

민간경비업자의 사회적 책임과 직무만족 및 조직몰입의 관계★

배두열* · 김일곤**

요 약

이 연구의 목적은 민간경비업자의 사회적 책임이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향을 규명하는데 있다. 이 연구는 민간경비회사의 종사원을 모집단으로 설정한 후 유의표집법을 실시하였으며, 최종분석에 이용된 사례 수는 총 181명(72.4%)이다. 연구에 사용된 설문지 문항은 총 62문항으로 구성되었다. 이 연구에서는 사회적 책임, 직무만족, 조직몰입에 대한 탐색적 요인 분석 및 신뢰도분석, 변수간의 관계를 파악하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 설문지의 신뢰도는 Cronbach's α 값이 .689이상으로 나타났다. 연구결과로는 첫째, 사법적 책임은 규범적 몰입에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 업무대인관계, 이직의도, 보수를 통하여 규범적몰입과 감정적몰입, 유지적몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 업무대인관계는 규범적몰입과 감정적몰입에, 이직의도는 유지적몰입에, 보수는 규범적몰입, 유지적몰입, 감정적몰입 모두에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 직무만족은 조직몰입에 정적인 영향을 미친다. 즉, 직무만족이 높아지면 업무대인관계, 보수에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

The Relationship of Private Security Provider's Corporate Social Responsibility and Job Satisfaction and Organizational Commitment

Bae Du Yeol* · Kim Il Gon**

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the causal relationships among corporate social responsibility, job satisfaction, and organization commitment in the Private Security Provides's. One hundred eight one questionnaires, with a 72.4% response rate from a convenient sample of 12 security organization guards, were utilized to study the relationships between research constructs. SPSS(14.0 version) were guard to analyze the unintentionality of research concepts and reliability test, and confirmatory factor analysis were performed. Factor analyses identified three internal dimensions of relational factor as superior relation. There are among results, first, the corporate social responsibility is influencing to job satisfaction positively. second, the corporate social responsibility is influencing to organizational commitment positively. third, the job satisfaction is influencing to organizational commitment positively.

Key words : Corporate Social Responsibility, Job Satisfaction, Organization Commitment, Private Security Provider

접수일(2011년 9월 30일), 수정일(1차: 2011년 10월 13일),
게재확정일(2011년 10월 14일)

★ 이 논문은 2011년도 대구과학대학 교육역량강화사업단
의 지원을 받아 수행된 연구

* 대구과학대학/경호무도과

** 대구과학대학/경호무도과(교신저자)

1. 서 론

일반적으로 기업의 사회적 책임(CSR: Corporate Social Responsibility)은 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임으로 구분되고 있다[1]. 기업윤리와 더불어 기업의 사회적 책임이 새롭게 부각된 것은 2003년 세계경제포럼(WEF)이 '기업시민헌장'을 제정하면서 사회적 책임이 국제적으로 중요한 이슈가 되었다. 또한 우리나라에서도 경제, 사회를 포괄하는 종합적인 개념으로 정립되기 시작하면서 조직 경영의 중요한 요인으로 인식되고 있다. 정보기술의 발달과 규제 장벽의 완화, 시장경쟁의 격화, 소비자의 영향력 증가 등 기업의 경영 환경이 변화되면서 사회 전반적으로 기업의 사회적 책임에 관심을 더욱 집중시키게 하고 있다.

특히 시장경제의 발달과 함께 기업의 규모와 영향력이 확대됨에 따라 기업의 사회적 책임은 필수적인 경영활동 요소로 인식되고 있으며, 기업들도 사회공헌 활동을 기업의 지속가능 경영을 가능하게 하는 수단으로 인식하고 있다[2].

즉, 최근 국내외적으로 발생한 기업의 대형 비윤리 사건(부정회계장부사건, 불법 증여사건, 폭력비리 등)에 대한 기업의 적극적인 대응에서부터, 기업윤리 준수 또는 사회적 책임의 실천은 장기적으로 기업의 이익이 될 수 있다는 인식의 변화가 진행되고 있는 것이다[3].

이렇듯 경영의 환경이 급격하게 변화하고 있음에도 불구하고 민간경비업자의 대부분은 경영환경의 변화에 부응하지 못한 채 이전의 답습적인 경영방식을 고사하고 있다. 또한 최근에는 민간경비업 서비스의 공급과잉으로 인하여 각종 문제점들(저가입찰, 저임금, 업무의 불법업무 도급 등)이 지적되면서 민간경비 서비스의 질적 저하를 초래하고 있다. 이러한 문제점들이 지속적으로 발생하고 있는 것은 영세업체들이 적지 않음으로 인해 전문적인 경영 즉, 효율적인 조직운영에 대한 전문지식의 결여가 그 원인이라고 유추할 수 있겠다.

효율적인 경영관리를 위해 다양한 관리형태가 있으나, 최근 국제표준화기구(ISO)는 사회적 책임을 기업 이외에 조직에게도 적용될 수 있는 사회적 책임 전반

을 아우르는 인증시스템을 제정하고 있고, 조직이 경제, 사회, 환경 문제를 사람, 지역, 공동체 및 사회에 혜택을 줄 수 있는 목적으로 다루기 위한 균형 잡힌 접근방법으로 보고 있다.

따라서 기업의 사회적 책임이 경영에 있어 다방면으로 지속적인 이윤을 창출할 수 있는 요인으로 인식되고 많은 분야에서 활용되고 있는바 민간경비업자들 또한 효율적 회사경영을 위해 연구가 미진했던 사회적 책임을 심도 있게 다룰 필요성이 있다. 그러므로 이 연구에서는 환경변화에 민감하고 인적자본 및 서비스와 같은 무형자원의 중요성이 강조되는 민간경비업자의 문제를 개선하기 위하여 사회적 책임, 직무만족, 조직몰입 간의 관계를 파악하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 사회적 책임(Corporate Social Responsibility)의 정의와 개념

국내에서는 사회적 책임을 흔히 '기업의 사회적 책임' 또는 '사회책임경영'등으로 번역되고 있으며, '사회적 성과', '사회공헌', '기업윤리', '윤리경영', 또는 '지속가능경영' 등으로 각각각색의 용어로 표현되며 개념상의 혼동을 야기하고 있다[4].

국외에서는 기업의 사회적 책임을 국제기구별로 다양하게 정의되고 있는데, OECD는 '기업과 사회와의 공생관계를 성숙시키고 발전시키기 위해 기업이 취하는 행동'라 정의하였고, ICC(International Chamber of Commerce: 국제상공회의소)는 '기업이 책임 있는 방식으로 기업 활동을 하고자 하는 자발적인 의지'라 정의하였으며, ISO(International Organization for Standardization: 국제표준화기구)는 '조직이 경제, 사회, 환경 문제를 사람, 지역, 공동체 및 사회에 혜택을 줄 수 있는 목적으로 다루기 위한 균형 잡힌 접근방법'으로 정의하고 있다[5].

사회적 책임은 Bowen(1953)[6], Ells & Walton(1961)[7]에 의해 최초 정의 되어져왔으며, 사회적 책임에 대한 개념은 Carroll(1979)[1]의 모델이 가장 일반적이라 할 수 있다. 그는 기업의 사회적 책임을 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임 네 가지로

분류하고 있다.

기업은 경제적 이윤창출, 법률준수, 윤리적 책임, 자선적 책임 등의 네 가지의 책임을 가지고 있다고 주장하였다. '경제적 책임'은 기업의 사회적 책임 중 제일 중요한 첫 번째 책임으로써, 기업은 사회의 기본적인 경제단위로서 재화와 서비스를 생산할 책임을 지고 있다는 의미이다. 두 번째 '법적 책임'이란 사회는 기업이 법적으로 요구사항의 구조 내에서 경제적 임무를 수행할 것을 요구한다는 것이다. 세 번째 '윤리적 책임'은 법으로 규정화하지는 못하지만 기업에게 사회의 일원으로서 기대되는 행동과 활동을 의미한다. 네 번째 '자선적 책임'은 기업에 대해서 명백한 메시지를 갖고 있지 않지만 기업의 개별적 판단이나 선택에 맡겨져 있는 책임으로서 사회적 기부행위, 약물남용방지 프로그램, 보육시설운영 등 자발적 영역에 속하는 것이다. 따라서 사회적 책임을 가지는 기업이란 '이윤을 내기 위해 노력하는 동시에 법에 복종하며 윤리적이고 성실한 기업시민'이기도 한다[1].

또한 Carroll(1979)[1]은 첫 번째 경제적 책임은 기업 스스로의 생존을 위해 행하는 문제이고, 나머지 세 가지 책임들은 기업이 타인을 위해 행하는 문제라고 언급한다. 기업이 윤리적 책임은 아직 법적 강제성을 띠고 있는 것은 아니지만, 사회가 기대하고 요구하는 바를 충족시킬 수 있어야 한다는 것이다. 즉, 기업은 기업의 모든 이해관계자인 소비자, 내부 이해관계자, 외부 이해관계자 등의 기대, 기준 및 가치에 부합하는 행동을 해야 할 책임이 있다는 것이다. 기업의 자선적 책임은 자발적인 책임의 수행, 경영활동과는 직접 관련이 없는 문화 활동, 기부, 자원봉사 등을 의미한다 [1].

이 외에도 Petkus & Woodruff(1992)[8]은 기업의 사회적 책임을 '사회에 대한 해로움을 최소화하는 대신 장기적인 기여를 최대화하려는 기업의 몰입'이라 주장하였고, Sen & Bhattacharya(2006)[9]는 경제적 책임과 법적 책임은 사회적으로 요구되는 책임이며, 윤리적 책임은 사회적으로 기대되는, 자선적 책임은 기업의 바람직한 책임이며, 이러한 네 가지 책임은 기업의 사회적 책임 요소를 구성한다고 제안하였다.

이러한 기업의 사회적 책임활동은 다양한 효과를 초래하고 있는데 첫째, 기업 이미지와 명성에 긍정적

영향을 미친다[10]. 둘째, 비용 절감의 효과가 있다[11]. 셋째, 판매 증가와 시장점유율 증가로 매출 상승효과를 가져 온다[12]. 넷째, 기업의 사회적 책임과 관련된 위험 감축 및 관리의 효과를 가져 온다[12]. 다섯째, 직원의 동기부여 및 유지와 채용에 긍정적 영향을 미친다. 마지막으로 직원의 기업에 대한 긍정적 이미지 형성으로 조직성과에 긍정적 영향을 준다고 Weber(2008)[13]는 주장하였다.

이러한 다양한 효과는 결국 기업의 경쟁력을 높일 수 있으면서 기업의 이미지 또한 제고되어 경제적 장점으로 이어질 수 있는 것이다.

2.2 직무만족(Job Satisfaction)

직무만족은 많은 연구에서 그 개념과 정의가 다양하게 언급되어지고 있다. 직무만족이란 조직 내에서의 개인들이 행하는 노동의 태도를 구성하는 중요한 개념으로 직무와 관련하여 경험하게 되는 감정적 태도, 만족의 정도를 의미한다. 즉, 개인이 스스로 직무를 수행함으로 인해서 느끼는 일종의 감정적, 정서적 반응으로 주관적인 감정이며, 조직 구성원의 태도, 사기 등과 같이 인력을 관리하는 측면에서 관심이 집중되었다[14].

Porter(1974)[15]는 '조직 구성원들이 맡은 직무에 대한 만족하는 정도'라고 정의 하였으며, Locke(1976)[16]는 직무만족이란 '직무태도의 하나로서 개인이 직무수행이나 직무경험을 평가하여 얻게 되는 즐거운 또는 긍정적인 정서 상태(pleasurable of positive emotional state), 정서적 반응(emotional response)'라고 하면서 내재적 과정에 의해서만 나타나고 파악될 수 있다고 정의 하였다. Spector(1997)[17]는 직무만족을 '조직구성원이 자신의 직무자체와 직무와 관련된 다양한 현상들에 대해 느끼는 감정으로 자신의 직무를 좋아하거나 싫어하는 정도'라고 정의 하였다.

직무만족에 대한 학자들의 견해에는 몇 가지 속성을 가지고 있음을 알 수 있는데, 첫째 개인의 정서적 감정적 반응이며, 둘째 기대상황을 비교하여 나타나는 인지적 태도로 이는 실제 자기가 원하는 것과 실제로 느끼는 것과의 격차로서 개인의 주관적 성격이 강하다는 것, 셋째 직무만족과 관련하여 여러 가지 태도로 나타난다는 것이다. 즉, 개인이 다른 구성원보

다 열심히 일한다고 믿고 있으나 적당대우를 받고 있지 못하다고 느끼는 경우에는 그 개인은 불만족하게 될 것이며, 더 나은 대우를 받고 있다고 느낄 때에는 그 직무에 대하여 긍정적인 태도를 갖게 되면 만족할 것이다. 이것은 자신의 직무와 관련된 직무 자체, 임금, 승진, 상사, 작업조건 등과 같은 직무조건에 대하여 얼마나 만족하느냐에 대한 감정적 표현이라 할 수 있겠다[18].

선행연구에 의하면 직무만족의 결정요인으로는 승진, 급여, 근무시간, 안정감, 정책, 복리후생, 상사, 동료, 고객 등 대부분 5-20개의 요인으로 구성되므로 종사자의 직무만족을 영업성과에 긍정적으로 작용할 수 있는 관리 및 감독이 필요하다. 또한 직무만족은 위에서 언급한 바와 같이 단일차원이 아닌 다양한 직무차원에서 설명되는 복합적인 개념이므로 종사원의 주관적 인식과 밀접한 관련성과 함께 조직의 업무효율성의 측면에서도 반드시 숙고되어야 한다[19].

상술한 내용을 종합하면 직무만족을 다음의 세 가지 측면으로 정리 할 수 있는데, 첫째, 조직 구성원이 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 갖게 되면 외부 사회에 나가서도 자신의 속해있는 조직에 대해서 호의적으로 평가하게 될 것이다. 따라서 조직에 인력을 공급받거나 사회적으로도 조직의 평가가 상승하게 된다. 둘째, 자신의 직무에 대해서 호의적인 감정을 갖는 구성원으로 내부적으로 원만한 인간관계를 유지함으로써 서로의 생산성을 높이는데 도움을 준다. 셋째, 직무에 만족도가 높다는 것은 조직에 대한 만족으로 이어지면서 결국은 이직 등의 노동력 이동을 사전에 방지할 수 있다[20].

2.3 조직몰입(Organization Commitment)

조직몰입(organization commitment)은 조직행동론자와 사회심리학자 등에 의해 연구되어 왔으며, 중요한 조직유효성 지표의 하나로 간주되어 왔다.

그러나 조직몰입의 개념에 대한 불일치 등으로 인하여 아직까지 합의된 개념이 없으며, 따라서 학자들마다 다양하게 정의되고 있다[21].

Porter 등(1974)[15]은 조직몰입을 ‘조직의 이익을 위해 노력하려는 조직구성원의 의지, 조직에 남아 있고자 하는 욕구, 조직 목표와 가치에 대한 수용과 강

한 믿음’ 등의 3가지 요소로 범주화하여 정의하였다.

Wagner 등(1995)[22]은 조직몰입을 ‘조직구성원이 조직에서 열심히 일하고자 하는 의사와 조직의 구성원으로 남으려고 하는 의지’로 정의하였다.

정국현(2011)[21]에 의하면 조직몰입의 태도적(attitudinal)측면을 강조한 O'Reilly & Chatman(1986)은 조직 몰입을 조직에 대한 조직구성원의 심리적 상태로 보면서, 조직에 대한 조직구성원의 애착심으로 정의하였다. 이들은 애착심을 조직에 대한 동일시, 가치의 내면화 또는 순응 등에 기초한다고 하였다. 여기서 동일시란 개인이 조직과 만족한 관계를 유지하고자 하는 소속감에 대한 만족에 기초를 둔 심리상태를 의미한다. 가치의 내면화란 개인과 조직이 동일한 가치관을 가지고 있다는 것에 기초를 둔 심리상태를 말한다. 순응은 외부적 보상에 기초하여 태도나 행동을 받아들이는 심리상태를 의미한다. 이러한 형태의 요인들은 조직 내의 조직구성원들의 태도나 행동에 각각 다른 영향을 미칠 수 있다고 한다. 즉, 일반적으로 조직몰입은 조직에 대한 충성심(loyalty), 조직의 목표달성을 위한 자발적인 노력(willingness), 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용(identification), 조직에 남아있으려는 강한 욕구(attachment)등을 포함하고 있다[23]. 조직구성원의 강한 조직몰입은 결국 조직의 발전과 성과향상에 매우 중요한 요인이라 할 수 있다.

2.4 사회적 책임과 직무만족 및 조직몰입의 관계

일반적인 조직 구성원의 업무성과를 도출하기 위한 직무만족과 조직몰입에 대한 실증분석 연구는 다수 존재하고 있다. 그러나 기업의 사회적 책임이 조직내부의 구성원에 대한 직무만족과 조직몰입에 대한 영향관계에 대한 연구는 매우 부족하다. 따라서 이와 유사한 기업의 사회적 책임과 조직신뢰와의 관계를 실증 분석한 연구들을 살펴보면 조직에 대한 신뢰가 높을수록 조직구성원의 직무만족과 조직몰입에 대한 결과를 분석한다면 각 요인들의 관계를 해석할 수 있을 것이다.

O'Malley(1999)[24]는 직원의 조직에 대한 신뢰를 촉진하는데는 개방적 의사소통, 직원의 의사결정권 확

대, 중용한 정보의 공유, 지각과 감정의 진실 된 공감 등 4가지 요소를 제시하며, 서비스기업이 사회적 공헌이나 자선활동을 지속적으로 성실히 수행할 경우 직원들이 진실 되게 공감하여 조직에 대한 신뢰가 높아질 가능성이 있다고 하였다.

이영석(2005)[25]은 집단의 상위범주 차원에서 비롯되는 책임감과 신뢰하는 대상의 특성 차원에서 비롯되는 도덕성에서 신뢰의 형성요인을 찾을 수 있다고 하였다. 즉, 서비스기업이 사회나 조직에 대한 책임을 다함으로써 내부의 구성원들은 자신이 속한 조직에 자부심과 긍지를 가져와 이것이 긍정적인 기대감을 형성함으로써 신뢰를 갖게 될 것이라고 제안하였다.

또한, 지성구(2006)[26]는 서비스 기업이 공공선을 추구하는 기업의 책임활동을 성실히 수행하면 조직에 대한 신뢰가 높아질 가능성이 있다고 하였다. 공기업의 직원들은 환경보호활동과 사회공헌활동이 조직신뢰에 강한 정(+)의 영향을 미친다고 하였으며, 사기업의 구성원들은 경제적 책임활동과 환경보호활동이 강한 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과를 도출하였다. 이러한 연구결과는 기업의 사회적 책임이 조직원의 조직에 대한 신뢰와의 관계에 긍정적인 영향관계가 있음을 주장할 수 있다.

따라서 조직에 대한 신뢰가 높아짐은 조직몰입에 대한 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다. Wong & Sohal(2002)[27]은 조직신뢰가 조직몰입과 상관관계가 있음을 구조방정식 모형 분석을 통해 조직구성원들의 조직신뢰 수준이 그들의 감정적 몰입수준에 유의한 영향을 미친다고 하였다.

김호정(1999)[28]은 조직신뢰가 조직몰입의 중요한 결정요인이며 영향요인이 된다는 사실을 입증하였다.

그리고 같은 태도변수인 조직몰입과 직무만족간의 관계에 있어서 방하남 등(2009)[29]은 업무의 특성상 영향요인은 조금씩 상이하나 직무만족과 조직몰입에는 상호 영향을 미치고 있다고 하였다.

즉, 사회적 책임과 조직신뢰 향상은 직무만족과 조직몰입이라는 요인 상호간 영향을 미치는 관계를 갖고 있다고 할 수 있다.

3. 연구 방법

3.1. 연구대상

이 연구는 2011년 3월 서울소재의 민간경비 회사에 재직하고 있는 민간경비 종사자들을 대상으로 선정된 후 유의표집법(purposive sampling method)을 이용하였다. 이 표집방법은 연구자가 표본의 구성을 잘 알고 있거나 무작위로 표본을 추출하였을 때, 선정된 모집단을 적절히 대표할 경우 매우 효과적일 수 있다 [30]. 설문지는 근무인원이 50인 이상이고, (사)한국경비협회에 정식등록 된 경비업체 10곳을 대상으로 연구자가 직접 방문하여 25명씩 총 250부의 설문지를 배부하였다. 설문지는 1주일 후 업체를 방문하여 205명(82%)의 표본을 회수하였다. 회수된 설문지는 내용이 부실하거나 신뢰성 및 대표성이 현저히 낮다고 판단되는 자료 24부(불성실 기입 및 기입누락 24명)를 제외한 총 181(72.4%)명의 사례를 분석에 사용하였다. 조사대상자의 사회인구학적 특성은 [표 1]과 같다.

[표 1] 조사대상의 사회인구학적 특성

	구분	사례수	백분율(%)
연 령	20~39세	26	14.3
	40~59세	53	29.1
	60세 이상	103	56.6
학 령	고졸이하	142	78.0
	대졸이상	40	22.0
직 위	사원급	172	94.5
	팀장급 이상	10	5.5
근무경력	1년 미만	107	58.8
	1~3년 미만	38	20.9
	3~5년 미만	17	9.3
	5년 이상	20	10.9
급 여	100만원 미만	31	17.0
	101~150만원	138	75.9
	151만원 이상	13	7.1

3.2 연구도구 및 자료처리

본 연구에 사용된 설문지는 사회인구학적 특성 6문항, 사회적 책임 23문항, 직무만족 21문항, 조직몰입 12문항으로 총 62문항으로 구성하였다. 사회인구학적 특성은 [표 1]과 같이 구성하였으며, 사회적 책임은 김지희[31]의 연구에 사용된 문항을, 직무만족은 박무철(1991)[32]의 연구에 사용된 문항에 민간경비 업무

의 특성상 호신과 제압에 관련된 문항을 첨가하였으며, 조직몰입은 장미향(2007)[33]의 연구에서 사용된 문항을 감정적 몰입, 유지적 몰입으로 연구의 성격에 맞도록 수정·보완하여 사용했다. 사회적책임, 직무만족, 조직몰입의 척도는 ‘매우 그렇지 않다(1점)에서 ’매우 그렇다(5점)‘까지 리커트(Liker)5점 척도로 구성하였다. 또한 자료는 민간경비회사에 연구자가 직접 방문하여 설문을 실시하고 설문지는 자기평가기입법 (self-administerd method)을 이용하여 응답토록 하였다. 입력된 자료처리는 SPSSWIN 14.0을 활용하였으며, 요인분석, 신뢰도 분석, F검증, 다중회귀분석, 구조분석 등을 통해 연구결과를 도출하였다.

3.3 설문지의 타당도 및 신뢰도

설문지의 타당도를 검증하기 위하여 이 연구에서는

행정학 박사학위 소지자 1인과 경호안전학 박사학위 1인 등의 전문가 회의를 통해서 설문지에 대한 내용 타당도와 문항의 적합성 여부를 논의하고 수정하여 제작하였다. 또한 조사 자료를 토대로 최종 타당도를 검증하기 위하여 사회적 책임과 직무만족, 조직몰입을 대상으로 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시한 결과 [표 2], [표 3], [표 4]와 같다. 사회적 책임은 Cronbach’s α값이 .775이상, 4문항이 삭제된 직무만족은 Cronbach’s α값이 .765이상, 1문항이 삭제된 조직몰입은 Cronbach’s α 값이 .689이상으로 비교적 높은 신뢰도 계수를 보이고 있으며, 요인별 변수 명명은 항목에 기입되어져 있다.

이 결과는 사회적 책임, 직무만족, 조직몰입에 대한 설문지의 타당도와 신뢰도가 확보되었음을 의미한다.

[표 2] 사회적 책임의 요인 분석 및 신뢰도 분석

항목	사회적 자본			
	(요인1) 법적 책임	(요인2) 경제적 책임	(요인3) 사회적 책임	(요인4) 윤리적 책임
문항 1. 고용에 있어 공정하기 위해 노력한다	.535	.058	-.177	.006
문항 2. 성과에 대한 보상에 공정하기 위해 노력한다	.649	.007	-.133	-.041
문항 3. 고객보호 및 서비스 책임을 위해 노력한다	.450	.186	-.005	-.016
문항 4. 직원의 권익신장을 위해 노력한다	.729	.045	-.025	.021
문항 5. 노사관계 개선을 위해 노력한다	.782	-.083	-.052	-.018
문항 6. 윤리적인 투명경영을 하고 있다	.711	-.042	.057	-.073
문항 7. 지역사회에 대한 책임의 중요성을 인식한다	.493	.151	.108	-.275
문항 8. 이익을 최대화 하기위해 노력한다	-.005	.690	-.041	-.011
문항 9. 고객 서비스를 향상시키기 위해 노력한다	.315	.485	.048	-.078
문항 10. 더 많은 고객을 유치하기 위해 노력한다	.022	.538	-.102	-.190
문항 11. 높은 경쟁력을 가지고 있다	-.151	.212	-.603	-.249
문항 12. 일관성 있는 고용기회를 제공한다	.103	.083	-.664	.046
문항 13. 준법경영을 하기 위해 노력한다	.248	-.005	-.573	.037
문항 14. 목표를 성취하려 윤리적 규범을 어기지 않는다	.145	.001	-.080	-.432
문항 15. 환경보호를 실천한다	-.050	.015	.054	-.731
문항 16. 에너지 절약을 실천하기 위해 노력한다	.052	.170	.071	-.580
문항 17. 지역사회에 기여하기 위해 노력한다	.160	.019	-.079	-.664
문항 18. 지역사회 공헌활동에 적극적으로 참여한다	.126	-.265	-.318	-.496
Rotation Sums of Squared Loadings				
Total	8.428	1.180	.809	.695
% of Variance	51.145	7.161	4.911	4.219
Cumulative %	51.145	58.306	63.217	67.436
Cronbach’s Alpha	.920	.775	.802	.873

요인추출 방법: 주성분 분석. 회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 오블리민.

a 8번 반복계산에서 요인회전이 수렴되었습니다.

[표 3] 직무만족의 요인 분석 및 신뢰도 분석

항목	직무 만족			
	(요인1) 업무· 대인만족	(요인2) 이직의도	(요인3) 업무능력	(요인4) 보수
문항 1. 사원들과 친밀하게 지낸다	.834	-.012	-.098	.018
문항 2. 사원과의 친밀도는 내가 하기 나름이다	.763	.114	.051	-.236
문항 3. 내가 맡고 있는 일을 중요하게 생각한다	.724	-.087	-.078	.108
문항 4. 사원관계에 대하여 대체로 만족하고 있다	.606	-.019	.010	.347
문항 5. 근무조건이 비슷하면 다른 직장으로 갈 것이다	-.063	.856	-.141	.103
문항 6. 출근하고 싶지 않고 쉬고 싶은 충동을 느낀다	-.187	.794	-.130	.140
문항 7. 나는 옮길 직장이 생기면 그리로 갈 것이다	.002	.791	.116	-.136
문항 8. 오랜근무와 상대적으로 얻는 것이 적을 것이다	.081	.781	-.052	-.034
문항 9. 나는 가끔 직무를 그만두고 싶을 때가 있다	.128	.710	.184	-.058
문항 10. 대항하는 범인을 제압할 자신감이 있다	-.117	-.072	.894	.072
문항 11. 나의 몸을 보호 할 호신능력이 있다	-.162	-.044	.863	.158
문항 12. 직원의 보수수준은 적당하다고 생각한다	-.075	-.008	.135	.822
문항 13. 동일업무 종사자와 비교해 공정한 보수이다	.098	-.012	-.062	.800
문항 14. 회사의 제도가 공정하다고 생각한다	.078	.026	.098	.764
Rotation Sums of Squared Loadings				
Total	4.385	2.947	1.785	1.635
% of Variance	25.795	17.338	10.503	9.616
Cumulative %	25.795	43.133	53.635	63.252
Cronbach's Alpha	.765	.849	.851	.775

요인추출 방법: 주성분 분석, 회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 오블리민.

a 8번 반복계산에서 요인회전이 수렴되었습니다.

[표 4] 조직몰입의 요인 분석 및 신뢰도 분석

항목	직무몰입		
	(요인1) 규범적 몰입	(요인2) 유지적 몰입	(요인3) 감정적 몰입
문항 1. 현 근무 회사 선택을 매우 잘한 것이라 생각한다	.916	.035	-.107
문항 2. 현 회사는 최선의 근무를 할 수 있게 해 준다	.800	.020	.019
문항 3. 현 근무 회사가 다른 어떤 회사 보다 좋다고 생각한다	.741	.099	.029
문항 4. 다른 생활방편의 대안이 없기에 현 회사를 계속 다닌다	-.127	.857	-.073
문항 5. 현 회사를 떠나기에는 다른 직장 선택폭이 좁기 때문이다	.175	.766	-.003
문항 6. 현 회사에서 근무하는 것은 다른 선택폭이 좁기 때문이다	-.112	.743	.139
문항 7. 현 회사의 호봉을 포기할 수 없기에 계속 다닌다	.153	.646	.012
문항 8. 현 회사에 충성하는 것이 옳다고 생각한다	.033	-.113	.860
문항 9. 현 회사에서 계속 일하는 것이 도덕적으로 옳다고 생각한다	.273	.016	.695
문항 10. 현 회사에 봉사하는 것이 도덕적으로 옳다고 생각한다	-.095	.162	.664
Rotation Sums of Squared Loadings			
Total	3.657	2.114	1.093
% of Variance	33.243	19.222	9.936
Cumulative %	33.243	52.465	62.401
Cronbach's Alpha	.798	.764	.689

요인추출 방법: 주성분 분석, 회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 오블리민.

a 10번 반복계산에서 요인회전이 수렴되었습니다.

4. 연구결과

4.1. 사회적 책임과 직무만족

[표 5]에 의하면 법적 책임은 각각 업무대인관계($\beta = .318$), 업무능력($\beta = .329$), 보수($\beta = .610$)에 정적인 영향을 미치는 반면, 이직의도($\beta = -.284$)에는 부적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 경제적 책임은 업무능력($\beta = -.217$)에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 5] 사회적 책임과 직무 만족의 관계에 대한 다중회귀분석

독립변수	종속변수			
	직무만족			
	업무대인 관계	이직의도	업무능력	보수
법적 책임	.318*	-.284*	.329*	.610**
경제적 책임	.031	.100	-.020	-.217*
사회적 책임	-.139	-.131	-.039	-.007
윤리적 책임	.143	.012	-.118	.045
R ²	.209	.073	.027	.190

*p<.05, **p<.01

사회적 책임은 업무·대인관계, 이직의도, 업무능력, 보수관계 전체변량의 약 20.9%, 7.3%, 2.7%, 19.0%를 나타내고 있다.

4.2. 사회적 책임과 조직몰입

[표 6]에 의하면 법적 책임($\beta = .405$)과 사회적 책임($\beta = .201$)은 규범적 몰입에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 6] 사회적 책임과 조직 몰입의 관계에 대한 다중회귀분석

독립변수	종속변수		
	조직몰입		
	규범적몰입	유지적몰입	감정적몰입
법적 책임	.405**	.226	.168
경제적 책임	-.028	.010	.146
사회적 책임	.201*	.022	.138
윤리적 책임	.049	-.053	.029
R ²	.293	.036	.153

*p<.05, **p<.01

사회적 책임은 규범적몰입, 유지적몰입, 감정적몰입 전체변량의 약 29.3%, 3.6%, 15.3%를 나타내고 있다.

4.3. 직무만족과 조직몰입

[표 7]에 의하면 업무대인관계($\beta = -.300$)는 규범적 몰입과 감정적몰입에 정적 영향을 미치며, 이직의도($\beta = .278$) 또한 유지적몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 보수($\beta = .471$)는 규범적몰입, 유지적 몰입, 감정적몰입 모두에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 7] 직무만족과 조직몰입의 관계에 대한 다중회귀분석

독립변수	종속변수		
	조직몰입		
	규범적몰입	유지적몰입	감정적몰입
업무대인관계	.126*	.021	.300**
이직의도	-.152	.278**	-.036
업무능력	-.038	-.048	-.026
보수	.471**	.236*	.201*
R ²	.322	.096	.160

*p<.05, **p<.01

직무만족은 규범적몰입, 유지적몰입, 감정적몰입 전체변량의 약 32.2%, 9.6%, 16.0%를 설명해 주고 있다.

4.4. 사회적 책임과 직무만족 및 조직몰입의 관계

[표 5],[표 6],[표 7]의 내용에 의하면, 법적 책임은 규범적 몰입에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 업무대인관계, 이직의도, 보수를 통하여 업무대인관계는 규범적몰입과 감정적몰입에 이직의도는 유지적몰입에 보수는 규범적몰입, 유지적몰입, 감정적몰입 모두에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

사회적 책임, 직무만족, 조직몰입의 관계에 있어서, 특히 사회적 책임인 법적 책임, 경제적 책임이 직무만족의 업무대인관계, 이직의도, 업무능력, 보수에 영향을 미치고 있으며, 조직몰입에서는 법적 책임, 사회적

책임이 규범적몰입에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

이는 다시 회사에 대한 신뢰로 이어져 조직몰입이 높아짐을 알 수 있다.

4. 결 론

이 연구는 민간경비업체 운영의 문제점으로 지적되고 있는 서비스의 저하 및 효율적 조직운영의 한계점 개선의 일환으로 사회적 책임의 필요성과 역할을 파악하고, 이에 따른 민간경비업체 종사원을 대상으로 사회적 책임과 직무만족, 조직몰입 간의 관계를 규명하고자 하였다.

사회적 책임의 관계적요인의 탐색적 요인분석 결과 법적책임, 윤리적 책임, 사회적 책임, 경제적 책임이라는 4개의 하위차원, 직무만족은 업무능력, 이직의도, 보수, 대인업무만족이라는 4개의 하위차원, 조직몰입은 규범적 몰입, 감정적몰입, 유지적몰입, 감정적 몰입이라는 3개의 하위차원으로 구분되었다. 본 연구는 이러한 측면에서 연구가설의 분석을 통한 시사점을 다음과 같이 제시하였다.

[표 5],[표 6],[표 7]의 내용에 의하면, 법적 책임은 규범적 몰입에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 업무대인관계, 이직의도, 보수를 통하여 규범적몰입과 감정적몰입, 유지적몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 업무대인관계는 규범적몰입과 감정적몰입에, 이직의도는 유지적몰입에, 보수는 규범적몰입, 유지적몰입, 감정적몰입 모두에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 회사가 사회적으로 법적 책임을 완수하여 적법한 방법으로 업무를 수행하거나 할 예정이라는 인식이 높아질수록 회사에 대한 소속감, 애착심이 높아져 업무 수행 능력이 향상될 수 있음을 의미한다. 반면 회사가 불법적이고 편법적인 방법으로 업무를 수행한다는 인식이 높을수록 회사에 대한 소속감, 애착심은 낮아지게 되고 이로 인하여 회사업무지원의 후회로 이어지게 된다.

결론적으로 사회적 책임과 직무만족 그리고 조직몰입의 관계를 살펴보면 사회적 책임이 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치고 있고, 직무만족과 조직몰입의 관계 또한 서로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 조직내의 신뢰도가 높을수록 업무에 대한 만족이 높고

참고문헌

- [1] Carroll, A. B., "A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance", *Academy of Management Review*, Vol.4, No.4, pp. 497-505, 1979.
- [2] 최운열·이호선·홍찬선, "기업의 사회공헌활동이 기업 가치에 미치는 영향:기부금 지출을 중심으로", *경영학 연구*, 제39권, 제2호, pp. 407-432, 2009.
- [3] Carroll, A. B., "Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct", *Business & Society*, Vol.38, pp. 268-296, 1999.
- [4] 산업자원부, '기업 및 조직의 사회적 책임-적극 추진키로', *보도자료*, 2006.
- [5] KIET산업연구원, '기업의 사회적 책임:국제논의 동향 및 우리의 대응 방안', *KIET산업연구원*, 2008.
- [6] Bowen, H. R., 'Social Responsibilities of the Businessman, Harper & Row', New York, 1953.
- [7] Ells, R. & Walton, C., *Conceptual Foundation of Business*, Homewood Richard: IL, Irwin, 1961.
- [8] Petkus, E. & Woodruff, R. B., "A Model of the Social Responsible Decision-Making Process in Marketing: Linking Decision Makers and Stakeholders", In *Proceedings of the 1992 American Marketing Association*, Chicago, American Marketing Association, 1992.
- [9] Sen, S. & Bhattacharya, C. B., "Does Doing Good Always Lead to Doing Better? Consumer Reactions to Corporate Social Responsibility", *Journal of Marketing Research*, Vol.38, No.2, pp. 225-243, 2001.
- [10] Gray, E. R. & Balmer, J. M. T., "Managing Corporate Image and Corporate Reputation", *Long Range Journal*, Vol.31, No.5, pp. 695-702, 1998.

- [11] Epstein, M. J. & Roy, M. J., "Substantiality in Action: Identifying and Measuring the Key Performance Drivers", Long Range Journal, Vol.34, No.5, pp. 585-604, 2001.
- [12] COM, Green Paper: 'Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility (Ed)', COM(2001) 366, final 18. 7, Brussels. Commission of the European Communities 2001.
- [13] Weber, Manuela, "The Business Case for Corporate Social Responsibility; A Company-Level Measurement Approach for CSR", European Management Journal, Vol.38, No.3, pp. 204-214. 2008.
- [14] 강주희, "기업조직에서 개인의 사회적 자본이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구", 사회과학연구, 제33권, 제1호, pp. 19-39. 2007.
- [15] Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. and Boulian, P. V., "Role Conflict, Ambiguity and Overload: A 21-Nation Study", The Academy of Management Journal of Applied Psychology, Vol.59, No.5, pp. 603-609, 1974.
- [16] Locke, E. A., 'The Nature and Cause of Job Satisfaction, In M.D. Dunnette(eds.), Handbook of Industrial and organizational Psychology', Chicago, Rand McNally.
- [17] Spector, P. E., "Perceived Control by Employees: A Meta-Analysis of Studies Concerning Autonomy and Participation at Work" Human Relations, Vol.39, No.11, pp. 1005-1017, 1986.
- [18] 유민봉, '인사행정론', 서울, 문영사, 1999.
- [19] 조혜정·장희정, "여행종사원의 직무만족에 관한 연구", 관광레저연구, 제12권, 제2호, pp.85-105, 2000.
- [20] 허철부, '조직행동론', 서울, 형성출판사: 1990.
- [21] 정국현, '임파워링 리더십이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향:내재적 동기부여와 직무스트레스의 매개역할을 중심으로', 성균관대학교 일반대학원, 박사학위논문, 2011.
- [22] Wagner, J. A., "Studies of Individualism-Collectivism : Effects of Corporate in Groups", Academy of Management Journal, Vol.32, No.1, pp.152-172, 1995.
- [23] Bateman, T. S. & Strasser, S. "Analysis of the Antecedents of Organizational Commitment", Academy of Management Journal, Vol.27, No.1, pp. 95-102, 1984.
- [24] O'Malley, M., Creating Commitment: How to Attract and Retain Talented Employees by Building Relationships that Last, New York: John Wiley & Sons.
- [25] 이영석, "회사신뢰 및 상사신뢰의 결정요인", 한국심리학회지, 제17권, 제2호, pp.147-186, 2005.
- [26] 지성구, "서비스기업의 사회적 책임활동이 종업원의 조직신뢰와 서비스몰입에 미치는 영향", 대한경영학회지, 제19권, 제5호, pp. 1867-1893, 2006.
- [27] Wong, A. & Sohal, A., "An Examination of the Relationship between Trust, Commitment and Relationship Quality", International Journal of Retail & Distribution Management, Vol.30, No.1, pp. 34-50, 2002.
- [28] 김호정, "신뢰와 조직몰입", 한국행정학보, 제33권, 제2호, pp.19-35, 1999.
- [29] 방하남·김상욱, "직무만족도와 조직몰입의 결정요인과 구조분석", 한국사회학, 제43권, 제1호, pp.56-88, 2009.
- [30] 김경식, '스포츠과학 연구방법론', 서울, 무지개출판사, 2005.
- [31] 김지희, '호텔기업의 사회적 책임, 조직신뢰 및 조직성과 간의 구조적 관계', 세종대학교 대학원, 박사학위 논문, 2009
- [32] 박무철, '여가활동 참여가 직무만족 및 생활만족에 미치는 영향', 단국대학교 대학원, 박사학위논문, 1991.
- [33] 장미향, '스포츠센터 조직 구성원의 신뢰와 의사소통이 조직몰입에 미치는 영향', 경성대학교 대학원, 박사학위 논문, 2007.

[저 자 소 개]



배 두 열(Bae, Du-Yeol)
2001년 용인대학교
교육대학원 (석사)
2010년 경기대학교 대학원
경호안전학 (박사)
現 대구과학대교 경호무도과 교수

email : 12bae@daum.net



김 일 곤(Kim, Il-Gon)
2004년 일본오사카체육대학원 (석사)
2011년 경기대학교 대학원
경호안전학 (박사)
現 대구과학대학교 경호무도학과
외래교수

email : ilgonkm@daum.net