

경호원 직무만족과 조직시민행동의 관계에서 직무특성의 조절효과 검증*

김 창 호** · 엄 대 관***

〈요 약〉

본 연구는 민간경호경비산업의 경호원을 중심으로 내·외재적 직무만족과 조직시민행동의 관계를 규명하고 직무특성 변인의 조절효과를 규명하는데 그 목적이 있다. 이상의 목적을 달성하기 위한 표본 추출방식은 유의표집방법을 사용하였으며 207명의 자료를 분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS 21.0과 AMOS 22.0 프로그램을 활용하여 빈도분석, 상관분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 구조방정식 모형분석, 다중집단분석을 실시하였다. 연구 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 내·외재적 직무만족의 하위요인인 내재만족은 이타행동에 정(+)-적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 내재만족은 양심행동에 정(+)-적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 내재만족은 참여행동에 정(+)-적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 외재만족은 이타행동에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 다섯째, 외재만족은 양심행동에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 여섯째, 외재만족은 참여행동에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 일곱째, 기술다양성은 내재만족과 이타행동, 참여행동의 관계에서 조절효과를 나타내었다. 여덟째, 직무정체는 내재만족과 이타행동, 참여행동의 관계에서 조절효과를 나타내었다. 아홉째, 직무중요성은 내재만족과 이타행동, 양심 행동, 참여행동의 관계에서 조절효과를 나타내었다.

주제어 : 내·외재적 직무만족, 조직시민행동, 직무특성, 구조방정식, 조절효과, 다중집단 분석

* 본 연구는 2015학년도 경기대학교 학술연구비 (일반연구과제) 지원에 의하여 수행되었음.

** 경기대학교 경호보안학과 교수, 제 1저자

*** 경기대학교 경호보안학과 박사과정, 공동 저자

목 차

- | |
|-------------|
| I. 서 론 |
| II. 연구 방법 |
| III. 연구 결과 |
| IV. 논의 및 결론 |

I. 서 론

현대 사회의 급속한 산업화와 정보화는 우리에게 풍요롭고 편리한 삶을 가져왔으나 사회현상의 부정적 측면중 하나인 범죄 발생률 역시 증가하고 있는 상황이다. 또한 사회 규모가 확대되면서 경찰력의 힘만으로는 효율적인 안전관리가 불가능해졌으며(김두한, 배철수, 2015), 시민의 안전이 공적인 차원보다는 개인적인 영역으로 치환되고 있는 실정이다(Ahn & Park, 2009). 이에 따라 민간경호경비 산업이 발전하게 되었으며 그 수요 역시 증가하고 있는 추세이다.

국내 민간경호경비 산업은 경비 대상물 증가, 시설물의 안전관리, 일반인들의 안전욕구 증가 등 여러 가지 요인들로 인해 급성장하고 있으며, 이는 민간경호경비업이 경제적 부가가치를 발생시키는 하나의 산업으로 발전하고 있다는 증거이다(안황권, 박영만, 2009). 그러나 대부분의 국내 민간경호경비 업체는 경영전략의 부재와 저가입찰로 인하여 운영에 어려움을 겪고 있으며(김홍기, 이종원, 2013) 종사하고 있는 직원 역시 저임금과 열악한 업무환경에 노출되어 있는 실정이다(정남주, 2011).

특히 경호경비 서비스는 비분리성 특성과 이질성의 특성¹⁾을 동시에 지니고 있기 때문에 경호경비 인력의 역할은 매우 크다고 할 수 있으며 이들이 직무에서 느끼는

1) 비분리성 특성이란 생산, 소비, 서비스 품질 평가가 동시에 이루어지는 특성을 의미하며, 이질성은 서비스를 누가 하느냐에 따라 그 질이 달라지는 특성을 의미한다.

만족도는 서비스 품질에 직접적으로 연결된다고 볼 수 있다. 이와 관련하여 민재기와 김창호(2007)는 고객 접점에서 서비스를 제공하는 경호경비업 종사자들에게 직무 만족을 높일 수 있다면 서비스 품질 제고를 촉진 시킬 수 있을 것이다 라고 주장하여 상기의 내용을 지지해 주고 있었다.

직무만족은 근로자가 직무 수행 중에 느끼는 정서적 상태 즉 부정적, 긍정적 감정 상태라고 정의할 수 있다(최해수, 2013). 이러한 직무만족은 조직심리학, 인사관리, 조직행동 분야에서 다양하게 사용되어 왔으며 오랜 기간 연구된 변수 중 하나이다. 최근 경호경비학 분야에서도 직무만족과 관련된 연구가 증가 하고 있으며 그 방법론 또한 다변화되고 있는 추세이다(김영현, 박길준, 2015; 양문승, 오세연, 윤경희, 2015; 김영인, 이계석, 김희규, 2007; 김인재, 조성진, 2012; 김환목, 2014; 민왕식, 박준석, 오세광, 2009).

직무만족은 그 속성별로 세분화 될 수 있다. 구체적으로 Dawis와 Lofquist(1984)는 내재적 그리고 외재적 직무만족 두 개의 요인으로 구분하여 설명하였는데 내재적 직무만족은 보수, 상사, 승진, 동료, 직무안정, 업무량 요인을 말하며, 외재적 직무만족은 직무적성, 직무도전, 직무중요, 직무자율, 직무욕구, 직무가치 요인을 의미한다. 이러한 내재적 혹은 외재적인 직무만족도는 근무조건, 욕구, 동기, 성취 등과 밀접한 관계가 있으며 조직이 사회에 대하여 지는 사회적 책임의 한 범주라 할 수 있다(백완중, 2009).

한편 긍정적인 직무만족은 종업원들에게 능동적이거나 자발적 행동을 유도한다는 보고가 있다(박길준, 2014). 이러한 능동적이거나 자발적 행동은 조직시민행동이라는 요인으로 구체화 될 수 있다. 조직시민행동은 공식적인 보상체계에 의해서 영향을 받지는 않지만 개인의 재량적 행동으로서 조직의 능률을 올리고 조직성과를 향상시킨다(강민완, 2013). 이처럼 조직시민행동이 역할 외의 구성원 재량적 행동이라는 것은 그 행동이 조직의 공식적 직무매뉴얼에 의해서가 아니라 조직 구성원 스스로의 의지에 의해 발생한다는 점을 나타낸다. 특히 민간경호경비 산업 종사자의 경우 상사의 일방적 지시로 업무수행이 이루어지지만 고객과의 빈번한 접촉이 이루어지기 때문에 능동적인 행동이라고 할 수 있는 조직시민행동이 요구된다.

현재 조직시민행동의 예측변수로 다양한 요인들이 연구되고 있지만 직무만족은 크게 주목받고 있지 못했다. 특히 경호경비학 연구 분야에서는 박길준(2014)의 연구를 제외하고 직무만족과 조직시민행동의 관계를 직접적으로 다룬 연구는 상당히 제

한적인 것으로 나타났다. 따라서 경호경비학 분야에서 직무만족과 조직시민행동의 관계를 규명하는 일은 매우 절실하다 하겠다.

앞서 제시한 바와 같이 직무만족은 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미칠 것 이라고 예측할 수 있다. 하지만 이 둘의 인과관계는 제3의 변수에 의해서 조절될 수 있는데 그 대표적인 변수가 직무특성 요인이라고 할 수 있다. 직무특성은 종업원의 동기부여와 직무만족에 영향을 미치며 조직 성과와 같은 조직의 유효성의 결과에 기여한다. 또한 직무특성을 통해서 과업의 의미성, 책임감 및 결과에 대한 지각 같은 심리적 상태를 경험하게 되고 이러한 경험은 구성원의 직무태도 및 행동이 달라질 수 있다.

경호경비업 종사자들은 시설경비, 보안요원, 대인경호 등 다양한 분야에서 활동하며 그 직무특성에 따라 각각 다른 영향을 받는다. 따라서 직무만족과 조직시민행동의 관계를 규명하기 위해서는 우선 직무특성을 반영할 필요성이 있다.

그러나 최근의 연구를 살펴보면 직무만족과 조직시민의 관계를 규명함에 있어 직무특성의 조절효과를 고려한 연구는 매우 미비한 실정이다. 따라서 본 연구는 직무만족과 조직시민행동의 관계를 규명하고 이들의 관계에서 직무특성의 조절효과를 규명하고자 한다. 이러한 결과는 민간경비산업의 인적자원 관리를 위한 기초적 자료를 제공하는데, 궁극적 목적이 있다.

II. 연구방법

1. 주요변수 조작화 및 측정

1) 종속변수

본 연구에서 설정한 종속변수는 조직시민행동이다. 조직시민행동은 규정된 역할 이외에 조직 구성원이 자발적으로 수행하는 행동을 가리키는데 이러한 자발적 행동은 기계를 매끄럽게 움직이도록 만들어주는 윤활유처럼 조직의 효과적인 기능을 도와준다. 이상의 조직시민 행동 측정하기 위하여 본 연구에서는 김영현과 박길준(2015), 김미선(2009) 사용한 조직시민행동 척도를 활용하였다. 조직시민행동의 하위요인은 이타행동(4문항), 양심행동(3문항), 참여행동(5문항)등으로 구성되

어 있으며 설문을 구성한 척도는 매우그렇다(5)~전혀아니다(1)의 5점 Likert척도로 구성하였다.

2) 독립변수

본 연구에서 설정한 독립변수는 내·외재적 직무만족이다. 직무 만족이란 직무 경험으로부터 획득되는 유쾌하거나 긍정적인 정서로서 자신이 가치 있다고 여기는 것을 실제로 얼마나 획득하였는가를 지각함으로써 형성된다(Price et al., 1986). 이상의 내·외재적 직무만족을 측정하기 위하여 오응수, 신영균과 한종윤(2011)이 사용한 내·외재적 직무만족 척도를 활용하였다. 내·외재적 직무만족 요인은 내재적 직무만족(6 문항), 외재적 직무만족(6문항)등으로 구성되어 있으며 설문을 구성한 척도는 매우 그렇다(5)~전혀아니다(1)의 5점 Likert척도로 구성하였다.

3) 조절변수

본 연구에서 설정한 조절변수는 직무특성이다. 직무특성이란 한 개인이 직무에 대한 책임감, 의무감, 결과에 대한 인지를 느끼게 하는 성질을 의미한다. 이상의 직무 특성을 측정하기 위하여 이창욱, 손근과 장영철(2014)이 사용한 직무특성 척도를 활용하였다. 직무특성 요인은 내재적 기술다양성(3문항), 직무정체성(3문항), 직무중요성(2문항)등으로 구성되어 있으며 설문을 구성한 척도는 매우그렇다(5)~전혀아니다(1)의 5점 Likert척도로 구성하였다.

2. 연구대상 및 표집방법

본 연구의 대상자는 서울, 경기지역에서 근무중인 경호경비업 종사자를 모집단으로 설정하였다. 이에 따른 표집방법은 유의표집방법을 사용하였다. 또한 총 217명의 자료를 수집하였으나 결측값과 무성의하게 응답한 자료를 제외하고 총 207명의 자료를 분석에 사용하였다. 연구대상자의 일반적 특성을 제시하면 다음과 같다. 남성은 187명(90.33%), 여성은 20명(9.66%)으로 나타났으며, 학력은 고졸 44명(21.25%), 대졸 121명(58.45%), 대학원졸 42명(20.28%)등으로 나타났다.

3. 자료처리 방법

표집된 설문자료를 분석하기 위하여 SPSS 21.0과 AMOS 22.0를 활용하였다. 구체적인 분석 내용은 다음과 같다. 첫째, 수집된 자료의 인구사회학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 각 변수의 관련성을 파악하기 위하여 피어슨(Pearson's)의 상관분석을 실시하였다. 셋째, 구성타당도를 파악하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며 내적 일관성을 분석하기 위하여 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 넷째, 각 변수의 구조적 관계를 파악하기 위하여 구조방정식 모형분석을 실시하였으며 직무특성 변인의 조절효과를 검증하기 위하여 다중집단분석(multiple group analysis)을 실시하였다.

4. 타당도 및 신뢰도 검증

수집된 설문지의 타당도와 신뢰도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)과 신뢰도 분석을 실시하였다. 우선 탐색적 요인분석은 주축요인추출 방법을 활용하였으며 요인회전 방식은 직접 오블리민(direct oblimin)을 적용하였다. 다음으로 각 문항의 내적 일치도 즉 신뢰도를 분석하기 위하여 Cronbach's α 계수를 산출하였다.

1) 내·외재적 직무만족 변인의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

내·외재적 직무만족 변인에 대한 탐색적 요인분석 결과 선행연구에서 제시한 바와 같이 2개 요인으로 구분되었다. 우선 내재적 직무만족의 요인부하량은 최소 .647에서 최대 .950인 것으로 나타났으며 외재적 직무만족의 경우 최소 .671에서 최대 .817인 것으로 나타났다. 즉 요인 부하량은 .5 이상인 것으로 나타나 구성타당도를 만족하고 있었으며 2개 요인은 전체분산의 65.225%를 설명하였다.

마지막으로 신뢰도 분석결과 내재적 직무만족의 Cronbach's α 계수는 .881, 외재적 직무만족의 Cronbach's α 계수는 .939인 것으로 나타나 일반적인 사회과학 기준인 .7 이상을 만족하고 있었다.

〈표 1〉 내·외재적 직무만족의 타당도 및 신뢰도

문항	요인		공통성	신뢰도
	내재적 직무만족	외재적 직무만족		
직무적성1	-.011	.671	.444	.881
직무도전2	.094	.745	.628	
직무중요3	.028	.682	.484	
직무자율4	-.128	.817	.588	
직무욕구5	.035	.750	.588	
직무가치6	.085	.756	.637	
보수1	.851	.054	.769	.939
상사2	.836	.074	.761	
승진3	.647	.202	.579	
동료4	.911	-.066	.779	
직무안정5	.939	-.108	.801	
업무량6	.950	-.004	.718	
합계	4.490	3.337		
분산(%)	37.417	27.808		
누적분산(%)	37.417	65.225		

주 1) 요인부하량은 SPSS 분석결과에서 패턴행렬 값을 제시하였음.

2) 조직시민행동 변인의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

조직시민행동 변인에 대한 탐색적 요인분석 결과 선행연구에서 제시한 바와 같이 3개 요인으로 구분되었다. 우선 이타행동의 요인부하량은 최소 .778에서 최대 .854인 것으로 나타났으며 양심행동은 최소 .648에서 최대 .783인 것으로 나타났다. 참여행동의 경우 최소 .628에서 최대 .942인 것으로 나타났다. 즉 요인 부하량은 .5 이상인 것으로 나타나 구성타당도를 만족하고 있었으며 3개 요인은 전체분산의 59.298%를 설명하였다.

마지막으로 신뢰도 분석결과 이타행동의 Cronbach's α 계수는 .881, 양심행동의

Cronbach's α 계수는 .760, 참여행동의 Cronbach's α 계수는 .706인 것으로 나타났다.

〈표 2〉 조직시민행동의 타당도 및 신뢰도

문항	요인			공통성	신뢰도
	이타행동	양심행동	참여행동		
이타행동1	.799	.054	.001	.669	.881
이타행동2	.854	-.022	.010	.724	
이타행동3	.794	-.010	.066	.663	
이타행동4	.778	-.016	-.040	.580	
양심행동1	.012	.648	-.037	.412	.760
양심행동2	-.075	.783	.139	.661	
양심행동3	.055	.725	-.055	.530	
참여행동1	.072	.085	.628	.473	.706
참여행동2	-.027	-.059	.842	.670	
합계	2,618	1,586	1,133		
분산(%)	29,088	17,622	12,588		
누적분산(%)	29,088	46,710	59,298		

3) 직무특성 변인의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

직무특성 변인에 대한 탐색적 요인분석 결과 선행연구에서 제시한 바와 같이 3개 요인으로 구분되었다. 우선 기술다양성의 요인부하량은 최소 .749에서 최대 .995인 것으로 나타났으며 직무정체성은 최소 .528에서 최대 .904인 것으로 나타났다. 직무중요성의 경우 최소 .532에서 최대 .769인 것으로 나타났다. 즉 요인 부하량은 .5 이상인 것으로 나타나 구성타당도를 만족하고 있었으며 3개 요인은 전체분산의 65.654%를 설명하였다.

마지막으로 신뢰도 분석결과 기술다양성의 Cronbach's α 계수는 .893, 직무정체성의 Cronbach's α 계수는 .846, 직무중요성의 Cronbach's α 계수는 .787인 것으로 나타났다.

〈표 3〉 직무특성의 타당도 및 신뢰도

문항	요인			공통성	신뢰도
	기술다양성	직무정체성	직무중요성		
기술다양1	.995	-.078	-.005	.648	.893
기술다양2	.809	-.040	.100	.913	
기술다양3	.749	.163	-.062	.726	
직무정체성1	.027	.904	-.019	.525	.846
직무정체성2	-.023	.892	.015	.708	
직무정체성3	.199	.528	.258	.598	
직무중요1	.035	-.131	.868	.435	.787
직무중요2	-.070	.098	.769	.827	
직무중요3	.113	.104	.532	.787	
합계	2.265	1.936	1.708		
분산(%)	25.166	21.511	18.977		
누적분산(%)	25.166	46.677	65.654		

Ⅲ. 연구 결과

1. 상관분석 결과

측정모형분석 및 가설검증에 앞서 잠재변수의 상관분석을 실시하였다. 각각의 하위요인 즉 내재적 직무만족, 외재적 직무만족, 이타행동, 양심행동, 참여행동, 기술다양성, 직무정체성 및 직무 중요성 잠재변인에 공분산을 설정한 뒤 상관계수를 산출하였다. 구체적인 내용은 <표 4>와 같다.

〈표 4〉 상관분석결과

변수명	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
(1)	1							
(2)	.459**	1						
(3)	.641***	.347**	1					
(4)	.308**	.084	.262**	1				
(5)	.357**	.327**	.282**	.256**	1			
(6)	.519**	.528**	.650**	.260**	.253**	1		
(7)	.609**	.442**	.589**	.116	.220**	.542**	1	
(8)	.512**	.458**	.594**	.197**	.333**	.531**	.468**	1

주 2) (1) 내재적 직무만족, (2) 외재적 직무만족, (3) 이타행동, (4) 양심행동, (5) 참여행동, (6) 기술다양성, (7) 직무정체성, (8) 직무 중요성

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

2. 측정모형에 대한 적합도 검증결과

가설검증에 앞서 측정모형²⁾에 대한 적합도를 확인하였다. 분석결과 $\chi^2=420.592$, $df=171$, $p=.000$, $\chi^2/df=2.460$, $CFI=.912$, $RMSEA=.084$ ³⁾으로 나타났다. χ^2 은 표본수 크기에 민감하므로 χ^2/df , CFI , $RMSEA$ 값을 기준으로 하였으며 앞서 제시한 바와 같이 모든 적합도 지수들이 그 기준을 만족하는 것으로 나타났다. 다음으로 수렴타당도를 확인한 결과 모든 비표준화 계수들이 통계적으로 유의하였으며 표준화 계수의 값이 .5 이상 이었다. 즉 잠재변수에 내재된 관측변수들은 수렴타당도를 만족하고 있었다. 구체적인 내용은 <표 5>와 같다.

2) 직무특성변인은 조절변수로 설정하였으므로 측정모형분석에서 제외하였다.

3) 적합도 기준을 제시하면 다음과 같다. 첫째, χ^2/df 는 1~3(Carmines & McIver, 1981), 둘째, CFI 는 .9 이상(Bentler, 1990), 셋째, $RMSEA$ 는 1미만(Brown & Cudeck, 1993)이다.

〈표 5〉 측정모형 분석결과

잠재변수	관측변수	비표준화 계수	표준오차	표준화 계수	
직 무 만 족	내재만족	보수1	1,000	.733	
		상사2	.959***	.097	.689
		승진3	1,025***	.092	.782
		동료4	.776***	.083	.663
		직무안정5	1,127***	.100	.790
		업무량6	1,200***	.107	.790
	외재만족	직무적성1	1,000		.864
		직무도전2	.951***	.073	.755
		직무중요3	.973***	.061	.862
		직무자율4	.970***	.061	.856
		직무욕구5	1,015***	.050	.856
		직무가치6	.959***	.060	.855
조 직 시 민 행 동	이타행동	이타행동1	1,000	.764	
		이타행동2	1,242***	.099	.868
		이타행동3	1,244***	.101	.847
		이타행동4	1,112***	.088	.716
	양심행동	양심행동1	1		.750
		양심행동2	1,215***	.111	.621
		양심행동3	1,362***	.123	.802
	참여행동	참여행동1	1,608***		.648
	참여행동2	1,221***	.208	.845	

*** p<.001

3. 연구가설의 검증 결과

1) 직접효과 검증

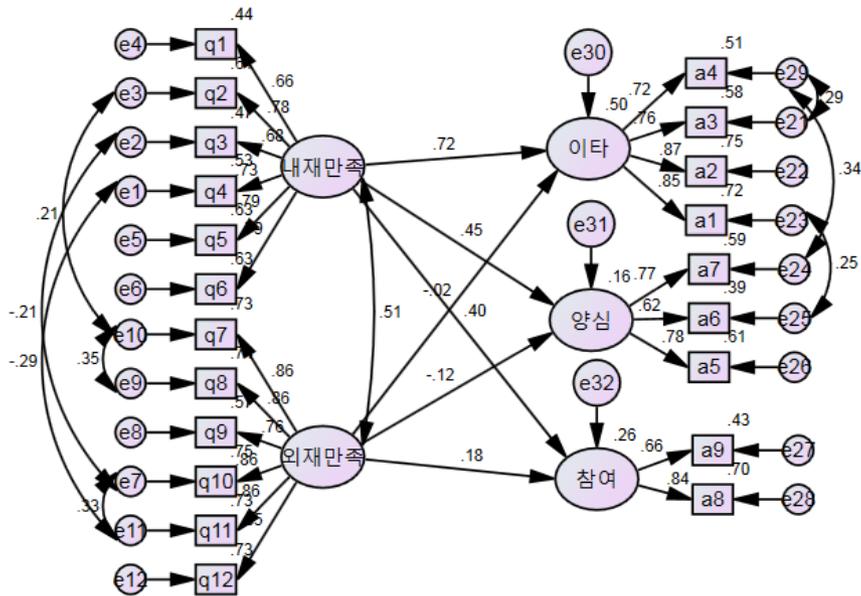
직접효과를 추정하기 위하여 연구모형을 검증한 결과는 다음과 같다. 첫째, 연구 모형의 적합도는 $\chi^2=428.833$, $df=174$, $p=.000$, $\chi^2/df=2.465$, $CFI=.910$, $RMSEA=.084$ 으로 나타나 모두 그 기준을 만족하는 것으로 나타났다. 둘째, 직접효과를 추정한 결과 내재만족은 이타행동(비표준화 계수=.693***), 양심행동(비표준화 계수=.509***), 참여행동(비표준화 계수=.438***에 정(+))적인 영향을 미치는 것으로 나

타났다. 반면 외재만족은 이타행동(비표준화 계수=-.013), 양심행동(비표준화 계수=-.078), 참여행동(비표준화 계수=.111)에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 <표 6>, <그림 1>과 같다.

<표 6> 직접효과 추정치

경로	비표준화 계수	표준오차	표준화 계수
내재만족 ▷ 이타행동	.693***	.093	.723
내재만족 ▷ 양심행동	.509***	.115	.451
내재만족 ▷ 참여행동	.438***	.122	.396
외재만족 ▷ 이타행동	-.013	.040	-.024
외재만족 ▷ 양심행동	-.078	.060	-.121
외재만족 ▷ 참여행동	.111	.059	.176

*** $p < .001$



<그림 1> 연구모형 검증

주 3) 모형적합도를 올리기 위해 오차항 e3과 e10, e2와 e7, e1과 e11, e7과 e11, e29와 e21, e29와 e21, e23과 e25에 공분산을 설정하였다.

2) 조절효과 검증

직무특성변인의 조절효과를 검증하기 위하여 다중집단 분석(multiple group analysis)을 실시하였다. 이를 위해 우선 직무특성변인을 이분화, 즉 직무특성이 평균보다 높은 집단과 평균보다 낮은 집단으로 구분하였다. 또한 가설검증을 위해 이분화된 집단이 직무만족과 조직시민행동의 관계를 조절하는지 검증하였다.

다중집단 분석을 위해서는 형태동일성과 측정동일성을 만족해야한다(Hong et al., 2003). 형태동일성은 이분화 된 집단의 연구모형이 동일한지를 검증하는 단계이며 측정동일성은 집단 간 요인부하량이 동일한지를 검증하는 단계이다. 형태동일성과 측정동일성의 구체적인 검증 단계는 다음과 같다.

첫째, 직무특성 변인 중 기술다양성의 형태동일성과 측정동일성 검증 결과 두 모형은 차이가 있는 것으로 나타났으나($\Delta x^2=40.740$, $\Delta df=16$, $p=.001$), x^2/df 의 값 차이가(형태동일성의 $x^2/df=2.885$, 측정동일성의 $x^2/df=2.870$) 크지 않아 측정동일성을 만족하였다.

둘째, 직무특성 변인 중 직무정체성의 형태동일성과 측정동일성 검증 결과 두 모형은 차이가 있는 것으로 나타났으나($\Delta x^2=38.816$, $\Delta df=16$, $p=.001$), x^2/df 의 값 차이가(형태동일성의 $x^2/df=2.652$, 측정동일성의 $x^2/df=2.642$) 크지 않아 측정동일성을 만족하였다.

셋째, 직무특성 변인 중 직무중요성의 형태동일성과 측정동일성 검증 결과 두 모형은 차이가 있는 것으로 나타났으나($\Delta x^2=33.036$, $\Delta df=16$, $p=.007$), x^2/df 의 값 차이가(형태동일성의 $x^2/df=2.831$, 측정동일성의 $x^2/df=2.797$) 크지 않아 측정동일성을 만족하였다. 구체적인 내용은 <표 7>, <표 8>, <표 9>와 같다.

〈표 7〉 기술다양성의 형태동일성과 측정동일성

경로	x^2	df	p-value	x^2/df
모형1: Unconstrained	1004,086	348	.000	2,885
모형2: Measurement weight	1044,826	364	.000	2,870

〈표 8〉 직무정체성의 형태동일성과 측정동일성

경로	χ^2	df	p	χ^2/df
모형1: Unconstrained	923.028	348	.000	2.652
모형2: Measurement weight	961.844	364	.000	2.642

〈표 9〉 직무중요성의 형태동일성과 측정동일성

경로	χ^2	df	p	χ^2/df
모형1: Unconstrained	985.127	348	.000	2.831
모형2: Measurement weight	1018.162	364	.000	2.797

모든 모형에서 형태동일성과 측정동일성을 만족하였으므로 가설검증을 위해 다중집단 분석을 실시하였다. 우선 기술다양성의 조절효과 추정결과는 다음과 같다.

첫째, 내재만족과 이타행동의 관계에서 기술다양성이 높은 집단의 비표준화 계수는 .588***이었으며 기술다양성이 낮은 집단의 비표준화 계수는 .485***인 것으로 나타났다. 또한 이 둘의 경로계수는 유의한 차이가 있는 것으로(t -value=3.629) 나타났다. 즉 내재만족과 이타행동의 관계에서 기술다양성은 조절효과를 가지는 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 내재만족과 참여행동의 관계에서 기술다양성이 높은 집단의 비표준화 계수는 .622***이었으며 기술다양성이 낮은 집단의 비표준화 계수는 .359***인 것으로 나타났다. 이 둘의 경로계수는 유의한 차이가 있는 것으로(t -value=4.140) 나타났다. 즉 내재만족과 참여행동의 관계에서 기술다양성은 조절효과를 가지는 것으로 해석할 수 있다.

셋째, 그 외 내재만족과 양심행동, 외재만족과 이타행동, 양심행동, 참여행동의 관계에서 기술다양성은 조절효과를 가지지 않는 것으로 나타났다

〈표 10〉 기술다양성의 경로계수 비교 추정

경로	기술다양성이 평균보다 높은 집단	기술다양성이 평균보다 낮은 집단	t
	비표준화 계수 (표준오차)	비표준화 계수 (표준오차)	
내재만족 ▷ 이타행동	.589*** (.141)	.485*** (.138)	3.629
내재만족 ▷ 양심행동	.469** (.175)	.453** (.169)	1.483
내재만족 ▷ 참여행동	.622*** (.170)	.359(.228)	4.140
외재만족 ▷ 이타행동	-.126*(.056)	-.055(.051)	.598
외재만족 ▷ 양심행동	-.238*(.096)	-.085(.068)	.190
외재만족 ▷ 참여행동	.067(.089)	.055(.049)	1.880

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

다음으로 직무정체성의 조절효과 추정결과는 다음과 같다.

첫째, 내재만족과 이타행동의 관계에서 직무정체성이 높은 집단의 비표준화 계수는 .589***이었으며 직무정체성이 낮은 집단의 비표준화 계수는 .405***인 것으로 나타났다. 또한 이 둘의 경로계수는 유의한 차이가 있는 것으로(t -value=2.564) 나타났다. 즉 내재만족과 이타행동의 관계에서 직무정체성은 조절효과를 가지는 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 내재만족과 참여행동의 관계에서 직무정체성이 높은 집단의 비표준화 계수는 .597***이었으며 직무정체성이 낮은 집단의 비표준화 계수는 .181***인 것으로 나타났다. 이 둘의 경로계수는 유의한 차이가 있는 것으로(t -value=4.680) 나타났다. 즉 내재만족과 참여행동의 관계에서 직무정체성은 조절효과를 가지는 것으로 해석할 수 있다.

셋째, 그 외 내재만족과 양심행동, 외재만족과 이타행동, 양심행동, 참여행동의 관계에서 직무정체성은 조절효과를 가지지 않는 것으로 나타났다.

〈표 11〉 직무정체성의 경로계수 비교 추정

경로	직무정체성이 평균보다 높은 집단	직무정체성이 평균보다 낮은 집단	t
	비표준화 계수 (표준오차)	비표준화 계수 (표준오차)	
내재만족 ▷ 이타행동	.589 ^{***} (.127)	.405 ^{***} (.107)	2.564
내재만족 ▷ 양심행동	.567 ^{***} (.171)	.447 ^{**} (.164)	.113
내재만족 ▷ 참여행동	.597 ^{**} (.209)	.181(.177)	4.680
외재만족 ▷ 이타행동	.042(.058)	-.033(.037)	.642
외재만족 ▷ 양심행동	.101(.093)	-.112(.069)	.815
외재만족 ▷ 참여행동	.312 ^{**} (.108)	.052(.052)	.633

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

다음으로 직무중요성의 조절효과 추정결과는 다음과 같다. 첫째, 내재만족과 이타행동의 관계에서 직무중요성이 높은 집단의 비표준화 계수는 .621^{***}이었으며 직무정체성이 낮은 집단의 비표준화 계수는 .411^{***}인 것으로 나타났다. 또한 이 둘의 경로계수는 유의한 차이가 있는 것으로(t -value=4.137) 나타났다. 즉 내재만족과 이타행동의 관계에서 직무중요성은 조절효과를 가지는 것으로 해석할 수 있다. 둘째, 내재만족과 양심행동의 관계에서 직무중요성이 높은 집단의 비표준화 계수는 .738^{***}이었으며 직무중요성이 낮은 집단의 비표준화 계수는 .004^{***}인 것으로 나타났다. 또한 이 둘의 경로계수는 유의한 차이가 있는 것으로(t -value=6.608) 나타났다. 즉 내재만족과 양심행동의 관계에서 직무중요성은 조절효과를 가지는 것으로 해석할 수 있다. 셋째, 내재만족과 참여행동의 관계에서 직무중요성이 높은 집단의 비표준화 계수는 .458^{***}이었으며 직무정체성이 낮은 집단의 비표준화 계수는 .296인 것으로 나타났다. 이 둘의 경로계수는 유의한 차이가 있는 것으로(t -value=3.253) 나타났다. 즉 내재만족과 참여행동의 관계에서 직무중요성은 조절효과를 가지는 것으로 해석할 수 있다. 셋째, 그 외 외재만족과 이타행동, 양심행동, 참여행동의 관계에서 직무정체성은 조절효과를 가지지 않는 것으로 나타났다.

〈표 12〉 직무중요성의 경로계수 비교 추정

경로	직무중요성이 평균보다 높은 집단	직무중요성이 평균보다 낮은 집단	t
	비표준화 계수 (표준오차)	비표준화 계수 (표준오차)	
내재만족 ▷ 이타행동	.621 ^{***} (.125)	.411 ^{***} (.118)	4.137
내재만족 ▷ 양심행동	.738 ^{***} (.159)	.004(.144)	6.608
내재만족 ▷ 참여행동	.458 ^{**} (.173)	.296(.221)	3.253
외재만족 ▷ 이타행동	-.117 [*] (.058)	.067(.044)	.121
외재만족 ▷ 양심행동	-.081(.088)	-.029(.064)	.007
외재만족 ▷ 참여행동	-.008(.079)	.267 ^{**} (.094)	1.592

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

IV. 논의 및 결론

조직 활동의 성과를 창출하는데 있어 인적 자원의 참여의식이나 협력적 태도는 매우 중요한 요소이다(김대수, 이종완, 2014). 이러한 인적 자원의 참여의식이나 협력적 태도를 나타내는 조직시민행동 요인은 조직 행동 분야에서 어떤 요소 보다 우선시 되고 있다. 구체적으로 조직시민행동은 동료들과 조직의 생산성을 높여주며 변화에 적응하는 역량을 제고시켜주어 조직의 효과성에 기여하는 것으로 제시되고 있다(김영현, 박길준, 2015). 특히 각종 우발상황에 대처해야 하는 민간경비원에게 있어서 능동적 대처능력이라고 할 수 있는 조직시민행동은 매우 중요한 요소임이 분명하다.

조직시민행동을 유발하는 다양한 원인 중 직무만족은 조직의 구성원들에게 애착심과 자존감을 갖도록 해주며, 이는 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미친다. 한편 직무만족은 조직시민행동과 상관성이 있다는 합의된 견해가 존재하지만(고현민, 곽신영, 장경, 2015; 김영현, 박길준, 2015) 이들 변인간의 조절변수 효과에 대해서는 그 연구가 미진한 상태이다. 이러한 조절변수로는 직무환경, 직무소진, 리더십 유형, 직무특성 등이 제시될 수 있다. 하지만 직무만족과 조직시민행동이 직무특성에 의해 영향을 받을 수 있다는 점을 고려해 볼 때 직무특성 변인의 조절효과에 대한 연구는

다양한 측면에서 이루어질 필요가 있다.

따라서 본 연구는 민간경호경비 산업종사자를 중심으로 내·외재적 직무만족과 조직시민행동의 관계를 규명하고 직무특성의 조절효과를 규명하는 그 목적이 있다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 서울, 경기지역에서 근무 중인 경호경비업 종사자를 표본 집단으로 설정하였으며 설정된 연구가설을 검증하기 위하여 구조방정식 모형 분석을 실시하였다. 이상에서 나타난 연구 결과를 요약하고 논의하면 다음과 같다.

첫째, 내·외재적 직무만족의 하위요인인 내재만족은 이타행동, 양심행동, 참여행동에 정(+)-적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 외재만족은 이타행동, 양심행동, 참여행동에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉 내재적 직무만족의 하위구성요소인 보수, 상사, 승진, 직무안정, 업무량 등은 조직시민행동에 긍정적 전이를 일으킬 수 있다고 사료된다.

이와 관련하여 전통적 관점에서의 직무 만족 연구들은 직무 전반에 대한 만족을 사용하여 왔으며 전반적 직무만족과 조직시민행동은 유의한 관계가 있음을 밝히고 있다. 이는 직무만족과 조직시민행동의 관계를 메타분석한 Fassna, David와 Krista(2008)의 연구에 의해서 지지되는데 직무만족은 조직시민행동의 하위요인 즉 이타행동, 양심행동, 참여행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 본 연구에서는 내재적 만족과 외재적 만족으로 구분하였으며 외재적 만족보다는 내재적 만족이 더 중요한 요인임을 알 수 있었다. 이는 오응수, 신영균과 한종훈(2011)의 연구와 동일한 결과이며 본 연구를 지지하고 있었다. 즉 민간경호경비 산업 종사자들이 적절한 보수, 긍정적인 상사관계, 승진, 직무안정성, 적절한 업무량 등을 추구할 때 조직시민행동과 같은 호혜적 행동을 할 가능성이 높아진다고 예측할 수 있다. 따라서 민간경호경비산업의 운영자는 구성원의 만족감을 높일 수 있는 직무환경을 내적으로 구축하고 유지 할 필요가 있다.

일곱째, 기술다양성은 내재만족과 이타행동, 참여행동의 관계에서 조절효과를 나타내었으며, 직무정체성은 내재만족과 이타행동, 참여행동의 관계에서 조절효과를 나타내었다. 또한 직무중요성은 내재만족과 이타행동, 양심행동, 참여행동의 관계에서 조절효과를 나타내었다. 내·외재적 직무만족과 조직시민행동의 관계를 규명한 연구는 어렵지 않게 찾아볼 수 있으나 직무특성 변수의 조절효과를 검증한 연구는 매우 제한된 상황이다. 따라서 직무특성변인의 조절효과에 관한 이론 구축을 위해 많은 연구가 진행되어야 한다고 사료된다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강민완(2013). 민간경비업의 조직특성과 조직윤리가 조직시민행동에 미치는 영향. 한국경호경비학회, 36, 7-28.
- 김두한, 배철수(2015). 민간경호업체의 효율적 경영을 위한 개선요인. 한국위기관리논집, 11(11), 185-198.
- 김미선(2009). 조직정치지각과 조직공정성이 조직시민행동, 직무긴장, 이직의도에 미치는 영향 및 조직지원인식의 매개효과. 박사학위논문, 영남대학교 대학원.
- 김영인, 이계석, 김희규 (2007). 민간경호 종사자의 상사 리더십 유형이 직무만족에 미치는 영향. 한국경호경비학회, 13, 91-112.
- 김영현, 박길준(2015). 민간경비원의 조직윤리, 직무만족 및 조직시민행동의 구조적 관계. 한국경호경비학회, 42, 59-85.
- 김인재, 조성진(2012). 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 관계. 한국경호경비학회, 32, 65-93.
- 김흥기, 이종원(2013). 자원기반 이론과 AHP 방법을 활용한 민간 경호경비 기업의 전략연구. 한국경호경비학회, 36, 177-200.
- 김환목(2014). 한국경호조직의 리더십 유형이 심리와 직무만족도에 미치는 영향. 한국치안행정, 10(4), 49-72.
- 민왕식, 박준석, 오세광(2009). 무도수련과 경호원의 직무만족에 관한 연구. 한국민간경비학회, 14, 73-127.
- 민재기, 김창호(2007). 경호,경비업체 서비스 지향성이 조직 유효성에 미치는 영향. 한국경호경비학회, 14, 141-160.
- 박길준 (2014). 민간경비원의 조직윤리, 직무만족 및 조직시민행동의 구조적 관계-개인-조직 적합성의 조절효과-. 박사학위논문, 용인대학교 대학원.
- 백완중(2009). 대학교 직원의 조직만족도에 관한 연구-직장, 직무, 사회적 평가요인을 중심으로-. 박사학위논문, 고려대학교 대학원.
- 안황권, 박영만(2009). 민간경호 산업의 경영환경(SWOI)분석과 활성화 전략. 한국경호경비학회, 20, 229-248.
- 양문승, 오세연, 윤경희(2015). 특수경비원이 지각한 조직 내 의사소통이 대인관계 능력의 매개효과를 통한 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향. 한국경호경비학회, 45, 91-112.

- 오응수, 신영균, 한종훈(2011). 스포츠센터 지도자의 내·외재적 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향. *코칭능력개발지*, 13(3), 15-23.
- 이창욱, 손근, 장영철(2014). 서비스 종사자의 서번트 리더십지각이 조직시민행동에 미치는 영향관계 연구: 직무특성지각의 조절효과를 중심으로. *산업혁신연구*, 30(1), 1-36.
- 정남주(2011). 민간경비업체의 조직구성원 조직 환경 조직문화가 조직성과에 미치는 영향연구. *한국경호경비학회*, 29, 251-278.
- 최해수(2013). 호텔기업의 직무특성, 집단 효능감, 직무만족 간의 인과관계 연구. *관광연구*, 28(3), 119-143.

2. 국외문헌

- Ahn, H. K., & Park, Y. M.(2009). The Activation Strategy and Diagnostic Issues through Business Environment(SWOT) Analysis for Private Security Industry. *Korean Security Science Review*, 20, 229-248.
- Bentler, P. M.(1990). Comparative Fit Indexes in structural Models, *Psychological Bulletin*, 107(2), 238-246.
- Brown, M. W., & Cudeck, R.(1993). Alternative Ways of Assessing Model Fit, *Testing Structural Equation Models*, Newbury Park, California: Sage, 136-162.
- Carmines, E. G., & McIver, J. P.(1981). *Analyzing Models with Unobserved Variables*, Social measurement: Current Issue, Beverly Hills: Sage.
- Hong, S., Malik, M. L., & Lee, M. K.(2003). Testing configural, metric, Scalar and latent mean invariance across genders in sociotropy and autonomy using non-western sample. *Educational and Psychology Measurement*, 63, 636-645.
- Oavis, R. V. & Lofquist, I. H.(1984). *A psychological theory of work adjustment: An individual-differences model and its applications*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Price, J. L., Charles. W., & Mueller.(1986). *Handbook of Organizational Measurement*. Pitman Publishing Inc.

【Abstract】

Verification of moderation effect that job characteristic has on the relationship between Security Guard job satisfaction and organizational citizenship behavior

Kim, Chang-Ho
Yeom, Dae-Gwan

The objective of this study is to closely examine the relationship between intrinsic·extrinsic job satisfaction and organizational citizenship behavior and closely examine a moderation effect that job characteristic variable has, focusing on workers in private security guard industry. In order to attain the above-mentioned objectives, a purposive sampling method was used as sampling method. Data on 207 people were used for analysis. A frequency analysis, correlation analysis, reliability analysis, structural equation model analysis, multiple group analysis of the collected data was made by utilizing SPSS 21.0 and AMOS 22.0. The results of study can be summarized as follows. First, it was shown that intrinsic satisfaction, sub-factor of intrinsic·extrinsic job satisfaction, had a positive (+) effect on altruism. Second, it was shown that intrinsic satisfaction had a positive (+) effect on conscientiousness. Third, it was shown that intrinsic satisfaction had a positive (+) effect on participation. Fourth, it was shown that extrinsic satisfaction didn't have significant effect on altruism. Fifth, it was shown that extrinsic satisfaction didn't have significant effect on conscientiousness. Sixth, it was shown that extrinsic satisfaction didn't have significant effect on participation. Seventh, it was shown that skill variety had a moderation effect on the relationship which intrinsic satisfaction had with altruism and participation. Eighth, it was shown that task identify had a moderation effect on the relationship which intrinsic satisfaction had with altruism and participation. Ninth, it was shown that task significance had a moderation effect on the relationship which intrinsic satisfaction had with altruism,

conscientiousness and participation.

Key words : Intrinsic · extrinsic job satisfaction, organizational citizenship behavior, job characteristic, structural equation, moderation effect, multiple group analysis