

민간경비원의 직무요구, 직무자원과 소진, 조직유효성의 구조적 관계

김성철* · 김영현**

〈요 약〉

이 연구는 민간경비원의 직무요구와 직무자원을 중심으로 직무소진을 매개변수로 설정하고, 이들 간의 인과관계와 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하기 위하여 서울, 경기 지역 수도권에 위치한 민간경비업체 13곳에서 종사하고 있는 민간경비원들을 모집단으로 선정하였으며, 유의 표집법(purposive sampling)을 이용하여 총 429부의 자료를 본 조사의 데이터로 사용하였다. 자료 분석은 SPSS 18.0과 AMOS 18.0 두 가지 프로그램을 사용하였으며, 구체적인 분석방법으로는 연구 대상자의 사회 인구학적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석 및 기술분석을 실시하였으며, 측정도구의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)과 확인적 요인분석(CFA)을 사용하였고, 신뢰도 검증을 하기 위해 Cronbach's Alpha 계수를 산출하였다. 그리고 변수들 간의 관계 유의성을 살펴보기 위하여 단순 상관관계분석(Pearson's Correlation Analysis)을 실시하였으며, 민간경비원의 직무요구와 직무자원, 직무소진, 조직유효성의 모형에 대한 잠재요인 간의 관계를 검증하기 위해 공변량 구조분석(Covariance Structure Analysis)을 실시하였으며, 공변량 구조분석을 통한 모델의 적합도는 적합도 지수(χ^2 , df, p, RMR, GFI, CFI, TLI, RMSEA)에 의해 판정하였다. 이 모든 통계적 유의수준은 .05로 설정하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 직무요구가 직무소진에 미치는 영향은 통계적으로 유의하게 나타나지 않았지만 전반적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 조직구성원의 직무요구 지각이 높을수록 직무소진에 대한 지각도 높은 것으로 볼 수 있다.

둘째, 직무자원이 직무소진에 미치는 영향은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 직무자원 지각이 높을수록 직무소진 지각이 낮은 것으로 볼 수 있다.

셋째, 직무요구가 조직유효성에 통계적으로 유의하게 나타나지 않았지만 전반적으로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 이러한 결과는 직무요구 지각이 높을수록 조직유

* 김포대학교 경찰경호행정과 교수

** 김포대학교 경찰경호행정과 교수

효성 지각이 낮은 것으로 볼 수 있다.

넷째, 직무자원이 조직유효성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무자원 지각이 높을수록 조직유효성 지각이 높은 것으로 볼 수 있다.

다섯째, 직무소진과 조직유효성의 관계를 분석한 결과 직무소진은 조직유효성에 통계적으로 유의하지는 않았지만 조직유효성의 하위요인에서 부분적으로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 조직구성원의 직무소진 지각이 높을수록 조직유효성은 낮은 것으로 볼 수 있다.

여섯째, 직무요구와 조직유효성 간의 관계에서 매개역할을 분석한 결과 직무소진이 직무요구와 조직유효성 간의 관계에서 부분매개를 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무요구를 관리하여 직무소진을 줄임으로서 직무만족, 조직몰입, 이직의도로 이어지는 조직유효성을 극대화 시킬 수 있을 것으로 사료된다.

일곱째, 직무요구 및 직무자원과 조직유효성 간의 관계에서 매개역할을 분석한 결과 직무소진은 직무요구 및 직무자원과 조직유효성 간의 관계에서 부분매개를 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무요구를 낮추거나 직무자원의 정비를 통한 직무소진 관리방안이 조직유효성을 극대화 시킬 것으로 사료된다.

주제어 : 직무요구, 직무자원, 직무소진, 조직유효성, 민간경비원

목 차
I. 서 론
II. 이론적 배경
III. 연구 방법
IV. 연구 결과
V. 논 의
VI. 결 론

I. 서 론

민간경비원은 의뢰자의 요청에 따라 신변 및 물적 자원을 세심한 배려와 적극적인 자세로 안전의 위협으로부터 보호 하여야 하고, 감성적이고 고객친화적인 서비스 제공자의 모습을 직업의 특성상 육체적·정신적 업무과중으로 인한 극도의 심리적인 부담과 고통을 겪고 있다.

평상시 최고의 기량을 가진 민간경비원이 어이없는 실수를 보여 주는 경우가 있는데, 이는 업무수행에 임하는 민간경비원들이 다양한 종류의 스트레스 및 심리적 압박으로 충분한 기량을 발휘 하지 못하기 때문이다(김진환, 2009).

직무요구-자원이론에 따르면 과도한 직무요구는 구성원들로 하여금 부담감을 느끼게 하고 이는 정서적 소진의 주원인이 되며, 반면 자원의 부족은 구성원들로 하여금 조직의 직무요구를 충족시키기 어렵게 하고 이는 직무열의 감소의 주원인이 된다 (Demerouti et al, 2001).

이와 같이 민간경비업체에서도 일방적이고 획일적으로 조직의 목표달성만을 강조함으로써 인간성을 상실해 가고 있으며(정연완, 2013), 특히 업무달성을 위한 과중한 업무로 인한 스트레스가 누적되어 민간경비원 개인의 질병은 물론 조직의 목표달성까지도 악영향을 미치고 있다.

이처럼 서비스업종 직무는 조직 내·외에서 발생하는 정신적 스트레스이므로 다른 업종에 비해서 서비스 관련 업종이 특히 위험성에 노출될 확률이 높다는 것을 추측해볼 수 있다.

특히, 고객과의 최접점에서 고객의 재산과 신변의 안전을 위하여 서비스를 실시하고 있는 민간경비업의 경우 높은 직무요구에 시달리고 있다.

그러나 민간경비원을 대상으로 직무요구-자원이라는 원인변수를 중심으로 이루어진 연구가 부족한 실정이어서 직무요구-자원에 대한 심각성을 추측만 할뿐, 명확한 데이터를 제시하지 못하고 있다.

이와 관련하여 최근 민간경비 분야 선행연구에서 직무소진(허정행, 2011; 정동현, 이만중, 임유석, 2013)과 민간경비원의 조직유효성에 관한 연구(함성철, 2004; 이원행, 2009; 김진환, 2009; 정연완, 2013) 등이 있으나, 민간경비원에 대한 직무요구와 직무자원에 따른 조직유효성의 관계에서 직무소진을 중심으로 매개효과를 측정하는 연구는 찾아보기 힘들다. 그러므로 직무요구와 직무자원에 따른 조직유효성을 측정할 수 있는 매개변인을 규명하는 것은 중요한 요소라 할 수 있다.

따라서 이 연구는 선행연구에 근거하여 민간경비원을 대상으로 직무요구와 직무자원에 따른 직무소진이 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는가를 규명함으로써 민간경비조직 구성원의 근무환경 개선과 직무성과 향상에 이바지하고, 연구의 결과를 바탕으로 민간경비 산업의 인적자원 관리를 위한 기초적 자료를 제시하는데 그 목적이 있다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 민간경비

실질적 개념으로는 국민의 생명과 신체 그리고 재산 보호, 사회적 손실 감소와 질서유지를 위한 일체의 활동을 말한다. 형식적 개념으로는 실정법인 경비업법에서 규정하고 있는 업무를 수행하고 동법에 의하여 허가받은 법인에 의하여 수행되는 활동을 말한다. 따라서 민간경비란 개인이나 기업 또는 어떠한 집단이 자신의 생명이나 재산을 보호하기 위하여 특정한 의뢰자로부터 대가를 받고 생명이나 재산의

안전에 필요한 서비스를 제공하는 개인, 단체, 영리기업 등을 의미한다(경찰학사전, 2012).

2. 직무요구

직무요구는 담당직무의 역할과 기대에 근거한 작업관련의무를 말하는 것으로 지속적인 물리적, 정신적 노력을 야기하는 직무의 물리적, 사회적, 조직적 측면을 포함하며 생리적이고 심리적인 비용을 유발하는 속성이라고 정의된다(Schaufeli & Bakker, 2004).

3. 직무자원

직무자원은 구성원들의 개인적 성장 및 자기개발을 자극하는 육체적, 심리적, 사회적 혹은 조직적 지원양상을 말한다. 직무자원은 직무요구 및 그와 관련된 생리적, 심리적 비용을 감소시켜주는 역할을 또한 수행하기도 한다(Schaufeli & Bakker, 2004).

4. 직무소진

직무소진은 주변 관계 속에서 오랫동안 반복적으로 정서적 압박을 받은 결과 발생하는 신체, 심리, 정신이 메말라 개인에게 부정적 영향을 주는 상태를 말한다.

Jones와 Fletcher(1996)는 직무소진의 원인으로 만성적인 정서적 스트레스에 대한 반응으로써 정서적 및 신체적 탈진과 업무 생산성의 저하, 비인간화 현상의 세 가지 요인에 의해서 이루어진다고 보았다.

5. 조직유효성

조직유효성은 목표달성의 정도나 희소가치가 있는 자원을 획득하기 위해서 환경을 개척해 나가는 조직의 능력으로도 정의되며 조직의 효율적인 운영에 필요한 평가 기준들에 조직이나 조직구성원들의 부합 정도를 보여주는 지표를 말하며(Scott, 2003), 조직의 수익성, 영업실적, 시장점유율 등의 전략적 목표들에 대한 수행 정도와 조직 운영 과정의 효율성과 방향성을 파악하기 위한 것을 말한다(Hult, Snow & Kandemir, 2003).

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구대상 및 절차

이 연구의 대상자는 서울, 경기 지역 수도권에 위치한 민간경비업체 13곳에서 종사하고 있는 민간경비원을 표본대상으로 선정하였다. 이에 따른 표본추출방법은 비확률 표본추출법(nonprobability sampling)중 유의 표집법(purposive sampling)을 이용하였으며, 관리자의 협조 하에 각 회사에 직접 방문하여 연구대상자들에게 이 연구의 취지를 설명하고 난 후 자기 평가기입법(self-administration)을 통해 설문지를 작성하도록 하였다.

이 연구를 위하여 본 연구에서는 500명을 표집대상으로 선정하였으며, 표집대상 자료부터 회수된 460부 설문지중 무 응답치나 응답이 이상치 또는, 불성실하게 응답한 설문지를 31부를 제외한 총 429부의 자료를 본 조사의 데이터로 사용하였다.

이 연구에서 표집 된 연구대상자는 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 인구통계학적 특성

	구분	빈도(n)	퍼센트(%)
	총계	429	100
1. 성별	남성	367	85.5
	여성	62	14.5
2. 연령	30세미만	153	35.7
	30~40세미만	118	27.5
	40~50세미만	125	29.1
	50세이상	33	7.7
3. 학력	고졸	74	17.2
	2년대졸	155	36.1
	4년대졸	176	41.0
	대학원졸	24	5.6
4. 월수입	150~200미만	170	36.6
	200~250만원미만	224	52.2
	250만원이상	35	8.2

5. 재직기간	1~3년미만	141	32.9
	3~5년미만	178	41.5
	5~7년미만	68	15.9
	7년이상	42	9.8
6. 업종별	시설경비	90	21.0
	호송경비	63	14.7
	신변보호	48	11.2
	기계경비	104	24.2
	특수경비	124	28.9

2. 연구가설

이론적 배경과 연구모형을 토대로 독립변수인 직무요구의 하위요인(과중한 업무량, 시간 압박, 고객서비스, 업무환경, 역할갈등)과 직무자원(보상, 직무권한, 직무안정성, 상사지원), 매개변수인 직무소진(성취감 저하, 정서적 고갈, 비인간화), 종속변수인 조직유효성(직무의도, 직무만족, 조직몰입)으로 구성하였으며, 영향 관계를 검증하기 위해 <표 2>와 같이 가설을 설정하였다.

〈표 2〉 연구 가설

[가설 1] 직무요구는 직무소진에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

[가설 2] 직무자원은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 3] 직무요구는 조직유효성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 4] 직무자원은 조직유효성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

[가설 5] 직무소진은 조직유효성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 6] 직무소진은 직무요구와 조직유효성 간의 관계에서 매개역할을 할 것이다.

[가설 7] 직무소진은 직무자원과 조직유효성 간의 관계에서 매개역할을 할 것이다.

3. 측정도구

직무요구의 설문지는 Prussia 등(1998)의 연구에서 사용된 척도를 바탕으로 국내에서 오정학, 육풍림(2011), 이민구(2011), 구효진외 2인(2010), 이진욱(2003) 등의 연구에서 사용된 문항을 연구의 목적과 대상에 부합하도록 수정하여 재구성 하였으며, 직무자원의 설문지는 박동수, 홍춘철, 정성한(2007), Bakker와 Demerouti(2007), 윤정민(2006), Demerouti(2001) 등의 연구에서 사용된 척도를 바탕으로 연구의 목적과 대상에 부합하도록 수정하여 재구성 하였고, 직무소진의 설문지는 국내에서 한은미, 임창희, 홍용기(2011), 임창희(2012), 오정학, 김철원, 이향정(2011)의 연구문항을 참조하여 수정 후 Likert 5점 척도(전혀 그렇지 않다 : 1점 매우 그렇다 : 5점)를 사용하여 측정하였다.

또한 조직유효성의 요인인 직무만족의 설문지는 김진환(2011), 정연완(2013), Locke(1976) 등의 연구에서 사용된 척도를 수정하여 재구성 하였으며, 조직몰입의 설문지는 김진환(2011), 정연완(2013), Moeday(1979) 등의 연구에서 사용된 척도를 수정, 재구성 하였고, 이직의도의 설문지는 김진환(2011), 정연완(2013), Michael(1982) 등의 연구에서 사용된 척도를 바탕으로 연구의 목적과 대상에 부합하도록 수정하여 재구성하여 Likert 5점 척도(전혀 그렇지 않다 : 1점 매우 그렇다 : 5점)를 사용하여 측정하였다.

4. 설문지의 기술통계 및 상관관계분석

1) 기술통계 분석

〈표 3〉 기술통계 분석결과(n=429)

변인	평균	표준편차	왜도	첨도	
업무과중	3.823	.704	-.764	2.125	
시간압박	3.535	.739	-.587	.677	
직무요구	고객서비스	3.730	.685	-.811	2.224
업무환경	3.426	.757	-.194	.945	
역할갈등	3.309	.716	-.122	.410	
보상	3.240	.606	.069	.953	
직무자원	직무권한	3.381	.553	.001	.011
직무안정성	2.507	.570	.310	.323	

	정서적고갈	3.202	.664	-.180	.968
직무소진	비인간화	2.867	.573	.108	1.027
	성취감저하	3.452	.634	-.182	.888
조직 유효성	직무만족	3.173	.589	.525	.251
	조직몰입	3.223	.585	.586	1.049
	이직의도	3.475	.976	-.727	.118

<표 3>에서 나타난 바와 같이 기술통계에 대한 결과를 살펴보면, 첫 번째 독립변인 직무요구에 대한 평균 및 표준편차 값은 업무과중 3.823(.704), 시간압박 3.535(.739), 고객서비스 3.730(.685), 업무환경 3.426(.757), 역할갈등 3.309(.716)로 나타났으며, 왜도의 수치는 -.764~-1.22이고 첨도는 .410~2.224으로 나타나 극단적인 값이 없이 정규성을 유지하고 있다.

두 번째 독립변인 직무자원에 대한 평균 및 표준편차 값은 보상 3.240(.606), 직무권한 3.381(.553), 직무안정성 2.507(.570)로 나타났으며, 왜도의 수치는 .001~.310이고 첨도는 .011~.953으로 나타나 극단적인 값이 없이 정규성을 유지하고 있다.

매개변인인 직무소진에 대한 평균 및 표준편차 값은 정서적고갈 3.202(.664), 비인간화 2.867(.573), 성취감저하 3.452(.634)로 나타났으며, 왜도의 수치는 -.182~.108이고 첨도는 .888~1.027로 나타나 극단적인 값이 없이 정규성을 유지하고 있다.

종속변인인 조직유효성에 대한 평균 및 표준편차 값은 직무만족 3.173(.589), 조직몰입 3.223(.585), 이직의도 3.475(.976)으로 나타났다. 왜도의 수치는 -.727~.586 이고 첨도는 .118~1.049로 나타나 극단적인 값이 없이 정규성을 유지하고 있다.

따라서 모든 변인은 극단적인 값이 없이 정규성을 유지하고 있다고 볼 수 있다.

2) 상관관계 분석

직무요구와 직무자원에 대한 상관관계는 통계적으로 유의한 수준에서 나타났지 않았지만 요인들 간의 관계를 살펴본 결과, 직무요구의 하위요인인 업무과중과 고객서비스는 직무자원의 모든 하위요인과 부(-)의 관계가 나타났고, 직무요구의 시간압박, 업무환경, 역할갈등은 직무자원의 하위요인인 보상, 직무안정성과 부분적으로 부(-)의 관계가 나타나 전체적으로 부(-)의 관계가 있는 것으로 나타났다.

직무요구와 직무소진과의 상관관계도 통계적으로 유의한 수준에서 나타났지 않았지만 하위변인 간의 관계와 더불어 전체적인 구성개념인 연구요인들 간의 관계를 살펴본 결과, 직무요구와 직무소진 하위요인들 간 전체적으로 정(+)^의 관계가 있는 것으로 나타났다.

직무요구와 조직유효성과의 상관관계에서, 직무요구의 모든 하위요인(업무과중, 시간압박, 고객서비스, 업무환경, 역할갈등)과 조직유효성 하위요인인 직무만족은 .01의 통계적으로 유의한 수준에서 부(-)^의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 조직유효성 하위요인인 조직몰입과 이직의도에서는 통계적으로 유의한 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

직무자원과 직무소진의 상관관계에서는, 직무자원의 하위요인(보상, 직무권한, 직무안정성)과 직무소진(정신적고갈, 비인간화, 성취감저하)의 하위요인들 간 .05~.01의 통계적으로 유의한 수준에서 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴본 결과, 직무자원의 모든 하위요인과 직무소진의 모든 하위요인은 높은 정(+)^의 상관관계가 나타났고, 직무자원은 직무소진의 하위요인인 비인간화와 성취감저하에서 부(-)^의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

직무자원과 조직유효성의 상관관계에서는, 직무자원의 하위요인인 직무권한에서만 조직유효성의 하위요인들 간에 .05의 통계적으로 유의한 수준에서 유의한 정(+)^의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

직무소진과 조직유효성의 관계에서는, 직무소진의 하위요인인 비인간화와 조직유효성의 하위요인인 직무만족에서만 .05의 통계적으로 유의한 수준에서 부(-)^의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 변인간의 상관관계 분석결과

변수	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
2	.819**	1											
3	.724**	.747**	1										
4	.591**	.558**	.662**	1									
5	.555**	.619**	.650**	.635**	1								
6	-.002	.006	-.056	.014	-.006	1							
7	-.054	-.021	-.033	.012	.013	.514**	1						

8	-.070	-.066	-.080	-.018	.005	.637**	.641**	1					
9	.012	.003	.003	.032	.038	.127**	.238**	.363**	1				
10	.005	.012	.008	.011	.036	-.078	-.111*	-.141**	.556**	1			
11	.018	.005	.012	.001	.050	-.120*	-.163**	-.211**	.706**	.798**	1		
12	-.306**	-.335**	-.307**	-.213**	-.328**	.047	.056	.060	-.043	-.119*	-.091	1	
13	-.007	-.080	-.006	.005	-.126**	.113*	.045	.066	-.009	-.034	-.003	.452**	1
14	-.009	-.063	-.052	.010	-.118*	.105*	.036	.054	-.013	-.001	.011	.368**	.689**

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

1. 업무과중, 2. 시간압박, 3. 고객서비스, 4. 업무환경, 5. 역할갈등, 6. 보상, 7. 직무권한, 8. 직무안정성, 9. 정서적고갈, 10. 비인간화, 11. 성취감저하, 12. 직무만족, 13. 조직몰입, 14. 이직의도

5. 설문지의 타당도와 신뢰도

직무요구에 대해 Cronbach's Alpha 값을 이용하여 신뢰도를 분석한 결과, 업무환경이 .946, 고객서비스가 .930, 업무과중이 .919, 역할갈등이 .885, 시간압박이 .858로 나타났으며, 측정모형의 적합도 지수(Model Fit)는 $\chi^2=811.843/df=517$, $p<.001$, RMR=.032, GFI=.963, CFI=.963, TLI=.960, RMSEA=.037로 나타났다.

직무지원에 대해 Cronbach's Alpha 값을 이용하여 신뢰도를 분석한 결과, 직무권한이 .812, 보상 .765, 직무안정성 .771로 나타났으며, 측정모형의 적합도 지수(Model Fit)는 $\chi^2=338.773/df=132$, $p<.001$, RMR=.041, GFI=.917, CFI=.908, TLI=.906, RMSEA=.037로 나타났다.

직무소진에 대해 Cronbach's Alpha 값을 이용하여 신뢰도를 분석한 결과, 정서적 고갈이 .811, 비인간화가 .724, 성취감저하가 .804로 나타났으며, 측정모형의 적합도 지수(Model Fit)는 $\chi^2=280.043/df=87$, $p<.001$, RMR=.046, GFI=.936, CFI=.923, TLI=.917, RMSEA=.072로 나타났다.

조직유효성에 대해 Cronbach's Alpha 값을 이용하여 신뢰도를 분석한 결과, 직무만족이 .839, 조직몰입이 .833, 이직의도가 .861로 나타났으며, 측정모형의 적합도 지수(Model Fit)는 $\chi^2=378.473/df=113$, $p<.001$, RMR=.028, GFI=.916, CFI=.915, TLI=.974, RMSEA=.066으로 나타났다.

이를 통하여 모든 변인의 신뢰도와 적합도 모두 양호한 것으로 나타났다.

5. 자료처리방법

이 연구에서 수집된 자료의 통계적 분석을 위하여 SPSS(Statistical Package for the Social Science) 18.0 for Windows와 AMOS 18.0 두 가지 프로그램을 사용하였다. 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 연구 대상자의 사회 인구학적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis) 및 기술분석(Descriptive Analysis)을 실시하였다.

둘째, 측정도구의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA: Exploratory Factor Analysis)과 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis)을 사용하였고, 신뢰도 검증을 하기 위해 Cronbach's Alpha 계수를 산출하였다.

셋째, 변수들 간의 관계 유의성을 살펴보기 위하여 단순 상관관계분석(Pearson's Correlation Analysis)을 실시하였다.

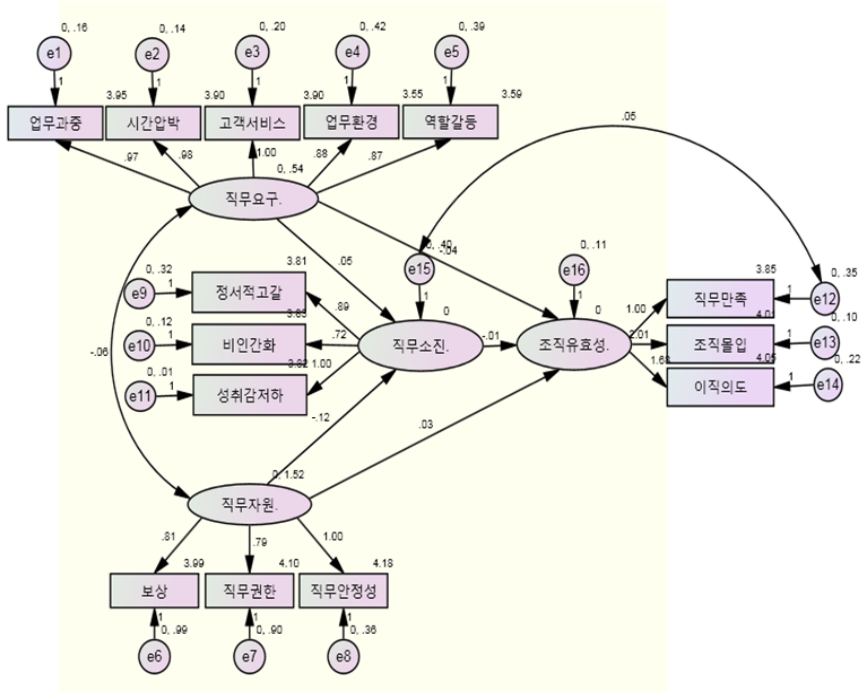
넷째, 민간경비원의 직무요구와 직무자원, 직무소진, 조직유효성의 모형에 대한 잠재요인 간의 관계를 검증하기 위해 공변량 구조분석(Covariance Structure Analysis)을 실시하였다. 공변량 구조분석을 통한 모형의 적합도는 적합도 지수(χ^2 , df, p, RMR, GFI, CFI, TLI, RMSEA)에 의해 판정하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 연구모형의 적합도

측정모형을 통하여 타당도와 신뢰도를 검증하는 한편 모형의 적합도 지수가 양호한 것으로 검증되어 본 연구에서 다루고자 하는 민간경비원의 직무요구, 직무자원, 직무소진, 조직유효성 간의 경로관계를 확정된 구조방정식의 연구모형을 통하여 분석하였다.

연구모형의 적합도 지수(Model Fit)는 $\chi^2=272.714$, $df=69$, $p<.001$, $RMR=.049$, $GFI=.936$, $CFI=.935$, $TLI=.913$, $RMSEA=.082$ 로 나타났다. 이들 측정지수의 채택유무를 판단하기 위하여 기준 값과 비교하여 살펴보면, 모든 지수가 적합한 것으로 나타났다.



〈그림 1〉 연구모형의 적합도

2. 연구가설의 검증결과

직무요구가 직무소진에 정(+)적인 영향을 미칠 것이라는 가설 1(표준화 경로계수 = 0.56, C.R.=1.140), 직무요구가 조직유효성에 부(-)적인 영향을 미칠 것이라는 가설 3(표준화 경로계수=-0.079, C.R.=1.441), 직무소진이 조직유효성에 부(-)적인 영향을 미칠 것이라는 가설 5(표준화 경로계수=-0.008, C.R.=.145)은 기각되었으며, 직무자원이 직무소진에 부(-)적인 영향을 미칠 것이라는 가설 2(표준화 경로계수=-.228, C.R.=4.401, $p < .001$), 직무자원이 조직유효성에 정(+)적인 영향을 미칠 것이라는 가설 4(표준화 경로계수=.011, C.R.=1.904, $p < .05$)는 채택되었다.

〈표 5〉 연구모형의 경로분석 결과

	경로	비표준화 계수 (RW)	표준화 계수 (SRW)	표준 오차 (S.E.)	C.R.
직무요구	→ 직무소진	.050	.056	.043	1.140
	→ 성취감저하	.003	.003	.091	.043
	→ 비인간화	.020	.018	.086	.233
	→ 정서적고갈	.008	-.008	.063	.127
직무자원	→ 직무소진	-.120	-.228	.027	-4.401***
	→ 성취감저하	.030	.038	.070	.430
	→ 비인간화	-.055	-.064	.066	-.838
	→ 정서적고갈	-.215	-.290	.049	-4.390***
직무요구	→ 조직유효성	-.037	-.079	.026	-1.441
	→ 직무만족	-.363	-.349	.047	-7.700***
	→ 조직몰입	-.051	-.047	.052	-.978
	→ 이직의도	-.035	-.054	.031	-1.115
직무자원	→ 조직유효성	.031	.111	.016	1.904*
	→ 직무만족	.053	.064	.040	1.319
	→ 조직몰입	.076	.088	.039	1.948*
	→ 이직의도	.040	.077	.025	1.605
직무소진	→ 조직유효성	-.004	-.008	.028	-.145
	→ 직무만족	-.087	-.093	.045	-1.926*
	→ 조직몰입	-.013	-.014	.047	-.286
	→ 이직의도	-.006	-.009	.028	-.196

3. 매개효과 검증을 위한 추가분석

본 연구에서 설정한 이론모형에서 매개변수로 작용하는 직무소진의 매개효과를 검증하기 위하여 직접효과와 총 효과를 비교하였으며, 이에 대한 유의성 검증은 Bootstrapping 기법을 활용하였으며, 결과는 다음 <표 4>와 같다.

〈표 4〉 매개효과 분석 결과

경로유형	경로	직접 효과	간접 효과	총 효과
직무요구	직무요구 → 직무소진	.068	-	.068
→ 직무소진	직무소진 → 조직유효성	-.028	-	-.028
→ 조직유효성	직무요구 → 조직유효성	-.166***	-.002*	-.185***
직무지원	직무지원 → 직무소진	.230***	-	.230***
→ 직무소진	직무소진 → 조직유효성	-.028	-	-.028
→ 조직유효성	직무지원 → 조직유효성	.115**	-.006*	.109**

직무요구가 직무소진을 통하여 조직유효성에 미치는 간접효과는 $-.002(.068 \times -.028)$ 이며, Bootstrap 실행을 통한 유의확률은 $p=.001 > \alpha = .05$ 이므로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 한편 직무요구가 조직유효성에 미치는 직접효과도 유의미하게 나타나, 직무소진은 직무요구와 조직유효성의 관계를 부분적으로 매개역할을 하는 것으로 확인되었다. 따라서 직무소진은 직무요구와 조직유효성간의 관계에서 매개역할을 할 것이라는 가설7은 ‘부분채택’ 되었다.

직무지원이 직무소진을 통하여 조직유효성에 미치는 간접효과는 $-.006(.230 \times -.028)$ 이며, Bootstrap 실행을 통한 유의확률은 $p=.05 = \alpha = .05$ 이므로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 한편 직무지원이 조직유효성에 미치는 직접효과도 유의미하게 나타나, 직무소진은 직무지원과 조직유효성의 관계를 부분적으로 매개역할을 하는 것으로 확인되었다. 따라서 직무소진은 직무지원과 조직유효성간의 관계에서 매개역할을 할 것이라는 가설8은 ‘부분채택’ 되었다.

IV. 논 의

논의에서는 제시된 연구 결과를 기초로 하여 이들 변인간의 관계를 보고 선행연구에서 밝혀진 결과와 비교분석을 통하여 조직의 효율적인 성과와 인적자원관리에 대한 시스템을 구축하고 이에 따른 분석결과를 중심으로 다음과 같이 논의하였다.

첫째, 직무요구와 조직유효성의 관계를 분석한 결과 직무요구는 직무소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 직무요구에 대한 조직구성원의 긍정적인 지각이 높을수록 직무소진은 높은 것으로 볼 수 있는데, 이는 이러한 결과는 Karasek(1979)의 직무요구-자원모형(Job-Demand Resource model)의 직무요구를 육체적, 정신적 노력을 요구하는 생리적, 심리적 비용(소진)과 관련된 개념을 기반으로 직무요구가 많을수록 직무소진이 더 크게 나타나고, 직무통제의 수준이 높을수록 직무소진이 덜 발생해서 직무요구 수준이 높지만 직무통제 수준이 낮은 환경을 만들어야 한다는 것과 일부분 일치한다고 할 수 있다.

이처럼 민간경비원들이 직무 수행 과정에서 조직으로부터 요구되는 직무역할의 성격이 모호하거나 수행하는 업무에 대한 정확한 정보와 권한을 숙지하고 있지 않기 때문에 직무요구가 직무소진을 높일 수 있는 요인으로 나타나는 것으로 판단되며, 업무 수행 시 명확한 업무절차와 내용 및 책임에 대한 이해성 역시 직무소진을 낮출 수 있는 방안으로 민간경비원들에게 직무수행과 관련된 교육지침이나 훈련을 통해 직무의 이해 및 수행을 도모할 수 있는 근무환경을 조성해야 할 것이다.

즉, 경비원들에게 업무에 대한 정확한 정보와 권한, 업무량의 감소, 고객과의 관계 개선을 위한 프로그램을 제공하였을 때 직무요구가 감소되어 경비원들의 직무소진이 감소될 것으로 사료된다.

둘째, 직무자원과 직무소진과의 관계를 분석한 결과 직무자원은 직무소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직구성원이 직무자원의 긍정적인 지각이 높을수록 직무소진은 낮은 것으로 볼 수 있는데, 경비원들에게도 소진 현상을 예방하기 위해서는 직무요구의 개선과 더불어 경비현장의 책임자나 관리자층에서 직무상황에서의 고충을 간파를 하고 업무해결이나 중대한 경비업무에 대한 보상 등 직무자원 공급이 필요하다고 판단되며, 더 나아가 직무자원이 직무소진에 미치는 영향의 주효과와 조절효과를 통합하여 분석하고 해석하는 접근방법도 필요할 것으로 판단된다.

셋째, 직무요구와 조직유효성의 관계를 분석한 결과 직무요구는 조직유효성에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 조직구성원이 직무요구의 긍정적 지각이 높을수록 조직유효성은 낮은 것으로 볼 수 있는데, 이러한 결과들은 조직유효성을 높이기 위해서는 직무요구에 대한 공정한 업무 처리 및 과도한 업무에 대한 스트레스를 관리할 수 있는 방안 마련의 필요성을 말해주는 것이다.

따라서 이는 조직 내에서 경비원들이 조직에서 요구하는 과도한 직무요구로 인해 인지하는 소진 경험은 직무만족 및 조직몰입에 부정적인 반응이나 태도로 나타나

이직의도에 영향을 미치는 것으로 판단되며, 이로 인해 직무에 불만족한 경비원들이 이직을 준비하게 되는 것으로 판단된다. 경비원들의 소진 경험을 낮추고 직무에 대한 만족도를 높일 수 있도록 경비업체에서는 경비원들의 과도한 업무를 줄이고 업무 환경 및 업무지침 마련 등의 방안 방안을 마련해야 할 것으로 보인다.

넷째, 직무자원과 조직유효성의 관계를 분석한 결과 직무자원은 조직유효성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 조직구성원의 직무자원의 지각이 높을수록 조직유효성도 높은 것으로 볼 수 있는데, 민간경비원의 직무자원은 조직유효성에 영향을 미치는 중요한 변수임을 알 수 있으며, 따라서 민간경비조직 관리자는 조직유효성을 극대화하기 위해서는 민간경비원들에게 보상이나 필요한 직무자원을 파악 및 분석하여 이에 대한 직무자원 제공이 필요할 것으로 사료된다.

다섯째, 직무소진과 조직유효성의 관계를 분석한 결과 직무소진은 조직유효성에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 조직구성원의 직무소진 지각이 높을수록 조직유효성은 낮은 것으로 볼 수 있다.

이처럼 직무소진은 개인뿐만 아니라 조직에도 부정적인 반응이나 태도로 나타나 조직에 부정적인 영향을 미치는 중요한 요인으로 판단되며 따라서 구성원들이 지각하는 조직규범과 직무수행 방법을 명확히 하고 책임과 권한을 명확히 규정함으로써 직무수행을 위한 구성원의 행동지침의 정비와 더불어 모든 구성원들이 이와 관련된 정보를 공유할 수 있도록 의사소통 경로를 구축하는 것이 무엇보다도 필요할 것으로 강조된다.

마지막으로, 직무소진이 조직유효성과 관계가 있음을 확인할 수 있었으며, 이는 직무소진을 매개로 한 직무요구, 직무자원이 조직유효성에 더 많은 영향을 주는 것이라 판단된다.

V. 결론

이 연구는 민간경비원의 직무요구와 직무자원을 중심으로 직무소진을 매개변수로 설정하고, 이들 간의 인과관계와 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하는데 있다. 연구 대상의 모집단은 서울, 경기 지역 수도권에 위치한 민간경비업체 13곳에서 종사하고 있는 민간경비원들로 선정하였으며, 유의 표집법(purposive sampling)

을 이용하여 500명의 표본을 선정하여 설문조사를 실시하였다. 회수된 460부 설문지 중 무응답, 이상치 또는 불성실 응답에 대한 31부를 제외한 총 429부의 자료를 본 조사의 데이터로 사용하였다. 자료 분석은 설문 응답이 완료된 데이터는 각 목적에 맞게 부호화하여 입력시킨 후 SPSS 18.0과 AMOS 18.0 두 가지 프로그램을 사용하였으며, 구체적인 분석방법으로는 연구 대상자의 사회 인구학적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis) 및 기술분석(Descriptive Analysis)을 실시하였으며, 측정도구의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA: Exploratory Factor Analysis)과 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis)을 사용하였고, 신뢰도 검증을 하기 위해 Cronbach's Alpha 계수를 산출하였다. 그리고 변수들 간의 관계 유의성을 살펴보기 위하여 단순 상관관계분석(Pearson's Correlation Analysis)을 실시하였으며, 민간경비원의 직무요구와 직무자원, 직무소진, 조직유효성의 모형에 대한 잠재요인 간의 관계를 검증하기 위해 공변량 구조분석(Covariance Structure Analysis)을 실시하였으며, 공변량 구조분석을 통한 모델의 적합도는 적합도 지수(χ^2 , df, p, RMR, GFI, CFI, TLI, RMSEA)에 의해 판정하였다. 이 모든 통계적 유의수준은 .05로 설정하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 직무요구가 직무소진에 미치는 영향은 통계적으로 유의하게 나타나지 않았지만 전반적으로 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 조직구성원의 직무요구 지각이 높을수록 직무소진에 대한 지각도 높은 것으로 볼 수 있다.

둘째, 직무자원이 직무소진에 미치는 영향은 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 직무자원 지각이 높을수록 직무소진 지각이 낮은 것으로 볼 수 있다.

셋째, 직무요구가 조직유효성에 통계적으로 유의하게 나타나지 않았지만 전반적으로 부(-)³의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 이러한 결과는 직무요구 지각이 높을수록 조직유효성 지각이 낮은 것으로 볼 수 있다.

넷째, 직무자원이 조직유효성에 정(+)⁴의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무자원 지각이 높을수록 조직유효성 지각이 높은 것으로 볼 수 있다.

다섯째, 직무소진과 조직유효성의 관계를 분석한 결과 직무소진은 조직유효성에 통계적으로 유의하지는 않았지만 조직유효성의 하위요인에서 부분적으로 부(-)⁵의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 조직구성원의 직무소진 지각이 높을수록 조직유효성은 낮은 것으로 볼 수 있다.

여섯째, 직무요구와 조직유효성 간의 관계에서 매개역할을 분석한 결과 직무소진이 직무요구와 조직유효성 간의 관계에서 부분매개를 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무요구를 관리하여 직무소진을 줄임으로서 직무만족, 조직몰입, 이직의도로 이어지는 조직유효성을 극대화 시킬 수 있을 것으로 사료된다.

일곱째, 직무요구 및 직무자원과 조직유효성 간의 관계에서 매개역할을 분석한 결과 직무소진은 직무요구 및 직무자원과 조직유효성 간의 관계에서 부분매개를 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무요구를 낮추거나 직무자원의 정비를 통한 직무소진 관리방안이 조직유효성을 극대화 시킬 것으로 사료된다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 구효진, 김병용, 고재운(2010). 직무요구와 소진과의 관계에서 직무자원의 조절효과에 관한 연구. 관광·레저연구, 22(2), 413-428.
- 김진환(2009). 신변보호업 종사자들의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향. 한국민간 경비학회보, 14, 47-69.
- 박동수, 홍춘철, 정성한(2007). 소진의 직무요구 직무자원에서 감성지능의 조절역할. 인사관리연구, 1(1), 69-94.
- 신현기, 박익중, 안성률, 남재성, 이상열(2012). 경찰학 사전. 서울: 법문사.
- 오정학, 김철원, 이향정(2011). 소진의 원인결과 및 완화요인에 관한 연구: 국적항공사 객실승무원을 대상으로, 호텔경영학연구, 20(3), 271-291.
- 오정학, 육풍림(2011). 카지노종사원의 직무요구 직무자원과 소진 그리고 직무만족과의 관계 -직무요구자원(JDR)모형과 안면환류가설(FFL)의 관점에서. 관광연구, 26(4), 375-397.
- 윤정민(2006). 직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향. 석사학위논문, 고려대학교.
- 이민규(2011). 공무원의 직무요구와 자원이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향. 핵심자기평가의 조절효과. 석사학위논문, 아주대학교.
- 이원행(2009). 사회적 교환관계와 심리적 계약이 조직유효성에 미치는 영향: 국내 민간경비업체 경비원을 중심으로. 박사학위논문, 숭실대학교.
- 이진욱(2003). 직무요구가 정서적 소진과 직무비관여에 미치는 영향: 개인적 자원과 직무자원의 조절효과를 중심으로. 석사학위논문, 고려대학교.
- 임창희(2012). 직장에서의 신뢰와 응집성이 직무소진에 미치는 영향. 조직과 인사관리연구, 35(2), 131-156.
- 정연완(2013). 민간경비조직 구성원의 셀프리더십과 조직유효성의 관계: 임파워먼트, 조직시민행동의 매개효과. 박사학위논문, 용인대학교(허정행, 2011; 정동현, 이만중, 임유석, 2013)
- 한은미, 임창희, 홍용기(2011). 조직시민행동과 직무태도의 관계에 미치는 조직동일사와 소진의 역할. 인적자원관리연구, 18(1), 1-22.
- 함성철(2004). 경호원 직무스트레스가 조직 유효성에 미치는 영향. 박사학위논문, 경기대학교

2. 국외문헌

- Bakker, A. B., & Demerouti, E.(2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B.(2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499.
- Hult, G. T., Snow, C. C., & Kandemir, D.(2003). The Role of Entrepreneurship in Building Cultural Competitiveness in Different Organizational Types, *Journal of Management*, 29(3), 401-426.
- Jones, F., & Fletcher, B. C.(1996). Taking work home: A study of daily fluctuations in work stressors, effects on moods and impacts on marital partners. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69(1), 89-106.
- Locke, E. A.(1976). The nature and causes of job satisfaction. In Ed.
- Dunnette, M. D. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Michaels, C. E., & Spector, P. E.(1982). Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model. *Journal of applied psychology*, 67(1), 53-59.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. M.(1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Occupational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Prussia, G. E., Anderson, J. S., & Manz, C. C.(1998). Self-Leadership and Performance Outcomes: the Mediating Influence of Self Efficacy, *Journal of Organizational Behavior*, 19(5), 523-538.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multisample study. *Journal of organizational Behavior*, 25(3), 293-315.

【Abstract】

A Structural Relationship among Job Requirements, Job Resources and Job Burnout, and Organizational Effectiveness of Private Security Guards

Kim, Sung-Cheol · Kim, Young-Hyun

The purpose of the present study was to find out cause-and-effect relationship between job requirements and job resources, with job burnout as a mediator variable, and the effects of these variables on organizational effectiveness. The population in the present study was private security guards employed by 13 private security companies in Seoul and Gyeonggi-do areas, and a survey was conducted on 500 security guards selected using purposive sampling technique. Out of 460 questionnaires distributed, 429 responses, excluding 31 outliers or insincere responses, were used for data analysis. For analysis, data were coded and entered into SPSS 18.0 and AMOS 18.0, which were used to analyze the data. Descriptive analyses were performed to find out sociodemographic characteristics of the respondents. The exploratory factor analysis (EFA) and confirmatory factor analysis (CFA) were used to test the validity of the measurement tool, and the Cronbach's Alpha coefficients were calculated to test the reliability.

To find out the significance of relationships among variables, Pearson's correlation analysis was performed. Covariance Structure Analysis (CSA) was performed to test the relationship among latent factors of a model for job requirements, job resources, job burnout, and organizational effectiveness of the private security guards, and the fitness of the model analyzed with CSA was determined by the goodness-of-fit index (χ^2 , df, p, RMR, GFI, CFI, TLI, RMSEA). The level of significance was set at .05, and the following results were obtained.

First, even though the effect of job requirements on job burnout was not statistically significant, it had a positive influence overall, and this result can be considered such that the higher the perception of job requirements by the member of the organization, the higher

the perception of job burnout.

Second, the influence of job resources on job burnout was negative, which can be considered that the higher the perception of job resources, the lower the perception of job burnout.

Third, even though the influence of job requirements on organizational effectiveness was statistically nonsignificant, it had a negative influence overall, and this result can be considered that the higher the perception of job requirements, the lower the perception of organizational effectiveness.

Fourth, job resources had a positive influence on organizational effectiveness, and it can be considered that the higher the perception of job resources, the higher the perception of organizational effectiveness.

Fifth, the results of the analysis between job burnout and organizational effectiveness revealed that, even though the influence of job burnout on organizational effectiveness was statistically nonsignificant, it had partial negative influences on sublevels of organizational effectiveness, and this may suggest that the higher the perception of job burnout by the organization members, the lower the organizational effectiveness.

Sixth, the analysis of mediating role in the relationship between job requirements and organizational effectiveness, job burnout was taking partial mediating role between job requirements and organizational effectiveness.

These results suggest that reducing job burnout by managing job requirements, organizational effectiveness that leads to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention can be maximized.

Seventh, the analysis of mediating role in the relationship among job requirements, job resources, and organizational effectiveness, job burnout was assuming a partial mediating role in the relationships among job requirements, job resources, and organizational effectiveness. These results suggest that organizational effectiveness can be maximized by either lowering job requirements or burnout management through reorganizing job resources.

Key words : job requirements, job resources, job burnout, organizational effectiveness, private security guard