

시설경비업 종사자의 근무환경이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향

정성배*

〈요 약〉

본 연구는 근무환경, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 규명하기 위하여 2019년 8월 7일부터 8월 13일까지 약 7일 간 대전, 충남, 경기지역에서 근무하는 시설경비업 종사자 315명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 총 315부의 자료 중 미응답 및 부적절한 응답을 제외한 293부의 자료를 최종적으로 수집하였다.

수집된 자료의 분석을 위하여 STATA 14.2통계 패키지 프로그램을 사용하였으며, 조사 대상자들의 분포비율을 알아보기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였고, 설정된 주요 변인들에 관한 근무환경, 직무스트레스, 직무만족의 신뢰도분석(reliability analysis)과 상관분석(correlation analysis)을 실시하였다.

다음으로 인구통계학적 특성에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족요인의 차이를 검증하기 위해 t-test, 일원변량분석(One-way ANOVA)을 실시하였으며 그 결과는 다음과 같다.

인구통계학적 특성에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족인식에는 차이가 있었다. 세부적으로 근무환경 요인에서는 연령, 학력, 근무년수, 임금(월급여), 근무형태가 근무환경 인식에서 유의미한 차이를 나타냈다. 직무스트레스 요인에서는 연령, 학력, 임금(월급여), 근무형태가 직무스트레스 인식에서 유의미한 차이를 나타냈다. 직무만족 요인에서는 연령, 학력, 근무년수, 임금(월급여)이 직무만족 인식에 있어 유의미한 차이를 나타냈다.

또한 근무환경, 직무스트레스, 직무만족의 관계를 알아보기 위한 다중회귀분석 결과는 다음과 같다.

근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향에서 관계갈등, 직무불안정은 부(-)적 관계를, 직무요구와 직무자율은 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 직무스트레스는 직무만족에 부(-)적인 영

* 국제대학교 경호보안학과 겸임교수

향을 미쳤으며, 관계갈등(동료 격려), 직무지율성이 있으면 직무만족이 높아지고, 직무요구와 직무불안정에 대한 인식이 증가하면 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났다.

근무환경은 직무만족에 정(+)적인 영향을 미쳤으며, 직무환경, 근무촉진, 조직특성이 좋을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

이러한 연구결과에 따라 근무환경이 좋을수록 직무스트레스는 낮아지며, 직무스트레스가 낮을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 또한 근무환경이 좋을수록 직무만족이 높은 것으로 나타나, 근무환경의 개선을 통해 경비업 종사자들의 근무환경 개선이 직무스트레스를 감소시키고, 나아가 직무만족도를 향상시킬 수 있다는 실증적 연구결과를 검증하였다.

주제어 : 시설경비업무 종사자, 경비원, 근무환경, 직무스트레스, 직무만족

목 차
I. 서 론
II 이론적 배경
III. 연구방법
IV. 연구결과
V. 논의 및 결론

I. 서 론

최근 4차 산업혁명시대라는 키워드를 중심으로 초연결, 인공지능, 빅데이터 등을 활용하여 사회 각 분야의 고도화된 기술과 축적된 정보를 바탕으로 스마트사회를 추구하고 있으나, 그 이면에는 국가와 국민을 대상으로 직간접적이고 고도화된 새로운 범죄와 위협 또한 나타나고 있다.

2019년 경찰청 통계에 의하면 우리나라의 2018년 전체 범죄는 약 166만 건으로, 지능범죄 30만 건, 폭력범죄 29만 건, 절도범죄 18만 건, 특별경제범죄 5만 3천 건, 강력범죄 2만 7천 건 순으로 주요 범죄들이 나타나고 있으며, 과거 높은 비율을 차지

했던 절도범죄는 점차 감소추이를 나타내고 있으나, 기술과 정보 등을 활용한 지능, 경제범죄와 폭력, 강력범죄가 지속적으로 증가하는 특징을 보여주고 있다. 이처럼 새로운 범죄유형과 높은 위험률의 강력범죄가 지속적으로 증가하고 있는 지금, 점차 안전에 대한 국민의 수요 증가와 더불어 국가의 치안활동 뿐만 아니라 민간영역의 경비활동 또한 필수적으로 요구되고 있는 시점이다.

수익자 부담원칙에 의해 고객의 안전을 목적으로 경비활동을 수행하는 경비업 종사자들의 역할은 이러한 안전을 보장하는 데 있어 매우 중요한 요소이며, 경비업 종사자의 능력과 인식, 환경에 따라 직무에 대한 수행능력이 직접적으로 고객의 안전과 연결된다는 점에서 인식과 환경의 개선이 필수적으로 요구되고 있다. 학계에서도 이러한 중요성의 인식을 통해 경호, 경비관련 학과와 학회를 통하여 경비업 종사자의 법, 제도적 개선방안과 처우개선 등 다양한 연구를 진행하고 있으나, 경비원의 근무환경과 스트레스 등의 요인에 대한 실질적이고 직접적인 요인에 대한 연구가 매우 부족한 실정이다. 특히 근무환경과 직무스트레스에 대한 실증적 연구를 통해 영향도를 검증한 연구가 매우 부족하며, 관련 연구를 지속함으로써 차후 경비원의 근무환경과 스트레스 감소를 통한 경비업체 및 경비원의 성과와 직무능력향상을 기대할 수 있도록 하기 위한 연구가 필수적으로 진행되어야 한다. 따라서 본 연구에서는 경비업 종사자의 외부적 문제요인과 개선방안을 도출하기 위한 실증적 연구로써 경비업 종사자의 근무환경이 직무스트레스, 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 연구를 실시하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 근무환경

협의의 개념에서 근무환경의 개념은 조직구성원들이 직무를 수행하는데 있어 단순한 물리적 환경을 말하며, 광의의 개념에서의 근무환경은 직무수행과 관련된 각종 관리적, 물리적 관계와 관계적 요소 등을 포함한 총체적인 개념을 말한다(박경효, 2002)

근무환경이란 개개인이 수행하고 있는 보수, 승진, 일의 흥미, 고용 안정성, 대우나

근무촉진, 인사제도의 공정성, 근무여건을 포괄하는 개념으로써 업무 종사자들의 행동을 지원하고, 직무안정성, 임금을 통해 양질의 전문인력을 안정적으로 확보·유지하며, 그들의 능력과 자질을 최대한 발휘할 수 있도록 함으로써 고객서비스의 개선과 직무에 대한 성취, 보람 및 만족을 기할 수 있는 여건을 조성해주는 중요한 개념이다.

국내의 근무환경에 대한 개념은 간호사, 작업치료사, 요양보호사, 돌봄전담사 등의 간호근무환경 개념이 연구되고 있으며, 경비업 종사자와 관련된 근무환경 연구로서 업무환경, 직무환경 요인이 민간경비활동과 경비업 종사자의 직무만족을 높이는 중요한 요인으로써 연구되고 있다(2007; 최재영, 2012; 이재원, 2015; 최일균, 2015; 김준기, 2016: 박준석).

본 연구에서는 근무환경에 관한 측정개념을 설정하기 위해 동료 간 관계, 업무협조, 상급자와의 관계 등을 직무환경요인으로, 회사비전, 목표, 자율적 권한 및 책임의식과 의사소통에 대한 조직특성 요인으로, 노력 인정과 근무촉진, 아이디어 장려 등을 근무촉진요인으로, 업무방해, 전통적 업무방식 고수, 업무시간부족 등을 근무저해요인으로 구분하였다.

2. 직무스트레스

직무스트레스란 직무 요구와 개인의 업무능력 사이에서 느끼는 압박감, 불안감 등의 심리적인 반응으로 직무스트레스에 대한 개념과 이를 연구하는 학자에 따라 매우 다양하게 정의되고 있다(French&Caplan, 1978; Parker&Decotis, 1983; Ivancevich & Matteson, 1987)

직무스트레스란 직무 요구와 개인의 업무능력 사이에서 느끼는 압박감, 불안감 등의 심리적인 반응으로 한국산업안전공단과 미국 국립산업안전보건연구소는 직무 스트레스를 “직무요건이 근로자의 능력이나 자원, 요구와 같지 않을 때 나타나는 유해한 신체·심리적 반응”이라고 정의했다.

직무스트레스는 1970년대 산업현장에서 발생하는 작은 스트레스가 직무행동에 미치는 영향과 관련된 연구로 시작되어 ‘job stress’라는 용어가 정립되면서 일의 능력, 생산성과 직결되는 요인으로 다양한 분야에서 종사자들을 대상으로 한 직무스트레스 연구가 활발히 진행되고 있다(이지선, 2015; 오현진, 2013).

우리나라 전국 작업 상황 조사를 통해보면, 근로자 4~5명중 한명 꼴로 업무로 인한 스트레스를 호소하고 있다고 보고되고 있다(박정선, 2007). 현대인이 일상생활에서 경험하는 크고 작은 스트레스로 인해 우울, 불안, 분노조절장애, 자살충동 및 자살시도 등 정신건강이 매우 심각한 위협을 받고 있기 때문에 직무스트레스 연구는 매우 중요하다(설경옥·임정임, 2013).

이러한 직무 스트레스가 갖는 내재적 위험성은 근로자 개인의 건강 수준 및 삶의 질에 부정적인 영향을 주고(김용국, 2014), 직무만족도 및 직무몰입의 저하로 인한 생산성 하락, 산업재해 증가 등 사회적 부담을 유발시키는 것으로 보고되고 있다(장세진 등, 2005).

직무와 관련된 스트레스 원인은 과중한 업무, 부서갈등, 좌절, 원활한 의사소통, 불안, 충분한 자원, 역할갈등 등의 6가지 요인 등으로 구분되고 있으며, 본 연구에서는 고용노동부 직무스트레스 측정도구(KOSS)문항을 중심으로 시간적 압박, 업무량 증가, 업무중 중단, 책임감, 과도한 직무부담 등을 직무요구 요인으로, 기술적 재량 및 자율성, 업무예측가능성, 직무수행권한 등을 직무자율로, 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적지지 등을 관계갈등으로, 구직기회, 고용불안정성 등을 직무불안정으로 직무스트레스 요인을 구분하였다.

3. 직무만족

직무만족이란 한 개인이 직무에 해서 가지고 있는 감성이고 정서인 선호도로서 얼마나 좋아하고 있는가를 의미한다. 즉 직무만족은 직무에 한 일련의 태도로서 직무나 직무수행의 결과로서 발생하는 유쾌하고 정인 정서 상태라고 할 수 있으며 (Deci E. L, 1980), 조직구성원의 주 가치로서 직무와 관련 하여 가지는 감정 태도라 할 수 있으며, 가치, 욕구, 신념 등과도 관련이 있는 것이라 할 수 있다(박정운, 2014).

이처럼 직무만족은 다양한 조직 개인성과들과 관련되어 직무에 대한 성과측정이나 평가뿐 아니라 근로자 개인의 직무에 만족함으로 개인의 만족과 회사의 성과를 향상시킬 수 있다는 점에서 중요한 의미를 가지고 있는 개념으로써 많은 연구자들에 의해 지속적인 연구가 진행되고 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

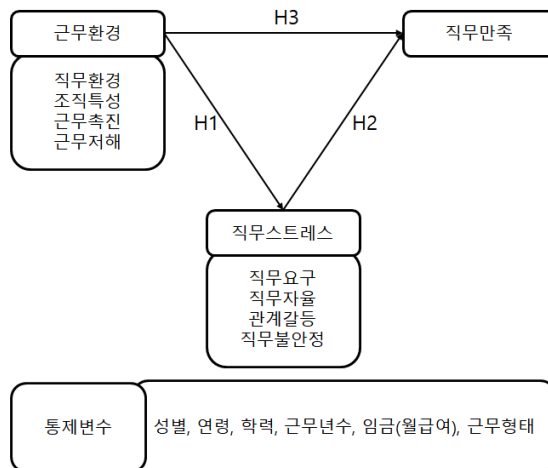
본 연구는 자료수집을 위해 대전, 충남, 경기지역에서 근무하는 경비업 종사자들을 대상으로 편의표본추출법(Convenient sampling methods)를 이용하여 설문조사를 실시하였으며, 설문 전 연구자가 연구 목적과 내용, 설문지 문항과 개념에 대한 간략한 설명과 함께 설문지를 배부, 자기기입식 방법으로 응답하여 자료를 수집하였다.

자료수집기간은 2019년 8월 7일부터 8월 13일까지 약 일주일 간 실시하였고, 총 315부의 자료 중 미응답 및 부적절한 응답을 제외한 293부의 자료를 최종적으로 수집하였다.

2. 연구모형 및 가설

1) 연구모형

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구모형은 다음과 같다.



〈그림 1〉 연구의 모형

먼저 인구통계학적 특성에 따라 응답자의 성별, 연령, 학력, 근무년수, 임금(월급여), 근무형태를 설정하였으며, 독립변수인 근무환경과 직무스트레스는 각각 하위요인으로 근무환경의 하위요인인 직무환경, 조직특성, 근무저해, 근무축진과, 직무스트레스의 하위요인인 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정으로 독립변수의 요인을 설정하였다. 종속변수의 경우 직무만족의 단일요인으로 설정하였다.

2) 연구의 가설

본 연구의 목적은 경비업 종사자의 근무환경과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 미치는가를 알아보는 데 있다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위하여 설정한 연구가설은 다음과 같다.

가설 1. 인구통계학적 특성에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족은 차이가 있을 것이다.

가설 1-1. 성별에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족 인식에는 차이가 있을 것이다.

가설 1-2. 연령에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족 인식에는 차이가 있을 것이다.

가설 1-3. 학력에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족 인식에는 차이가 있을 것이다.

가설 1-4. 근무년수에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족 인식에는 차이가 있을 것이다.

가설 1-5. 임금(월급여)에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족 인식에는 차이가 있을 것이다.

가설 1-6. 근무형태에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족 인식에는 차이가 있을 것이다.

가설 2. 근무환경은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 직무환경은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 조직특성은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 근무저해는 직무스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4. 근무축진은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

- 가설 3. 직무스트레스는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
 가설 3-1. 직무요구는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
 가설 3-2. 직무자율은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
 가설 3-3. 관계갈등은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
 가설 3-4. 직무불안정은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 근무환경은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
 가설 4-1. 직무환경은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
 가설 4-2. 조직특성은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
 가설 4-3. 근무저해는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
 가설 4-4. 근무촉진은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

3. 설문지 구성 및 신뢰도

1) 설문지 구성

〈표 1〉 설문지 구성

문항	하위요인(문항 개수)	출처
근무환경 (13)	직무환경(4개 문항)	신한성(2010)
	조직특성(3개 문항)	Smith, Kendall & Hulin(1969)
	근무저해(3개 문항)	이화자(2011)
	근무촉진(3개 문항)	Amabile, T, M & Conti, R(1999)
직무스트레스 (18)	직무요구(6개 문항)	장세진(2005) 고용노동부 직무스트레스 측정도구(KOSS)
	직무자율(6개 문항)	
	관계갈등(2개 문항)	
	직무불안정(4개 문항)	
직무만족 (7)	단일요인(7개 문항)	박정운(2014)

설문지의 구성은 총 38개 항목에 대한 설문문항을 설정하고, 근무환경은 Smith, Kendall & Hulin(1969), 신한성(2010)의 근무환경에 대한 설문문항 중 경비업 종사자의 특성에 따라 직무환경, 조직특성의 요인에 대한 설문문항과 이화자(2011), Amabile, T, M & Conti, R(1999)의 근무저해, 근무촉진 요인을 중심으로 총 13개 문항으로 구

성하였다.

직무스트레스 문항은 고용노동부 직무스트레스 측정도구 KOSS와 장세진(2005)의 직무스트레스 측정도구를 토대로 경비업 종사자의 특성에 맞도록 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정의 요인을 중심으로 18개의 설문문항을 구성하였다. 직무만족의 경우 단일요인으로써 박정운(2014)를 근거하여 7개 문항으로 구성하여 매우 그렇지 않다(1점)부터 매우 그렇다(5점)의 Likert 5점 척도로 평가하였다.

2) 신뢰도

문항의 내적일치도를 확인하기 위해 Cronbach' Alpha값을 확인하였다. 일반적으로 0.6 이상에서 신뢰도가 있는 것으로 가정하고 있으며, 각 변인들의 Cronbach' Alpha값은 다음과 같다.

〈표 2〉 신뢰도

독립변수	Cronbach' Alpha	종속변수	Cronbach' Alpha
직무환경	.887	직무요구	.881
조직특성	.775	직무자율	.848
근무저해	.800	관계갈등	.860
근무촉진	.855	직무불안정	.834
		직무만족	.916

4. 자료처리

수집된 자료의 분석을 위하여 STATA 14.2프로그램을 사용하였으며, 응답자들의 분포비율을 알아보기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 다음으로 근무환경, 직무스트레스, 직무만족의 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시하여 설문지의 문항과 각 변인별 신뢰도를 검증하였으며, 신뢰도는 동일한 측정을 위해 항목간 평균관계에 근거한 신뢰도 측정방법으로 내적일관성 분석을 실시하였다.

변인간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관분석(correlation analysis)을 통해 다중공선성 문제와 변인간 관계를 확인하고, 근무환경, 직무스트레스, 직무만족변인의 관계를 검증하고 연구가설을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 <표 3>와 같다.

<표 3> 연구대상의 인구통계학적 특성

	구분	응답 수	백분율(%)
성별	남자	257	87.71
	여자	36	12.29
연령	20대	213	72.70
	30대	62	21.16
	40대	4	1.37
	50대	3	1.02
	60대 이상	11	3.75
	중졸	7	2.39
학력	고졸	13	4.44
	대졸	267	91.13
	대졸이상	6	2.05
	1년이하	55	18.77
근무년수	1년~3년	135	46.08
	3년~5년	55	18.77
	5년~7년	46	15.70
	7년이상	2	0.68
	100만원~200만원	4	1.37
월 급여	200만원~300만원	233	79.52
	300만원~400만원	49	16.72
	400만원이상	7	2.39
	정상근무	54	18.43
근무형태	1일2교대	6	2.05
	1일3교대	125	42.66
	격일제(맞교대)	11	3.75
	기타	97	33.11
	합계		293

총 응답자 수는 297명이며, 성별은 남자 257명(87.71%), 여자 36명(12.29%)으로 남자의 비율이 더 높았다.

연령에서는 20대 213명(72.70%), 30대 62명(21.16%), 40대 4명(1.37%), 50대 3명(1.02%), 60대 이상 11명(3.75%)으로 20대의 비율이 가장 높았으며, 다음으로는 30대, 60대 이상, 40대, 50대 순으로 나타났다.

학력은 중졸 7명(2.39%), 고졸 13명(4.44%), 대졸 267명(91.13%), 대졸이상 6명(2.05%)으로 대졸자가 가장 많았으며, 고졸, 중졸, 대졸이상 순으로 나타났다.

근무년수는 1년 이하 55명(18.77%), 1년~3년 135명(46.08%), 3년~5년 55명(18.77%), 5년~7년 46명(15.70%), 7년 이상 2명(0.68%)으로 1년~3년의 근무연수를 가진 응답자가 가장 많았으며, 3년~5년, 1년 이하, 5년~7년, 7년 이상 순으로 나타났다.

월 급여는 100만원~200만원 4명(1.37%), 200만원~300만원 233명(79.52%), 300만원~400만원 49명(16.72%), 400만원 이상 7명(2.39%)로 200만원~300만원의 월 급여가 가장 높았으며, 300만원~400만원, 400만원 이상, 100만원~200만원 순으로 나타났다.

근무형태는 정상근무 54명(18.43%), 1일 2교대 6명(2.05%), 1일 3교대 125명(42.66%), 격일제(맞교대) 11명(3.75%), 기타 97명(33.11%)로 1일 3교대의 근무형태가 가장 많았으며, 기타, 정상근무, 격일제(맞교대), 1일 2교대 순으로 나타났다.

일반적 특성을 종합해 볼 때 응답자의 대부분은 남자이며, 2~30대의 연령비율이 높고, 대졸 학력이 가장 많으며, 1년~3년 사이의 근무연수와 1일 3교대 근무가 가장 많은 것으로 나타났다.

2. 인구통계학적 특성에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족의 차이

1) 인구통계학적 특성에 따른 근무환경 인식의 차이

인구통계학적 특성에 따른 근무환경 차이를 검증하기 위하여 성별에 따른 t-test 결과 유의미한 차이를 나타내지 않았으며, 남자(2.431±.555), 여자(2.555±.557)로 여자가 평균적으로 높은 것으로 나타났다.

집단간의 차이를 분석한 일원변량분석(One-way ANOVA)결과 연령, 학력, 근무년수, 임금(월급여), 근무형태가 유의미한 차이를 나타냈다.

연령의 경우 집단 간 평균 40대(3±.0), 30대(2.790±.547), 50대(2.666±1.154), 60대 이상(2.545±.522), 20대(2.328±.509)순으로 집단 간 차이를 나타냈다.

〈표 4〉 인구통계학적 특성에 따른 근무환경 인식의 차이

구분		N	M	SD	t	sig	
성별	남자	257	2.431	.555	-1.249	.893	
	여자	36	2.555	.557			
구분		N	M	SD	F	sig	Scheffe
연령	20대	213	2.328	.509	10.77	.000***	b)a
	30대	62	2.790	.547			
	40대	4	3	0			
	50대	3	2.666	1.154			
	60대이상	11	2.545	.522			
	총계	293					
학력	중졸	7	2.714	.487	6.33	.000***	d)b d)c
	고졸	13	2.307	.480			
	대졸	267	2.426	.546			
	대학원이상	6	3.333	.516			
	총계	293					
근무 년수	1년이하	55	2.181	.474	13.98	.000***	d)a d)b d)c e)a
	1년~3년	135	2.392	.519			
	3년~5년	55	2.454	.538			
	5년~7년	46	2.869	.499			
	7년이상	2	3.5	.707			
	총계	293					
임금(월 급여)	100만원~200만원	4	1.5	.577	25.39	.000***	b)a c)a c)b d)a d)b
	200만원~300만원	233	2.351	.496			
	300만원~400만원	49	2.857	.5			
	400만원이상	7	3.285	.487			
	총계	293					
근무 형태	정상근무	54	2.648	.619	3.25	.012 [†]	c)a
	1일2교대	6	2.666	.516			
	1일3교대	125	2.344	.493			
	격일제맞교대	11	2.545	.522			
	기타	97	2.443	.576			
	총계	293					

학력의 경우 대학원 이상(3.333±.516), 중졸(2.714±.487), 대졸(2.426±.546), 고졸(2.307±.480)순으로 집단 간 차이를 나타냈다.

근무년수의 경우 7년 이상(3.5±.707), 5년~7년(2.869±.499), 3년~5년(2.454±.538), 1년~3년(2.392±.519), 1년 이하(2.181±.474)순으로 집단 간 차이를 나타냈다.

임금의 경우 400만원 이상(3.285±.487), 300만원~400만원(2.857±.5), 200만원~300만원(2.351±.496), 100만원~200만원(1.5±.577)순으로 집단 간 차이를 나타냈다. 근무형태의 경우 1일2교대(2.666±.516), 정상근무(2.648±.619), 격일제맞교대(2.545±.522), 기타(2.443±.576), 1일3교대(2.344±.493)으로 유의미한 차이를 나타냈다.

2) 인구통계학적 특성에 따른 직무스트레스 인식의 차이

인구통계학적 특성에 따른 직무스트레스의 차이를 검증하기 위하여 성별에 따른 t-test 결과 유의미한 차이를 나타내지 않았으며, 남자(2.404±.491), 여자(2.388±.494)로 남자가 여자보다 평균적으로 직무스트레스 인식이 높은 것으로 나타났다.

집단간의 차이를 분석한 일원변량분석(One-way ANOVA)결과 연령, 학력, 임금(월급여), 근무형태가 유의미한 차이를 나타냈다.

연령의 경우 집단 간 평균 60대 이상(3.0±.0), 50대(2.666±.577), 30대(2.532±.503), 20대(2.338±.474), 40대(2.0±.0)순으로 집단 간 직무스트레스 인식에 차이를 나타냈다.

학력의 경우 중졸(2.857±.377) 대학원 이상(2.666±.516), 고졸(2.615±.506), 대졸(2.374±.484)순으로 집단 간 직무스트레스 인식의 차이를 나타냈다.

근무년수의 경우 5년~7년(2.521±.505), 1년 이하(2.436±.500), 1년~3년(2.377±.486), 3년~5년(2.345±.479), 7년 이상(2.0±.0)순으로 집단 간 직무스트레스 인식에 차이를 나타냈다.

임금의 경우 400만원 이상(2.857±.377), 100만원~200만원(2.75±.5), 300만원~400만원(2.428±.5), 200만원~300만원(2.377±.485) 순으로 집단 간 직무스트레스 인식의 차이를 나타냈다.

근무형태의 경우 1일 2교대(3.0±.0), 격일제맞교대(2.818±.404), 정상근무(2.425±.499), 1일 3교대(2.4±.491), 기타(2.309±.464)순으로 집단 간 직무스트레스 인식의 차이를 나타냈다.

〈표 5〉 인구통계학적 특성에 따른 직무스트레스 인식의 차이

구분		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	sig	
성별	남자	257	2,404	.491	.180	.428	
	여자	36	2,388	.494			
구분		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	sig	Scheffe
연령	20대	213	2,338	.474	7.58	.000***	e)a e)c
	30대	62	2,532	.503			
	40대	4	2	0			
	50대	3	2,666	.577			
	60대이상	11	3	0			
	총계	293					
학력	중졸	7	2,857	.377	3.78	.010*	
	고졸	13	2,615	.506			
	대졸	267	2,374	.484			
	대학원이상	6	2,666	.516			
	총계	293					
근무 년수	1년이하	55	2,436	.500	1.36	.249	
	1년~3년	135	2,377	.486			
	3년~5년	55	2,345	.479			
	5년~7년	46	2,521	.505			
	7년이상	2	2	0			
	총계	293					
임금(월 급여)	100만원~200만원	4	2,75	.5	2.97	.032*	
	200만원~300만원	233	2,377	.485			
	300만원~400만원	49	2,428	.5			
	400만원이상	7	2,857	.377			
	총계	293					
근무 형태	정상근무	54	2,425	.499	5.40	.000***	e)d
	1일2교대	6	3	0			
	1일3교대	125	2.4	.491			
	적일제맞교대	11	2,818	.404			
	기타	97	2,309	.464			
	총계	293					

3) 인구통계학적 특성에 따른 직무만족 인식의 차이

〈표 6〉 인구통계학적 특성에 따른 직무만족 인식의 차이

구분		N	M	SD	t	sig	
성별	남자	257	2.513	.829	-.284	.612	
	여자	36	2.555	.808			
구분		N	M	SD	F	sig	Scheffe
연령	20대	213	2.427	.824	6.70	.000***	b)a e)b
	30대	62	2.935	.698			
	40대	4	2.75	.5			
	50대	3	1.666	1.154			
	60대이상	11	2.090	.700			
	총계	293					
학력	중졸	7	2.142	.899	5.26	.001***	d)a d)b d)c
	고졸	13	2	.577			
	대졸	267	2.531	.814			
	대학원이상	6	3.5	.836			
	총계	293					
근무 년수	1년이하	55	2.236	.692	7.38	.000***	c)a d)a d)b
	1년~3년	135	2.385	.855			
	3년~5년	55	2.763	.768			
	5년~7년	46	2.934	.742			
	7년이상	2	3	0			
	총계	293					
임금(월 급여)	100만원~200만원	4	2.25	.5	10.01	.000***	c)b d)b
	200만원~300만원	233	2.407	.820			
	300만원~400만원	49	2.918	.671			
	400만원이상	7	3.571	.534			
	총계	293					
근무 형태	정상근무	54	2.777	.718	2.39	.051	
	1일2교대	6	2.333	.516			
	1일교대	125	2.512	.857			
	격일제맞교대	11	2.090	.943			
	기타	97	2.443	.816			
	총계	293					

인구통계학적 특성에 따른 직무만족의 인식차이를 검증하기 위하여 성별에 따른 t-test 결과 유의미한 차이를 보이지 않았으며, 여자(2.555±.808)가 남자(2.513±.829)보다 평균적으로 직무만족 인식이 높은 것으로 나타났다.

집단간의 차이를 분석한 일원변량분석(One-way ANOVA)결과 연령, 학력, 근무년수, 임금(월급여)에서 직무만족에 대한 인식에 대해 유의미한 차이를 나타냈다.

연령의 경우 30대(2.935±.698), 40대(2.75±.5), 20대(2.427±.824), 60대 이상(2.090±.700), 50대(1.666±1.154)의 순서로 집단 간 직무만족 인식에 차이가 있는 것으로 나타났다.

학력의 경우 대학원 이상(3.5±.836), 대졸(2.531±.814), 중졸(2.142±.899), 고졸(2.0±.577), 의 순서로 집단 간 직무만족 인식에 차이가 있는 것으로 나타났다.

근무년수의 경우 7년 이상(3.0±.0), 5년~7년(2.934±.742), 3년~5년(2.763±.768), 1년~3년(2.385±.855), 1년 이하(2.142±.899)의 순서로 집단 간 직무만족 인식에 차이가 있는 것으로 나타났다.

임금의 경우 400만원 이상(3.571±.534), 300만원~400만원(2.918±.671), 200만원~300만원(2.407±.820), 100만원~200만원(2.25±.5)의 순서로 급여가 높을수록 집단 간 직무만족 인식에 차이가 높은 것으로 나타났다.

근무형태는 직무만족에 대해 유의미한 차이를 보이지 않았다.

3. 상관분석

다음으로 직무환경, 조직특성, 근무저해, 근무촉진, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 직무만족 상관관계를 다음 <표 7>과 같이 정리하였다.

직무환경은 직무요구와 관계갈등, 직무불안정요인에 부(-)적 상관관계를 나타내고, 직무자율, 직무만족요인과는 정(+)-적인 상관관계를 나타냈다.

조직특성은 관계갈등, 직무불안정요인과 부(-)적 상관관계를 나타내고, 직무요구, 직무자율, 직무만족과 정(+)-적 상관관계를 나타냈다.

근무저해는 직무요구와 직무자율, 직무불안정요인에 정(+)-적 상관관계를 나타냈고, 관계갈등, 직무만족요인과는 부(-)적 상관관계를 나타냈다.

근무촉진요인은 직무요구, 관계갈등, 직무불안정에 부(-)적 상관관계를 나타냈고, 직무자율과 직무만족 요인에는 정(+)-적 상관관계를 나타냈다.

〈표 7〉 변인 간 상관분석

구분	a	b	c	d	e	f	g	h	i
a	1.000								
b	.591***	1.000							
c	-.116*	-.020	1.000						
d	.503***	.461***	-.141*	1.000					
e	-.121*	.053	.554***	-.118*	1.000				
f	.537***	.538***	.041	.449***	.106	1.000			
g	-.069	-.238	-.016	-.151	-.036	-.113	1.000		
h	-.330***	-.289***	.155**	-.368***	.082	-.310***	-.200***	1.000	
i	.516***	.465***	-.171**	.604***	-.128*	.537***	-.071	-.380***	1.000

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

a: 직무환경, b: 조직특성, c: 근무저해, d: 근무촉진, e: 직무요구, f: 직무자율, g: 관계갈등, h: 직무불안정, i: 직무만족

4. 근무환경, 직무스트레스, 직무만족의 관계

1) 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향

다중회귀분석결과, 민간경비원의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향에서 근무환경이 직무스트레스의 하위요인인 직무요구에 대한 $\chi^2 = .32$, $R^2 = .327$ 이며, 근무저해($p = .001$), 조직특성($p = .008$), 직무환경($p = .041$) 순으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 근무저해($\beta = .541$), 조직특성($\beta = .123$) 요인은 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무환경은 부(-)적 영향을 미치며, 근무촉진요인은 직무요구에 대해 통계적으로 유의미한 영향을 나타내지 않는 것으로 나타났다.

근무환경이 직무스트레스의 하위요인인 직무자율에 대한 $\chi^2 = 2.66$, $R^2 = .396$ 이며, 직무환경($p = .000$), 조직특성($p = .000$), 근무촉진($p = .041$), 근무저해 순으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무환경($\beta = .284$), 조직특성($\beta = .235$), 근무촉진($\beta = .162$), 근무저해($\beta = .121$) 요인 모두 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

근무환경이 직무스트레스의 하위요인인 관계갈등에 대한 $\chi^2 = .02$, $R^2 = .071$ 이며, 조직특성($p = .000$) 요인이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직특성($\beta = -.235$) 요인은 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무환경과 근무저해, 근무촉진요인은 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

〈표 8〉 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	R ²	adjust R ²	F	β	t	p	VIF
직무 요구	직무환경	.327	.318	.000***	-.115	-2.05	.041*	1.73
	조직특성				.123	2.68	.008**	1.64
	근무저해				.541	10.91	.000***	1.44
	근무촉진				.041	-0.93	.352	1.03
직무 자율	직무환경	.396	.387	.000***	.284	4.76	.000***	1.73
	조직특성				.235	4.83	.000***	1.64
	근무저해				.121	2.30	.022*	1.44
	근무촉진				.162	3.46	.001***	1.03
관계 갈등	직무환경	.071	.058	.000***	.144	1.90	.059	1.73
	조직특성				-.238	-3.82	.000***	1.64
	근무저해				-.222	-0.33	.741	1.44
	근무촉진				-.086	-1.44	.152	1.03
직무 불안정	직무환경	.178	.167	.000***	-.166	-2.04	.043*	1.73
	조직특성				.090	-1.35	.177	1.64
	근무저해				.136	1.89	.059	1.44
	근무촉진				-.241	-3.74	.000***	1.03

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

근무환경이 직무스트레스의 하위요인인 직무불안정에 대한 $\chi^2=2.50$, $R^2=.071$ 이며, 근무촉진($p=.000$), 직무환경($p=.043$)요인이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 근무촉진($\beta =-.241$), 직무환경($\beta =-.166$)요인은 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직특성과 근무저해 요인은 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

2) 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향

직무스트레스가 직무만족에 대한 $\chi^2=.25$, $R^2=.369$ 이며, 직무자율($p=.000$), 직무불안정($p=.000$), 직무요구($p=.001$)요인이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무자율($\beta =.519$)는 정(+적)인 영향을 나타냈으며, 직무불안정($\beta =-.218$), 직무요구($\beta =-.198$) 요인 순으로 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 관계갈등요인은 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표 9> 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	R ²	adjust R ²	F	β	t	p	VIF
직무 만족	직무요구	.369	.360	.000***	-.198	-3.41	.001***	1.20
	직무자율				.519	9.36	.000***	1.17
	관계갈등				-.075	-1.45	.147	1.08
	직무불안정				-.218	-4.58	.000***	1.03

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

3) 근무환경이 직무만족에 미치는 영향

<표 10> 근무환경이 직무만족에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	R ²	adjust R ²	F	β	t	p	VIF
직무 만족	직무환경	.444	.436	.000***	.226	3.61	.000***	1.73
	조직특성				.134	2.62	.009**	1.64
	근무저해				-.105	-1.91	.057	1.44
	근무촉진				.393	7.96	.000***	1.03

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

근무환경이 직무만족에 대한 $\chi^2=1.18$, $R^2=.444$ 이며, 근무촉진($p=.000$), 직무환경($p=.000$), 조직특성($p=.009$)요인이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 근무촉진($\beta =.393$), 직무환경($\beta =.226$), 조직특성(.134)요인 순으로 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 근무저해요인은 통계적으로 유의미한 영향을 나타내지 않는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과를 바탕으로 나타난 가설검증 결과는 다음 <표 11>와 같다.

〈표 11〉 가설검증 결과

	가 설	채택변수	기각변수	결과
H1	인구통계학적 특성에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족은 차이가 있을 것이다.			채택
H1-1	성별에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족 인식에는 차이가 있을 것이다		근무환경, 직무스트레스, 직무만족	기각
H1-2	연령에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족 인식에는 차이가 있을 것이다	근무환경, 직무스트레스, 직무만족		채택
H1-3	학력에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족 인식에는 차이가 있을 것이다	근무환경, 직무스트레스, 직무만족		채택
H1-4	근무년수에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족 인식에는 차이가 있을 것이다	근무환경, 직무스트레스	직무스트레스	부분 채택
H1-5	임금(월급여)에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족 인식에는 차이가 있을 것이다	근무환경, 직무스트레스, 직무만족		채택
H1-6	근무형태에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족 인식에는 차이가 있을 것이다	근무환경, 직무스트레스	직무스트레스	부분 채택
H2	근무환경은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.			채택
H2-1	직무환경은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	직무요구, 직무자율, 직무불안정	관계갈등	채택
H2-2	조직특성은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	직무요구, 직무자율, 관계갈등	직무불안정	채택
H2-3	근무저해는 직무스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	직무요구, 직무자율	관계갈등, 직무불안정	부분 채택
H2-4	근무촉진은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	직무자율, 직무불안정	직무요구, 관계갈등	부분 채택
H3	직무스트레스는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.			채택
H3-1	직무요구는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	직무만족		채택
H3-2	직무자율은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	직무만족		채택
H3-3	관계갈등은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.		직무만족	기각
H3-4	직무불안정은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	직무만족		채택
H4	근무환경은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.			채택
H4-1	직무환경은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	직무만족		채택
H4-2	조직특성은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	직무만족		채택
H4-3	근무저해는 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.		직무만족	기각
H4-4	근무촉진은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	직무만족		채택

V. 논의 및 결론

근무환경은 직무스트레스에 통계적으로 부(-)적으로 유의미한 영향을 나타냈다. 이러한 결과는 간호근무환경에 대한 김옥경(2017)의 연구결과와 작업치료사의 근무환경에 대해 연구한 정수경(2019), 소프트웨어 개발인력의 근무환경 연구인 김민영(2018)의 연구에서 나타난 결과와 같다.

세부적으로는 민간경비원의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향에서 근무환경이 직무스트레스의 하위요인인 직무요구에 대해 근무저해, 조직특성요인은 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무환경은 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 기존업무방식 고수, 업무 시간 부족, 업무방해 등 근무저해요인들이 많을수록, 자율적 권한, 책임의식, 의사소통이 많을수록 직무에 대해 높은 요구수준에 따라 직무스트레스가 높아진다는 것이다.

또한 동료간 관계, 업무협조, 상급자와의 관계가 좋을수록 직무부담이 낮아지는 것으로 나타났다.

이러한 결과에 따라 시설경비업 종사자들의 근무저해요인과 책임의식, 권한이 많을수록 직무에 대한 요구사항이 높아져 스트레스가 높아지기 때문에 적절한 업무시간 배분, 업무방해요소 제거, 효과적인 업무방식 선택을 통해 시설경비업 종사자의 스트레스를 낮추어야 한다. 또한 동료간 관계와 업무협조, 상급자와의 관계를 개선하는 업무환경에서의 근무자들과의 관계가 직무부담을 줄일 수 있을 것이다.

다음으로 근무환경이 직무스트레스의 하위요인인 직무자율에 대해 근무저해, 조직특성요인은 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무환경은 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 기존업무방식 고수, 업무 시간 부족, 업무방해 등 근무저해요인들이 많을수록, 권한, 책임의식이 많을수록 직무에 있어 자율성이 낮아지며, 동료간 관계, 업무협조, 상급자와의 관계가 좋을수록 직무의 자율성이 높아지는 것을 나타낸다.

이러한 직무요구와 직무자율에 대한 직무스트레스의 부적 유의미성과 관련한 결과로는 업무관련, 대인관계, 조직관련, 인사관련은 직무스트레스에 부(-)적인 영향을 미친 김민화(2018)의 연구와 같은 연구결과를 나타냈다.

따라서 시설경비업 종사자들의 직무에 대한 자율성을 보장하기 위해서는 근무저해요인과 권한을 줄이고, 동료간 관계와 업무협조를 개선하여야 한다.

다음으로 근무환경이 직무스트레스의 하위요인인 관계갈등에 대해 조직특성요인이 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 시설경비업 종사자의 책임의식과 의사소통이 많을수록 관계갈등에 대한 직무스트레스가 낮아지는 것을 나타낸다. 따라서 관계적 갈등의 직무스트레스를 해소하기 위해서는 시설경비업 종사자의 업무에 대한 적절한 권한과 책임의식, 그리고 대부분의 업무환경에서 마주치는 고객과의 의사소통이 원활히 이루어져야 할 것이다.

다음으로 근무환경이 직무스트레스의 하위요인인 직무불안정에 대해 근무축진, 직무환경요인이 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 시설경비업 종사자들에게 근무축진이 적절할 경우, 동료간 관계, 업무협조, 상급자와의 관계가 좋을 경우 직무불안정에 대한 스트레스가 낮아지는 것을 의미한다. 따라서 시설경비업 종사자들에게 적절한 근무축진과 동료관계의 근무환경을 개선함으로써 직무불안정에 대한 스트레스를 해소할 수 있을 것이다.

직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 직무스트레스는 직무만족에 부(-)적인 영향을 미쳤으며, 관계갈등(동료 격려), 직무자율성이 있으면 직무만족이 높아지고, 직무요구와 직무불안정에 대한 인식이 증가하면 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났다.

근무환경이 직무만족에 미치는 영향에서 부적절한 근무축진, 직무환경, 조직특성이 낮을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다.

따라서 시설경비업 종사자들의 적절한 근무축진과 권한, 원활한 의사소통, 동료간 관계, 상급자와의 관계 등 근무환경을 개선함으로써 직무스트레스를 낮추고, 낮은 직무스트레스를 통해 직무에 대한 만족도를 높일 수 있을 것이다.

이는 직무환경이 좋으면 직무만족이 높은 결과를 나타낸 조영민(2011), 김준기(2016)의 연구와 직무특성이 높을수록 업무만족을 높게 인식한다는 박영진(2005), 최일균(2015), 박수빈(2017)의 연구를 지지하는 결과로 경비원의 직무만족을 높이기 위해서는 저평가된 민간경비 산업의 이미지 개선과 더불어 직무환경과 근무시스템의 개선이 반드시 필요하다는 근거를 뒷받침하는 결과라고 할 수 있다.

따라서 본 연구의 결론으로 근무환경, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 규명하기 위하여 2019년 8월 7일부터 8월 13일까지 약 일주일 간 대전, 충남, 경기지역에서 근무하는 시설경비업 종사자 315명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 총

315부의 자료 중 미응답 및 부적절한 응답을 제외한 293부의 자료를 최종적으로 수집하였다.

수집된 자료의 분석을 위하여 STATA 14.2통계 패키지 프로그램을 사용하였으며, 조사대상자들의 분포비율을 알아보기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였고, 설정된 주요 변인들에 관한 근무환경, 직무스트레스, 직무만족의 신뢰도분석(reliability analysis)과 상관분석(correlation analysis)을 실시하였다.

다음으로 인구통계학적 특성에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족요인의 차이를 검증하기 위해 t-test, 일원변량분석(One-way ANOVA)을 실시하였으며 그 결과는 다음과 같다.

인구통계학적 특성에 따른 근무환경, 직무스트레스, 직무만족인식에는 차이가 있었다. 세부적으로 근무환경 요인에서는 연령, 학력, 근무년수, 임금(월급여), 근무형태가 근무환경 인식에서 유의미한 차이를 나타냈다. 직무스트레스 요인에서는 연령, 학력, 임금(월급여), 근무형태가 직무스트레스 인식에서 유의미한 차이를 나타냈다. 직무만족 요인에서는 연령, 학력, 근무년수, 임금(월급여)이 직무만족 인식에 있어 유의미한 차이를 나타냈다.

또한 근무환경, 직무스트레스, 직무만족의 관계를 알아보기 위한 다중회귀분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향에서 관계갈등, 직무불안정은 부(-)적 관계를, 직무요구와 직무자율은 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 직무스트레스는 직무만족에 부(-)적인 영향을 미쳤으며, 관계갈등(동료 격려), 직무자율성이 있으면 직무만족이 높아지고, 직무요구와 직무불안정에 대한 인식이 증가하면 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났다.

셋째, 근무환경이 직무만족에 미치는 영향에서 근무축진, 직무환경, 조직특성이 높을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과에 따라 근무환경이 좋을수록 직무스트레스는 낮아지며, 직무스트레스가 낮을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 또한 근무환경이 좋을수록 직무만족이 높은 것으로 나타나, 근무환경의 개선을 통해 경비업 종사자들의 근무환경 개선이 직무스트레스를 감소시키고, 나아가 직무만족도를 향상시킬 수 있다는 실증적 연구결과를 검증하였다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 경찰청 (2019). 범죄통계.
- 경찰청 (2019). 생활안전계 경비업 현황 통계자료.
- 김민영 (2018). 소프트웨어 개발인력의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향. 서울과학기술대학교 석사학위논문.
- 김민화 (2018). 장기요양기관 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향. 협성대학교 박사학위논문.
- 김영락, 임영규 (2009). 직무환경, 직무태도, 직무스트레스 및 생활만족도 간의 인과적 관련성에 관한 연구. 세무회계연구, 24(1), 127-148.
- 김옥경 (2017). 중소병원 간호근무환경과 직무스트레스가 직무배태성에 미치는 영향. 가천대학교 석사학위논문.
- 김용국 (2014). 대학생의 스트레스, 건강상태가 대학 생활적응에 미치는 영향. 한국사회체육학회지, 56, 749-757.
- 김준기 (2016). 민간경비원의 직무만족도 영향요인에 관한 연구. 연세대학교 석사학위논문.
- 박경효 (2002). 소방공무원의 근무환경 실태와 개선방안. 도시행정학보, 15(3), 63-80.
- 박수빈 (2017). 중·고령 민간경비원의 업무환경과 대인관계 스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 서울, 경기 지역 아파트 경비원을 중심으로. 서강대학교 석사학위논문.
- 박영진 (2005). 민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향. 경기대학교 박사학위논문.
- 박정선 (2007). 직무스트레스 1: 직무스트레스의 이해; 스트레스 내지 직무스트레스에 대한 올바른 이해가 필요하다. 대한산업보건협회지, 227, 42-48
- 박정운 (2014). 근무환경과 개인성격유형이 조직유효성에 미치는 영향에 관한실증연구:연구개발 인력을 중심으로. 인천대학교 박사학위논문.
- 박정운, 정영배, 유우식 (2012). 연구개발 인력의 근무환경이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 산업경영시스템학회지, 35(1), 107-114.
- 박준석, 최현식, 김경태, 김상균 (2007). 민간경비원의 근무환경과 직무만족도의 관계. 한국경호경비학회지, 13, 193-206.
- 설경옥, 임정임 (2013). 청소년 동반자의 성격5요인 및 근무환경 위험요인과 심리적 소진외관계 에서 소명의식과 집단지존감의 매개효과. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 신한성 (2010). 근로자들의 직무만족의 조직몰입에 미치는 영향연구. 공주대학교 석사학위논문.

- 오현진 (2013). 초등학교 담임교사의 직무스트레스가 교사 효능감, 직업만족도에 미치는 영향. 서울교육대학교 석사학위논문.
- 이재원 (2015). 비정규직 경비원의 근무환경이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향. 연세대학교 석사학위논문.
- 이정선, 유정이 (2002). 관리직 종사자의 성격유형과 직무만족 요인과의 관계연구. *한국심리 유형학회지*, 9(1), 31-48.
- 이지선 (2015). 직무스트레스가 감정고갈, 조직성과에 미치는 영향 : 외국항공사 직원을 대상으로. 경기대학교 석사학위논문.
- 이화자 (2011). 중소기업의 근무환경과 조직창의성 간의 관계분석을 통한 경영성과 향상 방안. 건국대학교 박사학위논문.
- 장세진, 고상백 (2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구(KOSS). *스트레스연구*, 13(3), 183-197.
- 장세진, 고상백, 강동묵 등 (2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. *대한직업환경의학회지*, 17(4), 297-317.
- 정수경 (2019). 작업치료사의 근무환경과 사회적 지지에 따른 직무스트레스와 삶의 질과의 관계. 한서대학교 석사학위논문.
- 조영민 (2011). 민간경비원의 여가활동참여가 직무스트레스와 직무만족 및 생활만족에 미치는 영향. 목포대학교 박사학위논문.
- 최일균 (2015). 보안직 종사자의 고용불안과 직무 환경만족 및 처우개선에 관한연구. 경운대학교 박사학위논문.
- 최재영 (2012). 민간경비원의 직무만족도 제고방안에 관한 연구 : 민간경비원 설문조사를 중심으로. 연세대학교 석사학위논문.

2. 해외문헌

- Amabile, T. M., & Conti, R. (1999). Changes in the work Environment for Creativity during Downsizing. *Academy of Management Journal*, 42(6). <https://doi.org/10.5465/256984>
- Deci, E. L. (1980). *The Psychology of Self-Determination*. Lexington, MA: Heath.
- French, J. R., & Caplan, R. D. (1978). Organization stress and individual strain. In Dennis W. Organ (ed.). *The Applied Psychology of Work Behavior*. A book of Reading Business Publications.
- Parker, D. F., & DeCotis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- vancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1987). Organization Level Stress Management Interventions: A Review and Recommendations. *Journal Organization Behavior Management*, 8(2), 229-248.

【Abstract】

The Effect of Work Environment on Job Stress and Job Satisfaction of Facility Security Worker

Jung, Sung-Bae

This study conducted a survey of 315 facility security workers in Daejeon, South Chungcheong Province and Gyeonggi Province for about a week from August 7 to August 13, 2019 to identify the impact of work environment and job stress on job satisfaction, and finally collected 293 of the total 315 parts of the data, excluding non-response and inappropriate responses.

The STATA 14.2 Statistical Package Program was used for analysis of the collected data, frequency analysis was performed to determine the distribution ratio of the subjects, and reliability analysis and correlation analysis were performed with respect to the established key variables.

Next, t-test and one-way ANOVA were conducted to verify differences in work environment, task stress and task satisfaction factors according to demographic characteristics, and the results were as follows:

There were differences in work environment, job stress and job satisfaction recognition depending on demographic characteristics. In detail, the factors for the work environment indicated significant differences in age, academic background, number of years of service, wages and types of service in the recognition of the work environment. Job stress factors indicated significant differences in age, education, wages and types of service in job stress recognition. In job satisfaction factors, age, academic background, number of years of service and wages (monthly benefits) showed significant differences in job satisfaction recognition.

In addition, the results of multiple regression analyses to identify the working environment, job stress, and job satisfaction are as follows.

The working environment has had a positive impact on job satisfaction, and the better the job environment, promotion and organizational characteristics, the higher the job satisfaction.

It has been shown that job stress has had a negative impact on job satisfaction, conflict of relationship (promoting colleagues). job autonomy increases job satisfaction, and job satisfaction decreases when job requirements and job insecurity increase.

In terms of the impact of work environment on job satisfaction, the higher the work promotion, job environment and organizational characteristics, the higher the job satisfaction level, the report showed.

According to these studies, the better the working environment, the lower the job stress, and the lower the job stress, the higher the job satisfaction. In addition, the better the working environment, the more satisfied the job was found to be, and the empirical research result was verified that improvement of the working environment of security workers can reduce job stress and improve job satisfaction through improvement of the working environment.

Keywords: Facility security workers, Security guards, Working environment, Job stress, Job satisfaction