

철도관광정책 직무만족도 영향요인 연계성 분석

A Study on the Influence Factor Relationship of the Railway Tourism Policy for Job Satisfaction

김정평*

Jung-Phyung Kim

Abstract This research used a survey of 350 staff members working at Korail with the purpose of analyzing influence factors for the railway tourism policy for job satisfaction; results were presented for the proposed factor. First, we selected the influence factor through precedent research related to the railway tourism policy. Second, the selected influence factor and the extent of satisfaction were used to determine whether or not any kind of difference existed according to individual attributes of the railway employees. Finally, we analyzed what the influence factor was between the category factor and the sub-category factor. In conclusion, it was found that government subsidy had a meaningful correlation with infrastructure expansion and the improvement of the railway business as it is connected to tourism efficiency. Human resources have a meaningful correlation with the needs of educational institutions and the retaining of talent. Railway tourism production has a meaningful correlation with railway tour production as it is conducted to satisfy tourists and the consortium. The shift of viewpoint has a meaningful correlation with the escape from the peace-at-any price principle and demand forecasting.

Keywords : Railway tourism policy, Extend of job satisfaction, Influence factor, multiple regression

초 록 본 연구는 철도관광정책 직무만족도 영향요인을 분석하여 철도관광정책 직무만족도에 대한 제언을 제시할 목적으로 철도공사에 근무하는 350명의 직원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 선행연구를 통하여 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 연구된 영향요인과 직무만족도가 철도현업 종사원의 개인적 속성에 의해 어떤 차이가 나타나는지를 검정하며, 대분류 요인(부분목표)과 소분류 요인(세부목표)간에 미치는 영향요인을 분석하였다. 분석결과 국가지원 부분목표는 기반시설 확충과 철도연계관광 효율성 제고 항목과 유의미한 관련이 있으며, 인적자원 확보 부분목표는 인재배출 교육기관의 필요성과 one-stop 인재확보 항목과 유의미한 관련이 있는 것으로 나타났다. 또한 철도 관광 상품개발 부분목표는 관광객의 욕구충족상품 개발과 공동컨소시엄 개발과 유의미한 관련성이 있으며, 고정 관념적 사고의 전환 부분목표는 무사안일주의사고 탈피와 수요예측전문성 발휘와 유의미한 관련성이 있는 것으로 조사되었다.

주요어 : 철도관광정책, 직무만족도, 영향요인, 다중회귀분석

1. 서 론

1.1 연구목적

조직의 구성원들은 자신이 소속되어 있는 조직에서 자신의 직무와 관련되어 여러 가지 요인에 의해 만족도에 영향을 받고 있다. 복잡하고 다양한 현대사회에서 자신이 소속된 조직의 발전을 위해 직무와 관련된 만족은 매우 중요하다고 할 수 있다.

철도의 경영합리화와 고객중심경영혁신운동을 지속적으로 추진하고 있는 철도조직 또한 자기 조직에서 수행하고 있는 특정업무에 대한 직무만족도와 이에 영향을 미치는 요인을 파악하는 것 자체도 철도조직발전을 위해 중요할 것이다.

이러한 관점으로 볼 때 철도관광정책 만족도에 대한 과학적인 접근방법이 철도경영정책에 유용할 것이다.

따라서 본 연구의 목적은 첫째, 기존 연구에서 직무만족도에 영향을 미친다고 연구된 영향요인과 직무만족도가 철도현업 종사원의 개인적 속성(교육수준)에 의해 차이가 나타나는지를 실증분석을 통해 검정하며, 둘째 대분류(부분목표) 요인과 소분류요인(세부목표) 상호간에 미치는 영향요인이 무엇인지 분석하는 것이다. 이러한 분석을 통해 최종적으로 철도조직 종사원들의 철도관광정책

*Corresponding author. Tel.: +82-70-8855-1639, E-mail : jpkim3622@ut.ac.kr.

© 2015 The Korean Society for Railway. All rights reserved.

<http://dx.doi.org/10.7782/JKSR.2015.18.4.391>

직무만족도에 대한 제언을 제시하고자 한다.

1.2 연구방법 및 범위

본 연구는 문헌적 연구와 실증적 연구를 병행하였다. 먼저, 선행연구 중심의 문헌적 연구는 철도관광정책 이론을 통해 평가항목을 선정하였다. 실증적 연구방법은 선행연구와 문헌적 연구의 타당성 여부를 검증하기 위한 것으로 이에 필요한 자료를 수집하기 위하여 철도공사 현업종사원을 대상으로 설문지를 통한 현장조사분석(field survey analysis)을 실시하였다.

연구범위는 현재시점(2014년 기준)을 기준하였고 본 연구에서 제시한 평가항목은 선행연구에서 연구된 항목으로 한정하였다.

2. 철도관광정책 직무만족도에 관한 이론적 배경

2.1 철도관광정책 직무만족도 개념 고찰

2.1.1 개관

만족도의 사전적 의미부터 살펴보면 인간의 만족의식에 관한 사회조사의 하나로 생활이나 만족감을 일정 척도에 의해서 측정하려는 것이다. 수입만족도, 주거만족도, 생활환경 만족도, 직무만족도 등 여러 가지 항목들이 해당된다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 지금까지 정부 또는 공기업에서 집행한 철도관광정책에 대하여 철도 현업부서에 종사하는 종사원의 입장에서 본인 직무와 상관없이 철도관광정책 직무만족 상태를 측정하는데 필요한 요인과 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대하여 중점적으로 고찰하고자 한다.

2.1.2 철도관광정책 직무만족도 개념

기존 철도관광자원의 발굴개발정비개선 등 철도관광자원마다의 특성을 살려 철도관광의 편의를 증진시키고, 철도관광객 유치와 철도관광소비의 증대를 촉진시키기 위한 일련의 행위를 총칭하여 철도관광정책이라고 말할 수 있다. 구체적으로 철도관광자원의 가치평가와 보호, 물리적인 시설개선, 콘텐츠 개발, 휴식 공간 및 교통수단 등 각종 편의시설, 모든 철도관광에 관한 정보 제공 등이 철도관광정책에 해당 된다.

또한 철도관광정책의 기본목적은 인간의 관광욕구를 충족시키기 위한 철도관련 상품 제공, 방문관광객의 철도관광소비에 의한 지역경제발전, 여가문화의 활성화를 통해 철도관광자원의 가치를 증대시키는 것이다.

이러한 내용을 종합적으로 판단하여 철도관광정책 직무만족도 개념을 정의한다면 '정부나 공기업에서 집행한 철도관광정책에 대하여 직무 당사자들이 느끼는 만족의식에 영향을 미치는 요소나 이와 관련된 제반요인에 대한 영향평가'라고 말할 수 있다.

2.1.3 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구

Locke는 직무만족에 대한 결정요인으로써 직무 그 자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 근무조건, 감독, 동료, 회사정책 등을 들고 있으며[1] 이밖에 L.W.Porter는 직무만족 요인을 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인적 요인으로 분류하여 조직전체요인은 급여, 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조로 작업환경요인은 감독유형, 참여적 의사결정, 작업진단규모, 동료 작업자와의 관계, 작업조건으로 직무내용요인은 직무범위, 역할호호성 및 역할갈등으로, 개인적 요인으로 연령과 근속, 이력 등을 들고 있다[2].

Vroom은 기대이론을 제시하면서 직무만족 영향요인을 ① 감독, ② 승진기회 ③ 직무내용 ④ 감독 ⑤ 재정적 보상 ⑥ 동료로써 6개 요인을 들고 있다[3].

그리고 Gilmer는 직무만족의 결정요인으로 안정, 승진, 임금, 직무의 본질적 측면, 감독, 직무의 사회적 측면, 의사소통, 작업환경, 복리후생으로 제시하였으며 코벨 대학 연구소에서는 직무만족의 결정요인으로 직무 봉급, 승진, 감독, 동료를 지적하였다[4].

Fournet는 직무만족의 결정요인으로 개인적인 특성과 직무의 특성으로 대별하여 개인적인 특성으로 연령, 교육과 지능, 정, 직업수준을 직무의 특성으로는 조직과 관리, 직장상사의 감독, 사회적 환경, 커뮤니케이션, 안정성, 단조성, 임금을 들고 있다[5].

Jurgenson은 그의 연구에서 발전(승진에 대한 기회), 부가급부(휴가, 연금, 보험, 질병수당 등), 회사(그 회사에서 작업하는 것에 자부심을 느끼는 회사), 동료(유쾌하고 마음에 맞는 동료), 시간(적절한 작업시간과 끝나는 시간, 주 작업시간, 주간작업과 야간작업 등), 감독(사려 깊고 공정한 감독자), 작업유형(흥미 있고 관심 있는 작업), 작업조건(안락, 청결, 소음, 냄새, 온도, 냉방, 기타)를 직무만족을 유발하는 10개의 요소를 제시하고 있다[6].

이기옥 교수는 제 학자들의 직무만족요인을 심리적요인과 물리적 요인으로 구분하여 심리적요인(인간 내부 요인)으로는 귀속감, 안정감, 성공감, 안정감을 물리적요인(인간외적요인)으로는 보수, 업무, 승진, 업무환경을 제시하였다[7].

Yoder의 직무만족 형성과정과 같이 그들 조직의 특성과 그 상황에 대한 개인들의 의견의 총합이 곧 직무만족의 수준을 가름할

수 있음을 확인할 수 있으며 직무만족에 관련된 연구결과 직무태도를 결정하는 요인의 수는 많이 발견되었으나 연구자에 따라 다양하며 모든 직무에 공통적으로 적용되는 태도요인은 무엇이며 어떤 과정을 통하여 결정되는가는 밝혀내지 못했다. 그 이유는 직무태도가 모티베이션 요소들의 작용에 의해서만 결정되는 것이 아니라 과업, 역할, 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 복잡한 상호관계에 의하여 결정되기 때문이다. 즉, 어떤 조직의 구성원이 갖게 되는 직무태도 요인의 구체적 종류나 그 개개의 요인의 상대적 중요성은 그 조직의 상황, 업무성격, 대상에 따라 달라질 수밖에 없다. 직무만족의 형성과정의 이론과 위의 논의에서 살펴본 바와 같이 여러 학자들의 연구를 조사하여 그들이 제시하는 직무태도의 구성요소를 검토하여 본 결과, 보통 5-20개의 요인들이 있으며 그들 사이에는 중복과 차이가 있지만 어느 정도의 공통적인 범주에 포함시킬 수 있겠다. 이들 공통적 요인은 조직목표, 의사소통, 근무환경, 업무량, 업무처리과정, 인사관리, 인간관계 등의 요인으로 추출해 낼 수 있다[8].

한편 개인적 속성의 차이에 의해서 직무만족이 상이하게 나타날 수 있다. 즉 위에서 제시하는 직무요인에 대한 태도는 경험을 통하여 형성되며 후천적인 학습의 결과로써, 비슷한 환경과 경험을 지닌 사람들은 비슷한 태도를 지니고, 다른 환경과 경험을 지닌 사람들은 상이한 태도를 지닐 수 있으며 이러한 인식과 태도의 차이에서 직무만족에 차이를 가져올 수 있다는 것이다.

직무만족에 미치는 배경요소로서 학자들은 직업, 연령, 학력, 종교, 수입, 사회경제적 지위, 성장지 등 사회적 배경과 관련된 요인을 들고 있다.

F. Herzberg 등은 연구결과[9]를 통해 연령, 근무연수, 성별, 교육수준, 계급, 소득 등에 의해서 근로자들의 직무만족이 달라진다는 것을 밝혀냈다. 가령 연령과 근무연수의 경우 만족에 대해 U자 모양의 관계를 갖는다고 하였다. 즉 일을 처음 시작할 때는 직무만족이 높으나, 입사초기 높은 기대가 충족되지 않아 직무만족이 20대 후반이나 30대 초반까지 하락하게 된다. 그러나 근로자들이 성숙해지고 작업경험이 증가함에 따라 그의 야망과 기대를 현실적인 수준으로 조절하게 됨으로써 직무만족은 다시 증가하게 된다고 보았다. 그러나 연령이 높아감에 따라 그들이 직무의 현상에 상대적으로 만족하게 되므로 그들의 욕망은 점차 감소하게 되는 것이다. 오늘날 많은 연구자들은 종업원의 연령과 만족은 직접적인 관련성을 갖고 있다고 확신하고 있다.

또한 M. Blood와 C. Hulin은 근로자들이 직무에 대한 반응을 결정짓는 중요한 요소가 성장지 및 계급이라고 주장하고 있다[10]. 한편 N.D. Glenn, P.A. Tayler, C.N. Weaver 등은 연령, 교육수준 등이 직무태도에 영향을 미친다고 하였다[11].

관광정책만족도와 관련된 연구에서 지봉구와 김태구, 이계희는 공무원의 관광에 대한 효과지각은 관광정책 만족도에 따라 관광산업의 중요도를 다르게 인식한다고 하였으며 분석결과 공무원의 관광영향 지각의 혜택이 관광정책 만족도에 유의한 영향을 미치며 관광영향의 비용은 유의하지 않은 것으로 나타났다[12].

한편 공무원의 태도에 관련된 연구에서는 이에 근무연수, 직급, 담당업무의 성격, 해외교육 등을 추가하고 있다. 즉 오윤보 교수는 배경요인으로써 연령, 교육수준, 교육지역, 종교, 출신지 등을 들고 있다[13].

위와 같은 선행연구에 의하면 소득, 직급, 성장지, 교육수준, 연령 등의 여러 가지 사회적 배경변수에 의하여 구성원들의 직무태도가 영향을 받는다고 할 수 있다.

2.2 철도관광정책 직무만족 영향요인의 결정

조직에 있어 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 선택하는 작업은 매우 중요하다. 선정된 직무만족 요인을 선택하여 집행하게 되면 조직의 가치관과 질서에 변화가 일어나고 조직의 효율성에 대한 문제가 제기될 수 있다.

이러한 조직의 질서를 바꿀 수 있는 평가에서 확실한 영향요인기준이 설정되지 않으면 불필요한 혼란이 생길 수 있고 그 의미를 파악하기 힘들게 되므로 확실한 영향요인기준을 정립할 필요가 있다. 즉, 객관적인 영향요인기준을 설정하지 않으면 만족도에서 이루어진 동일한 변화에 대하여 사람마다 다른 의미를 부여할 수 있기 때문이다. 물론 변화의 의미는 직무의 특성에 따라 다를 수 있는데, 이것은 직무만족의 목표에 따라서 지향하는 변화의 방향과 정도가 다르기 때문이다.

따라서 본 연구에서 접근하고자 하는 철도관광정책 직무만족영향요인으로는 기존 문헌연구[14]를 참고하여 연구자가 판단하기에 중요하다고 생각되는 요인을 인위적으로 국가적 지원, 인적재원의 확보, 철도 관광 상품개발, 고경관념적사고의 전환과 같은 대분류(부분목표)와 아래 12개의 구체적인 소분류(세부목표)로 제시할 수 있다.

- ① 국가의 정책적 지원과 철도관광에 필요한 기반시설 확충
- ② 중장기적인 계획에 의한 지원과 철도연계 관광의 중요성 인식
- ③ 철도인프라와 지선의 연계를 통한 철도연계관광의 효율성 제고
- ④ 철도관광이론과 현장경험 등 기획력을 갖춘 인재배출 교육기관 필요성
- ⑤ 전문화된 인재를 통한 철도 관광 상품 개발과 관리 시급
- ⑥ 단순상품판매가 아닌 기획, 개발, 운영을 one-stop으로 진행 할 수 있는 인재 확보
- ⑦ 철도인프라를 활용한 관광객육구충족 상품개발

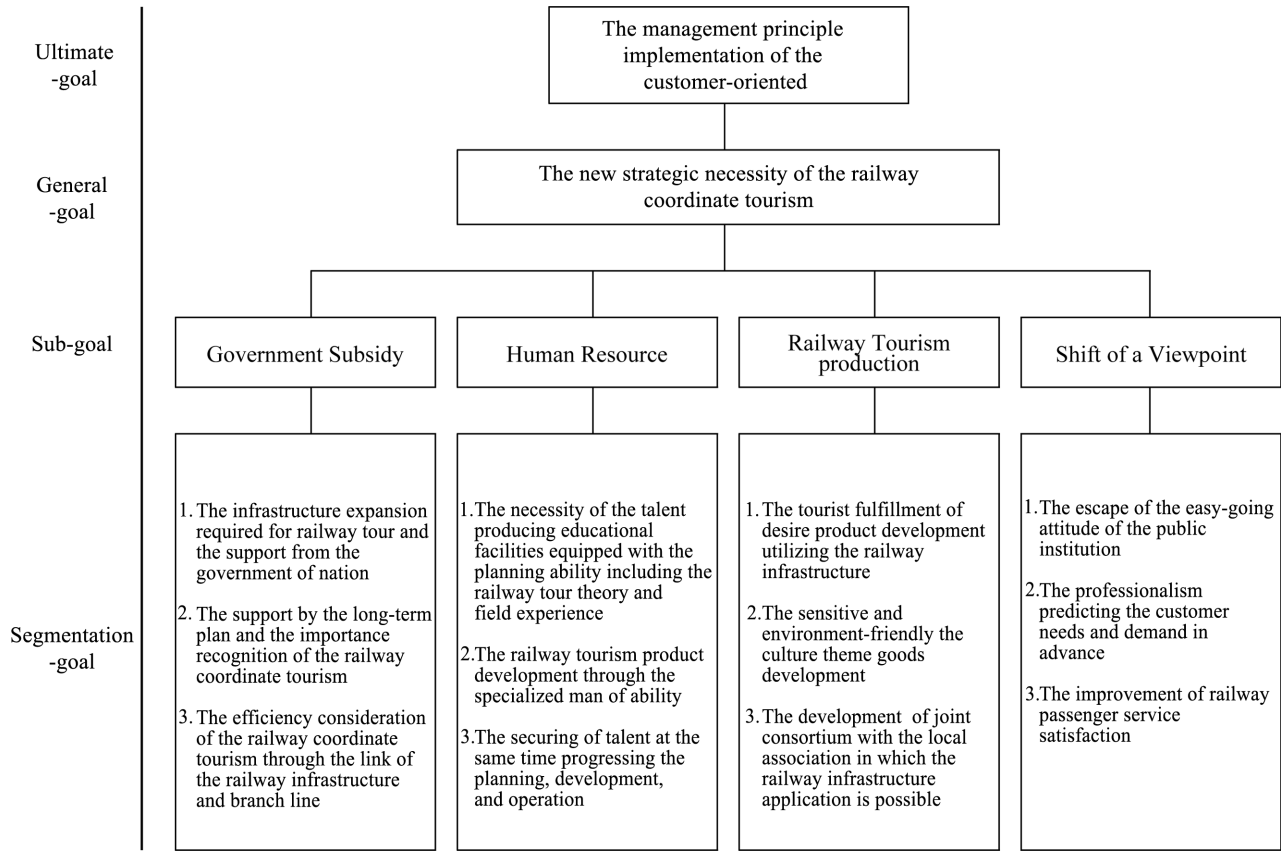


Fig. 1. The goals of the railway tourism policy.

- ⑧ 감성의 친환경적 문화테마상품 개발
- ⑨ 철도인프라 활용이 가능한 지역단체와 긴밀한 공동컨소시엄 방식으로 개발
- ⑩ 공기관의 무사안일 주의적 사고의 탈피
- ⑪ 고객욕구와 수요를 미리 예측하는 전문성 발휘
- ⑫ 철도여객서비스만족도 향상

한편, 철도관광정책목표를 그림으로 정리하면 Fig. 1과 같다. 철도관광정책목표를 궁극목표, 일반목표, 부분목표, 세부목표로 구분하였으며 상위목표와 하위목표의 관계는 목표와 수단 관계를 유지하고 동일항목들은 상호보완적인 관계를 유지한다고 전제한다. 또한 본 연구에서는 4가지 목표를 상세하게 분류했지만 실제분석에서는 여러 가지 여건을 고려하여 궁극목표와 일반목표는 생략하고 부분목표와 세부목표간의 관계만 분석하도록 한다.

3. 연구 설계

3.1 연구모형

실증분석의 분석기준이 되는 연구모형을 두 가지 측면에서 접근하고자 한다.

첫째, 개인의 교육수준 요인을 종속변수로 설정하고, 대분류 4가지 요인(국가적 지원, 인적재원의 확보, 철도 관광 상품개발, 고정 관념적 사고의 전환)을 독립변수로 설정하여 만족도에 미치는 영향을 분석하고

둘째, 소분류요인과 대분류요인 상호간 영향을 미치는 요인에 한정시켜 Fig. 2와 같은 모형 분석하는 방법으로, Fig. 2와 같이 모형을 표현할 수 있다.

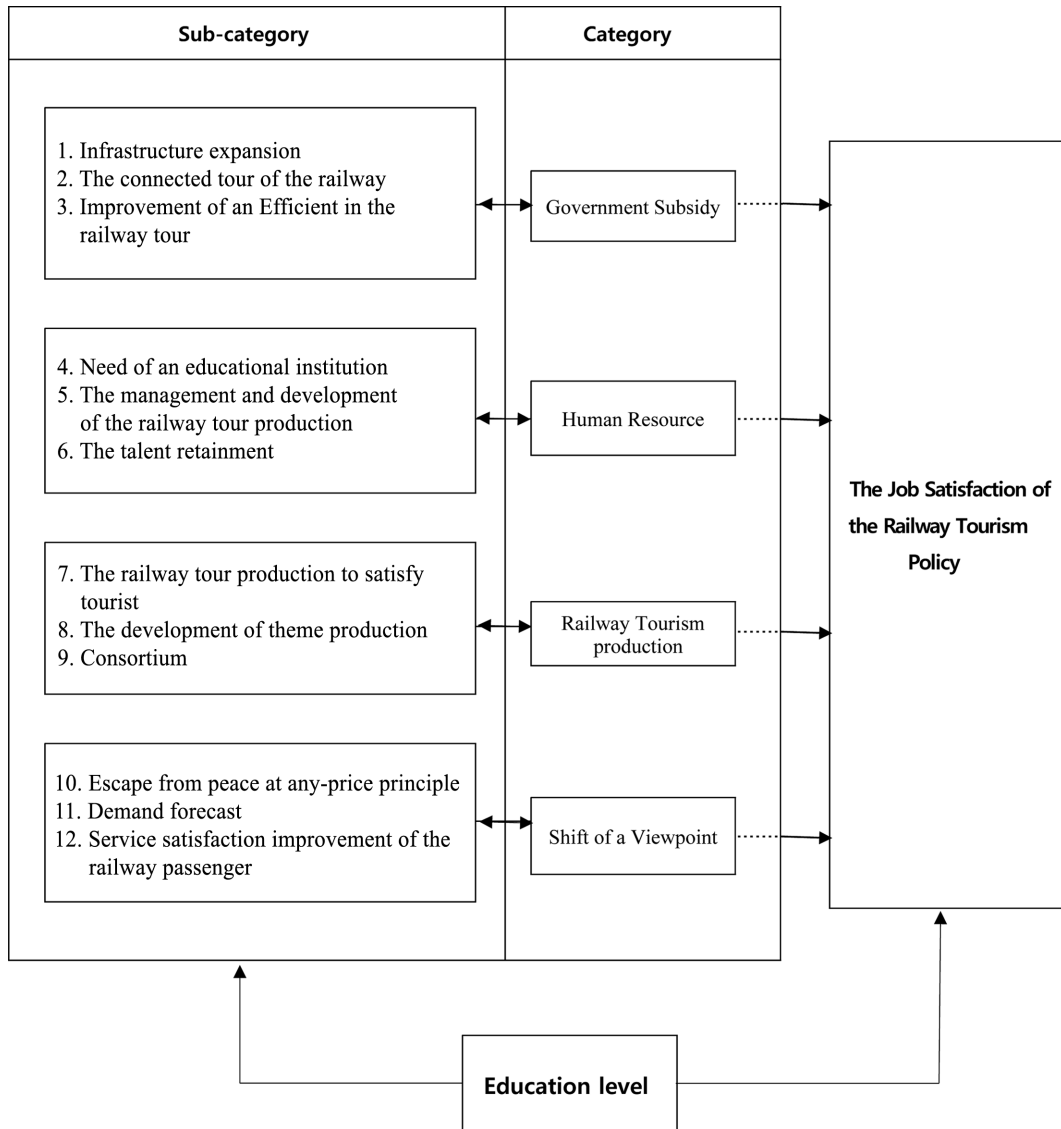


Fig. 2. Research model.

3.2 가설설정

가설 1. 개인적 속성(교육수준)에 따라 철도관광정책 직무만족도에 영향을 미치는 요인차이에 대한 가설

- 가설 1-1 : 철도 종사원들의 국가적 지원 요인 인식에 대한 직무만족도는 교육수준에 따라 유의한 관련성이 있다.
- 가설 1-2 : 철도 종사원들의 인적재원의 확보요인 인식에 대한 직무만족도는 교육수준에 따라 유의한 관련성이 있다.
- 가설 1-3 : 철도 종사원들의 철도 관광 상품개발 요인에 대한 직무만족도는 교육수준에 따라 유의한 관련성이 있다.
- 가설 1-4 : 철도 종사원들의 고정 관념적 사고의 전환 요인에 대한 직무만족도는 교육수준에 따라 유의한 관련성이 있다.

가설 2. 소분류와 대분류 상호간 미치는 영향요인에 대한 가설

가설 2-1 : 국가의 정책적 지원과 철도관광에 필요한 기반시설확충, 중장기적인 계획에 의한 지원과 철도연계관광의 중요성 인식, 철도인프라와 지선의 연계를 통한 철도연계 관광의 효율성 제고 등 세부목표 3 요인은 국가적 지원 부분목표에 유의한 관련성이 있을 것이다.

가설 2-1-1 : 국가의 정책적 지원과 철도관광에 필요한 기반시설확충 세부목표 요인은 국가적 지원 부분 목표에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1-2 : 중장기적인 계획에 의한 지원과 철도연계 관광의 중요성 인식 세부목표 요인은 국가적 지원 부분목표에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1-3 : 철도인프라와 지선의 연계를 통한 철도연계관광의 효율성 재고 세부목표요인은 국가적 지원 부분목표에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 철도관광이론과 현장경험 등 기획력을 갖춘 인재배출 교육기관 필요성, 전문화된 인재를 통한 철도 관광 상품 개발과 관리시급, 단순상품 판매가 아닌 기획, 개발, 운영을 one-stop으로 진행할 수 있는 인재확보 등 세부목표 3 요인은 인적재원의 확보 부분목표에 유의한 관련성이 있을 것이다.

가설 2-2-1 : 철도관광이론과 현장경험 등 기획력을 갖춘 인재배출 교육기관의 필요성 세부목표 요인은 인적 자원 확보 부분목표에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2-2 : 전문화된 인재를 통한 철도관광 상품개발과 관리 세부목표 요인은 인적 자원 확보 부분목표에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2-3 : 단순상품판매가 아닌 기획, 개발, 운영을 one-stop으로 진행할 수 있는 인재확보 세부목표 요인은 인적 자원 확보 부분목표에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 : 철도인프라를 활용한 관광객육구충족 상품개발, 감성의 친환경적 문화테마상품 개발, 철도인프라 활용이 가능한 지역단체와 긴밀한 공동컨소시엄 방식으로 개발 등 세부목표 3요인은 철도 관광 상품개발 부분목표에 유의한 관련성이 있을 것이다.

가설 2-3-1 : 철도인프라를 활용한 관광객육구 충족 상품개발 세부목표 요인은 철도 관광 상품개발 부분목표에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3-2 : 감성적이고 친환경적 문화, 테마 상품개발 세부목표 요인은 철도 관광 상품개발 부분목표에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3-3 : 철도인프라 활용이 가능한 지역단체와 긴밀한 공동 컨소시엄 개발 방식 세부목표 요인은 철도 관광 상품개발 부분목표에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4 : 공기업의 무사안일 주의적 사고의 탈피, 고객육구와 수요를 미리 예측하는 전문성 발휘, 철도여행서비스만족도 향상 등 세부목표 3요인은 고정관념적사고의 전환 부분목표에 유의한 관련성이 있을 것이다.

가설 2-4-1 : 공기업의 무사안일주의적인 사고의 탈피 세부목표 요인은 고정 관념적 사고의 전환 부분목표에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4-2 : 고객육구와 수요를 미리 예측하는 전문성 발휘 세부목표 요인은 고정 관념적 사고의 전환 부분목표에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4-3 : 철도여행 서비스만족도향상 세부목표 요인은 고정 관념적 사고의 전환 부분목표에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 연구대상 및 분석방법

본 연구에 있어서 설문지는 총 27개 문항으로 이루어져 있으며, 그 설문지 내용은 연구의 주요목적인 현행 철도관광정책만족도를 평가하여 향후 유사한 정책을 올바르게 정립하고자 철도공사현업에 근무하는 종사자들을 대상으로 설문 집단을 구성하였다. 각 문항에 따른 설문형태는 여러 문항이 제시되는 다지 선다형(multiple choices question)을 사용하였으며, 명목척도, 5-point likert-type 등간척도 등이 분석목적에 적합하게 사용되었다.

조사기간 및 조사방법은 2014년 11월 15일부터 2014년 12월 10일까지 대인면접법(personal interview)을 사용하였고, 배포된 설문지는 총 350부로 이중 회수된 설문지는 341부 모두를 분석에 이용하였고, 자료 분석방법은 SPSS-18 package를 사용하였다. 첫째 각 변수에 대한 기술 분석을 실시하였고, 둘째 가설검정에 필요한 영향변수에 대한 다중회귀분석을 실시하였으며, 마지막으로 특정항목에 대한 요인분석과 측정도구의 타당성 및 신뢰도분석을 실시하였다.

4. 실증분석

4.1 가설검정

4.1.1 개인적 속성(교육수준)에 따라 철도관광정책만족도에 영향을 미치는 요인차이에 대한 가설

먼저, 개인적 속성 변수들 중에서 교육수준변수를 선택한 이유는 모든 자료를 참고한 결과 아래 Table 1에서와 같이 6가지 개인

Table 1. Descriptive statistics.

	N	Range	Min	Max	Average		SD	Variance
	Statistics	Statistics	Statistics	Statistics	Statistics	SE	Statistics	Statistics
Q1 Sex	341	1	1	2	1.16	0.020	0.363	.0132
Q2 Age	341	3	1	4	2.54	0.059	1.083	1.172
Q3 Marital status	341	1	1	2	1.65	0.026	0.478	0.229
Q4 Education level	341	3	1	4	2.40	0.046	0.857	0.734
Q5 Income	341	4	1	5	3.65	0.062	1.147	1.316
Q6 Terms	341	4	1	5	2.93	0.086	1.596	2.548

Table 2. Results of multiple regression analysis for the determinants of the railway tourism policy for job satisfaction.

Dependent variable	Independent variable	Corelation coefficient					Non-standard coefficient		Standard coefficient	t	P
		Q4	Q7	Q8	Q9	Q10	B	SE	β		
Q4 Education level	(Constant)	1.0	0.88	0.48	0.14	0.08	1.738	0.300		5.791	0.000
	Q7 Government subsidy	0.88	1.0	0.53	0.39	0.18	0.051	0.067	0.050	0.756	0.450
	Q8 Human resource	0.48	0.53	1.0	0.33	0.21	-0.026	0.070	-0.024	-0.364	0.716
	Q9 Railway tourism production	0.14	0.39	0.33	1.0	0.36	0.037	0.065	0.116	1.876	0.062
	Q10 Shift of a viewpoint	0.08	0.18	0.21	0.36	1.0	0.037	0.061	0.035	0.600	0.549

R: 0.150 F: 1.926
R²: 0.022 P: 0.106
Adjusted R²: 0.266 Standard error of estimate : 0.852

속성 변수들 중에서 Q4(교육수준)변수 값이 중간정도에 위치하기 때문에 이 변수를 선택하였다.

철도관광정책 만족의 영향요인에 대한 가설검정 Table 2에서와 같이 국가지원, 인적자원 확보, 철도 관광 상품개발, 고정관념적 사고의 전환이라는 4가지 독립변수가 교육수준이라는 종속변수에 어떠한 영향을 미칠지를 분석하기 위하여 다중회귀분석(multi-regression analysis)를 시행하였다.

Table 2에 의하면 개인적 속성(교육수준)에 대한 국가지원요인은 유의도 0.450, 인적자원 확보 요인은 유의도 0.716, 철도관광 상품개발요인은 유의도 0.062, 고정관념적사고의 전환요인은 유의도 0.549로 나타났다. 즉, 4가지 요인 모두 귀무가설을 기각할 수 없다. 또한 독립변수 영향력의 상대적 크기를 나타내는 베타 값을 살펴보면, 경로계수(베타 값)에서 알 수 있듯이 4가지 변수 모두 종속변수에 큰 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

4.1.2 대분류와 소분류 상호간 미치는 영향요인에 대한 가설

대분류와 소분류의 관계를 검정하기 위해서 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 3과 같다.

국가지원 대분류 변수와 관련된다고 판단되는 3가지 소분류 변수 중 기반시설확충($\beta=0.337$, $P=0.000$), 철도연계관광효율성제고($\beta=0.171$, $P=0.002$)에서 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 철도연계관광중요성($\beta=0.084$, $P=0.145$)는 유의미한 관련이 없었다. 그리고 국가지원 대분류 변수와 관련되는 소분류 변수는 23.3%($R^2=0.233$)의 설명력을 갖는 것으로 나타났으며, 설정한 회귀모형은 통계적으로 적합($F=34.147$, $P=0.000$)한 것으로 나타났다.

인적자원 확보 (대분류)변수와 관련된다고 볼 수 있는 3가지 (소분류)변수 중 인재배출교육기관필요성($\beta=0.130$, $P=0.050$), one-stop 인재확보($\beta=0.150$, $P=0.030$)에서 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 전문가를 통한 상품개발관리($\beta=0.096$, $P=0.188$)는 유의미한 관련이 없었다. 그리고 인적자원 확보 (대분류)변수와 관련되는 (소분류)변수는 10.2%($R^2=0.102$)의 설명력을 갖는 것으로 나타났으며, 설정한 회귀모형은 통계적으로 적합($F=12.817$, $P=0.188$)한 것으로 나타났다.

철도 관광 상품개발 (대분류)변수와 관련된다고 판단되는 3가지 (소분류)변수 중 관광객육구충족상품개발($\beta=0.306$, $P=0.000$), 공동 컨소시엄 개발($\beta=0.282$, $P=0.000$)에서 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 테마상품 개발($\beta=0.020$, $P=0.734$)는 유

Table 3. Regression analysis of category and sub-category factors.

Category	Sub-category	Non standard coefficient		Standard coefficient	t	P	Tolerance limit
		B	SE	Beta			
Government subsidy	(Con)	1.317	0.262	-	5.031	0.000	-
	Q12 Infrastructure expansion	0.404	0.065	0.337	6.192	0.000	0.768
	Q13 the connected tour of the railway	0.094	0.064	0.084	1.462	0.145	0.683
	Q14 Improvement of an efficient in the railway tour	0.189	0.062	0.171	3.065	0.002	0.729
	F=34.147, R Square=0.233, Adjusted R Square=0.226,(P=0.000), Durbin-Watson=1.814						
Human resource	(Con)	2.358	0.234	-	10.090	0.000	-
	Q16 Need of an educational institution	0.123	0.063	0.130	1.965	0.050	0.609
	Q17 The management and development of the railway tour production	0.101	0.076	0.096	1.320	0.188	0.506
	Q18 The talent retainment	0.161	0.074	0.150	2.175	0.030	0.559
	F=12.817, R Square=0.102, Adjusted R Square=0.094,(P=0.000), Durbin-Watson=1.849						
Railway tourism production	(Con)	1.058	0.226	-	4.680	0.000	-
	Q20 the railway tour production to satisfy tourist	0.331	0.063	0.306	5.282	0.000	0.643
	Q21 The development of theme production	0.021	0.061	0.020	0.340	0.734	0.648
	Q22 Consortium	0.324	0.064	0.282	5.030	0.000	0.686
	F=41.801, R Square=0.271, Adjusted R Square=0.265,(P=0.000), Durbin-Watson=1.973						
Shift of a viewpoint	(Con)	2.134	0.215	-	9.949	0.000	1.843
	Q24 escape from peace-at-anyprice principle	0.186	0.053	0.202	3.507	0.001	0.789
	Q25 Demand forecast	0.154	0.058	0.151	2.648	0.008	0.801
	Q26 Service satisfaction improvement of the railway passenger	0.802	0.049	0.095	1.692	0.092	0.821
	F=15.357, R Square=0.120, Adjusted R Square=0.112,(P=0.000), Durbin-Watson=1.843						

의미한 관련이 없었다. 그리고 철도 관광 상품개발 (대분류)변수와 관련되는 (소분류)변수는 27.1%(R²=0.271)의 설명력을 갖는 것으로 나타났으며, 설정한 회귀모형은 통계적으로 적합(F=41.801, P=0.000)한 것으로 나타났다.

고정관념적사고의 전환 대분류 변수와 관련된다고 간주되는 3가지 소분류 변수 중 무사안일주의 사고탈피($\beta=0.202, P=0.001$), 수요예측전문성 발휘($\beta=0.151, P=0.008$)에서 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 서비스만족도향상($\beta=0.095, P=0.092$)는 유의미한 관련이 없었다. 그리고 고정관념적사고의 전환 대분류 변수와 관련되는 소분류 변수는 12.0%(R²=0.120)의 설명력을 갖는 것으로 나타났으며, 설정한 회귀모형은 통계적으로 적합(F=15.357, P=0.000)한 것으로 나타났다.

4.2 측정도구의 타당성 및 신뢰도 분석

신뢰성은 특정한 결과치의 일관성, 정확성, 의존가능성, 안전성, 예측가능성과 관련된 개념으로 동일개념에 대해 특정을 반복했을 때, 동일한 측정값을 얻을 가능성을 말하는 것이고, 타당성은 측정치가 의도한 것을 실제로 측정하고 있는 정도를 나타내는 것이다. 가장 널리 이용되는 신뢰도계수인 cronbach의 알파계수를 이용한 신뢰도분석을 사용하여 측정항목 간의 동질성 정도를 평가했다.

한편, 측정도구가 신뢰성을 인정받기 위한 절대적인 기준은 없으나, 일반적으로 Cronbach's alpha계수가 0.6 이상이면 적당한 수준으로 인정한다[15].

소분류로 측정된 요인으로는 Table 4와 같이 12문항 중 분석한 결과, 요인도 모든 항목이 0.5 이상으로 양호하였으며, Bartlett 검정값이 0.000으로 유의하고, KMO(Kaiser-Mayer-Olkin) 값도 0.847이므로 요인분석결과는 의미 있는 것으로 판단된다.

신뢰계수를 측정한 결과 0.827로 높게 나타나 각 요인을 구성하고 있는 측정변수를 하나로 종합하여 분석하는 데 타당성이 높음을 확인할 수 있었다.

Table 4. Factor analysis and Cronbach's alpha in sub-category.

Variables	Relation Matrix												Factor-value	KMO	Bartlett (P-value)	Cronbach's alpha	
	Q12	Q13	Q14	Q16	Q17	Q18	Q20	Q21	Q22	Q24	Q25	Q26					
sub-category	Q12	1.000	0.444	0.380	0.258	0.325	0.331	0.366	0.257	0.280	0.041	0.128	0.109	0.588	0.847	0.000	0.827
	Q13	1.444	1.000	0.488	0.264	0.328	0.394	0.355	0.245	0.317	0.005	0.289	0.126	0.753			
	Q14	0.380	0.488	1.000	0.219	0.271	0.287	0.294	0.278	0.405	0.109	0.287	0.181	0.647			
	Q16	0.258	0.264	0.219	1.000	0.592	0.532	0.301	0.299	0.191	0.189	0.218	0.203	0.705			
	Q17	0.325	0.328	0.271	0.592	1.000	0.635	0.380	0.349	0.309	0.236	0.369	0.257	0.840			
	Q18	0.331	0.394	0.287	0.532	0.635	1.000	0.346	0.242	0.259	0.114	0.282	0.184	0.756			
	Q20	0.366	0.355	0.294	0.301	0.380	0.346	1.000	0.534	0.494	0.126	0.336	0.307	0.734			
	Q21	0.257	0.245	0.278	0.299	0.349	0.242	0.534	1.000	0.488	0.223	0.284	0.284	0.726			
	Q22	0.280	0.317	0.405	0.191	0.309	0.259	0.494	0.488	1.000	0.169	0.304	0.230	0.673			
	Q24	0.041	0.005	0.109	0.189	0.236	0.114	0.126	0.223	0.169	1.000	0.390	0.362	0.640			
	Q25	0.128	0.289	0.287	0.218	0.369	0.282	0.336	0.284	0.304	0.390	1.000	0.343	0.609			
	Q26	0.109	0.126	0.181	0.203	0.257	0.184	0.307	0.281	0.230	0.362	0.343	1.000	0.565			

4. 결 론

본 연구는 철도공사 현업에 종사하는 종사원들의 설문조사를 통해 철도관광정책 직무만족도 영향요인을 실증적으로 분석하였다. 이러한 분석을 위해 철도관광정책 직무만족도와 관련된 만족요인들은 선행연구를 통해 선정한 후 상호영향요인관계를 분석하고 새로운 철도관광정책 직무만족도 방향을 제시하였다. 가설검정 결과로 나타난 연구결과는 세 가지 시사점으로 요약할 수 있다.

첫째, 4가지 대분류요인과 개인적 속성(교육수준)간의 관계의 경우 일반적으로 교육수준에 따라 상당한 차이가 있을 것으로 예상되었지만 분석결과 교육수준과는 차이가 없는 것으로 나타났다.

둘째, 대분류요인별 3가지 소분류요인을 실증 분석 한 결과, 국가지원이라는 대분류 요인은 기반시설 확충, 철도연계관광 효율성 제고라는 소분류요인과 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나 철도연계관광 중요성이라는 소분류 요인은 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 그리고 인적자원 확보라는 대분류 요인은 인재배출 교육기관 필요성, one-stop 인재확보 소분류요인과 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나, 전문가를 통한 상품개발 관리라는 소분류요인은 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 또한 철도관광 상품개발 대분류 요인은 관광객 욕구충족상품 개발, 공동 컨소시엄 개발 소분류요인과 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나, 테마상품 개발이라는 소분류요인은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 마지막 대분류 요인인 고정 관념적 사고의 전환은 무사안일주의사고 탈피, 수요예측전문성 발휘 소분류요인과 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나 서비스만족도 향상이라는 소분류요인은 유의하지 않은 것으로 분석되었다.

셋째, 철도연계관광 중요성, 전문가를 통한 상품개발관리, 테마상품 개발, 서비스 만족도 향상 요인이 분석결과 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났으나 현실적으로 대부분의 철도인프라를 활용한 관광 상품이 위 4가지 요소를 이용하고 있으므로 철도관광정책과 직원이 생각하는 관점이 다르다는 것을 알 수 있다.

이 논문의 한계점으로 철도관광정책 직무만족도 연계성분석에 대한 심층적인 실증분석을 하기 위해서는 표본수를 더 많이 늘려 철도관광정책 관련(운수, 경영, 본부, 지사) 종사자를 대상으로 설문조사를 실시한다면 더 의미 있는 연구결과가 도출될 것으로 판단된다.

후 기

이 연구는 2014년도 한국교통대학교 연구비 지원에 의해 수행된 연구결과입니다.

References

[1] E.A.Locke (1973) Satisfiers and Dissatisfiers Among Collar and Blue Collar Employees, *Journal of Applied Psychology*, 58, pp. 67-76.

- [2] L.W. Porter, R.M. Streers (1973) Organizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism, *Psychological Bulletin*, 80, pp. 151-176.
- [3] Victor H. Vroom (1964) *Work and Motivation*, John Wiley & Sons, NY, pp. 172-190.
- [4] H.T. Jung (1974) *Industrial managerial psychology*, Parkyoungsa, Seoul, pp. 107-108.
- [5] G.P. Fournet, M.K. Distefano, Jr., M.W. Pryer (1966) Job Satisfaction: Issues and Problems, *Personnel Psychology*, 19, pp. 165-183.
- [6] Clifford E. Jurgenson (1978) Job Preference (What Makes a job Good or Bad?), *Journal of Applied Psychology*, 63(3), pp. 267-276.
- [7] K.O. Lee (1981) The plan to raise efficiency of the Korea administration(I), *Journal of Public problem*, Hanyang University, pp. 152-154.
- [8] J.P. KIM (2001) A study on the Factors that influence the Job Satisfaction in KNR's Members, *KNRC*, 16, pp. 166.
- [9] D.B. Capbell (1971) Relative Influence of Job & Supervision on Shared Worker Attitudes, *Journal of Applied Psychology*, 55(6), pp. 521-522.
- [10] M.R. Blood, C.L. Hulin (1967) Alienation, Environment Characteristics, and Worker Responses, *Journal of Applied Psychology*, 51, pp. 284-290.
- [11] N.D. Glenn, P.A. Tayler, C.N. Weaver (1977) Age and Job Satisfaction among Males and Females, *Journal of Applied Psychology*, 62, pp. 189-193.
- [12] B.G. Ji, T.G. Kim, K.H. Lee (2011) Relationship among level of Performance of Tourism, Perception of Effects, and Level of Importance of Tourism industry, *Journal of academia-industrial technology*, 12(8), pp. 3,777-3,784.
- [13] B.L. Wynia (1974) Federal Bureaucrat's Attitudes Toward a Democratic Ideology, *Public Administration Review*, 34(2), pp. 158-159.
- [14] Chungbuk National University (2013) The social · economic value research of the central inland tour belt, Institute for Research in Social Science.
- [15] H.J. Rho (2014) The research system and statistical analysis utilizing the SPSS, Hakhyunsa, pp. 561.

(Received 10 July 2015; Revised 12 August 2015; Accepted 20 August 2015)

Jung-phyung Kim : jpkim3622@ut.ac.kr

Department of Railroad Management and Logistics, Korea National University of Transportation, 157 Cheoldobangmulgwan-ro, Uiwang-si, Gyeonggi-do 437-763, Korea