경비원의 직무환경과 사기 및 이직의사와의 관계

안성조* · 안황권**

〈목 차〉

Ⅰ. 서론
Ⅱ. 이론적 배경
Ⅲ. 연구방법
Ⅳ. 연구결과
Ⅴ. 결론

〈요 약〉

한국의 경비산업은 짧은 기간에 양적으로는 급성장을 하였으나 인사관리상에 불합리한 점이 적지 않아 경비원의 사기가 낮고 이직이 높은 것이 현실이다.

경비원의 사기수준에 따라 직무수행에 큰 차이가 있으며, 궁극적으로는 이직의사와 관련을 갖는다. 따라서 경비원의 사기문제와 이직의사는 매우 중요하다.

이러한 관점에서 본 연구는 경비원의 직무환경과 사기 및 이직의사의 관계를 규명하는 데 목적을 두고 있다.

경비원의 직무환경과 사기 및 이직의사의 관계를 보면 다음과 같다.

우선, 직무환경 평가를 보면 남자가 여자보다 불만이 많다. 그러나 보수에 대한 만족은 여자가 남자보다 높게 나타났다.

둘째, 이직의사를 보면 이직의사가 '있다(63.1)' 가 높게 나타났다. 이것은 남자가 여자보다 높게 나타났다. 연령별로는 20대에서 가장 높고 40대에서 낮게 나타났다.

셋째, 직업만족과 보수만족이 높고 승진기회가 공정하게 주어진다면 경비원의 사기가 향상될 수 있다. 따라서 보수를 적절한 수준으로 올리고, 승진기회 역시 공정하게 하여 직업에 대한 자부심을 갖도록 해야 한다.

넷째, 경비원의 이직율을 감소시켜 조직의 안정성과 효율성을 증대시키려면 업무량을 적절하게 부과하고 승진기회를 공정하게 부여하며, 나아가 직업만족을 향상시켜 주어야 한다.

다섯째, 경비원의 이직율을 감소시키기 위해서는 사기를 진작시킬 필요가 있다.

【주제어 : 경비원, 직무환경, 사기(士氣), 이직】

* 로마켓법률경제연구소 수석연구원, 법학박사(공동저자)
** 경기대학교 경호안전학과 교수, 행정학박사(제1저자)

Ⅰ. 서 론

우리나라의 경우 경비산업은 짧은 기간에 양적으로는 급성장을 하였으나 보수제도, 승진 등 인사관리상에 불합리한 점이 적지 않아 경비원의 사기가 낮고 이직이 높은 것이 현실이다. 즉 최근 경비업체 수가 2천2백여개를 넘고 경비원도 11만 명을 넘어선 것은 고무적인 현상이지만, 영세한 업체의 난립은 결국 덤핑계약을 하게 되고 그 결과 경비원은 낮은 보수와 후생복지의 취약 등으로 이직을 하게 되어 업무의 숙련도가 떨어지고 사기가 저하되어 양질의 서비스를 기대하기 어렵게 되었다. 이러한 문제에 적극적으로 대응하기 위해서는 구조적인 문제의 해결방안과 더불어 우선적으로 시급한 경비원의 자질향상과 사기를 진작시키는 것이 필요하다.

민간경비는 치안서비스의 공급 주체인 경찰과 함께 상호 역할 분담을 하는 또 하나의 주체로서 그 기본적인 목적인 사회적 재산을 보호하고 범죄예방을 담당하면서 국민의 안전욕구를 충족시켜주는 국민생활안전과 밀접한 관계를 가지고 있다.

따라서 구성원인 경비원을 효율적으로 관리하고 사기를 증진시키는 일은 생활안전을 위해 무엇보다 중요하다. 이러한 경비원의 사기는 조직을 동태화시키는 과정에서 지나칠 수 없는 중요한 수단이 되는 것이므로 사기문제에 관심을 갖게 되는 것이다.

경비원의 사기수준에 따라 직무수행에 큰 차이가 있으며, 궁극적으로는 이직의사와 관련을 갖는다. 따라서 경비원의 사기문제와 이직의사는 매우 중요하다. 이러한 사기에 영향을 미치는 요인을 연구하여 사기진작방안을 제시하는 것은 경비산업의 발전을 위해서 뿐 아니라 경비산업의 본질적인 목표인 범죄예방과 안전욕구의 충족을 위해서도 매우 중요한 과제라고 할 수 있다.

이러한 관점에서 본 연구는 경비원의 직무환경과 사기 및 이직의사의 관계를 규명하는데 목적을 두고 있다. 이를 구체적으로 나누어보면 첫째, 사회인구학적 특성에 따른 경비원의 직무환경, 사기, 이직의사의 차이를 보고자 한다. 둘째, 경비원의 직무환경이 사기에 미치는 영향을 살펴본다. 셋째, 경비원의

직무환경이 이직의사에 미치는 영향을 알아본다. 넷째, 경비원의 사기가 이직의사에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 이직의사

특정 조직에 있어서의 이동은 조직내부에서의 이동과 조직내부에서 외부로, 조직 외부에서 내부로의 이동으로 나눌 수 있다. 조직내부에서의 이동은 주로 배치전환, 직무순환 등으로 불려지며, 외부에서 내부로의 이동은 입직(accession), 내부에서 외부로의 이동은 이직(separation)으로 지칭된다. 본 연구에서 다루고자 하는 이직은 내부에서 외부로의 이직이다. 즉 조직 구성원 스스로의 의사에 의한 이직을 뜻하며, 사직(quit or resignation)으로 표현되며, 회사에 대한 불만이 있다거나, 보다 나은 기회를 찾아서 전직하는 경우 등이다.

몇몇 연구자들은 경비원의 자발적 이직의 원인을 규명하기 위하여 이직과 그 선행변수에 대한 분석을 시도하여 왔는데, 이직의 직전단계인 이직의도는 행동변수인 이직의 예측을 위한 지표로 사용되고 있다. Ajzen과 Fishbein(1980:8)은 일련의 연구를 통해 인지-태도-행동의도-행동간의 관계를 모형화했다. 이들에 따르면 개인의 행동에 대한 직접적인 결정요인은 그 행동을 취할 것인가에 개인의 의도(intention) 이다. 물론 행동의도와 행동이 완전히 일치하지는 않지만 사람들은 대개 자기의 의도에 따라 행동하게 된다. 따라서 이직을 조직구성원의 구체적 행동이라 할 때 이직의도는 행동의도라고 할 수 있다.

Mobley(1977:237-40)는 직무만족과 이직행동 사이의 일련의 심리적 의사결정 단계를 모형화하였는데 이직의도는 이직의 전단계로 제시되고 있다.

Bluedorn(1982:135-153)은 자발적 이직의 원인에 관한 연구에서 Price의 모형, Mobley의 모형, 조직몰입, 기대 모형으로 구분하고 이것을 기초로 종합화시킨 이직 모형을 제시하였다.

이 모형의 이론은 직무의 자율성, 다양성, 공식화과정, 승진기회, 사회적 일체감, 공평성, 임금수준 등이 높으면 전반적으로 경비원이 느끼는 만족은 크며 동시에 조직몰입이 높아져서 다른 직장을 물색하는 행위와 이직의도가 낮아짐으로서 이직율은 낮아진다는 것이다.

조직에 참여한 경비원은 언젠가는 조직을 이탈하게 되는데, 경비원이 조직을 떠났다 하더라도 소속되어있던 조직체와의 관계는 여전히 남게 된다. 어떤 이는 고객집단의 일원으로서 또는 관계회사의 경비원으로서, 주주로서 직접 간접의 유대와 관계를 지속하는 것이 그것이다. 따라서 조직을 떠난 경비원이 조직체에 대해서 호의적인 태도를 갖는가 또는 비호의적 태도를 갖는가는 중요한 의미를 갖는 것이며, 이 점에서 이직관리의 중요성이 발견될 수 있는 것이다.

이직의 긍정적 효과로서는 과잉인원이 있을 때 이직에 의한 자연감소가 가능하다는 것과, 또는 부적격자가 제거될 수 있다는 것이다. 반면에 이직의 부정적 측면으로서는 *이직한 인력의 보충을 위한 모집비의 증가, 신규 채용자에* 대한 교육훈련비용의 증가와 숙련이 저하된다는 점과, 가장 나쁜 것은 경비원의 잦은 이직으로 사회의 평판이 나빠진다는 점, 유능한 경비원이 모이지 않는다는 점 등을 들 수 있다.

이직에 대한 대책과 관리를 잘 함으로써 기대되는 효과는 다음의 두 가지를 들 수 있다. 첫째, 기업내 고용의 안정화를 기할 수 있고, 경비원에게 이직에 대한 심리적 안정감을 주며, 이를 통해 숙련도와 경비작용의 향상을 기할 수 있다. 둘째, 이직 후에도 회사에 대한 좋은 감정을 가질 수 있어, 이는 기업홍보의 일환이 되며, 또한 기업의 사회적 책임을 다하는 것이 되는 것이다.

2. 경비원의 직무환경

경비원이란 경비업체가 채용한 고용인으로 경비업무를 하는 자이다(경비업법 제2조 제3호). 이러한 경비업무중 시설경비업무, 호송경비업무, 신변보호업무, 기계경비업무를 수행하는 자는 일반경비원이라 하며, 특수경비업무를 수행

하는 자는 특수경비원이라 한다.

경비원이 경비업무를 수행하는데 있어서 법적 지위는 사인으로서의 지위에 불과하다. 따라서 범죄문제에 직접 대응하지는 않지만 근무지역내에서 발생하는 범죄에 대해 책임을 질뿐 아니라 고객의 재산을 보호해야 할 책임이 있다(이윤근,2002:81-2). 그러므로 고도의 강인성과 능숙한 위기관리 능력을 지니고 직무와 관련 있는 법령을 숙지하고 있어야 맡은 바 임무를 수행할 수 있다.

경비업이 활성화되기 위해서는 무엇보다도 우수한 인력을 채용하여야 하는데 이는 선발과정에서 비롯된다. 일반적으로 선발과정은 면접, 경력조사, 전과조회, 신원조사 그리고 지원동기 등의 과정을 거치게 된다.

그러나 현행 민간경비의 경비원 채용에 있어서는 이러한 절차들이 형식적이거나 생략됨으로써 공정성과 객관성을 유지하지 못하고 있다. 또한 경비분야는 타 업종에 비해 근무조건 등이 매우 열악하기 때문에 우수한 자질과 교육수준을 갖춘 지원자들을 선발하기에는 어려움이 있다(이윤근, 2002:16)

경비원은 신임교육과 매월 자체적으로 실시하는 직무교육을 받도록 되어 있으나 직무교육은 형식적으로 이루어지고 있는 것이 현실이어서 조직학습이나 체계적인 교육 훈련이 이루어지는 경우는 많지 않다.

경비원은 경비업무를 수행함에 있어 특별한 권한이 부여되지 않기 때문에 경비대상시설의 소유자 또는 관리자(시설주) 등의 관리권 행사의 범위 안에서 경비 업무를 수행하여야 하며, 다른 사람의 자유와 권리를 침해하거나 그의 정당한 활동에 간섭하여서는 안된다.

이상을 종합해 보면 경비원은 낮은 보수와 격무에 시달리면서 권한은 거의 없는 사인에 불과하여 사회적 평가는 매우 낮은 직업이다.

선행연구에서도 이를 입증하고 있는 것을 볼 수 있다. 특히 고학력 경비원이 낮은 보수를 받고 후생복지 혜택을 받지 못하면서 이직하거나 면직하여 5년 이상 경력 근무자가 많지 않게 되어 양질의 서비스를 제공하지 못하는 악순환[1]이 계속되고 있다.

---

1) 1970년대 중반 미국의 Private Security Task Force는 경비원의 전직과 관련해 악순환을 지적하고 있다. 즉 훈련부족, 낮은 보수, 인원부족, 승진기회부족(또는 없음), 무능한 직무수행은 상호 인과관계를 가지고 악순환된다(Cunningham,1990:142).

백봉현(2002)의 연구에서는 현재의 보수체계에 대해 경호원의 45.6%가 매우 부족, 41.1%가 약간 부족하다고 한 반면 12.8%만이 적당하다고 응답하였다. 사기앙양 요인은 41.7%가 보수를, 41.7%가 신분보장이라고 하였으며, 사기수준은 매우 또는 조금 불만족이 26.1%, 보통이 41.7%, 매우 또는 조금 만족이 32.2% 응답하였다.

강민완(2004)의 연구에 의하면 월급은 50-100만원이 59.6%, 101-150만원이 35.3%, 151-200만원이 1.9%, 201만원 이상이 3.2%를 차지하고 있다. 학력은 중졸이하 2.9%, 고졸 54.1%, 대학졸업 42.4%, 대학원졸업 0.6%를 점하고 있다. 현직 재직기간은 0-1년미만 66.1%, 1-5년 21.4%, 6-10년 5.4%, 11-15년 3.6%, 16년이상이 3.6%이다.

안황권(2004)의 연구에 따르면, 수령하는 보수는 100만원 미만이 64.9%, 100-200만원 미만 34.0%, 200-300만원이 1%를 차지하고 있다. 학력은 중학교 졸업 8.2%, 고등학교 졸업 50.5%, 2년제대학 졸업 28.9%, 4년제대학 졸업 12.4%를 점하고 있다. 근속연수를 보면 5년 미만 84.5%, 5-9년 6.2%, 10-14년 1.0%, 15-19년 4.1%, 20년 이상이 4.1%를 차지하고 있다. 현재 경비업체의 근속연수는 1년 미만 75.3%, 1-5년 19.6%, 6-10년 1.0%, 11-15년 1.0%, 16년 이상이 3.1%를 점하고 있다.

이를 요약해 보면 경비원들은 50% 정도가 대학 졸업의 고학력이면서 보수는 60-70%가 100만원 미만의 낮은 임금을 받고 있기 때문에 이직을 많이 하게 되어 경비원의 대다수(8090%)가 현직 재직기간이 5년 미만을 차지하고 있다.

이상을 보면 경비원의 사기는 상당히 저하되어 있다고 볼 수 있다. 그것은 물질적 보수가 적정하게 지급되지 못한 점, 근무조건이 좋지 않은 점, 퇴직금, 승진 등의 제도가 미흡한 점, 사회적 평가가 낮다는 점 등에서 찾아 볼 수 있다.

3. 사기

구성원이 어떻게 더욱 열심히 일하게 하고, 행복하게 하고, 일에 흥미를 갖게 할 것인가의 문제는 관리에서는 불변의 목표이고, 연구자에게는 과제이며,

학자에게는 논문주제이다(Sennewald, 1998:113). 이러한 동기부여와 사기와의 사이에는 밀접한 관계가 있다. 많이 동기부여된 사람은 사기가 제고되고, 반대로 사기가 진작된 사람은 동기부여가 될 것이다(Sennewald, 1998:119).

따라서 사기(士氣)는 조직업무의 능률을 위한 가장 중요한 요소 중의 하나로서 모든 조직에서 이를 중시한다. 사기에 관한 이론은 1930년대 인간관계론이 등장된 후로부터 중시되었으며 이후 사기에 대한 정의는 다양하게 시도되었다.

사기는 단일개념이 아니라 여러 요소가 포함되어 있는 복합개념으로 파악되어야 한다. 흔히 사기는 조직 참여자인 경비원들은 직무수행 의욕, 또는 직무수행 동기를 말하며, 사기는 조직의 목적달성에 기여하려는 개인과 집단의 정신상태라고 이해된다. 이와 같은 사기의 개념과 관련된 대표적이 학자는 Stahl, Gorden, Leighton, Hess와 Wrobleski, Yorder 등을 들 수 있다.

O. Glenn Stahl(1976:238)은 일정한 형태적 변화를 수반하는 정신적 상태라고 보았고, D. J. Gorden(1955:93)은 자신의 직무에 대한 태도, 즉 직무에 대한 만족도로, 김규정2002:653)은 자발적 ·적극적인 근무의욕 ·근무태도 보았다. 이에 비하여 사회심리학자인 Leighton(1947:4-6)은 공동목표를 달성하기 위하여 지속적으로 일관성 있게 힘을 합칠 수 있는 능력, Karen M. Hess와 Henry M. Wrobleski(1996:683)는 조직 또는 회사의 분위기라고 하여 집단적 현상으로 보았으며, Dale Yorder(1970:545-47)는 조직의 목표달성에 대한 태도라고 보고, 이러한 태도는 개인적인 것일 수도 있으나 조직의 일원이기 때문에 집단성도 띠고 있다고 하였다.

이와 같은 사기(morale)는 조직의 구성원들이 소속된 조직 내에서 조직목표를 인식하고 그 목표를 달성하려는 자발적이고 적극적인 근무의욕, 태도라고 할 수 있다.

복합적 의미를 가진 사기는 다음과 같은 몇 가지 특성을 포함하고 있다.

첫째, 개인의 직무만족과 근무의욕을 나타낸다. 이 경우의 직무만족은 정신적 심리적 만족일수 있고 근무의욕은 개인의 직무수행을 위한 동기에 해당된다고 하겠다.

둘째, 사기는 개인만이 아니라 조직과 집단의 응집성과 근무상태 혹은 그 직무에 대한 의욕 등의 정신적 상태를 의미할 수도 있다. 이러한 경우에 사기는 조직의 정신상태라고 할 수 있다(오석홍, 1988:479).

셋째, 사기는 많은 경우 심리적 요인과 육체적 요인에 따라서 의존적이거나 가변적인 인간의 욕구만족도라고 할 수 있다. 인간은 육체적 정신적 혹은 영적인 존재이다. 인간은 결코 육체와 정신을 분리 할 수 없을 만큼 깊은 관련을 맺고 그 욕구도 이러한 정신적이거나 육체적 상태에 따라서 민족도가 달라진다. 사기는 육체의 만족이나 정신적인 만족의 상태와 깊은 관련이 되는 만족상태라고 할 수 있다. 그러나 여기에서 주의할 것은 단순히 욕구의 만족 자체가 높은 사기라고 할 수 없다. 욕구만족이 개인과 조직의 건전한 목표에 접근하고 그것이 생산적이고 발전적으로 활용될 때 사기라고 할 수 있다.

넷째, 사기는 개인과 집단의 심리학적 그리고 사회학적 특징을 나타내는 조직의 상태이며 관리의 분위기라고 할 수 있다.

다섯째, 사기는 조직의 구성원으로서 고용인의 태도이며 직무만족이고 나아가서는 조직발전을 위한 복합적 변수와 관련된 직무만족도이다. 여기에서 중요한 초점은 사기란 어떤 직무만족의 단일변수가 아니라 내재적, 외재적, 심리적, 정신적, 환경적, 혹은 조직관계적 여러 변수가 복합적으로 이루어져 높은 사기 또는 낮은 사기와 관련을 맺게 된다는 점이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 조사대상

본 연구는 2004년 8월 서울 ·경기 소재 회사에 근무하고 있는 경비원을 연구대상으로 선정한 다음 무선표집법(random sampling method)을 이용하여

본을 추출하였다. 본 연구에서는 우편발송 설문조사와 현장방문 설문조사 두 가지 방법을 활용하였다. 특히 우편발송 설문조사는 설문지 회수율이 매우 낮았다. 300부 가운데 응답이 부실하거나 회수가 안된 설문지를 제외하고 최종 분석한 사례 수는 총 195명이었다. 연구대상의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구대상의 일반적 특성

구분		사례수(백분율)
전체		195(100)
성	남자	165(84.6)
	여자	30(15.4)
연령	20대	90(46.2)
	30대	32(16.4)
	40대	20(10.3)
	50대	53(27.2)
교육수준	초등학교졸	3(1.5)
	중졸	11(5.6)
	고졸	122(62.6)
	대졸	57(29.2)
	대학원이상	2(1.0)
월수입	100만원이하	64(32.8)
	100-120만원	49(25.1)
	120-140만원	60(30.8)
	140만원이상	22(11.3)

2. 측정도구

경비원의 사기진작 방안을 도출하기 위해 본 연구는 조사대상자의 개인적 특성, 복지향상과 사기진작 방안 등의 설문지를 활용하였다. 조사대상자의 개

인적 특성 문항은 성, 연령, 수입, 학력 등으로 구성되었다. 경비원 복지향상과 사기진작 방안은 보수와 퇴직금, 부당한 대우·차별, 직업만족, 사회적 위상과 평가, 승진기회, 경비원 복지향상과 사기진작 정책 등으로 구성되었다.

설문지의 타당도를 검사하기 위하여 본 연구에서는 경호안전학과 박사학위 소지자 2명으로 구성된 전문가 회의를 통하여 설문지에 대한 검토 및 논평을 요청한 후 내용타당도 및 문항의 적합성 여부를 논의하고 지적된 사항을 수정·반영하였다.

3. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 경비원의 사기진작에 관한 설문지를 조사 대상에게 배부한 다음, 자기평가기입법(self-aministration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하고 완성된 설문지를 회수하였다. 설문 조사는 먼저 우편발송을 통해 이루어졌으나, 회수율은 매우 낮았다. 따라서 본 연구자는 현장에 직접 방문하여 관계자의 도움으로 설문조사를 실시하였다.

본 연구에서는 설문지의 응답결과를 기입한 자료를 회수한 후 응답 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료와 극단치(outlier)를 분석대상에서 제외시켰다. 입력된 자료는 SPSSWIN 12.0 프로그램을 활용하여 자료분석의 목적에 따라 전산처리하였다. 자료분석을 위하여 본 연구에서 사용한 통계기법은 빈도분석, χ^2 검증 등이다.

Ⅳ. 연구결과

1. 사회인구학적 특성에 따른 경비원 직무환경

<표 2>는 사회인구학적 특성에 따른 경비원 직무환경 차이를 나타내고 있다.

<표 2>사회인구학적 특성에 따른 경비원 직무환경 차이에 대한 t 검증 및 F 검증

구분		직무환경					
		정기훈련·교육	업무량	차별적 대우	승진기회 공정성	보수만족	직업만족
성	남자(165)	3.648±.955	1.684±.571	2.151±.845	2.654±.894	2.078±.840	1.818±.674
	여자(30)	3.933±.868	1.166±.379	1.533±.571	2.800±.846	2.433±.727	1.700±.595
t값		-1.523	6.298***	5.012***	-.825	-2.165*	.898
연령	20대(90)	3.767±.835	1.455±.543	1.988±.827	2.800±.901	2.400±.667	1.833±.622
	30대(32)	3.563±.948	1.656±.653	2.031±.897	2.343±1.003	2.187±.931	1.875±.793
	40대(20)	3.900±1.071	1.500±.512	2.400±.753	2.950±.604	2.050±.998	1.750±.786
	50대(53)	3.566±1.065	1.867±.520	2.056±.841	2.566±.820	1.679±.778	1.717±.600
F값		1.023	6.494***	1.330	3.087*	9.558***	.524
학력	고졸이하(136)	3.691±.946	1.639±.579	2.073±.831	2.676±.806	2.110±.840	1.830±.661
	대졸이상(59)	3.695±.951	1.525±.568	2.016±.860	2.678±1.057	2.186±.819	1.728±.665
t값		-.025	1.272	.432	-.011	-.586	.988
수입	100만원이하(64)	3.200±.994	1.828±.578	2.156±.876	2.531±.942	1.890±.856	1.703±.659
	100-120만원(49)	3.980±.828	1.591±.574	2.306±.795	2.938±.658	2.224±.823	1.836±.656
	120-140만원(60)	4.000±.7131	1.350±.515	1.733±.733	2.583±.944	2.250±.750	1.733±.634
	140만원이상(22)	3.636±1.048	1.681±.476	2.090±.867	2.772±.922	2.318±.893	2.181±.664
F값		10.770***	8.019***	5.028**	2.355	2.840*	3.252*

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001 평균±표준편차

* 참고 : 보수만족, 정기훈련 · 교육, 승진기회 공정성 5 척도 ; 업무량, 차별적 대우, 직업만족 3점 척도

<표 2>에 의하면 성별에 따른 직무환경 평가를 보면 업무량과 차별적 대우는 남자(M=1.684, 2.151)가 여자(M=1.166, 1.533)보다 많은 반면, 보수만족은 여자(M=2.433)가 남자(M=2.078)보다 높은 것으로 나타났다.

연령별로 보면 업무량은 50대(M=1.8673)에서 가장 많고 20대(M=1.455)에서 적은 것으로 나타났다. 승진기회 공정성은 40대(M=2.950)에서 가장 높고 30대(M=2.343)에서 낮게 나타났다. 보수만족은 20대(M=2.400)에서 가장 높고 50대(M=1.679)에서 낮게 나타났다.

수입별로 보면 정기훈련 ·교육은 120-140만원미만(M=4.000)에서 가장 높고

100만원이하(M=3.200)에서 낮게 나타났다. 업무량은 100만원이하(M=1.828)에서 가장 높고 120-140만원미만(M=1.350)에서 낮게 나타났다. 차별적 대우는 100-120만원미만(M=2.306)에서 가장 높고 120-140만원미만(M=1.733)에서 낮게 나타났다. 보수만족은 140만원이상(M=2.318)에서 가장 높고 100만원이하(M=1.890)에서 낮게 나타났다. 직업만족은 140만원이상(M=2.181)에서 가장 높고 100만원이하(M=1.703)에서 낮게 나타났다.

2. 사회인구학적 특성에 따른 경비원 사기 및 이직의사

<표 3>는 사회인구학적 특성에 따른 경비원 사기 및 이직의사의 차이를 나타내고 있다.

<표 3>사회인구학적 특성에 따른 경비원 사기 및 이직의사 차이에 대한 t, F, x^2검증

구분		경비원 사기	이직의사		
			유	무	x^2/ df / Sig
성	남자(165)	1.563±.775	98(50.3)	67(34.4)	6.246
	여자(30)	1.633±.556	25(12.8)	5(2.6)	1
t값		-.470	123(63.1)	72(36.9)	.012
연령	20대(90)	1.722±.861	64(32.8)	26(13.3)	
	30대(32)	1.531±.717	21(10.8)	11(5.6)	8.474
	40대(20)	1.300±.470	13(6.7)	7(3.6)	3
	50대(53)	1.452±.573	25(12.8)	28(14.4)	.039
F값		2.658	123(63.1)	72(36.9)	
학력	고졸이하(136)	1.588±.783	83(42.6)	53(27.2)	.809
	대졸이상(59)	1.542±.651	40(20.5)	19(9.7)	1
t값		.394	123(63.1)	72(36.9)	.368
수입	100만원이하(64)	1.406±.555	40(20.5)	24(12.3)	
	100-120만원(49)	1.755±1.051	29(14.9)	20(10.3)	5.972
	120-140만원(60)	1.466±.535	44(22.6)	16(8.2)	3
	140만원이상(22)	1.954±.722	10(5.1)	12(6.2)	.133
F값		4.620**	123(63.1)	72(36.9)	

* p<.05 ** p<.01 평균±표준편차 사례수(백분율)

* 참고 : 사기 3점 척도

<표 3>에 의하면 수입에 따른 경비원 사기는 140만원이상(M=1.954)에서 가장 높고 100만원이하(M=1.406)에서 낮게 나타났다.

사회인구학적 특성에 따라 이직의사를 보면 이직의사가 '있다(63.1)'가 '없다(36.9%)'보다 높게 나타났다. '있다'의 경우 성별로는 남자(50.3%)가 여자(12.8%)보다 높게 나타났다. 연령별로는 20대(32.8%)에서 가장 높고 40대(6.7%)에서 낮게 나타났다.

3. 경비원의 직무환경과 사기

<표 4>는 경비원의 직무환경이 사기에 미치는 영향에 대한 회귀분석의 결과이다.

<표 4> 경비원의 직무환경이 사기에 미치는 영향에 대한 회귀분석

독립변인	B	SE	Beta	t	sig
(Constant)	.606	.279		2.174	.031
보수만족	.108	.050	.152	2.181	.030
정기교육	-8.109	.041	-.013	-.200	.842
업무량	-4.827	.073	-.047	-.665	.507
차별적 대우	2.579	.050	.004	.052	.959
직업 만족	.323	.066	.356	4.938	.000
승진기회 공정성	9.547	.048	.141	2.008	.046
R^2	.264				

<표 4>에 의하면 직업만족(β=.356), 보수만족(β=.152) 그리고 승진기회 공정성(β=.141)은 경비원의 사기에 가장 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 이는 직업만족과 보수만족이 높고 승진기회가 공정하게 주어진다면 경비원의 사기가 향상될 수 있음을 의미한다. 이러한 결과에 비추어 경비원의 직업만족을 향상시키기 위해서는 보수를 타 회사와 비교했을 때 장기적 측면에서 적절한

수준으로 끌어 올려주고 승진기회 역시 구성원 모두에게 동등하게 돌아있게 하여 직업에 대한 자부심을 갖도록 해야 한다. 회귀분석에 투입된 6개의 독립변인은 경비원 사기 전체 변량의 약 26.4%를 설명해 주고 있다.

4. 경비원의 직무환경과 이직의사

경비원의 직무환경이 이직의사에 미치는 영향을 알아보기 위하여 이 연구에서는 경비원의 직무환경을 독립변인으로, 이직의사를 종속변인으로 하여 로지스틱 회귀분석(Binary Logistic Regression Analysis)을 실시하였다. 특히 이직의사는 유목변인이기 때문에 가변수화(dummy variable) 하였다.

<표 5>는 경비원의 직무환경이 이직의사에 미치는 영향에 대한 로지스틱 회귀분석 결과를 나타내고 있다.

<표 5> 경비원의 직무환경이 이직의사에 미치는 영향에 대한 로지스틱 회귀분석

독립변인	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
보수만족	-.378	.216	3.068	1	.080	.685
정기훈련 · 교육	.239	.184	1.700	1	.192	1.271
업무량	.837	.330	6.430	1	.011	2.310
차별적 대우	.066	.221	.091	1	.763	1.069
직업만족	-.714	.289	6.107	1	.013	.489
승진기회 공정성	-.462	.217	4.548	1	.033	.630
(constant)	.981	1.244	.621	1	.431	2.666
-2 로그 우도비(-2 Log Likelihood) : 256.833 x^2= 44.106, df = 6, Sig = .000						

<표 5>에 의하면 경비원의 직무환경이 이직의사에 미치는 영향에 관한 회귀모형의 적합도는 χ^2값이 44.106으로서 0.1%수준에서 유의함을 알 수 있다. 회귀계수(B)를 바탕으로 다음과 같은 회귀식을 유도할 수 있다.

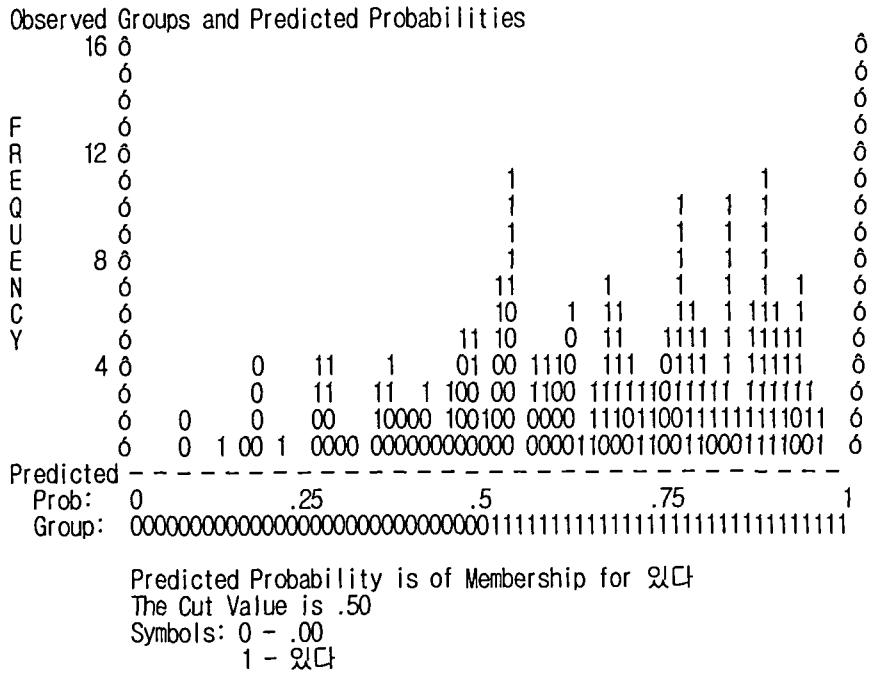
logit(이직의사) = .981 - .378(보수만족) + .239(정기훈련 · 교육) + .837(업무량) + .066(차별적 대우) - .714(직업만족) - .462(승진기회 공정성)

이 회귀식의 회귀계수들 중 업무량의 유의도는 α=.011, 직업만족의 유의도는 α=.013 그리고 승진기회 공정성의 유의도는 α=.033으로 나타났다. 예컨대 직업만족이 한 단위 증가함에 따라 이직의사의 로짓(logit)이 0.714만큼 감소한다는 것을 확인할 수 있다.

또한 승산비인 Exp(B)의 값으로 독립변인의 단위 증가당 종속변인의 승산비(odds ratio)가 변화하는 정도를 알 수 있다. 업무량의 경우 승산비가 2.310이므로, 업무량이 한 단위 증가할 경우 이직의사의 odds는 31.0% 증가한다. 직업만족의 경우 승산비가 .489이므로, 직업만족과 승진기회 공정성이 한 단위 증가할 경우 이직의사의 odds는 각각 51.1%, 37.0% 감소한다고 볼 수 있다.

이와 같은 연구결과는 업무량, 직업만족 그리고 승진기회 공정성이 이직의사를 결정짓는 중요한 변인임을 암시한다. 이러한 결과로 볼 때 경비원의 이직율을 감소시켜 조직의 안정성과 효율성을 증대시키려면 업무량을 적절하게 부과하고 승진기회를 공정하게 부여하며, 나아가 직업만족을 향상시켜 주어야 한다.

또한 로지스틱 회귀분석의 결정계수인 R^2L 은 -2LogL로 나눈 값이므로, 41.927/252.812로 0.166이 된다. 즉 R^2L 은 16.6%이다. 적합도의 판정은 기대확률의 히스토그램을 통해서 재확인할 수 있다(<그림 1> 참조).



<그림 1> 기대된 확률분포

<그림 1>에 의하면 기대확률의 분포가 0과 1의 양극단으로 가면 모형의 적합도가 높음을 의미한다. 따라서 관찰값과 예측값을 0과 1로 양분하여 볼 때 이 로지스틱 회귀모형의 적합도는 비교적 높다는 사실을 알 수 있다.

5. 경비원의 사기와 이직의사

<표 6>는 경비원의 사기가 이직의사에 미치는 영향에 대한 로지스틱 회귀분석 결과를 나타내고 있다.

<표 6> 경비원의 사기가 이직의사에 미치는 영향에 대한 로지스틱 회귀분석

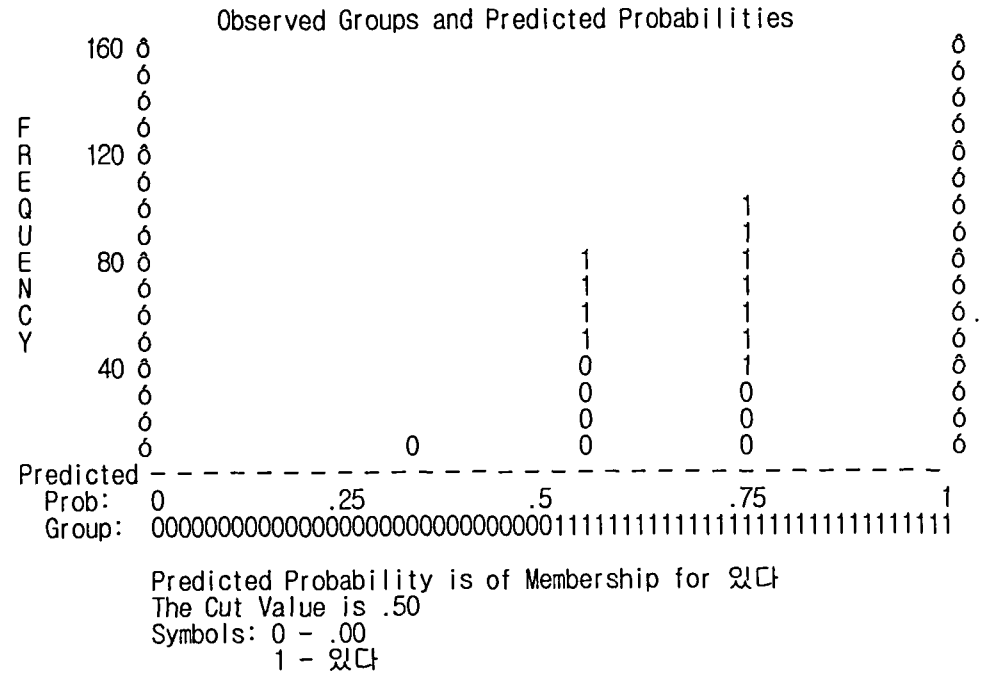
독립변인	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
사기	-.901	.263	11.750	1	.001	.406
(constant)	1.974	.447	19.538	1	.000	7.198
-2 로그 우도비(-2 Log Likelihood) : 252.812 x^2= 12.445, df = 1, Sig = .000						

<표 6>에 의하면 경비원의 사기가 이직의사에 미치는 영향에 관한 회귀모형의 적합도는 χ^2값이 12.445로서 0.1%수준에서 유의함을 알 수 있다.

이 회귀식에서 사기의 유의도는 α=.001로 나타났다. 이는 경비원의 사기가 이직의사에 유의한 영향을 미치고 있음을 의미한다.

또한 승산비인 Exp(B)의 값을 볼 때 경비원의 사기의 경우 승산비(odds ratio)가 .406이므로, 경비원의 사기가 한 단위 증가할 경우 이직의사의 odds는 약 50.4% 감소한다고 볼 수 있다. 이는 경비원의 사기 역시 이직의사를 결정짓는 중요한 변인임을 시사하고 있다. 경비원의 이직율을 감소시키기 위해서는 사기를 진작시킬 필요가 있을 것이다.

또한 로지스틱 회귀분석의 결정계수인 R^2L 은 $-2LogL$로 나눈 값이므로, 12.445/252.812로 0.049가 된다. 즉 R^2L 은 4.9% 정도이다. 적합도의 판정은 기대확률의 히스토그램을 통해서 재확인할 수 있다(<그림 2> 참조).



<그림 2> 기대된 확률분포

<그림 2>에 의하면 관찰값과 예측값을 0과 1로 양분하여 볼 때 이 로지스틱 회귀모형의 적합도는 <그림 1>에 비해 떨어진다는 것을 사실을 알 수 있다.

V. 결 론

경비원의 직무환경과 사기 및 이직의사에 대해 조사한 결과를 요약해 보면 다음과 같이 나타났다.

우선, 성별에 따른 직무환경 평가를 보면 업무량과 차별적 대우는 남자가 여자보다 불만이 많은 반면, 보수에 대한 만족은 여자가 남자보다 높은 것으로 확인되었다.

연령별로 보면 업무량은 50대에서 가장 많고 20대에서 적은 것으로 나타났다. 승진기회 공정성은 40대에서 가장 높고 30대에서 낮게 나타났다. 보수만족은 20대에서 가장 높고 50대에서 낮게 나타났다.

둘째, 수입에 따른 경비원 사기는 140만원이상에서 가장 높고 100만원이하에서 낮게 나타났다.

사회인구학적 특성에 따라 이직의사를 보면 이직의사가 '있다(63.1)'가 '없다(36.9%)'보다 높게 나타났다. '있다'의 경우 성별로는 남자가 여자보다 높게 나타났다. 연령별로는 20대에서 가장 높고 40대에서 낮게 나타났다.

셋째, 직업만족, 보수만족 그리고 승진기회 공정성은 경비원의 사기에 가장 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 이는 직업만족과 보수만족이 높고 승진기회가 공정하게 주어진다면 경비원의 사기가 향상될 수 있음을 의미한다. 이러한 결과에 비추어 경비원의 직업만족을 향상시키기 위해서는 보수를 타 회사와 비교했을 때 장기적 측면에서 적절한 수준으로 끌어 올려주고 승진기회 역시 구성원 모두에게 공정하게 하여 직업에 대한 자부심을 갖도록 해야 한다.

넷째, 경비원의 직무환경이 이직의사에 미치는 영향을 알아본 결과, 업무량, 직업만족 그리고 승진기회 공정성이 이직의사를 결정짓는 중요한 변인으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때 경비원의 이직율을 감소시켜 조직의 안정성과 효율성을 증대시키려면 업무량을 적절하게 부과하고 승진기회를 공정하게 부여하며, 나아가 직업만족을 향상시켜 주어야 한다.

다섯째, 경비원의 사기가 이직의사에 미치는 영향를 파악한 결과, 사기가 이직의사에 유의한 영향을 미치고 있는 중요한 변인으로 나타났다. 따라서 경비원의 이직율을 감소시키기 위해서는 사기를 진작시킬 필요가 있다.

참 고 문 헌

▣ 국내문헌

강민완(2004). "지역사회자본을 활용한 범죄예방에 관한 연구: 공경비와 민간경비의 협력방안을 중심으로". 『한국체육과학회지』, 18(1):109-119.

곽대경(2001). "한국 민간경비산업의 과제와 전망". 『한국민간경비학회 제2회 국제학술세미나 자료집』.

권기성 ·백철현(1999). 『행정학』. 서울: 형설출판사.

김규정(2002). 『신판 행정학원론』. 서울: 법문사.

문정식(1999). 「한국 경찰공무원의 사기영향요인에 관한 연구」. 박사학위논문, 광운대대학원.

백봉현(2002). 「한국 민간경호산업의 발전방안에 관한 연구」. 박사학위논문, 동국대대학원.

안황권(2004). "특수경비원의 직무만족 영향요인에 관한 연구". 『경호경비연구』. 7:213-231.

안황권 ·김상돈(2003). "지역사회의 연결망을 통한 범죄피해예방에 관한 연구". 『교정연구』, 18:121-143.

오석홍(2002). 『인사행정론』. 서울: 박영사.

이윤근(2002). 『민간경비론』. 서울: 엑스퍼트월드.

전수일(1999). 『관료부패론』. 서울: 선학사.

한국경비협회(1998). 『한국경비협회 20년사』.

▣ 외국문헌

Ajzen, I. and M. Fishbein(1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior.* Prentice-Hall.

Bluedorn, Allen C.(1982). A Unified Model of Turnover from Organizations. *Human Relations*, Vol. 35, No. 2.

Cunningham, William C., John J Strauchs, Clifford W. Van Meter,(1990). *The Hallcrest Report II: Private Security Trends 1970 to 2000,* MA:Butterworth-Heinemann.

Gorden D. J.(1955). A Factor Analysis of Human Needs and Individual Moral, *Personnel Psychology*, Vol. 8. No. 1(Spring).

Hess, Kären M. & Henry M. Wrobleski,(1996). *Introduction to Private Security*, Minneapolis: West Publishing co.

Leighton, Alexander(1947). Applled Science of Human Relations, *Personnel Administration*, Vol. 9, No. 9, (July)

Mobley, William H.(1977). Intermediate Linkages in the Relationship Between Job *Satisfaction and Employee Turnover. Journal of Applied Psychology.* Vol. 62. No. 2.

Sennewald, Charles A., CMC, CPP, CPO(1998). *Effective Security Management*, Third Edition, Boston:Butterworth-Heinemann.

Stahl, O. Glenn(1976). *Public Personnel Administration*, 8th ed., New York: Harp6th ed, New York: Harper & Row.

Yoder, Dale(1970). *Personnel Management and Industrial Relations*, 6th ed., New York: Prentice Hall.

ABSTRACT

A Study on the Job Condition, the Morale and the Job Leave of the Private Security

Ahn, Sung Cho
Ahn, Hwang Kwon

Kyonggi University

This study is focused on the job condition, the morale and the job leave of the private security. The private security industry in korea has been grown rapidly in its quantity, but the quality is not followed with it. So The reality on the private security Industry is in the low income and the negative morale, and it leads to leave the job openly.

The job leave and the morale of the private security depend on the given job condition. Therefore to improve their job satisfaction and job condition the related parties should have concerned the quality for them. Because the output of their job performance depends on the private security's job morale. In this point of view the morale in the job and job leave have very relationship.

The survey on the job condition, the morale and the job leave of the private security has the followings;

1) The male is more unsatisfied than the female in their job condition, and the female is more satisfied than the male in their income.

2) The male is more higher than the female in job leave intention, especially 20s are most higher and 40s are most less.

3) The positive morale in the private security would be grown if the income and job satisfaction would be made in certain level and the fair promotion would be promised.

4) To improve the stability and effectiveness in the private security system the rate of job leave should be reduced and the proper job would be distributed.

【Key Words : private security, job condition, morale, job leave】