

## 민간경비원의 조직공정성 지각이 조직시민행동에 미치는 영향

### The Effect of Private Security Perception of Organization Justice on Organization Member Behavior

김명현\* · 유형창\*\*

#### 〈목 차〉

- |                  |               |
|------------------|---------------|
| I. 서 론           | IV. 연구결과 및 논의 |
| II. 이론적 배경과 연구가설 | V. 결 론        |
| III. 연구방법        |               |

#### 〈요 약〉

민간경비원의 조직공정성지각과 조직시민행동에 대해 분석한 연구결과는 다음과 같다. 우선 사회인구학적 특성 즉, 연령, 현재 회사 재직기간, 과거 총재직기간, 월수입에 따라 조직공정성은 차이를 보였다. 연령의 경우 분배공정성 지각에서 36세 이상 집단이 높고, 절차공정성 지각에서 31-35세 집단이 높게 나타났다. 따라서 연령이 많을수록 조직공정성 지각이 높게 나타났다. 현재 회사 재직기간에 따라서는 3년 1개월-5년 집단에서 분배공정성 지각과 절차공정성 지각 모두 높게 나타났다. 과거 총 재직기간에 따라서는 5년 1개월 이상 집단에서 분배공정성 지각과 절차공정성 지각 모두 높게 나타났다. 월수입에 따라서는 180만 원 이상 집단에서 분배공정성 지각과 절차공정성 지각 모두 높게 나타났다. 둘째, 사회인구학적 특성에 따라 조직시민행동은 차이를 보였다. 조직시민행동에서 연령에 따라서는 충성행동의 경우 연령이 많을수록 충성행동이 높았으며, 대인관계행동과 이타행동은 31-35세 집단에서 높게 나타났다. 현 회사 재직기간과 과거 총 재직기간에 따라서는 재직기간이 길수록 충성행동, 대인관계행동, 이타행동이 높게 나타났다. 월수입에 따라서는 월수입이 증가할수록 충성행동, 대인관계행동, 이타행동이 높게 나타났다. 셋째, 민간경비원의 조직공정성 지각과 조직시민행동의 관계에 있어서는 회귀분석 결과, 절차공정성 지각이 각각의 변인인 충성행동과 대인관계행동 그리고 이타행동에 상대적으로 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 본 연구에서 제시했던 가설은 회귀분석 결과 모두 채택되었다. 이것은 조직공정성 지각이 향상되면 조직시민행동이 개선된다는 것을 시사한 것이다. 즉, 민간경비원이 조직 내에서 공정성을 인지할 때 조직시민행동이 향상될 수 있다는 결론이 도출되었다.

**주제어:** 민간경비, 시큐리티, 경비업, 조직공정성, 조직시민행동

\* 법무부 한국갱생보호공단 이사, 경호안전학 박사

\*\* 경남대학교 법정대학 경호비서학부 교수

## I. 서 론

민간경비원은 자신의 목숨을 담보로 고객의 생명과 재산을 보호한다는 사명감을 지닌 업무의 특수성을 고려했을 때(이상철·김상진, 2003: 513), 공정성지각은 매우 중요한 요소 중 하나이다. 높은 공정성 지각은 구성원으로 하여금 긍정적인 태도를 지니게 하고, 이러한 긍정적인 태도는 조직시민행위에 유의한 영향을 미치기 때문이다(최두선, 1996: 5). 이와 같이 민간경비업체의 존속과 성장을 위해서는 구성원들이 자발적으로 특정한 행위에 대한 보상(승진, 보수, 신뢰 등)과 같은 조건 없이 자발적으로 규정을 초월하여 조직의 기능이 효과적으로 발휘될 수 있도록 도와주는 동기를 유도해내야 한다(김재봉, 2006: 353). 그런데, 이는 자본이나 규모의 경제, 범위의 경제 등의 경제적 요소보다는 구성원들이 조직에 대한 공정성을 지각하여 그 조직몰입의 결과로 생긴 조직시민행동 등의 연성적 요인이 매우 중요하다.

그러므로 끊임없이 변화하는 대내외적 경영환경 속에서 민간경비업체가 능동적으로 대처하기 위해서는 유능한 종사원을 확보함은 물론, 지속적인 교육훈련을 통해 업무능력을 극대화하고 종사원의 능력을 최대로 발휘할 수 있는 직무환경을 조성하여 생산성을 제고해야만 한다(윤세환, 2001: 1). 그리고 종사원의 직무능력을 향상시켜 직무능력을 극대화하기 위해서는 근본적으로 서비스를 생산하고 제공하는 민간경비원의 직무현장에서의 조직공정성 지각과 그 결과로 나타나는 조직몰입, 이들 결과로 표출되는 경비원의 태도에 대한 연구가 필요하다. 이렇게 민간경비산업의 발전에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 조직공정성 지각에 대한 연구가 매우 중요함에도 불구하고 그동안 민간경비산업에 관련하여 선행 연구가 전무한 실정이다. 그러므로 본 연구는 이러한 현실 속에서 민간경비업체가 효율적인 조직운명을 위하여 조직공정성 지각에 대해 많은 관심을 기울이고 불공정 지각요소를 제거하는 노력을 시도한다면 민간경비원은 긍정적인 결과의 부산물로서 조직몰입과 자발적 참여행동인 조직시민행동이라는 정적인 결과를 가져올 것이다. 따라서 사회인구통계학적 특성에 따라 조직공정성 지각이 조직시민행동에 유의한 차이가 있는가를 규명할 필요가 있다. 이것은 민간경비원들의 능력을 제고하고, 전문성 활용을 통하여 민간경비조직의 성장을 촉진시키고, 나아가서 국민 생활안전에 기여할 수 있기 때문이다. 따라서 본 연구의 목적은 민간경비조직의 공정성 지각이 조직몰입에 미치는 영향을 파악하는 것이다. 본 연구는 앞에서 제기한 문제의식을 바탕으로 민간경비 회사의 공정성 지각이 조직시민행동의 관계를 규명하여 해당 조직의 인적 경쟁력을 제고하고 나아가 시큐리티 발전에 기여할 수 있는 민간경비 회사의 인적 자원관리에 실천적인 시사

점을 제공하는데 목적이 있다.

또한, 능력주의 인사관리 시스템을 도입하고 있는 민간경비업체의 종사원들을 대상으로 종사원들이 새로운 시스템에 얼마만큼의 공정성을 지각하고 있으며, 종사원들이 어떠한 태도를 지니게 되고, 조직시민행동이라는 행위가 어떠한 결과로 이어질 것인지를 살펴보고자 한다. 따라서 본 연구는 구체적으로 다음과 같은 목적을 지닌다.

첫째, 민간경비 회사의 조직공정성 지각이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 분석의 모형과 연구가설을 설정한 후 각 변수간의 관련성을 분석하고자 한다.

둘째, 민간경비원의 조직공정성 지각이 조직시민행동에 미치는 영향을 분석한다. 민간경비원의 조직공정성 지각이 조직시민행동에 미치는 영향을 실증적으로 규명함으로써 민간경비 회사의 경영자 및 관리자들에게 조직공정성 지각을 통한 상사 및 조직에 대한 종사원의 조직시민행동을 극대화하는 것이 필요함을 인식하게 한다.

이는 서비스 생산 및 제공자인 종사원에 대한 공정성지각의 중요성을 인식하게 하며, 이들이 종사원 공정성지각에 관심을 갖는 계기를 마련할 수 있을 것이다. 아울러, 조직시민행동에 미치는 영향을 실증적으로 규명함으로써 관리자들이 종사원들의 긍정적인 태도를 유도강화하고 궁극적으로 조직시민행동을 극대화하기 위해서 어떻게 종사원을 관리해야 할 것인가 에 대한 시사점을 모색할 수 있도록 한다.

## II. 이론적 배경과 연구가설

### 1. 조직공정성 지각

조직공정성에 관한 연구는 Homans(1961)의 저서인 “사회적 행동(Social Behavior)”에서 그 기원을 찾을 수 있다. 그는 사회 안에 존재하는 모든 개인들은 교환관계(exchange relationship)를 형성하게 되며, 그러한 교환관계 속에서 자신이 투입한 만큼의 보상을 얻게 될 때 공정성을 느낄 것이라고 주장하였다.

조직공정성(organization justice)은 조직 내에서의 조직구성원들이 경험하게 되는 다양한 상호교환론적 행위의 공정성 지각의 차원들을 반영하기 위하여 도입된 개념이며(유지원, 2005: 11), 조직공정성(organization justice)이라는 용어는 조직내에서의 공정성에 대한 인식을 말하는 것으로(Greenberg, 1987: 9-22) 조직실행이 형평적이며 기만이나 사기가 없음에 대한 개인의 인지를 의미하는 것이다(Koys and Decotiis, 1991: 265-285). 조직공정성은 조직의 긍정적인 정서, 태도, 행동에 선행된다는 측면에서 조직공정성과 관련된 결과 변수에 대한 연구가 조직의 다양한 영역에서 부상되고 있다. 직원의 채용, 배치, 성과평가,

보상 등 전통적인 조직심리학 영역 뿐 아니라, 인사관리 전반의 다양한 측면과 관련하여 조직공정성에 대한 연구가 수행되므로 조직에서 직원의 태도와 행동의 주요 선행요인으로 조직공정성을 강조하고 있다(최소연, 2004: 19) Beugre(1998)는 조직공정성에 대한 연구가 중요한 이유로 세 가지를 들고 있다. 우선 공정성은 사회의 현상으로 모든 삶과 사회 또는 조직에 침투되어 있으며, 둘째, 조직의 가장 중요한 자산이 인력인데 공정성이 이들의 몰입, 신뢰, 성과, 이직과 같은 태도와 행동에 영향을 미치기 때문이다. 그리고 셋째, 보다 교육받은 인력을 지향하기 때문에 이들 인력이 직장에서 존중과 존엄하게 처우될 뿐 아니라 더 나은 직무를 요구하기 때문에 조직공정성의 연구가 중요하다고 제시하고 있다.

공정성 개념은 크게 분배 공정성(distribution justice)과 절차 공정성(procedural justice)으로 구분할 수 있는데, 분배 공정성(distribution justice)은 종사원의 조직으로부터 받는 보상의 크기에 대한 공정성을 인식하는 정도를 의미하며, 절차 공정성은 그러한 보상의 크기를 결정하기 위해 사용하는 수단에 대한 공정성을 인식하는 정도를 의미한다(Folger & Konovsky, 1989: 115-130). 조직 공정성을 이와 같이 구분한다는 것은, 비록 결과가 바람직하다 하더라도 절차나 과정이 공정하지 못할 경우 즉, 절차공정성에 문제가 있는 경우에도 조직구성원들의 심리 및 태도에 부정적인 영향을 미쳐 조직유효성이 증대되기 어려울 것이다(도윤경, 2002: 6). 이렇듯 조직공정성은 조직구성원의 조직몰입과 조직시민행동에 영향을 미치게 되므로(윤세환, 2001: 김태문의, 2005: 배일현·전인수, 2003: 이병관, 2004: McFarlin & Sweeney, 1992: Greenberg, 1990: Moorman, 1991: Niehoff & Moorman, 1993) 조직 내 분배공정성과 절차공정성을 확보할 수 있는 방안을 강구해야 한다. 따라서 본 연구에서는 분배의 결과에 대한 구성원의 공정성 인식인 분배공정성과 분배과정에서 인식한 공정성인 절차 공정성의 두 측면에 초점을 두고 고찰하고자 한다.

## 2. 조직시민행동

조직시민행동은 전통적인 업무성과(job performance)의 척도로 측정할 수는 없으나, 장기적으로 조직의 성패를 결정하게 되는데, 국제간의 경쟁이 심화됨으로써 조직의 혁신, 융통성, 생산성, 급변하는 환경에 대한 적응 등이 중요시되면서 이에 대한 관심이 높아지고 있다. 또한 조직시민행동은 모든 조직에 필요하지만 특히 서비스 관리에 있어서 그 중요성이 더욱 부각되고 있는데(Schneider, 1990), 이는 내부 구성원간의 관계에 대한 노력이 외부고객에게로 연장될 가능성이 높으며 직무의 성과와 조직의 성패를 좌우한다고 예측하기 때문이다. Organ(1988)은 조직시민행동은 자유재량의 행동으로서 공식적인 보상체제에 의해 인식되지는 않으나, 정해진 규정 이상의 수행함으로써 조직의 유효성을 촉진시키며, 조직의 보상과는 무관하게 자발적으로 이루어지는 행동을 의미한다고 하였다. 조직시민행동에 포함될 수 있는 예로는 타인을 돕는 행동, 규정 외의 업무에 대한 자

발성, 시간준수, 부서를 발전시키기 위한 혁신적인 아이디어 제공 등을 들 수 있다. 또한 타인에 대한 험담, 사소한 일에 대한 불평불만 표출, 타인과의 비이성적인 논쟁 등을 삼가는 행동도 이에 포함된다(윤형기, 2005).

조직시민행동에 내포되어 있는 특징을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(Organ, 1988). 첫째, 조직시민행동은 자유재량의 행동이다. 둘째, 조직시민행동은 조직의 공식적 보상체계에 의해 공식적으로 혹은 직접적으로 보상을 받지 않는다. 셋째, 조직시민행동은 조직의 효과에 총체적으로 공헌하는 행동이다. 그러나, Mackenzie & Hui(1993)가 이러한 정의에 몇 가지 문제점들이 있음을 지적하면서, 조직시민행위에 대한 재 개념화의 필요성을 주장하였다. 이에 Van Dyne(1994) 등은 조직시민행위를 “조직과 관련된 개인의 모든 긍정적인 행위들”이라고 재정의 함으로써, 전통적인 역할 내 행위와 역할 외 행위는 물론 정치적 행위까지 포함하는 광의의 개념으로 규정하고 있다. 조직시민행동이 처음으로 분류된 것은 Smith, Organ & Near(1983)의 연구로서 조직시민행동을 16개 문항으로 조사하였다. 본 연구에서는 특정인을 대상으로 하는 이타주의(altruism)와 개인이 아닌 시스템 자체에 대한 일반화된 순응(generalized compliance)의 두 차원으로 분류하였으며, 현재까지 조직시민행동의 연구에 대한 기초가 되고 있다. 이타주의 행동이란 신입사원에게 조직에 관한 제반사항을 알려주거나 동료, 상사 등을 일과 관련하여 도와주는 것과 같은 특정 개인을 돕는 행동을 의미하며, 일반화된 순응은 시간을 준수한다거나 또는 사적인 전화로 시간을 소비하지 않는다는가 하는 것처럼 조직의 규칙과 절차를 준수하는 행동을 의미한다. 지금까지 실시된 조직시민행동의 결과요인에 대한 연구 중에서는 Organ(1998)이 제시한 분류가 가장 일반적으로 수용되어지고 있다. Organ & Bateman(1983), Smith, Organ & Near(1983), Podsakoff & Williams(1986), Graham(1986), Puffer(1987)의 연구를 토대로 조직시민행동을 대인관계행동, 충성행동, 이타행동 등 세 가지 결과차원으로 분류하였다.

### 3. 분석모형 및 가설

본 연구에서는 민간경비원의 조직공정성 지각이 조직시민행동에 영향을 미칠 것이라는 가정 하에 분석모형을 설정하였다. 즉, 민간경비원의 조직공정성 지각이 높으면 이로 인해 조직시민행동이 향상되는지의 여부를 규명하기 위해서이다. 이와 같은 관점에서 본 연구는 조직공정성 지각과 조직시민행동의 관련 변수를 중심으로 이론적 가정에 기초하여 <그림 2-1>과 같이 분석모형을 설정하였다.

<그림 2-1>에서 보는 바와 같이 본 연구에서는 선행변수로 사회인구학적 특성을, 독립변수로 조직공정성 지각을, 종속변수로 조직시민행동을 설정하였다.

이와 같이 제시한 분석모형을 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하고자 한다.

가설 1. 사회 인구학적 특성에 따라 조직공정성지각에는 차이가 있을 것이다.

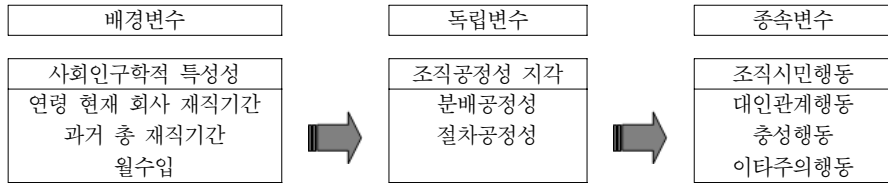
가설 2. 사회 인구학적 특성에 따라 조직시민행동에는 차이가 있을 것이다.

가설 3. 조직공정성 지각은 조직시민행동에 영향을 미칠 것이다.

3-1 민간경비원의 조직공정성 지각은 대인관계행동에 영향을 미칠 것이다.

3-2 민간경비원의 조직공정성 지각은 충성행동에 영향을 미칠 것이다.

3-3 민간경비원의 조직공정성 지각은 이타주의행동에 영향을 미칠 것이다.



〈그림 2-1〉 분석모형

### Ⅲ. 연구방법

본 연구의 목적은 민간경비원의 조직공정성 지각이 조직시민행동에 미치는 영향을 규명하는 데 있다. 보다 구체적으로 본 연구는 이론적 배경을 토대로 가설적 모형을 설정한 다음, 사회인구학적 특성에 따른 조직공정성 지각과 조직시민행동의 관계를 규명하는 것이 주된 목적이다. 이 연구목적을 달성하기 위한 조사방법 등을 기술하고자 한다.

#### 1. 조사도구

본 연구에서 사회인구학적 특성은 성, 연령, 학력, 현재 재직기간, 과거 총 재직기간, 월수입으로 구성되며, 조직공정성 지각은 분배공정성, 절차공정성으로, 조직시민행동은 대인관계행동, 충성행동, 이타주의 행동으로 구성하였다. 설문지의 구성은 <표 2-1>과 같다.

〈표 3-1〉 설문지 구성

변 수	하 위 요 인	문 항 수
사회인구학적특성	성, 연령, 학력, 현재재직기간, 과거총재직기간, 월수입	6
조직공정성지각	분배공정성	15
	절차공정성	8
조직시민행동	대인관계활동	5
	충성행동	4
	이타주의행동	4

## 2. 조사대상

본 연구에서는 민간경비원의 조직공정성지각이 조직시민행동에 미치는 영향을 알아보기 위해 조사대상을 수도권지역의 민간경비업체 7개사를 선정하여 설문조사를 실시하였다. 배포된 설문지는 총 700부였으나 설문지의 응답이 불성실하거나 응답항목 누락 등으로 활용이 부적합한 221부를 제외한 총 479부의 설문지(회수율 68.0%)를 확정하여 본 연구에 이용하였다. 조사대상의 사회인구학적 특성은 <표 3-2>와 같다. 성별을 보면 남성이 88.1%, 여성이 11.9%로 남성 경비원이 훨씬 많았고, 연령은 25세 이하가 22.5%, 26-30세가 32.2%, 31-35세가 23.0%, 36세 이상이 22.3%를 차지하고 있다.

응답자의 학력은 고졸이하가 55.5%, 대졸이상이 44.5%였다. 월수입은 121-150만원이 37.4%로 가장 많았고, 151-180만원이 23.6%, 120만원 이하가 23.2%, 181만원 이상이 15.9%였다. 응답자의 현직 재직기간은 1년1개월-3년이 33.0%, 5년1개월 이상이 24.6%, 1년 이하가 23.6%로 나타났다. 경비업체 과거 총재직기간은 1년1개월-3년이 33.0%, 5년1개월 이상이 24.6%, 1년 이하가 23.6%, 3년1개월-5년이 18.8%였다.

<표 3-2> 조사대상자의 사회인구학적 특성

구 분		사 례 수(n)	백 분 율(%)
전체		479	100
성	남자	422	88.1
	여자	57	11.9
연 령	25세이하	108	22.5
	26-30세	154	32.2
	31-35세	110	23.0
	36세이상	107	22.3
학 력	고졸이하	266	55.5
	대졸이상	213	44.5
현직 재직기간	1년이하	101	21.1
	1년1개월-3년	155	32.4
	3년1개월-5년	93	19.4
	5년1개월이상	130	27.1
총 재직기간	1년이하	113	23.6
	1년1개월-3년	158	33.0
	3년1개월-5년	90	18.8
	5년1개월이상	118	24.6
월수입	120만원이하	111	23.2
	121-150만원	179	37.4
	151-180만원	113	23.6
	181만원이상	76	15.9

### 3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

#### 1) 설문지의 타당도

본 연구에서는 민간경비원의 조직공정성 지각과 조직시민행동의 관계를 규명하기 위하여 이론적 배경을 기초로 설문지를 개발한 후, 요인분석(factor analysis) 등을 통하여 타당도를 검증하였다. 본 연구에서는 조직공정성 지각, 조직시민행동의 설문지에 대한 타당도를 검증하기 위하여 수집된 자료를 바탕으로 요인분석(factor analysis)의 직교회전법(varimax rotation)을 실시하였다.

#### (1) 조직공정성 지각에 대한 요인분석

<표 3-3>은 조직공정성 지각 설문지에 대한 요인분석 결과를 나타내고 있다.

<표 3-3> 조직공정성 지각 설문지에 대한 요인분석 결과

문 항	조직공정성 지각	
	요 인 I	요 인 II
a15	.889	.219
a13	.881	.208
a12	.879	.216
a8	.873	.264
a10	.856	.226
a11	.853	.193
a14	.846	.261
a7	.825	.187
a9	.808	.264
a6	.790	.223
a5	.774	.219
a2	.659	.245
a1	.647	.272
a4	.623	.293
a3	.596	.395
a21	--	.858
a23	--	.856
a22	.108	.839
a18	.448	.624
a16	.395	.607
a20	.413	.588
a19	.259	.568
a17	.433	.500
Total	10.240	4.793
% of Variance	44.524	20.837
Cumulative %	44.524	65.361



<표 3-3>에 제시된 바와 같이, 조직공정성 지각은 2개의 하위개념(multidimensional subfactor)으로 구성되었다. 요인 I 은 문항 a15에서 문항 a3까지 15개 문항으로 구성되었으며, ‘분배공정성’ 으로 명명하였다. 요인 II 는 문항 a21에서 문항 a17까지 8개 문항으로 구성되었으며, ‘절차공정성’ 으로 명명하였다.

### 2) 조직시민행동에 대한 요인분석

<표 3-4>는 조직시민행동의 설문지에 대한 요인분석 결과를 나타내고 있다.

<표 3-4> 조직시민행동의 설문지에 대한 요인분석 결과

문 항	조직몰입		
	요 인 I	요 인 II	요 인 III
c20	.877	--	--
c21	.783	.101	.217
c18	.710	.409	.109
c19	.691	.159	.443
c8	.440	.430	.396
c1	--	.758	.189
c2	--	.757	.354
c10	.323	.660	.234
c9	.468	.548	--
c7	--	.124	.770
c4	.374	.306	.755
c5	.423	.325	.661
c3	.245	.472	.569
c14	.134	--	.133
c16	.166	.387	-.365
Total	3.309	2.865	2.709
% of Variance	22.060	19.103	18.061
Cumulative %	22.060	41.163	59.223

<표 3-4>에 제시된 바와 같이, 조직시민행동은 3개의 하위개념(multidimensional subfactor)으로 구성되었다. 요인 I 은 문항(c20)에서 문항(c8)까지 5개 문항으로 구성되었으며, ‘대인관계행동’ 으로 명명하였다. 요인 II 는 문항(c1)에서 문항(c9)까지 4개 문항으로 구성되었으며, ‘충성활동’ 으로 명명하였다. 그리고 요인 III 은 문항(c7)에서 문항(c3)까지 구성되었으며, ‘이타행동’ 으로 명명하였다.

### 3) 설문지의 신뢰도

이 연구에서 사용한 설문지의 신뢰도를 검증하기 위하여 내적일치도 계수인 Cronbach's  $\alpha$  방법을 이용하였으며, 그 결과는 <표 5>와 같다.

〈표 3-5〉 설문지에 대한 신뢰도 분석 결과

변인		Cronbach's $\alpha$
조직공정성지각	분배공정성	.967
	절차공정성	.884
조직시민행동	대인관계행동	.842
	충성행동	.761
	이타행동	.843

〈표 3-5〉에 제시된 바와 같이, 본 연구에서 사용한 설문지는 신뢰도계수가 조직공정성 지각의 경우  $\alpha = .884 \sim .967$ , 조직시민행동의 경우  $\alpha = .761 \sim .843$ 으로 비교적 높게 나타났다.

#### 4. 조사절차 및 자료처리방법

본 연구에서는 “민간경비원의 조직공정성 지각이 조직행동에 미치는 영향”에 관한 설문지를 조사대상자에게 배부한 다음 ‘자기평가기입법(self-administration method)’으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하였다. 설문지는 2006년 9월 1일부터 9월 30일까지 30일간에 걸쳐 배포한 후 수거하였으며, 회수된 설문지 중 응답 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료와 극단치(outlier)를 분석대상에서 제외시키고 분석 가능한 자료를 컴퓨터에 개별 입력시킨 후 SPSSWIN 12.0 프로그램을 활용하여 기술통계분석(Descriptives), 독립T-검증(independent sample T-test), 일원변량분석(one-way ANOVA)을 활용하였다.

## IV. 연구결과 및 논의

### 1. 사회인구학적 특성에 따른 조직공정성 지각, 조직시민행동

#### 1) 사회인구학적 특성에 따른 조직공정성 지각의 차이

본 연구의 가설 1은 ‘사회인구학적 특성에 따라 조직공정성 지각은 차이가 있을 것이다’였다. 이를 검증하기 위하여 본 연구에서는 사회인구학적 특성과 조직공정성 지각 변인을 중심으로 차이를 검증하였다. 〈표 4-1〉은 사회인구학적 특성에 따른 조직공정성 지각의 차이에 대해 t검증 및 F검증을 실시한 결과이다.

〈표 4-1〉 사회인구학적 특성에 따른 조직공정성 지각의 차이에 대한 t검증 및 F검증

	구 분	분배공정성 지각	절차공정성 지각
성	남자(422)	2.946±1.101	3.002±1.135
	여자(57)	2.701±1.251	2.646±1.306
	t값	1.403	1.958
연 령	25세이하(108)	2.445± .849	2.425± .924
	26-30세(154)	2.885± 1.152	2.961± 1.189
	31-35세(110)	3.145± 1.241	3.229± 1.184
	36세이상(107)	3.203± 1.038	3.220± 1.140
	F값	10.874***	12.183***
학 력	고졸이하(266)	2.966± 1.124	2.995± 1.181
	대졸이상(213)	2.855± 1.117	2.916± 1.137
	t값	1.082	.749
현회사 재직기간	1년이하(101)	2.596± 1.003	2.576± .975
	1년1개월-3년(155)	2.744± 1.180	2.765± 1.235
	3년1개월-5년(93)	3.216± 1.223	3.282± 1.205
	5년1개월이상(130)	3.157± .953	3.260± 1.038
	F값	8.557***	11.062***
과거 총 재직기간	1년이하(101)	2.621± .842	2.662± .874
	1년1개월-3년(155)	2.874± 1.178	2.867± 1.225
	3년1개월-5년(93)	3.040± 1.298	3.094± 1.294
	5년1개월이상(130)	3.162± 1.074	3.268± 1.132
	F값	5.074**	6.168***
월수입	120만원이하(111)	2.532± .921	2.589± .937
	121-150만원(179)	2.705± 1.041	2.704± 1.081
	151-180만원(113)	3.243± 1.353	3.237± 1.396
	181만원이상(76)	3.491± .803	3.692± .775
	F값	18.046***	21.294***

참고 : ( )는 사례수임. 평균±표준편차. \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

사회인구학적 특성에 따른 조직공정성 지각의 차이를 보면, <표 6>에 제시된 바와 같이 사회인구학적 특성의 하위요인 중 연령, 현재 회사 재직기간, 과거 총재직기간, 직업, 월수입에 따라 조직공정성은 차이를 보였다. 구체적으로 살펴보면, 먼저 연령에 따라서는 분배공정성 지각에서 36세 이상 집단이 높고, 절차공정성 지각에서 31-35세 집단이 높게 나타났다. 현재 회사 재직기간에 따라서는 3년 1개월-5년 집단에서 분배공정성 지각과 절차공정성 지각 모두 높게 나타났다. 과거 총 재직기간에 따라서는 5년 1개월 이상 집단에서 분배공정성 지각과 절차공정성 지각이 모두 높게 나타났다. 즉, 연령이 많을수록 조직공정성 지각 또한 높다. 월수입에 따라서는 180만원 이상 집단에서 분배공정성 지각과 절차공정성 지각 모두 높게 나타났다. 즉 연령이 많을수록 조직공정성 지각 또한 높게 나타났다.

2) 사회인구학적 특성에 따른 조직시민행동의 차이

본 연구의 가설 2는 ‘사회인구학적 특성에 따라 조직시민행동은 차이가 있을 것이다’였다. 이를 검증하기 위하여 본 연구에서는 사회인구학적 특성과 조직시민행동의 변인을 중심으로 차이를 검증하였다. <표 4-2>은 사회인구학적 특성에 따른 조직시민행동의 차이에 대해 t검증 및 F검증을 실시한 결과이다.

<표 4-2> 사회인구학적 특성에 따른 조직시민행동의 차이에 대한 t검증 및 F검증

구 분		충성행동	대인관계행동	이타행동
성	남자(422)	3.354± .968	3.626± .760	3.416± .728
	여자(57)	3.087± 1.124	3.478± .934	3.266± .876
	t값	1.710	1.151	1.231
연 령	25세이하(108)	2.879± .840	3.173± .642	3.000± .606
	26-30세(154)	3.264± 1.007	3.651± .743	3.376± .723
	31-35세(110)	3.506± 1.002	3.870± .766	3.654± .670
	36세이상(107)	3.665± .923	3.719± .819	3.568± .820
	F값	13.983***	17.725***	18.166***
학 력	고졸이하(266)	3.372± 1.002	3.607± .807	3.392± .763
	대졸이상(213)	3.261± .973	3.611± .754	3.405± .729
	t값	1.217	-.061	-.192
현 회사 재직기간	1년이하(101)	3.017± .861	3.242± .736	3.114± .655
	1년1개월-3년(155)	3.153± 1.079	3.581±.811	3.321± .765
	3년1개월-5년(93)	3.524± 1.014	3.768± .827	3.531± .748
	5년1개월이상(130)	3.619±	3.813± .643	3.607± .717
	F값	10.467***	12.502***	10.287***
과거 총 재직기간	1년이하(101)	3.135± .782	3.334± .676	3.145± .565
	1년1개월-3년(155)	3.215± 1.046	3.571± .800	3.361± .763
	3년1개월-5년(93)	3.358± 1.091	3.725± .849	3.473± .798
	5년1개월이상(130)	3.620± .952	3.834± .725	3.628± .768
	F값	5.740***	9.116***	8.881***
월 수입	120만원이하(111)	2.966± .900	3.205± .633	3.090± .662
	121-150만원(179)	3.124± .879	3.486± .759	3.276± .642
	151-180만원(113)	3.571± 1.154	3.935± .826	3.635± .854
	181만원이상(76)	3.930± .693	4.003± .586	3.784± .662
	F값	21.789***	28.430***	20.686***

\* 참고 : ( )는 사례수임. 평균±표준편차. \*\*\* p<.001

사회인구학적 특성에 따른 조직시민행동의 차이를 보면, <표 4-2>에 제시된 바와 같이 사회인구학적 특성의 하위요인 중 연령, 현회사 재직기간, 과거 총 재직기간, 월수입에 따라 조직시민행동의 차이를 보였다. 구체적으로 살펴보면, 먼저 연령에 따라서는 충성행동의 경우 연령이 많을수록 충성행동이 높았으며, 대인관계행동과 이타행동은 31-35세 집단에서 높게 나타났다. 현 회사 재직기간과 과거 총 재직기간에 따라서는 재직기간이 길수록 충성행동, 대인관계행동, 이타행동이 높게 나타났다. 월수입에 따라서는 월수입이

증가할수록 충성행동, 대인관계행동, 이타행동이 높게 나타났다.

## 2. 민간경비원의 조직공정성 지각과 조직시민행동의 관계

### 1) 민간경비원의 조직공정성 지각과 대인관계행동의 관계

본 연구의 가설 3-1은 ‘민간경비원의 조직공정성 지각은 대인관계행동에 영향을 미칠 것이다’ 였다. 이를 검증하기 위하여 본 연구에서는 조직공정성 지각과 대인관계행동의 변인을 중심으로 회귀분석을 실시하였다. 민간경비원의 조직공정성 지각과 대인관계행동의 관계를 검증하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-3>과 같다.

<표 4-3> 민간경비원의 조직공정성 지각이 대인관계행동에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

독립변인	R <sup>2</sup> change	R <sup>2</sup>	B	SE	Beta	t	sig
(Constant)			2.489	.081		30.592	.000
절차공정성 지각	.314	.314	.378	.026	.561	14.784	.000
분배공정성 지각	.003	.318	.096	.062	.137	1.537	.125

<표 4-3>에 제시된 바와 같이, 조직공정성 지각의 하위요인 가운데 절차공정성 지각 ( $\beta=.378$ )이 대인관계행동에 상대적으로 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 절차공정성 지각이 클수록 대인관계행동 또한 높다는 사실을 의미한다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변인은 대인관계행동 전체 변량의 약 31.4%를 설명해 주고 있다.

### 2) 민간경비원의 조직공정성 지각과 충성행동의 관계

본 연구의 가설 3-2는 ‘민간경비원의 조직공정성 지각은 충성행동에 영향을 미칠 것이다’ 였다. 이를 검증하기 위하여 본 연구에서는 조직공정성 지각과 충성행동의 변인을 중심으로 회귀분석을 실시하였다.

민간경비원의 조직공정성 지각과 충성행동의 관계를 검증하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-4>와 같다.

<표 4-4> 민간경비원의 조직공정성 지각이 충성행동에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

독립변인	R <sup>2</sup> change	R <sup>2</sup>	B	SE	Beta	t	sig
(Constant)			1.295	.074		17.519	.000
절차공정성 지각	.645	.645	.685	.023	.803	29.471	.000
분배공정성 지각	.011	.656	.217	.056	.246	3.890	.000

<표 4-4>에 제시된 바와 같이, 조직공정성 지각의 하위요인 가운데 절차공정성 지각

( $\beta=.685$ )이 충성행동에 상대적으로 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 절차공정성 지각이 클수록 충성행동 또한 높다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변인은 충성행동 전체 변량의 약 65.6%를 설명해 주고 있다.

### 3) 민간경비원의 조직공정성 지각과 이타주의행동의 관계

본 연구의 가설 3-3은 ‘민간경비원의 조직공정성 지각은 이타주의행동에 영향을 미칠 것이다’ 였다. 이를 검증하기 위하여 본 연구에서는 조직공정성 지각과 이타주의행동의 변인을 중심으로 회귀분석을 실시하였다. 민간경비원의 조직공정성 지각과 이타주의행동의 관계를 검증하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-5>과 같다.

<표 4-5> 민간경비원의 조직공정성 지각이 이타주의행동에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

독립변인	R <sup>2</sup> change	R <sup>2</sup>	B	SE	Beta	t	sig
(Constant)			2.097	.068		30.616	.000
절차공정성 지각	.466	.466	.440	.022	.683	20.404	.000
분배공정성 지각	.003	.469	.084	.052	.127	1.612	.108

<표 4-5>에 제시된 바와 같이, 조직공정성 지각의 하위요인 가운데 절차공정성 지각( $\beta=.440$ )이 이타행동에 상대적으로 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 절차공정성 지각이 클수록 이타행동 또한 높다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변인은 이타행동 전체 변량의 약 46.9%를 설명해 주고 있다.

### 3. 민간경비원의 조직공정성 지각과 조직시민행동 간의 상관관계

민간경비원의 조직공정성 지각이 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴보기 위해서는 다중회귀분석을 실시하기에 앞서 상관관계를 분석해야 한다. 이는 변인들간의 관계정도를 파악하고 탐색하기 위함이다.

<표 4-6>는 회귀분석에 투입된 변인간의 상관관계 분석 결과를 나타내고 있다.

<표 4-6> 회귀분석에 투입된 변인간의 상관관계

변 인	1	2	3	4	5
1. 분배공정성	1				
2. 절차공정성	.905***	1			
3. 충성행동	.772***	.803***	1		
4. 대인관계행동	.532***	.561***	.590***	1	
5. 이타행동	.641***	.683***	.705***	.638***	1

<표 4-6>에 의하면 회귀분석에 투입된 변인간의 상관관계는 비교적 높은 것으로 나타났다. 특히 조직공정성 지각, 조직시민행동의 개별 하위요인간에는 다중공선성이 존재할 가능성이 있다. 따라서 본 연구에서는 이와 같은 문제를 해결하기 위하여 단계별 투입방식의 회귀분석을 실시하였다.

## V. 결 론

민간경비원의 조직공정성지각과 조직시민행동에 대해 분석한 연구결과는 다음과 같다. 우선 사회인구학적 특성 즉, 연령, 현재 회사 재직기간, 과거 총재직기간, 월수입에 따라 조직공정성은 차이를 보였다. 연령의 경우 분배공정성 지각에서 36세 이상 집단이 높고, 절차공정성 지각에서 31-35세 집단이 높게 나타났다. 따라서 연령이 많을수록 조직공정성 지각이 높게 나타났다. 현재 회사 재직기간에 따라서는 3년 1개월-5년 집단에서 분배공정성 지각과 절차공정성 지각 모두 높게 나타났다. 과거 총 재직기간에 따라서는 5년 1개월 이상 집단에서 분배공정성 지각과 절차공정성 지각 모두 높게 나타났다. 월수입에 따라서는 180만 원 이상 집단에서 분배공정성 지각과 절차공정성 지각 모두 높게 나타났다.

둘째, 사회인구학적 특성에 따라 조직시민행동은 차이를 보였다.

조직시민행동에서 연령에 따라서는 충성행동의 경우 연령이 많을수록 충성행동이 높았으며, 대인관계행동과 이타행동은 31-35세 집단에서 높게 나타났다. 현 회사 재직기간과 과거 총 재직기간에 따라서는 재직기간이 길수록 충성행동, 대인관계행동, 이타행동이 높게 나타났다. 월수입에 따라서는 월수입이 증가할수록 충성행동, 대인관계행동, 이타행동이 높게 나타났다.

셋째, 민간경비원의 조직공정성 지각과 조직시민행동의 관계에 있어서는 회귀분석 결과, 절차공정성 지각이 각각의 변인인 충성행동과 대인관계행동 그리고 이타행동에 상대적으로 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구를 통하여 조직공정성지각은 조직시민행동에 상당한 정도의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이제는 양적이고 외형적인 성장에만 관심을 갖고 평가하기 보다는 조직 내부의 평가에 관심을 기울여야 할 시점이 왔다고 본다. 민간경비산업의 악순환으로 인하여 우수한 인재가 충원되지 못하거나 잦은 이직으로 인하여 질 낮은 서비스를 제공하고 그 결과 사회적 인식과 신뢰가 떨어지는 것을 막아야 한다. 조직공정성지각은 경비원의 사기와 직결되며 동시에 조직시민행동에 상당한 영향을 미치는 것이다. 긍정적인 조직공정성지각은 심리적 혹은 육체적으로 경비원들의 업무의욕을 높이는 결과를 가져와 근무의욕이나 근무태도를 북돋아 줄 것이다.

또한 본 연구에서 제시했던 가설은 회귀분석 결과 모두 채택되었다. 이것은 조직공정성 지각이 향상되면 조직시민행동은 개선된다고 것을 시사한 것이다. 즉 민간경비원이 조직내에서 공정성을 인지할 때 조직시민행동이 향상될 수 있다는 결론이 도출되었다. 따라서 연구결과를 바탕으로 민간경비 조직의 발전을 위한 제언을 하면 다음과 같다. 경영조직의 문제는 기업경영의 근간을 이루는 중요한 문제이다. 그것은 조직문제가 인간생활의 기본적 문제이기 때문이다. 그동안 조직일반의 문제가 높은 관심을 끌면서 다양한 입장과 방법에서 연구되어 온 것은 활기찬 조직을 위해서이다. 그리고 민간경비원들이 능력을 발휘하고 동시에 효율적인 조직을 형성하기 위해서이다. 이러한 기본적 문제는 인간생활에 항상 존재하고 있고, 이러한 기본문제는 동시에 현대기업에 부과된 본질적인 문제이다. 민간경비원의 사기관리는 경비업체의 인적자원관리의 중대한 요소이다. 조직공정성 지각이 낮아 아무리 능력과 기술을 가지고 있다하더라도 열과 성을 다해 일하려고 하는 의욕이 낮다면 직무수행의 효율성을 기할 수 없다. 그러므로 경비원들이 맡은바 임무를 열심히 수행하려는 정신자세, 즉 사기를 제고하고 진작할 수 있는 의시적인 노력이 뒤따라야 한다. 위에서 살펴본 바와 같이 민간경비산업은 양적으로 급성장하였으나 질적으로는 기대에 미치지 못하는 실정이다.

즉 신규업체의 수가 증가하는 것은 바람직한 현상이지만, 영세한 업체의 난립은 결국 저가입찰을 하게 되고 그 결과 낮은 보수와 후생복지의 취약 등으로 이어져 결국 경비원의 이직이 잦아지게 되어 업무의 숙련도가 떨어지고 사기가 저하되어 양질의 서비스를 제공하는 것을 어렵게 만들고 있다. 이러한 문제에 적극적으로 대응하기 위해서는 구조적인 문제의 해결과 더불어 우선적으로 조직내부의 정비를 통하여 경비원의 자질향상과 사기를 향상시켜야 한다.



## 참 고 문 헌

- 김정환·서진석(2003). 『한국경비산업발전사(1)』. 서울: 백산출판사.
- 도윤경(2002). “비서의 조직공정성 지각이 조직유효성에 미치는 영향에 있어서의 상사에 대한 신뢰의 매개효과”. 『비서학논총』. 1권 제2호.
- 안황권·안성조(2006). 『신경호경비법론』. 서울: 백산출판사.
- 이상철·김상진(2003). “경호조직의 리더십 향상 방안”. 용인대학교 개교 50주년 기념 2003 국제학술세미나. 용인대학교 인문·사회과학연구소.
- 최소연(2004). 「사회복지사의 조직시민행동에 관한 연구 : 공정성, 상사신뢰, 정서적 몰입의 관계를 중심으로」. 박사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- 김재봉(2006). “상사의 리더십과 조직시민행동에 관한 연구: 변혁적·거래적 리더십의 구성요소를 중심으로”. 『산업경제연구』. 제19권.
- 윤세환(2001). 「여행사 종사원의 지각된 공정성이 조직시민행동과 서비스품질에 미치는 영향」. 박사학위논문, 대구대학교 대학원.
- Becker, H. S.(1960). Notes on the Concept of Commitment, American Journal of Sociology, Vol. 66.
- Beugre, C. D(1998). Managing Fairness in Organization. Quorum Books.
- Folger, R. & V. A. Konovsky.(1989). Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to pay Raise Decisions, Academy of Management Journal, Vol. 32. pp.108-130.
- Greenberg, J(1986). Organization Performance Appraisal procedures: What Makes Them Fair in Research in Negotiation in Organizations, Vol. 1.
- \_\_\_\_\_(1987). A Taxonomy of Organizational Justice Theories, Academy of Management Review, 12, pp. 9-22.
- \_\_\_\_\_(1990). Organizational Justice : Yesterday, Today and Tomorrow, Journal of Management, Vol. 16, No.2, p. 400-405.
- Homans, G.(1961). Social behavior: Its Elementary Forms, New York: Harcourt, Brace and World.
- Koys, D. J. and DeCotiis. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate Human Relations. Vol. 12. 9-22.
- Mowday, R. T, Steers, R. M. & Porter, L. W.(1979). The Measurement of Organizational Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee citizenship?, Journal of Applied Psychology, Vol. 76, No. 6, pp.845-855.

## ABSTRACT

### **The Effect of Private Security Perception of Organization Justice on Organization Member Behavior**

Kim, Myung-Hyun · Yu, Hyung-Chang

Study results on the perception of organization justice and organization member behavior of private security are as below. Primarily, organization justice showed variation according to socio-demographic characteristics which include age, the period the person has stayed in the current workplace, total period of working and monthly income. As for age, in aspect of the perception of distribution justice, the 36 or older age group prevailed, and the 31 to 35 age group prevailed in the perception of procedure justice. So, perception of organization justice increased accordingly with age. According to the period the person has stayed in the current workplace category, showed high levels in the perception of distribution justice and perception of procedure justice in the 3 ~ 5 years group. As for total period of working, both perception of distribution justice and the perception of procedure justice proved greatest in the 5 years or more group and according to monthly income, the KRW 1800,000 or more group showed high levels of perception of distribution justice and the perception of procedure justice.

Secondly, organization member behavior showed variation according to socio-demographic characteristics.

In organization member behavior, loyal behavior increased along with age and inter-personal relationship behavior and altruistic behavior prevailed in the age group 31-35. According to period the person has worked at the current workplace and in case of total period of working, loyal behavior, inter-personal relationship behavior and altruistic behavior proved to be high. As for monthly income, an increase in monthly income resulted in a high figure in loyal behavior, inter-personal relationship behavior and altruistic behavior.

Thirdly, after regression analysis of the relationship of the perception of organization justice and organization member behavior, perception of procedure justice was analyzed to have relatively high influence.

Therefore, the hypothesis presented in this study was all chosen after the regression analysis results. This shows that the enhancement of organization

member behavior can be improved. by enhancing the perception of organization justice. Thus, it can be concluded that if a private guard recognizes his justice, organization member behavior can be enhanced.

**Key word: Private Security, Security, Business of Security, Organization Justice, Organization Member Behavior**