만족이 미치는 조절효과,” 인적자원관리연구, 제17권, 제4호, pp.358.
5. 송선욱(2000), “한국복합운송주선업의 경쟁력 강화방안에 관한 실증연구,” 건국대학원, 박사학위논문.
6. 안관영(1992), “인적특성, 직무특성 및 조직특성에 따른 직무관리방안에 관한 연구,” 인하대학교 대학원, 박사학위논문.
7. 안관영(1997), “조직문화와 이직 관계에 대한 실증적 고찰: 개인특성의 조절효과를 중심으로,” 공업경영학회지, 제20권, 제44호, pp.37.
8. 장형섭(2008), “의료기관의 서비스 지향성과 종업원 직무만족이 고객지향성과 경영성과에 미치는 영향,” 경영정보연구, 제25호, pp.1-34.
9. 장충석・박종오(2007), “조직구성원의 커뮤니케이션 만족이 인적자원의 집단창의성에 미치는 영향에 관한 연구,” 경영정보연구, 제21호, pp.49-76.
10. 정계영・김정원(2012), “택시회사에서의 내부마케팅 활동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 : 강원지역을 중심으로,” 경영과 정보연구, 제31권, 제3호, pp.185-222.
11. 조의영(2004), “호텔종사원의 직무특성과 이직의도에 관한 연구,” 관광경영학연구, 제8권, 제3호, pp.353 -376.
12. 주성태(2007), “고용형태와 근로자의 배경변인이 직무만족과 고직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 -금융기관 정규직 및 비정규직 근로자들 중심으로,” 중앙대학교 석사학위논문, pp.22.
13. 진형인(2002), “우리나라 복합운송주선업의 육성방안,” 대외경제정책연구원.
14. 최수영・조덕용・홍태용(2006), “대학병원의 조직문화와 직무특성이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구”, 인적자원관리연구, 13(4), pp.198~199.
15. 최영로(2009), “국제물류기업의 내부마케팅이 직무만족, 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한

실증연구," 한국항만경제학회지, 제25집, 제4호, pp.59.

16. 최인옥·노명화·배범수(2009), "개인의 성격과 이직의도의 관계에서 사회적 관계특성의 매개효과," 인적자원관리, 제16권, 제2호, pp. 252-258.
17. 최재민(2001), "한국복합운송주선업의 문제점과 개선방안에 관한 연구," 성균관대학교 대학원 석사학위논문.
18. 추선애(2004), "우리나라 복합운송주선업의 경영합리화 방안에 관한 연구 -부산지역을 중심으로-," 부경대학교 대학원, 석사학위논문, pp.46-48.
19. 하동현·김성민(2010), "호텔 식음료부서 종사원의 직무착근도가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향," 한국식품조리과학회지, 제26권, 제1호, pp.1-12.
20. 홍경옥(1999), "한국기업 비서직의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향," 서울여자대학교 대학원 박사학위 논문.
21. Bateman, T. and S. A. Strasser(1984), "longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment," *Academy of Management Journal*, 27, pp.95-112.
22. Filley, A.G,. R.J, House, and S. Kerr(1976), Management process and Organizational Behavior(Glenview, Ⅲ.: Scott, Foresman and Company, pp.68.
23. Ghiselli, R. (2001). "Foodservice equipment Trends," *Journal of Nutrition in Recipe & Menu Development,* Vol. 3, No. 2, pp.67-74.
24. Glisson C., & Durick, M. (1988), "Predictors of job satisfaction and organization commitment in human service organizations," *Administrative Science Quarterly*, 33, pp.61-81.
25. Hackman, J. R. and G. R. Oldham(1976), "Motivation through The Design of Work: Test of Theory," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 16, pp.256.
26. Hom, P. W. and S. Gaertner(2000), "Meta-analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implication for the Next Millennium," *Journal of Management*, 26, pp.463-488.
27. Lee, M. and J. A. Ruhe(1999), "Ethical Mindsets of Christianity and Confucianism: A comparative study," *International Jounal of Value-Based Management*, 12, pp.13-27.
28. Locke, Edwin. A.(1976A), "The

nature and causes of job satisfaction", In M.D. Dunette(Ed.), Handbook of industrial and organizationl Psychology, Chicago>:Rand McNally, pp.1293-1349.

29. Mowday, R. T., Porter, L. W. and R. M. Steers(1982), Employee-Organization Linkages : The psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover. New York Academic Press.
30. O'hara, S. W. (1992), "Developing Customer Orientation Among Service Employee, " *Journal of the Academy of Marketing Science,* Vol. 20, No. 1, pp.27-36.
31. Porter, L, M., Steers, R, M, Mowday, R, R., and P, V. Boulian(1974), "Organizational Commitment, Job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians," *Journal of Applied Psychology*, 59, pp.603-609.
32. Robbins, S. P.(2005), Organization Behavior, 11th ed., Upper Saddle River, NJ Pearson Education.
33. Robbins, S. P.(1989), Organizational Behavior : Concepts, Controversies, and Applications, 4th ed,(Englewood Cliffs, N.J,: Prentice-Hall, Inc, pp.213-217.
34. William, L. and J. Hazer(1986), "Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models," *Journal of Applied Psychology*, 71, pp.219-231.

Abstract

A Study on Relation Employee's Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention according to Korea's Freight Forwarders of Characteristics and Personal Characteristics.

Jung, Lee-Sang* · Kim, Hee-Gil**· Choo, Sun-Ae*** · Lee, Dong-Ho****

The purpose of this study is to analyze that employee's job satisfaction and organizational commitment affect turnover intention according to freight forwarders's characteristics and personal characteristics.

In order to achieve the purpose of this study, literature survey related to personal characteristics, job characteristics, organizational characteristics, job satisfaction, organizational commitment, turnover intention on studying employee was carried out and took an empirical analysis by the use of questionnaire method for employees in freight forwarders.

According to the final result and conclusions are as follows; First, job characteristics was positively related to job satisfaction but were negatively related to organizational commitment. Organizational characteristics was positively related to job characteristics and organizational characteristics.

Second, personal characteristics was negatively related to job characteristics and organizational characteristics. Finally, job satisfaction, organizational commitment were negatively related to turnover intention.

Key Word: Freighter forwarders, Personal Characteristics, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention

* Professor, Dep. of Business Administration, TongMyong University, lsjung@tu.ac.kr
** Professor, Dep. of International Trade, TongMyong University, hkkim@tu.ac.kr
*** Inviting Professor, Dep. of International Trade, TongMyong University, sun6207@tu.ac.kr
**** Associate Professor, Dep. of Fishery Business Administration, Gyeongsang National University, dhlee@gnu.ac.kr