

민간경비원의 직무스트레스와 직무만족도의 관계

김인재*·조성진**

〈요 약〉

본 연구는 민간경비원의 직무스트레스 및 직무만족의 관계를 규명하여 민간경비산업에서 일선에서 중요한 역할을 담당하는 민간경비원의 문제점을 효과적으로 파악하여 민간경비업의 효과적인 조직운영 안을 제시하고자 하는 데 연구의 목적이 있다. 서울 및 충청남도의 민간경비업체의 직원을 대상으로 편의표집을 이용하여 총 351명을 대상으로 연구를 수행하였다. 조사도구는 설문지로서 국내·외 선행연구를 기초로 하여 재구성하여 사용하였으며, 자료 처리는 SPSS version 18.0 통계패키지를 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다. 이상의 연구방법과 절차에 따른 자료 분석을 통하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 하위요인 중 업무만족의 관계를 분석한 결과 역할갈등, 임금체계스트레스가 낮을수록 업무만족이 높다. 둘째, 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 하위요인 중 상사만족의 관계를 분석한 결과 임금체계, 책임감, 역할갈등스트레스가 낮을수록 상사만족이 높다. 셋째, 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 하위요인 중 기회균등만족의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 임금체계, 역할갈등, 책임감스트레스가 낮을수록 기회균등만족이 높다. 넷째, 직무스트레스와 직무만족의 하위요인 중 복리후생의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 임금체계, 역할갈등스트레스가 낮을수록 복리후생만족이 높다. 다섯째, 직무스트레스와 직무만족의 하위요인 중 임금만족의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 임금체계, 역할갈등스트레스가 낮을수록 임금만족이 높다. 여섯째, 직무스트레스와 직무만족의 하위요인 중 직장의 자긍심의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 임금체계, 역할갈등스트레스가 낮을수록 직장의 자긍심이 높다. 일곱째, 직무스트레스와 직무만족의 하위요인 중 동료만족의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 역할갈등, 임금체계스트레스가 낮을수록 동료만족이 높다.

주제어 : 민간경비원, 직무스트레스, 직무만족, 기회균등, 역할갈등

* 호서대학교 경호학과 조교수(제1저자) smijkim@hoseo.edu

** 국민대학교 박사과정(공동저자)

목 차

- | |
|---|
| I. 서 론
II. 연구방법
III. 연구결과
IV. 논의
V. 결론 및 제언 |
|---|

I. 서 론

산업구조의 다변화와 급속한 사회변화에 따라 각종 범죄도 증가하고 있으며 다양화되고 있다. 이에 따라 사회 각층의 중요 요인들에 대한 신변안전을 도모하기 위하여 경호 시스템에 대한 요청이 날로 늘어나고 있는 것이 최근의 현실이다(이승로, 2005).

2011년 경찰청에 신고 등록된 민간경비업체 수는 시설경비 3,529개, 호송경비 45개, 기계경비 152개, 특수경비 115개 등 3651개에 달하며 이들 업체에 종사하는 있는 민간경비원의 수도 2010년보다 4,000명 이상 증가한 146,286명 이르고 있다(사이버경찰청 2012).

이러한 측면에서 민간경비 산업은 점차 증가될 수 있는 고부가가치의 기능을 가진 신산업영역이라 할 수 있다. 그러나 현재 민간경비 산업은 외형적으로는 급 발전하게 된 반면 내적으로는 영세업체의 증가, 저가 입찰, 저임금, 전문인력부족, 종사자의 사기저하 등으로 인하여 질적인 민간경비 산업의 성장이 필요하다(박영진, 안황권, 왕석원 2006).

한편, In Vancevich와 Matteson(1987)은 직무스트레스를 개인 차이 및 심리적 과정에 의해 조절된 적응반응이며, 개인에게 과도한 심리적·신체적 요구를 하는 외부 환경이나 상황 또는 사건의 결과로 정의하고 있다. 특히 Hall & Mansfield(1971)는 직무스트레스가 누적 또는 과도하면 심리적 불안과 직무에 대한 무관심, 체념, 의사

결정능력의 감소, 판단능력의 저하 등을 유발시켜 업무의 질과, 책임감 상실, 직무 관여도 감소, 창의력 감소, 조직에 대한 충성심 저하 등을 초래함으로써 조직의 유효성을 저하시키는 역기능 작용을 한다고 하였다.

민간경비원은 업무의 특성상 언제나 의뢰자 또는 근무지의 동선에 따라 이동해야 하는 함으로써 체력적으로나 심적으로 많은 부담을 가지고 있으며, 체력적 요소는 외적인 모습에 비해 내적으로 각종질환이나 질병이 있음에도 불구하고 적절한 체력 관리를 하지 않은 채 이들 중 상당수가 참고 견디거나 간과하고 있는 실정이다.(송상욱, 노정구, 이상빈, 2009).

또한 민간경비원은 다른 직업에 비해 높은 외근율, 불규칙한 근무패턴, 그리고 외향적 활동의 특성과 함께 범죄예방을 위한 경호·경비 업무를 담당하는 특수성을 지니고 있으며 특히, 자신의 신체를 담보로 의뢰자의 생명과 재산에 대한 보호 등의 주요업무를 담당하고, 항상 긴장과 불안 속에서 근무해야 하는 특성을 지니고, 이는 민간경비원들에게 많은 스트레스를 수반하기도 하며, 직장상사·동료 등과의 대인관계, 직업에 대한 사회적 편견 등으로 인한 사기 저하를 초래하고 있다(김경식, 김평수, 이광렬, 김찬선, 송강영, 2009).

Meggison과 Chung(1981)은 직무만족이란 종업원들이 그들의 욕구를 조직에서 충족하는 정도로서, 욕구를 잘 충족할 수 있다면 그들은 만족되었다고 할 수 있다고 하였다. 특히 Spector(1997)에 따르면 직무만족이란 조직구성원이 자신의 직무 자체 및 직무와 관련한 다양한 양상들에 대해 느끼는 감정이라고 정의하고 있다.

민간경비산업의 중요한 역할을 담당하는 핵심인 민간경비원의 직무에 만족을 느끼지 못한다면 이것이 전이 효과를 가져와 가정생활이나 경호 및 경비 서비스 이용 대상자에게 불만족을 느끼게 하는 수가 있기 때문이다.

앞에서 언급한 바와 같이 조직구성원들에게 직무스트레스와 직무만족은 조직을 이끌어 나가는 경영자의 입장에서는 매우 중요한 변수로써 경영학분야뿐만 아니라 서비스업, 스포츠 분야 등에서 많은 연구가 진행되어져 왔으며, 최근 국내 경호경비 학계에서도 많은 관심을 가지고 연구가 진행되어지고 있으나 타학문에 비하여 매우 부족한 실정이다.

경호 및 경비원과 관련한 직무스트레스, 직무만족의 최근의 연구 동향을 살펴보면 직무스트레스와 조직유효성, 이직의도, 직무만족에 관한 연구(Getahun, Sim, Hummer, 2007; Lambert, Hogan, 2009, 김현국, 2003; 함성철, 2004; 이상철, 함주일,

안길영, 2004; 공배완, 김창호, 2005; 박영진, 2005; 배성수, 2005; 이승로, 박상일, 2006; 박영진, 안황권, 왕석원, 2006; 박준석, 최현식, 김경태, 김상균, 2007; 노선표, 2009; 권봉안, 2009; 김진환, 2009; 김경식, 김평수, 이광렬, 김찬선, 송강영, 2009; 이현희, 2011) 등이 진행되어져 왔다. Getahun의 2인(2007)은 경찰과 교도소 교도관들은 상사들과의 유기적인 협조하에 직무만족을 한다고 하였으며, Lambert와 Hogan(2009)은 교도관의 중요성을 강조하였으며, 감시 지원 및 관리 지원은 직무 스트레스 및 직업 만족도와 영향을 미친다고 하였다. 배성수(2005)의 민간경비업의 발전방안에 관한 연구에서 민간경비에 우수한 인력이 열악한 처우 때문에 유입되지 못하며, 이직률 또한 매우 많이 발생하기 때문에 민간경비업체가 안정되지 못하고 질 높은 서비스 또한 제공하지 못하고 있다고 직시하였으며, 우수인력과 질 높은 민간경비 서비스를 제공하기 위해서는 다양한 복지제도를 시행하여야 한다고 하였다. 더욱이 낮은 임금과 복지수준, 그리고 처우는 직무스트레스 및 직무불만족의 원인으로 작용하고, 이것이 결국 이직에 결정적 영향을 미친다(김경식, 김평수, 이광렬, 김찬선, 송강영, 2009). 또한 김현국(2003)도 직무스트레스는 조직의 목표달성을 저해하고, 이직을 자극하는 가장 큰 요인으로 주장 하였다. 박영진, 안황권, 왕석원(2006)은 민간경비원의 스트레스가 개인에게 심리적·생리적 측면 모두 영향을 미칠 수 있고, 이것은 직무에 대한 불만족과 생산에 대한 오차율이 증가하고 조직구성원간의 갈등을 유발한다고 하였다. 박영진(2005)은 민간경비원의 인구통계학적 특성에 따라 직무스트레스의 차이에 부분적으로 유의하다고 주장하였다. 김진환(2006)도 민간경호경비원의 직장 내에서 직무스트레스 요인은 대부분 직장상사와 부조화, 업무의 부담감, 업무의 역할갈등에서 발생하여 스트레스로 기인된다고 하였다. 또한 김진환(2009)은 민간경호원은 개인적 문제, 인간관계문제, 가정생활 문제에 스트레스를 받는다고 주장하였다. 민간경비원의 직무스트레스로 인한 직무만족도 저하는 직무관여도의 감소, 조직에 대한 무관심의 초래, 특히 상황대처능력의 상실 등은 의뢰자에 대한 불만족이나 불안을 초래할 수 있는 큰 문제로 대두되어 질 수 있다(박준석, 최현식, 김경태, 김상균, 2007).

앞에서 살펴본 바와 같이 경호 및 경비원의 직무스트레스와 직무만족은 매우 중요한 변인임을 확인 할 수 있었다. 그러나 선행연구의 대부분이 직무스트레스에 대하여 세분화하여 연구가 진행된 것이 아니라 단편적인 직무스트레스에 대한 변인을 많이 사용하여 보다 세분화된 직무스트레스에 대한 연구가 시급하다고 판단되어지며, 직무만족 또한 이직의사의 하위변인으로써 직무만족의 연구가 진행되어져와 직

무스트레스와 직무만족의 직접적인 연구는 매우 부족한 실정이다.

이에 본 연구는 직무만족을 분석함에 있어서 그간 선행연구에서의 부족한 변인들을 고려한 연구를 진행하고자 세분화된 변인을 사용하여 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 관계를 규명하여 민간 경호경비산업의 일선에서 중요한 역할을 담당하는 민간 경호원 및 경비원의 직무스트레스와 직무만족을 실증적으로 분석하여 민간경비업의 경영자에게 효과적인 조직운영의 기초자료와 민간경비원의 직무개선에 기초자료를 제공하는데 연구의 필요성과 목적이 있다.

II. 연구 방법

1. 연구대상

본 연구는 2011년 5월 현재 서울 및 충청남도에 소재하고 있는 민간경비업체의 직원을 대상으로 편의표집(convenience sampling)을 이용하여 지역별 200명씩 총 400명에게 설문지를 배포하였으며 연구의 목적, 내용, 응답시 유의사항을 설명하고 설문지를 직접 배포한 후 자기 평가 기입법으로 설문내용을 응답하도록 하였으며, 완성된 설문지는 그 자리에서 회수 하였다. 설문지 응답에 소요된 시간은 약 10분정도였다. 또한 수집된 설문지 중 응답내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되어지는 49부의 자료를 제외하고 본 연구에서는 총 351부로 설문지의 약 87.75%가 분석에 사용되었다. 표집된 대상의 인구통계학적 특성은 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구대상의 인구통계학적 특성

변인	빈도	퍼센트	변인	빈도	퍼센트		
연령	25세이하	64	18.2	결혼	미혼	205	58.4
	26-30세	136	38.7	유무	기혼	146	41.6
	31-35세	76	21.7	학력	고졸	256	72.9
	36-40세	39	11.1		전문대졸	47	13.4
	41세이상	36	10.3		대졸	48	13.7
합계	351	100.0	합계	351	100.0		

2. 조사도구

본 연구에서는 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족간의 관계를 규명하기 위하여 국내·외 선행연구를 토대로 인구 통계학적 특성(3문항), 직무스트레스(13문항), 구매행동(7문항)으로 설문지를 구성하였다.

1) 직무스트레스

민간경비원의 직무스트레스를 알아보기 위하여 Ivancevich(1980), Ivancevich와 Matteson(1987), 왕수복(1995), 함성철(2004), 이승로(2005) 등이 사용한 설문지를 기초로 하여 문항을 수정·보안하여 역할갈등(4문항), 생활스트레스(2문항), 임금체계(3문항), 역할과다(3문항), 직무환경(2문항), 책임(2문항) 총 16항, 6개의 하위요인으로 구성되었다. 모든 응답형태는 5점 리커트(Likert)척도로 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 구분하였으며, 각 요인별 해당 설문 문항을 복합 지수화하여 평균점수를 사용하였다.

2) 직무만족

민간경비원의 직무만족을 알아보기 위하여 Locke(1976), 장봉식(1989), 송기숙(2003), 이경근(2008) 등이 사용한 설문지를 기초로 하여 문항을 수정·보안하여 업무만족(5문항), 상사만족(4문항), 보상체계만족(6문항), 임금만족(3문항), 복리후생만족(3문항), 직장의 자긍심만족(3문항), 동료관계만족(2문항) 총 26항, 7개의 하위요인으로 구성되었다. 모든 응답형태는 5점 리커트(Likert)척도로 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 구분하였으며, 각 요인별 해당 설문 문항을 복합 지수화하여 평균점수를 사용하였다.

3) 설문지 타당도와 신뢰도

본 연구에서는 설문지의 내적타당도 검증을 위하여 경호학 전공교수 3명, 경영 전공 교수 2명, 보안업체 간부 2명 통해 내용 타당도(content validity)와 문항의 적합성에 대한 검토를 거쳤다. 본 연구에서는 조사도구의 타당성을 평가하기 위하여 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 실시하였으며, 요인을 회전시키는 방법은 직교회전방식 중 베리맥스 (varimax rotation)을 이용하였다. 또한 신뢰도분석은

문항 내적 합치도를 구하는 신뢰도 검사방법 중의 하나인 Cronbach's α 방법을 이용하였으며, 이와 같은 방법으로 설문 문항에 대한 요인분석과 신뢰도 분석 결과는 다음 <표 2>, <표 3>과 같다.

<표 2>에서 나타난 바와 같이 직무스트레스 설문항목들의 요인적재량을 보여주고 있으며 .6이상의 부하치만을 사용하였고, 그 결과 고유치(eigen value)가 1이상인 요인의 수는 6개로 나타났으며, 총 분산의 설명력은 61.503%를 나타내고 있다. 요인 분석의 적합성을 분석하는 KMO 표준적합도는 0.5~1 사이의 값이 요인분석에 적합하다는 것을 나타낸다(김계수, 2008). 본 연구에서의 KMO 표준적합도는 .622로 나타났으며, 이때 유의확율은 .000으로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났으며, 카이제곱(χ^2)은 1099.926, 자유도(df)는 120임을 알 수 있다. 또한 각각의 요인에 대한 Cronbach's α 를 이용한 신뢰도 분석결과는 역할갈등요인은 .856, 생활스트레스요인은 .921, 임금체계요인은 .829, 역할과다요인은 .772, 인내요인은 .781, 책임감요인은 .752으로 나타났다. 각 하위 요인의 신뢰도 계수는 Nunnally(1978)가 제시한 .70이상으로 나타나 비교적 신뢰할 만한 도구로 판명되었다.

<표 3>에서 나타난 바와 같이 직무만족 설문항목들의 요인적재량을 보여주고 있으며 .5이상의 부하치만을 사용하였고, 그 결과 고유치(eigen value)가 1이상인 요인의 수는 7개로 나타났으며, 총 분산의 설명력은 65.260%를 나타내고 있다. KMO 표준적합도는 .893로 나타났으며, 이때 유의확율은 .000으로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났으며, 카이제곱(χ^2)은 3935,659, 자유도(df)는 325임을 알 수 있다. 각각의 요인에 대한 Cronbach's α 를 이용한 신뢰도 분석결과는 직무만족요인은 .836, 상사만족요인은 .837, 보상체계요인은 .809, 복리후생요인은 .774, 임금만족요인은 .793, 직장의 자긍심요인은 .763, 동료의사소통 .714으로 나타났다. 각 하위 요인의 신뢰도 계수는 Nunnally(1978)가 제시한 .70이상으로 나타나 비교적 신뢰할 만한 도구로 판명되었다.

〈표 2〉 직무스트레스의 요인 분석과 신뢰도 분석 결과

문항	요인						h ²
	역할 갈등	생활스트 레스	임금 체계	역할 과다	직무 환경	책임감	
1. 직무상 의도나 작업 목표를 명확히 알지 못하고 있다	.769	-.006	.020	.013	-.022	.121	.608
3. 필수적이 아닌 과업이나 업무를 하고 있다	.694	.098	.232	.108	.085	.083	.571
2. 직무상의 책임을 이행하기에는 권한이 결여되어 있다	.652	.077	.143	.022	.012	.063	.456
4. 둘 이상의 상사로부터 모순되는 요구를 받고 있는 경우가 있다.	.509	.056	.164	.357	-.094	-.201	.466
15. 요즘 건강이 좋지 않거나 질병이 있는 것 같다.	.065	.960	.056	.023	-.038	.010	.931
16. 요즘 가끔 가족들과 말다툼을 하는 경우가 있다.	.103	.950	-.003	.076	-.021	.051	.922
24. 회사의 임금체계는 비합리적으로 운영되고 있다고 생각된다.	.184	.032	.765	.079	-.017	.016	.627
23. 급여가 다른 동료에 비하여 적은 편이다.	.027	-.049	.756	-.075	.069	.027	.586
13. 급여가 오를 기회가 없는 것 같다.	.197	.075	.670	.011	.029	.085	.501
5. 일과 후나 주말에도 일거리를 가지고 간다.	.107	.056	-.164	.719	.085	.121	.581
6. 근래에 내 직무는 때때로 너무나 어렵거나 또는 복잡한 것 같다.	.252	.016	.039	.664	.080	-.080	.520
7. 근래에 나에게 부과되는 업무량은 적은 것 같다.	-.301	.032	.190	.536	-.194	-.186	.487
27. 직무환경이 매우 열악하다.	-.097	-.037	.035	.123	.808	.041	.681
28. 직무환경이 위협에 노출되어져 있다.	.113	-.015	.049	-.076	.779	-.116	.641
9. 부하들이 스스로 문제를 해결하도록 도와주는 것은 나의 책임이라고 생각한다.	-.001	.028	.097	.040	.035	.818	.683
10. 우리 부서의 업무결과에 대하여 항상 나의 책임이 크다고 생각한다.	.163	.028	.028	-.113	-.115	.726	.581
합계	2,061	1,859	1,788	1,440	1,349	1,344	
% 분산	12,881	11,619	11,177	8,997	8,429	8,400	
% 누적	12,881	24,500	35,677	44,674	53,103	61,503	
Cronbach's α	.856	.921	.829	.772	.781	.752	

KMO=.622, $\chi^2=1099.926$, $df=120$, $sig=.000$

〈표 3〉 직무만족의 요인 분석과 신뢰도 분석 결과

문항	요인							h ²
	직무 만족	상사	보상 체계	복리 후생	임금	직장 자극성	동료 관계	
1. 현재 맡고 있는 직무(일)에 보람을 느낀다.	.772	.222	.152	.081	.093	.161	.102	.721
3. 내가 수행하는 직무에 흥미를 느끼지 못하고 있다.	.769	.071	.039	.078	.122	-.027	.081	.627
4. 현재 맡고 있는 직무가 나의 발전에 도움이 되지 못한다고 생각한다.	.749	.113	.190	.119	.019	.023	.003	.626
2. 현재의 내 직무가 매우 중요하다고 생각한다.	.731	.063	.119	-.014	.018	.183	.119	.601
5. 전반적으로 현재의 직무에 대해 만족한다.	.569	.274	.212	.144	.098	.293	.189	.595
8. 직장 상사는 부하직원들이 서로 협조하여 직무를 처리할 수 있도록 신경을 많이 쓴다.	.119	.823	.194	.076	-.035	.108	.070	.752
11. 직장 상사는 내 개인적인 신상문제에도 많은 신경을 써준다.	.066	.779	.082	.131	.193	.056	.171	.705
10. 직장 상사는 내 능력을 적절히 평가할 수 있는 능력이 있다	.249	.746	.119	.098	.155	.133	.169	.713
9. 직장 상사는 업무의 능률향상을 위해 노력을 많이 한다.	.182	.709	.144	.177	-.022	.180	-.039	.622
12. 우리 회사에서는 업적을 많이 올린 사람이 높이 평가를 받는다.	.050	.084	.701	-.075	.096	.150	.109	.551
13. 열심히 주어진 직무를 처리하면 승진에 좋은 영향을 미칠 것으로 생각한다.	.335	.121	.640	.151	-.001	.158	.013	.584
14. 내가 직무를 수행하면 상사나 동료들 그 것을 많이 인정해준다.	.132	.183	.629	.103	.004	-.030	.403	.621
16. 우리 회사는 승진할 기회를 많이 제공해 주는 편이다.	.161	.095	.587	.171	.371	.234	-.092	.610
15. 우리 회사는 승진이 원칙에 의해 공정하고 타당하게 이루어진다.	.098	.210	.564	.161	.367	.281	-.063	.615
17. 우리 회사는 내가 능력을 발휘할 수 있는 기회를 많이 제공해 준다.	.334	.190	.562	.278	.187	.028	.182	.610
24. 우리 회사의 복지제도는 형편없는 편이다.	.144	.217	.017	.784	.080	.114	.027	.703
25. 우리 회사의 복지시설은 훌륭한 편이다.	.153	.104	.161	.765	.210	.223	.115	.752
26. 우리회사의복지시설및제도는동업종타회사와비교해서훨씬 나은 편이다.	.014	.106	.157	.761	.261	.083	.017	.690
21. 내가 받고 있는 임금은 다른 업체 동료들과 비교해서 공평하다.	.038	.012	.159	.060	.790	.108	.019	.666
22. 우리 회사의 임금결정방법은 공정하다.	.072	.115	.259	.249	.684	.026	.108	.627
23. 나는 현대의 봉급으로 충분히 여유 있는 생활을 유지하고 있다.	.132	.079	-.015	.204	.655	.183	.038	.529
19. 우리 직장은 상당히 안정적이다.	.159	.142	.120	.186	.123	.759	.100	.695
20. 나는 우리 회사의 경영정책, 인사방식에 대해 만족스럽게 생각한다.	.032	.237	.326	.251	.222	.650	.035	.699
18. 나는 우리 회사에서 근무하는 것을 자랑스럽게 생각한다.	.347	.172	.208	.059	.167	.636	.237	.685
6. 나는 직무와 관련된 일들은 동료들과 자주 상의한다.	.168	.090	.062	-.039	-.015	.061	.794	.676
7. 내가 열심히 직무를 수행하면 동료들은 그때마다 칭찬을 아끼지 않는다.	.122	.172	.165	.196	.156	.208	.718	.693
합계	3,260	2,865	2,812	2,310	2,169	1,959	1,593	
% 분산	12,538	11,020	10,815	8,884	8,344	7,533	6,125	
% 누적	12,538	23,558	34,373	43,257	51,601	59,134	65,260	
Cronbach's α	.836	.837	.809	.793	.774	.763	.714	

KMO=.893, $\chi^2=3935.659$, $df=325$, $sig=.000$

3. 자료처리방법

응답내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료는 분석대상에서 제외하였으며, 설문 응답 자료는 각 응답 내용을 코드화하여 Window용 한글 SPSS version 18.0 통계패키지를 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다. 유의도 수준(α)은 $p < .05$ 로 설정하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 직무스트레스와 직무만족간의 상관관계

본 연구에서는 단일성 차원이 입증된 각 하위요인별 척도들에 대하여 서로 관계가 어떠한 방향이며, 어느 정도의 관계를 갖는지를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과는 다음 <표 4>와 같다.

<표 4> 직무스트레스와 직무만족의 상관관계 분석결과

요인	역할 갈등	생활 스트레스	임금 체계	역할 과다	직무 환경	책임감	직무 만족	상사 만족	기회 균등	복리 후생	임금	직장 자극심	동료
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
A	1												
B	.176**	1											
C	.328**	.074	1										
D	.202**	.107*	.040	1									
E	.042	-.062	.059	.026	1								
F	.144**	.074	.113*	-.102	-.058	1							
G	-.417**	-.107*	-.357**	-.009	.022	-.160**	1						
H	-.240**	-.062	-.307**	-.033	.137**	-.217**	.436**	1					
I	-.331**	-.062	-.557**	.000	-.050	-.174**	.516**	.469**	1				
J	-.259**	-.057	-.412**	.002	.007	-.117*	.329**	.393**	.434**	1			
K	-.254**	-.021	-.469**	-.067	-.058	-.007	.275**	.274**	.481**	.475**	1		
L	-.253**	-.078	-.406**	-.039	.006	-.112*	.477**	.473**	.582**	.468**	.450**	1	
M	-.283**	-.045	-.241**	-.013	-.074	-.087	.362**	.347**	.371**	.246**	.216**	.373**	1
m	2.449	2.652	3.070	2.886	3.107	2.521	3.222	3.047	2.872	2.534	2.386	2.679	3.103
sd	0.758	1.052	.790	.732	.791	.766	.875	.830	.741	.964	.866	.909	.777

** $p < .01$

<표 4>에 나타난 바와 같이 직무스트레스와 직무만족 요인 간의 관계가 모두 부(-)의 상관관계를 보이고 있어 요인간 관계의 방향이 일치하는 것으로 나타나 기준 타당성을 만족한다고 할 수 있다. 또한 상관행렬에서는 요인들간의 상관계수가 1이어서는 안 된다. 상관계수가 1이라는 귀무가설(즉 요인들이 동일하다는 의미)을 기각시키면 요인들은 판별 타당성이 있다고 판단된다(Challagalla & Shervani, 1996).

Pearson의 상관계수를 통한 상관분석결과를 살펴보면 직무스트레스의 역할 요인과 직무만족의 하위요인의 상관계수는 직무만족(-.417), 상사만족(-.571), 기회균등(-.331), 복리후생(-.259), 임금(-.254), 직장자긍심(-.253), 동료(-.283)순으로 부(-)의 상관관계이며, 직무스트레스의 생활스트레스요인은 직무만족의 하위요인의 상관계수는 직무만족(-.107), 상사만족(-.062), 기회균등(-.062), 복리후생(-.057), 임금(-.021), 직장자긍심(-.078), 동료(-.045)순으로 부(-)의 상관관계를 나타내고, 직무스트레스의 임금체계요인은 직무만족의 하위요인의 상관계수는 직무만족(-.357), 상사만족(-.307), 기회균등(-.557), 복리후생(-.412), 임금(-.469), 직장자긍심(-.406), 동료(-.241)순으로 부(-)의 상관관계를 나타내고 있다, 또한 직무스트레스의 역할과다요인은 직무만족의 하위요인의 상관계수는 직무만족(-.009), 상사만족(-.033), 기회균등(.000), 복리후생(.002), 임금(-.067), 직장자긍심(-.039), 동료(-.013)순으로 부(-)의 상관관계를 나타내고 있으며, 직무스트레스의 직무환경요인은 직무만족의 하위요인의 상관계수는 직무만족(.022), 상사만족(.137), 기회균등(-.050), 복리후생(.007), 임금(-.058), 직장자긍심(-.006), 동료(-.074)순으로 부(-)의 상관관계를 나타내고 있으며, 직무스트레스의 임금체계요인은 직무만족의 책임감요인의 상관계수는 직무만족(-.160), 상사만족(-.217), 기회균등(-.174), 복리후생(-.117), 임금(-.007), 직장자긍심(-.112), 동료(-.087)순으로 부(-)의 상관관계를 나타내고 있다. 김계수(2008)가 제시한 다중공선성(multicollinearity)의 기준인 .80보다 작으므로 다중공선성 문제는 무시해도 좋다고 판단된다. 상관관계분석결과 역할과다, 생활스트레스, 직장환경요인을 제외하고는 전체적으로 유의확률 .01수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

2. 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 관계

1) 직무스트레스와 업무만족의 관계

민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 하위요인인 업무만족의 관계를 알아보

기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 5>와 같다.

<표 5> 직무스트레스와 업무만족의 관계

구분	B	SE	β	t	p
(상수)	4.906	.318		15.448	.000
역할갈등	-.389	.060	-.337	-6.508	.000
생활스트레스	-.024	.040	-.029	-.602	.548
임금체계	-.268	.055	-.242	-4.843	.000
역할과다	.076	.058	.064	1.309	.192
직무환경	.047	.052	.042	.898	.370
책임감	-.084	.055	-.073	-1.524	.129
F값 18.300***				R ² =.242	

*** $p < .001$

<표 5>에 나타난 바와 같이 직무스트레스의 하위요인들을 독립변수로 하고 업무만족을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 F 검증 통계량 값이 18.300이고 R²값이.242로 회귀식이 전체 분산의 24.2%를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

즉, 직무스트레스가 업무만족에 회귀계수 만큼 영향을 미친다고 할 수 있으므로 이들 변인간의 상대적 기여도를 나타내는 β 값을 살펴보면, 역할갈등요인($\beta = -.337$), 임금체계요인($\beta = -.242$) 순으로 부(-)영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

2) 직무스트레스와 상사만족의 관계

민간경비업체의 직무스트레스요인과 직무만족의 하위요인인 상사만족의 관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 6>과 같다.

<표 6> 직무스트레스와 상사만족의 관계

구분	B	SE	β	t	p
(상수)	4.232	.316		13.392	.000
역할갈등	-.151	.059	-.138	-2.542	.011
생활스트레스	.003	.040	.004	.072	.943
임금체계	-.264	.055	-.251	-4.803	.000
역할과다	-.019	.058	-.016	-.321	.749
직무환경	.156	.052	.149	2.996	.003
책임감	-.175	.055	-.162	-3.202	.001
F값 11.403***				R ² =.166	

*** $p < .001$

<표 6>에 나타난 바와 같이 직무스트레스의 하위요인들을 독립변수로 하고 상사 만족을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 F 검증 통계량 값이 11.403이고 R²값이.116로 회귀식이 전체 분산의 11.6%를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

즉, 직무스트레스가 상사만족에 회귀계수 만큼 영향을 미친다고 할 수 있으므로 이들 변인간의 상대적 기여도를 나타내는 β 값을 살펴보면, 임금체계요인($\beta = .251$), 책임감($\beta = .162$), 역할갈등요인($\beta = .138$) 순으로 부(-)영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 직무환경요인($\beta = .149$)은 정(+)영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

3) 직무스트레스와 기회균등만족의 관계

민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 하위요인인 기회균등만족의 관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 7>과 같다.

<표 7> 직무스트레스와 기회균등만족의 관계

구분	B	SE	β	t	p
(상수)	4.835	.250		19.353	.000
역할갈등	-.160	.047	-.164	-3.416	.001
생활스트레스	.003	.031	.005	.103	.918
임금체계	-.463	.043	-.493	-10.643	.000
역할과다	.043	.046	.043	.951	.342
직무환경	-.019	.041	-.020	-.454	.650
책임감	-.089	.043	-.092	-2.058	.040
F값 30.297***				R ² =.346	

*** $p < .001$

<표 7>에 나타난 바와 같이 직무스트레스의 하위요인들을 독립변수로 하고 기회균등만족을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 F 검증 통계량 값이 30.297이고 R²값이.346으로 회귀식이 전체 분산의 34.6%를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

즉, 직무스트레스가 기회균등에 회귀계수 만큼 영향을 미친다고 할 수 있으므로 이들 변인간의 상대적 기여도를 나타내는 β 값을 살펴보면, 임금체계요인($\beta = .493$), 역할갈등요인($\beta = .164$), 책임감($\beta = .040$) 순으로 부(-)영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

4) 직무스트레스와 복리후생의 관계

민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 하위요인인 복리후생의 관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 8>과 같다.

<표 8> 직무스트레스와 복리후생의 관계

구분	B	SE	β	t	p
(상수)	4.240	.361		11.748	.000
역할갈등	-.179	.068	-.141	-2.644	.009
생활스트레스	-.003	.045	-.004	-.076	.939
임금체계	-.444	.063	-.364	-7.061	.000
역할과다	.052	.066	.040	.789	.431
직무환경	.036	.059	.030	.608	.543
책임감	-.063	.063	-.050	-1.000	.318
F값 13.694***				R ² =.193	

*** $p < .001$

<표 8>에 나타난 바와 같이 직무스트레스의 하위요인들을 독립변수로 하고 복리후생을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 F 검증 통계량 값이 13.694이고 R²값이.193으로 회귀식이 전체 분산의 19.3%를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

즉, 직무스트레스가 복리후생에 회귀계수 만큼 영향을 미친다고 할 수 있으므로 이들 변인간의 상대적 기여도를 나타내는 β 값을 살펴보면, 임금체계요인($\beta = -364$), 역할갈등요인($\beta = -.141$) 순으로 음(-)영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

5) 직무스트레스와 임금만족의 관계

민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 하위요인인 임금만족의 관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 9>와 같다.

<표 9> 직무스트레스와 임금만족의 관계

구분	B	SE	β	t	p
(상수)	4.126	.315		13.086	.000
역할갈등	-.135	.059	-.118	-2.277	.023
생활스트레스	.024	.040	.029	.593	.554
임금체계	-.478	.055	-.436	-8.711	.000
역할과다	-.027	.058	-.023	-.477	.634
직무환경	-.024	.052	-.022	-.471	.638
책임감	.060	.055	.053	1.102	.271
F값 17.762***				R ² =.237	

*** $p < .001$

<표 9>에 나타난 바와 같이 직무스트레스의 하위요인들을 독립변수로 하고 임금만족을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 F 검증 통계량 값이 17.762이고 R²값이.237로 회귀식이 전체 분산의 23.7%를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

즉, 직무스트레스가 임금만족에 회귀계수 만큼 영향을 미친다고 할 수 있으므로 이들 변인간의 상대적 기여도를 나타내는 β 값을 살펴보면, 임금체계요인($\beta = -.436$), 역할갈등요인($\beta = -.118$) 순으로 음(-)영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

6) 직무스트레스와 직장자긍심의 관계

민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 하위요인인 직장자긍심의 관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 10>과 같다.

<표 10> 직무스트레스와 직장자긍심의 관계

구분	B	SE	β	t	p
(상수)	4.433	.342		12.964	.000
역할갈등	-.149	.064	-.124	-2.321	.021
생활스트레스	-.020	.043	-.024	-.474	.635
임금체계	-.414	.060	-.360	-6.952	.000
역할과다	-.004	.063	-.003	-.068	.946
직무환경	.032	.056	.028	.567	.571
책임감	-.060	.059	-.050	-1.011	.313
F값 13.052***				R ² =.185	

*** p<.001

<표 10>에 나타난 바와 같이 직무스트레스의 하위요인들을 독립변수로 하고 직장자긍심을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 F 검증 통계량 값이 13.052이고 R²값이.185로 회귀식이 전체 분산의 18.5%를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

즉, 직무스트레스가 직장의 자긍심에 회귀계수 만큼 영향을 미친다고 할 수 있으므로 이들 변인간의 상대적 기여도를 나타내는 β 값을 살펴보면, 임금체계요인($\beta = -.360$), 역할갈등요인($\beta = -.124$) 순으로 음(-)영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

7) 직무스트레스와 동료만족의 관계

민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 하위요인인 동료만족의 관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 11>과 같다.

<표 11> 직무스트레스와 동료만족의 관계

구분	B	SE	β	t	p
(상수)	4.310	.305		14.125	.000
역할갈등	-.237	.057	-.232	-4.138	.000
생활스트레스	.002	.038	.002	.048	.962
임금체계	-.156	.053	-.159	-2.940	.004
역할과다	.040	.056	.038	.724	.470
직무환경	-.057	.050	-.058	-1.139	.255
책임감	-.036	.053	-.035	-.673	.502
F값 7.136***			$R^2 = .111$		

*** $p < .001$

<표 11>에 나타난 바와 같이 직무스트레스의 하위요인들을 독립변수로 하고 동료만족을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 F 검증 통계량 값이 7.136이고 R^2 값이 .111로 회귀식이 전체 분산의 11.1%를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

즉, 직무스트레스가 동료만족에 회귀계수 만큼 영향을 미친다고 할 수 있으므로 이들 변인간의 상대적 기여도를 나타내는 β 값을 살펴보면, 역할갈등요인($\beta = -.232$), 임금체계요인($\beta = -.159$), 순으로 음(-)영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

IV. 논 의

본 연구는 민간경비원의 직무스트레스 및 직무만족의 관계를 규명하여 민간 경호경비산업의 일선에서 중요한 역할을 담당하는 민간 경호원 및 경비원의 문제점을 효과적으로 파악하여 민간경비업의 효과적인 조직운영에 기초자료를 제공하는데 연구의 필요성과 목적이 있다 그 중 특징적인 사실을 중심으로 다음과 같이 논의하고자 한다.

첫째, 직무스트레스와 직무만족의 하위요인인 업무관계의 관계를 분석한 결과 직

무스트레스 하위 요인 중 역할갈등, 임금체계요인이 낮을수록 업무관계만족이 높다. 이러한 결과는 기존의 선행연구(정명희, 2004; 김영숙, 2006; Bishop et al., 2009; 이해자, 권순호, 2011)와 부분적으로 일치하고 있어 본 연구 결과를 지지하여 주고 있다. 민간경비원이 맡은 직무의 목표와 의도를 인지하고 직무에 대한 권한을 가지며 임금의 체계 또는 승진의 기회가 공정할 때 직무만족을 느낀다고 할 수 있는데 이환범, 이수창(2006)은 경찰공무원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구에서도 낮은 임금, 상사와의 수직관계, 승진제도의 불만 등으로 직무만족도가 낮은 것으로 평가된다고 하였다. 변풍식, 이효진, 유은이(2005)은 업무의 과부하는 종사원이 업무의 성과를 저해시키는 요인이라 하였으며, 대표적 변수로 비예측성 문제해결, 애매한 업무, 모순된 업무와 지시, 중압된 책임, 과중한 업무 종사원이 업무 중 성과를 떨어트리는 변수라 하였다. 따라서 민간경비원의 직무스트레스를 감소시키기 위하여 민간경비원의 직무에 대한 권한 부여와 열악한 처우개선 공정한 인사 기회가 필요하다고 할 수 있다.

둘째, 직무스트레스와 직무만족의 하위요인인 상사만족의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 임금체계, 책임감, 역할갈등요인 낮을수록 상사만족이 높다.

Scanlan(1976)은 직무만족도에 있어서 에 관한 첫 번째 결정인자는 감독의 본질이라고 설명하였으며 감독의 본질이란 상사의 사려 정도와 종업원들 자신과 관련된 있는 의사결정에 영향을 미치는 정도라고 정의하며, 직무만족도에 있어서 상사에 대한 문제점을 제시하였다. 유영현(2009)은 해양경찰공무원의 경우 직무스트레스는 상사관계영향을 미친다고 하여 본 연구 결과를 지지 하여 주었다. 이러한 결과는 팀제인 민간경비업에 있어서 만연 할 수 있는 문제점이라 생각이 되는 데 수직적 조직에서 빈번히 나타나는 현상으로 써 업무지시에 대한 부정확함과 갈등에서 기인한다고 할 수 있어서 조직내에서의 상사는 이러한 점을 고려하여 부하직원들을 대하여야 할 것이다. 즉 상급자와 종업원들 간의 상호, 신뢰, 존경, 애정, 보고의 체계화를 고려한다면 직무만족도를 높일 수 있을 것으로 생각이 된다.

셋째, 직무스트레스와 직무만족의 하위요인인 기회균등만족의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 임금체계, 역할갈등, 책임감요인이 낮을수록 기회균등만족이 높다. 신문형(1998)은 조직과 개인의 관계에서 볼 때 조직은 보다 유능한 구성원을 확보하려고 하고, 개인은 자신의 욕구를 가장 많이 충족시켜 주는 조직을 선호하게 된다. 이러한 관계가 서로 균형을 이루지 못할 때 이동이 이루어지게 되는

데 임금, 승진, 근무환경 등 수준이 낮은 곳에서 높은 곳으로 이동한다고 하였다. 민간경비업 조직에 있어서도 승진의 기회를 균등하게 제공하고 승진시험과 고과점수 등의 투명한 방안을 모색하여 균등한 기회를 조직원들에 제공하여 민간경비원의 직무만족도를 높여야 할 것이다.

넷째, 직무스트레스와 직무만족의 하위요인인 복리후생의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 임금체계, 역할갈등요인이 낮을수록 복리후생만족이 높다. 이승로(2005)는 경호원의 복지 정책을 통하여 직무만족도를 높일 수 있다고 하여 본 연구 결과를 부분적으로 지지하여 주었다. 또한 이정선(2012)은 항공사 공항서비스직의 생활체육참여가 직무스트레스가 복리후생에 영향을 미친다고 하여 본 연구 결과를 지지하여 주었다. 한편 이강호(2010)는 조직구성원들의 우울감을 통제하기 위하여 조직차원에서의 체육동호회 지원 및 개인차원에서의 보건관리실 설치 등과 같은 복리후생제도 개선에 힘써야 할 것이다.

다섯째, 직무스트레스와 직무만족의 하위요인인 임금만족의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 임금체계, 역할갈등요인이 낮을수록 임금만족이 높다.

Thoits(1987)는 사회적으로 급여가 낮은 수준과 3년 미만의 재직기간의 평사원들에게서 스트레스 빈도가 높으며, 박영진, 안황권, 왕석원(2006)은 월소득이 낮을수록 직무스트레스의 요인 중 인간관계, 직무환경, 직무특성 순으로 가장 높은 것으로 높다고 하였다. 그리고 박영진(2009)은 민간경비원의 급여만족은 직무특성이 높고, 직무환경이 낮을수록 높게 인식 한다고 하였다. 직무스트레스로 인한 이직은 조직의 사용자가 통제할 수 있는 임금, 복지, 근무시간, 작업조건 때문이며 월소득에 따른 이직의사는 120만원 이하에서 가장 높게 나타났다(박영진, 안황권, 왕석원, 2006). 따라서 민간경비원의 열악한 근무조건에 비해 낮은 임금 지급으로 인하여 조직의 목표 달성저하, 전문성부족, 서비스의 질 저하 등으로 이어질 수 있으므로, 투명한 공평한 임금체계, 현 물가의 반영, 상여금 지급 제도 등 임금상향조정이 필요하다.

여섯째, 직무스트레스와 직장의 자긍심의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 임금체계, 역할갈등요인이 낮을수록 직장의 자긍심이 높다. Hui와 Lee(2000), 이문선, 강영순(2000), 홍복순(2008), 석부길, 남상백(2011)의 연구에서 자긍심은 조직몰입에 유의한 영향을 미친 것과 일치하여 본 연구의 결과를 지지해 주고 있다. Van Dyne & Pierce(2004)는 자긍심은 조직몰입, 직무만족에 영향을 미치고, 높은 자긍심은 직무만족을 상승시키고, 낮은 자긍심은 업무성취가 낮아진다(Salmela-Aro &

Nurmi, 2007). Alavi & Askaripur(2003)는 정신건강 차원에서도 중요한 자긍심과 직무 만족을 항상 고려해야 한다고 하였다. 높은 조직수준의 자긍심을 가질수록 조직구성원으로서 자신을 보다 적절하게 생각하며, 과거보다 조직 내 자신의 역할에 더욱 만족감을 느끼게 된다(구정대, 2003)

민간경비원들은 자신의 직무에 대해 자긍심을 찾지 못한다면 고객에게 제공되는 서비스 수준 또한 저하될 뿐만 아니라, 직무에 만족하지 못할 것이다 따라서 민간경비원들의 직무에 대해 자긍심을 갖고 일할 수 있는 환경을 조성하고 이를 통하여 궁극적으로 고객서비스 제공할 수 필요가 있다.

일급제, 직무스트레스와 동료만족의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 역할갈등, 임금체계요인이 낮을수록 동료만족이 높다. 박영진, 안황권, 왕석원(2006)의 연구에서도 민간경비원의 직무스트레스 가운데 대인관계에 대한 스트레스는 조직만족을 감소시킨다고 하였으며, 김재엽, 김상진, 김찬선(2010)은 동료와의 관계스트레스는 조직만족과 직무몰입에 부적 영향을 미친다고 하였다. 또한 천순덕, 이은용, 이승곤, 이수범(2006)도 직무만족의 구성 요인 중 같은 부서의 인간관계 만족은 직무몰입에 영향을 미친다고 하였다.

즉 동료만족관계가 낮을수록 직무스트레스가 높아짐으로 동료만족관계를 역할갈등과 임금체계에 대한 처우개선을 통하여 동료만족관계 높일 수 있는 관리가 필요하다.

V. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구는 민간경비원의 직무스트레스 및 직무만족의 관계를 규명하여 민간경비산업의 일선에서 중요한 역할을 담당하는 민간경비원의 문제점을 효과적으로 파악하여 민간경비업의 효과적인 조직운영 안을 제시하고자 하는 데 연구의 목적이 있다. 본 연구는 2011년 5월 서울 및 충청남도의 민간경비업체의 직원을 대상으로 편의 표집(convenience sampling)을 이용하여 서울과 충청남도에서 나누어 각각 200명씩 총 400명을 추출하여 응답내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되어지는 49부의 자료를 제외하고 본 연구에서는 총 351명을 대상으로 연구를 수행하였다. 조사도구

는 설문지로서 국내·외 선행연구를 기초로 하여 재구성하여 사용하였으며, 자료 처리는 SPSS version 18.0 통계패키지를 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다.

이상의 절차를 통하여 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 하위요인 중 업무만족의 관계를 분석한 결과 역할갈등, 임금체계스트레스가 낮을수록 업무만족이 높다.

둘째, 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 하위요인 중 상사만족의 관계를 분석한 결과 임금체계, 책임감, 역할갈등스트레스가 낮을수록 상사만족이 높다.

셋째, 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 하위요인 중 기회균등만족의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 임금체계, 역할갈등, 책임감스트레스가 낮을수록 기회균등만족이 높다.

넷째, 직무스트레스와 직무만족의 하위요인 중 복리후생의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 임금체계, 역할갈등스트레스가 낮을수록 복리후생만족이 높다.

다섯째, 직무스트레스와 직무만족의 하위요인 중 임금만족의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 임금체계, 역할갈등스트레스가 낮을수록 임금만족이 높다.

여섯째, 직무스트레스와 직무만족의 하위요인 중 직장의 자긍심의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 임금체계, 역할갈등스트레스가 낮을수록 직장의 자긍심이 높다.

일곱째, 직무스트레스와 직무만족의 하위요인 중 동료만족의 관계를 분석한 결과 직무스트레스 하위 요인 중 역할갈등, 임금체계스트레스가 낮을수록 동료만족이 높다.

이러한 결과로 볼 때 민간경비원은 임금체계, 역할갈등, 책임감에서 가장 많이 스트레스를 느끼며 이러한 스트레스는 직무만족에 영향을 미쳐 이직으로 까지 이어질 수 있을 것이다. 따라서 민간경비업체들은 민간경비원들의 낮은 보수의 개선, 직무에 대한 권한 부여, 공정하고 투명한 인사, 복리후생제도 개선, 사회적 낮은 평에 대한 인식개선이 민간경비원의 직무스트레스를 줄이고 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 사료된다.

2. 제언

본 연구는 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족의 관계를 실증적으로 분석하여 얻어진 결과가 민간경비산업의 일선에서 중요한 역할을 담당하는 민간경비원의 직무환경개선에 있어 많은 활용성이 있기를 기대한다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있으며 이와 관련하여 향후 연구방향을 제시한다.

첫째, 민간경비원의 수가 날로 증가함에 있어 직무스트레스, 직무만족, 이직의사에 대한 관점을 다양화한 민간경비업체의 경영관련 연구가 필요하다.

둘째, 연구의 범위를 확대할 필요가 있다. 본 연구는 서울과 충청남도 지역에 국한하고 있어 전국적으로 광범위하게 조사를 확대하여 일반화시킬 있는 연구가 필요하다.

셋째, 민간경비업체에 민간경비원들이 근무하는 직무환경, 직무의 특수성 등을 고려하지 않았다. 따라서 민간경비원의 직무환경과 직무특수성 등을 고려한 후속 연구가 필요하다.

이와 같은 연구를 통하여 민간경비원들의 직무환경을 개선하여 직무스트레스를 감소시키고 직무만족을 높이기 위해서는 민간경비업체, 관리자, 학계 등 상호 협력적인 경영관련 연구를 필요로 하며, 이러한 기초자료의 수집으로 열악한 민간경비원의 직무환경의 개선을 통하여 직무스트레스를 보안하고 직무만족으로 높여야 할 것으로 생각된다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 공배완, 김창호(2005). 민간경호·경비원의 개인적 특성에 따른 직무 스트레스의 반향관계. 한국경호경비학회지, 10, 15-34.
- 구정대(2003). 관광호텔경영관리자의 리더십 유형에 집단응집력, 자긍심, 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문, 경주대학교 대학원.
- 권봉안(2009). 경호산업 종사자들의 리더십과 직무특성, 직무스트레스, 몰입이 이직에 미치는 영향. 한국경호경비학회지, 20, 19-43.
- 김경식, 김평수, 이광렬, 김찬신, 송강영(2009). 민간경비원의 여가활동과 직무스트레스 및 이직의사의 관계. 한국콘텐츠학회, 9(9).
- 김계수(2008). 구조방정식 모형분석. 서울: 나래.
- 김영숙(2006). 간병인의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구. 미간행 석사학위논문. 충남대학교 대학원.
- 김재엽, 김상진, 김찬선(2010). 민간경비원의 대인관계 스트레스가 직무태도 및 이직의사에 미치는 영향. 한국치안행정논집, 7(13). 203-299.
- 김진환(2006). 민간 경호경비원의 직무스트레스 요인에 관한 연구. 한국 스포츠리서치, 17:5.
- 김진환(2009). 신변보호업 종사자들의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향. 한국민간경비학회보, 14, 47-69.
- 김현국(2003). 생활체육 지도자의 직무스트레스 요인이 직무만족과 이직에 미치는 영향. 석사학위논문 연세대대학원.
- 노선표(2009). 경호원의 직무스트레스가 향산화 효소에 미치는 영향. 한국경호경비학회지, 18, 21-37.
- 박봉규(1999). 호텔종사자의 직무만족과 고객지향간의 관계에 있어서 자발적 행동과 직무역할 행동의 역할에 관한 연구. 관광학연구, 22(3), 31-53.
- 이승로, 박상일(2006). 경호원의 직무스트레스와 이직의도가 직무만족에 미치는 영향. 한국체육학회지, 45(1), 227-236.
- 박영진(2005). 민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 박영진(2009). 민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회, 7(1) 626-632.

- 박영진, 안황권, 왕석원(2006). 민간경비원의 직무스트레스가 이직의사에 미치는 영향. 한국 경호경비학회지, 12, 178.
- 박준석, 최현식, 김정태, 김상균(2007). 민간경비원의 직무화경과 직무만족도의 관계. 한국경 호경비학회지, 37, 193-206.
- 배성수(2005). 민간경비업법의 발전방안에 관한 연구. 석사학위논문. 단국대학교 대학원.
- 변풍식, 이효진, 유은이(2005). 외식업체 종사원의 직무스트레스가 직무 만족에 미치는 영향. 호텔리조트카지노연구. 4(2), 409-421.
- 사이버경찰청(2012). http://www.police.go.kr/infodata/pds_07_totalpds_02_01.jsp#none
- 석부길, 남상백(2011). 리더십 유형과 자긍심 그리고 조직몰입의 구조 관계. 한국사회체육학 회지, 43(1), 205-214.
- 송기숙(2003). 사회복지전담 공무원의 직무만족·조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연 구. 미간행 석사학위논문, 대전대학교 대학원.
- 송상욱, 노정구, 이상빈(2009). 민간경호원의 근무 자세에 관한 연구. 한국재난정보학회, 5(1), 142-158.
- 신문형(1998). 생활체육 지도자의 이직의사에 관한 조사 연구. 미간행 석사학위논문. 용인대 학교대학원.
- 왕수복(1995). 직무스트레스에 관한 실증적 연구:H회사의 인구통계학적 분석을 중심으로. 미간행 석사학위논문. 청주대학교 대학원.
- 유영현(2009). 경찰공무원의 직무스트레스와 조직몰입과의 관계. 한국자치행정학보, 23(2), 365-383.
- 이강호(2010). 호텔관리자의 리더십 유형이 직무스트레스를 매개로 우울감 및 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. 인적자원관리연구, 17(3), 111-129.
- 이경근(2008). 민간경호원의 무도수련과 자아효능감 및 직무만족도의 관계. 미간행 박사학위 논문, 용인대학교 대학원.
- 이경선(2012). 항공사 공항서비스직의 생활체육참여가 직무스트레스 및 직무만족에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 경희대학교 대학원.
- 이문선, 강영순(2000). 변혁적 리더십과 조직시민행동간의 자긍심 및 조직몰입의 매개효과. 조직과 인사관리연구, 24(1), 33-57.
- 이승로(2005). 경호원의 직무스트레스와 이직의도가 직무만족에 미치는 영향. 미간행 박사학 위논문. 연세대학교 대학원.
- 이상철, 함주일, 안길영(2004). 사설경호업체 종사자의 직무스트레스와 직무만족과의 관계. 한국 스포츠 리서치, 15(3), 341-355.
- 이현희(2011). 민간경비원의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향. 미간행 박사학위 논문, 용인대학교 대학원.

- 이혜자, 권순호(2011). 요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. 노인복지학회, 51, -125-144.
- 이환범, 이수창(2006). 경찰공무원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구. 한국조직학회보, 3(2), 83-101.
- 장봉식(1989). 조직구성원의 직무만족 요인에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 성균관대학교 대학원.
- 정명희(2004). 간병인의 노인에 대한 태도와 업무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 미간행 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원.
- 천순덕, 이은용, 이승곤, 이수범(2006). 직무스트레스 요인이 상사-부사 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 관광연구지널, 20(1), 17-34.
- 함성철(2004). 경호원 직무스트레스가 조직 유효성에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 홍복순(2008). 세무공무원의 조직에 대한 자긍심 분석. 한국콘텐츠학회. 8(6). 159-166.

2. 국외문헌

- Christine E. B, Marie R. S, Jennifer M, Wayne L. A., & Joshua M. W.(2009), Nursing home work practices and nursing assistants' job satisfaction, *The Gerontologist*, 49(5), pp. 611-622.
- Alavi, H. R., & Askaripur, M. R.(2003). The Relationship Between Self-esteem and Job Satisfaction of Personnel in Government Organizations. *Public Personnel Management*, 32(4): 591-600.
- Challagalla, G. N., & Shervani, T. A. (1996). Dimensions and Types of Supervisory Control: Effects on Salesperson Performance and Satisfaction. *Journal of Marketing*, 60(January), 89-105.
- Getahun S, Sim B, Hummer D. (2007). Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Probation and Parole Officers: A Case Study. 13(5). <http://www.picj.org/docs/issue5>. Accessed on 23rd, March, 2009.
- Hall & Mansfield(1971). Organizational and Individual Response to external Stress. *Administrative Science Quarterly* (16):151-168.
- Hui, C., & Lee, C. (2000). Moderating effects of organization-based self-esteem on organizational uncertainty: Employee response relationships. *Journal of Management*, 26(2), 215-232
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1987). Controlling Work Stress: The human resource and management strategies. San Francisco, CA: Jossey-Buss. 26-28.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). Stress and Work: A managerial perspectives. London: Scott, Foresman & company.

- Lambert, E., & Hogan, N. (2009). Creating a Positive Workplace Experience: The Issue of Support from Supervisors and Management in Shaping the Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Private Correctional Staff. *Journal of Applied Security Research*, 4(4), 462-482.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Chicago: Rand McNally College Publishing Company.
- Meggison, L. C., & Chung, K. H. (1981). Organizational behavior: Developing managerial skills. NY: Harper and Row.
- Nunnally, J. (1978). Psychometric methods (3rd ed.). New York, NY: McGraw-Hill Book Co
- Salmela-Aro, K, & Nurmi, J.(2007). Self-esteem during University Studies Predicts Career Characteristics 10 Years Later Vocational Behavior. New York: John Wiley and Sons.
- Scanlan, B. K. (1976). Determinants of job satisfaction and productivity. *Personnel Journal*. 55, 12-21.
- Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. California: SAGE Publications, Inc.
- Thoits, P. A.(1987). Gender and Marital Statue Differences in Control and Distress. Common Sterss Versus Unique Stress Explanation. *Journal of Health and Social Behavior* 28.:7-22. Nurses.
- Van Dyne, L., & Pierce, J. L.(2004). Psychological Ownership and Feelings of Possession : Three Field Studies Perdicting Empolyee Attitudes and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 25: 429-459

【Abstract】

Correlation between Job Stress and Job Satisfaction of Private Security Guard

Kim, In-Jae
Cho, Sung-Jin

The purpose of this study is to identify problems of private security guard playing an important role at the front of private security industry effectively by examining correlation between job stress and job satisfaction of private security guard and present proposals of effective operation of private security industry.

Through data analysis according to study methods and procedures mentioned above, below conclusions were obtained.

First, as results of analyzing correlation between job stress and work satisfaction of private security guard, one of subsidiary job satisfaction factors, it was found that lower stress to role complications and wage system relates to higher work satisfaction. Second, as results of analyzing correlation between job stress and superior satisfaction of private security guard, one of subsidiary job satisfaction factors, it was found that lower stress to wage system, responsibility, and role complications relates to higher superior satisfaction. Third, as results of analyzing correlation between job stress and equal opportunity satisfaction of private security guard, one of subsidiary job satisfaction factors, it was found that lower stress to wage system, responsibility, and role complications relates to higher equal opportunity satisfaction. Forth, as results of analyzing correlation between job stress and welfare satisfaction of private security guard, one of subsidiary job satisfaction factors, it was found that lower stress to wage system and role complications relates to higher welfare satisfaction. Fifth, as results of analyzing correlation between job stress and wage satisfaction of private security guard, one of

subsidiary job satisfaction factors, it was found that lower stress to wage system and role complications relates to higher wage satisfaction. Sixth, as results of analyzing correlation between job stress and job pride, one of subsidiary job satisfaction factors, it was found that lower stress to wage system and role complications relates to higher job pride. Seventh, as results of analyzing correlation between job stress and co-worker satisfaction, one of subsidiary job satisfaction factors, it was found that lower stress to wage system and role complications relates to higher co-worker satisfaction.

Key words : Private security guard, Job stress, Job satisfaction,
Stress to role complications, Stress to role complications