

# 경비안전시스템 이용자들의 안전욕구와 생활만족에 대한 관계 분석

최 정 일\*, 장 예 진\*\*

## 요 약

본 연구는 경비안전시스템 이용자들의 안전욕구와 생활만족을 살펴보기 설문조사를 실시하였다. 설문내용은 “안전욕구, 이용만족, 생활만족”으로 구성하였다. 분석 결과 Chronbach’s Alpha 계수가 안전욕구 0.897, 이용만족 0.888, 생활만족 0.887로 산출되어 측정항목들이 내적 일관성을 확보한 것으로 파악되었다. 판별타당성 검증에서 AVE와 CR 수치가 모두 기준치인 0.6와 0.8 이상으로 산출되어 본 연구에 사용된 변수들의 집중타당성이 대체로 확보된 것으로 파악되었다. 가설검증결과 표준화 계수가 ‘안전욕구 ⇨ 이용만족’은 0.993으로, ‘이용만족 ⇨ 생활만족’은 0.453으로 산출되어 두 가설이 양(+)인 관계로 산출되었다. 검증 결과 이용자들의 안전욕구가 높을수록 이용만족이 높을 것이고, 이용만족이 높을수록 생활만족이 높을 것으로 분석되었다.

## Analysis of Relation between Safety Needs and Life Satisfaction of Security Safety System Users

Jeong-Il Choi\*, Ye-Jin Jang\*\*

## ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the safety needs and life satisfaction of users of security system. The contents of the questionnaire consisted of "safety need, use satisfaction, life satisfaction". As a result of the analysis, Chronbach's alpha coefficient was calculated as 0.897 for safety needs, 0.888 for use satisfaction, and 0.887 for life satisfaction. The items were found to have internal consistency. In the validation of discriminant validity, both AVE and CR values were found to be 0.6 or more than the reference value of 0.8. The intuitiveness of the variables used in this study was found to be largely secured. As the hypothesis test result, the standardization factor was calculated as 0.993 for 'safety needs ⇨ use satisfaction' and 0.453 for 'use satisfaction ⇨ life satisfaction', and both hypotheses were positive. As a result of the verification, it was analyzed that the higher the user's safety needs, the higher the use satisfaction, and the higher the use satisfaction, the higher the life satisfaction.

**Key words : Security System, Safety Need, Use Satisfaction, Life Satisfaction, Questionnaire**

접수일(2018년 9월 17일), 게재확정일(2018년 9월 23일)

\* 성결대학교 경영학부 교수 (제1저자)

\*\* 국제대학교 경호보안학과 교수 (교신저자)

## 1. 서론

경비안전시스템은 민간을 대상으로 경비 및 보안 등 다양한 안전관련 서비스를 제공하는 시스템을 말한다. 일반적으로 경호경비 및 시스템경비, CCTV, 무인자동화시스템, 도난방지시스템 등이 있다. 각종 위험으로부터 개인의 생명과 재산을 보호하고 있으며, 안전을 원하는 이용자로부터 의뢰를 받아 보수를 받고 경비시스템이나 보안서비스를 제공하고 있다. 경비안전시스템은 전자정보통신 산업과 연계하여 첨단장비를 갖춘 시스템을 구축하고 전국적으로 통신망을 운영하고 있다.

경비안전시스템 업체는 경비인력 없이 보안에 이상이 감지되면 신속하게 요원을 출동시키는 서비스를 제공하고 있다. 화재, 침입, 가스누출, 비상 통보 등 경비시스템에 이상이 감지되면 알람이 울리면서 상황을 정리하는 안전시스템이다. 안전에 대한 욕구가 높아지면서 사무실이나 주택가에서 무인 안전시스템이 서서히 확대되고 있다. 최근 우리나라에서 잘 알려진 경비안전시스템 업체로는 ADT캡스, 세콤, NSOK, KT텔레캅, SAFE1 등이 있다. 기계경비시스템은 경비업무 수행에 요구되는 각종 감지시스템을 유지관리하며, 이용자에게 작동방법이나 관리방법을 설명해 주어야 한다. 또한 이상정보 판단 능력, 상황 전파 및 보고, 현장 경비원 통제, 통신 및 관계 장비의 활용능력 등이 요구된다.

본 연구의 목적은 경비안전시스템 이용자들의 안전욕구와 이용 후 생활만족에 대해 어느 정도 영향을 미치는지 살펴보는 데 있다. 이를 위해 이용자 200여명을 대상으로 2018년 5월에 20여 일 동안 설문조사를 실시하였다. 설문내용은 “안전욕구, 이용만족, 생활만족”으로 구성하였으며, 연구가설은 “첫째, 안전욕구가 높을수록 이용만족이 높을 것이다. 둘째, 이용만족이 높을수록 생활만족이 높을 것이다”로 구성하였다. 가설 검증에 앞서 선행연구를 조사하고 조작성 정의와 측정변수들을 도출하였으며 구체적인 측정을 위해 신뢰도 분석과 타당성 분석 등을 실시하였다.

## 2. 선행 연구

### 2.1 안전욕구

유영창, 이종환, 김찬선 (2010)은 대도시와 지방도시 기계경비시스템 이용자의 안전욕구와 생활만족을 비교하고 분석한 결과, 대도시 이용자가 지방도시 이용자보다 심리적, 환경적, 정보적 안전욕구충족이 높게 나타났다고 주장하였다. 또한 대도시 이용자가 지방도시 이용자보다 안전생활에 대한 만족이 높게 나타났으며, 대도시 이용자의 경우 신체적, 물리적, 환경적, 정보적 안전욕구에 대한 충족이 높을수록 생활만족이 높게 나타났다[1]. 서재호 (2015)는 부산시민을 대상으로 안전욕구에 관한 탐색적 연구를 실시한 결과, 안전욕구는 생리적 욕구 다음으로 중요하고 일상생활에서 안전욕구는 사회적 욕구 다음으로 중요하다고 제시하였다. 또한 안전욕구는 사회경제요인의 경우 수입, 학력, 가족규모가 정(+)의 관계를, 문화 및 환경요인의 경우 환경개선 필요성이 정(+)의 관계로 나타났다[2]. 이영희, 이승신 (2011)은 소비자들의 안전추구행동을 단계별로 살펴본 결과 구매 후 사용단계, 구매, 구매 전의 순으로 많이 수행하는 것으로 분석하였다. 식품안전제도에 대한 신뢰가 높을수록 각 단계별 안전추구행동을 많이 하는 것으로 나타났으며, 소비자의 안전추구행동이 보다 효율적으로 운용하기 위해서는 소비자의 신뢰가 중요하다고 주장하였다[3].

### 2.2 이용만족

최승재, 최옥주, 박영하 (2015)는 민간경비 서비스 특성이 이용만족에 미치는 영향에서, 경비기업이 전문적이고 기업역량이 높을수록 이용만족도가 증가되었다고 분석하였다. 경비기업의 특성 중 기업역량이 높을수록 재이용의도가 향상된다고 제시하였다. 또한 이용만족은 재이용의도에 영향을 미치지 않지만 구전의도에 통계적으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로

분석하였다[4]. 허경미, 홍태경 (2008)은 경비시스템의 서비스품질 중에서 공감성, 신뢰성, 응답성, 유형성의 순서로 이용만족에 영향을 주는 것으로 분석하였다. 따라서 고객에게 관심과 신뢰성, 확신성을 줄 수 있는 직원들의 능력이 이용만족에 더욱 중요하다고 주장하였다. 향후 고객의 이용만족을 높이기 위해 확신성과 신뢰성의 개념이 필요가 있다고 제시하였다[5]. 오현숙 (2003)은 경로당 이용만족에 관한 연구에서 지역사회의 지원만족과 시설환경만족은 높은 평가를 받았다. 따라서 이용만족을 향상시키기 위해서는 냉난방 등 시설환경의 현대화, 수준에 맞는 여가프로그램 개발, 지역사회와 활발한 교류 등을 주요 요인으로 선정하였다[6].

## 2.3 생활만족

원화식, 박동철 (2017)은 검도수련자의 참여동기 및 운동몰입이 생활만족에 미치는 영향에서, 참여동기는 내적동기와 외적동기에서 생활만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 내적동기는 운동몰입과 생활만족에 영향을 미치고, 외적동기는 생활만족에 영향을 미치며, 운동몰입은 생활만족에 영향을 미치는 것으로 분석하였다[7]. 이항수, 강진형 (2017)은 청소년들의 검도수련을 통해 신체적 자기개념이 학교 생활만족에 미치는 영향에서, 신체적 자기개념 하위요인 외모와 스포츠 유능감은 학교 생활만족 하위요인 신체적 만족과 통계적으로 유의한 차이가 있다고 분석하였다. 학급에 따른 신체적 자기개념 하위요인 자기 존중감은 학교 생활만족 하위요인 사회적 만족과 정신적 만족에서 통계적으로 비교할만한 차이가 나타났[8]. 김승철 외 3(2003)은 생활체육 참가자들의 참여정도에 따라 생활만족에 미치는 연구에서, 연령이 높고 수입이 많을수록 생활만족이 높게 나타났으며, 참여기간과 참여시간이 증가할수록 생활만족이 높아지는 것으로 나타났다. 향후 참여정도와 생활만족의 관계를 설명하는 연구가 필요하며, 생활만족을 정확히 측정할 수 있는 도구를 지속적으로 개발해야 한다고

주장하였다[9].

## 3. 자료수집 및 연구가설

### 3.1 자료수집

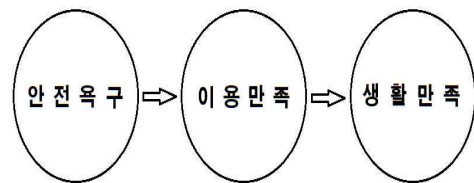
본 연구에서는 경비안전시스템 이용자들의 안전욕구와 이용 후 생활만족에 대해 살펴보기 위해 전국적으로 이용자 200여명을 대상으로 2018년 5월 14일부터 6월 1일까지 약 20일 동안 설문조사를 실시하였다.

설문조사 항목은 크게 “안전욕구”, “이용만족”, “생활만족” 3가지로 구분하였다. 이를 이용하여 연구가설은 “첫째, 안전욕구가 높을수록 이용만족이 높을 것이다. 둘째, 이용만족이 높을수록 생활만족도가 높을 것이다”로 구성하였다. 설문조사는 요인별로 리커트 5점 척도로 수행되어 신뢰도와 중요도 등을 분석하였다.

### 3.2 연구가설

#### 3.2.1 연구모형

본 연구의 연구모형이 [그림 1]에 있으며, “안전욕구 ⇔ 이용만족 ⇔ 생활만족”을 나타내고 있다.



[그림 1] 연구 모형

#### 3.2.2 안전욕구와 이용만족

이종환, 강경수 (2010)은 대형 쇼핑몰 보안서비스가 고객의 안전욕구와 이용만족에 미치는 연구에서, 심리적 안전욕구는 보안서비스와 경비시스템 이용만족에 매우 유의한 영향을 미치고 있다고 분석하였다. 또한 대형마트의 보안서비스는 고객의 안전욕구와 시설물에 대한 이용만족에 영향을 주었다[10]. 감찬선

(2009)은 기계경비시스템 이용자의 안전욕구와 이용 만족, 생활만족과의 관계에서, 신체적·물리적·정보적·환경적 안전욕구가 높을수록 시설·신변·재산 보호에 대한 이용만족이 높아진다고 분석하였다. 신변·재산보호·직원서비스·시설에 대한 이용만족이 높을수록 안전욕구에 대한 만족이 높아진다. 직원서비스·재산보호·신변 만족이 높을수록 생활만족이 높아진다고 제시하였다[11]. 최병호, 김성혁, 이용기(2007)은 심리적·사회적 욕구는 직원만족과 양(+)의 상관관계가 있으며, 심리적 욕구는 식당 만족과 긍정적 관계가 있다고 분석하였다. 직원만족은 식당 이용만족과 밀접한 관련이 있으며, 직원 및 식당에 대한 이용만족은 고객충성도, 협력, 참여와 통계적으로 유의한 관계에 있다고 주장하였다[12].

**가설 1 : 안전욕구가 높아질수록 이용만족이 높아질 것이다.**

### 3.2.3 이용만족과 생활만족

박영만·김은정 (2011)은 CCTV를 통한 안전욕구 충족이 생활만족에 주는 효과를 분석한 결과, 학력에 따른 심리적 욕구충족은 전문대졸 이하의 집단에서 높게 나타났으며, 사회인구학적 특성에서는 남성이 여

성보다 더 높게 나타났다. 또한 정보적 욕구와 환경적 욕구는 안전생활 만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 산출되었다[13]. 광종형 (2018)은 여가만족이 생활만족에 미치는 영향에서, 문화교양, 오락사고, 취미여가, 스포츠건강 만족이 생활만족과 밀접한 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 연령과 성별, 학력, 직업, 평균소득, 결혼상태, 학력, 거주형태에 따라 생활만족과 차이가 발생하였다. 여가만족의 항목에 따라 생활만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다[14]. 이려정 (2010)은 대학생의 여가활동과 여가만족, 생활만족 간 관계 분석에서, 여가활동은 여가만족 (심리적·사회적·휴식적)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 또한 여가만족과 생활만족 간 관계 분석에서, 심리적·사회적 만족이 생활만족에 정(+)의 영향을 미치고 있다고 주장하였다[15].

**가설 2 : 이용만족이 높아질수록 생활만족이 높아질 것이다.**

### 3.3 변수의 조작적 정의

독립변수 및 매개변수, 종속변수에 대한 변수의 조작적 정의가 <표 1>에 나타나 있다.

<표 1> 변수의 조작적 정의

변수	측정항목	참고문헌
안전욕구	주변에 경비안전시스템 설치만으로도 외부 침입자의 접근을 줄여준다. 경비안전시스템은 위급 상황이 발생하면 신속한 출동으로 나의 신체와 재산을 보호해준다.	유영창, 이종환, 김찬선 (2010) 서재호 (2015) 이영희, 이승신 (2011)
	경비안전시스템은 완벽한 출입관리를 실시하여 안전한 방범서비스를 수행한다.	
	경비안전시스템은 범죄로부터 안전하다는 정신적 자신감을 높여준다. 경비안전시스템은 도난·침입·화재 등을 CCTV로 확인 할 수 있어 정확한 상황분석과 신속한 대처를 도와준다.	
	경비안전시스템 시설을 이용함으로써 안전하다고 느낀다.	
이용만족	경비안전시스템을 쉽게 운영할 수 있다.	최승재, 최옥주, 박영하 (2015) 허경미, 홍태경 (2008) 오현숙 (2003)
	경비안전시스템을 통하여 시설물 파손을 보호하고 있다.	
	경비안전시스템 업체 직원의 출동서비스가 빠를 것으로 기대하고 있다.	
	경비안전시스템 업체 직원의 전문성에 대해 전반적으로 만족한다.	
생활만족	대체로 위험에 대한 노출 수준이 적은 편이다.	원화식, 박동철 (2017) 이항수, 강진형 (2017) 김승철, 이동현, 장선웅, 육영숙 (2003)
	앞으로 현재의 경비안전시스템을 그대로 유지하고 싶다.	
	현재 안전한 생활을 유지하고 있다.	
	이제까지 삶을 통해 내가 추구하는 중요한 일들을 얻었다. 아주 안전한 생활조건을 갖추고 있다.	

(독립변수, 매개변수, 종속변수)

### 4. 실증 분석

본 연구에서는 경비안전시스템 이용자들의 안전욕구 및 생활만족에 대한 가설검증을 수행하기 위해 먼저 선행연구를 실시하고 조작적 정의와 측정변수들을 도출하였다. 또한 그에 대한 측정 도구의 신뢰도 분석과 타당성 분석을 실시하였다. 신뢰도 분석은 표본의 특성이 얼마나 적절하게 형성되어 있는지 확인하는 과정으로 응답자들이 설문지 내용을 명확히 숙지하고 일관성 있는 답변을 하였는지 검증하는 내적 일관성 점검 과정이다[16].

본 연구에서는 내적일관성을 확인하기 위한 방법으로 사회과학 연구에서 일반적으로 사용하고 있는 신뢰성 검사 방법으로 Chronbach's  $\alpha$  계수를 이용하였다. 또한 Nunnally (1978)의 예비연구에 의하면 계수가 0.6 이상이면 신뢰성을 인정하고, 실제 연구에서도 0.7 이상이면 신뢰성이 확보되었다고 하였다[17]. <표 2>를 보면 Chronbach's  $\alpha$  값이 0.7 이상으로 산출되어 이 연구에서 사용된 측정도구들은 내적 일관성이

확보되었다고 말할 수 있다.

측정변수의 타당성을 확인하기 위해 주성분 분석에 Varimax Rotation (베리맥스 방식)을 적용하여 탐색적 요인을 분석하였다. <표 2>에서 보았듯이 연구의 요인 적재량이 모두 기준치인 0.4 이상으로 나와 같은 변수끼리 서로 잘 결합되어 있는 것으로 판단되었다.

또한 <표 3>에서는 측정항목들의 판별타당성 (AVE : Average variance extracted)과 개념신뢰도 (CR : Construct Reliability)가 허용 기준치인 0.5와 0.7 이상으로 제시되었다. 따라서 본 연구에 사용된 변수들의 집중타당성이 일반적으로 확보되었다고 할 수 있다.

판별타당성을 분석하기 위해 각 변수들의 상관관계를 산출하였으며 변수들의 AVE 제곱근과 상관계수 차이를 살펴보았다. 계산결과 <표 3>에서 변수들의 AVE 제곱근을 다른 상관계수 수치와 비교했을 때, 값이 더 크게 나타나 각 변수들의 판별 타당성이 검증된 것으로 판단되었다.

<표 2> 신뢰도분석 및 탐색적요인 분석 결과

Factor	안전욕구	이용만족	생활만족	Cronbach's $\alpha$
안전욕구	.809	.215	.307	0.897
	.785	.238	.061	
	.773	.228	.291	
	.697	.250	.387	
	.664	.327	.424	
이용만족	.204	.794	.228	0.886
	.215	.779	.265	
	.263	.769	.119	
	.237	.763	.152	
	.188	.716	.392	
생활만족	.159	.243	.840	0.887
	.312	.141	.736	
	.217	.441	.671	
	.532	.216	.639	
	.439	.330	.639	

Note : KMO=0.904 , Bartlett's =831.684 (p<0.001)

<표 3> 판별타당성 검증

Factor	AVE	CR	안전욕구	이용만족	생활만족
안전욕구	0.641	0.851	<b>0.8</b>		
이용만족	0.609	0.826	0.757	<b>0.781</b>	
생활만족	0.613	0.829	0.73	0.677	<b>0.783</b>

Note : Bold number of diagonal is AVE square root of variables, Any other value is a correlation coefficient between the variable

본 연구는 경비안전시스템 이용자들의 안전욕구 및 생활만족도 관계를 실증분석을 통해 확인하고자 한다. 제시한 연구모형을 확인하기 위해 AMOS 18.0을 사용하여 구조방정식 모형을 이용하였다.

가설검증을 위해 연구모형에 대한 적합성을 MAXimum Likelihood Estimation (최대우도법)을 통해 검증하였다. 분석결과  $\chi^2=143.011$  ( $df=86$ ,  $p=0.000$ ),  $CMIN/DF=1.663$ ,  $CFI=0.943$  ( $>0.9$ ),  $TLI=0.93$  ( $>0.9$ ),

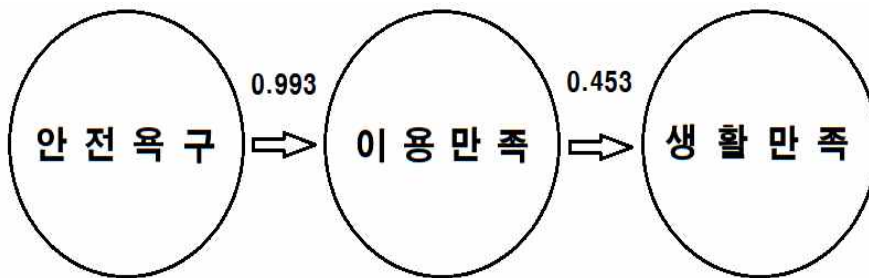
$NFI=0.892$  ( $>0.9$ ),  $RMR=0.037$  ( $<0.05$ ),  $RMSEA=0.07$  (0.7까지 허용),  $GFI=0.893$  ( $>0.9$ )으로 나타났다.

이는 적합도 허용기준을 상회하므로 본 연구모형은 적합하다고 인정하고 가설검증을 수행하였다. 경비안전시스템 이용자들의 안전욕구 및 생활만족과의 관계를 분석하기 위한 인과관계를 구조방정식으로 분석한 결과가 <표 4>에 있다. 또한 연구 모형 분석 결과는 [그림 2]에 나타나 있다.

<표 4> 구조방정식을 통한 가설 검증

Hypothesis	경과	표준화계수	P	검증결과
가설 1	안전욕구 $\Rightarrow$ 이용만족	0.993	0.001***	채택
가설 2	이용만족 $\Rightarrow$ 생활만족	0.453	0.014*	채택

Note : \* :  $p < 0.05$ , \*\* :  $p < 0.01$ , \*\*\* :  $p < 0.001$



[그림 2] 연구 모형 분석 결과

## 5. 결론

본 연구에서는 경비안전시스템 이용자들의 안전욕구와 이용 후 생활만족에 대해 살펴보기 위해 전국적으로 이용자 200여명을 대상으로 2018년 5월 14일부터 6월 1일까지 약 20일 동안 설문조사를 실시하였다. 설문내용은 “안전욕구, 이용만족, 생활만족”으로 구성하였다. 연구가설은 “첫째, 안전욕구가 높을수록 이용만족이 높을 것이다. 둘째, 이용만족이 높을수록 생활만족이 높을 것이다”로 설정하였다. 실증분석은 신뢰도와 중요도, 연관성, 타당성 분석을 중심으로 수행하였다. 설문조사를 이용하여 탐색적 요인과 구조 방정식 등을 산출하기 위해 SPSS WIN 18.0를 사용하였다.

본 연구에서는 각 변수들의 신뢰도 및 탐색적 요인을 분석한 결과, Chronbach's  $\alpha$  값이 안전욕구 0.897, 이용만족 0.888, 생활만족 0.887로 제시되어 측정항목들이 내적 일관성을 확인한 것으로 판단된다. 타당성 분석을 위해 탐색적 항목을 분석한 결과, 안전욕구, 이용만족, 생활만족이 모두 같은 요인으로 서로 잘 결합되어 있었다. 판별타당성 검증에서 AVE와 CR 수치가 모두 허용 기준치 0.6와 0.8 이상으로 산출되어 본 연구에서 사용한 변수들의 집중타당성이 전반적으로 잘 확보된 것으로 파악되었다.

가설검증결과 ‘안전욕구  $\rightarrow$  이용만족’은 표준화계수 0.993으로 산출되고, ‘이용만족  $\rightarrow$  생활만족’은 표준화계수 0.453으로 산출되어 두 가설의 관계가 긍정적(+)인 관계를 보이는 것으로 산출되었다. 검증 결과 경비안전시스템 이용자들의 안전욕구가 높을수록 이용만족이 높은 것으로 나타났다 또한 이용만족이 높을수록 생활만족이 높을 것으로 분석되었다.

## 참고문헌

- [1] 유영창, 이종환, 김찬선, “도시크기에 따른 기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족과 생활만족 비교 분석”, 한국콘텐츠학회논문지, Vol. 10, No. 2, pp.330-341, 2010.
- [2] 서재호, “시민의 안전행동 동인으로서 안전욕구에 대한 탐색적 연구”, Crisisonomy, Vol. 11, No. 6, pp.207-225, 2015.
- [3] 이영희, 이승신, “소비자신뢰와 구매단계별 식품안전추구행동에 대한 연구”, 소비문화연구, Vol. 14, No. 1, pp.5-26, 2011.
- [4] 최승재, 최옥주, 박영하, “민간경비의 기업특성이 이용만족과 소비자 행동에 미치는 영향”, 경찰학논총, Vol. 10, No. 3, pp.239-266, 2015.
- [5] 허경미, 홍태경, “기계경비시스템의 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 경호경비연구, Vol. 17, pp.361-381, 2008.
- [6] 오현숙, “경로당 이용 만족도에 따른 노인의 생활만족도에 관한 연구”, 社會福祉研究, Vol. 24, pp.197-232, 2003.
- [7] 원화식, 박동철, “생활체육 검도수련자들의 참여동기가 운동몰입 및 생활만족에 미치는 영향”, 대한검도학회지, Vol. 28, No. 1, pp.63-82, 2017.
- [8] 이향수, 강진형, “청소년들의 검도수련을 통한 신체적 자기개념이 정신건강과 학교생활만족에 미치는 영향”, 대한검도학회지, Vol. 28, No. 1, pp.95-110, 2017.
- [9] 김승철, 이동현, 육영숙, 장선웅, “생활체육 테니스 참가자의 참여정도에 따른 여가만족 및 생활만족에 관한 연구”, 한국스포츠심리학회지, Vol. 14, No. 3, pp.83-99, 2003.
- [10] 이종환, 강경수, “대형쇼핑몰 보안서비스품질이 고객안전욕구충족 및 고객이용만족에 미치는 영향”, 한국경호경비학회지, Vol. 23, pp.41-63, 2010.
- [11] 김찬선, “기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 관계”, 한국콘텐츠학회논문지, Vol. 9, No. 7, pp.257-267, 2009.
- [12] 최병호, 김성혁, 이용기, “호텔 레스토랑에서 관계효익이 고객만족과 고객의 자발적 행동에 미치는

영향에 관한 연구”, 관광학연구, Vpl. 31, No. 5, pp.271-293, 2007.

- [13] 박영만, 김은정, "CCTV를 통한 시민들의 안전욕구충족이 생활만족에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회논문지, Vol. 11, No. 7, pp.437-447, 2011.
- [14] 곽종형, "노인세대의 여가만족이 생활만족도에 미치는 영향", 사회복지경영연구, Vol. 5, No. 1, pp.205-227, 2018.
- [15] 이려정, "대학생의 여가활동과 여가만족, 생활만족 간 영향관계 연구", 관광연구논총, Vol. 22, No. 2, pp.155-178, 2010.
- [16] 정충영, 최이규, SPSS WIN을 이용한 통계분석, 무역경영사, 2001.
- [17] Nunnally, J. C. (1978), Psychometric Theory, New York, : McGraw-Hill.

---

[저자 소개]

---



최정일 (Jeong-II, Choi)  
서강대학교 (학사)  
서강대학교 대학원 (경영학석사)  
명지대학교 대학원 (경영학박사)  
성결대학교 경영학부 교수  
E-mail : cji3600@hanmail.net



장예진 (Ye-Jin, Jang)  
경기대학교 (학사)  
경기대학교 대학원 (석사)  
경기대학교 대학원 (박사)  
국제대학교 경호보안학과 교수  
E-mail : guardzi@daum.net