한국경호경비학회 – 제33호(2012): 103–135
투고일 2012. 09. 11, 심사일 2012. 11. 12, 게재확정일 2012. 12. 17

국가중요시설 경비원의 직무여건과 직무만족도의 관계

손 기 호

국가중요시설 경비원의 직무여건과 직무만족도의 관계

손 기 호*

〈요 약〉

본 연구는 국가중요시설 경비원의 직무여건 실태와 직무만족도의 관계를 알아보는데 목적이 있다. 국가중요시설 경비원들의 실상을 직접적으로 파악 분석하고자 통상적인 측정도구인 설문지를 활용하여 부산과 울산지역의 국가중요시설인 공항 및 항만지역과 일반사업장에 근무 중인 경비원을 대상으로 하였다. 시설주 및 경비업체 담당자에게 충분한 설문취지를 설명하고 문항을 사전 검토하였고 총400부를 배포하였으며 이중 논제의도와 부적합한 설문지를 제외한 331부(82.8%)를 분석에 활용하였다. 수집된 자료의 통계처리는 데이터코딩과 클리닝과정을 거쳐 SPSS version 15.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 빈도분석, 신뢰도분석, t-test, 일원변량분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다. 국가중요시설에 대한 경비원의 직무여건 실태와 직무만족도의 관계를 대인관계, 직무특성, 직무환경, 보수 요인으로 구분하고 일반적인 특성에 따른 직무만족도의 차이를 검증하였다. 이상의 연구방법을 통하여 얻은 결론을 보면 일반적인 경향은 저임금과 열악한 현장 환경은 지속되고 있었다. 일반적인 특성에서 남자가 여자보다 직무만족 수준이 높았고, 연령은 많고 학력은 낮을수록 높았으며, 경력과 소득이 많을수록, 시설보안요원보다 청원경찰이나 검색 및 안내요원이 높았고 입사 전 학생인 경우가 가장 낮게 회사원과 기타 직업군이 비교적 높은 직무만족도를 보였다. 상관관계 분석결과 직무만족이 높을수록 이직의사는 낮아지고 조직몰입도는 증가했다. 회귀분석결과 직무만족도가 이직의사와 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무특성과 직무환경 수준이 낮을수록 이직의사에 영향을 미쳤고, 직무특성에 대한 만족도와 대인관계, 보수, 직무환경 수준이 높을수록 조직몰입에 영향을 미쳤다.

금번의 연구결과를 종합하면 국가중요시설 경비인력 현장에서의 직무여건 개선노력, 청원경찰과 특수경비원간, 조직 내 상하 간의 대인관계 정립, 실질적인 보수 현실화를 포함한 정책적인 제도의 뒷받침이 절실하다.

주제어 : 국가중요시설, 직무여건, 직무만족도, 이직의사, 조직몰입

* 부경대학교 공공정책연구소 연구원, ASTAIBS Co 특수경비팀장

목 차

Ⅰ. 서 론
Ⅲ. 연구방법
Ⅴ. 논의 및 결론, 제언
Ⅱ. 이론적 배경
Ⅳ. 연구결과

Ⅰ. 서 론

국민의 생명과 재산을 보호하고 사회적 질서유지 및 안정을 위한 공경비의 역할은 중대한 국가적 공적활동 중에 하나이다. 최근 사회의 다양한 변화로 국민의 안전욕구를 충족시키는데 대한 장애요소들이 많은 것이 사실이다. 사회적 안전망을 저해하는 범죄문제는 날로 증가하는 추세에 있으며 심각한 사회불안을 조장하는 요인으로 작용하고 있다. 따라서 치안서비스의 다양화와 질적인 확대가 요구됨에 따라 공경비는 물론 민간경비의 역할증대를 불러왔다. 경찰을 통한 치안서비스의 한계는 민간경비의 양적인 증가를 재촉함으로써 질적인 치안서비스 체제는 미진한 것이 사실이다. 최근 수년간에 걸쳐 양적인 면에서 날로 증가와 도태를 반복하는 민간경비업의 동향이 이를 반증한다. 영세한 업체의 난립은 결국 덤핑계약을 하게 되고 그 결과 경비원은 낮은 보수와 후생복지의 취약 등으로 이직을 하게 되어 업무의 숙련도가 떨어지고 사기가 저하되어 양질의 서비스를 기대하기 어렵게 되었다(안성조 · 안황권, 2005). 이것은 결국 민간경비업의 질적인 저하를 초래함으로써 전문화된 경비 산업으로의 도약을 저해하는 요인이 된다. 우수인력 확보를 통한 경비업의 전문성보장은 양질의 치안서비스 제공에 있어서도 중요한 요인이 될 것이다. 또한 양질의 직무여건은 전문화된 조직을 조성하게 할 것이며, 조직원들로 하여금 직무만족도를 향상시키게 할 것이다. 직무만족에 대한 선행연구(김일권 · 안황권, 2011; 김향겸, 2011; 박영진, 2009; 안성조 · 안황

권, 2005; 안황권, 2004)를 보면 직무만족이 높은 사람이 이직의도가 적었고, 조직몰입에도 긍정적인 영향을 가져왔다. 지금까지 연구의 경향은 민간경비업체를 통한 무작위 대상자들을 표본으로 조사를 진행하고 분석함으로써 다소 질적인 분석에 한계가 있다고 본다. 특히 국가중요시설에 투입된 인력과 직무는 민간시설에 투입된 것과는 차별성이 있을 것이다. 즉 인적구성과 조건, 직무내용, 서비스대상 등 피상적으로도 나타난다. 지금까지 제반 연구자들은 국가중요시설이라는 특수성 때문에 여러 측면에서 연구의 제한이 있었음이 사실이다. 이러한 측면에서 국가중요시설의 경비업에 대한 연구영역은 민간영역과는 차별성을 고려한 독립적인 연구와 정책제언의 필요성을 느낀다. 조직차원에서 보면 직무만족은 조직유효성에도 중대한 영향을 미치고 있는데(김상균, 2006) 국가중요시설 조직에서도 경비인력의 직무만족도 저하 요인을 제거하기 위한 직무여건의 개선이 절실히 요구된다. 국가중요시설 민간경비원의 직무여건과 직무만족도가 일반경비원과는 다소 차이가 있을 것이다.

이러한 전제하에 본 연구는 국가중요시설 민간경비원의 직무여건 실태와 직무만족도의 관계를 알아보는데 목적을 두고 있다. 이를 위해 민간경비원의 직무현장에서 설문조사와 연구자의 참여관찰을 통해서 직무여건과 관련된 요인들은 무엇이 있는가? 직무만족도와의 상관관계는 어떤가? 하는 사항들을 살펴보았다.

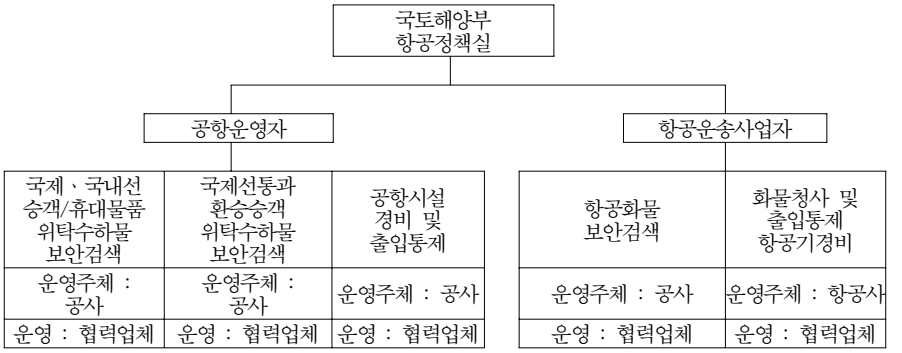
Ⅱ. 이론적 배경

1. 국가중요시설의 보호

국가중요시설의 보호는 국가의 안위와 국민의 안정된 생활영위를 위해서 중요한 과제다. 2001년 9.11테러 이후 더욱더 인식되어지고 있다. 21세기 국제사회 도처에서 국제테러, 국제범죄, 사이버전쟁 및 자원 확보전쟁이 더욱 확산될 가능성이 높다. 또한 대량살상무기(WMD, Weapons of Mass Destruction) 확산으로부터 오는 위협이 증가되고 이러한 다양한 위협이 불특정 테러집단이나 범지구적 범죄조직과 같은 비국가행위자[1]에 의해서 행해질 수 있다는 위협의식이 점차 점증되고 있다(황호원 · 이

1) 냉전의 종식, 지구촌화, 기술적 진보, 비 안보 · 군사적 분야에서 등장한 국제기구, 다국적기업, 종교단체, 인종적 정치단체, 테러집단 등을 칭함.

기헌, 2009). 국가중요시설에 대한 보호는 초국가적 차원에서 확대되어가는 국제적 위협으로부터 대비책이 요구된다. 국가중요시설은 공항、항만、원자력발전소 등으로 기능이 마비되었을 때 국가안보에 심각한 영향을 미치는 시설로써 대통령 훈령 28호에 따라 시설주가 경비나 방호를 책임지며, 군과 경찰이 연계된 방호임무를 부여하고 있다. 본 연구에서 다루어지는 국가중요시설 '가'급으로 분류되는 공항과 항만 등은 항공법 및 항공안전 및 보안에 관한 법률과 국제항해 선박 및 항만시설보안규칙(ISPS Code)[2]의 적용을 받는다. 또한 통합방위지침(대통령 훈령 28호), 국가대테러활동지침(대통령 훈령 제47호), 국가보안목표관리지침(국정원)등 이외에도 시설주의 자체지침에 의거 세부적인 보호방안들이 적용되고 있다. 국가중요시설에 대한 보호체계는 경비인력과 각종시설물, 첨단장비를 활용한 주로 3지대 방호개념[3]이다. 2002년 경비업법 개정에 따라 주로 청원경찰이 전담하던 시설에 특수경비원을 대체 투입되는 추세이다. 공항에는 지대별로 외곽지역과 인원 및 화물검색에 특수경비원, 내부 주요시설에 공항경찰 등을 배치하며, 항만에는 청원경찰과 특수경비원이 배치되어 지역특성에 부합된 보안업무를 수행한다. 국내 공항의 경우 <그림 1>과 같이 국내 항공보안 분야별 책임주체와 같이 전담운영 주체가 지정되어 있다.



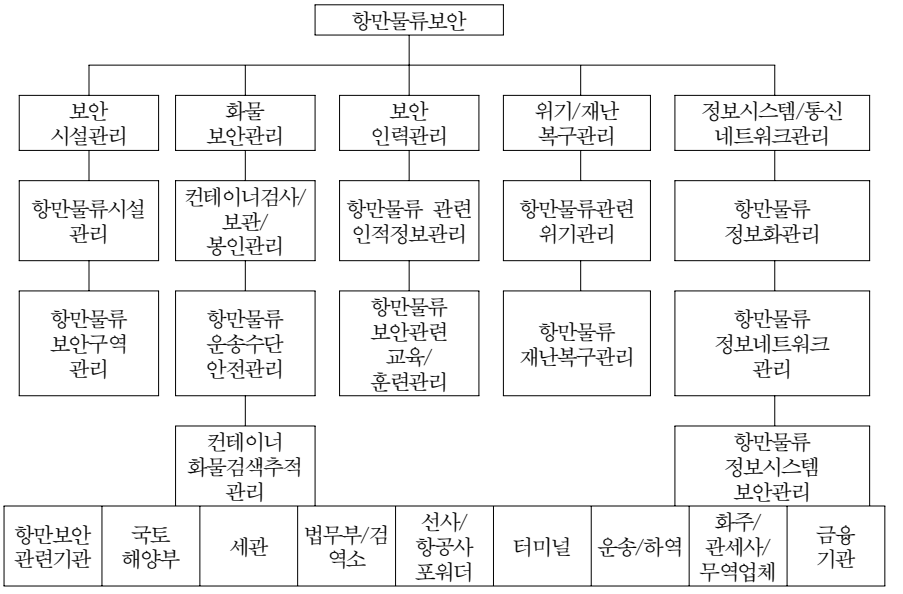
〈그림 1〉 국내 항공보안 분야별 책임주체

※ 자료: 소대섭, "항공보안검색의 효율성 증대방안 연구" 발췌, 석사학위논문 인하대, 2006.

2) 미국 9.11테러로 인하여 생긴 선박과 항만의 보안에 대한 Code로 LNG 및 LPG 등을 포함한 해상화물운송선박 및 항만시설에 대한 해상테러 대비 국제선박 및 항만시설 보안코드 (Internaional Ship and Port Facility Security Code)를 SOLAS협약 제 11–2장에 신설, 강제적용 근거조항을 규정하였으며 2004. 7. 1일부로 발효됨(http://cafe.naver.com/pnscompany/111).

3) 3지대 방호개념이란 제1지대는 경계지대, 제2지대는 주방어지대, 제3지대는 핵심방어지대로 구분하며 지대별로 경비인력과 각종시설 및 첨단장비를 배치하여 시설주와 군 · 경합동 통합방위체제가 운용된다.

항만에서도 자주 사회이슈화가 되는 밀입국자 차단을 위한 체계적인 인원보안과 더불어 밀반입이 끊이지 않는 물류에 집중된 항만물류보안을 중점으로 해서 보안이 강화되고 있다. 항만물류보안이란 내륙지역(육상)에서 수행되는 물류활동에 대한 보안(항공 및 해상물류와 병렬적인 공간 개념, Inland Logistics Security, 내륙에서 국경이 인접된 국가의 경우에는 일부 국제물류 활동까지 포함됨)과 국제(세관, 수출입 등) 물류활동에 포함되는 모든 물류활동에 대한 보안이라고 정의(김수엽 외, 2009)되며 <그림2>의 개념도로 구체화되어 있다. 국가중요시설인 항만의 보안은 각종 안전관련 서비스를 인력경비와 더불어 RFID(Radio Frequency Identification) 시스템 구축 등 과학화된 장비를 도입하여 각종 안전에 대한 서비스를 담보로 지속적으로 발전되고 있다. 첨단장비를 활용한 CIQ(Customs 세관, Immigration 출입국관리, Quarantine 검역)보안검색이 강화되고 무선인식 기술로 RFID기반 출입통제시스템을 점진적으로 구축 활용하고 있다.



〈그림 2〉 항만물류보안 개념도

※ 자료 : 김수엽 · 최종희 · 김찬호, "항만물류보안산업의 발전방안 연구" 발췌, 한국해양수산개발원, 2009.

2. 국가중요시설의 경비원

국가중요시설에서의 경비원은 청원경찰과 특수경비원 각각의 단독근무 시설유형과 합동근무 시설유형, 시설주가 직영으로 운용하는 시설유형 등이 있으며 최근에는 특수경비원을 민간위탁으로 운용한다. 따라서 청원경찰에 비해 특수경비원의 복리후생은 상대적 차별로 직무만족에 부정적인 영향을 미치고 있다.

조직신뢰와 조직몰입 간의 관계분석에서 조직이 직원을 신뢰하면 직원도 조직을 신뢰하게 되고, 그 결과 조직의 영향과 권위를 수용하고 정보와 자료를 개방적으로 교환하는 신뢰행동을 유발하여 조직몰입이 향상되는 과정을 거치게 된다. 따라서 조직 내에 신뢰가 충만하다는 것은 구성원들의 이러한 욕구들이 충족되고 있다는 것을 의미하며, 이는 곧 직무만족도의 제고로 이어질 것이라고 볼 수 있다(허용훈, 2010). 경비원조직 내에서의 상호신뢰가 충만하면 조직신뢰행동을 유발하여 직무만족도가 향상되며 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 이러한 조직 내 환경적인 요인이 효율적인 조직을 조장한다고 볼 때 국가중요시설 경비원의 직무환경은 조직구성원들의 직무여건이나 시공간적 직무상황을 의미한다고 볼 수 있다. 국가기관 또는 공공기관 그 관리 하에 있는 중요시설 또는 사업장 등에 청원경찰이 배치되며, 공공기관 관할 하에 경비업체가 고용한 경비원의 신분으로 특수경비원이 배치된다. 그 신분은 각각의 법적인 보장 하에 직무를 수행하게 된다.

국가중요시설 경비인력의 핵심인 청원경찰은 청원경찰법 제2조(정의)에 보면 국가기관 또는 공공단체와 그 관리 하에 있는 중요시설 또는 사업장 등의 기관의 장 또는 시설, 사업장 등의 경영자가 경비를 부담할 것을 조건으로 경찰의 배치를 신청하는 경우 그 기관, 시설 또는 사업장 등의 경비를 담당하게 하기 위하여 배치하는 경찰을 말한다. 청원경찰의 배치는 동법 제4조(청원경찰의 배치)에 의거 관할 지방경찰청장에게 권한이 주어져있다. 한편 특수경비원은 경비업법 제2조(정의)에서 공항(항공기 포함) 등 대통령령이 정하는 국가중요시설의 경비 및 도난, 화재 그 밖의 위험발생을 방지하는 업무를 수행하는 자 이며, 동법 제4조(경비업의 허가) 제1항에 규정에 의하여 소재지 관할 지방경찰청장으로부터 경비업의 허가를 받은 법인이 채용한 고용인을 말한다. 제한적이나마 필요한 한도 안에서 무기를 사용할 수 있도록 규정하고 있다.

교육은 청원경찰의 경우 청원경찰법 시행령 제5조(교육)에 근거하여 정신교육, 학

술교육, 실무교육 등 2주간 76시간, 동법시행규칙 제13조(직무교육)에 따라 직무교육을 매월 4시간 이상 실시한다. 한편 특수경비원은 경비업법 시행령 제19조(특수경비원에 대한 교육)에 따라 신임교육으로 이론 및 실무 등 88시간, 매월 직무교육 6시간을 실시한다. 국가중요시설에서 근무하는 경비원들은 먼저 접경지역(공항 및 항만)에서 경계 및 안내, CIQ보안검색 등 시설 및 인원보안에 중점 투입운용 된다. 경직된 근무시간과 팀원 편성, 청원경찰과 특수경비원의 합동근무 등은 직무와 인간관계에 영향을 미칠 것으로 예상된다. 또한 지역의 특수성에 따라 공항과 항만 상황이 대비되는 요소도 있다. 공항은 인원과 개인소지품위주 CIQ 보안검색 또는 대형테러의 위험성이 있으며, 항만은 집중되는 대량의 물동량으로 인한 항만물류보안이 매우 중요시 된다.

3. 직무만족

Price(1972: 최학봉, 2003에서 재인용)는 직무만족을 조직성원이 체제내의 직무참여자로써 지니는 감정의 긍정적 지향이라고 정의하고, 긍정적 감정을 지닌 조직성원은 불만을 느낀다고 설명하였다. Porter와 Steers(1973: 신황용、이희선, 2012에서 재인용)는 직무만족은 내재적 만족(intrinsic satisfaction)과 외재적 만족(extrinsic satisfaction)으로 나눌 수도 있다. 내재적 만족은 자신의 직무 및 직무활동 자체로부터 발생되는 것을 의미하고, 외재적 만족은 직무를 통해 받게되는 급여, 혜택, 직위 등을 통해 발생되는 것을 의미한다(Dinham & Scott, 2000: 신황용 외, 2012에서 재인용). 이런 직무만족을 측정하기 위해 Mason(1995)은 직무만족 요인으로 업무에 대한 흥미, 조직의 환류, 보수의 대내적 공정성, 동료관계, 보수의 대외적 공정성, 상사관계, 성과평가, 공정한 대우, 직무자체에 대한 만족, 직장에 대한 만족 등으로 구성하여 실제 연구조사를 실시하였다(신황용 외, 2012). 국가중요시설 경비원의 직무만족은 민간시설 경비원의 직무와는 다른 직무환경에 대한 변수의 영향요인들이 존재한다. 이중적이고 일방적인 통제구조에 따른 요인, 혼재된 인간관계를 통해 이루어지는 병리적인 요인, 민원응대 서비스 제공에 대한 보상요구 등이 존재한다. 개인적인 특성과 제도 면에서도 연령대, 근속년수, 복지혜택 등도 또 다른 요인으로 작용한다.

4. 선행연구 검토

경비원들의 직무여건과 관련된 영향요인들에 대한 선행연구를 보면 안성조ㆍ안황권(2005)의 연구에서는 정기교육, 업무량, 대우, 승진, 보수, 직업만족 등으로 구분하였다. 안황권(2004)의 특수경비원의 직무만족 영향요인에 관한 연구에서 조직특성과 직무특성으로 요인들을 구분하고 조직특성으로는 보수, 승진제도, 상사에 대한 만족감, 동료에 대한 만족감, 복지후생, 자율성 등을 선정하였고, 직무특성으로는 단순ㆍ반복적인 업무, 업무난이도 등을 선정하였다. 김향겸(2011)의 연구에서는 '조직윤리풍토'를 직무만족과 상관관계를 분석하면서 Victor & Cullen(1987, 1988)과 Cullen, Victor & Bronson(1993)에 의해 개발된 윤리풍토설문지(ECQ)를 사용 6개 요소로 유형화 했는데 도덕적 배려, 팀정신, 효율성, 자기이익, 법률과 강령, 규칙 등을 제시하였다. 김일곤ㆍ안황권(2011)의 연구에서는 '사회적 자본'으로 표현되며 조직내의 상사관계, 부하직원 관계, 인지적 차원, 상호관계 등 인간관계 측면을 강조한 요소를 제시하였다.

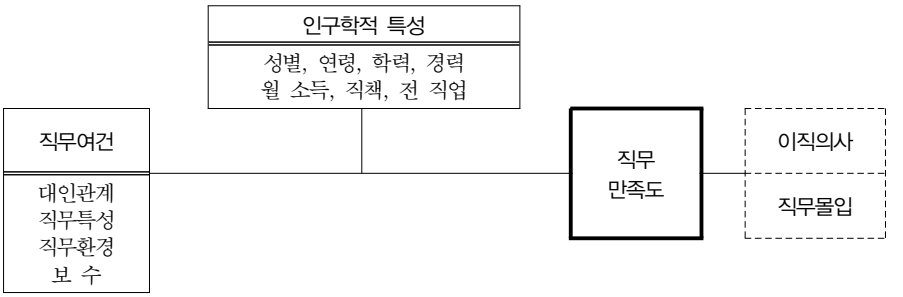
김상균(2006)의 연구에서는 성별, 결혼유무, 연령, 학력, 월 소득, 근무경력, 직위, 운동 주 종목, 직무유형 등으로 구분하여 직무만족도와의 관계를 규명하였다.

이를 종합해보면 상기연구의 다수가 사적시설의 민간경비원을 중심으로 한 혼재된 연구가 대부분이며 국가중요시설 경비인력에 대한 직무여건과 상호비교연구가 소수인 것이 아쉬움으로 남는다. 전반적으로 연구에 활용된 변수들을 분석해볼 때 인구학적 특성요인과 인간관계 요인, 직무관계 요인, 처우분야의 보수요인 등으로 구분된다. 국가중요시설의 직무여건은 특수성을 감안하여 일반경비원의 직무환경 요인과 차별성을 두고 살펴봄으로써 질적인 연구에 기여할 것이다. 따라서 인구학적 특성은 매개변인으로 고려 성별, 연령, 학력, 월 소득, 직책, 입사 전 직업, 경비근무경력을 하위요인으로 선정하였다. 직무에 직·간접적인 영향요인을 감안하여 직무여건 요인으로 대인관계, 직무특성, 직무환경, 보수 등을 선정하였다. 또한 직무만족도가 이직의사와 직무몰입의 관계를 검증함으로써 민간경비원들의 제반 직무환경 여건이 직무만족도와의 상관관계를 밝히고자 하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

앞서 논의한 내용을 바탕으로 국가중요시설의 경비인력에 대한 직무여건을 대인관계, 직무특성, 직무환경, 보수 등의 요소로 설정하고 인구학적 특성상 직무만족도와의 관계, 부가적으로 직무만족도가 이직의사와 직무몰입과의 관계를 <그림3>과 같이 연구모형으로 도식하였다.



〈그림 3〉 직무여건과 직무만족도와의 관계모형

2. 연구방법 및 범위

본 연구는 국가중요시설 경비원들의 실상을 직접적으로 파악 분석하고자 통상적인 측정도구인 설문지를 활용하여 연구자가 직접 현장탐방 형식으로 측정을 하였다. 설문항목은 5점 척도로 측정되었고 설문대상은 부산과 울산지역의 국가중요시설인 공항 및 항만지역과 일반사업장에 근무 중인 경비원을 대상으로 하였다. 설문기간은 2012년 2월 21일부터 3월 31일까지이며 시설주 및 경비업체 담당자에게 충분한 설문취지를 설명하고 문항을 사전 검토하여 총 400부를 배포하였다. 배포한 설문지중 340부(회수율 85%)를 회수하여 논제의도와 부적합한 설문지를 제외한 331부(82.8%)를 분석에 활용하였다.

본 연구의 자료 분석방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터코딩(data coding)과 데이터클리닝(data cleaning)과정을 거쳐, SPSS(Statistical Package for Social Science)

v. 15.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 구체적으로 다음과 같이 분석을 실시하였다.

첫째, 조사대상자의 일반적인 특성 파악을 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다. 둘째, 각 문항에 대한 신뢰도 검사를 실시하여 문항간의 신뢰도를 측정하여 예측가능성, 정확성 등을 살펴보았으며, 타당도분석으로 주성분분석(Principle component analysis)을 실시하여 문항의 요인으로 묶어서 분석을 실시하였다. 셋째, 일반적인 특성에 따라 직무만족에 차이를 살펴보기 위하여 평균차이 검증인 t-test와 일원변량분석(One way Anova)을 실시하였으며 사후검증 방법으로 Duncan 방법을 사용하였다. 넷째, 직무만족, 이직의사와 조직몰입과의 관계를 살펴보기 위하여 상관관계분석(Correlation Analysis)를 사용하였다. 다섯째, 직무만족이 이직의사와 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 회귀분석(Regression Analysis)를 사용하였다.

응답자의 일반적인 사항에 대해서 살펴본 결과 <표 1>에서 보는바와 같이 성별에 대해서는 남자가 84.9%로 나타났으며 여자가 15.1%로 남자가 여자보다 훨씬 많았으며 연령별로는 20대가 16%, 30대가 23.6%, 40대가 25.1%, 50대가 35.3%로 나타났다. 근무경력은 3 ~ 5년이 30.5%로 가장 많았으며 1년 미만이 15.4%, 1 ~ 2년이 18.7%, 6 ~ 10년이 16.6%, 11년 이상이 18.7%로 나타났다. 월평균 임금 수준은 150 ~ 200만원이 52%로 과반수이상을 차지하였으며 150만원 미만이 26.9%, 200 ~ 250만원 미만이 12.4%로 나타났으며 직종별로는 시설보안요원이 75.2%, 청원경찰이 15.7%로 나타났다. 입사 전 직업으로는 회사원이 41.1%로 가장 많았으며 자영업자가 16.9%, 학생이 13.3%의 순이었으며 학력별로는 고졸이하가 59.2%, 대졸이상이 40.8%로 나타났다.

〈표 1〉 응답자의 일반적인 사항

		빈도(백분율)
성 별	남	281(84.9%)
	여	50(15.1%)
연 령	20대	53(16.0%)
	30대	78(23.6%)
	40대	83(25.1%)
	50대	117(35.3%)
경 력	1년 미만	51(15.4%)
	1~2년	62(18.7%)
	3~5년	101(30.5%)
	6~10년	55(16.6%)
	11년 이상	62(18.7%)

월 소득	150만원 미만	89(26.9%)
	150~200만원	172(52.0%)
	200~250만원	41(12.4%)
	250~300만원	16(4.8%)
	300만원 이상	13(3.9%)
직 책	시설보안요원	249(75.2%)
	청원경찰	52(15.7%)
	기타	30(9.1%)
전 직업	학생	44(13.3%)
	회사원	136(41.1%)
	자영업	56(16.9%)
	군복무	10(3.0%)
	기타	85(25.7%)
학 력	고졸	196(59.2%)
	대졸	135(40.8%)
합계		331(100.0%)

3. 요인의 타당도와 신뢰도 검증

요인을 추출하는 방법은 여러 가지가 있으나 가장 널리 이용되는 요인분석 모델은 주성분분석(Principle component analysis or component analysis)과 공통요인분석(common factor analysis)이 있다. 본 연구에서는 관련된 변수를 축소, 압축하여 의미있는 과정을 파악하기 위해 주성분분석을 사용하였다. 그리고 요인을 회전하는 방법에는 직각회전방법(orthognanal rotation)을 이용하였는데 직각회전은 회전 시 요인들간의 독립성을 유지시킨다. 여러 방법 중에서 베리맥스 회전(varimax rotation)방법(채서일, 1997)을 사용하였다. 각 변수의 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(Facor loading)의 수용기준은 보통 ±.30이상이면 유의하다고 보지만 보수적인 기준은 ±.40이상이다. 그리고 ±.50이상인 경우는 매우 높은 유의성을 갖는다고 본다(강병서, 1997). 따라서 본 연구에서는 보수적인 기준±.40이상을 기준으로 선택하였다. 각 요인이 전체분산에 대해 설명할 수 있는 정도를 나타내주는 고유치는 1이상을 기준으로 하였다. 고유치 1이상, 요인적재량 ±.40이상을 기준으로 도출된 요인의 상호독립성을 유지하기 위하여 직각회전방법 중 베리맥스 회전방법을 사용하여 도출하였다.

1) 직무만족의 타당도 검증

〈표 2〉 직무만족 요인분석

		1	2	3	4	전체	% 분산	% 누적
대인관계	문1_2_2	**.792**	.143	.186	.068	4.940	20.584	20.584
	문1_2_5	**.754**	.200	.171	.125			
	문1_2_1	**.751**	.256	-.050	.016			
	문1_2_4	**.725**	.295	.081	.067			
	문1_2_6	**.694**	.244	.224	.194			
	문1_2_3	**.671**	.304	.172	-.010			
	문1_2_8	**.503**	.419	.354	.267			
	문1_2_7	**.485**	.459	.335	.217			
직무특성	문1_1_1	.336	**.699**	.096	.196	4.106	17.110	37.694
	문1_1_4	.411	**.662**	.002	.123			
	문1_1_6	.185	**.660**	.447	.104			
	문1_1_5	.460	**.656**	.093	.119			
	문1_1_7	.134	**.633**	.514	.083			
	문1_1_2	.492	**.594**	-.176	.125			
	문1_1_8	.257	**.574**	.420	.295			
	문1_1_3	.428	**.539**	-.253	.079			
직무환경	문1_4_3	.245	-.061	**.741**	.234	3.245	13.523	51.217
	문1_4_4	.304	.065	**.716**	.265			
	문1_4_1	.022	.299	**.640**	.349			
	문1_4_2	-.041	.069	**.597**	.350			
보 수	문1_3_3	.066	.100	.257	**.813**	3.237	13.487	64.705
	문1_3_2	.103	.186	.196	**.806**			
	문1_3_1	.118	.202	.150	**.773**			
	문1_3_4	.119	.050	.383	**.763**			

직무만족의 타당도 검증을 위해 요인분석을 실시한 결과 4개 요인이 도출 되었다. <표 2>에 나타난 것과 같이 항목의 요인분석에서는 요인을 구성하는 항목들의 특성에 따라 대인관계, 직무특성, 직무환경, 보수로 명명하였다. 요인의 전체 설명력은 64%이다.

2) 직무만족, 이직의사, 조직몰입의 신뢰도 검증

본 연구에서는 Chronbach's α 방법을 이용하여 내적 일관성에 의한 측정도구의 신뢰도를 검증하였으며, 직무만족요인과 이직의사, 조직몰입의 신뢰도 계수는 <표 3>에서와 같이 제 요소가 .762이상으로 나타나 신뢰수준은 비교적 만족할만하다.

〈표 3〉 직무만족, 이직의사, 조직몰입의 신뢰도 분석결과

		Chronbach's α
직무만족	직무특성	.762
	대인관계	.855
	보수	.841
	직무환경	.851
이직의사		.762
조직몰입		.788

Ⅳ. 연구결과

1. 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이

1) 직무만족, 이직의사, 조직몰입의 일반적인 경향

직무만족, 이직의사, 조직몰입의 일반적인 경향에 대해 살펴본 결과 <표 4>와 같이 직무특성은 3.40점, 대인관계는 3.39점으로 중간이상의 점수가 나타난 반면 보수와 직무환경은 2.41점, 2.61점으로 상대적으로 낮은 점수를 보였다. 또한, 이직의사와 조직몰입수준은 각각 3.34점, 3.02점으로 나타났다.

〈표 4〉 직무만족, 이직의사, 조직몰입의 일반적인 경향

		평균	표준편차
직무만족	직무특성	3.40	.715
	대인관계	3.39	.681
	보수	2.41	.798
	직무환경	2.61	.839
이직의사		3.34	.890
조직몰입		3.02	.659

2) 성별에 따른 직무만족도 차이

성별에 따른 직무만족도 차이 t-검정을 실시한 결과는 <표 5>와 같이 하위변인 직무특성의 경우에 남자 3.45점, 여자 3.10점으로 남자의 경우에 여자보다 높게 나타났으며, 직무환경에 대해서는 남자 2.72점, 여자 2.00점으로 남자가 여자보다 높게 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001). 직무만족도 전체에 대해서는 남자 3.00점, 여자 2.68점으로 남자가 여자보다 높게 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001).

즉 직무특성, 직무환경, 직무만족 전체에 대해서 남자가 여자보다 직무만족 수준에 대해서 긍정적으로 반응한 것으로 나타났다.

〈표 5〉 성별에 따른 직무만족도 차이

		N	평균	표준편차	t	유의확률
직무특성	남	281	3.45	.728	10.737***	.001
	여	50	3.10	.550		
	합계	331	3.40	.715		
대인관계	남	281	3.40	.685	1.089	.298
	여	50	3.29	.657		
	합계	331	3.39	.681		
보수	남	281	2.42	.801	.657	.418
	여	50	2.33	.788		
	합계	331	2.41	.798		
직무환경	남	281	2.72	.795	34.898***	.000
	여	50	2.00	.821		
	합계	331	2.61	.839		
직무만족	남	281	3.00	.593	12.684***	.000
	여	50	2.68	.562		
	합계	331	2.95	.599		

***p<.001

3) 연령에 따른 직무만족도 차이

연령에 따른 직무만족도 차이를 살펴보기 위해 일원변량분석을 실시한 결과는 <표 6>과 같이 하위변인 보수의 경우에 20대 2.18점, 30대 2.34점, 40대 2.45점, 50대

는 2.53점으로 연령이 높아질수록 만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.05). 직무환경에 대해서는 20대 2.19점, 30대 2.54점, 40대 2.78점, 50대는 2.74점으로 연령이 40대 이상의 경우 20, 30대보다 만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001).

직무만족도 전체에 대해서는 20대 2.76점, 30대 2.90점, 40대 2.98점, 50대는 3.05점으로 연령이 높아질수록 만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.05).

즉 보수, 직무환경, 직무만족 전체에 대해서 연령이 증가할수록 직무만족 수준에 대해서 긍정적으로 반응한 것으로 나타났다.

〈표 6〉 연령에 따른 직무만족도 차이

		N	평균	표준편차	F	유의확률	Duncan
직무특성	20대	53	3.24	.606	2.600	.052	
	30대	78	3.38	.740			
	40대	83	3.33	.693			
	50대	117	3.54	.742			
	합계	331	3.40	.715			
대인관계	20대	53	3.43	.689	.268	.848	
	30대	78	3.34	.719			
	40대	83	3.37	.675			
	50대	117	3.41	.661			
	합계	331	3.39	.681			
보수	20대	53	2.18	.697	2.631*	.050	d〉c〉b〉a
	30대	78	2.34	.867			
	40대	83	2.45	.835			
	50대	117	2.53	.749			
	합계	331	2.41	.798			
직무환경	20대	53	2.19	.781	6.905***	.000	c,d〉b〉a
	30대	78	2.54	.851			
	40대	83	2.78	.791			
	50대	117	2.74	.828			
	합계	331	2.61	.839			
직무만족	20대	53	2.76	.518	3.275*	.021	d,c,b〉a
	30대	78	2.90	.612			
	40대	83	2.98	.611			
	50대	117	3.05	.598			
	합계	331	2.95	.599			

*** p〈.001

4) 학력에 따른 직무만족도 차이

학력에 따른 직무만족도 차이는 일원변량분석을 실시한 결과 <표 7>과 같이 하위변인 직무특성의 경우에 고졸이하가 3.51점, 대졸 이상이 3.24점으로 학력이 낮을수록 만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001). 대인관계에 대해서는 고졸 이하가 3.46점, 대졸 이상이 3.28점으로 학력이 낮을수록 만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.05). 보수에 대해서는 고졸 이하가 2.51점, 대졸 이상이 2.26점으로 학력이 낮을수록 만족도가 높게 나타났으며, 직무환경에 대해서는 고졸 이하가 2.73점, 대졸 이상이 2.45점으로 학력이 낮을수록 만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.01). 직무만족에 대해서는 고졸 이하가 3.05점, 대졸 이상이 2.81점으로 학력이 낮을수록 만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001).

즉 직무특성, 대인관계, 보수, 직무환경, 직무만족 전체에 대해서 학력이 낮을수록 직무만족 수준에 대해서 긍정적으로 반응한 것으로 나타났다.

〈표 7〉 학력에 따른 직무만족도 차이

	학력	N	평균	표준편차	t	유의확률 (양쪽)
직무특성	고졸 이하	196	3.51	.740	3.397***	.001
	대졸 이상	135	3.24	.648		
대인관계	고졸 이하	196	3.46	.657	2.390*	.017
	대졸 이상	135	3.28	.702		
보수	고졸 이하	196	2.51	.790	2.834**	.005
	대졸 이상	135	2.26	.789		
직무환경	고졸 이하	196	2.73	.822	3.003**	.003
	대졸 이상	135	2.45	.839		
직무만족	고졸 이하	196	3.05	.589	3.715***	.000
	대졸 이상	135	2.81	.585		

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

5) 경력에 따른 직무만족도 차이

경력에 따른 직무만족도 차이를 살펴보기 위해 일원변량분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같이 직무특성의 경우에 1년 미만이 3.43점, 1-2년이 3.28점, 3-5년이 3.19점, 6-10년이 3.55점, 11년 이상은 3.71점으로 경력이 5년 이하의 경우보다 6년 이상의 경

우 만족도가 높게 나타났으며, 대인관계는 1년 미만이 3.43점, 1-2년이 3.38점, 3-5년이 3.17점, 6-10년이 3.57점, 11년 이상은 3.55점으로 경력이 5년 이하의 경우보다 6년 이상의 경우 만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001). 보수는 1년 미만이 2.28점, 1-2년이 2.33점, 3-5년이 2.20점, 6-10년이 2.50점, 11년 이상은 2.85점으로 경력이 5년 이하의 경우보다 6년 이상의 경우 만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001). 직무환경은 1년 미만이 2.63점, 1-2년이 2.62점, 3-5년이 2.46점, 6-10년이 2.57점, 11년 이상은 2.89점으로 경력이 10년 이하의 경우보다 11년 이상의 경우 만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001). 직무만족 전체의 경우에 1년 미만이 2.94점, 1-2년이 2.90점, 3-5년이 2.76점, 6-10년이 3.05점, 11년 이상은 3.25점으로 경력이 5년 이하의 경우보다 6년 이상의 경우 만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001).

즉 직무특성, 대인관계, 보수, 직무환경, 직무만족 전체에 대해서 전반적으로 경력이 5년 이하보다 6년 이상의 경우 직무만족 수준에 대해서 긍정적으로 반응한 것으로 나타났다.

〈표 8〉 경력에 따른 직무만족도 차이

		N	평균	표준편차	F	유의확률	Duncan
직무특성	1년 미만	51	3.43	.709	6.698***	.000	e〉d〉a〉b〉c
	1~2년	62	3.28	.665			
	3~5년	101	3.19	.714			
	6~10년	55	3.55	.654			
	11년 이상	62	3.71	.696			
	합계	331	3.40	.715			
대인관계	1년 미만	51	3.43	.795	4.644***	.001	e,d〉a〉b〉c
	1~2년	62	3.38	.649			
	3~5년	101	3.17	.728			
	6~10년	55	3.57	.598			
	11년 이상	62	3.55	.497			
	합계	331	3.39	.681			
보수	1년 미만	51	2.28	.690	7.587***	.000	e〉d〉a〉b〉c
	1~2년	62	2.33	.694			
	3~5년	101	2.20	.774			
	6~10년	55	2.50	.886			

	11년 이상	62	2.85	.778			
	합계	331	2.41	.798			
직무환경	1년 미만	51	2.63	.862	2.558*	.039	e〉a,b〉d〉c
	1~2년	62	2.62	.804			
	3~5년	101	2.46	.847			
	6~10년	55	2.57	.849			
	11년 이상	62	2.89	.786			
	합계	331	2.61	.839			
직무만족	1년 미만	51	2.94	.632	7.533***	.000	e〉d〉a〉b〉c
	1~2년	62	2.90	.562			
	3~5년	101	2.76	.597			
	6~10년	55	3.05	.561			
	11년 이상	62	3.25	.521			
	합계	331	2.95	.599			

*p〈.05, ***p〈.001

6) 소득수준에 따른 직무만족도 차이

소득수준에 따른 직무만족도 차이를 살펴보기 위해 일원변량분석을 실시한 결과는 <표 9>와 같이 하위변인 직무특성의 경우에 150만원 미만이 3.31점, 150-200만원이 3.27점, 200-250만원이 4.02점, 250-300만원이 3.49점, 300만원 이상은 3.64점으로 소득이 200-250만원이 가장 높게 나타났고, 200만원 이하는 만족도가 낮게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001). 대인관계의 경우에 150만원 미만이 3.34점, 150-200만원이 3.31점, 200-250만원이 3.84점, 250-300만원이 3.33점, 300만원 이상은 3.40점으로 소득이 200-250만원이 가장 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001). 보수의 경우에 150만원 미만이 2.22점, 150-200만원이 2.34점, 200-250만원이 2.74점, 250-300만원이 3.02점, 300만 원 이상은 2.85점으로 소득이 250만원 이상이 미만보다 만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001). 직무환경의 경우에 150만원 미만이 2.50점, 150-200만원이 2.55점, 200-250만원이 2.95점, 250-300만원이 2.84점, 300만 원 이상은 2.92점으로 소득이 200만원 이상이 미만보다 만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.05). 직무만족의 경우에 150만원 미만이 2.84점, 150-200만원이 2.87점, 200-250만원이 3.39점, 250-300만원이 3.17점, 300만원 이상은 3.20점으로 소득이 200만원 이상이 200만원 미

만보다 만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001).

즉 직무특성, 대인관계, 보수, 직무환경, 직무만족 전체에 대해서 전반적으로 소득이 200만원 이상이 200만원 이하보다 긍정적으로 반응한 것으로 나타났다.

〈표 9〉 소득수준에 따른 직무만족도 차이

		N	평균	표준편차	F	유의확률	Duncan
직무 특성	150만원 미만	89	3.31	.734	10.961***	.000	c〉e〉d〉a〉b
	150~200만원	172	3.27	.639			
	200~250만원	41	4.02	.737			
	250~300만원	16	3.49	.549			
	300만원 이상	13	3.64	.643			
	합계	331	3.40	.715			
대인 관계	150만원 미만	89	3.34	.786	5.584***	.000	c〉e〉a,b,d
	150~200만원	172	3.31	.646			
	200~250만원	41	3.84	.510			
	250~300만원	16	3.33	.548			
	300만원 이상	13	3.40	.468			
	합계	331	3.39	.681			
보수	150만원 미만	89	2.22	.766	7.183***	.000	d〉e〉c〉b〉a
	150~200만원	172	2.34	.745			
	200~250만원	41	2.74	.892			
	250~300만원	16	3.02	.588			
	300만원 이상	13	2.85	.904			
	합계	331	2.41	.798			
직무 환경	150만원 미만	89	2.50	.812	3.060*	.017	c,e〉d〉b,a
	150~200만원	172	2.55	.846			
	200~250만원	41	2.95	.874			
	250~300만원	16	2.84	.625			
	300만원 이상	13	2.92	.753			
	합계	331	2.61	.839			
직무 만족	150만원 미만	89	2.84	.628	8.867***	.000	c〉d,e〉b,a
	150~200만원	172	2.87	.557			
	200~250만원	41	3.39	.581			
	250~300만원	16	3.17	.416			
	300만원 이상	13	3.20	.496			
	합계	331	2.95	.599			

*p<.05, ***p<.001

7) 직책에 따른 직무만족도 차이

직책에 따른 직무만족도 차이를 살펴보기 위해 일원변량분석을 실시한 결과는 <표 10>과 같이 직무특성의 경우에 시설보안 요원이 3.32점, 청원경찰이 3.47점, 기타가 3.90점으로 기타 직군에 속한 경우가 가장 높게 나타났고, 청원경찰, 시설보안요원 순이었으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001). 대인관계특성의 경우에 시설보안 요원이 3.34점, 청원경찰이 3.36점, 기타가 3.78점으로 기타직군에 속한 경우가 가장 높게 나타났고, 청원경찰, 시설보안요원 순이었으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.01). 보수의 경우에 시설보안 요원이 2.29점, 청원경찰이 2.85점, 기타가 2.62점으로 청원경찰이 가장 높게 나타났고, 기타, 시설보안요원 순이었으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001). 직무만족의 경우에 시설보안 요원이 2.88점, 청원경찰이 3.12점, 기타가 3.25점으로 기타가 가장 높게 나타났고, 청원경찰, 시설보안요원 순이었으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.001).

즉 직무특성, 대인관계, 보수, 직무만족 전체에 대해서 보수만족도나 직무환경에서 청원경찰이 높게 나타났으며 전반적으로 기타 직군에 속한 경우가 긍정적으로 반응한 것으로 나타났다.

〈표 10〉 직책에 따른 직무만족도 차이

		N	평균	표준편차	F	유의확률	Duncan
직무특성	시설보안요원	249	3.32	.678	9.447***	.000	c〉b〉a
	청원경찰	52	3.47	.714			
	기타	30	3.90	.816			
	합계	331	3.40	.715			
대인관계	시설보안요원	249	3.34	.698	5.539**	.004	c〉b,a
	청원경찰	52	3.36	.551			
	기타	30	3.78	.638			
	합계	331	3.39	.681			
보수	시설보안요원	249	2.29	.769	12.211***	.000	b〉c〉a
	청원경찰	52	2.85	.762			
	기타	30	2.62	.819			
	합계	331	2.41	.798			
직무환경	시설보안요원	249	2.56	.870	2.175	.115	
	청원경찰	52	2.82	.728			

	기타	30	2.70	.699			
	합계	331	2.61	.839			
직무만족	시설보안요원	249	2.88	.610	7.884***	.000	c>b>a
	청원경찰	52	3.12	.481			
	기타	30	3.25	.552			
	합계	331	2.95	.599			

**p<.01, ***p<.001

8) 입사 전 직업에 따른 직무만족도 차이

입사 전 직업에 따른 직무만족도 차이를 살펴보기 위해 일원변량분석을 실시한 결과는 <표 11>과 같이 직무특성의 학생인 경우 3.12점으로 가장 낮게 나타났으며, 반면 회사원이 3.46점, 군복무였던 경우가 3.59점, 기타가 3.48점으로 비교적 높게 나타났다. 보수는 학생과 자영업자였던 경우 2.21점으로 가장 낮게 나타났고, 반면 회사원이 2.47점, 군복무였던 경우가 2.35점, 기타가 2.55점으로 비교적 높게 나타났다. 직무환경은 학생이었던 경우 2.26점으로 가장 낮게 나타났고, 반면 회사원이 2.69점, 군복무였던 경우가 2.68점, 자영업 2.51점, 기타가 2.74점으로 비교적 높게 나타났다. 직무만족은 학생이었던 경우 2.73점으로 가장 낮게 나타났고, 반면 회사원이 3.00점, 군복무였던 경우가 2.98점, 자영업 2.85점, 기타가 3.06점으로 비교적 높게 나타났고 제요소 모두 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.05).

〈표 11〉 입사 전 직업에 따른 직무만족도 차이

		N	평균	표준편차	F	유의확률	Duncan
직무특성	학생	44	3.12	.493	2.472*	.044	d>b,e>c>a
	회사원	136	3.46	.769			
	자영업	56	3.32	.607			
	군복무	10	3.59	.656			
	기타	85	3.48	.765			
	합계	331	3.40	.715			
대인관계	학생	44	3.32	.630	.457	.767	
	회사원	136	3.38	.780			
	자영업	56	3.36	.561			
	군복무	10	3.31	.454			
	기타	85	3.46	.633			

	합계	331	3.39	.681			
보수	학생	44	2.21	.660	2.489*	.043	e〉b〉d〉a,c
	회사원	136	2.47	.825			
	자영업	56	2.21	.702			
	군복무	10	2.35	1.029			
	기타	85	2.55	.823			
	합계	331	2.41	.798			
직무환경	학생	44	2.26	.819	3.085*	.016	e〉b,d〉c〉a
	회사원	136	2.69	.845			
	자영업	56	2.51	.738			
	군복무	10	2.68	.472			
	기타	85	2.74	.890			
	합계	331	2.61	.839			
	학생	44	2.73	.511	2.914*	.022	b,e,d〉c〉a
	회사원	136	3.00	.640			
	자영업	56	2.85	.483			
	군복무	10	2.98	.478			
	기타	85	3.06	.625			
	합계	331	2.95	.599			

*p〈.05

2. 직무만족이 이직의사와 조직몰입에 미치는 영향

1) 직무만족이 이직의사 및 조직몰입과의 관계

직무만족과 이직의사, 조직몰입과의 상관관계 분석결과를 보면, <표 12>와 같이 직무만족과 이직의사와는 r=-.427(p<.01)에서부터 r=-.592(p<.01)로 부적(-)인 관계를 보였으며 직무만족과 조직몰입과는 r=.548(p<.01)에서부터 r=.780(p<.01)로 정적(+)인 관계를 보였다. 즉, 직무만족이 높아질수록 이직의사는 낮아짐을 알 수 있었으며 반면에 직무만족이 높아질수록 조직몰입도는 증가함을 알 수 있었다.

〈표 12〉 직무만족, 이직의사, 조직몰입의 상관관계 분석

	직무특성	대인관계	보 수	직무환경	직무만족	이직의사	조직몰입
직무특성	1						
대인관계	.754(**)	1					
보수	.432(**)	.371(**)	1				
직무환경	.438(**)	.408(**)	.600(**)	1			
직무만족	.810(**)	.776(**)	.777(**)	.797(**)	1		
이직의사	-.478(**)	-.446(**)	-.427(**)	-.515(**)	-.592(**)	1	
조직몰입	.698(**)	.678(**)	.563(**)	.548(**)	.780(**)	-.596(**)	1

** p<.01

2) 직무만족도가 이직의사에 미치는 영향

직무만족도가 이직의사에 미치는 영향에 대한 단순회귀분석을 실시한 결과 이직의사에 영향을 미치는 주요 요인을 <표 13>에서 보는바와 같이 직무만족(p=.000)에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. B의 크기를 보면, 직무만족(B=-.592)이 이직의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무자체에 대한 만족도가 낮을수록 이직의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 설명력(수정된 R^2)은 34.8%를 설명하고 있다.

〈표 13〉 직무만족도가 이직의사에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	5.934	.199		29.837	.000
직무만족	-.879	.066	-.592	-13.321***	.000
R 제곱(수정 R제곱)=.350(.348), F=1777.44***					

직무만족도가 이직의사에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석을 실시한 결과 이직의사에 영향을 미치는 주요요인을 <표 14>에서와 같이 직무특성(p=.005), 직무환경(p=.000)에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

B의 크기를 비교한 결과 직무특성(B=-.196), 직무환경(B=-.312)이 이직의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무특성에 대한 만족도가 낮을수록 직무환경 수준이 낮을수록 이직의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 설명력(수정된 R^2)은 35.1%를 설명하고 있다.

〈표 14〉 직무만족도 하위변인이 이직의사에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	5.900	.213		27.683	.000
직무특성	-.244	.087	-.196	-2.799**	.005
대인관계	-.171	.089	-.131	-1.924	.055
보수	-.119	.064	-.107	-1.871	.062
직무환경	-.330	.061	-.312	-5.411***	.000
R 제곱(수정 R제곱)=.358(.351), F=45.52***					

3) 직무만족도가 조직몰입에 미치는 영향

직무만족도가 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과 <표 15>에서 보는바와 같이 직무만족(p=.000)에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. B의 크기를 보면, 직무만족(B=.780)이 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무자체에 대한 만족도가 높을수록 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 설명력(수정된 R^2)은 60.8%를 설명하고 있다.

〈표 15〉 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	.491	.114		4.295	.000
직무만족	.858	.038	.780	22.632***	.000
R 제곱(수정 R제곱)=.609(.608), F=512.20***					

직무만족도가 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인을 <표 16>에서 보는바와 같이 직무특성(p=.000), 대인관계(p=.000), 보수(p=.000), 직무환경(p=.000)에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. B의 크기를 비교한 결과 직무특성(B=.307), 대인관계(B=.299), 보수(B=.226), 직무환경(B=.156)이 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무특성에 대한 만족도가 높을수록 대인관계, 보수, 직무환경 수준이 높을수록 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 설명력(수정된 R^2)은 62.5%를 설명하고 있다.

〈표 16〉 직무만족 하위변인이 조직몰입에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	.314	.120		2.619	.009
직무특성	.283	.049	.307	5.764***	.000
대인관계	.289	.050	.299	5.766***	.000
보수	.186	.036	.226	5.210***	.000
직무환경	.122	.034	.156	3.565***	.000
R 제곱(수정 R제곱)=.630(.625), F=138.52***					

Ⅴ. 논의 및 결론, 제언

1. 논의 및 결론

국가중요시설에 대한 경비원의 직무여건 실태와 직무만족도의 관계를 경비원의 직무현장에서 참여관찰과 설문조사를 통해 살펴보았다. 직무여건을 통한 직무만족도 검증을 위해 타당도 검증요인으로 대인관계, 직무특성, 직무환경, 보수 등 4개요인 특성을 도출하여 매개변수인 일반적인 특성에 따른 직무만족의 관계를 다음과 같이 확인할 수 있었다.

직무만족의 일반적인 경향은 하위영역 중 직무특성은 3.40점, 대인관계는 3.39점으로 중간 이상이었으며 보수와 직무환경은 2.41점과 2.26점으로 상대적으로 낮은 점수를 보였다. 지속적인 정책제언에도 불구하고 저임금과 열악한 현장 환경은 지속되고 있음을 보여준다. 보다나은 직무환경 개선과 보수의 현실화가 절실하다.

일반적인 특성에 따른 직무만족도에서 남자가 여자보다 수준이 높고, 연령이 증가할수록 직무만족 수준에 긍정적이었다. 즉 남성위주의 조직구성원 속에서 일부 낮은 연령의 여성들이 공항검색대 등에 투입됨에 따라 경험부족에 의한 민원의 미흡한 대응과 여성편의를 위한 직무환경 개선이 요구된다. 또한 연령이 높을수록 일상생활에서 사회적비용 부담이 적거나 경험에 따른 현실적응도가 높고 이직에 대한 현실적 대안이 불가능한 영향일 것이다. 직업에 대한 자부심과 조직 내 인간관계 개선 및 세분화 된 직무개발이 요구된다.

학력이 낮을수록 직무만족 수준에 긍정적이었으며, 경력 면에서는 5년 이하보다 6년 이상에서 직무만족이 긍정적 수준이었다. 소득수준에서는 200만원 이상이 그 이하보다 긍정적 수준이었으며, 조사대상의 다수인 시설보안요원보다 청원경찰이나 특히 검색 및 안내요원 등이 긍정적이므로 보수와 더불어 직무의 유형에 따른 요소도 직무만족의 긍정적 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있었다. 즉 시설보안요원에 대한 처우개선을 통해 동일업무 동일임금이라는 사회인식이 필요하며 능력에 따라 차별 없는 대우와 직책을 부여함으로써 자부심을 배가할 수 있는 제도정착이 요구된다.

입사 전 직업에 따라서는 학생인 경우에 만족도가 가장 낮게 나타났고 회사원과 기타 직업군이 비교적 높은 만족도를 보였다. 경험적인 요인이 이와 같은 결과로 나타났다고 볼 때 직업에 대한 사회적 인식 제고와 더불어 질적인 향상을 위한 전문화된 자격제도화가 요구된다.

직무만족이 이직이사와 조직몰입과 상관관계를 분석한 결과 직무만족과 이직의사와는 부적(-)인 관계를 조직몰입과는 정적(+)인 관계를 보여 직무만족이 높을수록 이직의사는 낮아지고 조직몰입도는 증가함을 알 수 있었다. 직무만족도가 이직의사와 조직몰입에 미치는 영향을 단순회귀분석으로 확인해 본 결과 이직의사와 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고 다중회귀분석을 실시한 결과 직무특성과 직무환경 수준이 낮을수록 이직의사에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무특성에 대한 만족도와 대인관계, 보수, 직무환경 수준이 높을수록 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무에 만족도를 높여 이직을 최소화하고 직무에 자부심을 부여함으로써 국가중요시설 경비인력 순환율을 낮추어서 조직의 건전성을 증대시켜 견고한 경비산업 발전을 공고히 해야 할 것이다.

금번의 연구결과를 종합하면 국가중요시설 경비인력 현장에서의 직무여건 개선, 자부심에 대한 동기부여 방안 모색, 청원경찰과 특수경비원간, 조직 내 상하 간의 대인관계 정립, 실질적인 보수 현실화를 포함한 정책과 제도의 뒷받침이 절실하다.

2. 제언

국가중요시설은 지나친 보안을 강조하여 연구자의 접근이 차단되는 폐쇄성으로 실질적인 연구가 제한을 받는 현실을 절감했다. 제한된 자료와 관련정보수집의 어려움을 극복하고 일부 실무진의 적극적인 협조에 연구가 진행된 점은 민간경비 산업발

전의 바탕이 될 것이다. 좀 더 발전적이고 개방적인 사고가 요구된다. 현장경비인력인 청원경찰과 경비원들을 접하면서 양자의 사이에는 직무에 대한 자부심과 복지의 차별성을 실감하였다. 금번 연구에서는 국가중요시설에 투입된 경비인력들의 직무여건과 직무만족도에 관한 관계를 포괄적으로 접근했다. 청원경찰과 특수경비원에 대한 상호 비교분석에 관한 연구가 미진했다. 따라서 후속 연구가 요구된다. 또한 청원경찰의 업무영역이 특수경비원으로 대체되어가는 현실에서 정책 제언의 뒷받침이 되는 다양한 학문연구가 필요하다.

참고문헌

강병서(1997),「행렬과 SPSS/PC 이용 다변량통계분석」, 서울: 학현사.

김상균(2006), "민간경비원의 직무환경과 직무만족도의 관계," 석사학위논문, 용인대학교 체육과학대학원.

김수엽 · 최종희 · 김찬호(2009), "항만물류보안산업의 발전방안연구," 한국해양수산개발원.

김일곤 · 안황권(2011), "시큐리티 조직의 사회적 자본과 직무만족 및 조직몰입의 관계,"「정보 · 보안 논문지」, 11(2): 51-52.

김향겸(2011), "민간경비산업 종사원의 조직윤리풍토가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향," 한국사회안전학회지, 제7권 제1호, 한국사회안전학회.

박영진(2009), "민간경비원의 직무형태와 스트레스 수준에 관한 연구," 사회과학연구, 통권 제11호, 경운대사회과학연구소.

소대섭(2009), "항공보안검색의 효율성 증대방안 연구," 석사학위논문, 인하대학교 신황용 · 이희선(2012), 공공조직 조직성과의 결정요인에 관한 연구: 공직동기, 신분불안, 직무만족을 중심으로, 서울대학교 한국행정연구소, 행정논총, 50(1): 6.

안성조 · 안황권(2005), "경비원의 직무환경과 사기 및 이직의사와의 관계,"「경호경비연구」 제9호: 156.

안황권(2004), "특수경비원의 직무만족 영향요인에 관한 연구,"「경호경비연구」 제7호: 216-217.

정진환(2004), "국가중요시설 경비체제에 관한연구: 청원경찰과 특수경비의 이원적운용의 문제점을 중심으로," 치안문제연구소.

채서일(1997),「마케팅 조사론」, 서울: 학현사.

최학봉(2003), "경찰의 조직문화와 직무만족간의 관련성에 관한 이론적 고찰," 경찰학회보.

황호원 · 이기헌(2009), "국가중요시설에 대한 위협분석과 처리절차에 관한 연구: 인천국제공항을 중심으로," 한국항공운항학회지, 17(2): 32.

허용훈(2010), "경찰조직의 사회자본과 직무만족: 한국·일본 간 비교분석,"동북아세아문화학회, 제20차 국제학술대회 자료집: 232.

경비업법(제2조, 제4조)

경비업법시행령(제19조)

국가대테러활동지침(대통령 훈령 제47호)

국가보안목Table 관리지침(국정원)

국제항해선박 및 항만시설보안규칙(ISPS Code), SOLAS협약 제 11-2장.
청원경찰법(제2조, 제4조)
청원경찰법시행령(제5조)
청원경찰법시행규칙(제13조)
통합방위지침(대통령 훈령 28호)
항공법 및 항공안전 및 보안에 관한 법률
Mason, E. S.(1995). Gender Difference in Job Satisfaction. *The Journal of Social Psychology,* 135(2): 143-151.
Price, J. L,.(1972), Handbook of Organizational Measurement, Washington : Health and Company.
Victor, B., & Cullen, B.(1988), The organizational bases of ethical work climates, Administrative science Quarterly, 33, 101-125.
_____(1987), A theory and measure of ethical climate in organizations, research in Corporate Social Performance and Policy, 9, 51-57.
http://cafe.naver.com/pnscompany/111 : 검색일. 2012년 5월 20일.

【Abstract】

The relationship of the office given condition of the country important facility private security and job satisfaction degree

Son, Ki-Ho

The Pukyong National University public policy research institute researcher and special expenses chief(ASTAIBS Co)

The object is that this research searches the relationship of the office given condition actual condition of the country important facility private security guard and job satisfaction degree. In order to grasp and analyze the real state of the country important facility private security guards directly, the questionnaire, that is the general measurement tool, was utilized and the guard whom it works in the airport, the port region and general work place, that is the national important facility of Busan and Ulsan area, was aimed at. The enough survey object was illustrated to the facility and person in charge in the security company and the item was previewed and the total 400 sheets was distributed and 331 sheets (82.8%) except the doubleness subject intention and incongruent questionnaire was utilized for the analysis. The statistic processing of collected data utilized the SPSS version 15.0 the statistical package program through data coding and cleaning process and performed the frequency analysis, reliability analysis, t-test, one way analysis of variance, Pearson analysis, and regression analysis. The relationship of the office given condition actual condition of the guard about the national important facility and job satisfaction degree was classified into the interpersonal relationship, task characteristic, office environment, and complement factor and the difference of the job satisfaction degree according to the general characteristic

was verified.

If the conclusion obtained through the method of study described in the above looked at, for as to general tendency, the low wages and poor field environment was continued. In the general characteristic, the man was higher than the excitation about the job satisfaction level. As there was lots of the age and the scholarship was low, the age was high. And as there was lots of the career and income, the police of a petition or search and guide staff was high and the job satisfaction degree in which relatively the employee and the other job group is high so that the case of being the former student incidence can be the poorest was shown rather than the facility security agent. As the interrelation analysis result job satisfaction was high, the change of occupation pseudo was low and the organizational commitment degrees was increased. The regression analysis result job satisfaction degree was exposed to reach the meaningful effect on the change of occupation pseudo and organizational commitment. It had an effect on the change of occupation pseudo as the task characteristic and office ambient level was low. It had an effect on the organizational commitment as the extend of satisfaction about the task characteristic and interpersonal relationship, complement, and office ambient level were high.

If the research result of this time is integrated, the support of the political system including the interpersonal relationship thesis between top and bottom of the organized I and substantial complement actualization is urgently needed between the office given condition improvement effort in the country important facility defense manpower field and police of a petition and special guard.

Key words : the country important facility, office given condition, job satisfaction degree, change of occupation pseudo, and organizational commitment