민간경비조직 구성원간의 커뮤니케이션이 조직성과에 미치는 영향

강민완* · 박기범** · 전용태***

<목 차>

Ⅰ. 서론
Ⅱ. 이론적 배경
Ⅲ. 연구방법
Ⅳ. 연구결과
Ⅴ. 결론

<요 약>

민간경비 조직은 국민의 안전과 보호라는 책임을 지닌 조직으로 다른 조직과는 다른 특수성을 가진다. 민간경비조직은 업무 수행 중에 신체의 안전에 위협을 받거나, 예기치 않은 돌발 상황이 발생하거나, 무거운 책임을 지닌 조직이 가지는 보수성, 획일적이고 수직적인 상하관계 등의 특징을 지니게 되는데 이러한 특수성으로 인해 민간경비 조직 내 커뮤니케이션의 중요성은 더욱 강조된다. 이러한 민간경비조직의 다양한 특징들이 조직의 목표 달성을 위해 효과적으로 이용되기 위해서는 조직 내 구성원들의 효과적이고 원활한 커뮤니케이션이 절실히 요구된다고 할 수 있다. 이렇듯 민간경비 조직의 커뮤니케이션에 관한 연구는 조직의 목표달성을 위해서 매우 중요한 부분이라고 할 수 있다.

따라서 본 연구의 목적은 민간경비조직 구성원간의 커뮤니케이션이 조직성과에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 관련성을 규명하는데 있으며, 민간경비원의 조직을 이해하고 이들을 통한 업무의 효율성을 제고함은 물론 민간경비조직의 발전을 위한 그 기초자료를 제공하는데 의의를 둔다. 이에 대한 분석된 자료의 결론은 다음과 같다.

첫째, 사회 인구통계학적 특성에 따른 커뮤니케이션에는 차이가 있는 것으로 나타났다.

둘째, 사회 인구통계학적 특성에 따른 조직성과에는 차이가 있는 것으로 나타났다.

셋째, 커뮤니케이션은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 커뮤니케이션은 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

【주제어 : 민간경비조직, 커뮤니케이션, 직무만족, 조직몰입, 조직성과】

* 경기대학교 경호안전학과 교수, 이학박사(제1저자)
** 경기대학교 경호안전학 박사과정(제1공동저자)
*** 경기대학교 경호안전학 박사과정(제2공동저자)

Ⅰ. 서 론

2002년 9월 11일자 매일경제신문에 실린 "직장인 스트레스 1위, 인간관계" 라는 기사에는 남녀 직장인들을 상대로 실시한 조사결과 전체응답자 44%가 직장 내 인간관계에 의해서 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다. 이 조사결과는 조직 내에서 활발한 커뮤니케이션이 이루어지지 않으면 조직구성원의 갈등이 스트레스와 직무불만족으로 이어져 결국 조직의 생산성까지 저하시키게 됨을 설명해주고 있다.

복잡하고 빠르게 변해가고 있는 현대사회 속에 민간경비조직은 하나의 중요한 조직으로 자리잡고 있다. 사회의 정보화, 다양화, 지능화, 국제화 등으로 인간의 삶은 질적으로 향상되고 있지만 그 이면에는 국민들이 범죄의 위협에 노출되어 있는 문제점이 생겼다. 국민의 안전은 위험에 노출되어 있고 국민의 안전을 보호해야할 국가의 역할수행은 갈수록 어려워지고 있기 때문에 민간차원의 범죄예방조직인 민간경비에 대한 중요성이 날로 커지고 있다.

커뮤니케이션은 인간의 사회생활 양식을 바꾸며 사회 속에서 구성원들의 요구를 이해시키고 조정하는 역할을 하고 분열 없이 사회가 합의에 도달하는데 반드시 필요한 것이다. 즉 커뮤니케이션을 통한 의사전달 과정은 복잡하고 다양한 오늘날 사회에 필수불가결한 교류과정이라고 말할 수 있다. 조직구성원들의 효과적이고 체계적인 커뮤니케이션 체제를 확립하는 것은 조직의 목표를 달성하는 일에 있어서 가장 중요한 일이다. 이렇듯 조직의 목표달성과 조직원과의 상하관계, 커뮤니케이션의 중요성은 점차 대두되고 있고 커뮤니케이션에 대한 연구도 활발히 진행되고 있다. 이러한 연구들은 조직 커뮤니케이션이 조직구성원들을 이해하고 조직 구성원간의 행해지는 정보교환에 있어서 커뮤니케이션 전달 망이 조직의 목표의 성취에 중요한 역할을 한다는 것을 전제로 하고 있다.

조직커뮤니케이션이란 "조직의 구성원들이 목표달성을 위하여 다양한 계층의 구성원들에게 서로 어떤 의미를 전달하여 주어진 공동 작업을 수행하는 동시에 조직을 유지시키려고 구성원들의 개인적인 욕망을 충족시켜주는 과정"이라고 할 수 있다(차배근, 1976). 즉 조직이라는 특정상황 안에서 조직과 구성원들의 목표를 협동적으로 달성하기 위해 규칙을 바탕으로 하여 이루어지는 조직 내의 커뮤니케이션, 그리고 조직과 환경간의 정보대사과정을 의미한다. 조직커뮤니케이션의 중요성은 학자들에 의해서도 설명되는데 Bavelas와 Barrett는 "커뮤니케이션이란 조직에 있어서 보조적 수단이 아니라 조직 활동의 실질적인 필수조건이며 기본과정으로서 조직의 모든 기능이 이것으로부터 시작된다."고 주장하였다(이종화, 1987). 조직 내 커뮤니케이션을 통해 구성원들 간에 정보가 공유되고 이는 업무에 대한 만족과 목표를 향해 나아갈 수 있는 방향을 제시해준다.

민간경비 조직은 국민의 안전과 보호라는 책임을 지닌 조직으로 다른 조직과는 다른 특수성을 가진다. 민간경비조직은 업무 수행 중에 신체의 안전에 위협을 받거나, 예기치 않은 돌발 상황이 발생하거나, 무거운 책임을 지닌 조직이 가지는 보수성, 획일적이고 수직적인 상하관계 등의 특징을 지니게 되는데 이러한 특수성으로 인해 민간경비 조직 내 커뮤니케이션의 중요성은 더 강조

된다. 이러한 민간경비조직의 다양한 특징들이 조직의 목표 달성을 위해 효과적으로 이용되기 위해서는 조직 내 구성원들의 효과적이고 원활한 커뮤니케이션이 절실히 요구된다고 할 수 있다. 구성원들 간의 커뮤니케이션의 체계가 확립되지 못하고 원활하지 못하면 민간경비 조직이 지닌 특수성으로 인해 책임감을 갖지 못하고 직무에 임하거나 조직의 목표를 달성하는데 큰 어려움을 가지고 올 것이다. 즉 조직 구성원간의 원활한 커뮤니케이션 체계 확립으로 인해 자신의 직무에 대한 만족을 높임으로써 자신이 속해있는 조직에 대한 자부심을 가지는 것이 민간경비조직이 목표로 하고 있는 국민의 안전과 보호를 위해 절실히 요구된다 하겠다. 이렇듯 민간경비 조직의 커뮤니케이션에 관한 연구는 조직의 목표달성을 위해서 매우 중요한 부분이라고 할 수 있다.

이와 같이 민간경비에 대한 중요성이 날로 커짐으로서 사회 속에서 민간경비조직의 역할도 커지고 있다. 민간경비조직의 역할은 바로 국민의 안전과 보호라는 조직의 목표와 연결되는 것이다. 민간경비조직이 역할을 원활하게 수행하기 위해서는 조직 내 구성원들이 책임을 가지고 직무에 임하느냐가 결정적 요인으로 작용한다. 구성원들이 자신의 직무에 책임을 가지고 임하기 위해서는 조직 내 구성원들의 원활하고 효과적인 커뮤니케이션이 필수적인 요소라고 할 수 있다. 민간경비조직이 조직의 목표를 효과적으로 수행하고 발전적이고 안정적인 조직으로 한걸음 나아가기 이해서는 조직 내 확실한 체계를 확립하고 구성원들 개개인의 목표와 직무 만족을 충족시켜줄 수 있는 체제를 확립시켜 나가는 것이 중요할 것이다. 그런 의미에서 민간경비조직 내 커뮤니케이션이 직무만족과 조직성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구는 민간경비조직 경영체계의 발전을 위해서 필요하다고 하겠다.

따라서 본 연구는 민간경비원의 사회 인구학적 특성에 따른 커뮤니케이션과 조직성과의 차이를 규명하고 구성원간의 커뮤니케이션이 조직성과에 어떠한 영향을 미치는가를 분석함으로써 민간경비조직의 효율적인 운영방안에 대한 그 기초적인 자료를 제공하는데 목적이 있다.

Ⅱ. 이론적 배경 및 분석모형

1. 관련변인

1) 커뮤니케이션

(1) 커뮤니케이션의 의의

원래 커뮤니케이션(communication)이란 말은 '공통성'을 뜻하는 말로서 라틴어의 *communis*를 어원으로 하고 있다. 이는 일방적인 의사전달이 아니라 의사의 상호소통까지 포함한다고 볼 수 있다. 따라서 커뮤니케이션을 정의한다면, '2인 이상의 사람들 사이에 의견, 정보, 감정 등의 교환

을 통하여 전통적 이해를 이룩하고 수신자 측의 의식, 태도, 행동 등에 변화를 일으키게 하는 일련의 행동이라 할 수 있다(조성대 외, 2001). 이러한 커뮤니케이션을 조직론의 입장에서 연구할 때 조직커뮤니케이션이라는 개념을 사용하는데 조직커뮤니케이션에 주의를 기울이기 시작한 이래 다방면에 걸친 탐구를 통해 그 중요성은 강조되어 왔지만 조직커뮤니케이션의 정의를 명백히 정의한 학자는 별로 없다. 그러나 근래에는 조직 구성원의 커뮤니케이션 행동에 중점을 두어(오두범, 1994) 다음과 같이 정의하고 있다. "조직커뮤니케이션이란 조직의 구성원들이 목표달성을 위해 다양한 계층의 구성원들에게 서로 어떤 의미를 전달하여 주어진 공동과업을 수행하는 동시에 조직을 유지시키고 조직 구성원들의 개인적 욕망을 충족시켜주는 과정"이다(차배근, 1976).

조직 내에서 커뮤니케이션이 강조되고 있는 이유는 조직의 목표달성과 관련하여 다음과 같은 기능을 수행하기 때문이다.

첫째, 커뮤니케이션은 개인과 집단 또는 조직에 정보를 전달해 주는 기능을 함으로써 의사결정의 촉매제 역할을 한다. 커뮤니케이션은 여러 가지 대안을 파악하고 평가하는데 필요한 정보를 제공해줌으로써 의사결정을 원활히 이루어지게 할 뿐 아니라 결정된 사안을 효과적으로 집행할 수 있도록 아래로 정보를 전달한다.

둘째, 커뮤니케이션은 조직 구성원들의 동기유발(motivation)을 촉진시키는데 사용된다. 조직구성원이 해야 할 일, 직무성과를 개선하고 달성하기 위해서 어떻게 해야 하는지 등을 구체적으로 알려주는 매개체 역할을 하는 것이 커뮤니케이션이다. 조직 구성원들에게 구체적이고 명확한 목표를 설정해 주고 그러한 목표달성의 진척상황을 피드백하면서 바람직한 행동을 계속적으로 유지하도록 하는 것은 동기유발의 기본적인 과정이라 할 수 있는데 이러한 과정에서 커뮤니케이션은 촉매제 역할을 수행한다.

셋째, 커뮤니케이션은 조직 구성원들의 행동을 조정·통제하는 기능을 수행한다. 즉 커뮤니케이션은 조직구성원의 행동이 특정한 방향으로 움직이도록 통제하는 기능을 한다.

넷째, 커뮤니케이션은 조직 구성원들이 자신의 감정을 표현하고 사회적 욕구를 충족시켜주는 역할을 한다. 구성원들은 자신이 속한 집단이나 조직에서 이루어지는 자신의 고충이나 기쁨, 만족감이나 불쾌감 등을 토로하게 된다. 커뮤니케이션을 통하여 자신의 심정을 표출하고 다른 사람과의 교류를 넓혀 나가는 것이다.

집단에서 커뮤니케이션은 개인에게 직무만족과 조직몰입에 도움을 주지만, 조직에게는 경영의 5가지 기능 즉, 계획, 조직, 직원구성, 지휘, 그리고 통제를 수행하게 되므로 조직운영에 많은 영향을 주게된다. 따라서 커뮤니케이션의 질이 업무성과에 직접적인 효과를 발휘하므로 더 나은 업무성과의 달성을 위해 자유롭고 개방적인 커뮤니케이션이 중요한 것이다(김성국, 2001).

(2) 커뮤니케이션의 요인

조직 내의 커뮤니케이션에 관한 요인은 학자들마다 여러 가지 각도에서 다양한 접근을 하고 있지만, 그 중 중요한 것으로는 i) 공식성, 비공식성을 기준으로 한 분류, ii) 조직 내에서 의사

전달이 이루어지는 방향을 기준으로 한 분류, iii) 발신자와 수신자의 수를 기준으로 한 분류, iv) 커뮤니케이션 매체 또는 수단 그리고 통로를 기준으로 한 분류, v) 커뮤니케이션 전달망을 기준으로 한 분류 등이 있다. 이 가운데 공식성 또는 비공식성을 기준으로 한 분류가 조직 내 커뮤니케이션을 살펴보는데 가장 일반적으로 사용되고 있다. 공식적 커뮤니케이션은 상위자와 하위자간에 행해지는 구두, 문서, 정보시스템 등 여러 형태를 가지는 의사전달로서 기본적인 조직의 구조에 의해 결정되는 공식적인 관계를 바탕으로 이루어지며 하향적(명령계통, 게시판, 사내방송 등), 상향적(명령계통에 대응하는 보고, 제안제도, 인사상제도, 근로의욕 및 사기조사 등), 수평적(부서간의 심의, 토의, 회의 등), 대각선식커뮤니케이션(하향적, 상향적, 수평적 커뮤니케이션이 용이하지 않을 때 계층을 가로질러 이루어지는 것)이 있고, 비공식적 커뮤니케이션은 조직의 목적발전에 필요한 관련 정보를 신속히 파급시켜 공식적 커뮤니케이션 경로를 보완해주는 순기능적 역할을 하지만, 그들의 목적이 상반될 때에는 정보가 오도되어 조직의 목표달성에 장애를 주는 역기능을 초래할 수가 있다.

본 연구는 이를 토대로 공식성(조직 내) 또는 비공식성(조직 외) 커뮤니케이션을 기준으로 한 분류에 따라 민간경비조직의 실태를 파악하고자 한다.

2) 조직성과

조직성과는 사회의 한 시스템으로서의 조직이 그 수단과 자원을 잘못사용하지 않고, 조직구성원에 대한 부당한 강압을 초래하지 않았으며 조직의 목표를 달성하는 것으로 제시하고 있다. 조직성과는 관리부문의 연구에 있어서 핵심적인 종속변수이다(김학돈, 1996).

조직성과에 대한 많은 학자들의 연구는 두 부류로 나뉘어지고 있다. 첫째, 일체감, 직무몰입, 동조성, 이직률 등 조직의 질적인 특성으로 조직성과를 파악하는 것이고, 둘째, 재무적인 성과를 통해서 조직성과를 파악하는 것이다. 이러한 기존의 조직연구들은 조직성과를 측정함에 있어 경제적·객관적 성과지표보다는 심리적·주관적 성과지표를 주로 활용하여 연구를 진행하여왔다.

(1) 직무만족

조직구성원이 그 조직에서 담당하고 있는 직무에 대해서 만족하느냐 여부는 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 지닌다. 직무에 어떻게 만족하느냐에 따라 구성원은 조직에 대하여 긍정적일 수도 있고 부정적일 수도 있으며 이는 곧 조직의 성과에 영향을 미치기 때문이다. 즉 직무에 대한 만족감은 조직의 목표와 성과에 깊은 관련이 있는 조직 행동론적 중요한 변수이다. 이와 같이 중요한 직무만족의 개념이 무엇이냐에 대해서 학자마다 다양한 정의가 있다. 직무만족에 대한 연구는 20세기 초부터 산업심리학자들을 중심으로 전개되어왔으며, 1930년대 까지는 직무만족이라는 것은 직무에 대한 개인의 감정적 태도나 지향성(指向性)이라고 정의를 내렸는데, 개인들의 태도, 감정, 지각 등의 중요성을 강조한 이후 이와 관련된 많은 연구가 이루어져 왔고 다양한 관점에서 정의하고 있다. 일반적으로 직무만족은 개인의 직무 또는 직무경험의 평가로부터 나타나

는 긍정적 상태(Locke, 1976)로부터 직무 그 자체와 개인이 발견하는 보상, 충족, 만족 또는 불만족, 좌절 등의 모든 특성에 대한 감정적, 인지적 평가 즉, 심리적인 측면과 보상적인 측면을 종합한 물리적·심리적 만족에 대한 인식의 정도로 정의할 수 있다(Churchill, 1974).

직무만족은 직무에 대한 태도로서 인지, 정서, 행위의 복합체이므로 실제로 관찰되는 것처럼 정확하지는 않고 구성원의 행위나 언어적 표현으로 추론되는 것(신유근, 1985)으로, 복합적인 개념이다.

McCormick과 Tiffin(1974)은 직무만족이란 특정의 직무에서 얻어지는 혹은 경험하는 욕구만족 정도의 함수이며, 직무만족은 태도의 한 범주로서 조직구성원들에 의해서 유지되는 태도의 하위요소이고 직무에서 체험된 혹은 직무로부터 유발되는 욕구충족의 정도로서 이는 각 개인의 가치체계에 따라서 상이한 형태를 가진다고 하였다.

또한, 신유근(1985)은 직무만족은 개인이 자신의 업무경험을 즐겁고 긍정적으로 인식하는 상태로서, 개인의 욕구나 동기와 같은 심리적 요인과 업무와 관련된 환경요인 등 여러 측면과 관련된다고 하였다. 이러한 정의에 따라 본 연구에서의 직무만족의 조작적 정의는 민간경비원들의 승진기회, 직무, 임금, 직무환경, 동료, 직무의 안정도 등에 대한 만족의 정도로 정의할 수 있다.

<표 1> 직무만족 결정요인

학 자	내 용
Vroom(1964)	감독, 작업집단, 직무, 내용, 승진, 임금
Fournet et all	개인특성, 직무특성(커뮤니케이션 포함)
Herzberg(1968)	직무만족 요인, 직무불만족 요인
Wernimont& Roman(1966)	본질적 요인과 비본질적 요인, 직무내용, 통제, 조직관리, 승진기회, 보수, 동료, 작업환경 등
Jurgenson(1978)	승진기회 부가급부(휴가, 연금 등), 회사에 대한 만족, 동료, 작업시간, 임금, 작업의 안정도
Locke(1983)	작업, 임금, 승진, 인정, 부가급부, 작업조건, 감독, 동료, 회사경영방침

* 출처: 유성식, 1991. 「커뮤니케이션 만족이 직무만족 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」, 서울대학교 대학원 석사학위논문 p.10.

본 연구에서는 Jöreskog와 Sörbom(1982) 등이 승진과 능력발휘의 기회, 급여, 일반적인 작업환경 등에 대한 종사자들의 만족정도를 측정한 설문내용을 사용하여 민간경비원의 직무만족도를 측정하였다.

(2) 조직몰입

조직몰입이란 직무에 대한 반응 이상의 조직에 대한 애착을 나타내는 것으로 광범위한 개념이다. 즉, 자신이 속한 조직이 가치를 내재화하여 한 조직에 대해 적극적으로 개입하는 것으로 조직에 대한 동일시나 충성의 표현으로 볼 수 있다.

Mowday, Porter 그리고 Steers(1979)는 조직몰입을 좀 더 적극적이고 광의의 의미로 보고 있는데, 조직몰입은 조직의 목적과 가치의 수용이며, 조직을 위해 기꺼이 노력하여 조직구성원으로 남고자 하는 강한 의지로 정의하였다.

조직몰입 영향을 미치는 선행변인으로는 개인적 요인, 직무관련 요인, 조직특성 요인 등을 들 수 있는데, 특히 공식화 · 인간중심 조직특성 · 직무중심 조직특성과 같은 조직문화와 관리구조, 관리자의 리더십 · 보수 · 승진 · 후생복지 · 자원의 부적합성 등과 같은 변인을 중요하게 보고 있다.

Allen과 Meyer(1990)는 조직몰입을 정서적 몰입(affective commitment), 규범적 몰입(normative commitment) 그리고 지속적 몰입(continuance commitment)으로 유형화하였다. 정서적 몰입은 조직구성원들이 조직에 대하여 감정적으로 애착을 갖고 조직과의 일체감을 통해 조직을 위해 헌신하겠다는 심리적 상태를 의미하며, 규범적 몰입은 조직에 남아 있어야 한다는 의무감, 즉, 조직에 남아 있음으로 해서 얻을 수 있는 이익을 계산해서가 아니라 조직에 몰입하는 것은 옳은 일이며, 도덕적인 것이기 때문에 그러한 행동을 조직구성원이 한다는 것을 말한다. 지속적 몰입은 만약 구성원이 조직을 떠난다면 잃게 되는 현재까지의 축적된 개인의 물리적 · 정신적 투자(investment)와 조직과 관련된 이해관계(side-bets)에 대한 인식 그리고 현재의 조직과 비교가능한 대체조직의 한계성으로 개념화 될 수 있다. 따라서 현재의 조직에 남음으로써 얻게 되는 이득이 조직을 떠남으로써 발생하는 비용보다 클 경우 지속적 몰입도가 높다고 말한다(Huselid & Day, 1991).

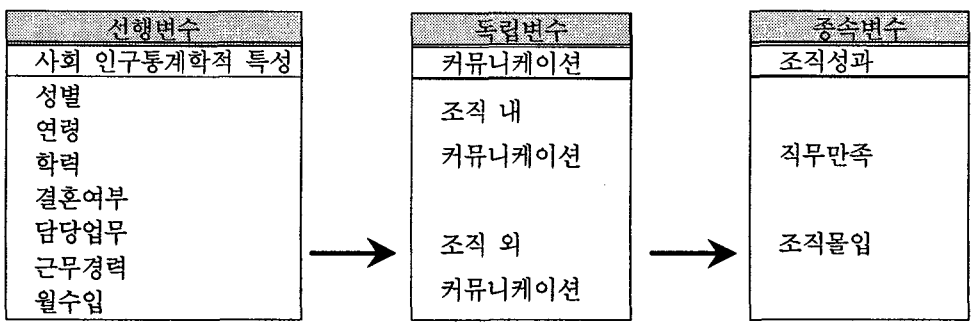
이상의 내용에서 조직몰입은 개인적 성향과 조직의 다양한 환경과 관련하여 조직에 대한 개인의 심리적인 상태를 나타내며 개인과 조직의 가치일치가 중요하다고 볼 수 있다.

2. 분석모형 및 가설

본 연구는 사회 인구통계학적 특성을 선행변수로 하며 커뮤니케이션을 독립변수로 설정하여 하위요인으로 조직 내 커뮤니케이션과 조직 외 커뮤니케이션으로 구분하였다. 종속변수로는 직무만족과 조직몰입(정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입)을 하위요인으로 구성하였다.

1) 분석모형

<그림 1> 분석모형



2) 가설설정

앞에서 제시한 연구모형을 기초로 하여 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 민간경비조직의 사회 인구통계학적 특성에 따라 조직 구성원간의 커뮤니케이션, 조직성과는 차이가 있을 것이다.

가설 2. 민간경비조직 구성원간의 커뮤니케이션은 조직성과에 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2005년 서울, 경기, 강원지역 소재 경비업체에 등록되어있는 총1356개의 업체 중 50명이상을 고용하고 있는 539개의 업체를 모집단으로 선정한 다음 비 확률임의표집법을 이용하여 표본을 추출하였다. 본 연구에서 근무인원 50명 이상의 민간경비업체를 선정한 이유는 그 이하의 영세한 민간경비업체와는 조직구성 및 근무체계와 환경이 대체적으로 차이가 있으므로 이에 따른 연구결과의 변수로 작용할 것으로 판단되기 때문이다. 민간경비원의 구분에서는 시설경비를 담당하는 인원들 외에 기타업무에 종사하는 인원들(검색, 관제, 통신, 출동, 호송, 운전, A/S 등)이 조사대상 이었다. 설문조사는 2005년 10 월 14일부터 2005년 10월 28일까지 서울, 경기, 강원지역 각각 2개소에 50부씩 총 300부의 설문지를 민간경비원들에게 배포하여 257부를 수거하였으며, 이중 무성의한 설문지 36부를 제외한 총 221부를 연구 자료로 활용하였다.

<표 2> 연구대상의 사회인구학적 특성

구 분		사례수(백분율)
전 체		221(100.0)
성	1. 남자	180(81.4)
	2. 여자	41(18.6)
연령	1. 25세 이하	62(28.1)
	2. 26~30세	104(47.1)
	3. 31세 이상	55(24.9)
학력	1. 고졸	49(22.2)
	2. 전문대졸	85(38.5)
	3. 4년제 대졸이상	87(39.4)
결혼여부	1. 기혼	66(29.9)
	2. 미혼	155(70.1)
담당업무	1. 시설경비	121(54.8)
	2. 기타업무	100(45.2)
근무경력	1. 1년5개월 이하	51(23.1)
	2. 1년6개월~2년6개월	48(21.7)
	3. 2년7개월~3년7개월	79(35.7)
	4. 3년8개월 이상	43(19.5)
월수입	1. 200만원 이하	129(58.4)
	2. 200만원 이상	92(41.6)

2. 측정도구

본 연구는 실증적 연구를 위하여 설문지법을 이용하였으며, 사회 인구통계학적 특성(7문항), 조직커뮤니케이션(6문항), 조직성과에 하위요인인 직무만족(7문항), 조직몰입(14문항)으로 구성되어 있다. 사회 인구통계학적 특성에 관한 항목으로는 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 담당업무, 근무경력, 월수입으로 총 7개 문항으로 구성하였으며, 조직커뮤니케이션 변수에 대한 측정은 Penley와 Hawkins(1985), 오경조(1991) 그리고 최종진(1997), 유규종(2002)의 연구에서 사용된 것을 토대로 조직 내 커뮤니케이션(업무협조, 의사결정, 회의)과 조직 외 커뮤니케이션(동호회, 회식, 비공식적 모임) 각각 3문항씩 총 6개 문항으로 측정하였다.

직무만족은 Joreskog와 Sorbom(1982) 등이 사용한 7개 문항(승진기회, 능력기회, 직무의 안정성, 급여, 작업환경, 성취감, 직무수준)으로 측정하였고, 조직몰입의 측정은 Allen과 Meyer(1990)가 고안한 조직몰입 설문지를 사용하여 정서적 몰입(5문항)은 충성심, 매력, 소속감을, 규범적 몰입(3문항)은 회사에 대한 소속감 및 애착, 개인적 감정을, 지속적 몰입(4문항)은 이직과 계산된 이해관

계 등으로 구성하였다. 이와 같이 3가지 변수에 대하여 측정하였다.

이들의 설문지를 사용한 이유는 본 연구의 목적과 잘 부합되고 설문지의 신뢰도와 타당도가 높았기 때문이다.

설문지의 척도는 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 리커트 척도로 구성되었으며, 본 연구의 내용에 적합하게 재구성되었다.

<표 3> 설문지 구성

내	용	설문 문항수
커뮤니케이션	조직 내 커뮤니케이션	3
	조직 외 커뮤니케이션	3
직무만족		7
조직몰입	정서적 몰입	5
	규범적 몰입	3
	지속적 몰입	4

3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

설문지의 타당도를 검사하기 위하여 본 연구에서는 경호학과 교수 및 전문가 11명으로 구성된 전문가회의를 구성하여 설문지에 대한 검토 및 논평을 요청한 후 내용타당도 및 문항의 적합성 여부를 논의하여 3개 문항을 삭제하고, 2개 문항을 수정하여 반영하였다. 또한 본 연구에서는 조사 자료를 토대로 최종 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다.

<표 4> 설문지의 신뢰도

내	용	Cronbach'α
커뮤니케이션	조직 내 커뮤니케이션	.752
	조직 외 커뮤니케이션	.759
직무만족		.835
조직몰입	정서적 몰입	.816
	규범적 몰입	.781
	지속적 몰입	.701

<표 4>에서 보는 바와 같이 설문지에 대한 요인분석 결과, α=.835~701로 높게 나타났다. 신뢰도 분석결과는 커뮤니케이션에 대한 Cronbach'α은 조직 내(=.752), 조직 외(=.759)로 높게 나타났으며, 직무만족에서 Cronbach'α=.835로 가장 높게 나타났다. 조직성과에서의 Cronbach'α 정서적 몰입(=.816), 규범적 몰입(=.781), 지속적 몰입(=.701)순으로 높게 나타났다.

4. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 민간경비조직 구성원간의 커뮤니케이션이 조직성과에 미치는 영향'설문지를 조사 대상에게 배부한 다음, 자기평가기입법(self-administration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하고, 사전에 설문에 응할 수 있는지에 대한 관리자의 협조를 받은 다음 실시하였다. 설문지는 직접 방문 및 우편으로 배포하여 수거하였으며, 회수된 설문지 중 응답 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료와 극단치(outlier)를 분석대상에서 제외시켰다. 입력된 자료는 SPSSWIN 12.0 프로그램을 활용하여 자료 분석의 목적에 따라 전산처리 하였으며, 표본의 특성을 알아보기 위한 빈도분석(Frequency)과, 타당성분석을 위한 요인분석(factor analysis), 신뢰성분석(reliability)을 위하여 Cronbach'α 값을 사용하였고, 다중회귀분석(Multiple Regression)과 t검증(independent sample T-test) 및 일원변량분석(one-way ANOVA)을 사용하였다.

Ⅳ. 연구 결과 및 논의

1. 사회 인구통계학적 특성과 커뮤니케이션

<표 5-1>는 사회 인구통계학적 특성에 따른 커뮤니케이션의 차이에 대한 t증 및 F검증을 실시한 결과이다.

<표 5> 사회 인구통계학적 특성에 따른 커뮤니케이션의 t검증 및 F검증

구 분		커뮤니케이션	
		조직 내	조직 외
성	1.남자(180)	3.251±.781	2.825±.816
	2.여자(41)	3.325±.758	2.943±.900
	t값	-.545	-.813
연령	1. 25세 이하(62)	3.193±.945	2.704±.911
	2. 26~30세(104)	3.189±.762	2.766±.808
	3. 31세 이상(55)	3.490±.512	3.163±.705
	F값	3.153*	5.612**
학력	1. 고졸 (25)	3.108±.953	2.564±.836
	2. 전문대졸(96)	3.294±.707	2.882±.807
	3. 4년제 대졸 이상(85)	3.325±.724	2.973±.824
	F값	1.332	4.005*
결혼 여부	1. 기혼(66)	3.202±.764	2.883±.875
	2. 미혼(155)	3.292±.781	2.853±.815
	t값	.108	.251
담당 업무	1. 시설경비(121)	3.223±.841	2.749±.812
	2. 기타업무(100)	3.316±.688	2.966±.844
	t값	-.892	-1.945
근무 경력	1. 1년5개월 이하(51)	3.529±.854	2.836±.795
	2. 1년6개월~2년6개월(48)	3.180±.727	2.673±.794
	3. 2년7개월~3년7개월(79)	3.088±.778	2.865±.898
	4. 3년8개월 이상(43)	3.372±.635	3.023±.774
	F값	3.951**	1.359
월 수입	1. 200만원 이하	3.188±.844	2.651±.792
	2. 200만원 이상	3.373±.657	3.123±.811
	t값	4.350*	.312

* 참고 : ( )는 사례수임. 평균± 표준편차. * p<.05 ** p<.01 *** p<.001

<표 5>에 제시된 바와 같이, 연령에서는 '31세 이상에서 조직 내(M=3.153)·조직 외(M=5.612)' 커뮤니케이션이 다른 연령에 비해 높게 나타났으며, 학력에서도 '4년제 대졸 이상(M=5.612)'의 학력을 지닌 사람이 조직 외 커뮤니케이션에서 다소 높은 것으로 나타났다. 근무경력에서는 '1년 5개월 이하(M=3.951)'의 경력을 지닌 민간경비원들의 조직 내 커뮤니케이션이 다소 높게 나왔다. 월수입 측면에서는 '200만원 이상(M=4.350)'을 받는 민간경비원들의 조직 내 커뮤니케이션이 잘 이루어지는 것으로 나타났다.

2. 사회 인구통계학적 특성과 직무만족 및 조직몰입

<표 6>는 사회 인구통계학적 특성에 따른 직무만족 및 조직몰입의 차이에 대한 t검증 및 F검증을 실시한 결과이다.

<표 6> 사회 인구통계학적 특성에 따른 조직성과(직무만족, 조직몰입)의 t검증 및 F검증

구 분		직무만족	조직몰입		
			정서적	규범적	지속적
성	1.남자(180)	2.725±.681	3.077±.731	3.237±.683	3.143±.721
	2.여자(41)	2.912±.593	2.861±.823	3.195±.853	3.250±.656
	t값	-1.627	-1.019	.338*	-.870
연령	1. 25세 이하(62)	2.596±.694	1.905±.546	3.220±.729	2.883±.657
	2. 26~30세(104)	2.688±.656	2.094±.513	3.173±.702	3.264±.660
	3. 31세 이상(55)	3.080±.554	2.446±.386	3.345±.725	3.286±.779
	F값	9.446***	17.905***	1.049	7.082*
학력	1. 고졸 (25)	2.484±.737	1.860±.609	3.265±.732	2.882±.688
	2. 전문대졸(96)	2.771±.683	2.158±.521	3.145±.785	3.179±.717
	3. 4년제 대졸 이상(85)	2.904±.564	2.252±.438	3.291±.630	3.304±.676
	F값	6.545**	9.425***	.974	5.818**
결혼 여부	1. 기혼(66)	2.896±.671	2.244±.547	3.318±.680	3.344±.720
	2. 미혼(155)	2.702±.60	2.079±.519	3.191±.729	3.085±.693
	t값	.120	.000	.016	.268
담당 업무	1. 시설경비(121)	2.642±.693	2.005±.587	3.209±.777	3.006±.757
	2. 기타업무(100)	2.902±.609	2.279±.408	3.253±.637	3.085±.693
	t값	-2.934***	-3.925***	-.453	-3.713***
근무 경력	1. 1년5개월 이하(51)	2.728±.668	2.078±.536	3.274±.720	3.024±.711
	2.1년6개월~2년6개월(48)	2.604±.634	2.080±.526	3.222±.709	3.031±.649
	3.2년7개월~3년7개월(79)	2.736±.749	2.139±.581	3.198±.779	3.193±.696
	4. 3년8개월 이상(43)	3.016±.466	2.225±.431	3.240±.609	3.418±.743
	F값	3.144*	.771	.948	.024*
월 수입	1. 200만원 이하	2.591±.663	1.975±.544	3.152±.750	3.017±.685
	2. 200만원 이상	2.996±.603	2.343±.431	3.337±.654	3.366±.696
	t값	.593	4.569*	1.263	.620

* 참고 : ( )는 사례수임. 평균± 표준편차. * p<.05 ** p<.01 *** p<.001

<표 6>에 제시된 바와 같이 성별에서는 여성보다 '남성(M=.338)'이 규범적 몰입에서 다소 높게 나타났고, 연령에서는 '31세 이상'에서 직무만족(M=9.446)과 정서적 몰입(M=17.905), 지속적 몰입(M=7.082)이 다른 연령에 비해 높게 나타났다. 학력에서도 '4년제 대졸 이상'의 학력을 지닌 사람이 직무만족(M=6.545), 정서적 몰입(M=9.425)과 지속적 몰입(M=5.818)에서 다소 높게 나타났다. 담당업무에서는 '기타업무'를 수행하는 민간경비원들이 시설경비를 하는 경비원들보다 직무만족(M=-2.934)과 정서적 몰입(M=-3.925), 지속적 몰입(M=-3.713)에서 다소 높게 나타났다. 근무경력에서는 '3년 8개월 이상'의 민간경비원들이 직무만족(M=3.144)과 지속적 몰입(M=.024)의 경우 다른 민간경비원들보다 다소 높게 나타났다. 월수입면에서는 '200만원 이상의 보수'를 받고 있는 민간경비원들에게서 정서적 몰입(M=4.569)이 높게 나타났다.

3. 커뮤니케이션과 직무만족

<표 7>은 민간경비조직 구성원간의 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다.

<표 7> 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향

독립변수	B	SEb	β	t값	유의도
(상수)	1.110	.171		6.497	.000
조직 내 커뮤니케이션	.352	.057	.409	6.150	.000
조직 외 커뮤니케이션	.175	.053	.218	3.284	.000
R^2 = .310					

<표 7>에 의하면, 조직 내 커뮤니케이션(β=.409)과 조직 외 커뮤니케이션(β=.218)은 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 조직 내·외 커뮤니케이션이 높을수록 직무만족이 높다는 것을 의미한다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변인은 직무만족 전체변량의 약 31%를 설명해 주고 있다.

4. 커뮤니케이션과 조직몰입

1) 커뮤니케이션과 정서적 몰입

<표 8>은 민간경비조직 구성원간의 커뮤니케이션이 정서적 몰입에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다.

<표 8> 커뮤니케이션이 정서적 몰입에 미치는 영향

독립변수	B	SEb	β	t값	유의도
(상수)	1.143	.148		7.718	.000
조직 내 커뮤니케이션	.155	.050	.227	3.130	.002
조직 외 커뮤니케이션	.169	.046	.263	3.637	.000
R^2 = .184					

<표 8>에 의하면, 조직 외 커뮤니케이션(β=.263)과 조직 내 커뮤니케이션(β=.227)이 정서적 몰입에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 조직 내·외 커뮤니케이션이 높을수록 정서적 몰입이 높다는 것을 의미한다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변인은 정서적 몰입 전체변량의 약 18.4%를 설명해 주고 있다.

2) 커뮤니케이션과 규범적 몰입

<표 9> 민간경비조직 구성원간의 커뮤니케이션이 규범적 몰입에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다.

<표 9> 커뮤니케이션이 규범적 몰입에 미치는 영향

독립변수	B	SEb	β	t값	유의도
(상수)	2.566	.215		11.926	.000
조직 내 커뮤니케이션	.098	.072	.106	1.353	.177
조직 외 커뮤니케이션	.121	.067	.141	1.797	.074
R^2 = .047					

<표 9>에 의하면, 커뮤니케이션은 규범적 몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 조직 내·외 커뮤니케이션이 규범적 몰입에 영향을 미치고 있지 않음을 알 수 있다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변인은 규범적 몰입 전체변량의 약 4.7%를 설명해 주고 있다.

3) 커뮤니케이션과 지속적 몰입

<표 10>은 민간경비조직 구성원간의 커뮤니케이션이 지속적 몰입에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다.

<표 10> 커뮤니케이션이 지속적 몰입에 미치는 영향

독립변수	B	SEb	β	t값	유의도
(상수)	3.174	.218		14.529	.000
조직 내 커뮤니케이션	.005	.073	.006	.071	.944
조직 외 커뮤니케이션	-.010	.068	-.011	-.143	.886
R^2 =.000					

<표 10>에 의하면, 커뮤니케이션은 지속적 몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 조직 내·외 커뮤니케이션이 지속적 몰입에는 영향을 미치고 있지 않음을 알 수 있다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변인은 지속적 몰입 전체변량의 약 0%를 설명해 주고 있다.

Ⅴ. 결론 및 제언

본 연구는 민간경비조직 구성원간의 커뮤니케이션이 조직성과에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 관련성을 규명하는데 있으며, 민간경비원의 조직을 이해하고 이들을 통한 업무의 효율성을 제고함은 물론 민간경비조직의 발전에 그 기초자료를 제공하기 위함이다. 이에 대한 분석된 자료의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 사회 인구통계학적 특성에 따른 커뮤니케이션에는 차이가 있는 것으로 나타났다. 그 결과로서, 연령에서는 31세 이상에서 조직 내·외 커뮤니케이션이 다른 연령에 비해 높게 나타났으며, 학력에서도 4년제 대졸 이상의 학력을 지닌 사람이 조직 외 커뮤니케이션에서 다소 높은 것으로 나타났다. 근무경력에서는 1년 5개월 이하의 경력을 지닌 민간경비원들의 조직 내 커뮤니케이션이 다소 높게 나왔고, 월수입측면에서는 200만원 이상을 받는 민간경비원들의 조직 내 커뮤니케이션이 잘 이루어지고 있음을 알 수 있다.

둘째, 사회 인구통계학적 특성에 따른 조직성과에는 차이가 있는 것으로 나타났다. 그 결과로서, 성별에서는 여성보다 남성이 규범적 몰입에서 다소 높게 나타났고, 연령에서는 31세 이상에서 직무만족과 정서적 몰입, 지속적 몰입이 다른 연령에 비해 높게 나타났다. 학력에서도 4년제 대졸 이상의 학력을 지닌 사람이 조직 외 커뮤니케이션, 직무만족, 정서적 몰입과 지속적 몰입에서 다소 높게 나타났으며, 담당업무에서는 기타업무를 수행하는 민간경비원들이 시설경비를 하는 경비원들보다 직무만족과 정서적 몰입, 지속적 몰입에서 다소 높게 나타났다. 근무경력에서는 3년 8개월 이상의 민간경비원들이 직무만족과 지속적 몰입의 경우 다른 민간경비원들보다 다소 높게 나타났다. 월수입면에서는 200만원 이상의 보수를 받고 있는 민간경비원들에게서 정서적 몰입이 더 높음을 알 수 있다.

셋째, 커뮤니케이션은 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 조직 내 커뮤니케이션이 조직 외 커뮤니케이션보다 직무만족에 더 많은 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

넷째, 커뮤니케이션은 조직몰입에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 조직 외 커뮤니케이션이 조직 내 커뮤니케이션보다 정서적 몰입에 더 많은 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

위에서 나타난 결론을 종합해보면, 31세 이상의 고학력의 안정된 봉급을 받는 민간경비원들에게서 조직 내·외적인 커뮤니케이션이 잘 이루어진다는 것은 개인적으로는 직무만족과 조직몰입을 통해서 조직에 있어서 업무의 효율성 및 성과에도 많은 영향을 줄 수 있음을 알 수 있다. 이

와는 반대로, 비교적 낮은 수준의 학력과 저임금, 근무경력이 짧은 민간경비원의 경우에는 조직 내·외적인 커뮤니케이션이 잘 이루어지지 않음으로 해서 업무의 비효율성은 물론 직무만족이나 조직몰입이 낮음으로 인한 조직의 성과가 낮을 뿐만 아니라 이직에도 많은 영향을 미칠 것이 예상된다고 하겠다. 다시 말해서, 민간경비조직에서의 내·외적인 커뮤니케이션이 잘 이루어지는 것이야말로 민간경비조직의 조직성과를 높일 수 있다고 하겠다. 이를 통해 민간경비원들에게 있어 직무만족이나 조직몰입을 통한 안정적 민간경비조직의 발전을 도모하기 위해서 다음과 같은 사항을 앞으로의 연구과제로 제시하고자 한다.

첫째, 민간경비원에 대한 공인된 자격증에 대한 법적인 제도 정착

둘째, 민간경비조직의 프로그램에 대한 질적 향상 도모

셋째, 경찰인력 대안으로서의 전문직종사자로서의 사회적 인식부각 모색

넷째, 영세 민간경비조직의 난립방지를 위한 제도적 장치 마련을 들 수 있다.

이를 통해 민간경비의 활성화를 도모함은 물론 앞으로의 사회불안 요소에 따른 민간경비조직 구성원들에 대한 사회적 인식이 전환될 수 있기를 기대한다.

참 고 문 헌

강병준(2001).「커뮤니케이션 만족과 직무만족에 따른 농촌지도사의 조직몰입 연구」. 석사학위논문, 서울대학교대학원 .

김종규(1992). 「조직 내 커뮤니케이션과 직무만족의 상관관계 연구」. 석사학위논문, 동국대학교대학원.

김덕경(1998).「상사의 리더십 유형이 비서의 조직몰입에 미치는 영향」. 박사학위 논문, 동의대학교대학원.

김관선(2002).「변혁적 리더십과 거래적 리더십이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」. 박사학위 논문, 조선대학교대학원.

김평수(2005). 「시큐리티종사자의 조직학습이 임파워먼트 및 조직성과에 미치는 영향」. 박사학위논문, 경기대학교대학원

박영진(2005) 「민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향」. 박사학위논문, 경기대학교대학원.

박운성(1998). 『현대조직행동』. 서울: 박영사.

박재만(1998). 「커뮤니케이션만족과 직무태도와의 연관성에 관한 연구」. 석사학위논문, 충남대학교대학원.

석기현(2004).「리더십이 종업원의 심리적 임파워먼트와 직무만족, 그리고 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」. 박사학위 논문, 세종대학교대학원.

양관석(2001).「교사집단의 변혁적·거래적 리더십이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향」. 박사학위논문, 대전대학교대학원.

유성식(1991). 커뮤니케이션 만족이 직무만족 · 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구」. 석사학위논문, 서울대학교대학원.

오두범(1994). 『조직커뮤니케이션원론』. 서울대학교 출판부.

이철우(2001).「조직 내 커뮤니케이션의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구; 성균관대 교직원을 대상으로」. 석사학위논문, 성균관대학교대학원

이홍기(2004). 「리더십유형과 조직후원인식, 신뢰, 몰입 그리고 이직의도간의 관계에 관한 연구」. 박사학위 논문, 경기대학교대학원.

조성제(1998). 「커뮤니케이션이 조직성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구」. 석사학위논문, 경남대학교대학원.

조성대 외 2인(2001). 『인간관계의 이해』. 서울: 동림사.

차배근(1976). 『커뮤니케이션학 개론』. 서울: 박영사.

Allen, L.(1985). *Management and Organization*, McGraw-Hill.

Ballard, I. D. & David, R. S.(2004). "Organizational Members' Communication and Temporal Experience", *Communication Reserch*, Vol. 31. pp.135-172.

Conger, J. A & R. N. Kanungo.(1988). "The Empowerment Process: Intergrating Theory and Practices," *Academy of management Review.*

Daulatram, B. L.(2003). "Organizational Culture and Job Satisfaction", *Journal of Business & Industrial marketing*, Vol. 18, pp. 219-236.

Frone, M. R.(1988). "Communication Quality and Job Satisfaction among Managerial Nurses", *Group & organization Studies*, Vol. 3, pp. 332-347

Hellriegel, D & Slocum, J. W.(2000). *Management*, 9th ed., Addison-Wesley Publishing Company.

Jöreskog, Karl G & Dag Sörbom.(1982). "Recent Developments in Structural equation Modeling," *Journal of Marketing Research.*

J. D. pincus.(1986). "Communication Satisfaction, Job Satisfaction, and Job performance", *Human Communication Research*, Vol. 12.

J. P & N. J. Allen.(1991). "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment," *Human Resource Management Review.*

Locke, E. A.(1976). *The Nature and Causes of Jab Satisfaction, in Marvin D. Dunnette, Handbook of industrial and Organizational Psychology,* Rand Mcnally College Publishing Company.

Mathieu, J. & D. Zajac.(1990). "A Review and Meta-Analysis of the Antecedent, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment," *Psychological Bulletin.*

Meyer, J. P & N. J. Allen.(1990). "The Measurement and Antecedent of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization," *Journal of Occupational Psychology.*

Putti, j. M.(1990). "Communication Relationship Satisfaction and Organizational Commitment", *Group & Organization Studies*, Vol. 15, No. 1 pp.44-49.

ABSTRACT

Effect that get in Communication Formation result between Common People Expense Formation Constituent

Kang, Min Wan
Park, Gi Bum
Jun, Young Tae

Purpose of this research is that examine closely relation about if communication between common people expense formation constituent affects some formation result, that understand common people guard's formation and raise efficiency of business through these is to supply the pabulum naturally in common people expense formation's development.

Conclusion of construed data is as following in reply.

First, communication by society statistics of demography special quality is difference.

Second, formation result by society statistics of demography special quality is difference.

Third, communication influences in job satisfaction. That is, communication is affecting more job satisfaction than formation outside communication in formation.

Fourth, communication influences in formation immersion. That is, formation outside communication is affecting more sentimentalize immersion than communication in formation.

[Key words : common people expense formation constituent, communication, job satisfaction, formation immersion, formation result]