

Original Article

고용형태에 따른 직무정체성, 공직봉사동기 및 조직충성도에 대한 연구 : 공항 특수경비원들의 인식을 중심으로

박성식*, 조성환**, 김광옥***, 정주용****

A Study for the Perception of Job Identity, Public Service Motivation and Organizational Commitment focusing on Airport Security Agents

Sung-Sik Park*, Sung-Hwan Cho**, Kwang-Ok Kim***, Ju-Yong Jung****

ABSTRACT

Airport security staff are outsourced workers, whose status is a special security agent under the security service law in Republic of Korea, who are subject to pursuing both profitability and public concern at the same time. This paper has chosen the sample of security staff working at Incheon airport. This is because airport security staff is being outsourced, this paper had made an empirical research such areas as the perception of job identity, public service motivation and organizational commitment through job satisfaction. According to statistical research, it was found the perception on job identity by airport security staff had a significant negative effect on both job satisfaction and organizational commitment. The more they have perceived their status as non-permanent status, the less they had job satisfaction and commitment at the same time as a special security agent at airport. Their perception of job identity had a significant effect on such public service motivation factors as 'absorbing public concern' and 'a solicitude'. Lastly, their motivation factors had also significant positive effect on job satisfaction and organizational commitment.

Key Words : Outsource (아웃소싱), Special Security Agent (특수경비원), Public Service Motivation (공직봉사동기), Job Satisfaction (직무만족도), Commitment (조직충성도)

1. 서 론

아웃소싱(outsourcing)은 1980년대 후반 미국의

제조업 분야에서 도입한 관리기법으로 기업의 관리비용을 줄이는 동시에 핵심사업에 주력함으로써 생산성을 향상키는 가장 효율적인 방법으로 신자유주의 사회에서 대표적인 고용 형태중 하나이다. 그러나 최근에는 효율성과 함께 공정성이 사회적 화두로 떠오르면서 이 같은 고용형태에 대한 비판이 제기되고 있다. 저성장시대의 기업 활동은 비용절감을 통한 경영효율성 향상이 최우선적인 가치였으나 최근에는 정치·경제·사회·문화 전반에 걸쳐서 양극화가 사회문제로 대두됨에 따

Received : 31. Oct. 2017. Revised : 20. Nov. 2017.

Accepted : 29. Dec. 2017

* 한국교통대학교 항공운항학과

** (사)바른기획연구소

*** 한국항공협회 기획정책실

**** 한국교통대학교 행정정보학과

연락처, E-mail : jeong@ut.ac.kr

충청북도 충주시 대학로 50

라 '공정(fairness)'이 화두로 대두되고 있는 것이다. 특히, 노동시장의 양극화가 더욱 심화되었고, 비정규직 문제가 끊임없이 부가되면서 경제적 불평등은 사회 통합과 경제 성장에 오히려 걸림돌이 되고 있다는 국민적 공감대가 형성되고 있어서 공정성 문제는 노동시장에 있어 핵심적인 화두로 급부상하였다.

우리나라 헌법 제32조도 '모든 국민은 근로의 권리를 가진다. 국가는 사회적·경제적 방법으로 근로자의 고용의 증진과 적정임금의 보장에 노력하여야 하며, 법률이 정하는 바에 의하여 최저임금제를 시행하여야 한다'고 규정하고 있어 국가가 근로자에게 양질의 일자리를 창출하는데 그치지 않고, 불편부당한 처우를 시정해야 할 책무를 지니고 있는 것으로 볼 수 있다.

최근 정부가 인천공항공사의 생명안전과 관련된 분야에서 근무하는 비정규직 인력을 선별적으로 직접고용하고, 나머지는 자회사 설립을 통해 고용하는 방안을 추진한 것은 것도 국가적 책무를 다하기 위한 노력의 일환이라고 할 수 있다. 그러나 정부의 개입에도 불구하고, 인천공항공사와 노동조합은 정규직 전환 대상자 및 고용 방법에 대한 합의점을 찾지 못해 더 이상 논의를 진전시키지 못하고 있다.

이러한 상황적 배경에서 본 연구는 공공부문 종사자들이 어떠한 동기요인을 가지고 자신의 업무를 수행하는지 살펴보고자 하였다. 특히, 공공부문의 업무를 수행하고 있지만 공사에 직접 고용되지 않고, 아웃소싱 협력업체들에 의해 비정규직으로 고용된 특수경비원들의 동기요인을 살펴보고자 하였다. 특수경비원들의 고용형태는 어떠한지, 그들이 공공부문을 선택한 동기는 무엇인지를 살펴보고, 이러한 동기가 직무만족도와 조직충성도에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 검증하고자 하였다.

이러한 연구목적으로 달성하기 위해서는 첫째, 실증분석을 위해 활용한 문항들의 선행연구인 고용형태, 직무정체성, 공직봉사동기, 직무만족도 및 충성도에 대한 이론을 검토하였다. 둘째, 설문조사를 통해 기존 이론들이 강조하고 있는 변수들에 특수경비원들에게도 그대로 적용될 수 있는지에 대해 실증분석을 실시하였다. 마지막으로 도출된 결론을 토대로 특수경비원 운영 및 관리에 관한 정책적 시사점을 도출하였다.

II. 이론적 고찰

2.1 고용 형태

모든 산업부문에서 다양한 노동수요와 노동환경이 조성되면서 이러한 변화에 탄력적으로 대응하기 위하여 전통적으로 알고 있는 정규직 일자리와 다른 다양한 형태의 고용이 새롭게 등장하고 있다. 이처럼 고용형태는 다양하게 구분될 수 있으나 조직과 구성원간의 고용관계는 일반적으로 정규직과 비정규직으로 나눌 수 있다[1]. 정규직과 비정규직 일자리를 구분하는 기준은 고용계약의 성격, 근로시간, 계약기간 등 세 가지 기준에 의해 구분되는데, 정규직 일자리는 고용주와 일정한 계약기간을 명시하지 않은 계약을 체결하는 것이며, 전일근무를 하고, 승진의 기회, 회사 조직 내 모든 복리후생제도의 혜택 등을 제공받을 수 있다. 비정규직 일자리는 이와 반대로 고용의 계약기간이 명시돼 있고, 승진이나 복리후생 등의 혜택을 정규직처럼 누리지 못한다[2].

이 때문에 정규직 종업원은 조직에 대한 애착, 의무감, 충성심을 갖게 되고, 장기적인 관점에서 조직과의 관계를 형성한다[3]. 반면, 조직의 핵심기능이 아닌 주변기능을 담당하는 비정규직은 단기적이고 경제적인 관점에서 교환관계를 형성할 뿐이다. 이 때문에 비정규직은 조직의 사회시스템 속에 단지 부분적으로만 포함되어 있지 장기적인 관점에서 조직과의 관계가 형성돼 있지 못하다[4]. 고용형태에 따른 구분으로 볼 때 고용인과 체결한 계약 속에서 통상적인 정규직 일자리와 구별되는 노동을 비정규 일자리로 규정한다. 고용지위에 따른 구분으로 볼 때 비정규 노동은 정규직보다 고용안정성이나 근로조건이 열악하고, 노동법 및 사회보장 혜택을 받지 못한다. 그러나 고용형태에 따른 정규직/비정규직 구분이 고용지위에 따른 구분과 일치하지 않는다는 점에서 문제가 제기되곤 한다.

비정규직은 임금 받는 노동자 중 정규직 외의 나머지를 통칭한다. 비정규직으로는 임시직 근로(장기, 기간제 및 기타 등), 시간제근로, 호출근로, 파견근로, 용역직, 가내근로 등이 포함된다[5]. 이러한 고용형태의 비정규직은 일반적으로 한시적 고용상태이므로 고용안정성이 낮다. 또한 동일한 노동을 제공하고도 동일한 직위의 정규직 종사자

보다 상대적으로 낮은 임금을 받으며, 조직에 적응할 수 있는 기간 역시 짧기 때문에 동료관계형성 등에서도 열등한 상황에 놓여 있는 것이 현실이다. 현대 자본주의 사회에서 효율성 향상 및 비용(인건비) 절감 이유로 비정규직의 채용을 늘려왔다. 반면, 피고용인 입장에서 비정규직은 불안한 일자리, 상대적으로 열악한 근로조건의 상징이 되고 있다. 이러한 문제는 고용에 대한 공정성과 형평성을 핵심적인 이슈로 부각시키는 역할을 수행하기도 하였다.

2.2 직무정체성

자신이 속한 조직에서 자신이 어떠한 역할을 수행하는지, 그리고 자신이 조직에서 어떠한 존재인지를 인식하는 것은 조직의 성과에 영향을 미칠 수 있고, 이는 조직관리 차원에서도 매우 중요한 요소라고 할 수 있다. 조직구성원이 인식하는 자신의 정체성은 그 구성원의 행동에 영향을 주고 궁극적으로 조직의 목표달성에 영향을 미칠 수 있다. 따라서 조직은 조직구성원들이 조직의 목표와 비전에 맞는 정체성이 형성될 수 있도록 관심을 기울이고 관리해야 한다[6]. 과연 조직구성원들은 자신이 조직과 어울리는 사람으로 인식하고 있는지, 자신의 업무가 자신의 정체성과 부합하는지, 조직은 자신을 업무를 위해 어떠한 도움을 주고 있는지 등은 조직 관리에 있어 핵심적인 변수일 것이다. 한편, 이러한 이유를 Giddens(1991)는 복수의 정체성 개념을 상정해야 할 필요가 있다고 주장하였다[7].

정체성에 대한 연구는 자아정체성뿐만 아니라 직업정체성, 조직정체성 및 사회정체성 등으로 분화되어 연구되고 있고, 경영학, 심리학 및 행정학 등 다양한 사회과학 분야에서 정체성 개념이 연구에 활용되고 있다[8]. 윤건수와 김순희(2013)은 공무원의 정체성에 대한 연구에서 공무원의 정체성은 단순히 법을 집행하는 인간 또는 상명하복 하는 존재라고 정의하기도 했다[9]. 하지만 본 연구에서는 본 연구에서는 정체성과 관련된 여러 가지 개념들 중에서 직업정체성을 주로 다루고자 하였다. 공항이라는 공공부문을 보았을 때 조직정체성의 개념도 일부 연구의 대상으로 해당될 수 있으나 직업정체성은 조직의 문화, 가치 및 관행 등을 모두 포함하기 때문이고[10], 직업정체성은 특정 직무 종사자가 스스로를 어떻게

인식하는지와 관련돼 있기 때문이다[11]. 직무정체성은 자신이 수행하는 업무를 통해 자신을 정의하게 하며 자신과 직업에 대한 심리적 일치감을 느끼게 해준다는 측면에서 특정 직무에 포함된 구성원들이 인식하는 정체성이라고 할 수 있다. 한편, 직무정체성은 자신이 속한 조직 내에서 자신을 정의하게 되므로 사회정체성의 개념도 일부 포함하게 된다[12].

2.3 공직봉사동기

공공부문에서 인적자원은 조직의 역량을 좌우하는 중요한 자산으로 조직의 지속성과 경쟁력 확보를 위해서는 조직구성원에 대한 전략적 관리가 필요하다[13]. 이러한 맥락에서 공공부문에 종사하는 사람들의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 공직봉사동기(Public Service Motivation : PSM)를 들 수 있는데, Perry & Wise(1990)는 공직봉사동기를 공공부문에 종사하는 개인의 특수한 내적 동기요인으로 타인에게 도움이 되고, 사회적 복리의 향상을 추구하는 공공영역에서의 공동된 동기와 행태라고 정의하였다[14]. Kim S. (2009)도 공직봉사동기를 공공부문에 근무하는 개인이 갖는 이타적 정신, 친사회적 태도, 사회 전체를 최우선시하는 가치 및 신념으로 정의하여 공공조직에 근무하는 사람들은 경제적 가치만을 중시하지 않고, 공공성을 추구함으로써 공공에 대한 봉사를 정당화시킨다고 언급하였다[15].

이러한 의미에서 공직봉사동기는 업무를 수행하여 얻는 개인적 성취감, 성공, 승진이나 재무적 또는 명예적인 보상과는 구별된다고 할 수 있다. 즉, 개인의 효용을 극대화를 바탕으로 하는 행태라기보다는 사회적 규범을 준수하고, 공익을 위해 일하며, 타인에 대한 애정과 자기희생을 강조하는 내재적인 보상에 의미를 두고 있는 것이다.

Perry & Wise(1990)가 이론적으로 공직봉사동기를 개념화했을 때 공공서비스(봉사의)의 의미가 공무원에 더욱 치중된다고 강조하였다[16]. 그러나 공직봉사동기가 국가와 민족에 대한 희생 및 봉사에 초점을 맞추게 되면서 그 의미가 확장되었고, 최근에는 '공공조직이나 기관에 우선적으로 또는 유일하게 반응하려는 개인적 성향'으로 포괄적으로 정의되기도 한다[17]. 이후 Rainey & Steinbauer(1999)는 공직봉사동기를 "지역사회, 국가와 민족 및 인류전체를 위해 봉사하려는 포괄

적인 이타적 동기”로 정의하여 그 개념을 더욱 확장시키기도 하였다[16].

한편, Vandenabeele(2007)는 역사적인 제도주의 관점에서 Perry & Wise(1990)의 개념정의를 서구사회/문화에 한정 되어 다른 국가나 지역과 차이가 있을 수 있다고 주장하면서 보편타당한 개념적 정의가 필요함을 강조하였다. 그에 따르면 “개인과 조직의 이익에 집중하여, 이에 개인이 적절하게 행동하도록 동기를 부여하는 신념, 가치, 태도”를 공직봉사동기로 정의하였다[17]. 이러한 논의는 공공부문의 구성원들이 왜 동기를 부여받는지에 대한 논의를 불러일으켰고, 이는 곧 공공기관의 존재목적에 따라 동기부여가 될 수 있음을 의미하는 것이었다. 다시 말해, 공공기관의 이익이 무엇인지, 그리고 공공서비스를 제공하는 행위가 어떠한 의미인지를 구성원이 깨닫게 만들고, 이것이 구성원의 업무의지에 영향을 미칠 수 있다는 논리이다.

그렇다면, 공직봉사동기는 어떻게 형성되는 것인가? 단순히 사람이 갖는 사회에 대한 이타적인 속성에 근거하는 것인가? 아니면 사회화 과정이 이러한 이타적인 속성을 형성하도록 유도하는 것인가? 이에 대해 김서용(2009)은 연령, 성별, 전문성, 교육수준, 부모의 영향 등과 같은 사회적 배경변수가 공직봉사동기에 영향을 미친다고 주장하였다[15]. 또한 Perry(1997)는 부모로 인한 사회화뿐만 아니라 종교로 인한 사회화, 직업이 형성하는 자아정체감, 정치적 신념 등도 공직봉사동기를 형성하는데 중요한 역할을 수행한다고 강조하였다. 이러한 연구들을 종합해볼 때, 공공수행동기는 개인적인 특성과 사회화 과정이 만들어낸 결과물이라고 할 수 있으며, 공공수행동기가 높을수록 외재적인 보상보다는 내재적인 만족감이 높다는 것을 알 수 있다.

공직봉사동기에 대한 관점의 차이에 따라서 그 정의가 다양한 만큼 공직봉사동기를 구성하는 개념과 측정방식도 다차원이다. Perry & Wise(1990)는 공직봉사동기의 측정지표로 공공 정책에 대한 관심(Attention to Public Policy), 공익을 위한 몰입(Absorbing to Public Concern), 동정심, 그리고 배려심 또는 자기희생(Solicitude/Self-sacrifices) 등을 제시하였다[18]. Kim & Vandenabeele(2010)는 공익을 위한 참여정신, 공공적 가치에 대한 개인적 몰입, 동정심 및 자기희생으로 공직봉사동기를 측정할 수 있음을 제안하였다[19].

한편, 공직봉사동기에 대한 이론적 모델에서 가장 핵심적인 연구주제 중 하나는 직무만족과의 관련성이다. 직무만족 수준이 높은 구성원이 많은 조직일수록 더 높은 조직생산성과 조직성과(organizational performance)를 기대할 수 있기 때문이다. 이러한 이유로 조직성과를 예측하고 설명하는 핵심요인으로서 직무만족은 조직몰입과 더불어 조직 관리에서 가장 중요하게 다루어지고 있다. 결국, 공직봉사동기가 높으면 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 주고, 이것이 조직 성과로 이어질 수 있다는 측면에서 공공부문 종사자들의 공직봉사동기를 연구하는 것이 상당히 의미를 발휘할 수 있다[20][21].

2.4 직무만족도

직무특성은 긍정적인 직무태도와 관련을 맺고 있다. 자신의 직무특성을 통해 생성된 긍정적인 직무태도를 통해 조직 내에서 업무의 생산성, 업무의 효과성 등이 향상될 수 있다. 직무와 관련된 태도변수로는 직무만족 조직몰입 및 지속의지 등이 선행연구들에서 언급된 바 있다. 직무만족에 대해 Locke(1976)은 “본인의 직무 또는 직무 경험의 평가에 근거한 유쾌하고 긍정적인 감정 상태”라 정의하며, 직무만족의 범위에 대해서는 직업, 임금, 승진, 포상, 복지혜택, 근무조건, 감독, 동료, 회사의 경영방침 등을 제시하였다[22].

Lvancevich & Matteson(2002)는 “조직원들이 직무에 대해 가지고 있는 태도로서 직무와 개인과 조직 간의 조화로운 관계에 대한 지각으로부터 형성된다”고 하며 직무만족이 개인에 국한되지 않고 조직과 원만한 관계에서 형성되는 긍정적인 관계를 전제로 한다는 점을 지적하였다[23].

이처럼 직무만족에 대한 정의는 학자들마다 차이를 보이고 있지만 대체적으로 2가지 영역으로 구분해 설명할 수 있다[24]. 첫째, 조직행동론 차원에서 직무만족은 조직이 부여한 업무에 대한 개인의 태도나 가치 같은 차원에 따라 종사원이 인식하는 직무 관련 감정적 태도라고 할 수 있다. 둘째, 가치판단의 측면에서 보면, 직장을 단순히 생계를 위한 임금 벌이가 아니라 인생의 보람을 함께 취득하는 공간으로 본다는 측면에서 사회적으로 중요하다.

직무만족은 가치판단의 준거기준과 함께 전체 근무환경에 따라 태도가 형성되며 본질적인 근무

자체의 만족과 더불어 기업의 내·외적요인에 의해서 영향을 받기 때문에 직무만족의 영향요인을 무엇으로 결정하는가가 중요하고, 어떤 요인들이 직무만족에 크게 영향을 미치는지를 확인할 수 있다면 조직 운영의 효과성 향상을 도모할 수 있다[25].

직무만족에 영향을 미치는 요인에 대해 Wernimount(1996)은 본질적 요인과 비본질적 요인으로 구분하는데, 본질적 요인은 Herzberg의 분류처럼 인정, 성취, 승진, 발전, 책임 등 5개의 요인이 있고, 비본질적 요인은 급여, 사회정책, 기술적 적합성, 대립관계, 작업조건 등 5개의 요인이 제시되었다[26]. 한편, 직무만족의 결정요인으로 급여의 인상, 직업안정성 증대, 승진 등 전반적 만족 등을 제시하고 있다[27].

2.5 조직충성도

Ladd(1987)는 조직충성도에 대해 넓은 의미에서 '조직원이 자신이 속한 조직에 대해 진심으로 헌신하려는 노력'이라고 정의하며, 충성심의 대상이 사람, 집단, 조직, 그리고 국가가 될 수 있다고 하였다[28]. Graham(1991)은 조직충성도를 중사원차원에서 속해있는 조직에 강한 심리적 애착감과 충성도를 갖는 것으로 정의하였다[29]. 이러한 충성심은 다양한 맥락과 관련되며, 각 맥락 속에서 다른 의미를 가지게 된다. 고객, 국가, 조직 등이 그 대상이 될 수 있는데, 특히 충성심이 일과 관련되면 그것은 직무, 상사, 동료, 그리고 조직과 관련된 개념이 된다[29].

기업에서 중사원의 조직충성도를 중요한 변수로서 다루고 있는데, 그 이유는 조직충성도가 높아지면 목표 달성을 위해 애쓰기 때문에 결과적으로 이직의도 등의 부정적 영향은 줄어들고, 직무만족이나 조직몰입에 관한 긍정적 영향은 더욱 증가하는 결과를 가져오기 때문이다[30]. 회사에 대한 만족도가 높을수록 중사원은 회사에 대한 소속감이 높아져 조직의 목표를 적극적으로 추구하고 회사에 충성하는 태도와 행동을 보이게 되는 효과가 있다[31].

3.1 연구모형과 연구가설

앞선 선행연구들에 대한 검토과정에서 언급하였던 내용들과 공항 특수경비원들을 연계시켜보면, 아래와 같은 연구 프레임이 가능할 것으로 보고 있다. 즉, 특수경비원들이 자신의 정체성을 어떻게 인식하는지는 공직봉사동기에 영향을 미칠 수 있고, 이러한 공직봉사동기는 자신의 직무와 조직에 대한 만족도와 충성심으로 발현될 수 있다는 논리이다. 특히, 공공부문에서 일하고 있지만 비정규직 신분임에도 공직봉사동기가 높을 경우 자신의 직업에 대한 만족도는 물론이고, 소속된 회사에 대한 충성도에도 영향을 미칠 수 있을 것으로 보고 있다.



Fig 26. Conceptual Research Framework

아래 제시된 연구모형은 특수경비원의 직무정체성이 공직수행동기를 구성하는 3개의 요인(공익몰입, 배려심 및 전문적 일체감)에 영향을 미치고, 이것이 다시 직무만족도를 거쳐 조직충성도에 미치는 인과적 영향 관계를 나타낸 것이다. 공항 특수경비요원은 공항 경찰대를 제외하면 대부분 아웃소싱 계약형태를 띠고 있다. 이러한 고용형태는 공항상주직원이라는 신분상 이질감을 형성하여 그들의 직무만족과 조직 충성도에 부정적인 영향을 미칠 수 있을 것이라 가정을 성립케 한다. 즉, 고용형태에 따라 직무만족과 충성도가 다를 수도 있다는 것이다. 물론, 고용형태와는 별개로 개인별 성향이나 사회화 과정을 통해 공직봉사동기가 높을 경우 직무정체성과는 무관하게 직무만족도와 조직 충성도가 높을 개연성도 존재한다. 이에 대해서는 아래의 가설들을 검증하였다.

III. 실증 분석

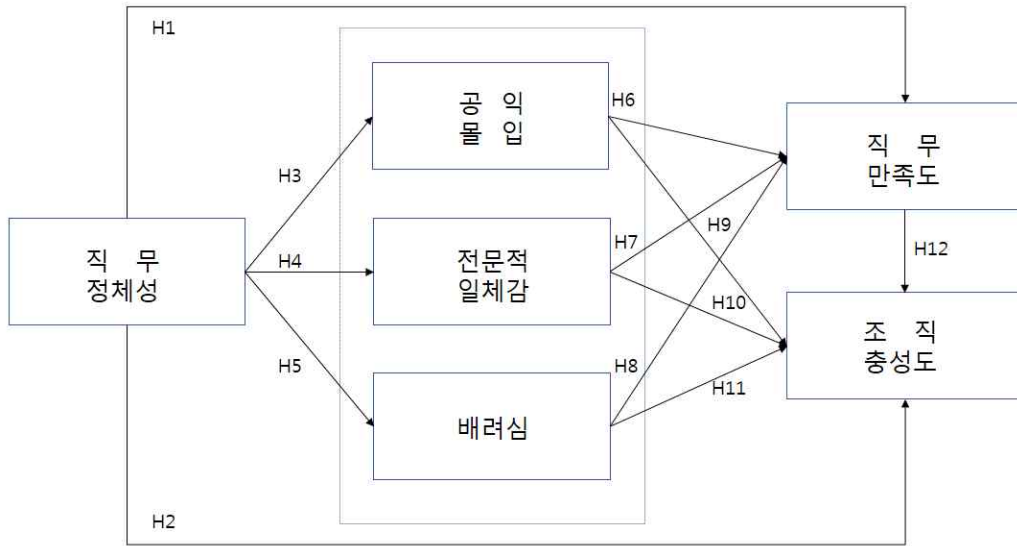


Fig 2. Research Model

H1 : 특수경비원의 직무정체성은 직무만족도에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2 : 특수경비원의 직무정체성은 조직충성도에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3 : 특수경비원의 직무정체성은 공익몰입에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4 : 특수경비원의 직무정체성은 전문적일체감에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

H5 : 특수경비원의 직무정체성은 배려심에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

특수경비원에게 공직봉사를 위한 동기부여가 된다면 그들의 직무만족도와 조직충성도는 향상될 수 있음을 가정할 수 있다.

H6 : 공익몰입은 특수경비원의 직무만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

H7 : 전문적 일체감은 특수경비원의 직무만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

H8 : 배려심은 특수경비원의 직무만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

H9 : 공익몰입은 특수경비원의 조직충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

H10 : 전문적 일체감은 특수경비원의 조직충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

H11 : 배려심은 특수경비원의 조직충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

H12 : 특수경비원의 직무만족도는 조직충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2 표본의 인구통계학적 특성

본 연구는 인천국제공항 특수경비원들을 주된 분석의 대상으로 하고 있다. 따라서 특수경비요원들을 대상으로 총 300부의 설문지를 배포하였다. 설문지들 중 불완전하게 응답하거나 설문이 불성실한 설문지를 제외한 유효설문지 220부가 회수되어 약 73.3%의 회수율을 보였다

회수한 설문지 227명의 응답 내용을 기초로 한

Table 1. Exploratory Factor Analysis (EFA) for PSM

공직봉사동기 설문문항	요인 1 공 익 몰 입	요인 2 배려심	요인 3 전문가적 일체감	요인 4 분석대상 제 외
나의 직장 상사는 공항이용객을 돕는 데 시간을 많이 투자하는 편이다	.956	.101	.044	.014
나는 직장 내에서 상대적으로 중요한 업무(보직)을 맡아왔다	.934	.176	.035	.032
내 직장동료들은 자신보다 공항이용객을 돕는 데 시간을 많이 투자한다	.919	.206	.023	.020
다른 동료에 비해 보안검색(경비보안) 요원으로 공항이용객을 도울 기회가 많았다	.906	.207	.000	.077
나의 직장 상사는 모두 공항이용객을 돕는 데 적극적이다	.900	.090	-.030	-.004
내 직장동료들은 공항이용객의 편의를 위해 자신을 희생한다	.888	.189	.115	.057
나는 다른 동료에 비해 보안검색(또는 경비보안) 요원으로서 어려움에 처한 공항이용객을 돕는 데 많은 시간을 보냈다	.829	.194	.101	.138
어려움에 처한 사람/이웃을 보면 늘 불쌍하다고 생각한다	.771	.283	-.139	.003
나 자신의 개인적 성취보다 사회에 대한 기여가 중요하다	-.715	.396	-.111	-.031
나는 대한민국 사회에 대해 사회적 책임을 느낀다	-.685	.314	-.161	.010
나는 사람들이 사회로부터 받기보다 사회에 내놓는 것이 많아야 한다고 생각 한다	.564	.481	-.171	-.144
나는 공공을 위한 봉사가 내 자신보다 더 의미 있다고 생각한다	.223	.704	-.183	.065
나는 사람들이 서로 의지하면서 살아야 한다고 생각한다	-.014	.669	.240	-.071
나는 다른 사람들을 돕거나 봉사하기 위해 나 자신의 손해를 기꺼이 감수할 수 있다	.024	.668	-.193	.028
시민을 위한 봉사는 시민으로서 나의 의무이다	.316	.558	-.239	-.143
국가가 현재 시행하는 대부분의 사회복지정책은 없어서는 안 된다	.416	.509	.112	-.072
나는 사회가 나를 필요로 한다면 사적인 이득과 무관하게 공동체를 위해 봉사 할 수 있다	.406	.473	-.408	-.037
나의 업무는 나 자신보다는 공공사회 또는 대중을 위한 일이다	.409	.472	-.180	-.313
나는 현재 직장에서 해고를 당할 뻔한 적이 있다	.094	-.051	.022	.094
다른 공항 상주직원들에 비해 경제적으로 여유로운 환경에서 근무해왔다	.027	.065	.001	-.135
나는 항공보안 전문단체나 사람들과 인적 네트워크를 가지고 있다	.101	-.039	.734	-.279
같은 공항상주직원 생활이라도 남들에 비해 비교적 여유로운 생활을 해왔다	.084	-.059	.661	.320
나는 항공보안 전문가들이 참여하는 외부회의나 세미나에 참여한다	.055	-.139	.654	.251
나는 다른 동료에 비해 회사 내에서 상대적으로 더 나은 처우(보상)을 받는 편이다	.125	-.035	.093	.847
나는 공항에 근무하는 보안검색(또는 경비보안) 요원으로서 적절한 적이 많다	-.068	.097	-.201	-.644
Eigen value	9.011	3.604	1.986	1.466
Cumulative Variance (%)	36.046	50.461	58.406	64.269

KMO 0.912, 근사 카이제곱 3445.845, 바르테트 구형성 검정 자유도 300, 유의확률 .000

Table 2 Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Variables		Std. Beta	Std. Error	C. R.	SMC
공직동기 18	<---	.952	-	-	.907
공직동기 16	<---	.935	.025	27.331	.875
공직동기 17	<---	.854	.032	19.689	.729
공직동기 14	<---	.914	.029	24.750	.835
공직동기 15	<---	.945	.033	28.667	.893
공직동기 13	<---	.962	.031	31.645	.926
공직동기 12	<---	.883	.028	21.822	.779
공직동기 10	<---	.778	.033	15.633	.605
공직동기 8	<---	.761	.227	8.205	.580
공직동기 3	<---	.703	.178	7.682	.480
공직동기 2	<---	.734	-	-	.401
공직동기 25	<---	.734	-	-	.412
공직동기 24	<---	.723	.567	3.747	.488
공직동기 23	<---	.697	.704	3.822	.486
만족도 1	<---	.896	-	-	.803
만족도 2	<---	.849	.076	14.201	.717
만족도 3	<---	.660	.080	10.055	.436
신분인식 1	<---	.919	-	-	.844
신분인식 2	<---	.939	.076	14.201	.882
신분인식 3	<---	.916	.080	10.055	.838
신분인식 4	<---	.904	.046	21.099	.852
신분인식 5	<---	.923	.050	22.488	.818
충성도 2	<---	.710	-	-	.493
충성도 3	<---	.683	.127	6.912	.330
충성도 4	<---	.702	.117	8.093	.505

표본에 대한 인구통계학적 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 성별에 따른 분류 결과 남자는 86.8%, 여자는 13.2%로 응답자들 중 남성의 비중이 높았다. 보안검색요원의 경우 승객 및 수하물 검색업무의 특성상 여성종사자 비중이 높지만 특수경비업무의 경우 주로 남성요원의 비중이 높았기 때문이다. 둘째, 재직기간에 대한 설문조사 결과 1년 미만 근무자가 가장 낮은 14.3%인 반면, 5년 이상 근무자 비중도 12.2%의 비율을 보였다. 특수경비업체가 비록 2년 또는 3년 단위의 아웃소싱 고용형태지만 업체의 아웃소싱 재계약 시 해당 특수경비요원의 고용승계가 일부 이루어지고 있는 것으로 파악된다.

3.3 신뢰성 분석

IBM SPSS 21.0을 활용하여 직무정체성, 직무만족도 및 조직충성도 대한 신뢰성을 분석한 결과 신뢰성 측정계수인 Cronbach's alpha는 0.844에서 0.855로 나타나 매우 높은 수준인 것으로 확인되었다. 둘째, 공직봉사동기 대한 신뢰성 분석 결과 Cronbach's alpha가 0.839에서 0.860으로 나타나, 측정도구의 내적타당성은 높은 수준인 것으로 확인되었다.

3.4 PSM 에 대한 탐색적 요인분석

공직봉사동기에 대한 탐색적 요인분석 결과는 Table 1과 같다. 모형의 전체 적합도를 나타내는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)측도는 .912로 분석되었다. KMO 측도는 0.5를 기준으로 하는데 보통 1.0에 근접하면 매우 우수한 적합도로 판단할 수 있다. 근사 카이제곱값은 3445.845이며 유의확률은 .000으로 나타나 탐색적 요인분석 모형은 매우 유의한 것으로 파악되었다. 요인분석 결과 총 3개의 요인이 도출되었으며 그 결과는 Table 1과 같다. 탐색적 요인분석 결과 도출된 공직봉사동기를 구성하는 3개의 요인들은 다음과 같이 명명하였다. 첫 번째 요인은 공익몰입, 두 번째 요인은 배려심 그리고 전문가적 일체감 이었다

3.5 확인적 요인분석

구조방정식을 이용한 경로분석을 위해 Table 2와 같이 확인적 요인분석을 수행하였다. 모형적합도 수치인 Chi-square 수치는 420.022로 낮은 수준이며 전체 적합도 계수인 CMIN /df 는 1.615로 수용할만한 수준은 3.0이다. 아울러 높은 적합도 수준인 2.0 미만의 값을 보여주게 되는 데 본 연구모형에서 확인적 요인분석 전체 모형 적합도는 매우 우수한 수준으로 판명되었다.

Table 3에 제시된 바와 같이 GFI가 0.851로 0.9 미만이었지만 그 외 NFI 0.913, RFI 0.909, IFI 0.965, TLI 0.959 및 CFI 0.965 등으로 나타났다. 즉, 대부분의 주요 지수들에서 0.9 이상의 높은 수치를 기록하여 실증분석에 매우 적합한 변수들이 확인되었다. RMR은 보통 0.5 미만이면 수용할만한 수준으로 판단되는 데 본 연구모형에서는 0.4로 분석되었다. 또한 RMSEA 분석결과는 0.057로 기준치인 0.08 미만 보다 훨씬 낮으면서 우수한 수준의 적합도 기준인 0.06보다 낮아 높은 수준의 적합도임을 보여주었다.

공직봉사동기는 총 3개의 잠재변수들로 구성되었다. 공익몰입, 배려심 그리고 전문가적 일체감이었다. 그 외에 신분인식, 직무만족 및 충성도 변수들도 잠재변수들로 타당하게 구성되었다.

Table 3. Validity of CFA

chi-square		p-value	CMIN/df	GFI
420.022		.000	1.615	.851
AGFI	RMR	NFI	RFI	IFI
.841	.040	.913	.909	.965
CFI	TLI	RMSEA		
.965	.959	.057		

Table 4. Analysis Results of Structural Equation Model (SEM)

Latent Variables			beta	S.E.	C. R.	가설검증	p-value
공익몰입	<-	직무정체성	1.135	.054	20.922	채택	***
전문적 일체감	<-	직무정체성	.006	.019	.285	기각	.775
배려심	<-	직무정체성	.257	.032	8.029	채택	***
직무만족도	<-	공익몰입	.439	.132	3.319	채택	***
직무만족도	<-	전문적_일체감	1.658	.474	3.496	채택	***
직무만족도	<-	배려심	-.606	.287	-2.115	채택	.034
직무만족도	<-	직무정체성	-.358	.180	-1.986	채택	.047
조직충성도	<-	직무만족도	.553	.103	5.342	채택	***
조직충성도	<-	공익몰입	.220	.111	1.974	채택	.048
조직충성도	<-	전문적 일체감	.452	.295	1.532	기각	.126
조직충성도	<-	배려심	.740	.252	2.940	채택	.003
조직충성도	<-	직무정체성	-.493	.146	-3.377	채택	***

3.6 경로분석

확인적 요인분석을 토대로 설정된 잠재변수들과 관측변수들을 활용해 다음과 같은 구조방정식 모형을 제시하였다. 그 결과 인천국제공항에 근무하는 특수경비원들의 직무정체성에 대한 인식은 공직봉사동기에 유의한 영향을 미치고 다시 직무만족과 조직충성도에 유의한 영향을 미치는 인과적 경로가 판명되었다.

Table 5. Validity of SEM

chi-square		p-value	CMIN/df	GFI	
463.033		.000	1.761	.837	
AGFI	RMR	NFI	RFI	IFI	
.829	.048	.904	.919	.956	
CFI	TLI	RMSEA			
.956	.950	.064			

Chi-square 수치는 463.033으로 낮은 수준이며 전체 적합도 계수인 CMIN /df 는 1.761로 수용할만한 수준은 3.0이다. 아울러 높은 적합도 수준인 2.0 미만의 값을 보여주게 되는 데 본 연구모형에서 확인적 요인분석 전체 모형 적합도는 매우 우수한 수준으로 판명되었다.

기타 증분적합지수들도 비록 GFI가 0.837로 0.9 미만이었지만 그 외 NFI 0.904, RFI 0.919, IFI 0.956, TLI 0.950 및 CFI 0.956 등으로 나타났다. 즉, 대부분의 주요 지수들에서 0.9 이상의 높은 수치를 기록하여 실증분석에 매우 적합한 변수들이 확인되었다. RMR은 보통 0.5 미만이면 수용할만한 수준으로 판단된다. 상기 실증모형에서는 0.48로 분석되었다. 또한 RMSEA 분석결과는 0.057로 기준치인 0.08 미만 보다 훨씬 낮은 .064의 수용할만한 수준의 적합도를 나타냈다.

Table 4의 경로분석 결과 직무정체성에 대한 인식은 공직봉사동기를 구성하는 요인들 중 전문적 일체감에는 유의한 영향을 주지 않는 것으로 분석되었다.

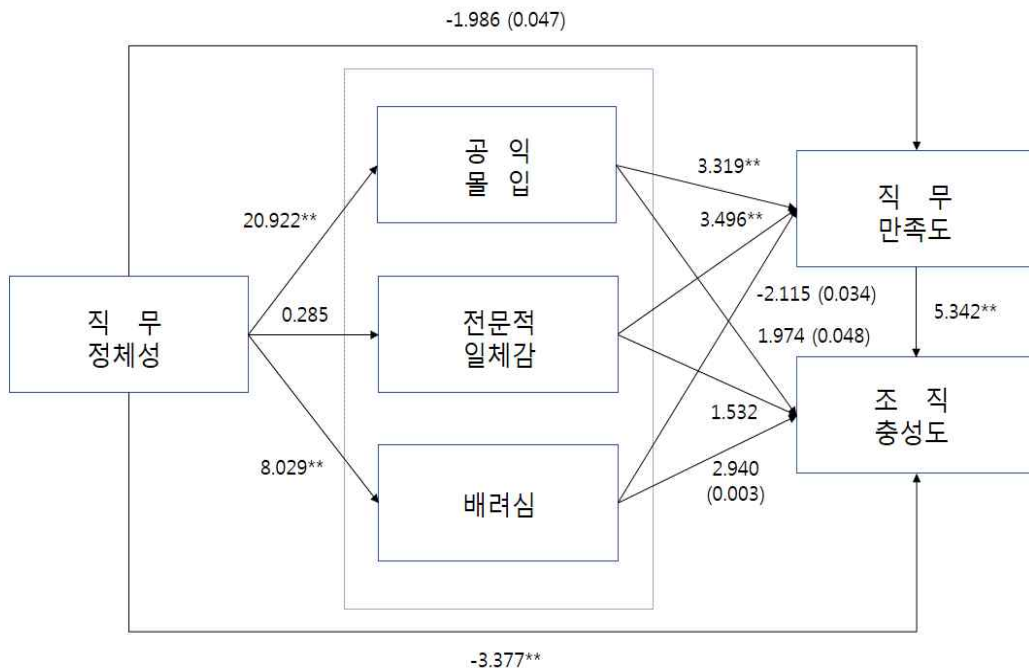


Fig 2. Path Analysis Results of SEM

아울러 특수경비원의 공직봉사동기들 중 배려심은 95% 신뢰수준에서 직무만족도에 부(-)의 유의한 영향을 주는 것으로 판명되었다. 아웃소싱 고용형태의 특수경비원들에게 공항이용객에 대한 배려, 봉사 및 희생만을 강요할 경우 직무만족도는 오히려 하락할 수 있음을 보여준 것이다.

IV. 결 론

과거 11년간 달성한 인천국제공항의 ASQ (Airport Service Quality, 공항서비스평가) 성과에 인천공항 경비보안 및 보안검색요원의 현장에서의 역할이 컸음은 부정할 수 없는 사실일 것이다. 하지만 이러한 빛나는 인천공항의 서비스 성과 뒤에는 아웃소싱 협력업체라는 고용형태가 오랫동안 자리 잡고 있었으며, 지금도 여전히 인천공항 및 한국 내 주요공항들의 특수경비원들은 아웃소싱 형태로 고용되어 있다.

첫째, 특수경비원의 직무정체성 인식에 있어, 특수경비원의 직무정체성 인식은 만족도와 충성도에 모두 부(-)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 현재 인천공항 근무하고 있는 특수경비원들은 거의 대부분 아웃소싱 형태로 고용되어 있기 때문에 자신들의 신분에 대해 불만족인 것으로 판단된다.

둘째, 특수경비요원의 직무만족도와 충성도에 있어, 공직봉사동기를 구성하는 요인들 중 공익몰입과 전문가적 일체감은 직무만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미친 반면 배려심은 부(-)의 영향을 미친 것으로 나타났다. 신분이 불안정한 상황에서 특수경비원들에게 맹목적으로 승객과 공항의 안전을 위한 배려와 희생을 강요한다면 오히려 직무만족도를 하락시킬 수 있음을 보여준 대목이라고 말 할 수 있겠다.

결론적으로, 아웃소싱 고용형태의 특수경비요원의 신분은 직무만족도와 충성도를 감소시키는 영향요인으로 나타났지만, 공직봉사동기가 투입되었을 때 신분인식과 달리 공직봉사동기는 특수경비원의 직무만족도와 충성도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 판명되었다. 따라서 특수경비원들의 직무만족도와 충성도를 개선하기 위해서는 공직봉사동기를 불러낼 수 있고 아울러 직무정체성에 대한 인식을 전환할 수 있는 사회적 또는 공항운영당국 차원의 조직적 노력이 필요할 것으

로 사료된다.

Reference

- [1] Feldman, C. Daniel (1990). "Reconceptualizing the nature and Consequences of Part-Time Work", *Academy of Management Review*, 15(1), pp.103-112.
- [2] Oh, M. S. (2002). "A Study on the Permanent Workers' Perceptions of Contingent work Management in Hotel Industry", *Korea Tourism Research Association* 16(2), pp.71-83.
- [3] Shore, L. M., Tetrick, L. E., Barksdale, K. (1999), "Measurement of transactional and relational exchanges, Paper presented at the 14th Annual conference of the Society for industrial and Organizational Psychology, Atlanta, GA.
- [4] Peters, L. H. Jackofsky, E. F. & Salter, J. R. (1981). "Predicting turnover: A comparison of part-time and full-time employees", *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2, No.2, pp.89-98.
- [5] Kim, Y. S. (2016), "The Overview on Non-Permanent Labors, Korea Labor & Society Institute, No. 123
- [6] Albert, Stuart, Blake E. Ashforth, and Janet E. Dutton. (2000), "Organizational identity and identification: Charting New Waters and Building new Bridges", *Academy of Management Review* 25 (1), pp.13-17.
- [7] Giddens, A. (1991), "Modernity and self-identity: Self and Society in the late modern age. Cambridge, UK: Polity Press
- [8] Jeong, J. Y., Ahn, S. G., Ha, M. C., (2015), "A Study of Researchers' Identity, working at National Research Institutes", *Korea Association of Policy Studies*, Winter Semniar
- [9] Yoon, K. S., Kim, S. H. (2013), "A Study on the Identity of the Civil Service in South Korea: Narrative Analysis of the Perceived "Lack of Soul" of Civil Servants", *Korea Association of Public Administration*, 47(1), pp.1-23.

- [10] Elsbach, K.D., Kramer, R.M. (1996), "Members' Responses to Organizational Identity Threats: Encountering and Countering the Business Week rankings." *Administrative Science Quarterly*, 41, pp. 442-476.
- [11] Lowell, Lamberton, Leslie, M-E. (1995), "Human Relations: Strategies for Success" (4th Edition), Mirror Press.
- [12] Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989), "Social Identity Theory and The Organization", *Academy of Management Review*, 14, pp.20 - 39.
- [13] Park, S. M., Kim, M. Y., Kim, M. J., (2013), "Exploring the impacts of person-job fit (P-J Fit) and person-organization fit (P-O Fit) on organizational outcomes with a focus on the mediating effects of interpersonal and organizational trust", *Korean Public Administration Quarterly*, 25(2), pp. 557-593.
- [14] Perry, J. L. & Hondeghem, A.(2008). Building theory and empirical evidence about public service motivation. *International Public Management Journal*, 11(1): pp. 3-12
- [15] Kim, S. (2009), "Testing the Structure of Public Service Motivation in Korea : A Research Note" *JPART*, 19: pp.839-851.
- [16] Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3): pp. 367-373
- [17] Rainey, H. G., & Steinbauer, P. (1999). "Galloping elephants: Developing elements of a theory of effective government organizations", *Journal of public administration research and theory*, 9(1), pp.1-32.
- [18] Perry, J. L. (1996), "Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity", *JPART*, 6(1), pp.5-22.
- [19] Kim, S. & Vandenabeele, W. (2010), "A Strategy for Building Public Service Motivation Research Internationally", *Public Administration Review*, 70(5): pp.701-709.
- [20] Ko, K. T. (2013), "A Study on The Influences of Organizational Culture Recognition and Personal Characteristic on Public Service Motivation : focusing on local public service employee, Master Degree Thesis of Graduate School of Public Administration, Seoul National University
- [21] Kim S. (2009). An Empirical Study of the Determinants of Public Service Motivation. <Public Administration Overview>, 47(1) : pp.181- 208.
- [22] Locke, E. A. (1976), "The Nature and Causes of Job Satisfaction", In M.D. Dunnette (Ed), *Handbook of industrial and organizational psychology*. 1297-1349. Chicago: Rand McNally.
- [23] Ivancevich, J. m. & Matteson, M. T. (2002), *Organizational Behavior Management*, 6th Edition. Boston: McGraw-Hill.
- [24] Donovan, D. T., Brown, T. J., Mowen, J. C. (2004). "Internal Benefits of Service-worker Customer Orientation : Job Satisfaction, Commitment, and organizational citizenship behaviors." *Journal of Marketing*, Vol. 68, pp.128~146.
- [25] Kim, B. K., (2006), "On the Tourist Hotel Employee's Job Satisfaction", *Journal of Tourism Science*, 30(2), pp.217-236
- [26] Jeong, Y. J., (2005), "A Comparative Study on Job Satisfaction of Regular and Irregular Employees at Hotel", *Journal of Tourism Management*, 25, pp.435-456
- [27] Wu, L., Norman, I. J. (2006), "An Investigation of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Role Conflict and Ambiguity in a Sample of Chinese Undergraduate Nursing Students, *Nurse Education Today*, 26(4), pp.304-314.
- [28] Ladd, J. (1987). *Loyalty*. London: Macmillan Publishing Co. and The Free Press.
- [29] Graham, J. W. (1991), "An Essay on Organizational Citizenship Behavior", *Responsible Rights Journal*, 4, pp.249-270.

- [30] Caldwell, D. F., Chatman, J. A. (1990). "Building Organizational Commitment : A Multi- form study", *Journal of Occupational Psychology*, 63, pp.245-261.
- [31] Ashforth, B. E., Mael, F. (1989), "Social Identify Theory and Organization", *The Academy of Management Review*, 14(1), pp.20-39.