

민간경비종사원의 교육참여가 직무만족 및 서비스 품질에 미치는 영향

최경운¹⁾

요약

본 연구는 민간경비기업에서 실시하는 교육에 대한 종사원의 인식을 분석하고, 이는 직무만족도에 어떠한 영향을 미치며, 궁극적으로 서비스 품질과 어떠한 관계가 있는가를 파악하는데 그 목적이 있다. 연구를 위해 문헌고찰과 설문조사를 통한 실증분석을 병행하였고, 이에 따른 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 가설 1 교육참여가 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 직장내 교육시 참가자의 자율성이 높을수록 전문성 인식 수준이 높아졌다. 교육참여가 직무수행에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과는 직장내 교육시 참가자의 자율성, 지속적 학습문화, 교육 수준이 높을수록 직무수행에 대한 만족도가 높아졌다. 교육참여가 직업 전반에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과, 직장내 교육시 지속적 학습문화와 교육 수준이 높을수록 직업 전반에 대한 만족도가 높아졌다. 둘째, 가설 2 교육참여가 서비스 품질에 미치는 영향을 분석한 결과, 교육참여가 공감성 및 응답성에 미치는 영향은 학습동기와 지속적 학습문화가 높을수록 공감성 및 응답성 수준이 높아졌다. 교육참여가 신뢰성에 미치는 영향을 분석한 결과는 강사 자질 수준이 높을수록 신뢰성이 높아졌다. 교육참여가 확신성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과, 지속적 학습문화와 강사 자질 수준이 높을수록 확신성이 높아졌다. 셋째, 가설 3 직무 만족도가 서비스 품질에 미치는 영향에 대한 분석 결과를 살펴보면, 직무 만족도가 공감성 및 응답성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과는 전문성, 직무수행, 직업 전반에 대한 만족도가 높을수록 공감성 및 응답성이 높아졌다. 직무 만족도가 신뢰성에 미치는 영향을 분석한 결과는 전문성, 직무수행, 직업 전반에 대한 만족도가 높을수록 신뢰성이 높아졌다. 직무 만족도가 확신성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과, 전문성, 직무수행, 직업 전반에 대한 만족도가 높을수록 확신성이 높아졌다.

핵심 되는 말 : 민간경비종사원, 교육참여, 직무만족, 서비스품질, 평생교육

1) 숙명여자대학교 교육학과. E-mail: ckw-dia@hanmail.net

I. 서론

21세기 기업경영의 중심은 고객이다. 고객을 무시하고는 기업은 생존할 수 없다는 것을 의미하며, 많은 기업에서 CS(Customer Satisfaction)를 목숨 걸고 하는 이유를 보면, 90년대 초에 고객만족을 도입하여 친절서비스에서 현재는 상품에서 친절서비스까지 총체적 고객만족 경영을 추진하고 있다. 그 이유는 과거에는 상품과 서비스가 충분치 않아서 고객의 선택의 폭이 좁았지만, 현재는 글로벌마켓시대이며, 세계의 우수 기업들이 들어와 국내에 초일류의 우수 브랜드와 경쟁하게 되었다. 그러므로 고객에 선택의 폭이 넓어지게 되었는데, 선택의 폭이 넓어 졌다는 것은 기업에서 고객으로 바뀌었다는 것을 의미한다. 그러므로 기업에서 고객만족 경영을 하는 이유는 한번 선택받은 고객에게 우리를 선택해준 것에 대해서 현명하다는 느낌을 주어 지속적인 선택을 받아서 생존하기 위한 것이다(김대수 외, 2009). 기업은 고객의 중요성을 인식하였으며, 기업은 고객이 만족 하는데 있어서 가장 서비스의 질을 좌지우지 할 수 있는 것이 고객을 응대하는 기업의 직원임을 인식하게 되었다. 이러한 중요성을 인식한 기업들은 친절서비스를 위해 직원의 서비스교육훈련을 활성화 시켰으며, 고객과의 가장 접점에 있는 직원의 서비스가 모든 서비스를 판가름 한다는 것을 확인하였다.

기업은 점점 직원을 중심으로 시작하여 점차적으로 관리자로 확대 교육을 실시하고 있다. 현재 많은 기업에서는 신입사원 교육부터 서비스의 중요성과 친절 서비스 교육을 통해서 전 직원이 서비스인임을 인식 강조시키고 있다(김연선, 2004). 이처럼 고객을 상대하는 모든 기업들은 서비스 품질 향상을 위해 지대한 노력을 하고 있지만 국내 민간경비산업은 영세성과 과도한 경쟁으로 인해 서비스 품질에 대한 문제가 제기되고 있다. 즉, 국내 민간경비 산업은 대부분이 대기업에 의해서 시장이 점유되고 있는 실정이므로 영세 업체들의 과도한 경쟁으로 인한 덤핑계약, 저임금 책정 및 경비원들의 낮은 처우 등은 민간경비 산업의 질을 떨어뜨리는 주요 원인으로 지적되고 있다. 또한, 경비산업의 영세성은 자격이 없거나 전문성이 결여된 인적자원을 활용하고 기본적인 교육도 없이 현장에 투입시켜 민간경비원으로 인한 사건.사고가 끊이지 않고 있다.

따라서 민간경비기업이 급격한 사회변화 속에서 생존하기 위해서는 민간경비 종사자들의 전문성과 서비스 품질 향상이 전제조건이 되어야 할 것이다. 이에 본 연구는 민간경비업의 종사원들을 대상으로 교육참여가 직무만족 및 서비스 품질에 미치는 영향을 파악하여 우리나라 민간경비업의 발전방안을 모색하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 민간경비업의 발전을 위한 평생교육의 필요성

민간경비업의 발전에 필요한 사회적 자본(social capital)은 인적 자본과 함께 민간

경비기업의 인적 자원이나 자산을 구성하는 중요한 요소 중의 하나로 집단 간에 또한 집단 안에서 구성원들간의 협동을 촉진하는 규범, 가치, 상호 이해를 수반하는 네트워크라고 할 수 있다. 이러한 사회적 자본이 한 개인이 소유한 특성이 아닌 다른 사람들과의 관계 속에서 공유되는 공공재의 성격을 띠고 있으며 공공의 성격을 가지고 있다. 따라서 그 집단의 관습이나 문화에 의해 영향을 많이 받는다. 이러한 사회적 자본 개념화는 여러 선구적 학자들에 의해 이루어졌다(장원섭, 2006). 기업의 지속적 발전을 위해서는 인적자본을 바탕으로 한 사회적 자본의 형성이 우선시 되어야 한다. 단순히 학습에 그치는 것이 아니라 사회적 자본의 형성으로 연계되어야 한다. 이와 같은 사회적 자본의 개념은 평생학습에 있어서 패러다임의 전환이 필요하다. 인적 자본의 형성에만 중점을 둔 평생학습의 관점에서 시민들의 참여를 바탕으로 한 사회의 사회적 자본의 관점으로 전환되어야 한다. 이제 평생학습은 노동에 대한 단순한 인적자본의 습득이 아닌 개인의 조화롭고 지속적인 발전을 위한 일생을 통해 추구해야 할 그리고 사회전체적인 관점에서 전개될 수 있도록 폭넓은 학습이 되어야 한다.

이와 함께 사회적 자본은 지식패러다임의 변화를 요구한다. 즉 사회적 자본을 위한 지식은 좀 더 구체적이고 전문화를 통해 또 다른 지식을 창출할 수 있는 기반이 되어야 한다. 지식기반 사회에서 교육 및 학습은 지식의 발전에 따라 지속적으로 진보하는 지식과 노하우를 효과적으로 전달할 수 있도록 체계화되어야 한다(구혜정, 2002). 또한 평생학습의 사회적자본에 대한 접근은 사회적 분열을 방지하는 역할을 할 수 있다. 즉, 사회구성원간의 협력적 태도 육성 및 사회내부의 사회적, 문화적 응집력을 의미한다는 측면에서 사회적 통합의 기초를 형성하게 되며, 또한 이것은 기업발전을 위한 기초로서 작용한다.

2. 민간경비교육의 필요성

민간경비원의 교육이란 조직구성원으로 하여금 조직목표를 효과적으로 증진시키는 데 있으며, 개인 및 조직에 부여된 임무를 효과적으로 수행할 수 있도록 기술적 지식과 행동을 체득하는 조직적 숙달과정을 의미한다(이세환, 2008). 일반적으로 교육이란 특정 정책과는 직접 관련되어 있지 않은 각 개인의 일반적인 능력을 종합적으로 개발하는 것을 의미한다. 따라서 인사행정에서 말하는 경비원의 교육이란 경비원의 일반능력을 개발하고 직무수행에 필요한 지식과 기술을 연마하여 태도의 발전적 변화를 촉진하는 활동이라고 할 수 있다(박준석, 2010).

민간경비교육의 필요성과 왜 교육을 실시해야 하는가에 대해서는 다음의 세가로 설명될 수 있다(오석홍, 1989). 첫째, 본질적으로 완벽한 인간은 있을 수 없으며, 한시적으로 특정한 상황 아래 거의 완벽하다 할지라도 장기적으로 변동되는 미래상황에 모두 대처할 수 있는 능력을 갖춘 자는 없다. 둘째, 인간의 능력은 의식적인 노력을 통하여 개발될 수 있다. 셋째, 개인의 능력발전은 자신은 물론 개인이 속해 있는 조직을 위해 바람직하다.

경비업무 자체가 다양해지고 복잡해짐에 따라 교육과 훈련에 대한 요구사항도 증가

하고 있다. 우수인력의 확보, 적절한 교육훈련의 실시, 교육제도의 정립, 고객의 요구에 부응하는 전문적인 서비스제공 등은 민간경비업계의 발전에 필수적인 요소들이다. 특히 교육제도에 따른 훈련의 강조는 경비업계와 경비업무 근무자들이 사회적으로 신뢰를 얻고 경비업이 전문직으로서 성장해 나아가는데 있어서 중요한 사항으로 민간경비업의 존립과 회사의 발전을 좌우하는 핵심적 사항이다(조정우, 2000).

민간경비교육의 필요성은 우선, 교육이란 개인의 일반적인 잠재능력을 종합적으로 개발시키는 것이다. 교육은 조직인력에 대한 질적인 관리로서 조직의 효과성을 좌우하는 중요한 과정이다(한국행정연구원, 1992). 현대사회는 지식과 기술이 급변하는 사회로 이러한 사회에 적응하기 위해서 민간경비원들도 새로운 지식이나 기술을 습득하지 않고서는 자기에게 주어진 직무를 효율적으로 수행할 수 없게 된다.

3. 직무만족

직무만족이란 종사원의 직무의 다양한 면을 향한 감정적·정서적 반응으로, McShane(2000)에 의하면 직무만족은 자신의 직업과 작업 환경(work context)에 대한 개인의 평가이다. 즉, 인지된 작업 특성과 작업 수행을 통한 정서적 경험에 대한 평가(appraisal)라고 정의하였다.

직무만족은 흔히 내부고객만족도와 관련을 지어 외부고객에게 보다 나은 서비스를 제공하는 기본적인 조건으로서 간주되기도 하는데, 공무원의 경우 행정서비스를 제공하기 때문에 국민들에게 만족할 만한 수준의 서비스를 공급하기 위해서 공무원들의 직무만족이 매우 중요하다고 볼 수 있다. 높은 수준의 직무만족을 느끼는 사람은 직무에 대한 긍정적인 태도를 갖고 있고, 자신의 직무에 대해 불만족을 느끼는 사람은 직무에 대해 부정적인 태도를 갖고 있는 것이다. 조직구성원이 그 조직에서 담당하고 있는 직무에 대해서 만족하느냐의 여부는 그 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 가진다(이준재 외, 2008). 직무에 대해서 어떻게 만족하느냐에 따라 구성원은 조직에 대하여 긍정적일 수 있고 부정적일 수도 있으며 이는 곧 조직의 성과에 영향을 미치게 된다.

4. 직무만족과 서비스 품질의 관계

서비스품질을 높이는 것은 직접적이든 간접적이든 직무만족과 밀접한 관계가 있으며, 이는 바로 고객만족에 영향을 미치게 된다. 특히 조직 내의 어떤 요인이 서비스품질에 장애가 되는지를 파악하는 것은 서비스품질 향상을 추진하는데 있어 도움이 될 것이다(고선희, 김영택, 2009).

Swanson와 Holton(2001)은 직무를 통해 만족감을 얻게 된 종업원이 고객에게 양질의 서비스를 제공하는 것으로 간주된다고 했으며 후속연구를 통해 실증적으로 확인하고 있는데 종사원의 직무만족이 높을수록 고객에게 제공되는 서비스품질이 높아진다

는 연구결과를 도출하였다. 안명옥(2005)은 서비스 종사자의 직무만족은 서비스품질에 많은 영향을 미치기 때문에 서비스 종사자의 만족을 이끌어 내는 것이 서비스품질의 향상을 이끌어 내는 것이며, 곧 고객만족으로 이어지게 된다고 하였다. Cascio와 Award(1989)는 고객에게 양질의 서비스를 제공하기 위해 조직내부의 갈등을 제거함을 강조하였다. 고객에게 우수한 서비스품질로 평가받기 위해서는 기업이 서비스에 적합한 우수한 조직형태를 갖추어야 할 뿐만 아니라, 서비스품질에 문제를 일으키는 조직내의 문제점을 제품 지향적인 정성구조와 관료주의적인 시스템.방 침.절차 그리고 조직 간의 세력권 다툼을 들고 있다. 따라서 민간경비 기업이 서비스품질의 성공을 위해서는 직무와 조직, 시스템, 방침, 절차 등을 고객의 관점에서 끊임없이 계속적으로 재검토.재평가해야 할 것이다.

Ⅲ. 연구설계

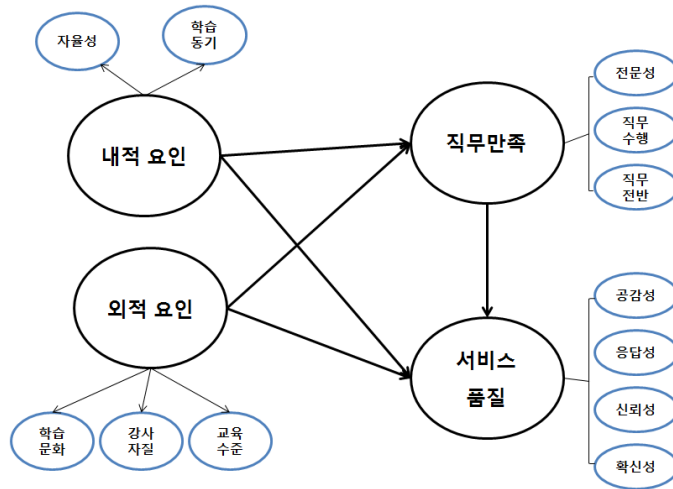
1. 연구모형 및 가설

민간경비업체에서 실시하는 교육은 현재 민간경비업에 종사하고 있는 조직원의 직무능력 향상 및 교양 및 사회의식 함양 등을 목적으로 실시하는 계획된 학습활동으로, 조직의 목적달성과 합치되어야 하는 직장 내 교육이다. 아울러 그 대상이 성인인 관계로 학교 교육 후에 받게 되는 평생교육으로 직장 내 평생교육을 의미하는 사회교육의 한 분야로 볼 수 있다(채은경, 임승연, 2007).

민간경비업체를 비롯하여 직장 내에서 진행되는 종사원 교육은 종사원의 직무능력 향상뿐만 아니라 고객 서비스 품질 향상 및 민간경비업의 발전에 필요한 토대가 될 것으로 전망한다. 이에 본 연구는 민간경비업체에 근무하는 종사원들의 교육참여가 직무만족과 고객 서비스 품질에 어떠한 영향을 미치는 가를 파악하고자 다음 [그림 III-1]과 같이 연구모형을 설정하였다. 아울러 본 연구는 연구모형을 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

- 가설 1. 교육참여는 직무만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-1. 교육참여의 내적요인은 직무만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2-2. 교육참여의 외적요인은 직무만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 교육참여는 서비스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-1. 교육참여의 내적요인은 서비스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2-2. 교육참여의 외적요인은 서비스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 직무만족도는 서비스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3-1. 전문성은 서비스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3-2. 직무수행에 대한 인식은 서비스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3-3. 직업전반에 대한 만족도는 서비스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[그림 III-1] 연구모형



2. 설문지 구성

본 연구를 진행하기 위한 설문지 구성은 이론적 고찰과 선행연구(남유진, 2010; 박준서, 2007; Parasuraman et al., 1994)를 토대로 구성하였고, 이에 대한 자세한 내용은 다음과 같다.

1) 교육참여

본 연구는 민간경비기업 종사원의 교육참여에 대한 인식을 측정하기 위해 내적요인과 외적요인을 하위영역으로 분류하였다. 내적요인은 다시 참가자의 자율성, 학습동기로 구성하였고, 외적요인은 지속적 학습문화, 강사자질, 교육수준으로 구성하였다.

먼저, 내적요인에서 참가자의 자율성은 교육에 스스로 참여하고자 하는 참가자들의 태도로 정의하고, 외적요인은 종사원이 학습활동에 참여하도록 유도하는 조직적 특성을 문화적 관점에서 파악하였다(남유진, 2010). 교육참여에 대한 인식을 파악하기 위한 설문지 구성은 선행연구(Nease, 2000; 배을규, 2003; 박준서, 2007)를 바탕으로 구성하였고, 설문문항은 1점은 '전혀 아니다'로 5점은 '매우 그렇다'로 구성된 Likert 5점 척도로 측정하였고, 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.76$ 으로 연구에 양호하였다.

2) 직무만족

직무만족은 민간경비업체에서 근무하는 종사원이 자신의 업무에 대해 느끼는 만족의 정도를 의미하며(임창희, 2006), 본 연구는 직무만족을 측정하기 위해 전문성, 직무수행, 직업전반의 만족도를 하위영역으로 분류하였다. 직무만족을 측정하기 위하여 Smith et al.(1969)가 개발한 직무만족도 척도인 JDI(Job Description Index)와 JIG(Job In General)를 오인경(2003)이 검증한 자료를 바탕으로 본 연구에 맞게 재구

성하였다. 설문문항은 1점은 '전혀 아니다'로 5점은 '매우 그렇다'로 구성된 Likert 5점 척도로 측정하였고, 신뢰도는 Cronbach's α =.92로 연구에 양호하였다.

3) 서비스 품질

본 연구에서 서비스 품질이란 민간경비업을 이용하는 고객들을 대상으로 종사원들이 제공하는 서비스의 질로 정의하고자 한다. 서비스품질 측정을 위한 Parasuraman et al.(1994)의 유형성, 신뢰성, 대응성, 친절성, 공감성의 다섯 가지 요소 중 유형성을 제외하고, 고선희, 김영택(2009)과 김연선(2004)의 연구 자료를 바탕으로 본 연구에 맞게 재구성하였다. 본 연구는 시설공단의 특징을 고려하여 네 가지 품질요인을 공감성, 응답성, 신뢰성, 확실성을 하위영역으로 분류하였다. 설문문항은 1점은 '전혀 아니다'로 5점은 '매우 그렇다'로 구성된 Likert 5점 척도로 측정하였고, 신뢰도는 Cronbach's α =.88로 연구에 양호하였다.

3. 조사대상 및 기간

본 연구의 대상은 수도권지역을 중심으로 민간경비업에 근무하고 있는 종사원 300명을 대상으로 연구를 진행하였다. 자료의 수집은 본 연구자와 사전에 교육을 받은 조사요원과 함께 실시하였고, 설문조사 기간은 2015년 3월 20일부터 2015년 6월 20일까지 약 3개월간 진행되었다. 설문지는 초기 배포된 300부 중 231부가 회수되었고, 불성실 응답자 11부를 제외한 220부가 최종 유효 설문지였다.

4. 분석방법

본 조사에서 이용한 통계처리 방법은 다음과 같다. 통계에 앞서 데이터 코딩(data coding)과 데이터 크리닝(data cleaning) 과정을 거쳤고, 자료분석은 SPSS 20.0 for Windows 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다.

첫째, 연구대상자의 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다. 둘째, 측정도구의 세부 항목들을 영역별로 분류하기 위하여 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였으며 측정도구의 신뢰도를 파악하기 위하여 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 셋째, 가설의 검증을 위하여 다중 회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 사용하였다.

IV. 분석결과

1. 일반적 사항

응답자들의 일반적 사항을 살펴보면 성별은 남성이 81.4%로 여성 18.6%에 비해 월

등히 많았다. 이는 경비업의 특수성에 기인한 것으로 신체적으로 연약한 여성 종사원에 비해 남성 종사원들을 고객들이 더 선호하기 때문으로 사료된다. 학력은 4년제 대재/대졸자가 51.4%로 가장 많았고, 그 다음으로 2년제 대재/대졸자 23.2% 등으로 나타났다. 결혼 여부는 기혼자가 64.1%로 미혼 35.9%에 비해 더 높게 조사되었다. 연령은 30대가 46.4%로 가장 많았고, 그 다음으로 20대 42.3%, 40대 이상 11.3% 순으로 나타났다. 재직기간은 3-5년 미만이 31.4%로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 1-2년 미만 26.8%, 5년 이상 22.3% 등의 순으로 조사되었다. 직위는 사원이 92.8%로 대부분을 차지하였고, 경비업에 종사하는 직종은 특수경비가 41.9%로 가장 많았으며, 그 다음으로 기계경비 39.4%, 시설경비 11.4% 등의 순으로 조사되었다. 이에 대한 자세한 내용은 다음 <표 IV-1>과 같다.

<표 IV-1> 응답자의 일반적 사항

구분	빈도(명)	백분율(%)	
성별	남성	179	81.4
	여성	41	18.6
학력	고졸 이하	30	13.6
	2년제 대재/대졸	51	23.2
	4년제 대재/대졸	113	51.4
	대학원 이상	26	11.8
결혼 여부	기혼	141	64.1
	미혼	79	35.9
연령	20대	93	42.3
	30대	102	46.4
	40대 이상	25	11.3
재직기간	1년 미만	43	19.5
	1-2년 미만	59	26.8
	3-5년 미만	69	31.4
	5년 이상	49	22.3
	직위	부장급	6
	팀장	10	4.5
	사원	204	92.8
직종	기계경비	87	39.4
	시설경비	25	11.4
	신변보호	14	6.5
	호송경비	2	0.9
	특수경비	92	41.9
합계	220	100.0	

2. 타당도 및 신뢰도

타당성(validity)이란 측정도구가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확히 측정하였는가를 나타내는 개념이다. 본 연구에서 타당성을 검증하기 위해 주성분 분석을 통한 요인분석을 진행하였다. 요인의 회전은 직각회전(varimax rotation)방법을 사용하였다. 요인내의 항목들은 집중타당성에 해당되며, 요인간에는 판별타당성이 적

용된다고 볼 수 있다(채서일, 2005). 또한, 요인적재량이 0.4 이상을 유의성이 있는 것으로 판단하여 사용하고자 한다.

아울러 본 연구는 특정변수를 측정하기 위하여 복수로 설계된 설문항목간의 신뢰도를 평가하는 가장 대표적인 방법인 내적일치도를 적용하고자 한다. 내적 일관성을 나타내는 값인 Cronbach's alpha 즉 신뢰도 계수 α 는 검사한 검사 내에서의 변수들간의 평균상관관계에 근거해 검사문항들이 동질적인 요소로 구성되어 있는지를 알아보하고자 하는 것이다.

Nunnally(1978)는 탐색적인 연구 분야에서는 Cronbach Alpha 값이 0.6 이상이면 충분하고, 기초분야에서는 0.80, 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용연구분야에서는 0.90이상이어야 한다고 주장하고 있다. 또한 Ven de Ven와 Ferry(1980)도 조직 단위의 분석 수준에서, 일반적으로 요구되는 Cronbach Alpha값이 0.70 이상이면 측정 도구의 신뢰도에는 별 문제가 없는 것으로 일반화되어 있다.

<표 IV-2> 교육참여에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

구 분	1요인 강사자질	2요인 지속적 학습문화	3요인 교육수준	4요인 학습동기	5요인 참가자의 자율성
문항 15	.776	.202	.168	.272	.090
문항 13	.774	.157	.249	.173	.162
문항 14	.734	.285	.297	.204	.047
문항 12	.710	.176	.235	.098	.122
문항 9	.143	.781	.232	.174	-.018
문항 8	.264	.768	.042	.303	.021
문항 10	.227	.689	.236	-.113	.392
문항 11	.257	.643	.157	-.079	.397
문항 17	.239	.208	.811	.158	.141
문항 19	.250	.191	.756	.169	.204
문항 18	.463	.178	.605	.270	.149
문항 16	.465	.114	.599	.071	.151
문항 7	.190	.000	.032	.800	.181
문항 6	.076	.261	.364	.754	.073
문항 5	.312	.076	.216	.683	.225
문항 1	.222	.029	.198	.257	.742
문항 3	-.060	.364	.260	.207	.661
문항 2	.288	.126	.037	.535	.580
고유치	3.276	2.613	2.613	2.499	1.882
설명 변량	18.20	14.52	14.52	13.88	10.46
누적 설명변량	18.20	32.72	47.23	61.12	71.57
신뢰도	.872	.818	.859	.802	.743

교육참여에 대한 타당성 분석 결과 이론적으로 설정한 요인과 상이하게 묶인 4번 문항을 제거하고 2차 요인분석을 실시하였으며 그 결과 4개의 요인이 추출되었다. 4

개의 요인군의 설명 변량은 71.57%였다. 1요인은 강사자질, 2요인은 지속적 학습문화, 3요인은 교육 수준, 4요인은 학습 동기, 5요인은 참가자의 자율성이라 명명할 수 있다. 신뢰도 분석결과 모든 영역의 신뢰도가 0.6이상으로 나타나 신뢰도는 충족되었다.

직무 만족도에 대한 타당성 분석 결과 이론적으로 설정한 요인과 상이하게 묶인 10번 문항을 제거하고 2차 요인분석을 실시하였으며 그 결과 3개의 요인이 추출되었다. 3개의 요인군의 설명 변량은 67.47%였다. 1요인은 전문성, 2요인은 직업 전반, 3요인은 직무수행이라고 명명할 수 있다. 신뢰도 분석 결과 전문성은 .882, 직업전반은 .828, 직무수행은 .816으로 신뢰도는 충족되었다.

<표 IV-3> 직무 만족도에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

구 분	1요인 전문성	2요인 직업전반	3요인 직무수행
문항 3	.794	.105	.222
문항 5	.790	.157	.135
문항 4	.788	.134	.103
문항 2	.770	.171	.315
문항 1	.747	.172	.336
문항 11	.059	.841	.194
문항 12	.127	.817	.195
문항 14	.140	.764	.214
문항 13	.323	.655	.163
문항 7	.168	.241	.831
문항 6	.183	.232	.797
문항 9	.352	.117	.755
문항 8	.251	.300	.549
고유치	3.420	2.714	2.636
설명 변량	26.31	20.88	20.28
누적 설명변량	26.31	47.19	67.47
신뢰도	.882	.828	.816

서비스 품질에 대한 타당성 분석 결과 이론적으로 설정한 요인과 상이하게 묶인 7번 문항을 제거하고 2차 요인분석을 실시하였으며 그 결과 3개의 요인이 추출되었다. 3개의 요인군의 설명 변량은 72.16%였다. 1요인은 공감성 및 응답성, 2요인은 신뢰성, 3요인은 확신성이라 명명할 수 있다. 서비스 품질을 공감성, 응답성, 신뢰성, 확신성의 4개 영역으로 설정하였으나 요인분석 결과 공감성과 응답성은 하나의 영역으로 묶여져 서비스 품질은 공감성 및 응답성, 신뢰성, 확신성의 3개 영역으로 분석하고자 하였다. 신뢰도 분석 결과 공감성 및 응답성은 .888, 신뢰성은 .882, 확신성은 .854로 신뢰도는 충족되었다.

<표 IV-4> 서비스 품질에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

구 분	1요인	2요인	3요인
	공감성 및 응답성	신뢰성	확신성
문항 1	.774	.234	.107
문항 3	.747	.056	.381
문항 4	.733	.395	.211
문항 2	.682	.419	.270
문항 5	.621	.502	.233
문항 6	.580	.118	.551
문항 8	.173	.830	.192
문항 9	.286	.793	.281
문항 11	.304	.658	.473
문항 10	.320	.630	.403
문항 14	.214	.260	.840
문항 13	.289	.371	.756
문항 12	.239	.403	.652
고유치	3.375	3.170	2.836
설명 변량	25.96	24.38	21.82
누적 설명변량	25.96	50.34	72.16
신뢰도	.888	.882	.854

3. 가설검증

1) 교육참여가 직무만족도에 미치는 영향

교육참여가 전문성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 회귀식의 유용성을 판단하기 위한 F의 유의확률 p값이 .000으로 회귀식은 의미가 있었다. 설명력은 27.4%였으며 유의한 영향을 미치는 변수는 참가자의 자율성(B=.370, $p<.001$)으로 나타났다. 즉, 직장내 교육참여시 참가자의 자율성이 높을수록 전문성 인식 수준이 높아졌다.

<표 IV-5> 교육참여가 전문성에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.807	.253		7.131	.000
참가자의 자율성	.297	.062	.370	4.769	.000***
학습 동기	.090	.069	.100	1.306	.193
지속적 학습문화	.068	.067	.076	1.012	.313
강사자질	-.020	.087	-.020	-.227	.821
교육수준	.079	.078	.089	1.016	.311
	$R^2 = .274$	$F = 16.171$	$p = .000***$		

*** $p<.001$

교육참여가 직무수행에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 회귀식의 유용성을 판단하기 위한 F의 유의확률 p값이 .000으로 회귀식은 의미가 있었다. 설명력은 36.3%였으며 유의한 영향을 미치는 변수는 참가자의 자율성(B=.253, p<.01), 지속적 학습문화(B=.164, p<.05), 교육수준(B=.176, p<.05)으로 나타났다. 즉, 직장내 교육시 참가자의 자율성, 지속적 학습문화, 교육 수준이 높을수록 직무수행에 대한 만족도가 높아졌다.

<표 IV-6> 교육참여가 직무수행에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.237	.258		4.802	.000
참가자의 자율성	.220	.063	.253	3.483	.001**
학습 동기	.136	.070	.139	1.948	.053
지속적 학습문화	.159	.068	.164	2.331	.021*
강사자질	.026	.088	.024	.297	.767
교육수준	.170	.079	.176	2.148	.033*
R ² = .363	F = 24.393	p = .000***			

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

교육참여가 직업전반에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 회귀식의 유용성을 판단하기 위한 F의 유의확률 p값이 .000으로 회귀식은 의미가 있었다. 설명력은 45.7%였으며 유의한 영향을 미치는 변수는 지속적 학습문화(B=.291, p<.001)와 교육수준(B=.309, p<.001)으로 나타났다. 즉, 민간경비원의 교육참여로 인해 지속적 학습문화와 교육 수준이 높을수록 직업 전반에 대한 만족도가 높아졌다.

<표 IV-7> 교육참여가 직업전반에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	.348	.268		1.298	.196
참가자의 자율성	.063	.066	.064	.957	.340
학습 동기	.038	.073	.035	.529	.597
지속적 학습문화	.318	.071	.291	4.491	.000***
강사자질	.144	.092	.118	1.572	.117
교육수준	.334	.082	.309	4.067	.000***
R ² = .457	F = 36.023	p = .000***			

***p<.001

2) 교육참여가 서비스 품질에 미치는 영향

교육참여가 공감성 및 응답성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 회귀식의 유용성을 판단하기 위한 F의 유의확률 p값이 .000으로 회귀식은 의미가 있었다. 설명력은 33.4%였으며 유의한 영향을 미치는 변수는 학습 동기(B=.284, $p<.001$), 강사 자질(B=.186, $p<.05$)로 나타났다. 즉, 민간경비원의 교육참여시 학습 동기와 지속적 학습 문화가 높을수록 공감성 및 응답성 수준이 높아졌다.

<표 IV-8> 교육참여가 공감성 및 응답성에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.754	.224		7.815	.000
참가자의 자율성	.061	.055	.082	1.105	.270
학습 동기	.133	.061	.160	2.192	.029*
지속적 학습문화	.234	.059	.284	3.950	.000***
강사자질	.172	.077	.186	2.245	.026*
교육수준	.011	.069	.013	.159	.874
R ² = .334		F = 21.466	p = .000***		

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

교육참여가 신뢰성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 회귀식의 유용성을 판단하기 위한 F의 유의확률 p값이 .000으로 회귀식은 의미가 있었다. 설명력은 23.3%였으며 유의한 영향을 미치는 변수는 참가자의 강사 자질(B=.307, $p<.01$)로 나타났다. 즉, 강사 자질 수준이 높을수록 신뢰성이 높아졌다.

<표 IV-9> 교육참여가 신뢰성에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	2.116	.245		8.622	.000
참가자의 자율성	.074	.060	.098	1.226	.222
학습 동기	.111	.066	.131	1.666	.097
지속적 학습문화	.111	.065	.132	1.712	.088
강사자질	.290	.084	.307	3.448	.001**
교육수준	-.068	.075	-.082	-.905	.367
R ² = .233		F = 13.023	p = .000***		

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

교육참여가 확신성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 회귀식의 유용성을 판단하

기 위한 F의 유의확률 p값이 .000으로 회귀식은 의미가 있었다. 설명력은 21.7%였으며 유의한 영향을 미치는 변수는 지속적 학습문화(B=.185, p<.05)와 강사자질(B=.285, p<.01)로 나타났다. 즉, 지속적 학습문화와 강사 자질 수준이 높을수록 환신성이 높아졌다.

<표 IV-10> 교육참여가 환신성에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	2.257	.262		8.625	.000
참가자의 자율성	.090	.064	.112	1.393	.165
학습 동기	.051	.071	.057	.722	.471
지속적 학습문화	.164	.069	.185	2.374	.018*
강사자질	.284	.090	.285	3.166	.002**
교육수준	-.070	.080	-.080	-.874	.383
R ² = .217		F = 11.828	p = .000***		

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

3) 직무만족도가 서비스 품질에 미치는 영향

직무 만족도가 공감성 및 응답성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 회귀식의 유용성을 판단하기 위한 F의 유의확률 p값이 .000으로 회귀식은 의미가 있었다. 설명력은 38.2%였으며 유의한 영향을 미치는 변수는 전문성(B=.213, p<.01), 직무수행(B=.278, p<.001), 직업 전반(B=.263, p<.001)으로 나타났다. 즉, 전문성, 직무수행, 직업 전반에 대한 만족도가 높을수록 공감성 및 응답성이 높아졌다.

<표 IV-11> 직무 만족도가 공감성 및 응답성에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.674	.207		8.082	.000
전문성	.197	.061	.213	3.244	.001**
직무수행	.237	.060	.278	3.950	.000***
직업 전반	.199	.048	.263	4.104	.000***
R ² = .382		F = 44.573	p = .000***		

p<.01, *p<.001

직무 만족도가 신뢰성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 회귀식의 유용성을 판단하기 위한 F의 유의확률 p값이 .000으로 회귀식은 의미가 있었다. 설명력은 29.2%였으며 유의한 영향을 미치는 변수는 전문성(B=.211, p<.01), 직무수행(B=.195,

p<.05), 직업 전반(B=.256, p<.001)으로 나타났다. 즉, 전문성, 직무수행, 직업 전반에 대한 만족도가 높을수록 신뢰성이 높아졌다.

<표 IV-12> 직무 만족도가 신뢰성에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.976	.226		8.743	.000
전문성	.199	.066	.211	3.003	.003**
직무수행	.170	.065	.195	2.590	.010*
직업 전반	.197	.053	.256	3.733	.000***
R ² = .292			F = 29.732	p = .000***	

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

직무 만족도가 확신성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 회귀식의 유용성을 판단하기 위한 F의 유의확률 p값이 .000으로 회귀식은 의미가 있었다. 설명력은 29.3%였으며 유의한 영향을 미치는 변수는 전문성(B=.177, p<.05), 직무수행(B=.229, p<.01), 직업 전반(B=.254, p<.001)으로 나타났다. 즉, 전문성, 직무수행, 직업 전반에 대한 만족도가 높을수록 확신성이 높아졌다.

<표 IV-13> 직무 만족도가 확신성에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.992	.238		8.363	.000
전문성	.176	.070	.177	2.518	.013*
직무수행	.210	.069	.229	3.042	.003**
직업 전반	.207	.056	.254	3.714	.000***
R ² = .293			F = 29.866	p = .000***	

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

이상의 결과를 통해, 가설 1, 가설 2, 가설 3은 모두 채택되었다.

V. 결론 및 논의

본 연구는 민간경비기업에서 실시하는 교육에 대한 종사원의 인식을 분석하고, 이는 직무만족도에 어떠한 영향을 미치며, 궁극적으로 서비스 품질과 어떠한 관계가 있는가를 파악하는데 그 목적이 있다.

이를 위해 문헌고찰과 설문조사를 통한 실증분석을 병행하였고, 연구대상은 수도권 지역에 위치한 민간경비업체에 근무하고 있는 종사원 220명이 최종 분석에 이용되었

다. 이에 따른 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 가설 1 교육참여가 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 결과는 다음과 같다. 교육참여가 전문성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과, 직장내 교육시 참가자의 자율성이 높을수록 전문성 인식 수준이 높아졌다. 교육참여가 직무수행에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과는 직장내 교육시 참가자의 자율성, 지속적 학습문화, 교육 수준이 높을수록 직무수행에 대한 만족도가 높아졌다. 교육참여가 직업전반에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과, 직장내 교육시 지속적 학습문화와 교육 수준이 높을수록 직업 전반에 대한 만족도가 높아졌다.

이러한 연구결과는 오인경(2003)의 연구결과와 일부 일치한다. 오인경은 연구를 통해 직원교육에 대한 관심과 효과는 실제 적용능력을 획득 가능한지와 밀접한 관계가 있다고 하였다. 즉, 오늘날 조직의 경쟁력은 끊임없이 배우고 수행하는 능력에 의해 좌우되고 있으며, 과거 어느 때보다도 인간의 역량 및 전문성(expertise)을 개발하고 향상시키는 것이 조직의 중요한 전략적 가치가 되었다는 것이다. 따라서 민간경비원들이 직장내 교육에 자발적으로 참여하기 위해서는 자기 개발의 욕구충족을 통한 동기유발로 개인의 의사결정이나 효과적인 문제해결을 도와주며 자기발전과 확신을 고무하고 성취시킬 수 있는 방안이 필요하다. 이를 위해서는 교육참여에 따른 성과평가제, 교육훈련에 따른 평가제 등의 도입방안이 필요하다고 사료된다.

둘째, 가설 2 교육참여가 서비스 품질에 미치는 영향을 분석한 결과는 다음과 같다. 교육참여가 공감성 및 응답성에 미치는 영향은 학습 동기와 지속적 학습문화가 높을수록 공감성 및 응답성 수준이 높아졌다. 교육참여가 신뢰성에 미치는 영향을 분석한 결과는 강사 자질 수준이 높을수록 신뢰성이 높아졌다. 교육참여가 확신성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과, 지속적 학습문화와 강사 자질 수준이 높을수록 확신성이 높아졌다. 이러한 연구결과는 기순신(2001)과 이준재 외(2008)의 연구결과와 일치한다. 먼저 기순신은 교육을 직접 담당하는 교수요원의 실력과 노력은 교육훈련의 질을 결정하는 가장 핵심적인 문제이며, 교육만족도의 수준을 결정짓는 요소라고 하였다. 이준재 외는 고객을 만족시키기 위해서 가장 기본적인 단계라 할 수 있는 내부 직원의 만족이 선행되어야 하며, 이러한 직무만족의 선행을 위해서는 기업 내 각종 교육훈련프로그램을 구축하고 적극 활용되어야 한다고 하였다. 따라서 민간경비원을 대상으로 한 교육을 통해 서비스 정신을 부각시키고, 민간경비원의 직무에 대한 전문성 인식을 강조하여 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 구체적인 방안과 교육시스템을 구축할 필요가 있다.

셋째, 가설 3 직무 만족도가 서비스 품질에 미치는 영향에 대한 분석 결과는 다음과 같다. 직무 만족도가 공감성 및 응답성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과, 전문성, 직무수행, 직업 전반에 대한 만족도가 높을수록 공감성 및 응답성이 높아졌다. 직무 만족도가 신뢰성에 미치는 영향을 분석한 결과는 전문성, 직무수행, 직업 전반에 대한 만족도가 높을수록 신뢰성이 높아졌다. 직무 만족도가 확신성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과, 전문성, 직무수행, 직업 전반에 대한 만족도가 높을수록 확신성이 높아졌다.

이러한 연구결과는 김혁, 정요안(2005)의 연구결과와 일치하는데, 직무만족은 흔히 내부고객만족도와 관련을 지어 외부고객에게 보다 나은 서비스를 제공하는 기본적인 조건으로, 경비 종사원의 경우 행정서비스를 제공하기 때문에 국민들에게 만족할 만한 수준의 서비스를 공급하기 위해서 경비 종사원들의 직무만족이 매우 중요하다고 하였다. 따라서 민간경비기업은 조직구성원의 직무만족도를 향상시키고, 이를 통한 서비스 품질의 개선방안을 마련해야 할 것이다. 이를 위해 조직구성원들을 대상으로 하는 지속적인 교육실시와 건전한 조직문화 형성, 조직원의 교육환경과 조직 환경 등의 구축이 필요하다고 사료된다.

본 연구는 위와 같은 연구의 결과에도 불구하고 다음과 같은 한계점이 있다.

첫째, 본 연구는 교육참여, 직무만족과 서비스 품질의 관계를 파악하기 위해 수도권 지역에 위치한 민간경비업체 종사하고 있는 종사원들을 대상으로 모집단을 선정한 관계로, 표본채집의 한계성으로 인해 표본수가 적고 전국을 대상으로 한 일반화에는 무리가 있다고 본다. 향후 민간경비기업 전반으로 영역을 확대하고, 일반화를 위하여 전국을 대상으로 표본지역을 선정한 연구가 필요하겠다.

둘째, 본 설문지의 문항은 교육참여, 직무만족, 서비스 품질과 관련한 변인 등만을 변수로 선정하여 연구를 진행한 관계로 변인의 한계점을 지니고 있다. 따라서 향후에는 다양한 변인에 대한 연구뿐만 아니라 지역적 특색과 계층별, 심리적 특성 등을 고려한 연구가 진행될 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 양적연구 중 회귀분석으로 연구가 진행되었으나 향후에는 구조방정식을 통한 심층적인 분석과 심층면담을 통한 질적 연구가 병행되어 양적연구의 한계와 질적 연구의 한계를 보완한 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- 구혜정. (2002). 전환기의 평생교육: 인적자본과 사회적 자본의 만남. **한국교육학 연구**, 8(2), 275-296.
- 고선희, 김영택. (2009). 서비스교육훈련이 직원의 교육성과와 서비스 품질에 미치는 영향. **서비스경영학회지**, 10(2), 133-152.
- 기순신. (2001). **아동생활지도**. 양서원.
- 김대수, 민동권, 오중산. (2009). 인터넷쇼핑 고객의 서비스 품질 및 신뢰 인식이 고객 만족과 충성도에 미치는 영향력. **한국생산관리학회지**, 20(4), 123-149.
- 김연선. (2004). 호텔기업 직원교육훈련이 ROQ에 미치는 영향에 관한 연구. **관광경영 연구**, 20, 39-66.
- 김혁, 정요안. (2005). 소방방공무원의 내부고객 만족도 결정요인에 관한 연구. **지방행정연구**, 19(4), 285-304.
- 남유진. (2010). **교육훈련 요소가 교육효과 지각 및 학습자 교육만족에 미치는 영향에 관한 연구**. 석사학위논문, 경희대학교.
- 박준석. (2010). **민간경비론**. 백산출판사.

- 박준서. (2007). **중소기업 교육훈련전이에 관한 연구**. 박사학위논문, 인하대학교.
- 배을규. (2003). 기업 교육훈련 이해관계자 집단의 교육훈련 평가요구도 조사. **농업교육과 인적자원개발**, 35(2), 113-133.
- 안명옥. (2005). 우정사업 종사원 직무만족에 관한 분석. **우정정보**, 62, 39-48.
- 오석홍. (1989). **인사행정론**. 박영사.
- 오인경. (2003). 학습 전이 극대화를 위한 학습자 맞춤형 동기 유발 및 교수전략 모델. **산업교육연구**, 9, 95-112.
- 이세환. (2008). **민간경비원의 교육훈련만족도와 사회적지지가 직무수행에 미치는 영향**. 박사학위논문, 용인대학교.
- 이준재, 배준호, 신흥철. (2008). 호텔 서비스교육이 내부고객만족과 내부마케팅에 미치는 영향 연구. **관광연구**, 22(1), 191-207.
- 임창희. (2006). **조직행동**. 학현사.
- 장원섭. (2006). **일의 교육학**. 학지사.
- 조정우. (2000). **한국민간경비원의 교육제도에 관한 연구**. 석사학위논문, 동국대학교.
- 채서일. (2005). **사회과학조사방법론**. 비엔엠북스.
- 채은경, 임승연. (2007). **인천시 공무원 교육훈련제도 개선방안에 관한 연구**. 인천발전연구원, 1-35.
- 한국행정연구원. (1992). **공무원교육훈련체제의 발전방향**.
- Cascio, W. F. & E. M. (1989). *Award, Human Resource Management : An Information on System Approach*, Virginia : Reston.
- McShane E. (2000). *Organizational behavior*, Irwin, McGraw-Hill.
- Nease, A.A. (2000). *Do Motive Matter? An Examination of Reasons for Attending Training and Their Influence on Training Effectiveness*. unpublished doctoral dissertation, Rice University.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, January, 1-25.
- Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Illinois, CHI: Rand McNally & Company.
- Swanson, R. A., & Holton, III. E. F. (2001). *Foundations of human resource development*. Barrett-Koehler Publishers, Inc.

- 최초 접수일 : 2015년 10월 16일
- 논문 심사일 :
 - 1차 외부심사일 : 2015년 10월 20일 ~ 10월 29일
 - 2차 편집위심사일 : 2016년 2월 23일
- 게재확정일 : 2016년 2월 25일

Abstract

The Effects of the Education Participation of Private Security Employees on Job Satisfaction and Service Quality

Choi, Kyung-Woon

This study aims to analyze employees' recognition on the education executed in a private security enterprise, and figure out how this affects job satisfaction, and finally what kind of relation it has with service quality. For this study, we executed a positive analysis through literature review and questionnaire survey together, and the result of analysis thereto is as follows. First, as the result of analysis on the effects of education participation on job satisfaction, the higher the participants' autonomy was in the education within the job office, the higher the level of professionalism recognition got.

As the result of regressive analysis on the effects of education participation on job performance, the higher participants' autonomy, continuous learning culture, and education level were in the education within the job office, the higher the satisfaction as to job performance got. As the result of aggressive analysis on the effects of education participation on overall job, the higher continuous learning culture and education level were in the education within the job office, the higher the satisfaction as to overall job became.

Second, as the result of analysis on the effects of education participation of service quality, in the effects of education participation on sympathy and response, the higher learning motive and continuous learning culture were, the higher the level of sympathy and response got. As the result of the effects of education participation on reliability, reliability became higher as the level of an instructor's quality. As the result of regressive analysis on the effects of education participation on the confidence, the higher a continuous learning culture and the level of an instructor's quality were, the higher confidence got.

Third, in reviewing the result of analysis as to the effects of job satisfaction on service quality, as the result of regressive analysis on the effects of job satisfaction on sympathy and response, the higher satisfaction

as to professionalism, job performance, and overall job, the higher sympathy and response became.

As the result of analysis on the effects of job satisfaction on reliability, the higher the satisfaction with professionalism, job performance, and overall job was, the higher reliability got. As the result of regressive analysis on the effects of job satisfaction on confidence, the higher the satisfaction as to professionalism, job performance, overall job was, the higher confidence became.

Key words : *Private security employees, education participation, job satisfaction, service quality, lifelong education*