

민간경비원의 직무만족도 개선방안에 관한 연구*

김준기** · 이상열***

〈요 약〉

본 연구는 공경비로 대변되고 있는 경찰의 치안업무에 대한 보조역할 뿐만 아니라 때로는 독립적 역할로써 민간경비의 역할과 중요성이 강조되고 있는 시점에서 민간경비업의 구성원인 민간경비원의 직무만족도를 고찰하여 직무만족에 영향을 주는 요인을 확인하고 민간경비원의 근무의욕 및 전문성 제고 등 개선방안을 제시하였다.

분석기법은 빈도분석을 비롯하여 상관분석, 다중회귀분석, 교차분석을 실시하였다. 연구 결과, 민간경비원의 직무만족도에 가장 중요한 요인은 ‘사회적 인정’으로 나타났는데, 사회적 인정은 전문직업인으로서 신뢰받고 직업적 가치를 높일 때 형성된다. 민간경비원의 직무만족도를 개선하기 위한 정책제언은 다음과 같이 설명할 수 있다.

첫째, 민간경비원 공인자격제도를 신설하여 전문성 있는 민간경비원을 채용해야 한다.

둘째, 민간경비원의 업무능력을 향상시키기 위하여 민간경비원 전담교육기관 지정 및 체계적인 교육이 이루어져야 한다.

셋째, 민간경비원의 보수체계 현실화가 필요하다.

넷째, 민간경비업의 허가 및 감독에 대한 실질적인 효과성 확보가 이루어져야 한다.

다섯째, 공익적 업무영역이 확대되어야 한다.

주제어 : 민간경비원, 직무만족, 근무의욕, 보수현실화, 전문성 제고

* 이 논문은 김준기(2017)의 석사학위논문을 수정·보완하여 작성되었음.

** 정부중앙기관 공무원 (주저자)

*** 중원대학교 경찰행정학과 교수 (교신저자)

목 차
I. 서론 II. 이론적 배경 III. 연구설계 IV. 분석결과 V. 결론 및 정책제언

I. 서론

민간경비의 성장은 다원주의사회가 발전할수록 이에 따른 시민들이 가지고 있는 불안요소와 이들이 가지고 있는 트라우마들이 사회적인 성장과 밀접한 연관성을 가지고 있다. 이로 인해 민간경비는 더욱 발전할 수밖에 없으며, 또한 양적인 성장보다는 질적인 측면을 추구하는 국민들의 인식의 변화는 경제적 부담능력과 더불어 안전함 속의 편안함을 추구하려는 추세를 보이고 있다(양경민, 2017: 150).

이 같은 추세에도 불구하고 현재 민간경비산업의 직업적 환경의 대다수의 견해는 타 직종과 비교할 경우 매우 열악하며, 이직률 역시 높게 나타나고 있다는 것이다. 이 같은 환경하에서 종사자들은 그들의 직무와 조직에 대하여 부정적인 평가와 태도를 유지하게 될 개연성이 많으며, 이 같은 결과는 결국 조직에 부정적인 요인으로 작용하게 될 것이다. 따라서 현재의 민간경비산업은 열악한 상황에서도 조직구성원이 최대의 역량을 발휘하고 효율적인 인적자원관리가 이루어질 수 있도록 하는 방안이 필요하다(이상인·김동현, 2017: 129).

특히, 최근에는 대부분의 경비업체들이 영세하기 때문에 경비원에 대한 직무교육이나 근무환경 개선은 배제하고 사익추구에 중점을 두고 있는 실정이다. 이로 인해 고객에 대한 질 낮은 서비스는 물론이고 심지어 범법행위로 연계되는 사례가 자주

발생하면서 자연스럽게 경쟁구도에서 도태되어 가는 악순환을 반복하고 있다고 할 수 있다(강동범·김상진, 2016: 50).

현재 민간경비의 환경은 외향적인 성장에도 불구하고 내부적으로는 영세업체의 지속적인 증가를 비롯하여 저가 입찰에 따른 저소득과 이로 인한 저임금 그리고 부족한 교육훈련, 비효율적인 업무집행과 높은 이직률, 종사자인 민간경비원의 사기저하 및 윤리의식 저하 등으로 인하여 질적인 면에서 성장이 필요한 시점이다(정훈·강진형, 2013: 7-28; 김영현·박길준, 2015: 59-85 재인용).

한편 질적인 성장과 관련된 각종 문제들은 민간경비 서비스의 대상인 특정 고객에게 영향을 미치게 되고, 그 결과는 결국 민간경비산업 전체에 영향을 미치게 된다. 따라서 민간경비원에게 전문직으로서의 자부심과 가치관을 함양하고, 전문직교육과 직업윤리의식을 제고하기 위해서는 체계적이고 지속적인 관리·감독이 필요하다(곽윤길·김진환·이인열 2009: 227-244; 김영현·박길준, 2015: 59-85).

본 연구는 공경비로 대변되고 있는 경찰의 치안업무에 대한 보조역할 뿐만 아니라 때로는 독립적 역할로써 민간경비의 역할과 중요성이 강조되고 있는 시점에서 민간경비업의 구성원인 민간경비원의 직무만족도를 고찰하여 직무만족에 영향을 주는 요인을 확인하고 민간경비원의 근무의욕 및 전문성 제고 등 개선방안 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 민간경비원의 근무환경

1) 직무특성

(1) 피로도

민간경비원들은 주·야간 근무의 특성으로 인해 주저침입과 절도 등 예기치 않은 우발적인 상황에 직면하여 필요에 따라 긴급하게 대응해야 하기 때문에 타 직업에 비해 정신적·육체적 스트레스가 높고, 특히 야간근무를 수행하기 때문에 직업특성상 피로도가 높다(홍태경·류준혁, 2015: 139).

한편 24시간 교대근무 제도가 민간경비원의 직무특성에서 가장 대표적인 특징 가

운데 하나이다. 특히, 기계경비업에 종사하는 민간경비원들은 24시간 즉각 출동태세를 갖추기 위해 주·야간 근무가 반복되는 불규칙한 근무형태를 유지한다. 기존에 발표된 실증연구에 따르면 교대제 근무는 일상적인 집중력 감퇴를 비롯하여 만성적인 피로감을 유발하고 저하된 반사작용을 야기하여 결국 인식기능들의 약화는 물론 올바른 직무수행을 위한 과도한 시간 소모 등 다양한 부작용을 야기하는 것으로 나타났다(박주상·최응렬 2010: 35).

(2) 고객관리상의 고충

일반적으로 민간경비원은 공경비인 경찰과 유사한 업무를 수행하지만 가장 큰 차이점은 법집행의 유무 뿐만 아니라 고객관리업무가 중요한 부분을 차지하고 있다는 점이다. 대표적으로 기계경비 출동요원은 순찰, 긴급출동, 감지기의 오작동과 AS 등의 상황에서 고객을 응대하는 업무를 수행하기 때문에 출동요원의 고객에 대한 태도 및 업무처리능력은 고객만족, 서비스 재계약 등과 관련되므로 인해 고객충성도 및 신규고객 창출은 민간경비원의 업무스트레스와 밀접한 관계가 있다(홍태정·김용현, 2012: 138).

한편 민간경비업체의 규모 및 운영방식에 따라 다소간의 차이는 발생하지만, 현장 출동요원들도 고객과의 경비계약업무와 신규고객 유치 등 고객관리상의 고충은 민간경비원의 근무환경 가운데 직무특성에 해당된다고 볼 수 있다(홍태정·류준혁, 2015: 139).

2) 조직특성(보수, 인간관계, 고용불안)

민간경비는 공경비와 유사한 기능을 수행하면서도 업무에 대한 법적권한, 직업의 안정, 보수, 사회적 인식 수준에서 공경비보다 낮은 만족도를 보이기 때문에 직업선호도가 비교적 낮은 직종이며, 일반인(고객)과의 경비계약으로 경비서비스를 제공하는 일종의 민사계약으로 업무가 성사된다(김창호·하정훈, 2013: 119). 이러한 조직특성으로 인해 계약에 따른 이익창출 등 영리적인 측면을 고려할 경우 민간경비원에 대한 보수체계와 근무환경은 민간경비원들의 완전한 욕구충족에는 아직까지 여러 가지 이유들로 인해 일정부분 한계가 있다(홍태정·류준혁 2015: 140).

한편 민간경비원의 고용불안정성이 직무태도에 미치는 영향은 민간경비원의 고용불안정성이 직무만족과 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데,

고용불안이 야기될 경우 조직구성원들은 조직에 대한 몰입과 신뢰 및 직무에 대한 만족이 저하되게 된다(최일균, 2015: 35-36).

2. 선행연구

민간경비원의 직무만족 영향요인에 관한 선행연구는 다음과 같다.

최일균(2015)은 경비원의 직무만족도 영향요인으로 근무환경 개선을 비롯하여 보수의 현실화, 후생복지제도, 그리고 사회적 인식을 포함하였다. 특히 선진국의 경비원의 경우와 유사하게 법적, 제도적 보장을 통하여 보안직종사자들의 법적인 지위를 보장할 것을 제시하였다. 하정훈(2013)은 ‘민간경비원의 대인관계스트레스와 직무만족, 이직의도의 인과관계’에서 직무만족에는 동료관계 스트레스만 유의하게 부(-)적인 영향을 주었다고 분석했다. 서동진(2013)은 민간경비원의 직무만족에 대하여 임금만족을 포함하였고, 승진과도 상관관계가 있음을 주장하였다. 또한 임금만족은 이직의도에 대하여 負(-)의 영향력이 있는 것으로 분석했다. 최재영(2011)은 보수를 비롯하여 일에 대한 만족도, 인간관계, 그리고 휴일보장이 민간경비원의 직무만족도에 영향을 주는 요인으로 작용했으며, 이 가운데 보수가 중요한 영향을 미친다고 인식하는 경비원이 가장 많았다고 분석했다.

한편 김용호(2006)의 ‘비정규직의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구’에 따르면 선행변수로서 고용형태를 선정하고 조절변수로는 소득, 고용안정성, 근로조건, 기업복지 변수를 종속변수로는 직무만족과 조직몰입을 선정하여 연구하였다. 연구결과 정규직, 비정규직 모두 고용환경 요인 가운데 근로조건이 무엇보다도 가장 먼저 개선 및 향상되어야 하는 것으로 나타났으며, 또한 고용안정과 기업복지 역시 중요한 결과로 나타난 것을 고려할 경우 소득보다 근로조건이 우선적으로 개선해야 할 사항이라고 주장하였다.

본 연구에서는 김용호(2006)의 연구 논문에서 사용한 변수를 바탕으로 연구설계하였다. 김용호(2006)는 직무만족과 관련하여 직장 내 인간관계, 직무환경, 직무내용, 인사정책의 4가지 요소와 고용환경과 관련하여 소득, 고용안정성, 노동조건, 기업복지의 4가지 요소등을 고려하여 연구모형을 설계하였다.

본 연구에서는 선행연구자들의 직무만족 영향요인 가운데 일의 자율성을 비롯하여 자기발전의 기회, 직무내용, 근로조건, 임금, 대인관계, 근로환경, 사회적 인정, 안

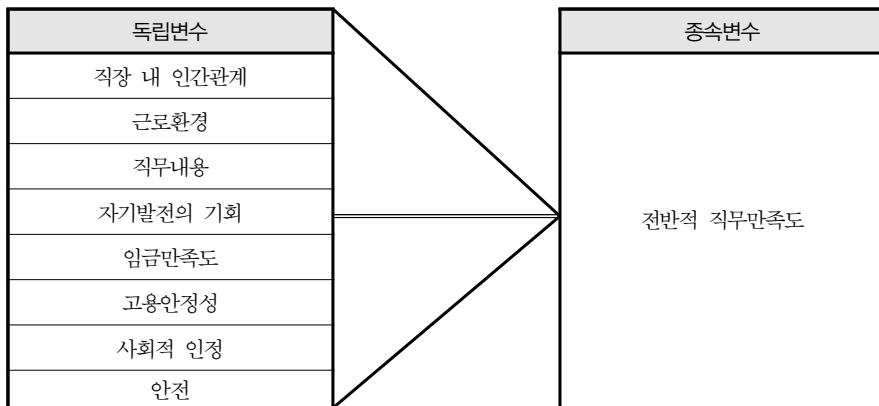
전을 대입하여 유사한 내용은 통합하고 민간경비원의 직업특성을 고려한 요소들을 추가하였다. 특히 민간경비원의 직업적 특성을 고려하여 사회적 인정과 안전요소를 추가하여 기존의 연구와 차별화 된 연구설계를 실시하였다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구 설계

1) 연구모형

본 연구는 앞서 고찰한 바와 같이 독립변수로 직장내 인간관계를 비롯하여 근로환경, 직무내용, 자기발전의 기회, 임금만족도, 고용안정성, 사회적 인정, 안전 등 8개로 선정하여 <그림 1>과 같이 연구모형을 구성하였다.



<그림 1> 연구모형

2) 변수의 조작적 정의

(1) 직장 내 인간관계

직장 내 인간관계는 조직구성원이 직장생활을 하면서 단순한 인간관계 차원부터 직무차원까지 광범위하게 영향을 미치는 요인이다(민진, 2010: 185-186).

(2) 근로환경

근로환경은 직무를 수행하는데 필요한 장비/물자와 직장의 부대시설 등을 말하며, Herzberg(1966) 위생요인의 근로조건과 Locke(1976) 직무만족 요인의 작업환경을 모두 포함하는 개념이다.

(3) 직무내용

직무내용은 직장 내에서 자신이 담당하는 업무이며, 업무에 대한 자유와 권리보장, 원하는 부서에서의 근무여부, 직무를 수행하면서 나타나는 의사결정방법 등을 말한다.

(4) 자기발전의 기회

자기발전의 기회는 미래의 기대가 포함된 의미이다. 기대치란 목적달성을 위해 자기 능력과 가능성에 대해 자신이 가지고 있는 인지정도를 말한다(김광수, 2010: 14).

(5) 임금만족도

임금이란 기본급과 상여금, 학자금, 복지비 등 실제로 지급되는 금전적인 보수와 관사, 독신자 숙소 등의 복지혜택을 말한다. 즉, 임금만족도란 금전적으로 환산할 수 있는 모든 물질적 혜택을 말한다.

(6) 고용안정성

고용안정성은 직장에 대한 소속감과 안정감을 의미한다.

(7) 사회적 인정

존경의 욕구, 즉 자긍심 및 자존심, 그리고 타인 또는 자기로부터 존경을 의미한다.

(8) 안전

안전이란 자신을 위협에서 보호 할 수 있는 각종 장비와 경비시스템을 말한다.

2. 분석기법

SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 24프로그램을 이용하여 분석하

였으며, 분석기법은 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 각 변수 간 Pearson상관계수를 구하고 상관분석을 실시하여 독립변수와 종속변수 간 관련여부를 고찰하였다. 셋째, 독립변수와 종속변수 간의 인과관계를 규명하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 넷째, 이직율이 높은 민간경비원의 특성을 고려하여 교차분석(χ^2 (Chi-square) 검증)을 실시하였다.

3. 연구대상 및 설문지 구성

경기도 남부권의 민간경비업체 가운데 300인 이상 종사자를 보유한 민간경비업체를 선정하여 연구자가 직접 업체를 방문하여 설문지를 배포하였고 우편을 이용하여 설문지를 회수하였다. 설문지 배포는 <표 1> 과 같이 근무경력을 3년 미만, 3년 이상~5년 미만, 5년 이상~7년 미만, 7년 이상~10년 미만, 10년 이상의 5개 그룹으로 구분하고 그룹별로 각각 40부씩 총 200부를 배포하였다.

<표 1> 설문지 배포 현황

구 분	세부근무경력	배포수량
근무경력	3년 미만	40부
	3년 이상~5년 미만	40부
	5년 이상~7년 미만	40부
	7년 이상~10년 미만	40부
	10년 이상	40부

설문지 구성은 <표 2>와 같이 선행연구자들의 설문지를 참고하여 본 연구의 목적에 부합되도록 재구성하였으며, 이를 토대로 하여 연구모형에서 제시한 독립변수와 종속변수를 고려하여 10개 영역으로 구성하였다. 10개 영역의 설문내용은 전반적 직무만족도를 확인하는 영역과 인구통계학적 영역을 제외하고 세부적으로 3~5개 문항씩, 총 40문항으로 구성하였으며, 리커트 5점 척도를 사용하였다.

〈표 2〉 설문지 구성

항 목	설문번호	척 도	자 료
직장 내 인간관계	1, 2, 3, 4, 5	리커트 5점	Locke(1976) 한영광(2011) 김용호(2006) 재인용
근로환경	6, 7, 8, 9, 10	리커트 5점	김용호(2006) 재인용
직무내용	11, 12, 13, 14, 15	리커트 5점	김용호(2006) 재인용
자기발전의 기회	16, 17, 18, 19	리커트 5점	Herzberg(1959) 김용호(2006) 일부 재인용
임금만족도	20, 21, 22	리커트 5점	Locke(1976) 한영선·정영금(2014) 김용호(2006) 재인용
고용안정성	23, 24, 25	리커트 5점	김호원 외(2015) 권순원 외(2013) 김용호(2006) 재인용
사회적 인정	26, 27, 28, 29, 30	리커트 5점	김용호(2006) 일부 재인용
안전	31, 32, 33, 34, 35	리커트 5점	
전반적 직무만족도	36	리커트 5점	
인구통계학적 요인	37, 38, 39, 40	명목/등간척도	

IV. 분석 결과

1. 응답내역 및 인구통계학적 분석

설문지는 총 200부를 배포하여 160부를 회수하였으며, 회수된 설문지 가운데 불성실한 답변을 한 설문지 18부를 제외하고 142부를 표본으로 분석에 활용하였다. 본 연구의 인구통계학적 특성은 다음 <표 3>과 같다. 성별에 있어서 여성은 전무했으며, 연령은 60대 이상이 97.9%를 차지하였고 1명의 미혼자를 제외한 나머지 인원은 전원 기혼자였다. 근무경력은 5년 이상~7년 미만인 28.2%로 가장 높은 비율을 나타냈으며, 다음으로 3년 미만 22.5%, 7년 이상~10년 미만 19.7%, 10년 이상 16.9%, 3년 이상~7년 미만 12.7% 순으로 나타났다.

〈표 3〉 인구통계학적 특성

	구 분	빈도(명)	백분율(%)
성 별	남 자	142	100
	여 자	0	-
연 령	50대 이하	3	2.1
	60대 이상	139	97.9
결혼여부	미 혼	1	0.7
	기 혼	141	99.3
근무경력	3년 미만	32	22.5
	3년 이상~5년 미만	18	12.7
	5년 이상~7년 미만	40	28.2
	7년 이상~10년 미만	28	19.7
	10년 이상	24	16.9

응답자 가운데 60대 이상이 97.9%를 차지하여 민간경비원의 구성이 고령화되었음을 인식할 수 있으며, 이는 영리추구 측면에서 볼 때 생산연령인구 분포의 연령대 종사자를 고용할 수 없기 때문에 발생한 결과로 인식할 수 있다. 또한 근무경력에 있어서 10년 이상의 근무경력을 보유한 민간경비원이 16.9%로 낮게 나타났는데, 이 같은 결과는 민간경비원의 이직률이 높다는 것을 의미하며, 이직률이 높을 경우 전문성은 상대적으로 낮아지게 되므로, 낮은 전문성은 낮은 임금구조를 갖게 된다. 결국 경제적 이유로 인한 이직율의 증가로 인해 전문성과 이직률 사이의 악순환이 이어지게 된다.

2. 통계분석

1) 상관분석

다음 <표 4>는 ‘전반적 직무만족도’와 독립변수와의 상관분석 결과를 나타내고 있다. <표 4>에서 보는 바와 같이 ‘전반적 직무만족도’와 독립변수인 근로환경, 사회적 인정, 안전, 직장 내 인간관계, 임금만족도, 직무내용, 자기발전의 기회 간의 상관계수는 통계적으로 유의한 반면에 ‘고용안정성’은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

〈표 4〉 전반적 직무만족도와 독립변수 간 상관분석

구분	근로환경	사회적 인정	안전	직장내 인간관계	임금만족도	직무내용	고용안정성	자기발전의 기회	전반적 직무만족도
근로환경	1								
사회적 인정	.439**	1							
안전	.491**	.326**	1						
직장내 인간관계	.666**	.397**	.509**	1					
임금만족도	.486**	.561**	.381**	.407**	1				
직무내용	.603**	.504**	.411**	.579**	.435**	1			
고용안정성	.195*	.004	.310**	.262**	.252**	.151	1		
자기발전의 기회	.525**	.333**	.473**	.543**	.455**	.521**	.250**	1	
전반적 직무만족도	.612**	.641**	.446**	.562**	.615**	.560**	.051	.402**	1

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

‘전반적 직무만족도’를 기준으로 상관계수 값은 사회적 인정(0.641)이 가장 높은 상관관계를 보였으며, 임금만족도(0.615), 근로환경(0.612), 직장 내 인간관계(0.562), 직무내용(0.560), 안전(0.446), 자기발전의 기회(0.402) 순으로 正(+)의 상관관계를 보였다.

한편 ‘고용안정성’은 상관계수가 0.051로서 변수들 가운데 가장 낮은 상관관계를 보였으며, $p=0.547$, 유의수준 $p > 0.05$ 로 통계적으로도 유의하지 않다.

특히 ‘사회적 인정’ 상관계수가 0.641로 가장 높게 나타나는 것은 민간경비원에 대한 사회적 인정수준이 직무만족도에 중요한 영향을 미치고 있기 때문이며, 두 번째 상관계수가 높은 임금만족도(0.615)는 민간경비원의 직무만족도를 향상시키기 위해 임금수준에 대한 관심도를 제고시켜야 함으로 해석할 수 있다. 이와 함께 근무시간의 적절성, 업무적 효율성 등 ‘근로환경’의 개선과 더불어 직장동료 간 우호적 관계

의 유지와 상사로부터의 공정한 대우 등 ‘직장 내 인간관계’ 및 직무에 대한 적성, 업무에 대한 책임과 보람 등 ‘직무내용’ 뿐만 아니라 업무를 안전하게 수행할 수 있는 안전교육 등 ‘안전’ 문제에 대한 개선 역시 필요하다. 또한 승진을 비롯하여 공정한 인사고과와 개인발전을 위한 교육기회의 제공 등 ‘자기발전의 기회’도 제공되어야 한다. 한편 고용안정성 문제는 빈번한 이직률이 특성인 민간경비의 환경에 비추어 볼 때 고용의 안정을 위한 임금조정 등에 대하여 그다지 중요하다고 인식하고 있지 않는 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 대부분 비정규직으로 구성된 민간경비원은 고용의 불안을 감수하거나 당연한 것으로 인식하고 있기 때문으로 해석할 수 있다.

2) 다중회귀분석

‘전반적 직무만족도’를 종속변수로 한 다중회귀분석을 실시하였다(<표 5> 참조). 중요도가 낮아 제거된 3개의 독립변수(자기발전의 기회, 직무내용, 안전)를 제외한 나머지 5개의 독립변수의 유의성 검증결과는 다음과 같이 설명할 수 있다. ‘근로환경’의 계수는 다른 4개의 변수(사회적 인정, 직장 내 인간관계, 임금만족도, 고용안정성)가 회귀식에 포함되면 유의하다($t=3.023, p=0.003$). 표준화계수가 0.229로 근로환경이 한 단위 개선될 경우 종속변수인 ‘전반적 직무만족도’가 0.229만큼 증가한다.

〈표 5〉 다중회귀분석 결과

독립변수	비표준화 계수(B)	표준 오차 (SE)	표준화 계수 (β)	t	유의 확률	Durbin-Watson	R^2
(상수)	0.095	0.285		0.333	0.740	1.891	0.616
근로환경	0.263	0.087	0.229**	3.023	0.003		
사회적 인정	0.319	0.072	0.300***	4.410	0.000		
직장 내 인간관계	0.260	0.093	0.207**	2.810	0.006		
임금만족도	0.327	0.081	0.282***	4.022	0.000		
고용안정성	-0.126	0.060	-0.120*	-2.097	0.038		

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

‘사회적 인정’의 계수는 다른 4개의 변수(근로환경, 직장 내 인간관계, 임금만족도, 고용안정성)가 회귀식에 포함되면 유의하다($t=4.410, p=0.000$). 표준화계수가 0.300으로 민간경비원의 사회적 인정도가 한 단위 향상될 경우 종속변수인 ‘전반적 직무만족도’가 0.300만큼 증가한다. ‘직장 내 인간관계’의 계수는 다른 4개의 변수(근로환경, 사회적 인정, 임금만족도, 고용안정성)가 회귀식에 포함되면 유의하다($t=2.810, p=0.006$). 표준화계수가 0.207로 민간경비원의 직장 내 인간관계가 한 단위 개선될 경우 종속변수인 ‘전반적 직무만족도’가 0.207만큼 증가한다. ‘임금만족도’의 계수는 다른 4개의 변수(근로환경, 사회적 인정, 직장 내 인간관계, 고용안정성)가 회귀식에 포함되면 유의하다($t=4.022, p=0.000$). 표준화계수가 0.282로 민간경비원의 임금만족도가 한 단위 향상될 경우 종속변수인 ‘전반적 직무만족도’가 0.282만큼 증가한다. ‘고용안정성’의 계수는 다른 4개의 변수(근로환경, 사회적 인정, 직장 내 인간관계, 임금만족도)가 회귀식에 포함되면 유의하다($t=-2.097, p=0.038$). 표준화계수가 -0.120으로 민간경비원의 고용안정성이 한 단위 증가할 경우 ‘전반적 직무만족도’가 -0.120만큼 감소한다. 즉 고용안정을 위한 임금삭감 및 직무공유 등의 조치는 직무만족도를 저하시키는 결과를 초래할 수 있다. 이는 민간경비원들은 고용안정성보다는 임금의 안정과 직무의 연속성을 더 중요하게 생각하고 있음을 의미한다고 볼 수 있다.

3) 교차분석

한편 이직률이 높은 민간경비원의 특성을 감안하여 근무경력에 따른 ‘전반적 직무만족도’를 확인하기 위해 “전반적으로 판단할 때 귀하는 현재의 직장생활에 대하여 만족하고 계신가요?”라는 설문내용으로 교차분석을 실시하였다.

〈표 6〉 민간경비원의 「전반적 직무만족도」 교차분석 결과

근무경력		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	전체	χ^2 (df)	p
3년 미만	빈도 (근무경력중 %)	1 (3.1%)	4 (12.5%)	16 (50.0%)	10 (31.3%)	1 (3.1%)	32 (100%)	32,680 (16)	0.008
3년~5년	빈도 (근무경력중 %)	0 (0.0%)	4 (22.2%)	9 (50.0%)	4 (22.2%)	1 (5.6%)	18 (100%)		
5년~7년	빈도 (근무경력중 %)	0 (0.0%)	5 (12.5%)	20 (50.0%)	11 (27.5%)	4 (10.0%)	40 (100%)		
7년~10년	빈도 (근무경력중 %)	0 (0.0%)	1 (3.6%)	9 (32.1%)	7 (25.0%)	11 (39.3%)	28 (100%)		
10년 이상	빈도 (근무경력중 %)	1 (4.2%)	2 (8.3%)	12 (50.0%)	9 (37.5%)	0 (0.0%)	24 (100%)		
계		2 (1.4%)	16 (11.3%)	66 (46.5%)	41 (28.9%)	17 (12.0%)	142 (100%)		

<표 6>의 '전반적 직무만족도'에 대한 교차분석 결과를 고찰하면, 5년 미만의 근무경력인 민간경비원의 직무불만족도('그렇지 않다', '전혀 그렇지 않다'로 응답한 현황/근무경력 중 합계 37.8%)가 5년 이상의 근무경력인 민간경비원의 직무불만족도(근무경력 중 합계 28.6%)보다 만족도 차원에서 부정적으로 나타났는데, 이 같은 결과는 민간경비원의 이직률이 높다는 대부분의 연구결과와 일치한다. 민간경비원의 근무경력에 따른 불만족도는 3년 미만~5년 이하가 22.2%로 가장 많았으며 반면에, 7년 이상~10년 미만이 3.6%로 가장 낮았다(0.008<0.01 수준에서 유의). 이 같은 결과를 볼 때 민간경비업체 경영자는 입사 후 3년차 민간경비원들의 직무만족도 제고에 중점을 두어야 함을 인식할 수 있다.

3. 소결

독립변수인 '근로환경', '사회적 인정', '직장 내 인간관계', '임금만족도', '고용안정성' 변수는 모두가 유의확률 $p < 0.05$ 이하로 산출되어 종속변수에 대한 영향력은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. '근로환경'에 해당하는 비표준화계수는 0.263, '사회적 인정'은 0.319, '직장 내 인간관계'는 0.260, '임금만족도'는 0.327, '고용안정성'은 -0.126으로 나타났으며, 이에 대한 영향력을 비교한 결과 0.229, 0.300, 0.207, 0.282,

-0.120으로 각각 나타났다.

이 같은 분석결과는 민간경비원의 직무만족도에 영향을 주는 요인은 근로환경, 사회적 인정, 직장 내 인간관계, 임금만족도, 고용안정성이며 입력방법에서 제거된 자기발전의 기회, 직무내용, 안전은 직무만족도에 영향이 없음을 인식할 수 있다. 즉, 근로환경, 사회적 인정, 직장 내 인간관계, 임금만족도, 고용안정성의 조건이 동일할 경우 직무만족도의 차이는 사회적 인정, 임금만족도, 근로환경, 직장 내 인간관계, 고용안정성 순의 차이로부터 발생한다. 이러한 차이 가운데 가장 많은 영향을 주는 요인은 사회적 인정이다. 다시 말해서, 민간경비원의 ‘전반적 직무만족도’ 향상을 위해서 사회적 인정, 임금만족도, 근로환경, 직장 내 인간관계 개선이 무엇보다 중요함을 인식할 수 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 선행연구자들의 자료를 토대로 민간경비원들의 직무만족도 조사를 위한 설문내용을 통계적으로 분석하였다. 설문은 탐색적 요인분석을 실시하여 8개의 독립변수(직장 내 인간관계, 근로환경, 직무내용, 자기발전의 기회, 임금만족도, 고용안정성, 사회적 인정, 안전)가 추출되었으며, 신뢰도분석으로 일관성 있는 결과를 산출하는 설문항목을 구분하여 상관분석을 실시하였다. ‘전반적 직무만족도’를 기준으로 상관분석을 통한 상관계수 값을 분석한 결과, 사회적 인정이 가장 높은 상관관계를 보였으며, 다음으로 임금만족도, 근로환경, 직장 내 인간관계, 직무내용, 안전, 자기발전의 기회 순으로 正(+)의 상관관계를 나타냈다. 반면, 고용안정성은 가장 낮은 상관관계를 보였으나 통계적으로 유의하지 않았다.

다중회귀분석은 8개의 독립변수 가운데 통계적으로 중요도가 낮은 3개의 독립변수(자기발전의 기회, 직무내용, 안전)를 제거하고, 5개(근로환경, 사회적 인정, 직장 내 인간관계, 임금만족도, 고용안정성)의 독립변수를 추출하였다. 그리고 5개의 독립변수는 종속변수인 ‘전반적 직무만족도’에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 회귀식에 독립변수들이 포함될 경우, 전반적 직무만족도에 가장 많은 영향을 미치는 독립변수는 ‘사회적 인정’으로써 사회적 인정이 한 단위 상승할 경우 전반적 직무만족도는 0.300만큼 상승하는 것으로 분석되었다. 임금만족도가 한 단위 상승할 때 마다

전반적 직무만족도는 0.282만큼 상승하였고, 근로환경과 직장 내 인간관계는 각각 한 단위 상승할 경우 각각 0.229와 0.207만큼 전반적 직무만족도가 상승하였다. 반면, 고용안정성이 개선될 경우, 직무만족도는 -0.120만큼 負(-)의 영향력을 받는 것으로 나타났다. 다시 말해, 민간경비원의 '전반적 직무만족도'에 영향을 주는 요인은 사회적 인정을 비롯하여 임금만족도, 근로환경, 직장 내 인간관계, 고용안정성이며, 이 가운데 변수 간 상호작용을 고려하여 분석한 결과, '사회적 인정'이 '전반적 직무만족도'에 가장 많은 영향력을 미친다는 결과를 확인할 수 있었다. 선행연구자의 주장에서 "직무만족 요인은 조직마다 또는 평가시기마다 그 요인이 다르게 나타날 수 있다."(하정훈, 2013: 30)고 했는데, 고용안정성이 전반적 직무만족도에 負(-)의 영향력을 주는 것은 본 연구 설문대상 대부분이 60대 이상의 경제적 활동을 필요로 하는 민간경비원임을 감안하면, 고용안정성을 위하여 직무 및 임금공유에 대해 부정적이라는 것에 개연성이 있다고 해석할 수 있다.

그동안 민간경비는 다양한 요인들로 인해 성장·발전했고, 그 수요 또한 지속적으로 증가하고 있다. 이 같은 추세에 따라 민간경비에 대한 필요성이나 활용방안에 관한 연구는 지속적으로 발표되고 있다(이민형, 2012: 163-182, 김태환·권정훈, 2012: 김다운·박종승, 2017: 347 재인용). 따라서 민간경비원의 직무만족은 사회 전반에 대한 만족도에 영향을 줄 수 있다.

연구결과 민간경비원의 직무만족도를 개선하고자 다음과 같은 정책제언을 하였다.

첫째, 민간경비원 공인자격제도를 신설하여 전문성 있는 민간경비원을 채용해야 한다. 민간경비원과 관련된 자격요건의 강화는 민간경비원의 질적 향상뿐만 아니라 국민의 신뢰 및 사회적 인정과도 깊은 관련이 있기 때문이다. 이를 위해 민간경비 인력채용 선발과정에서 전과조회는 필수 사항으로 인식되어야 한다. 특히, 경비원이라는 특성을 감안하여 최소한 절도, 강도, 강간, 살인, 유괴 및 납치 등의 경비와 관련된 범행의 전과자는 채용과정에서 배제시켜야 한다. 또한 경찰·경호 등 관련 대학 졸업자 등의 우수한 인력을 확보하기 위해서는 공인된 기관에서 발급하는 공인자격 증만을 인정해야 한다.

둘째, 민간경비원의 업무능력을 향상시키기 위하여 민간경비원 전담교육기관 지정 및 체계적인 교육이 이루어져야 한다. 현재 민간경비원의 신입교육은 일반경비원의 경우, 사단법인 한국경비협회 또는 경찰교육기관 및 경비관련학과가 설치된 교육

기관 중 경찰청장이 지정한 교육기관 등에서 교육을 수료하고 있다. 특수경비원의 경우 경찰교육기관이나 행정자치부령이 정하는 기준에 적합한 기관 또는 단체에서 신입교육을 이수해야 한다. 그러나 보수교육에 대해서는 경비지도사의 교육으로 실시되는데 보수교육은 신입교육에 비해 체계적으로 이루어지지 않고 있으며, 특히 교육을 담당하는 경비지도사의 교육 능력 역시 전적으로 신뢰할 수 없는 실정이다.

셋째, 민간경비원의 보수체계가 현실화 되어야 한다. 특히 대다수의 민간경비원이 아파트 시설경비를 담당하고 있다. 아파트 시설경비를 담당하는 민간경비원의 임금은 2015년부터 최저임금의 100% 적용되었지만, 오늘날 현실은 오히려 휴게시간을 늘려 임금을 동결 또는 삭감하고 있다. 민간경비원의 낮은 임금으로 인한 낮은 수준의 경비원 채용, 업체 간 과다경쟁(덤핑 등)으로 인해 민간경비업체 영세성을 면하지 못하게 되어 영세한 민간경비업체가 속출할 수밖에 없는 악순환이 계속되고 있다. 이를 해결하기 위해서는 자본력 등 경쟁력을 갖춘 업체가 양질의 경비원을 채용하여 국민에 대한 신뢰를 제고시키는 한편 민간경비원에 대한 부정적인 인식을 불식시켜야 한다.

넷째, 민간경비원의 보수체계가 현실화되면, 이를 정확하게 확인하고 주기적으로 감독할 수 있는 민간경비업의 허가 및 감독에 대한 실질적인 효과성 확보가 이루어져야 한다. 민간경비의 허가기준을 강화하여 영세업체의 난립을 방지할 수 있도록 설립자본금을 상향조정하고, 이를 토대로 전문적 지식을 습득한 능력 있는 경비원을 고용할 수 있는 시스템이 마련되어야 한다. 또한 서비스 가격의 덩핑을 방지하는 감독기능의 강화가 필요하다. 자본금의 상향과 감독의 실효성은 자본력이 약한 영세업체의 덩핑 등에 의한 시장질서 교란을 방지할 수 있으며, 이 같은 방안이 현실화될 경우 결국 고객에게 양질의 민간경비 서비스를 제공할 수 있다.

다섯째, 공익적 업무영역이 확대되어야 한다. 민간경비업체는 민간경비의 특수성을 고려하여 사익추구라는 경제적 논리로만 기업을 경영하지 말고 대중의 안전을 위한 공익적 차원에서 기업을 경영할 필요가 있다. 또한 민간경비원은 민간경비에 대한 낮은 사회적 인식을 바꾸기 위하여 투철한 공익의식과 직업의식을 가지고 고객 만족을 위한 부단한 자체 노력이 필요하다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강동범, 김상진 (2016). 민간경비원의 조직학습화 수준에 따른 조직몰입이 직무 만족에 미치는 영향. **융합보안논문지**, 16(1), 49-58.
- 곽윤길, 김진환, 이인열 (2009). 경호원의 질적 향상을 위한 직업윤리교육모색. **한국치안행정논집**, 6(2), 227-244.
- 권순원, 이영지, 김봄이 (2013). 기혼 여성의 직장-가정 갈등요인이 직무만족에 미친 영향. **경영교육연구**, 77, 299-329.
- 김광수 (2010). 첫 직장의 직무만족도 결정요인 분석: 청년층을 중심으로 건국대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김다은, 박종승 (2017). 지역 무질서가 범죄두려움에 미치는 영향-민간경비의 조절효과. **한국경호경비학회지**, 50, 339-366.
- 김영현, 박길준 (2015). 민간경비원의 조직윤리, 직무만족 및 조직시민행동의 구조적 관계. **한국경호경비학회지**, 42, 59-85.
- 김용호 (2006). 비정규직의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구: 고용환경 요인의 조절효과를 중심으로 부산대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김인재, 조성진 (2012). 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족도의 관계. **한국경호경비학회지**, 32, 65-93.
- 김창호, 하정훈 (2013). 민간경비원의 대인스트레스와 직무만족, 이직의도의 관계에 관한 연구. **한국경호경비학회지**, 34, 115-137.
- 민진 (2010). **조직관리론**. 서울: 대영문화사.
- 박주상, 최용렬 (2010). 교대근무 경찰공무원의 수면장애, 피로 및 직무스트레스의 관계에 관한 연구. **경찰학총론**, 5(1), 25-53.
- 서동진 (2013). 민간경비원의 임금만족이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국체육대학교 대학원 석사학위논문.
- 양경민 (2017). 일반경비원 신입 교육훈련 교육만족도. **경찰복지연구**, 5(1), 149-175.
- 이민형 (2012). 지역문화축제 안전관리 역량강화를 위한 민간경비제도 구축 방안. **한국민간경비학회보**, 11(2), 163-182.
- 이상인, 김동현 (2017). 민간경비원의 긍정심리자본과 직무태도 변수간의 영향관계 분석. **한국경호경비학회지**, 51, 125-149.

- 정 훈, 강진형 (2013). 민간경비원의 직업윤리의식이 조직신뢰, 직무만족에 미치는 영향. *한국 경호경비학회지*, 37, 7-28.
- 최일균 (2015). 보안직 종사자의 고용불안과 직무 환경만족 및 처우개선에 관한 연구. 경운대학교 대학원 박사학위논문.
- 최재영 (2011). 민간경비원의 직무만족도 제고방안에 관한 연구: 민간경비원 설문조사를 중심으로. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 하정훈 (2013). 민간경비원의 대인관계 스트레스와 직무만족, 이직의도의 인과관계. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 한영광 (2011). 노동조합이 직무만족요인에 미치는 영향. 서울시립대학교 대학원 석사학위논문.
- 한영선, 정영금 (2014). 유연근무제가 기혼여성의 일-가정 갈등 및 촉진, 직무만족에 미치는 영향. *한국가족자원경영학회지*, 18(4), 1-26.
- 홍태경, 김용현 (2012). 기계경비 출동요원의 직무특성과 조직특성이 조직유형에 미치는 영향. *한국치안행정논집*, 9(3), 135-161.
- 홍태경, 류준혁 (2015). 민간경비원의 이직의도에 대한 영향요인 분석. *한국민간경비학회보*, 14(2), 133-158.

2. 외국문헌

- Locke, E. A. (1976). The Nature & Causes of Job Satisfaction, in Dunnette M. D. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Herzberg, F., Mauser, B., & Synderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley

【Abstract】

A Study on the Improvement of Job Satisfaction of Private Security Guard

Kim, Joon-Ki · Lee, Sang-Yeol

As the role and the importance of private security are emphasized in an independent way, as well as in a supportive way for police affairs, this study aims to figure out factors affecting job satisfaction of private security guards by investigating their job satisfaction. This study also suggests some solutions for improvement of their job satisfaction, such as enhancing task motivation and professionalism of private security guards.

For the research were used SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 24 programs. Frequency analysis, correlation analysis, multiple regression analysis and Crosstabulation analysis were performed as analytic methods. As a result of the study, the most fundamental factor in the job satisfaction of the private security guards was 'social recognition'. Social recognition forms when private security guards are trusted as professionals and the value of a job is enhanced. The policy recommendations to improve the job satisfaction of private security guards can be explained as follows.

First, a government certification system should be established in an attempt to recruit professional private security guards. Second, in order to improve the work ability of private security guards, it is necessary to designate a special educational institution for a private security guards and provide systematic education. Third, the wage of private security guards should be readjusted to a realistic level. Fourth, it is necessary to secure substantial effect on the permission and the supervision of private security business. Finally, the business area based on public interest should be expanded.

Keywords: Private security, Job satisfaction, Task motivation,
Wage rationalization, Enhancement of professionalism