creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

정책학 석사학위논문

경찰의 직무만족도에 영향을 주는 요인에 관한 연구

: 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 비교

2016년 2월

서울대학교 행정대학원

행정학과 정책학 전공

신 연 주

국 문 초 록

본 연구는 경찰관의 직무만족도에 어떤 요인이 영향을 미치며, 내근직 경찰관과 외근직 경찰관 간에 그 영향이 어떻게 다르게 나타나는지를 비교하고자 하였다. 내근직 경찰관과 외근직 경찰관은 업무의 성격과 근무환경이 상이함에도 불구하고, 기존에 경찰관의 직무만족에 관한 연구들은 내근과 외근의 구분 없이 이루어져왔다. 따라서 본 연구는 경찰관의 내근직과 외근직을 구분하여 직무만족에 영향을 미치는 요인을 비교분석했다는 점에서 의의가 있다. 또한 본 연구는 전국의 경찰관들을 대상으로 한 설문조사 데이터를 기반으로 직무만족도의 영향 요인을 실증적으로 분석하여, 경찰의 직무만족도 제고를 위한 기초자료를 제공하였다는 점에 의의가 있다.

본 연구에서는 경찰관의 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여, 2015 상반기 경찰관 직무만족도 설문조사 데이터를 이용하였다. 종속변수를 경찰관의 직무만족도로 설정하고, 독립변수는 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인으로 구분하여 총 17개의 하위요인을 설정하였다. 내근직 경찰관과 외근직 경찰관 두 집단에 대하여 다중회귀분석을 실시하고, T-검정을 통해 직무만족도 및 영향요인들에 대한 두 집단의 인식 차이를 살펴보았다. 분석 결과와 정책적 함의를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 개인적 요인인 성별과 근무경력, 연령은 경찰관의 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 계급의 경우에는 내근직 경찰관의 직무만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 외근직 경찰관의 직무만족도에 대해서는 유의미한 영향력이 없었다.

둘째, 직무 관련 요인인 승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의

사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의 적절성에 만족할수록 경찰관의 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

셋째, 조직 관련 요인인 업무량의 적정성, 물리적 사무환경의 적절성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적절성에 만족할수록 경찰관의 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 단, 장비지원의 적절성의 경우 외근직 경찰관의 직무만족도에만 유의미한 영향을 끼치는 것으로 확인되었다.

넷째, 전반적인 직무만족도 및 각 영향요인에 대하여 외근직 경찰관의 만족도가 내근직 경찰관의 만족도보다 유의미하게 낮게 나타났다. 가장 평균 차이가 많이 나는 변수는 조직 관련 요인에 속하는 복지시설의 적절성이었으며, 다음으로 복지프로그램의 적절성, 사무환경의 적절성 순으로 평균 차이가 큰 것으로 확인되었다.

이러한 분석 결과를 통해, 내근직과 외근직 경찰관의 직무만족도에 영향을 주는 요인과 그 영향력이 다르다는 것을 확인하였다. 따라서 경찰관의 직무만족도를 제고하기 위해서는 정책 수립 시에 내근직과 외근직의 특성을 충분히 파악하고 배려하는 것이 필요할 것이다. 또한 내근직 경찰과 외근직 경찰 모두 직무수행에 도움을 주는 교육훈련을 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 경찰관 개개인에게 필요한 지식과 기술, 능력을 전달할 수 있도록 수요자 중심으로 교육 내용을 개선하고 사후관리책을 마련하여 교육훈련의 효과성을 높이는 것이 필요할 것이다.

또한 본 연구를 통해 외근직 경찰관에 대한 처우 개선이 시급하다는 것을 알 수 있었다. 열악한 환경에서 근무하는 외근직 경찰관들을 위하여, 업무의 강도와 난이도를 반영하는 성과 평가 및 보수 체계를 마련해야 할 것이다. 나아가 외근 부서에 차량 등의 장비를 수요에 맞게 충분히 지급하고, 보호장구를 최신형으로 교체·보급하여

업무의 능률을 높여야 할 것이다. 마지막으로, 본 연구를 통해 경찰관들을 위한 복지시설과 복지 지원 프로그램이 보완되어야 함을 알 수 있다. 수요가 높은 경찰수련원과 운동시설을 보완하고, 성별이나 연령대에 맞춘 다양한 복지 지원 프로그램을 운영하여 보다 많은 직원들이 복지 혜택을 누릴 수 있도록 해야 할 것이다.

주요어 : 경찰, 직무만족, 내근, 외근, 근무유형
학 번 : 2014-23574

목 차

제1장 서 론 ····· 1

제1절 연구의 목적 및 필요성 ····· 1

제2절 연구의 대상과 범위 ····· 3

제2장 이론적 논의 ····· 5

제1절 직무만족 ····· 5
1. 직무만족의 정의 ····· 5
2. 직무만족의 중요성 ····· 6

제2절 직무만족의 영향 요인 ····· 7
1. 직무만족의 영향 요인에 관한 이론 ····· 7
(1) Herzberg의 동기-위생요인 이론 ····· 7
(2) Vroom의 기대이론 ····· 8
(3) Adams의 형평이론 ····· 9
2. 선행연구 검토 ····· 9
(1) 국외 선행연구 ····· 9
(2) 국내 선행연구 ····· 11
3. 경찰의 직무만족도에 영향을 미치는 요인 ····· 13

제3절 내근직 경찰과 외근직 경찰 ····· 15
1. 내근직 경찰과 외근직 경찰의 개념 ····· 15
2. Lipsky의 일선관료 이론 ····· 16
3. 선행연구 검토 ····· 17

제3장 연구의 설계 ····· 19

제1절 연구모형 ····· 19

제2절 가설설정 ····· 25

제3절 연구방법 ····· 27
1. 변수의 측정 ····· 27
(1) 종속변수 ····· 27
(2) 독립변수 ····· 27
2. 자료수집 및 분석 방법 ····· 30

제4장 분석 결과 및 논의 ····· 32

제1절 조사대상자의 인구사회학적 특성 분석 ····· 32

제2절 가설 검증을 위한 기초분석 ····· 35
1. 변수의 타당성 ····· 35
2. 변수의 신뢰성 ····· 36
3. 상관관계분석 ····· 38

제3절 가설 검증 ····· 40
1. 각 변수에 대한 인식차이 ····· 40
2. 직무만족도에 대한 회귀분석 ····· 43
(1) 내근직 경찰관 ····· 43
(2) 외근직 경찰관 ····· 46
(3) 변수의 영향력 크기 비교 ····· 48

제4절 가설 검증의 결과 ····· 50
1. 가설 1 검증 ····· 50
(1) 개인적 요인 ····· 50
(2) 직무 관련 요인 ····· 51
(3) 조직 관련 요인 ····· 54
2. 가설 2와 가설 3 검증 ····· 56

제5장 결 론 ····· 59

제1절 연구결과 요약 ····· 59

제2절 연구의 시사점 및 한계 ····· 61

참고문헌 ····· 65

부록 - 설문지 ····· 70

Abstract ····· 80

표 목차

<표 1> 직무만족도의 영향요인 ····· 19
<표 2> 독립변수 ····· 29
<표 3> 조사대상자의 인구사회학적 특성 ····· 33
<표 4> 요인분석 결과 ····· 36
<표 5> 신뢰도분석 결과 ····· 37
<표 6> 상관관계분석 결과 ····· 39
<표 7> 독립표본 T-검정 결과 ····· 42
<표 8> 내근직 경찰관의 다중회귀분석 결과 ····· 44
<표 9> 외근직 경찰관의 다중회귀분석 결과 ····· 46
<표 10> 변수의 영향력 크기 비교 ····· 48
<표 11> 가설검증 결과 ····· 58

그림 목차

<그림 1> 연구모형 ····· 26

제1장 서 론

제1절 연구의 목적 및 필요성

현대사회가 발전하면서 사회구조가 복잡하고 다양해짐에 따라 경찰의 역할과 기능은 더욱 중시되고 있다. 특히 양적·질적으로 증가하고 있는 범죄와 각종 재난 및 사고로부터 국민의 안전과 행복을 지키는 경찰의 업무는 한층 더 복잡해지고 있다. 경찰조직은 이러한 새로운 치안 수요에 능동적으로 대응하고 국민의 기대와 신뢰에 부응하고자 노력하고 있으나, 인적·물적 자원의 부족으로 인하여 어려움을 겪고 있다.

갈수록 고도화·지능화되는 범죄에 효과적으로 대응하고 경찰의 목표인 시민들의 생명과 재산을 보호하기 위해서 경찰관의 직무만족도를 증진시키는 것은 중요한 과제이다. 경찰관의 높은 직무만족도는 경찰의 정신적 자산으로서, 경찰조직의 역량을 증진시키고 시민에게 신뢰받는 경찰이 되는 데 큰 영향을 미치기 때문이다. 또한 경찰관의 높은 직무만족도는 경찰관들이 규칙, 직무명령 및 규범들을 자발적으로 준수하도록 만들고, 경찰조직의 위기관리 능력을 증대시켜주며, 지역사회의 각종 범죄 및 무질서들을 창의적으로 해결할 수 있도록 기여한다(임창호, 2012).

이처럼 경찰관이 자신의 직무에 얼마나 만족을 느끼고 있는지를 파악하는 것은 경찰관의 인력을 보다 효율적으로 활용하는 데 기반이 되며, 나아가 국민에게 양질의 치안서비스를 제공하는 등 조직의 목표달성에 기여하기 한다는 점에서 필요하다. 따라서 본 연구에서는 경찰관의 직무만족이 어떠한 요인으로부터 어떤 영향을 받는지

를 연구하고자 한다.

특히 본 연구에서는 경찰관의 근무 형태를 내근과 외근으로 구분하여, 근무 형태에 따라 경찰관의 직무만족도에 영향을 주는 요인과 그 영향의 정도가 어떻게 다른지를 살펴보고자 한다. 실내의 사무공간에서 근무하는 내근직과 일선 현장에서 근무하는 외근직은 근무환경과 근무행태 및 직무의 특성이 현저히 다르다. 예를 들어, 같은 지구대 내에 근무하더라도, 행정업무를 담당하는 내근직과 팀에 편성되어 출동·순찰 활동을 하는 외근직은 업무의 형태와 성격이 상이하다. 외근직은 내근직에 비하여 현장에서의 위험성과 돌발성이 높으며 육체적 활동이 많다. 외근직 경찰관들은 지구대·교통·수사·형사 등 다양한 부서의 최일선에서 임무를 수행하고 있으며, 각종 장비와 시설 및 인력이 부족한 근무환경 속에서 근무하는 특성을 지닌다.

2013년 경찰통계연보에 따르면, 전체 경찰관 105,357명 중에서 가장 높은 비율인 약 42.2%의 경찰관(44,461명)이 대표적인 외근직 부서인 지구대 및 파출소에 근무하고 있다. 이 밖에도 교통, 형사, 수사 등 각 부서에서 경찰관들이 외근 근무를 하고 있으며, 외근직 경찰의 비율은 전체 경찰관의 약 70%를 차지한다. 최근 증가하고 있는 집회 및 시위 등의 경비를 담당하며 언론에서 주목받고 있는 각 지방청별 기동대 소속 경찰관들도 외근직에 해당한다.

일선 현장에서는 범죄의 예방 및 진압, 신속한 범인 검거, 시민 보호 등 현장에 근무하는 외근직 경찰관의 즉각적인 판단과 조치가 필요한 사건들이 발생한다. 또한 평소에 일반 시민들은 주로 사건 현장에서 외근직 경찰관을 목격하거나 상대하는 경우가 많다. 따라서 일반 시민들이 대부분 외근직 경찰관들과의 접촉을 통해서 경찰에 대한 이미지를 가지게 된다는 점에서 외근직 경찰관의 역할은 중요하다.

그러나 현실에서 경찰관들은 육체적 활동이 많고 야근이 많은 외

근직의 특수성으로 인하여, 신체적인 이유나 승진 준비, 육아 및 가사 등의 문제로 외근직 근무를 어려워하고 있다. 이에 경찰관들은 외근직 발령을 받더라도 6개월이나 1년 정도 근무 후 다시 내근직으로 자리를 옮기고 있는 실정이다. 이러한 외근직 기피 현상은 특히 남자경찰관들뿐만 아니라 여자경찰관들에게서도 두드러지게 나타나고 있다(박선영, 2013). 일선 현장에서의 경찰관의 업무가 증가하고, 그 중요성이 증대되고 있다는 점에 비추어 볼 때, 이는 앞으로 개선이 시급한 문제라 할 수 있다.

이처럼 외근직과 내근직 경찰관은 동일한 부서에 소속되어 있더라도 업무 내용과 형태가 상이하다. 내근직은 실내의 사무공간에서 업무를 수행하고, 외근직은 일선 현장에서 근무를 하기 때문에 근무환경에도 큰 차이가 있다. 또한 현장에서 국민들과 직접 대면하여 치안 서비스를 제공하는 외근직의 중요성에도 불구하고, 기존의 연구들에서는 외근직 및 내근직 경찰관을 구분하여 직무만족도를 비교분석한 연구가 이루어지지 않았다.

따라서 본 연구에서는 일선 현장에서 근무하는 외근직 경찰관과 실내의 사무공간에서 근무하는 내근직 경찰관의 직무만족도를 비교해봄으로써, 직무만족도에 영향을 끼치는 요인들이 어떻게 다른지를 파악하고자 한다. 이는 경찰관의 직무만족을 높이기 위하여 내근직과 외근직 경찰관 각각에 대하여 어떠한 노력이 필요한지를 파악하는 데 기여할 수 있을 것이다.

제2절 연구의 대상과 범위

본 연구는 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석하고, 근무 형태가 내근인지 외근인지에 따라 그 차이를 비교하는 것이다.

따라서 연구의 대상은 대한민국 경찰로 재직 중인 경찰관이며, 분석 단위는 개인이다.

경찰관의 직무만족 개념과 관련하여서는 학자들의 견해를 충분히 검토하여, 본 연구에서는 2012년 진계숙의 연구에 쓰인 직무만족의 정의를 사용하였다. 즉 직무만족이란 “경찰관의 업무와 관련된 감성적 형태로 업무자체 또는 주변 여건과 관련하여 본인이 가지고 있는 욕구와 가치, 태도나 신념 등의 수준에 따라 느끼는 수준의 만족 정도”라고 정의하였다.

또한 Gruneberg(1979) 및 국내외 선행연구들의 견해를 종합하여 직무만족에 영향을 미치는 독립변수를 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인 세 가지 차원으로 나누어 구성하였다. 그리고 이러한 각 요인들에 관하여 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 인식이 어떻게 다른지를 비교하였다. 마지막으로 각 요인들이 종속변수인 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보았다.

연구 데이터로는 경찰관들의 직무만족도를 연구하기 위해 2015년 상반기에 경찰청 고객만족 모니터센터에서 실시한 ‘경찰관 직무만족도 조사’ 자료를 활용하였다. 이 데이터를 분석하여 경찰관의 직무만족도에 영향을 주는 요인들을 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인 세 가지 차원으로 나누어 구성하고, 내근직인지 외근직인지에 따라 그 영향이 어떻게 다른지를 살펴보았다.

제2장 이론적 논의

제1절 직무만족

1. 직무만족의 정의

직무만족(job satisfaction)이란 자신이 담당하는 직무와 관련하여 느끼는 전반적인 만족의 정도를 뜻한다. 직무만족이 유쾌한 또는 긍정적인 감정의 상태라면 직무 불만족은 불유쾌한 또는 부정적인 감정의 상태라 할 수 있다. 이러한 직무만족에 대한 학자들의 관심은 1930년대부터 시작되어 많은 학자들이 직무만족의 개념을 중요한 가치로 인식하여 연구의 대상으로 받아들였으나, 그 정의에 대해서는 아직 학자마다 정의하는 바가 다양하다.

Hoppock(1935)는 직무만족을 한 사람이 '자신의 직무에 만족한다'고 말하게 하는 원인이 되는 심리적, 환경적, 생리적 상황의 조화라고 하였다. 즉 직무만족은 '조직 구성원이 인식하고 있는 심리적·생리적·환경적 상태의 결합상태'라고 정의하였다.

Locke(1973)는 직무만족을 '개인이 자신의 직무나 이를 통해 얻게 되는 경험을 평가해서 나타내는 유쾌함이나 긍정적인 정서 상태'라고 정의하였다. Smith(1976)는 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 호악감의 총화, 또는 이러한 호악감의 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도라고 보았다.

우리나라에서는 신유근(1982)이 직무만족을 '직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인이 직무나 직무경험 평가 시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태'라고 보았다. 이봉행(2003)은 직무만족은 조직구

성원들이 직무의 목표를 수행해나가는 일련의 과정에서 자신의 내적·외적 욕구충족이 어느 정도 만족되고 있는지에 대한 조직구성원들의 도리와 취지를 올바르게 이해하는 반응이라고 하였다. 홍태경(2005)은 직무만족을 조직구성원이 직무에 대해서 느끼는 개인적 만족의 심리적인 상태 내지는 직무에 대한 태도라고 정의하였다. 박비룡(2013)은 직무만족이란 조직 내 일을 하면서 조직구성원이 직무자체와 직무전반 그리고 직무환경 등에 대해 느끼는 감정적, 정서적 반응으로 이해하였다.

이와 같은 정의들을 종합해보면, 직무만족이란 조직 구성원 각 개개인의 직무자체 또는 주위의 환경과 관련하여 개인이 가지고 있는 욕구와 가치, 그리고 태도나 신념 등의 수준이나 차원에 따라 느끼는 만족의 정도라고 할 수 있다(진계숙, 2012).

2. 직무만족의 중요성

직무만족은 직무자체나 직무수행과 관련된 요인들에 대해 조직구성원이 느끼는 긍정적 혹은 부정적 태도이므로, 조직구성원 개인은 물론이고 동시에 조직의 발전에도 영향을 미친다.

개인적 측면에서는 개인의 직무만족이 높으면 직장생활과 직무수행을 통해 삶의 기쁨과 보람을 느껴 정신건강에 기여할 수 있다. 특히 오늘날 사람들은 일상생활의 대부분을 직장에서 보내고 있으므로, 직장에서의 성취감과 즐거움은 개인의 삶의 전반적인 만족과도 직결된다. 또한 높은 직무만족은 신체적인 건강과 스트레스에도 영향을 미친다.

조직적 측면에서는 조직구성원의 직무만족이 높으면 높은 업무성과가 나타날 수 있으며, 생산성 증가를 통해 조직의 수익성을 높일 수 있다. 또한 높은 직무만족은 조직구성원의 이직, 결근, 태만 등을

감소시켜 장기적으로 조직 목표달성에 공헌하게 된다. 반대로 조직 구성원이 직무에 만족하지 못하면 다른 주변의 직무환경에 대해서도 악영향을 미치고, 이는 부정적인 태도로 이어질 수 있으므로 조직발전에도 도움을 줄 수 없게 된다.

특히 공무원의 직무만족은 개인적으로 정신적·육체적 건강과 자아성취감을 위해서 중요하며, 조직·사회 차원에서 업무성과 향상을 통해 대국민 서비스의 질을 높일 수 있다. 따라서 높은 직무만족은 행정 수혜집단의 순응과 집행의 정당성을 확보할 수 있으며, 공직 내부의 원만한 분위기 형성에 기여한다는 점에서 중요하다. 특히 공적 업무를 수행하고 공공서비스를 제공하는 공무원의 직무는 영향 범위가 전 국민인 만큼 공무원의 직무만족을 효과적으로 관리할 필요가 크다(안경희, 2012).

제2절 직무만족의 영향 요인

1. 직무만족의 영향 요인에 관한 이론

직무만족의 영향 요인에 관해서는 학자와 시대적 또는 사회적 환경에 따라 다양한 이론적 접근이 존재한다. 전통적으로 직무에 대한 개인의 만족이 어떤 과정에 의해 결정되는가를 논의한 이론에는 다음과 같은 이론들이 있다.

(1) Herzberg의 동기-위생요인 이론

Herzberg(1964)의 동기-위생요인 이론(motivation-hygiene theory)

은 조직 구성원들에게 만족을 주는 요인과 불만족을 주는 요인이 서로 다르다는 것을 발견하여 발전시킨 이론으로서, 욕구충족요인이원론이라고도 한다. 동기요인(Motivators)은 조직 구성원이 우수한 업무 수행을 하도록 동기를 부여하는 데 유효한 것이다. 동기요인으로는 직무상의 성취감, 직무성취에 대한 인정감, 보람 있는 직무, 책임감, 성장과 발전 등이 있다. 반면 위생요인(Hygiene Factors)은 조직 구성원이 불만족을 느끼게 하거나 그것을 해소하게 하는 요인으로, 정책, 감독, 보수, 대인관계, 작업조건 등이 포함된다. Herzberg는 이처럼 직무만족을 가져오는 요인과 직무불만족을 가져오는 요인을 구분하였다. 그리고 불만족을 유발하는 위생요인들은 제거되었다고 해서 만족을 증가시키거나 유발시킬 수는 없으며, 단지 불만족 수준만을 경감시킬 수 있다고 하였다.

(2) Vroom의 기대이론

Vroom(1964)의 기대이론에 따르면, 동기(motivation)는 기대감과 수단, 유인성 세 요소에 의하여 영향을 받는다고 한다. 기대감이란 자신의 노력이 성과로 연결될 확률이 높다고 생각하는 것이며, 수단은 그러한 성과로 인하여 바람직한 보상이 주어질 것이라고 믿는 정도를 말한다. 다음으로 유인성은 그러한 보상이 개인에게 얼마나 가치 있고 매력적인지를 말한다. 즉 개인은 자신의 직무에 노력을 다하여 성공적인 업적을 이뤄낼 확률이 높고, 그 업적으로 인해 바람직한 보상이 주어지며, 그 보상이 가치 있는 것일 때 동기가 높아져 높은 성과를 낼 수 있다고 본다. 이러한 기대이론에서는 직무만족을 개인의 기대수준이 현실과 어느 정도까지 부합되었는지에 대한 개인의 지각과 경험을 통한 결과라고 가정한다. 또한 직무만족의 크기는 개인의 기대 수준과 현실로부터 얻을 수 있는 것 사이의 불일치된 크기에 따라 달라진다고 설명하였다.

(3) Adams의 형평이론

Adams(1965)가 주장한 형평이론(equity theory)은 타인과의 관계에서 형평성을 유지하는 쪽으로 동기부여가 된다는 이론으로, 동기에 있어서 집단의 영향을 강조하고, 타인에 대한 지각이 개인의 행동에 영향을 끼치는 과정에 초점을 둔 이론이다. 이 이론에 의하면 개인들은 자신의 투입에 의한 산출을 동일한 직무 상황 내에 있는 타인의 그것과 비교하여 대등하다고 지각할 때는 만족하고, 그렇지 않을 경우 불만족을 느낀다. 따라서 이 이론에 따르면 직무만족은 개인이 투입요인과 성과요인 간의 균형을 어떻게 지각하는가에 의해서 결정된다. 즉 개인이 받는 보상이 다른 사람의 그것과 비교해서 형평에 맞는지에 대한 지각이 만족을 결정하는 데 중요하다는 것이다. 한편 불형평성을 느낀 사람은 그러한 상태를 해소하려고 노력하게 되는데, 그 방안에는 작업의 질을 증가시키거나 감소시키는 투입의 변경, 임금이나 인정 등을 변경하는 산출의 변경, 인지 자체를 변화시키는 방법, 비교대상의 변경, 다른 부서로의 이동이나 이직을 통한 현장으로부터의 이동 등이 있다.

2. 선행연구 검토

(1) 국외 선행연구

Locke(1976)는 이전까지 나온 직무만족 연구들을 검토하면서 직무만족에 영향을 주는 요인들을 크게 직무 자체의 성격(event)과, 직무와 관련된 인적요인(agent)로 분류했다. 직무자체의 성격 요인의

경우, 직무자체(work)와 보상(rewards), 직무맥락(context)으로 구분된다. 직무자체에는 직무의 내재적인 흥미, 직무다양성, 학습기회, 직무난이도, 직무의 양, 성공기회, 작업방식과 속도에 대한 통제여부 등이 포함된다. 보상에는 임금수준과 승진, 칭찬이나 비판과 같은 인지(recognition)가 포함된다. 직무맥락에는 유급휴가, 연금, 의료보험 등의 부가보상과 함께 노동시간, 장비, 온도, 휴식시간 등 작업환경이 포함된다. 인적요인의 경우 감독자, 동료와의 관계를 비롯해 회사정책과 관리기법 등의 요인이 포함된다.

Porter와 Steers(1973)는 자신이 받아야 한다고 기대하는 성과와 실제로 받은 성과와의 차이에 의해 직무만족이 측정될 수 있다고 주장하면서, 직무만족 관련 요인을 네 가지 차원으로 구분하여 설명하였다. 네 가지 요인들을 자세히 살펴보면, 조직적 요인(급여와 승진기회, 조직의 정책과 절차, 조직구조), 작업환경요인(감독 스타일, 참여적 커뮤니케이션, 작업집단의 규모, 직장동료들과의 관계, 작업조건), 근무내용 요인(직무범위, 역할모호성과 역할갈등), 개인적 요인(연령, 근속기간, 성격) 등이다.

Gruneberg(1979)는 직무자체의 특성(work itself)과 맥락요인(context factors), 노동자 개인특성(individual differences) 등으로 영향요인을 구분했다. 직무자체의 특성은 성공적인 직무수행(success)과 인정받는 것(recognition), 기술의 적용을 통한 성취감(achievement), 직무에 대한 몰입(involvement in one's job) 세 가지이다. Gruneberg에 따르면 첫째, 직무자체의 특성 요인은 내재적 요인으로서, 성공적인 직무수행과 그를 통해 급여나 칭찬 등으로 인정받는 것은 만족으로 이어질 수 있다고 하였다. 또한 성취감과 관련해서는 전문성과 다양성, 자율성 및 정체성이 포함된 기술 적용을 통해 얻는 직무에서의 성취감이 직무만족의 요인이라고 보았으며, 직무에 대한 몰입은 개인이 직무에 따라 자신의 정체성을 파악하는 것이라고 보았다. 둘째, 맥락요인은 조직과 관련된 외재적 요인으로

서, 보상과 고용안정, 작업집단, 상사의 감독에 대한 만족, 승진, 의사결정 참여, 역할갈등, 조직구조와 분위기 등이 직무만족에 영향을 끼친다고 보았다. 셋째, 개인특성은 개인 차원의 특징으로서 연령, 근속기간, 성별, 교육수준 등이 포함된다.

Rainey(2003)도 선행연구 검토를 통해 외재적 요인과 직무자체 요인, 개인적 차이 등으로 직무만족의 영향 요인을 구분하였다. 외재적 요인으로는 보수와 승진기회, 감독자의 배려, 인정, 작업환경, 기술과 능력의 활용을 포함하였다. 직무자체 요인으로는 기술다양성과 임무특성, 중요성, 자율성, 피드백, 대인관계를 포함하였으며 개인적 차이로는 열정의 수준, 대안직업과의 비교, 교육수준, 조직 내 지위, 성별, 연령을 포함하였다.

이처럼 직무만족에 영향을 미치는 요인은 학자에 따라 다양한 기준들로 제시되어 왔다. 이러한 여러 가지 견해들을 검토하고, 특히 Gruneberg(1979)의 견해를 참고하여 본 연구에서는 직무만족에 영향을 미치는 요소를 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인 세 가지 차원으로 나누고자 한다.

(2) 국내 선행연구

국내에서 직무만족과 관련한 선행연구는 활발하게 진행되어 왔으며, 민간 및 공공부문에 관한 연구들이 다양하게 존재한다.

최재열(1991)은 경기도 및 광주 전남지역 근로자 578명을 대상으로 설문조사를 실시·분석한 결과 직무만족에 성별, 연령 등 인구통계학적 특성과 성취지향성의 수준, 통제위치의 정도가 유의미한 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 또한 개별 변수로는 직무특성과 인사고과, 교육훈련이 큰 영향력을 가지는 것으로 나타났다.

김병조(2010)는 한국노동패널 데이터를 분석하여 공공조직과 민간조직 종사자의 직무만족도를 비교분석 하였다. 분석 결과, 공공조직

의 직무만족도가 전반적으로 높게 나타났으며, 개인특성요인(성별, 교육수준, 근속기간, 연령)과 조직특성요인(보상, 직업안정성, 참여수준) 및 직무특성요인(기술, 교육수준 적합도, 작업환경, 자율성, 인지수준)이 직무만족도에 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

안경희(2011)는 공무원의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 개인적 측면(공공봉사동기, 부처소속감, 정부책임 인식), 조직 내적 측면(업무 운영, 상관의 리더십, 조직구성원, 직무자율성, 평가공정성), 조직 외적 측면(외부 영향, 시민만족도에 대한 인식)으로 설정하여 연구하였다. 분석 결과, 정부부처 전체 공무원을 대상으로 한 경우 공공봉사동기, 부처소속감, 업무운영의 효율성, 상관 리더십, 직무자율성, 평가공정성, 외부영향, 시민만족도가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 권력 크기를 조절변수로 한 분석에서는, 권력지수가 낮은 부처의 경우 공공봉사동기, 부처소속감, 상관리더십, 직무자율성, 평가공정성, 시민만족도가 유의미하다고 나타났다. 권력지수가 중간인 부처의 경우 공공봉사동기, 부처소속감, 상관리더십, 평가공정성, 외부영향, 시민만족도가 유의미하게 나타났다. 권력지수가 높은 부처의 경우, 공공봉사동기, 부처소속감, 정부책임인식, 평가공정성이 직무만족에 유의미한 요인으로 나타났다.

이영민(2011)은 교육훈련 투자가 근로자의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향을 연구하기 위해 인적자본기업패널 자료를 기초로 중소기업 근로자 2,963명의 1인당 교육훈련비를 외생변수로, 직무만족과 조직몰입을 내생변수로 설정하여 분석하였다. 분석 결과, 1인당 교육훈련비 투자의 초기 수준 및 변화율이 직무만족과 조직몰입 수준에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

최문형·이홍재(2013)는 조직공정성과 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 영향관계를 살펴보고자 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 분석 결과, 조직공정성은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무만족은 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향

을 미치는 것으로 나타났으며, 이직의도에는 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3. 경찰의 직무만족도에 영향을 미치는 요인

우리나라에서 경찰관의 직무만족도에 대한 연구는 2000년도 이후부터 활발히 진행되고 있다. 김보환(2001)은 비간부 경찰관을 대상으로 직무만족에 영향을 미치는 요인을 조사함으로써, 경찰의 직무만족도에는 동기요인으로 발전성과 성취감 승진이, 위생요인으로 징벌, 직업안정성, 감독이 영향을 미친다고 보았다.

치안센터 민원담당관 직책의 경찰들의 직무스트레스와 직무만족간의 관계를 밝힌 김구(2005)의 연구에서는 직무스트레스 요인인 역할갈등과 역할모호, 역할부담이 증가할수록 직무만족이 낮아지는 경향이 나타난다고 하였다.

경찰조직 내 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에 관해 연구한 이봉행(2003) 역시 영향 요인을 개인적 특성에 따른 요인(연령, 교육수준, 직업수준, 부양가족 수, 근속년수 등), 직무의 특성에 따른 요인(작업 요인, 임금 요인, 승진요인, 인정요인, 부가급부요인, 작업조건, 감독요인, 동료에 관한 요인 등), 조직의 특성에 따른 요인(관리적 요인, 조직구조, 조직의 정책과 절차, 기술적 요인) 3가지로 구분하였다. 연구 결과 학력, 재직기간, 계급이 높을수록 직무만족 수준이 높게 나타났다. 또한 상향적, 수평적, 비공식적 커뮤니케이션과 직무만족도는 정적(+) 관련성이, 하향적 커뮤니케이션과 직무만족도는 부적(-) 관련성이 있는 것으로 나타났다.

황의갑(2008)의 연구에서는 대도시지역 순찰지구대 경찰관들의 인식을 실증 분석한 결과 경찰관들의 외부환경요인 중에서는 시민들의 경찰에 대한 신뢰와 존경이 직무만족에 가장 강한 영향을, 근무환경요인으로는 보상의 형평성과 지구대장의 리더십이 직무만족에

강한 영향을 주었다. 개인특성요인으로는 경력이 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났다.

윤호연(2014)은 직무만족의 영향요인을 인구사회학적요인(성별, 나이, 결혼 등), 직무요인(직무스트레스, 근무부담), 인간관계요인(상사 및 동료관계, 리더십), 근무환경 요인(승진, 징계, 복지, 보수), 조직문화 요인(합리문화, 위계문화, 발전문화, 집단문화), 외부환경요인(시민의 경찰 신뢰 및 존경) 6가지로 구성하여 설문조사를 통해 경찰관의 직무만족도를 조사하였다. 인구사회학적 요인은 성별을 제외하고 유의미한 차이가 나타났으며, 직무관련으로는 직무스트레스와 근무부담이, 인간관계요인으로는 상사 및 동료관계가, 근무환경요인으로는 승진, 징계, 복지시설 및 보수가, 조직문화요인으로는 합리문화와 위계문화 및 집단문화가, 외부환경 요인으로는 시민의 신뢰와 존경이 직무만족에 영향을 끼친다는 것을 확인하였다.

윤우석(2010)은 기존 경찰 직무만족 연구 19편을 정리·분석하여, 기존 연구들은 지구대 및 치안센터 등에 근무하는 비간부 남성경찰관에 집중되어 조사가 이루어졌으며 영향 요인들을 종합적으로 고려하는 연구모델의 구성이 부족하고, 경찰문화나 경찰외부 관련 변인들을 고려할 필요성이 있음을 밝혔다.

임창호(2014)는 직무만족에 영향을 주는 요인들을 개인적 요인(성별, 연령, 최종학력, 근무기간, 계급), 직무관련 요인(도전적 직무, 상관의 관리방식, 동료와의 관계, 직장의 친목모임, 주민과의 관계), 조직관련 요인(정책의 안정성, 교육·승진·평정제도, 보수 및 수당제도, 복리후생, 장비 및 교대근무제도)로 나누어 대전지역 경찰관을 대상으로 직무만족에 관한 설문조사를 실시하였다. 그 결과 도전적 직무, 주민과의 관계, 조직정책의 안정성, 상관의 관리방식, 보수 및 수당제도, 장비 및 교대근무제도 6개의 변수가 경찰관의 직무만족도에 유의미한 영향을 미침을 제시하였다.

김승언(2012)은 수도권 지역의 경찰 및 소방공무원을 대상으로 설

문조사를 실시하여 분석한 결과 직무특성요인(직무중요성, 자율성)과 직무외적요인(보상, 교육훈련, 승진, 상사·동료관계)이 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 조절변수로서 감정노동은 직무만족에 부(-)의 영향을, 직무만족에 정(+)의 영향을 미쳤다. 또한 보상의 경우 감정노동의 수준이 낮을수록 직무만족의 효과가 커졌으며, 교육훈련과 승진의 경우 직무전문성의 수준이 높을수록 직무만족의 효과가 커지는 조절효과가 확인되었다.

제3절 내근직 경찰과 외근직 경찰

1. 내근직 경찰과 외근직 경찰의 개념

외근직 경찰과 내근직 경찰을 구분하는 근거로는 경찰활동의 근거가 되는 규범들 중 「외근경찰관근무규칙」이라는 경찰청훈령을 중심으로 하는 개념이 있다. 이 외근경찰관근무규칙은 2004년도에 「지역경찰조직및운영에관한규칙」이 제정되면서 폐지되었으나, 외근경찰이라는 용어는 여전히 경찰조직 내에서 근무형태를 구분하는 용어로 사용되고 있다.

「외근경찰관근무규칙」 제2장(외근근무), 제7조(외근근무의 종별)는 외근근무를 기본근무, 특수근무 및 병행근무로 구분하여 규정하고 있다. 기본근무란 통상적으로 행하는 외근근무를 말하며 소내 및 대기근무, 순찰, 방범단속, 등서, 파출소장의 근무 등이 있다. 반면 특수근무는 통상적으로 근무를 예정할 수 없거나 필요 시 행하는 근무로써 교통정리, 사고처리 및 수사, 경비 및 입초 등이 있다. 병행근무는 기본근무 또는 특수근무 시에 병행하여야 할 근무를 말하며 방범심방, 각종 조사, 출입조사, 우범자관찰보호, 보호 및 수배,

지도홍보, 첩보수집, 경찰사범단속, 불심검문 등이 있다.

이를 검토하여, 본 연구에서는 외근직 경찰관을 지구대 및 파출소에 소속되어 생활안전 및 순찰활동을 수행하는 경찰관 및 수사·형사·교통·기동대 등의 부서에 소속되어 현장에서 직무를 수행하는 경찰관으로 한정하기로 한다. 또한 내근직 경찰관을 외근직 경찰관과 달리 현장이 아닌 실내의 사무공간 내에서 행정업무를 수행하는 경찰관으로 정의하기로 한다.

2. Lipsky의 일선 관료 이론

정책 집행 현장의 중요성을 강조하는 대표적인 선행연구로는 Lipsky(1976)의 일선 관료 이론을 들 수 있다. Lipsky에 의하면 경찰과 같은 일선관료(street-level bureaucrats)는 첫째, 시민들과의 지속적인 면대면 접촉을 통한 상호작용을 하면서 업무를 수행하는, 둘째, 관료제 구조 속에 있지만 일처리에 있어 상당한 독립성, 즉 재량을 가지는, 셋째, 시민들에게 상당한 잠재적인 영향력을 가진, 정부를 대표하는 남녀공무원을 의미한다(Lipsky, 1976). 일선 행정서비스의 현장에서 이 일선관료들은 대민 서비스의 접점에 있으며 상당한 수준의 스트레스를 받는 상황에 처해 있고, 다음과 같은 세 가지 특성을 지닌다.

첫째, 자원이 불충분하다(inadequate resources)는 점이다. 일선관료들은 수행해야 하는 업무량에 비해 제공받는 자원의 부족 현상을 겪는다. 현장에서 근무하는 경찰이 임무를 제대로 수행하기 위해서는 조직적·인적 자원이 필수적으로 수반되어야 한다. 그러나 일선관료들에 대한 적절한 수준의 기술적 지원이나 장비 지원 및 인력 지원은 부족한 실정이다. 특히 경찰의 경우 인력이 부족하게 되면 정보 수집과 적절한 처리가 곤란해짐에 따라 법집행이 즉흥적인 방식

으로 이루어질 위험이 있다.

둘째, 물리적·심리적 위협(physical and psychological threat)과 권위에 대한 도전(challenges to authority)이 존재한다는 점이다. 경찰의 임무 수행에 주어진 권위는 경찰관이 위험에 처함 없이 통제나 치안 유지를 달성하기 위한 수단으로 인식되고 있다. 현장에서 근무하는 경찰의 업무는 범법자들로부터 그러한 권위에 대한 도전을 받을 확률이 크며, 특성상 늘 폭력의 위험에 노출되어 있다.

셋째, 임무 수행에 대한 애매모호하고 상충하는 기대(ambiguous and contradictory expectations about job performance)가 존재한다는 점이다. 이는 지역사회에서 유래하는 경우가 많은데, 경찰의 활동이 모든 시민 개개인을 공정하게 대할 것을 요구하는 이상적인 기대와 조직 폭력배, 주취자, 부랑자, 폭주족 등 지역사회의 바람직하지 못한 부분을 차별적으로 특수하게 처리해 달라는 것을 요구하는 현실적인 기대의 상충을 예로 들 수 있다. 달리 표현하면, 이는 헌법적 보호라는 제약 준수와 질서 유지 및 범죄 통제의 효율성 추구라는 상호 배타적이고 상충되는 임무 수행을 요구하는 것을 의미한다(김병섭 외 4명, 2013).

이러한 Lipsky의 일선관료 이론은 현장에서 근무하는 외근직 경찰관이 직면하는 어려움을 잘 설명하고 있으며, 이는 동시에 내근직 경찰관과 구분되는 외근직 경찰관의 특성이라고 볼 수 있다.

3. 선행연구 검토

우리나라에서 외근경찰과 내근경찰을 구분하여 관련된 특성을 비교한 연구는 아직 활발히 이루어지지 않았으며, 근무유형에 따른 효과적인 리더십, 특정 부서 소속 외근경찰의 직무특성이나 직무태도, 스트레스 등을 살펴본 연구들이 존재한다.

김병섭 외 4명(2013)은 Lipsky의 일선관료에 대한 연구를 기초로 일선 경찰관의 근무환경과 근무행태를 참여관찰법과 심층면접을 통해 살펴보았다. 대국민 치안 서비스의 일선에 있는 지구대, 교통, 수사, 형사 등 외근직 경찰관들은 예상보다 훨씬 더 열악한 근무 환경에서 처리하기가 쉽지 않은 임무를 수행하고 있음을 확인하였다. 이 연구에서는 외근직 경찰관들이 사무실 협소와 시설 부족 문제, 인력 부족과 불명확한 업무 구분으로 인한 업무 과중, 장비 및 순찰차 미비, 안전 문제, 주기적 야근으로 인한 육체적 피로 등의 문제들 속에서 근무하는 특성을 지닌다는 것을 확인하였다.

유승렬(2013)은 경감 이하 경찰관들을 대상으로 한 설문조사를 분석한 결과, 내근 근무자보다 외근 근무자들이 리더십 전반에 대해 더 민감하게 반응하며, 내근 근무자와 내근 근무자 모두 거래적 리더십보다는 변혁적 리더십에 더 긍정적으로 반응한다는 결과를 확인하였다. 이를 통해 현장 경찰관들을 지휘하는 중간관리자들의 리더십 유형을 고려한 정책이 필요함을 제시하였다.

김정원(2004)은 지구대 및 파출소에 근무하는 경찰관들의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향을 연구하였는데, 역할 모호성, 역할 갈등, 지역주민의 부정적 이미지가 직무만족에 영향을 주는 것으로 나타났다.

박선영(2013)의 연구에서는 지구대 및 파출소에 근무하는 남녀경찰관의 내부고객만족도를 비교하였다. 분석 결과, 남자경찰의 내부고객만족도는 의사소통, 업무협조, 네트워크인 반면 여자경찰의 경우 결정요인이 의사소통과 업무협조로 나타나, 임신·출산·육아 등의 고충과 야간업무 수행 시 발생하는 어려움을 건의할 수 있는 의사소통 창구를 마련하는 등 여경만을 위한 인사관리정책이 필요함을 제시하였다.

외근경찰에 대한 또다른 연구로는 조현빈(2006)이 다양한 범죄 상황에 노출되는 외근경찰관이 인권보호의 객체가 될 수 있다는 가능

성을 검토하였다.

이정삼(2013)은 외근형사들이 일선 현상에서 경험하는 직무 스트레스와 외상사건으로 인한 외상 후 스트레스, 스트레스 대처방식이 심리적 소진에 영향을 미치고 있음을 밝혔다.

제3장 연구의 설계

제1절 연구모형

본 연구는 경찰관의 직무만족에 영향을 주는 요인을 연구하여, 경찰관의 직무만족도를 개선하기 위해 어떠한 노력이 필요한지를 알아보고자 한다. 그리고 그 요인들이 외근직 경찰관과 내근직 경찰관의 직무만족에 미치는 영향이 어떻게 그리고 얼마나 차이가 있는지를 확인하고자 한다.

본 연구에서는 Gruneberg(1979)의 견해 및 국내의 선행연구들을 참고하여 직무만족도에 영향을 주는 요인들을 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인 세 가지 카테고리로 구분하였다. 각 독립변수들을 구체적으로 살펴보면 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 직무만족도의 영향요인

요인	세부요인
개인적 요인	성별
	근무경력
	연령
	계급
직무 관련 요인	승진 제도의 합리성
	인사배치의 적정성
	의사소통의 원활성
	업무를 통한 성취감
	상사에 대한 신뢰
	자율성
	교육의 적절성
조직 관련 요인	업무량의 적정성
	장비 지원의 적절성
	물리적 사무환경의 적합성
	보수의 적절성
	복지시설의 적절성
	복지프로그램의 적정성

먼저 경찰관의 직무만족에 영향을 주는 첫 번째 요인은 경찰관의 개인적 요인으로 설정하였다. 직무만족의 영향요인에 대하여 Porter와 Steer(1973)는 연령 또는 근무기간과 같은 개인적 요인도 직무만족에 영향을 끼친다고 하였다. Gruneberg(1979) 또한 개인 차원의 특징인 연령, 근속기간, 성별, 교육수준 등이 직무만족에 영향을 주는 요인이라고 보았다. Herzberg(1957)는 연령과 직무만족의 관계에 대한 실증적 연구를 검토한 결과, 약 70%의 연구에서 연령과 직무만족의 관계가 있는 것으로 나타났다고 하였다.

국내 선행연구를 살펴보면, 개인적 요인의 영향력이 다양하게 나타났다. 이봉행(2003)의 연구에서는 개인적 특성에 따른 요인 중 학력,

재직기간, 계급이 직무만족에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 황의갑(2008)의 연구에서는 성별, 학력, 계급 중 경력만이 유의미하다고 나타났다. 인구통계학적 요인 중 성별에 대한 국외 연구를 살펴보면 Buzawa 등(1984)의 연구에서 오클랜드지역에서는 여자 경찰관이 남자 경찰관보다 낮은 직무만족도를 느끼는 반면 디트로이트지역에서는 여자 경찰관이 더 높은 직무만족도를 보인다고 하였다. 국내의 경찰의 직무만족에 관한 연구에서는 성별이 대부분 유의미하지 않다는 결과가 많았으나(김보환, 2001; 윤호연, 2014; 임창호, 2014; 등), 고정은(2007)의 연구에서 남자 경찰관보다 여자 경찰관의 직무만족도가 평균적으로 더 높은 것으로 나타났다.

이러한 선행연구를 검토하여, 개인적 요인을 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 인구사회학적 요인으로 설정하였다. 이러한 개인적 요인의 세부요인으로 성별, 근무경력, 연령, 계급 4가지 항목을 포함하였다.

경찰관의 직무만족도에 영향을 주는 두 번째 요인은 경찰관의 직무 자체와 관련된 내재적 요인으로 설정하였다. Locke(1976)은 직무만족에 영향을 주는 요인 중 직무 자체의 성격과 관련된 요인으로 직무의 흥미, 학습기회, 승진, 인사체계 등을 제시하였으며, 상관과의 관계 또한 직무만족에 영향을 준다고 보았다. Gruneberg(1979)는 직무만족에 영향을 주는 요인 중 직무자체의 특성으로서 성공적인 직무수행과 인정받는 것, 성취감, 직무에 대한 몰입, 자율성이 직무만족의 요인이라고 보았다. Porter(1973)은 승진과 참여적 커뮤니케이션이 직무만족에 영향을 주는 요인이라고 하였으며, Fournet(1966)은 직무의 특성과 관련된 직무만족의 영향요인으로 조직과 관리, 상사의 감독, 커뮤니케이션, 안정성 등을 들고 있다.

국내연구에서 김보환(2001)은 경찰의 직무만족도에 성취감과 승진 등이 유의미한 영향력이 있음을 제시했다. 황의갑(2008) 및 윤호연

(2014)의 연구에서 경찰관은 상사에 대한 만족이 높을수록 높은 직무만족도를 나타냈다. 이봉행(2003)의 연구에서는 경찰관의 커뮤니케이션 만족도가 증가하면 직무만족도도 높아진다는 결과를 제시하였다. 김승언(2012)의 연구에 의하면 자율성과 교육훈련, 승진, 상사와의 관계가 경찰관 및 소방관의 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 이영민(2011)은 교육훈련 투자의 수준과 변화율이 직무만족에 유의미한 영향을 끼친다는 연구를 통해 근로자의 직무만족에 교육이 중요한 요소임을 제시하였다.

이러한 선행연구를 검토하여, 경찰관의 직무만족도에 영향을 미치는 직무 관련 요인을 경찰관이 담당하는 직무 그 자체가 가지는 성격과 관련된 내재적 요인으로 설정하였다. 직무 관련 요인의 세부요인으로는 승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의 적절성으로 총 7가지 항목을 포함하였다.

경찰관의 직무만족도에 영향을 주는 세 번째 요인은 경찰관의 조직과 관련된 외재적 요인으로 설정하였다. Herzberg(1966)에 따르면 직무만족에 있어 위생요인으로 작용하는 요인은 주로 환경요인이며, 임금, 작업조건, 회사의 정책과 방향 등이 포함된다고 하였다. Locke(1976)는 직무만족요인 중 외재적인 요인으로 연금, 의료혜택 등 조직에 의한 복지요인 및 노동시간, 장비, 휴식시간 등 근로환경을 제시하였다. Porter와 Steers(1973), Rainey(2003)도 급여와 작업환경이 직무만족에 영향을 주는 요인이라고 보았다. Milton(1981)과 Gilmer(1996)도 직무만족의 영향요인으로 임금과 작업환경 및 복리후생을 포함하였다.

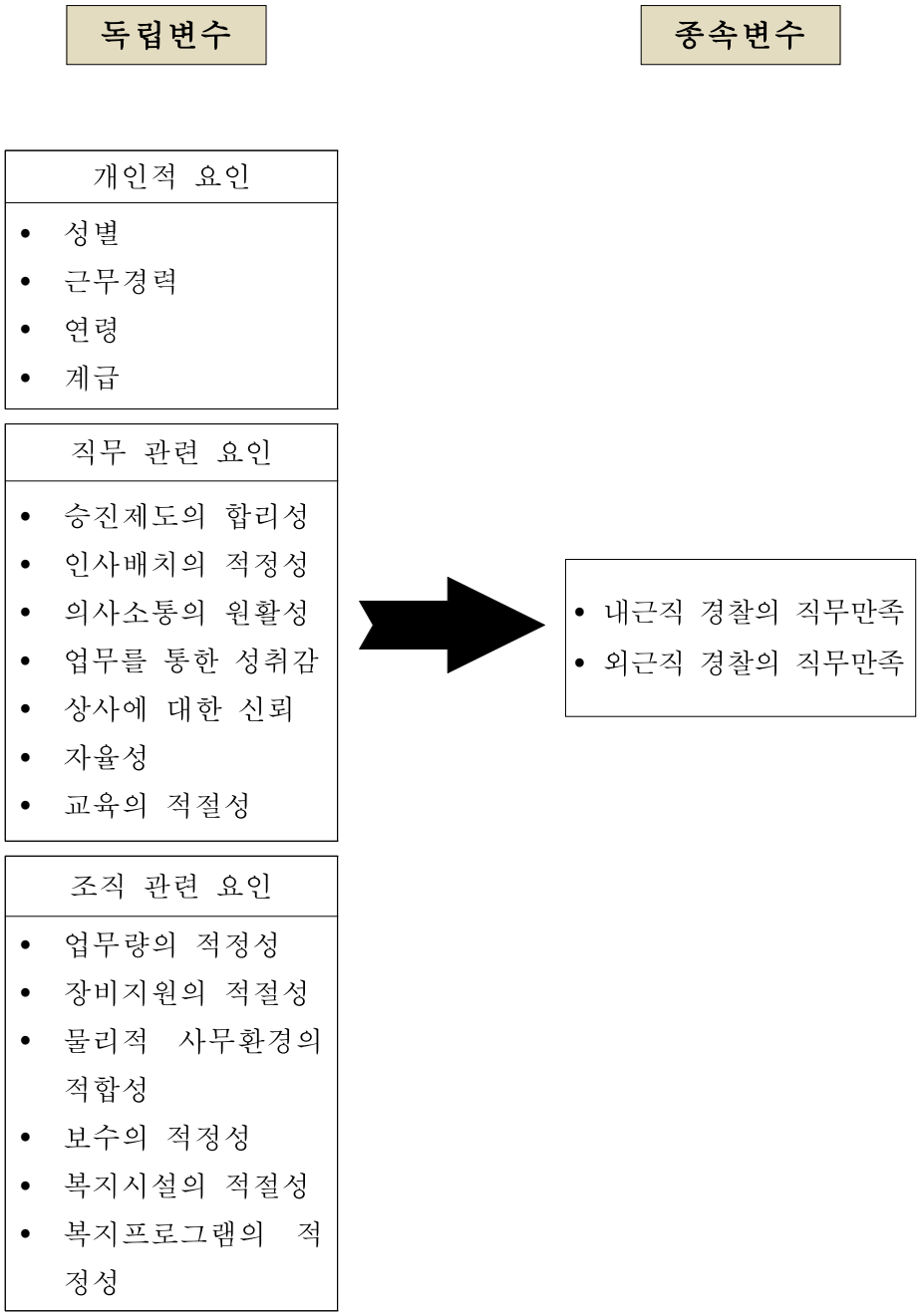
국내연구를 살펴보면, 홍태경(2005)의 연구에서는 보수와 수당의 적정성, 후생복지시설, 복지정책이 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김보환(2001)의 연구에서 직무환경의 쾌적성

은 직무만족도에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 윤효연(2010)의 연구에서도 근무환경요인으로 승진과 복지시설 및 보수가 직무만족에 유의미한 영향을 주는 것이 확인되었다. 임창호(2014)의 연구에서도 조직 관련 요인으로 보수 및 수당제도, 장비 및 교대근무제도가 직무만족도에 유의미한 영향을 주었다. 해양경찰의 직무만족도 영향 요인을 연구한 유영현(2011)의 연구에서는 보수와 복지후생, 근무환경의 만족도, 업무량의 적절성이 유의미한 요인으로 나타났다.

이러한 선행연구를 검토하여, 경찰관의 직무만족도에 영향을 미치는 조직 관련 요인을 경찰관이 소속되어 있는 조직이 경찰관에게 제공하는 복지 및 환경과 관련된 외재적 요인으로 설정하였다. 이러한 조직 관련 요인에는 업무량의 적정성, 장비지원의 적절성, 물리적 사무환경의 적합성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적정성으로 총 6가지 세부요인을 포함하였다.

이를 종합하여, 본 연구에서 설정한 연구모형은 다음 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구모형


독립변수
종속변수
개인적 요인
• 성별
• 근무경력
• 연령
• 계급
직무 관련 요인
• 승진제도의 합리성
• 인사배치의 적정성
• 의사소통의 원활성
• 업무를 통한 성취감
• 상사에 대한 신뢰
• 자율성
• 교육의 적절성
조직 관련 요인
• 업무량의 적정성
• 장비지원의 적절성
• 물리적 사무환경의 적합성
• 보수의 적정성
• 복지시설의 적절성
• 복지프로그램의 적정성
• 내근직 경찰의 직무만족
• 외근직 경찰의 직무만족

제2절 가설설정

직무만족에 관한 기존의 이론들과 국내외 선행연구를 토대로 하여, 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다. 본 연구에서는 먼저 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인으로 나누어진 각 변수들이 실제로 경찰관의 직무만족도에 영향을 미치는지 알아보고, 외근직 경찰관과 내근직 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 각 요인들이 차이가 있는지 비교분석하고자 한다.

특히 본 연구는 내근직 경찰과 외근직 경찰의 직무만족도에 영향을 주는 요인과, 직무만족도 및 그 영향 요인에 대한 인식 수준을 비교하고자 한다. 외근직 경찰관은 지구대 및 파출소에 소속되어 생활안전 및 순찰활동을 수행하는 경찰관 및 수사·형사·교통·기동대 등의 부서에 소속되어 현장에서 직무를 수행하는 경찰관을 말한다. 반면 내근직 경찰관은 현장이 아닌 실내의 사무공간에서 행정업무를 수행하는 경찰관을 말한다. Lipsky(1976)의 일선관료 이론에 의하면 현장에서 업무를 수행하는 외근직 경찰관은 인적·물리적 자원이 불충분하며, 물리적·심리적 위협과 권위에 대한 도전이 존재하며, 임무수행에 모호하고 모순되는 기대가 존재한다는 점을 특징으로 가진다. 또한 내근직 경찰의 경우 업무가 정형화되어 있고, 업무 시간이 명확하게 구분되어 있는 반면, 외근직 경찰은 업무가 정형화되어 있지 않고 업무 시간도 상황발생 또는 상사의 요구에 따라 쉽게 바뀔 수 있다. 이처럼 내근직과 외근직 경찰관은 상이한 근무환경과 업무 특성을 가지고 있다.

국내 선행연구 중 유승렬(2013)은 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 리더십 인식이 다르다는 것을 제시하였다. 김병섭 외 4명(2013)은 일선 경찰관의 열악한 근무환경과 업무 과중, 육체적 피로 등의

특성을 확인하였다. 임창호(2014)와 이동영·김현정(2013)의 연구에서는 내근직보다 외근직 경찰의 직무만족이 낮게 나타났다.

이처럼 그동안 경찰의 직무만족도를 다룬 선행연구에서는 대부분 근무형태가 구분되지 않거나, 다수의 영향요인 중 하나로 설정되는 등 내근직과 외근직의 차이가 중요하게 고려되지 않았다. 그러나 내근직과 외근직 경찰관은 근무환경과 형태에서 상이한 특성을 가지고 있으므로, 직무만족도와 이에 영향을 주는 요인을 연구함에 있어 내근직과 외근직을 구분하는 것이 필요하다. 따라서 본 연구에서는 내근직과 외근직 경찰관의 직무만족도에 영향을 주는 요인이 다를 것이며, 직무만족도와 그 영향요인에 관한 인식 수준에도 차이가 있을 것이라고 가정하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무만족도에 영향을 미치는 요인(개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인)에는 차이가 있을 것이다.

가설 2. 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무 및 조직 관련 요인 인식은 차이가 있을 것이다.

가설 3. 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무만족도는 차이가 있을 것이다.

제3절 연구방법

1. 변수의 측정

(1) 종속변수

본 연구의 종속변수는 '경찰관의 직무만족도'로 설정하였다. 설문문항 중 11번 '지금까지 모든 분야를 종합해 볼 때 직무에 대해서 얼마나 만족하십니까?'라는 단일 문항으로 측정된 결과를 사용하였다. 응답 카테고리는 ①매우 불만족 ②불만족 ③다소 불만족 ④보통 ⑤다소 만족 ⑥만족 ⑦매우 만족 7개의 척도로 구성되었다.

(2) 독립변수

앞서 설명한 바와 같이 본 연구에서 독립변수는 개인적 요인, 직무관련 요인, 조직 관련 요인으로 나누어 설정하였다.

개인적 요인은 성별, 근무경력, 연령, 계급 4가지 변수로 설정하여 각 1개씩의 설문 문항으로 측정하였다. 응답 카테고리는 성별의 경우 2개의 척도(①남성 ②여성), 근무경력의 경우 7개의 척도(①1년 미만 ②1년 이상~5년 미만 ③5년 이상~10년 미만 ④10년 이상~15년 미만 ⑤15년 이상~20년 미만 ⑥20년 이상~15년 미만 ⑦25년 이상)로 구성되었으며, 연령은 4개의 척도(①20대 ②30대 ③40대 ④50대 이상), 계급은 7개척도(①순경 ②경장 ③경사 ④경위 ⑤경감 ⑥경정 ⑦총경이상)로 구성되었다.

직무 관련 요인은 승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의

적절성 7가지 변수로 설정하였으며 각 1개씩의 설문 문항으로 측정하였다. 응답 카테고리는 7개의 척도(①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않다 ③다소 그렇지 않다 ④보통 ⑤다소 그렇다 ⑥그렇다 ⑦매우 그렇다)로 구성되었다.

조직 관련 요인은 업무량의 적정성, 장비지원의 적절성, 물리적 사무환경의 적합성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적정성으로 총 6가지 변수로 설정하였으며 각 1개씩의 설문 문항으로 측정하였다. 응답 카테고리는 직무 관련 요인과 마찬가지로 7개의 척도(①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않다 ③다소 그렇지 않다 ④보통 ⑤다소 그렇다 ⑥그렇다 ⑦매우 그렇다)로 구성되었다.

본 연구에서 독립변수들의 구분 및 각 변수에 해당하는 설문 문항들을 정리한 표는 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 독립변수

구분	변수	설문 문항
개인적 요인	성별	문12. 성별
	근무경력	문13. 근무경력
	연령	문14. 연령(만 나이 기준)
	계급	문15. 계급
직무 관련 요인	승진 제도의 합리성	문3. (2) 내가 속한 관서의 승진 제도는 합리적으로 운영되고 있다
	인사배치의 적정성	문3. (5) 내가 속한 관서는 나의 적성, 업무성과, 능력을 고려하여 적정하게 인사배치(전보)를 하고 있다
	의사소통의 원활성	문6. (1) 내가 속한 부서는 상사·동료·부하직원 간 상호 의사소통이 원활하다
	업무를 통한 성취감	문7. (2) 나는 현재 수행하고 있는 업무를 통해 성취감을 느끼고 있다
	상사에 대한 신뢰	문8. (2) 나는 내가 속한 관서의 장을 신뢰하고 따르고 있다
	자율성	문8. (4) 내가 속한 관서는 업무수행 과정에서 새로운 시도(창의적 제안 등)와 변화를 적극적으로 수용하고 있다
	교육의 적절성	문9 (2) 내가 속한 관서에서 제공하는 교육은 직무수행에 도움이 된다
조직 관련 요인	업무량의 적정성	문4. (1) 나의 현재 업무량은 적정하다
	장비 지원의 적절성	문4. (2) 나는 업무에 필요한 장비(피복, 장구, 차량, 사무기기 등)를 잘 지원받고 있다.
	물리적 사무환경의 적합성	문4. (3) 내가 속한 관서는 원활한 업무수행에 적합한 사무환경(사무공간의 배치, 쾌적성 등 물리적 환경)이 조성되어 있다
	보수의 적절성	문5. (1) 내가 받는 보수·수당은 현재 나의업무(업무량, 난이도, 강도 등) 대비 적정한 수준이다
	복지시설의 적절성	문5. (2) 우리 경찰의 복지시설(운동시설, 수련원 등)은 잘 조성되어 있다
	복지프로그램의 적정성	문5. (3) 우리 경찰의 문화·의료·금융 등 지원 프로그램(놀이시설 제휴, 맞춤형 복지보험, 저금리 대출 등)은 적정하게 마련되어 있다

2. 자료수집 및 분석 방법

본 연구에서는 경찰청이 2005년 이후부터 매년 2회씩 실시하고 있는 '경찰관 직무만족도 설문조사'를 이용하였다. 연구 대상이 되는 데이터는 2015년 상반기(2015년 4월 27일부터 5월 10일까지)에 재직 중인 전국 경찰관을 대상으로 경찰청 고객만족 모니터센터에서 실시한 '2015년 상반기 경찰관 직무만족도 조사' 자료이다. 본 데이터는 현재까지 축적된 설문조사 데이터 가운데 가장 최근의 자료라는 점에서, 경찰청의 협조를 통해 확보하여 연구의 대상으로 하였다.

이 설문조사는 경찰 포털 개인 이메일로 설문지를 전송하고 설문을 완료하면 응답결과가 모니터센터로 바로 전송되는 방식을 이용한 것이며, 익명이 보장되고 강제성이 없는 설문조사이다. 이 조사에서 설문 응답자는 총 42,627명이었으며 이 중에서 외근직 경찰관은 25,981명, 내근직 경찰관은 16,646명이 설문에 답하였다. 이 데이터는 전국의 경찰관을 모집단으로 하여 수집된 자료이기 때문에 인과적 추론의 외적 타당성을 확보하고 연구결과의 일반화 가능성을 높일 수 있다는 점에서 의의가 있다.

경찰청 고객만족 모니터센터에서 매년 2회 전 경찰공무원을 대상으로 실시하는 이 설문조사의 목적은 직무만족도를 분야별로 측정하여, 불만족 분야를 확인하고 개선방안을 도출하여 내부만족도를 높이고자 하는 데 있다. 또한 이 조사는 결과를 정책수립에 활용하여 업무 몰입도를 향상시키고, 궁극적으로는 경찰의 발전과 고객이 되는 시민의 만족도를 높이는 데 기여하고자 하는 목적 아래 시행되고 있다.

설문은 인사·성과관리, 근무 환경, 내부 의사소통, 조직몰입, 조직운영, 교육프로그램 총 7개 부문으로 문항이 나누어져 있고, 전반적 만족도 1문항과 분야별 중요도 1문항이 추가되어 총 38문항으로 구성되어 있다. 개인적 상황 변수인 성별, 근무경력, 연령, 계급, 소속

기관, 해당 급지, 근무교대 형태, 소속지방청, 해당기능, 근무형태, 입직경로도 함께 조사하여 이러한 변수의 통제가 가능한 자료이다.

본 연구는 경찰관의 직무만족에 어떤 요인들이 어떻게 영향을 미치는지를 알아보고, 내근직과 외근직 경찰관을 비교하여 살펴보고자 한다. 따라서 SPSS 22.0와 STATA 13 통계 프로그램을 사용하여 데이터를 분석하였으며, 분석 시에 유의수준은 5%로 설정하였다.

본 연구에서 사용한 분석 방법은 다음과 같다.

첫째, 설문 응답자의 인구통계학적 특성에 대하여 살펴보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인에 포함된 변수들의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위하여 요인분석(Factor Analysis)과 신뢰도분석(Reliability Analysis)을 실시하였다.

셋째, 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인에 포함된 변수들끼리의 관계를 알아보기 위하여 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

넷째, 각 변수에 대한 내근직 경찰과 외근직 경찰의 인식 차이를 살펴보기 위하여 두 집단에 대해 독립표본 T-검정을 실시하였다.

다섯째, 개인적 요인, 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인이 내근 및 외근직 경찰관의 직무만족도에 영향을 미치는지 알아보기 위하여, 두 집단에 대하여 각각 다중회귀분석을 실시하였다.

제4장 분석 결과 및 논의

제1절 조사대상자의 인구사회학적 특성 분석

본 연구의 조사대상자의 인구사회학적 특성인 성별, 근무경력, 계급, 소속기관, 해당기능, 근무형태, 입직경로를 빈도분석(Frequency Analysis)으로 살펴본 결과는 다음과 같다.

성별은 남성이 92.8%, 여성이 19.1%로 나타났고, 근무경력의 경우 25년 이상의 경력을 가진 응답자가 27.1%, 20년 이상 25년 미만이 23.5%, 15년 이상 20년 미만이 17.1%, 5년 이상 10년 미만이 10.5%, 10년 이상 15년 미만이 9.5%, 1년 이상 5년 미만이 7.5%, 1년 미만이 4.8%로 나타났다.

연령의 경우 40대가 39.7%로 가장 높은 비율로 나타났고 50대 이상이 33.4%, 30대가 21.2%, 20대가 5.7%로 나타났다. 계급구성에 있어서는 경위가 47.4%로 가장 높은 비율로 나타났으며 경사가 21.5%, 경감이 10.8%, 경장이 10.1%, 순경이 6.4%, 경정이 3.1%, 마지막으로 총경 이상이 0.6%로 나타났다.

소속기관을 살펴보면 경찰서가 46.3%, 지구대 및 파출소가 41.6%, 지방경찰청이 8.3%, 기동부대가 1.8%, 경찰청이 0.5%, 기타 0.3%, 교육기관이 0.2% 순으로 나타났다.

경찰청 및 교육기관에 근무하는 경찰관을 제외한 나머지 경찰관들의 소속지방청을 살펴보면 서울지방경찰청이 12.0%, 경기지방경찰청이 10.1%, 부산지방경찰청이 5.1%, 전남지방경찰청이 4.4%, 인천지방경찰청이 4.3%, 경남지방경찰청이 4.2%, 전남지방경찰청이 4.1%, 전북지방경찰청이 3.6%, 광주지방경찰청이 2.8%, 대구지방경찰청이

2.7%, 충남지방경찰청이 2.5%, 강원지방경찰청이 2.4%, 충북지방경찰청이 2.1%, 대전지방경찰청이 1.9%, 울산지방경찰청이 1.3%, 제주경찰청이 1.1% 순으로 각각 나타났다.

해당기능의 경우 지구대 및 파출소가 41.6%, 생활안전이 9.2%, 수사는 7.6%, 형사 7.4%, 교통 7.4%, 경무 5.5%, 경비 4.8%, 여성청소년 4.6%, 정보 3.5%, 감사 2.4%, 기타 2.1%, 정보화장비 2.4%, 외사 0.8%, 홍보 0.1% 순으로 나타났다. 근무형태의 경우 외근 60.9%, 내근 39.1% 순으로 나타났다.

마지막으로 입직경로를 살펴보면 순경 공채 및 특채가 94.1%로 가장 높게 나타났고 다음은 경찰대학 2.4%, 경장·경사 공채 및 특채 2.1%, 간부후보 1.2%, 경위 이상 특채 0.3% 순으로 나타났다.

이러한 조사대상자의 인구사회학적 특성을 정리하면 다음 <표 3>과 같다.

<표 3> 조사대상자의 인구사회학적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남자	39481	92.6	기능	경무	2349	5.5
	여자	3146	7.4		생활안전	3940	9.2
근무경력	1년미만	2064	4.8		여성청소년	1977	4.6
	1년~5년	3192	7.5		수사	3226	7.6
	5년~10년	4467	10.5		형사	3168	7.4
	10년~15년	4058	9.5		경비	2044	4.8
	15년~20년	7272	17.1		교통	3174	7.4
	20년~25년	10005	23.5		정보	1496	3.5
	25년이상	11569	27.1		보안	749	1.8
연령	20대	2411	5.7		홍보	49	.1
	30대	9043	21.2		외사	353	.8
	40대	16922	39.7		감사	1025	2.4
	50대이상	14251	33.4		정보화장비	490	1.1
계급	총경이상	267	.6		기타	874	2.1
	경정	1326	3.1	소속지방청	서울	7880	12.0
	경감	4621	10.8		충북	1374	2.1
	경위	20195	47.4		충남	1645	2.5
	경사	9157	21.5		전북	2357	3.6
	경장	4318	10.1		전남	2854	4.4
	순경	2743	6.4		전북	2695	4.1
소속기관	경찰청	224	.5		경남	2767	4.2
	교육기관	84	.2		제주	733	1.1
	지방경찰청	3550	8.3		부산	3324	5.1
	경찰서	20174	47.3		대구	1791	2.7
	지구대파출소	17713	41.6		인천	2791	4.3
	기동부대	752	1.8		광주	1818	2.8
	기타	130	.3		대전	1277	1.9
입직경로	순경공채특채	40104	94.1		울산	867	1.3
	경장경사공채특채	875	2.1		경기	6588	10.1
	경위이상특채	139	.3		강원	1558	2.4
	경찰대학	1003	2.4	근무형태	내근	16646	39.1
	간부후보	506	1.2		외근	25981	60.9

제2절 가설 검증을 위한 기초분석

1. 변수의 타당성

요인분석(Factor Analysis)은 많은 변수들을 적은 수의 몇 가지 요인으로 묶어줌으로써 그 내용을 단순화하고, 각 문항들이 동일한 개념을 측정하는지 파악하는 것이다. 본 연구에서는 독립변수 중 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인으로 구성된 변수들의 타당성을 검증하고, 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인추출법으로는 주성분법(principle component analysis)을 사용하고, 베리맥스 직교회전(Varimax orthogonal rotation)을 통해 요인적재량을 산출하였다. 각 변수의 요인 간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)은 0.4 이상을 기준으로 선택하였다. 공통성(communality)은 추출된 요인들에 의해 설명되는 비율이라고 할 수 있다. 공통성은 일반적으로 0.4 이하이면 낮다고 판정하여 요인분석에서 제외하는 것이 좋다. 또한 각 요인이 전체 분산에 대해 설명할 수 있는 정도를 나타내는 고유치(eigen value)는 1.0 이상을 기준으로 하였다.

직무 관련 요인 및 조직 관련 요인 총 13개의 변수에 대하여 요인분석을 실시한 결과 아래 <표 3>와 같은 결과가 도출되었다. 직무 관련 요인의 7가지, 조직 관련 요인의 6가지 하위변수들 모두 요인적재량이 0.4 이상으로 나타났다. 각 변수들의 공통성은 모두 0.7 이상으로 높게 나타났다. 또한 직무 관련 요인의 고유값은 5.741로, 조직 관련 요인의 고유값은 4.799으로 나타났다. 따라서 두 요인의 고유값이 모두 1 이상의 수치로 나타나 타당성에 무리가 없는 것이 확인되었다.

<표 4> 요인분석 결과

요인	하위요인	문항	요인 적재량	공통성	고유값
직무 관련 요인	승진제도합리성	3.(2)	.756	.797	5.741
	인사배치적정성	3.(5)	.770	.815	
	의사소통원활성	6.(1)	.780	.816	
	업무성취감	7.(2)	.766	.783	
	상사신뢰	8.(2)	.867	.852	
	자율성	8.(4)	.861	.877	
	교육의 적절성	9.(2)	.707	.781	
조직 관련 요인	업무량 적정성	4.(1)	.621	.723	4.799
	장비지원 적절성	4.(2)	.655	.739	
	사무환경 적절성	4.(3)	.673	.762	
	보수적정성	5.(1)	.835	.842	
	복지시설 적절성	5.(2)	.860	.883	
	복지프로그램적절성	5.(3)	.851	.868	

2. 변수의 신뢰성

신뢰성이란 동일한 개념에 대하여 측정을 되풀이했을 때 동일한 측정값을 얻을 가능성을 말한다. 본 연구에서는 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인에 포함된 측정도구들의 신뢰도를 측정하기 위하여 크론바흐 알파계수(Cronbach's Alpha Coefficient)를 이용한 신뢰도 분석(Reliability Analysis)을 실시하였다. 일반적으로 알파계수의 값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 할 수 있으며, 필요한 경우 특정

항목을 제거하여 알파계수를 향상시킬 수도 있다.

직무 관련 요인 및 조직 관련 요인에 해당하는 하위요인들에 대하여 신뢰도 분석을 실시한 결과는 다음 <표 5>와 같다. 먼저 직무 관련 요인의 경우 크론바흐의 알파계수가 .961, 조직 관련 요인의 경우 크론바흐의 알파계수가 .946로 모두 0.6 이상으로 나타나 신뢰성이 확보되었다. 또한 각 항목을 삭제할 시 크론바흐의 알파값이 삭제하지 않았을 시의 알파값보다 모두 작게 나타나 각 문항들을 그대로 사용하기로 하였다.

<표 5> 신뢰도분석 결과

요인	하위요인	문항	삭제 시 Cronbach의 알파	Cronbach의 알파
직무 관련 요인	승진제도합리성	3.(2)	.956	.961
	인사배치적정성	3.(5)	.955	
	의사소통원활성	6.(1)	.955	
	업무성취감	7.(2)	.957	
	상사신뢰	8.(2)	.955	
	자율성	8.(4)	.953	
	교육의적절성	9.(2)	.957	
조직 관련 요인	업무량적정성	4.(1)	.941	.946
	장비지원적절성	4.(2)	.939	
	사무환경적절성	4.(3)	.937	
	보수적정성	5.(1)	.934	
	복지시설적절성	5.(2)	.932	
	복지프로그램적절성	5.(3)	.933	

3. 상관관계분석

회귀분석을 실시하기 전, 종속변수와 독립변수들 간에 상관관계가 존재하는지 여부를 검증하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 다음의 <표 6>은 직무 관련 요인과 조직 관련 요인의 하위요인들과 직무만족도 간의 상관관계를 분석한 결과이다.

분석 결과 각 변수들 간에 통계적으로 유의한 상관관계가 존재하고 있음을 확인할 수 있었다. 독립변수인 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인들의 각 변수들은 서로 정(+)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 또한 독립변수인 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인들의 하위변수들과 종속변수인 직무만족도 간에도 정(+)의 상관관계가 있음을 확인할 수 있었다. 변수들의 상관관계가 다소 높게 나타났으므로 회귀분석 단계에서 다중공선성 검사를 실시하기로 하였다.

<표 6> 상관관계분석 결과

	승진제도 합리성	인사배치 적정성	의사소통 원활성	업무 성취감	상사 신뢰	자율성	교육의 적절성	업무량 적정성	장비지원 적절성	사무환경 적절성	보수 적정성	복지시설 적절성	복지 프로그램 적절성	직무 만족도
승진제도 합리성	1													
인사배치 적정성	.872*	1												
의사소통 원활성	.781*	.788*	1											
업무성취감	.739*	.764*	.790*	1										
상사신뢰	.752*	.760*	.792*	.764*	1									
자율성	.779*	.789*	.814*	.790*	.902*	1								
교육 적절성	.757*	.765*	.764*	.769*	.757*	.791*	1							
업무량 적정성	.708*	.722*	.715*	.720*	.670*	.696*	.702*	1						
장비지원 적절성	.710*	.713*	.704*	.688*	.668*	.703*	.722*	.768*	1					
사무환경 적절성	.724*	.733*	.723*	.698*	.672*	.709*	.727*	.754*	.812*	1				
보수적정성	.680*	.681*	.682*	.672*	.624*	.655*	.694*	.729*	.703*	.714*	1			
복지시설 적절성	.696*	.698*	.696*	.673*	.636*	.674*	.724*	.680*	.704*	.739*	.831*	1		
복지프로그램 적절성	.689*	.692*	.696*	.671*	.633*	.669*	.726*	.674*	.701*	.719*	.817*	.901*	1	
직무만족도	.841*	.845*	.849*	.831*	.830*	.858*	.863*	.775*	.774*	.794*	.766*	.780*	.774*	1

*. 상관이 0.01 수준에서 유의함(양쪽).

제3절 가설 검증

1. 각 변수에 대한 인식차이

내근직 경찰관과 외근직 경찰관이 직무 관련 요인, 조직 관련 요인 및 직무만족도를 인식하는 수준에 차이가 있을 것이라고 가정하고, 두 집단에 대하여 독립표본 T-검정을 실시하였다. 검정에 앞서, 근무형태를 묻는 설문문항 22번에 ①내근이라고 답한 집단을 내근직 경찰관, ②외근이라고 답한 집단을 외근직 경찰관 집단으로 나누어 구분하였다. 내근직 경찰관의 숫자는 16646명, 외근직 경찰관의 숫자는 25981명이었다. 이러한 두 집단에 대하여 유의수준 .05하에서 T-검정을 실시한 결과는 아래 <표 7>과 같다.

분석 결과, 모든 변수에 대하여 F값의 유의확률이 0.00으로 0.05보다 작은 수치가 나왔으므로, 등분산 가정이 기각되었다. 또한 모든 변수에 대하여 등분산이 가정되지 않은 t값의 유의확률 p가 0.000으로 .05보다 낮았고, t값이 ±1.96보다 크게 나타났다. 따라서 독립변수들과 종속변수인 직무만족도 모두 두 집단 간 평균의 차이가 있다는 가설이 채택되었다.

내근직의 각 변수에 대한 만족도를 살펴보면, 전반적으로 직무 관련 요인의 만족도(평균 6.15)가 조직 관련 요인의 만족도(평균 5.80)보다 높았다. 상사에 대한 신뢰가 가장 만족도가 높았고, 다음으로 자율성, 업무를 통한 성취감, 의사소통의 원활성 및 교육의 적절성, 장비지원의 적절성 순으로 만족도가 높았다. 반면 복지시설의 적절성은 만족도가 가장 낮게 나타났으며, 다음으로 보수의 적정성, 복지프로그램의 적절성, 업무량의 적정성 순으로 만족도가 낮았다.

외근직 경찰관의 각 변수에 대한 만족도를 살펴보면, 전반적으로

직무 관련 요인의 만족도(평균 5.80)가 조직 관련 요인의 만족도(5.38)보다 높게 나타났다. 가장 높은 만족도가 나타난 것은 상사에 대한 신뢰였으며, 다음으로 업무를 통한 성취감, 자율성 순으로 크게 나타났다. 반면 가장 만족도가 낮은 변수는 복지시설의 적절성이었으며, 다음으로 복지프로그램의 적절성, 보수의 적절성, 승진제도의 합리성 순으로 만족도가 낮게 나타났다.

두 집단의 평균을 비교해보면, 모든 변수에 대하여 외근직 경찰관의 만족도가 내근직 경찰관보다 낮게 나타났다. 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인에 속한 모든 하위변수에 대하여 외근직 경찰관의 만족도가 더 낮았다. 또한 종속변수인 직무만족도에서도 내근직 경찰관보다 외근직 경찰관의 만족도가 낮게 나타났다. 가장 평균 차이가 많이 나는 변수는 조직 관련 요인에 속하는 복지시설의 적절성(.546)이었으며, 다음으로 복지프로그램의 적절성(.482), 사무환경의 적절성(.457), 보수의 적정성(.417) 순으로 평균 차이가 큰 것으로 확인되었다.

<표 7> 독립표본 T-검정 결과

구 분		평균			표준편차	
		내근	외근	평균 차이	내근	외근
직무 관련 요인	승진제도합리성	6.06	5.67	.390*	1.368	1.546
	인사배치적정성	6.06	5.68	.380*	1.361	1.543
	의사소통원활성	6.11	5.71	.393*	1.353	1.537
	업무성취감	6.21	5.92	.286*	1.184	1.299
	상사신뢰	6.32	5.98	.339*	1.152	1.358
	자율성	6.24	5.88	.355*	1.198	1.396
	교육의적절성	6.11	5.78	.334*	1.232	1.380
조직 관련 요인	업무량적정성	5.93	5.71	.225*	1.460	1.465
	장비지원적절성	6.09	5.69	.397*	1.305	1.490
	사무환경적절성	5.94	5.49	.457*	1.488	1.703
	보수적정성	5.65	5.23	.417*	1.608	1.750
	복지시설적절성	5.55	5.01	.546*	1.708	1.876
	복지프로그램적절성	5.68	5.20	.482*	1.588	1.753
직무만족도		6.07	5.67	.395*	1.295	1.456

* $p<0.05$

2. 직무만족도에 대한 회귀분석

앞서 상관관계분석을 통해 독립변수와 직무만족도와의 단순상관관계를 살펴보았다. 그러나 그 결과는 직무만족도에 영향을 미치는 다른 독립변인들을 통제하지 않고 개개의 독립변수들이 서로 또는 직무만족도와 어떻게 연결되는가를 살펴본 것에 불과하다. 따라서 직무만족도에 영향을 미치는 다양한 요인들의 상대적 영향력을 살펴보기 위해서 다중회귀분석 방법을 선택하였다. 먼저 독립변수 중 개인적 요인에 속하는 성별은 명목척도인 관계로, 성별변수에 대하여 0과 1 값으로 구분되는 더미변수화 작업을 하였다. 다중회귀분석에 앞서 White's test를 통해 잔차의 이분산성을 검정한 결과, 동분산성 가설이 기각되고 이분산성이 존재한다는 결과가 나왔다. 따라서 로버스트 표준 오차를 계산하여 다중회귀분석을 실시하였다.

상관관계분석에서 변수들 간의 상관관계가 다소 높게 나와 다중공선성(multicollinearity) 문제가 우려되었으므로, 공선성 진단을 함께 실시하였다. 다중공선성을 진단하는 데 사용되는 분산팽창요인(VIF, Variation Inflation Factor) 값은 일반적으로 10 이상이면 다중공선성이 존재한다고 해석한다. 또한 잔차의 독립성을 알아보기 위하여 Durbin-Watson값을 구하여 살펴보았다. Durbin-Watson는 일반적으로 그 수치가 2에 가깝고, 0 또는 4에 가깝지 않으면 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 해석한다.

(1) 내근직 경찰관

내근직 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인을 독립변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다.

첫째, 개인적 요인 중에서는 계급이 내근직 경찰관의 직무만족에

유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다(t=2.190, p=.029). 성별과 연령, 경력의 경우에는 유의수준이 0.05보다 높게 나타나 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

둘째, 직무 관련 요인 중에서는 승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의 적절성 모두 직무만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

셋째, 조직 관련 요인 중에서는 업무량의 적정성, 물리적 사무환경의 적절성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적절성이 직무만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 장비지원의 적절성은 유의미한 영향이 없는 것으로 나타났다(p=074).

회귀모형은 F값이 유의수준 .000에서 4620.04의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 R 제곱은 0.893로, 독립변수가 직무만족도에 대하여 89.3%의 설명력을 보이는 것으로 나타났다. Durbin-Watson은 2.038의 수치로 나타났는데, 이는 2에 가까운 수치이고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 볼 수 있다. 또한 다중공선성 진단 결과 각 변수들의 VIF가 모두 10 이하의 수치로 나와, 독립변수 간 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 8> 내근직 경찰관의 다중회귀분석 결과

		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계
		B	Robust 표준 오차	베타			VIF
(상수)		-.430	.032		-13.42	.000	
개인적 요인	성별남(참조항)						
	성별여	.020	.011	.005	1.780	.074	1.150
	경력	-.002	.005	-.003	-.500	.618	6.230
	연령	.000	.009	.000	-.040	.968	5.130
	계급	.008	.004	.008	2.190	.029	2.160
직무관련 요인	승진제도합리성	.107	.010	.113	11.010	.000	4.620
	인사배치적정성	.069	.010	.073	7.190	.000	4.880
	의사소통원활성	.103	.009	.108	11.170	.000	4.060
	업무성취감	.114	.010	.104	11.240	.000	3.930
	상사신뢰	.114	.014	.106	8.110	.000	6.540
	자율성	.101	.014	.090	7.280	.000	5.150
	교육의유용성	.226	.010	.215	22.270	.000	4.060
조직관련 요인	업무량적정성	.034	.007	.038	4.830	.000	3.360
	장비지원적절성	.015	.008	.015	1.780	.074	3.870
	사무환경적절성	.077	.007	.089	10.630	.000	3.990
	보수적정성	.042	.006	.053	6.910	.000	4.030
	복지시설적절성	.033	.007	.044	4.560	.000	6.350
	복지프로그램적절성	.028	.008	.034	3.520	.000	5.900

N = 16646

F= 4620.04 유의확률= 0.000

R 제곱= .893

Root MSE= .4249

Durbin-Watson= 2.038

(2) 외근직 경찰관

외근직 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인을 독립변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 9>와 같다.

첫째, 개인적 요인은 외근직 경찰관의 직무만족에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 성별과 연령, 경력, 계급 모두 유의수준이 0.05보다 높게 나타나 직무만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

둘째, 직무 관련 요인 중에서는 승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의 적절성 모두 직무만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

셋째, 조직 관련 요인 중에서는 업무량의 적정성, 장비지원의 적절성, 물리적 사무환경의 적절성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적절성 모두 직무만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

회귀모형은 F값이 유의수준 .000에서 10408.12의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 R 제곱은 0.895로, 독립변수가 직무만족도에 대하여 89.5%의 설명력을 보이는 것으로 나타났다. Durbin-Watson은 1.990의 수치로 나타나, 2에 가까운 수치이고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되었다. 또한 각 변수들의 VIF 값은 모두 10 이하의 수치를 보이기 때문에 독립변수 간 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 9> 외근직 경찰관의 다중회귀분석 결과

		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계
		B	Robust 표준 오차	베타			VIF
(상수)		-.395	.022	.	-17.760	.000	
개인적 요인	성별남(참조항)						
	성별여	.005	.015	.001	.350	.725	1.090
	경력	.002	.005	.002	.360	.720	8.540
	연령	.001	.008	.001	.130	.896	5.460
	계급	.004	.005	.003	.690	.493	3.920
직무관련 요인	승진제도합리성	.106	.007	.113	15.940	.000	5.080
	인사배치적정성	.077	.007	.082	11.390	.000	5.450
	의사소통원활성	.107	.007	.113	16.470	.000	4.370
	업무성취감	.108	.007	.096	15.490	.000	3.660
	상사신뢰	.112	.009	.107	12.370	.000	7.220
	자율성	.102	.008	.095	12.280	.000	6.050
	교육의유용성	.218	.007	.207	31.080	.000	3.770
조직관련 요인	업무량적정성	.040	.006	.040	6.930	.000	3.640
	장비지원적절성	.015	.006	.015	2.680	.007	3.840
	사무환경적절성	.045	.005	.053	9.200	.000	3.910
	보수적정성	.057	.005	.068	12.020	.000	4.110
	복지시설적절성	.043	.005	.055	7.910	.000	6.510
	복지프로그램적절성	.029	.006	.034	4.890	.000	6.000

N= 25981

F= 10408.12 유의확률= 0.000

R 제곱=.895

Root MSE= .47105

Durbin-Watson= 1.990

(3) 변수의 영향력 크기 비교

회귀분석 결과 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 변수들을 영향력 크기 순으로 정리하면 다음 <표 10>과 같다.

우선 내근직 경찰관의 개인적 요인을 살펴보면, 계급이 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무 관련 요인에서 영향력의 크기는 교육의 적절성(β=.215)이 가장 크게 나타났으며, 다음은 승진제도 합리성, 의사소통의 원활성, 상사에 대한 신뢰, 업무성취감, 자율성, 인사배치의 적정성 순으로 나타났다. 조직 관련 요인에서 영향력의 크기는 사무환경 적절성(β=.089)이 가장 크게 나타났으며, 다음은 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 업무량의 적정성, 복지 프로그램의 적절성 순으로 나타났다.

다음으로 외근직 경찰관의 경우, 개인적 요인에서는 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 주는 변수가 없었다. 직무 관련 요인에서 영향력의 크기는 교육의 적절성(β=.207)이 가장 컸으며, 다음으로는 승진제도 합리성과 의사소통의 원활성, 상사에 대한 신뢰, 업무성취감, 자율성, 인사배치의 적정성 순으로 나타났다. 조직 관련 요인에서 영향력의 크기는 보수의 적절성(β=.068)이 가장 크게 나타났으며, 다음은 복지시설의 적절성, 사무환경의 적절성, 업무량의 적정성, 복지프로그램의 적절성, 장비지원의 적절성 순으로 나타났다.

<표 10> 변수의 영향력 크기 비교

요인	순위	내근직	외근직
		변수명(β)	변수명(β)
개인적 요인	1	계급(.008*)	-
직무 관련 요인	1	교육의 적절성(.215*)	교육의 적절성(.207*)
	2	승진제도 합리성(.113*)	승진제도 합리성(.113*)
	3	의사소통 원활성(.108*)	의사소통 원활성(.113*)
	4	상사 신뢰(.106*)	상사 신뢰(.107*)
	5	업무성취감(.104*)	업무성취감(.096*)
	6	자율성(.090*)	자율성(.095*)
	7	인사배치 적정성(.073*)	인사배치 적정성(.082*)
조직 관련 요인	1	사무환경 적절성(.089*)	보수 적정성(.068*)
	2	보수 적정성(.053*)	복지시설 적절성(.055*)
	3	복지시설 적절성(.044*)	사무환경 적절성(.053*)
	4	업무량 적정성(.038*)	업무량 적정성(.040*)
	5	복지프로그램적절성(.034*)	복지프로그램적절성(.034*)
	6	-	장비지원 적절성(.015*)
N		16646	25981

* $p<0.05$

제4절 가설 검증의 결과

1. 가설 1 검증

가설 1을 검증한 결과, 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무만족도에 관하여 유의미한 영향을 미치는 요인 및 그 영향력에 차이가 있는 것으로 나타나 가설 1은 채택되었다.

(1) 개인적 요인

개인적 요인에서 내근직 경찰관의 경우 계급이 유의미한 것으로 나타났으나, 외근직 경찰관은 모든 세부요인이 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 내근직 경찰의 경우, 계급이 높아질수록 직무만족도가 높다는 결과가 나왔다. 경찰조직은 엄격한 계층성을 특징으로 하며 부하는 상사의 지시와 명령에 복종하여 업무를 처리하도록 되어 있다. 따라서 계급이 낮을수록 실무를 담당하며 처리하고 보고해야 할 업무량이 많은 동시에 조직 내에서의 권한은 작기 때문에 직무만족도가 상대적으로 낮은 것으로 생각된다. 또한 경찰조직은 2013년 기준 경위 이하의 계급이 전체 경찰인력의 약 92%를 차지하고 있는 구조이다[1]. 이러한 비대칭적인 계급구조는 권한이 상급자 위주로 집중되고, 하급자는 사소한 일도 승인을 받거나 보고를 해야 하는 현상을 악화시킬 위험이 있다(손봉선·신은식, 2007). 내근직의 경우 부서 내에서 계급별로 업무가 뚜렷이 구분되어 있고, 행정적인 실무를 처리하는 경우가 많으므로 이러한 계급제

1) 경위 이하 계급 경찰관수 97,274명 대비 전체 경찰관 수 1045,353명. 2013 경찰통계연보 참조.

의 역기능이 나타나기 쉽다. 계급이 높을수록 직무만족이 높다는 결과는 이러한 실정을 반영한 것으로 보인다.

한편 나머지 성별과 근무경력, 연령은 유의미한 영향이 없는 것으로 나타났다. 외근직 경찰관의 경우 개인적 요인 모두가 직무만족에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이를 통해 내근직 경찰관과 외근직 경찰관 모두 성별이나 경력, 연령 등의 개인적인 요인보다는 직무 자체와 관련된 내재적 요인이나, 조직과 관련된 외재적 요인에 의하여 직무만족에 영향을 받는다는 것을 알 수 있다.

(2) 직무 관련 요인

직무 관련 요인에서는 각 세부요인들이 내근직과 외근직 경찰관의 직무만족도에 정(+)의 유의미한 영향을 미친다는 결과가 나왔다. 이를 통해 직무 관련 요인에서는 내근직과 외근직 경찰관 모두 승진제도가 합리적으로 운영될수록, 인사배치가 적정할수록, 상사·동료·부하직원간 상호 의사소통이 원활할수록, 업무를 통해 성취감을 느낄수록, 상사를 신뢰할수록, 업무 과정에서 새로운 시도(창의적 제안)와 변화를 적극적으로 수용할수록, 교육이 직무수행에 도움이 될수록 직무만족도가 높다는 것을 알 수 있다.

상대적 영향력의 크기를 살펴보면, 내근직과 외근직 경찰관에게서 공통적으로 교육의 유용성이 가장 큰 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 다음으로는 승진제도의 합리성이 경찰관의 직무만족에 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

첫째, 내근직과 외근직 경찰관 모두 승진제도가 합리적으로 운영되고 있다고 느낄수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 우리나라 경찰은 계급에 근거한 질서가 강한 조직이므로 계급에 따라 권한과 지위가 크게 달라진다. 따라서 경찰관은 승진 제도 및 운영에 예민하게 반응하게 되고, 근무태도나 동기부여에 승진욕구가 큰 영향을

미친다. 특히 승진의 경우 경찰관 개인의 입장에서 볼 때 조직에서 유능한 존재로 인정받는 것이며 자아실현의 계기가 될 수 있다는 점에서도 중요하다(손동욱, 2013). 승진제도가 경찰관의 직무만족에 유의미한 영향을 나타낸다는 결과는 이러한 현실을 반영한 것으로 보인다.

둘째, 경찰관은 인사배치가 적정하게 이루어지고 있다고 느낄수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 경찰은 부서별로 업무의 성격이 상이하며, 보직에 따라 교대와 비교대 등 근무 형태도 다양하게 존재한다. 또한 적절한 인사 배치는 근무평가나 승진과도 직결된다. 따라서 인사배치는 경찰관 개인의 조직생활은 물론 개인적인 삶의 방식에도 큰 영향을 끼친다. 이러한 이유로 인하여 개인의 적성과 능력을 고려하여 적정하게 인사배치를 받는 것이 경찰관의 전반적인 직무만족에 영향 요인으로 작용하는 것으로 보인다.

셋째, 경찰관은 부서 내 상사와 동료, 부하직원간 상호 의사소통이 활발할수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 의사소통은 업무수행 및 의사결정을 신속하고 효과적으로 만드는 데 기여한다. 또한 구성원 간의 활발한 의사소통은 조직 구성원들에게 자신의 존재 및 업무의 가치를 인식하게 하며 일체감을 갖게 한다(이봉행, 2003). 특히 경찰 조직은 상명하복의 질서를 기초로 하기 때문에 부서 내에서 상사와 부하 간 의사소통이 소극적으로 진행되기가 쉽다. 그러나 상사와의 활발한 의사소통은 상급자와 하급자 간의 거리감을 없애고 조직 분위기를 개선할 수 있다. 따라서 상사와 동료, 부하직원과의 의사소통의 원활성이 직무만족도에 영향을 끼치는 요인으로 나타난 것으로 분석된다.

넷째, 업무를 통한 성취감이 높을수록 경찰관의 직무만족도가 높다는 결과가 나왔다. 성취감은 노력을 통해 성공적으로 직무를 수행했을 때 얻는 보람과 기쁨으로, 직장생활을 통한 자아실현과도 연관된다. 경찰조직은 특히 조직의 목표가 국민과 사회 전체를 위하는 공

공조직이며 업무가 국민과 국가에 대한 희생 및 봉사의 성격을 띠고 있다. 따라서 성취감이 경찰관 개인의 직무만족도에도 영향을 끼치는 것으로 분석된다.

다섯째, 상사를 신뢰하고 따를수록 경찰관의 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 경찰조직에서 관서의 장으로 대표되는 리더는 구성원들에게 과업을 지시하고 권한과 책임을 부여하며, 조직의 목표와 방향을 제시한다. 또한 경찰은 각종 범죄와 위기상황에서 상사의 지시에 따라 행동하는 것이 원칙이다. 따라서 상사에 대한 신뢰는 문제 상황의 신속하고 정확한 해결과 함께 경찰관 개인의 신변 보호와도 직결된다. 이러한 점에서 상사에 대한 신뢰가 경찰관 개개인의 직무만족에 영향을 끼치는 것으로 보인다.

여섯째, 업무수행 과정에서 자율성이 주어질수록 경찰관의 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 자율성은 경찰관 개개인에게 주어진 자유, 독립성, 재량과 연관된다(김승언, 2012). 이를 통해 경찰관은 직장 내에서 자신의 위치를 인식하고, 직무에 창의성을 발휘할 수 있으며, 책임감을 가지고 임할 수 있다. 따라서 자신이 속한 관서가 업무수행 과정에서 새로운 시도와 변화를 적극적으로 수용할수록 직무만족도도 높은 것이다.

일곱째, 교육의 적절성은 경찰관의 직무만족도에 정적(+) 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 이는 경찰관이 자신이 담당하고 있는 직무를 효과적으로 수행하기 위해서는 적절한 교육을 받는 것이 중요하기 때문인 것으로 보인다. 또한 경찰관은 승진이나 인사이동으로 소속 부서가 바뀌는 경우 업무의 성격이 완전히 달라지기 때문에, 교육을 통해 담당 업무에 대한 지식과 전문성을 학습하는 것은 필수적이다. 이러한 이유로 인하여 교육을 통해 직무 수행에 필요한 지식과 기술을 습득하는 것이 개인의 직무만족에 크게 영향을 끼치는 것으로 분석된다.

(3) 조직 관련 요인

조직 관련 요인 중 업무량의 적정성, 물리적 사무환경의 적절성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지 프로그램의 적절성은 내근직과 외근직 경찰관의 직무만족도에 모두 정(+)의 유의미한 영향을 미친다는 결과가 나왔다. 그러나 장비지원의 적절성의 경우, 내근직 경찰관에게는 유의미한 영향이 없는 것으로 나타났고, 외근직 경찰관에게서는 유의미한 것으로 나타났다.

이를 통해 조직 관련 요인에서는 업무량이 적정할수록, 장비지원이 적절할수록(외근직의 경우), 업무수행에 적합한 물리적 사무환경이 조성되어 있다고 느낄수록, 보수·수당이 적정할수록, 복지시설이 잘 조성되어 있다고 느낄수록, 문화·의료·금융 등 복지프로그램이 적정하게 마련되어 있다고 느낄수록 경찰관의 직무만족도가 높다는 것을 알 수 있다.

조직 관련 요인 중 직무만족도에 가장 큰 영향력을 주는 요인은 내근직의 경우 사무환경의 적절성, 외근직의 경우는 보수의 적정성으로 나타났다. 이는 외근직 경찰이 상대적으로 육체적·신체적 피로도가 높은 업무를 수행하는 외근직이 보수에 크게 반응하는 것으로 보인다. 반면 내근직의 경우 차량이나 장구 등의 장비를 사용하는 빈도가 낮고 근무시간 동안 실내 사무공간에서 머무르기 때문에, 사무환경의 적절성에 상대적으로 크게 반응하는 것으로 분석된다.

첫째, 업무량이 적정하다고 느낄수록 경찰관의 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 업무량이 과다하면 신체적, 정신적으로 불만족스러움을 경험하게 되고, 직무에 대한 만족도도 떨어지게 된다(박비룡, 2013). 2013년 기준으로 경찰관 1인당 담당 인구는 498명으로, 미국과 영국 등 주요 선진국의 1.5배에 이른다. 특히 수사·형사와 같이 경찰관들이 기피하는 부서에서는 더욱 일손이 부족하다. 또한 각종 지원 및 동원근무로 인하여 경찰관의 업무 부담이 가중되기도 한다.

이러한 경찰 조직의 실정으로 인하여 업무량의 적정성이 경찰관의 직무만족에 영향을 주는 것으로 분석된다.

둘째, 업무에 필요한 장비를 잘 지원받고 있다고 느낄수록 외근직 경찰관의 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 이는 외근 경찰 업무의 특성상 피복과 장구, 차량, 사무기기 등의 장비가 필요하기 때문이다. 특히 각종 장구와 차량은 긴급 상황이 발생했을 때 신속하게 문제 상황을 처리하는 데 중요한 요소이며, 경찰관 개인을 물리적 위협으로부터 보호해주는 역할도 한다. 이러한 점에서 장비지원의 적절성이 직무만족에 유의미한 영향을 끼치는 것으로 보인다. 반면 내근직은 주로 실내에서 컴퓨터를 통해 업무를 수행하며, 차량이나 장구 등을 사용할 기회가 적기 때문에 장비지원의 적절성이 직무만족도에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 분석된다.

셋째, 물리적 사무환경이 잘 조성되어 있을수록 경찰관의 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 사무공간의 배치, 쾌적성 등의 물리적 환경은 경찰관이 업무를 안정적이고 효율적으로 수행할 수 있게 한다. 주로 사무실에서 근무하는 내근직은 물론이고, 외근직 경찰관도 사무실 내 내부망을 통해 서류작성 및 업무보고 등을 처리하기 때문에 물리적 사무환경은 경찰관의 직무 수행에 중요한 요소이며, 따라서 직무만족에도 영향을 끼치는 것으로 분석된다.

넷째, 보수 및 수당이 적정하다고 느낄수록 경찰관의 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 적절한 보수는 경찰 개인의 경제적 기반일 뿐만 아니라, 사기를 진작시키고 능률을 향상시키며, 부정부패를 근절하는 데 중요한 요인이다. 그러나 경찰 직무의 위험성, 중요성과 같은 특수성에 비추어 볼 때 경찰 보수의 수준은 낮으며, 보수 체계가 경찰업무의 현실성을 반영하고 있지 못하다(연정훈, 2003; 김윤권·지규원, 2010). 이러한 현실로 인하여 보수 및 수당이 업무 대비 적정하다고 생각할수록 직무만족도가 높게 나타나는 것이라고 분석된다.

다섯째, 경찰의 복지시설이 적절하게 조성되어 있다고 느낄수록 경찰관의 직무만족도가 높게 나타났다. 현재 경찰의 복지시설은 경찰수련원, 경찰병원, 보육시설, 수련원 등이 있으며, 관서별로 복지시설을 확대해나가고 있다. 현대에서는 단순히 금전적 보상뿐만 아니라 이러한 복지시설을 통해서도 근로자에게 편의를 제공하고 근로자의 사기를 높일 수 있다(권석규, 2014). 따라서 이러한 경찰의 복지시설의 적절성이 경찰관의 직무만족도에 영향을 끼치는 것으로 분석된다.

여섯째, 경찰의 문화·의료·금융 등 지원프로그램이 적정하다고 느낄수록 직무만족도가 높다는 결과가 나왔다. 복지시설과 마찬가지로 보험이나 대출, 의료 지원 등의 복지 프로그램은 시중에 나와 있는 것보다 좀 더 저렴하고 경찰관의 수요에 맞추어 제공되고 있다. 놀이시설 제휴, 맞춤형 복지보험, 저금리 대출이 이에 해당한다. 이러한 복지 프로그램은 경찰관의 여가나 경제생활에 편의와 혜택을 제공한다. 따라서 복지 지원 프로그램의 적정성은 경찰관의 직무만족에 영향을 끼치는 것으로 보인다.

2. 가설 2와 가설 3 검증

내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무 관련 요인에 대한 인식을 비교해보면, 내근직 경찰관보다 외근직 경찰관의 직무 관련 요인(승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의 적절성)에 대한 만족도가 낮게 나타났다.

또한 조직 관련 요인에 대한 인식을 비교하여도, 외근직 경찰관의 조직 관련 요인(업무량의 적정성, 장비지원의 적절성, 물리적 사무환

경의 적합성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적정성)에 대한 만족도가 더 낮게 나타났다. 따라서 내근직 경찰관과 외근직 경찰관은 직무 및 조직 관련 요인에 관한 인식 차이가 있을 것이라고 가정한 가설 2는 채택되었다.

다음으로 전반적인 직무만족도의 경우에도, 외근직 경찰관의 만족도가 내근직 경찰관의 직무만족도보다 유의미하게 더 낮게 나타났다. 따라서 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무만족도가 차이가 있을 것이라고 가정한 가설 3은 채택되었다.

직무 자체와 관련된 요인 및 조직이 제공하는 제도나 환경에 대한 요인 모두에 대하여 외근직 경찰관의 만족도는 내근직 경찰관보다 낮게 나타나고 있다. 현재 경찰은 전체 인원의 70% 이상이 지구대 및 파출소, 수사, 경비, 교통 등의 외근직에 근무하고 있다. 외근직은 내근직에 비하여 더 높은 위험성과 돌발성이 존재하는 환경 속에 있다. 이러한 특성 때문에 외근직 발령을 지원하는 자가 드물고, 그러한 결과로 외근직 경찰관 개개인의 업무량은 과중되어 있다. 또한 외근직 경찰관은 교대근무제나 지원 및 동원근무로 인하여 육체적·심리적 피로도가 더 높다. 그럼에도 불구하고 수당체계 등 각종 보상 제도는 주로 내근직 중심으로 규정되어 있어, 외근직 경찰관의 노고를 제대로 보상해주지 못하고 있다. 이러한 이유로 외근직 경찰관이 각 항목에 대하여 전반적으로 낮은 만족도를 보인 것으로 분석된다.

가장 평균 차이가 많이 나는 요인은 복지시설의 적절성(.546)과 복지프로그램의 적절성(.482)이었다. 외근직 경찰관들은 근무시간 동안의 대부분을 야외 현장에서 보내게 된다. 따라서 휴식하거나 샤워, 운동 등 기본적인 욕구를 해결할 수 있는 편의시설에 대한 수요가 더 높을 것이다. 그러나 이러한 수요에 비하여 경찰의 복지시설은

아직 많이 부족한 실정이다. 복지시설을 이용하고자 하는 사람은 많으나, 시설은 한정되어 있기 때문에 제대로 이용할 수가 없다. 복지지원 프로그램의 경우 현재 놀이시설 및 영화관 제휴, 복지포인트 제도, 참수리 대출 등의 프로그램이 운영되고 있으나, 경찰관 개개인의 취향을 만족시키는 다양하고 선택적인 복지제도는 이루어지지 않고 있다. 외근직 경찰관들은 잦은 야간 및 휴일 근무와 교대 근무, 지원 및 동원 등으로 업무시간이 길고 열악한 환경에서 일하고 있다. 따라서 각종 복지 프로그램을 직무수행의 보상의 일환으로 여기고 기대가 높기 때문에, 현재의 수준에 대한 만족이 낮은 것으로 분석된다.

지금까지의 가설 검증 결과를 요약하면 다음 <표 11>과 같다.

<표 11> 가설검증 결과

가설		검정결과
가설 1	내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무만족도에 영향을 미치는 요인(개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인)에는 차이가 있을 것이다.	채택
가설 2	내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무 및 조직 관련 요인 인식은 차이가 있을 것이다.	채택
가설 3	내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무만족도는 차이가 있을 것이다.	채택

제5장 결론

제1절 연구결과 요약

본 연구에서는 경찰관의 직무만족도에 어떠한 요인이 영향을 미치며, 경찰관의 근무형태에 따라 그 영향이 어떻게 다른지를 비교하고자 하였다. 이를 통해 내근직과 외근직 경찰관의 직무만족을 개선하고 효율적인 인적관리 방안을 제시하는 것이 본 연구의 궁극적인 목적이다. 따라서 기존의 이론과 선행연구를 토대로 이론적 배경을 살펴보고, 이를 바탕으로 연구가설을 설정하고 실증적 연구를 실시하였다.

종속변수를 경찰관의 직무만족도로 설정하고, 독립변수는 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인으로 구분하여 총 17개의 하위요인을 설정하였다. 연구 자료는 2015 상반기 경찰관 직무만족도 설문조사 데이터를 이용하였다. 내근직 경찰관과 외근직 경찰관 두 집단에 대하여 다중회귀분석을 실시하고, T-검정을 통해 변수들에 대한 두 집단의 인식 차이를 살펴보았다. 분석 결과는 다음과 같이 요약된다.

먼저 내근직 경찰관 집단과 외근직 경찰관 집단에 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

첫째, 개인적 요인인 성별과 근무경력, 연령은 경찰관의 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 계급의 경우에는 내근직 경찰관의 직무만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 외근직 경찰관의 직무만족도에 대해서는 유

의미한 영향력이 없었다.

둘째, 직무 관련 요인인 승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의 적절성에 만족할수록 경찰관의 직무만족도도 높아지는 것으로 나타났다.

셋째, 조직 관련 요인인 업무량의 적정성, 물리적 사무환경의 적절성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적절성에 만족할수록 경찰관의 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 단, 장비지원의 적절성의 경우 외근직 경찰관의 직무만족도에만 유의미한 영향을 끼치는 것으로 확인되었다.

다음으로 T-검정을 통해 내근직 경찰관과 외근직 경찰관 간의 각 변수들에 대한 만족도 수준을 비교한 결과는 다음과 같다.

첫째, 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무 관련 요인에 대한 인식을 비교한 결과, 외근직 경찰관의 만족도가 모든 요인들에 대하여 유의미하게 더 낮은 것으로 나타났다. 즉, 외근직 경찰관은 내근직 경찰관보다 승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의 적절성에 대하여 더 불만족하는 것으로 확인되었다.

둘째, 조직 관련 요인의 경우에도 외근직 경찰관이 내근직 경찰관보다 유의미하게 낮은 만족도를 가진 것으로 나타났다. 즉, 외근직 경찰관은 업무량의 적정성, 장비지원의 적절성, 물리적 사무환경의 적합성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적정성에 대하여 내근직 경찰관에 비하여 낮은 만족도를 나타냈다. 가장 평균 차이가 많이 나는 변수는 조직 관련 요인에 속하는 복지시설의 적절성(.546)이었으며, 다음으로 복지프로그램의 적절성(.482), 사무환경의 적절성(.457), 보수의 적정성(.417) 순으로 평균 차이가 큰 것으로 확인되었다.

셋째, 전반적인 직무만족도에 있어서도 외근직 경찰관이 내근직 경찰관보다 유의미하게 더 낮은 만족도를 보이는 것으로 확인되었다.

제2절 연구의 시사점 및 한계

본 연구는 내근직과 외근직 경찰관을 구분하여 경찰관의 직무만족도에 미치는 영향 요인들을 알아보고, 각 요인에 대한 인식 수준을 실증적으로 분석하였다. 본 연구의 결과를 통해 얻을 수 있는 시사점은 다음과 같다.

먼저 본 연구에서는 내근직과 외근직 경찰관의 직무만족도에 영향을 주는 요인과 그 영향력이 다르다는 것을 확인하였다. 내근직 경찰관의 경우 계급이 높아질수록 직무만족도가 높고, 외근직 경찰관은 장비지원의 적절히 이루어진다고 느낄수록 직무만족도가 높아진다는 차이점을 확인하였다. 그리고 조직 관련 요인 중에서 내근직 경찰관은 사무환경의 적절성이, 외근직 경찰관은 보수의 적절성이 직무만족도에 가장 중요하게 작용하였다. 또한 외근직 경찰관이 내근직보다 직무만족도 및 각 영향요인에 대해 더 불만족하는 것으로 나타났다. 이러한 차이점을 볼 때, 경찰관의 직무만족도를 제고하기 위한 정책 수립 시에 내근직과 외근직의 특성을 충분히 파악하고 배려하는 것이 필요하다는 점을 알 수 있다. 특히 내근 부서에서는 계급제의 병리현상이 일어나지 않도록 경계해야 할 것이며, 외근 부서에는 장비지원이 더욱 원활히 이루어져야 할 것이다. 또한 지방의 일부 관서에서는 기본적인 냉·난방 시설조차 제대로 갖춰지지 않은 경우가 있으므로, 오랜 시간 동안 사무실에서 업무처리를 하는 내근

경찰관을 위해서는 이러한 점을 보완해야 할 것이다. 또한 외근직 경찰관의 직무만족도 제고를 위해서는 특히 보수와 수당 측면에 중점을 두어야 할 것이다.

다음으로, 본 연구에서는 내근직 경찰관 외근직 경찰 모두 교육의 적절성이 직무만족도에 가장 큰 영향을 주는 것을 확인하였다. 이를 통해 내근직 경찰과 외근직 경찰 모두 직무수행에 도움을 주는 교육훈련을 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있다. 오늘날에는 경찰이 마주하는 세계화와 정보화, 과학기술의 발달로 인해 치안환경이 빠르게 변화하고 있으며 이에 따라 경찰의 요구되는 업무가 전문적이고 복잡해지고 있다. 이러한 상황에서, 적절한 정보를 전달하고 환경변화에 대한 적응력을 높여줄 수 있는 경찰의 교육은 필수적이다. 최근 들어 경찰관을 대상으로 한 교육훈련은 예전보다 양적으로는 증가하였으나, 질적으로는 여전히 전문성과 효과성을 높이기 위한 노력이 필요하다. 평소 경찰관들의 업무 강도가 높다 보니, 교육훈련을 휴식으로 여기거나 승진을 위한 전제조건 또는 통과의례식의 절차적 성격으로 여기는 경우도 많다. 따라서 교육이 경찰관 개개인에게 필요한 지식과 기술, 능력을 전달할 수 있도록 수요자 중심으로 교육 내용 개선이 필요하다. 또한 교육 종료 후의 지속적인 경력개발이나 보상 등 사후관리에 대한 개선책도 마련되어 교육훈련의 효과성을 높여나가야 할 것이다.

다음으로 본 연구의 결과를 통해 외근직 경찰관에 대한 처우 개선이 필요하다는 점을 알 수 있다. 직무 관련 요인과 조직 관련 요인 및 전반적인 직무만족도 모두에 대하여 외근직 경찰관의 만족도가 더 낮다는 것은 외근직 경찰관에 대한 처우가 실질적으로 열악하다는 것을 의미한다. 경찰은 다른 부처의 공무원들과 비교하여 위험도가 높은 업무를 수행하고 있으며[2], 특히 외근직 경찰은 경찰조직 내

에서도 어려운 근무 환경 속에서 일하고 있다. 그럼에도 불구하고 그에 상응하는 적절한 보상이 부족하여, 조직 내에서 외근부서는 기피부서가 되고, 이는 외근부서 직원들의 업무량의 과중으로 이어지는 악순환이 나타나고 있다. 이를 개선하기 위해서는 무엇보다도 업무의 강도와 난이도를 반영하는 성과 평가 및 보수 체계를 마련해야 할 것이다. 적절한 보상은 내근직과 외근직 경찰관 모두가 일에 대한 보람 및 조직에 대한 신뢰감을 가지고 직무에 임할 수 있게 만들 것이다. 또한 외근 부서에 차량 등의 장비를 수요에 맞게 충분히 지급하고, 보호장구를 최신형으로 교체·보급하여 업무의 능률을 높여야 할 것이다.

마지막으로 본 연구를 통해 경찰관들을 위한 복지시설과 복지 지원 프로그램이 보완되어야 함을 알 수 있다. 현재 경찰은 2010년도 이후로 10만 명 이상으로 지속적으로 인력이 증가하고 있으나, 이에 비교하여 복지시설은 미비한 편이다. 경찰수련원의 경우 수요는 많으나 시설 수가 부족하여 이용하기가 어렵고[3], 경찰서 내에 마련된 체력단련실의 경우에도 기구가 노후하여 제 기능을 다하지 못하는 경우가 많다. 따라서 휴식 공간, 운동시설, 휴양 시설 등을 확충하여 경찰관들의 업무로 인한 스트레스 및 육체적 피로를 해소할 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 문화·의료·금융 등의 다양한 분야에 있어서 타 기관과의 협약을 통해 제휴 혜택을 늘려나가야 할 것이다. 특히 육아지원이나 취미 계발 등과 같이, 성별이나 연령대에 맞춘 다양한 프로그램을 운영하여 보다 많은 직원들이 복지 프로그램의 혜택을 누릴 수 있도록 해야 할 것이다.

---

2) 최근 5년 동안 공무 중 순직한 경찰은 총 82명, 공무를 수행하다가 부상을 입은 경찰은 1만 612명이다.

3) 현재 운영되는 경찰수련원의 수는 9개(강원 강릉, 충남 대천, 전북 변산, 전남 진도, 경북 영덕, 경남 통영, 제주 한라, 제주 해양, 인천 강화)이며, 객실이 가장 많은 수련원은 36실(제주 한라), 가장 적은 수련원은 17실(전북 변산)이다.

본 연구는 기존에 경찰관의 직무만족에 관한 연구들이 내근과 외근의 구분 없이 이루어졌던 점과는 달리 내근직과 외근직을 구분하여 직무만족에 영향을 미치는 요인을 비교분석했다는 점에서 의의가 있다. 또한 본 연구는 전국의 경찰관들을 대상으로 한 설문조사 데이터를 기반으로 직무만족도의 영향 요인을 실증적으로 분석하여, 경찰의 직무만족도 제고를 위한 기초자료를 제공하였다는 점에 의의가 있다.

다만 본 연구는 다음과 같은 점에서 한계점을 지니고 있다. 먼저, 직무만족의 영향 요인으로 조직의 문화나 경찰에 대한 시민의 인식과 같은 좀 더 다양한 변수를 고려하지 못했다는 점에 한계가 있다. 또한 본 연구에서는 분석 대상을 내근직 경찰관과 외근직 경찰관으로 양분하였다. 그러나 분석 대상을 성별이나 부서 등으로 조금 더 세분화한다면 경찰관의 직무만족에 대해 더욱 심층적으로 연구할 수 있을 것이라고 본다.

참고문헌

국내문헌

강형구. (1988). 외근경찰의 근무환경 개선방안에 관한 연구: 서울시 파출소를 중심으로

고정은. (2007). 성별과 경찰관 직무만족: Work-Family conflict를 중심으로

권석규. (2014). 공공기관 직원의 직무만족 및 이직의도의 영향요인 분석 - K 공공기관을 중심으로

경찰청. (2014). 2013 경찰통계연보, 제57호.

김 구. (2005). 경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 치안센터 민원담당관을 중심으로, 한국사회와 행정연구, 제16권 제3호, 2005.

김보환. (2001). 경찰공무원의 직무만족에 관한 연구, 한국공안행정학회, 11, 2001.

김병섭·박동균·박주상·오시영·이수영. (2013). 일선 경찰의 행태 및 근무환경에 대한 참여관찰적 연구: Lipsky의 일선관료 이론을 중심으로, 한국치안행정논집 제10권 제1호, 2013.

김병조. (2010). 공공조직과 민간조직 종사자의 직무만족도 비교분석: 한국노동패널 데이터를 중심으로

김승언. (2012). 공무원의 직무만족 영향요인에 관한 연구: 감정노동과 직무전문성의 조절효과를 중심으로

김윤권·지규원. (2010). 직무 특성을 반영한 경찰 보수체계 개선방안 연구, 행정논총 48권 1호, 2010.

김정원. (2004). 외근경찰관의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영

향
박비룡. (2013). 경찰관의 직무만족에 영향을 주는 요인에 관한 연구 - 교대근무자와 비교대근무자의 비교
박선영. (2009). 남녀경찰관의 근무성과, 근무태도, 이직에 관한 영향요인 비교연구 : 구조방정식을 통한 남녀경찰관 비교연구, 한국공안행정학회보 36, 2009.
박선영. (2013). 지구대 여자경찰의 내부고객만족도 결정요인: 남녀경찰관 내부고객만족 결정요인 비교연구, 경찰학논총, 제8권 제2호, 2013.
박주문. (2001). 여자경찰관의 활성화 방안 연구, 한국경찰학회보 제2권 제1호, 2001.
손동욱. (2013). 경찰승진인사의 공정성이 조직몰입에 미치는 영향분석
손봉선·신은식. (2007). 『경찰조직관리론』, 서울: 대왕사.
신유근, 한인수, 백삼균. (2002). 『조직행위론』, 서울: 한국방송통신대학교출판부.
안경희. (2012). 공무원의 직무만족 영향요인에 관한 연구 : 정부부처의 권력 크기를 조절변수로
연정훈. (2003). 우리나라 경찰공무원 보수체계의 개선방안에 관한 연구
유영현. (2011). 해양공무원의 직무만족결정요인에 관한 연구, 사회과학연구 제18권 제3호, 2011.
유승렬. (2013). 근무유형에 따른 효과적인 리더십에 관한 연구: 경찰조직 내근·외근 근무자의 차이를 중심으로
윤우석. (2010). 경찰 직무만족도 선행연구의 고찰과 새로운 결정요인을 포함한 연구모델의 제안, 한국경찰연구, 제9권 제1호, 2010.
윤호연. (2014). 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연

구
이동영·김현정. (2013). 경찰관 개인적 특성과 직무만족 간의 관계에 관한 연구, 한국경찰연구 제12권 제1호, 2013.
이봉행. (2003). 경찰조직 내 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구
이영면. (2011). 『직무만족의 의미와 측정』, 서울: 도서출판 경문사.
이영민. (2011). 중소기업의 교육훈련 투자가 근로자의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 종단연구, 기업교육연구 제13권 제2호, 2011.
이정삼. (2013). 외근형사의 직무스트레스와 외상 후 스트레스 및 스트레스 대처방식이 심리적 소진에 미치는 영향
이정훈, 박동균. (2011). 경찰조직문화와 직무만족에 있어서 조직공정성의 조절효과 분석, 사회과학연구 제18권 제1호, 2011.
이창길. (2013). 『인적자원행정론』, 법문사.
임창호. (2012). 지역사회 경찰활동과 경찰관 직무만족도에 관한 연구
임창호. (2013). 경찰직무교육훈련 만족도에의 영향요인에 관한 연구, 한국경찰연구 제12권 제2호, 2013.
정철우, 최낙범. (2014). 직무만족 요인이 조직몰입에 미치는 영향 : 경찰조직을 중심으로, 한국경찰연구 제13권 제2호, 2014.
조현빈. (2006). 외근경찰의 적극적 인권보호 방안, 한국경찰학회보 12호, 2006.
진계숙. (2012). 여성경찰관의 직무만족에 미치는 영향요인: 여성공무원과의 비교
최문형·이홍재. (2013). 조직공정성과 직무만족, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향
최재열. (1991). 직무만족수준의 결정요인에 관한 실증적 연구

홍태경. (2005). 여자경찰관의 직무만족에 관한 조사연구 : Herzberg의 2요인론을 중심으로

황의갑. (2008). 대도시지역 순찰지구대 경찰관의 직무만족 요인에 관한 연구 : 개인특성, 경찰역할에 대한 인식, 근무환경 및 외부환경에 대한 인식의 영향, 한국경찰연구 제7권 제2호, 2008.

국외문헌

Adams. J. S. (1965). Inequality in Social Exchange, in Berkowitz, L, Advance in Experimental Social Psychology, 2, New York: Academic Press, 267-299.

Buzawa, E. S. (1984). Determining patrol officer job satisfaction: The role of selected demographic and job-specific attitudes, Criminology, 22: 61-81.

Buzawa, A. Austin, T, & Bannon, J. (1994). The Role of Selected Socio-Demographic and Job-Specific Variables in predicting Patrol officer Job Satisfaction: A Reexamination Ten Years Later, American journal of Police, 13: 5-75.

Fournet G. P, Diskefono M. K. and m. W. Preyer, “Job Satisfaction : Issues and Problems”, Personal Psychology, Volume 19, 1966, pp.165-183.

Gilmer, B. H. (1996). “Industrial Psychology”, 2nd ed, Tokyo, McGraw-Hill Kogakusha, pp.279-283.

Gruneberg, M. M. (1979). Understanding job satisfaction. Great Britain: Weatherby Woolnough.

Herzberg, F, Mausner, B, & Snyderman, B. (1959). The motivation to work. New York. john Wiley & Sons.

Herzberg, F. (1966). Work and the Nature of Man. Cleveland: World Publishing Co.

Herzberg, F. (1968). One more time: how do you motivate employees. harvard Business Review

Lipsky, M. (1976). Toward a Theory of Street-Level Bureaucracy. In Willis D. Hawley & Michael Lipsky (eds), *Theoretical perspectives on Urban Politics*. Engelwoods Cliffs N.J.: Prentice Hall.

Lipstky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. new York: Russell Sage Foundation.

Lock. E. A. (1976). The Nature and Cause of Job Satisfaction in Handbook of Industrial Organizational Psychology, M. D. Dunnette(ed), Chicago : Land McNally.

Michael M. Gruneberg. (1979). *Understanding job satisfaction*. London: Macmillan.

Milton, C. R. (1981). Human Behavior in Organization. Prentice-hall.

Porter. L. W. & Steers. R. M. (1973). Organizational Work and Personnel Factors in employee Turnover and Absenteeism, Psychological Bulletin, vol 80.

Rainey, H. G. (2003). Understanding and managing public organizations, San Francisco: Jossey-Bass.

Vroom, V. H. (1964). Work & motivation, New York: John Wiley.

<부록 - 설문지>

2015년 상반기 직무만족도 관련 설문조사

안녕하십니까? 경찰청 고객만족 모니터센터입니다.

「고객만족 모니터센터」에서는 인사·복지·근무환경·조직문화·교육 등에 대한 경찰관의 만족도를 측정하여, 그 결과를 관련 제도 개선 및 정책에 반영하기 위해 「2015년 상반기 경찰관 직무만족도 조사」를 다음과 같이 실시합니다.

응답하신 내용은 비밀이 보장되며, 조사내용은 통계 목적으로만 이용될 것입니다.

바쁘시겠지만 정확도 높은 설문조사가 될 수 있도록 많은 참여 부탁드립니다.

□ 조사 기간 : 2015년 4월 27일(월) ~ 2015년 5월 10일(일)

□ 관련 문의 : 고객만족 모니터센터 경위 ooo

※ 본 조사에 앞서 2가지 유의사항을 말씀드리겠습니다.

- 첫째, 지금부터 설문 문항에 언급되는 내가 속한 관서란 본청 소속 근무자는 경찰청, 지방청 소속 근무자는 지방경찰청, 경찰서 이하 근무자는 경찰서로 인식하여 응답해 주십시오.

- 둘째, 본 조사는 순수하게 현재의 경찰관 직무만족도 수준을 파악하여 이에 대한 개선점을 찾고자 함에 그 목적이 있고, 개인별 또는 관서별 성과 평가와는 전혀 무관함을 강조 드립니다.

문1. 귀하께서는 금번 직무만족도 설문조사와 관련하여 제3자에게 호의적이거나 관대하게 응답하도록 별도의 지시나 권유 등을 받으신 경험이 있으십니까?

※ 귀하가 응답하시는 내용은 100% 비밀 보장되오니 보다 정확하고

신뢰성 있는 직무만족도 수준을 측정 할 수 있도록 소신 있게 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

① 있다 (→문2로 이동)　　② 없다(→문3으로 이동)

문2. ('있다'라고 응답한 경우만) 구체적으로 지시나 권유가 어떠한 방식으로 있었습니까? (복수응답 가능)

① 내부 전산망을 통해서

② 소집교육을 통해서

③ 회의 또는 회식 등을 통해서

④ 기타(　　)

문3. 다음은 인사 · 성과관리 분야의 직무만족도 질문입니다.

	매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통	다소 그렇지 않다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 내가 속한 관서의 인사고과 평정은 공정하게 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(2) 내가 속한 관서의 승진 제도는 합리적으로 운영되고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3) 내가 속한 관서의 업무성과평가는 조직기여도와 성과에 따라 공정하게 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4) 내가 속한 관서는 성과급과 포상이 적정하게 지급되고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(5) 내가 속한 관서는 나의 적성, 업무성과, 능력을 고려하여 적정하게 인사배치(전보)를 하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	매우 만족	**만족**	**다소 만족**	**보통**	**다소 불만족**	**불만족**	**매우 불만족**
(6) 전반적으로 내가 속한 관서의 '인사 · 성과관리 분야'에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문4. 다음은 근무환경 분야의 직무만족도 질문입니다.

	매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통	다소 그렇지 않다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 나의 현재 업무량은 적정하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(2) 나는 업무에 필요한 장비(피복, 장구, 차량, 사무기기 등)를 잘 지원받고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3) 내가 속한 관서는 원활한 업무수행에 적합한 사무환경(사무공간의 배치, 쾌적성 등 물리적 환경)이 조성되어 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	매우 만족	만족	다소 만족	보통	다소 불만족	불만족	매우 불만족
(4) 전반적으로 내가 속한 관서의 '근무환경 분야'에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문5. 다음은 복지 분야의 직무만족도 질문입니다.

※ 유의사항: 복지 분야는 경찰 전체로 인식하여 응답해 주십시오.

	매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통	다소 그렇지 않다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 내가 받는 보수·수당은 현재 나의업무(업무량, 난이도, 강도 등) 대비 적정한 수준이다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(2) 우리 경찰의 복지시설(운동시설, 수련원 등)은 잘 조성되어 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

(3) 우리 경찰의 문화·의료·금융 등 지원 프로그램(놀이시설 제휴, 맞춤형 복지보험, 저금리 대출 등)은 적정하게 마련되어 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	매우 만족	**만족**	**다소 만족**	**보통**	**다소 불만족**	**불만족**	**매우 불만족**
(4) 전반적으로 우리 경찰의 '복지 분야'에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문6. 다음은 내부 의사소통 분야의 직무만족도 질문입니다.

※ 유의사항: 내부 의사소통 분야는 내가 속한 부서로 인식하여 응답해 주십시오.

	매우 그렇다	**그렇다**	**다소 그렇다**	**보통**	**다소 그렇지 않다**	**그렇지 않다**	**전혀 그렇지 않다**
(1) 내가 속한 부서는 상사·동료·부하직원간 상호 의사소통이 원활하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(2) 내가 속한 부서는 업무 및 의사결정이 신속하게 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3) 내가 속한 부서는 타 부서와 업무수행에 대한 협조가 잘 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4) 나는 경찰 운영전반에 대한 다양한 정보를 접하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	매우 만족	**만족**	**다소 만족**	**보통**	**다소 불만족**	**불만족**	**매우 불만족**
(5) 전반적으로 내가 속한 부서의 '내부의사소통 분야'에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문7. 다음은 조직 · 직무몰입 분야의 직무만족도 질문입니다.

	매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통	다소 그렇지 않다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 내가 속한 관서 내 구성원들은 자신의 직무 수행에 최선을 다하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(2) 나는 현재 수행하고 있는 업무를 통해 보람과 성취감을 느끼고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3) 내가 속한 관서는 구성원 간 공동체 의식이 형성되어 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4) 내가 속한 부서(팀)는 나를 신뢰하고 팀의 일원으로 인정해 주고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(5) 나는 경찰관이라는 직업에 대해 긍지와 자부심을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	매우 만족	**만족**	**다소 만족**	**보통**	**다소 불만족**	**불만족**	**매우 불만족**
(6) 전반적으로 내가 속한 관서의 '조직 · 직무몰입 분야'에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문8. 다음은 조직운영 분야의 직무만족도 질문입니다.

	매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통	다소 그렇지 않다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 내가 속한 관서의 장은 조직의 발전을 위해 적극적으로 노력하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(2) 나는 내가 속한 관서의 장을 신뢰하고 따르고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3) 내가 속한 관서는 업무처리절차가 합리적으로 운영되고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4) 내가 속한 관서는 업무수행 과정에서 새로운 시도(창의적 제안 등)와 변화를 적극적으로 수용하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(5) 내가 속한 관서는 연령, 학연, 지연, 성별 등에 관계없이 공정하게 직원들을 대우하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	매우 만족	만족	다소 만족	보통	다소 불만족	불만족	매우 불만족
(6) 전반적으로 내가 속한 관서의 '조직운영 분야'에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문9. 다음은 교육 분야의 직무만족도 질문입니다.

	매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통	다소 그렇지 않다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 내가 속한 관서는 직무수행 및 자기계발을 위해 필요한 교육에 참여할 기회를 제공해 주고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(2) 내가 속한 관서에서 제공하는 교육은 직무수행에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3) 내가 속한 관서에서 제공하는 교육은 자기계발, 소양함양에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4) 내가 속한 관서는 다양한 프로그램을 운영하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	매우 만족	만족	다소 만족	보통	다소 불만족	불만족	매우 불만족
(5) 전반적으로 내가 속한 관서의 '교육 분야'에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문10. 종합 만족도

	매우 만족	만족	다소 만족	보통	다소 불만족	불만족	매우 불만족
(1) 지금까지 모든 분야를 종합해 볼 때 직무에 대해서 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문11. 귀하께서는 지금까지 평가해 주신 인사·성과관리, 근무환경, 복지, 내부 의사소통, 조직·직무몰입, 조직운영, 교육 7개 분야 중 경찰 직무만족도에 있어 가장 중요하게 생각하시는 분야가 무엇입니까? 가장 중요한 순서대로 2개만 말씀해 주십시오.

직무만족도 분야	중요 순위
1) 인사·성과관리 분야	1순위: _____ 2순위: _____
2) 근무환경 분야	
3) 복지 분야	
4) 내부 의사소통 분야	
5) 조직·직무몰입 분야	
6) 조직운영 분야	
7) 교육 분야	

▷ 다음은 통계처리를 위한 질문입니다 ◁

문12. 성별
① 남성 ② 여성

문13. 근무경력

① 1년미만 ② 1년이상~5년미만 ③ 5년이상~10년미만 ④ 10년이상~15년미만 ⑤ 15년이상~20년미만 ⑥ 20년이상~25년미만 ⑦ 25년이상

문14. 연령(만 나이 기준)
① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상

문15. 계급
① 총경이상 ② 경정 ③ 경감 ④ 경위 ⑤ 경사 ⑥ 경장 ⑦ 순경

문16. 소속기관

① 경찰청 ② 교육기관 ③ 지방경찰청 ④ 경찰서 ⑤ 지구대, 파출소 ⑥ 기동부대 ⑦ 기타

문17. 해당 급지 (문16에서 경찰서, 지구대, 파출소인 경우만 응답)
① 1급지 ② 2급지 ③ 3급지

문18. 근무교대 형태 (문16에서 지구대, 파출소인 경우만 응답)
① 4조2교대 ② 3조2교대 ③ 3조1교대 ④ 기타

문19. 소속지방청 (문16에서 경찰청, 교육기관 경우만 제외)
① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 광주 ⑥ 대전 ⑦ 울산 ⑧ 경기 ⑨ 강원 ⑩ 충북 ⑪ 충남 ⑫ 전북 ⑬ 전남 ⑭ 경북 ⑮ 경남 ⑯ 제주

문20. 해당 기능
① 경무(기획・총무) ② 생활안전 ③ 여성청소년 ④ 수사 ⑤ 형사 ⑥ 경비 ⑦ 교통 ⑧ 정보 ⑨ 보안 ⑩ 홍보 ⑪ 외사 ⑫ 감사(청문감사) ⑬ 정보화장비 ⑭ 기타

문21. 근무형태
① 내근 ② 외근

문22. 귀하의 입직경로
① 순경 공채 및 특채 ② 경장・경사 공채 및 특채 ③ 경위 이상 특채 ④ 경찰대학 ⑤ 간부후보

문23. 마지막으로 직무만족도와 관련하여 의견이 있으시다면 자유롭게 말씀해 주십시오.(무응답 가능)

Abstract

A Study on Job Satisfaction among Police Officers

- Comparing Field Workers and Office Workers

Shin Yeon-ju
Dept. Public Administration
Graduate School of Public Administration
Seoul National University

The purpose of this study is to analyze the factors affecting the job satisfaction among police officers in Korea comparing field workers and office workers. Field workers and office workers are working in different environment and the characteristics of their tasks are also different. However, previous studies on the police job satisfaction have not focused on these differences of filed workers and office workers. Therefore, this study classified the police officers into field workers and office workers and empirically analyzed the influencing factors on job satisfaction of

them.

The data used in this study is <The survey of police job satisfaction for the first half of 2015>, conducted amongst 42,627 police officers by Future development Division in Korean Police Agency. Based on previous research, this study set police officer's job satisfaction as the independent variable, and the dependent variables were personal factors, work-related factors and organization-related factors. Multiple regression analysis and T-test were used for this study. The findings of this study are as follows.

First, it was verified that the factors affecting job satisfaction and the level of influence were different between field workers and office workers. Therefore, the characteristics of this two different types of work would have to receive due consideration when making policies to improve job satisfaction of police officers.

Second, the findings indicate that the education and training is important to police officer's job satisfaction. The education and training for police can be channel of knowledge, skill and competence of job performance to police officers. It is needed to improve the system of police education and training directing consumer-focused education.

Third, the analysis implied that there is urgent need to give better treatment to police officers who work in field. They have lower job satisfaction than office workers, suffering their heavy workload, shortage of manpower and equipment, and insufficient pay. Therefore, the pay system needs to be reformed to reflect the reality of police's working-environment and the characteristics

of each work.

Fourth, it was pointed out that the welfare facilities and benefit programs for police officers should be expanded and improved. Although these are important part to police officers' job satisfaction, welfare facilities and programs are inferior to other public institutions. Various welfare facilities and programs should be created to meet more police officers' needs.

This study analyzed job satisfaction among police officers, focusing on the differences between field workers and office workers. Also, this study is based on data which is conducted amongst police officers all over the country. In this sense, this study can be basic sources in making policies to improve job satisfaction of police officers.

Keyword : Police, Job satisfaction, Field worker, Office worker, Type of work

Student Number : 2014-23574

creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

정책학 석사학위논문

경찰의 직무만족도에 영향을 주는 요인에 관한 연구

: 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 비교

2016년 2월

서울대학교 행정대학원

행정학과 정책학 전공

신 연 주

국 문 초 록

본 연구는 경찰관의 직무만족도에 어떤 요인이 영향을 미치며, 내근직 경찰관과 외근직 경찰관 간에 그 영향이 어떻게 다르게 나타나는지를 비교하고자 하였다. 내근직 경찰관과 외근직 경찰관은 업무의 성격과 근무환경이 상이함에도 불구하고, 기존에 경찰관의 직무만족에 관한 연구들은 내근과 외근의 구분 없이 이루어져왔다. 따라서 본 연구는 경찰관의 내근직과 외근직을 구분하여 직무만족에 영향을 미치는 요인을 비교분석했다는 점에서 의의가 있다. 또한 본 연구는 전국의 경찰관들을 대상으로 한 설문조사 데이터를 기반으로 직무만족도의 영향 요인을 실증적으로 분석하여, 경찰의 직무만족도 제고를 위한 기초자료를 제공하였다는 점에 의의가 있다.

본 연구에서는 경찰관의 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여, 2015 상반기 경찰관 직무만족도 설문조사 데이터를 이용하였다. 종속변수를 경찰관의 직무만족도로 설정하고, 독립변수는 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인으로 구분하여 총 17개의 하위요인을 설정하였다. 내근직 경찰관과 외근직 경찰관 두 집단에 대하여 다중회귀분석을 실시하고, T-검정을 통해 직무만족도 및 영향요인들에 대한 두 집단의 인식 차이를 살펴보았다. 분석 결과와 정책적 함의를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 개인적 요인인 성별과 근무경력, 연령은 경찰관의 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 계급의 경우에는 내근직 경찰관의 직무만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 외근직 경찰관의 직무만족도에 대해서는 유의미한 영향력이 없었다.

둘째, 직무 관련 요인인 승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의

사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의 적절성에 만족할수록 경찰관의 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

셋째, 조직 관련 요인인 업무량의 적정성, 물리적 사무환경의 적절성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적절성에 만족할수록 경찰관의 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 단, 장비지원의 적절성의 경우 외근직 경찰관의 직무만족도에만 유의미한 영향을 끼치는 것으로 확인되었다.

넷째, 전반적인 직무만족도 및 각 영향요인에 대하여 외근직 경찰관의 만족도가 내근직 경찰관의 만족도보다 유의미하게 낮게 나타났다. 가장 평균 차이가 많이 나는 변수는 조직 관련 요인에 속하는 복지시설의 적절성이었으며, 다음으로 복지프로그램의 적절성, 사무환경의 적절성 순으로 평균 차이가 큰 것으로 확인되었다.

이러한 분석 결과를 통해, 내근직과 외근직 경찰관의 직무만족도에 영향을 주는 요인과 그 영향력이 다르다는 것을 확인하였다. 따라서 경찰관의 직무만족도를 제고하기 위해서는 정책 수립 시에 내근직과 외근직의 특성을 충분히 파악하고 배려하는 것이 필요할 것이다. 또한 내근직 경찰과 외근직 경찰 모두 직무수행에 도움을 주는 교육훈련을 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 경찰관 개개인에게 필요한 지식과 기술, 능력을 전달할 수 있도록 수요자 중심으로 교육 내용을 개선하고 사후관리책을 마련하여 교육훈련의 효과성을 높이는 것이 필요할 것이다.

또한 본 연구를 통해 외근직 경찰관에 대한 처우 개선이 시급하다는 것을 알 수 있었다. 열악한 환경에서 근무하는 외근직 경찰관들을 위하여, 업무의 강도와 난이도를 반영하는 성과 평가 및 보수 체계를 마련해야 할 것이다. 나아가 외근 부서에 차량 등의 장비를 수요에 맞게 충분히 지급하고, 보호장구를 최신형으로 교체·보급하여

업무의 능률을 높여야 할 것이다. 마지막으로, 본 연구를 통해 경찰관들을 위한 복지시설과 복지 지원 프로그램이 보완되어야 함을 알 수 있다. 수요가 높은 경찰수련원과 운동시설을 보완하고, 성별이나 연령대에 맞춘 다양한 복지 지원 프로그램을 운영하여 보다 많은 직원들이 복지 혜택을 누릴 수 있도록 해야 할 것이다.

주요어 : 경찰, 직무만족, 내근, 외근, 근무유형
학 번 : 2014-23574

목 차

제1장 서 론 ····· 1

제1절 연구의 목적 및 필요성 ····· 1

제2절 연구의 대상과 범위 ····· 3

제2장 이론적 논의 ····· 5

제1절 직무만족 ····· 5
1. 직무만족의 정의 ····· 5
2. 직무만족의 중요성 ····· 6

제2절 직무만족의 영향 요인 ····· 7
1. 직무만족의 영향 요인에 관한 이론 ····· 7
(1) Herzberg의 동기-위생요인 이론 ····· 7
(2) Vroom의 기대이론 ····· 8
(3) Adams의 형평이론 ····· 9
2. 선행연구 검토 ····· 9
(1) 국외 선행연구 ····· 9
(2) 국내 선행연구 ····· 11
3. 경찰의 직무만족도에 영향을 미치는 요인 ····· 13

제3절 내근직 경찰과 외근직 경찰 ····· 15
1. 내근직 경찰과 외근직 경찰의 개념 ····· 15
2. Lipsky의 일선관료 이론 ····· 16
3. 선행연구 검토 ····· 17

제3장 연구의 설계 ····· 19

제1절 연구모형 ····· 19

제2절 가설설정 ····· 25

제3절 연구방법 ····· 27
1. 변수의 측정 ····· 27
(1) 종속변수 ····· 27
(2) 독립변수 ····· 27
2. 자료수집 및 분석 방법 ····· 30

제4장 분석 결과 및 논의 ····· 32

제1절 조사대상자의 인구사회학적 특성 분석 ····· 32

제2절 가설 검증을 위한 기초분석 ····· 35
1. 변수의 타당성 ····· 35
2. 변수의 신뢰성 ····· 36
3. 상관관계분석 ····· 38

제3절 가설 검증 ····· 40
1. 각 변수에 대한 인식차이 ····· 40
2. 직무만족도에 대한 회귀분석 ····· 43
(1) 내근직 경찰관 ····· 43
(2) 외근직 경찰관 ····· 46
(3) 변수의 영향력 크기 비교 ····· 48

제4절 가설 검증의 결과 ····· 50
1. 가설 1 검증 ····· 50
(1) 개인적 요인 ····· 50
(2) 직무 관련 요인 ····· 51
(3) 조직 관련 요인 ····· 54
2. 가설 2와 가설 3 검증 ····· 56

제5장 결 론 ····· 59

제1절 연구결과 요약 ····· 59

제2절 연구의 시사점 및 한계 ····· 61

참고문헌 ····· 65

부록 - 설문지 ····· 70

Abstract ····· 80

표 목차

<표 1> 직무만족도의 영향요인 ····· 19
<표 2> 독립변수 ····· 29
<표 3> 조사대상자의 인구사회학적 특성 ····· 33
<표 4> 요인분석 결과 ····· 36
<표 5> 신뢰도분석 결과 ····· 37
<표 6> 상관관계분석 결과 ····· 39
<표 7> 독립표본 T-검정 결과 ····· 42
<표 8> 내근직 경찰관의 다중회귀분석 결과 ····· 44
<표 9> 외근직 경찰관의 다중회귀분석 결과 ····· 46
<표 10> 변수의 영향력 크기 비교 ····· 48
<표 11> 가설검증 결과 ····· 58

그림 목차

<그림 1> 연구모형 ····· 26

제1장 서 론

제1절 연구의 목적 및 필요성

현대사회가 발전하면서 사회구조가 복잡하고 다양해짐에 따라 경찰의 역할과 기능은 더욱 중시되고 있다. 특히 양적·질적으로 증가하고 있는 범죄와 각종 재난 및 사고로부터 국민의 안전과 행복을 지키는 경찰의 업무는 한층 더 복잡해지고 있다. 경찰조직은 이러한 새로운 치안 수요에 능동적으로 대응하고 국민의 기대와 신뢰에 부응하고자 노력하고 있으나, 인적·물적 자원의 부족으로 인하여 어려움을 겪고 있다.

갈수록 고도화·지능화되는 범죄에 효과적으로 대응하고 경찰의 목표인 시민들의 생명과 재산을 보호하기 위해서 경찰관의 직무만족도를 증진시키는 것은 중요한 과제이다. 경찰관의 높은 직무만족도는 경찰의 정신적 자산으로서, 경찰조직의 역량을 증진시키고 시민에게 신뢰받는 경찰이 되는 데 큰 영향을 미치기 때문이다. 또한 경찰관의 높은 직무만족도는 경찰관들이 규칙, 직무명령 및 규범들을 자발적으로 준수하도록 만들고, 경찰조직의 위기관리 능력을 증대시켜주며, 지역사회의 각종 범죄 및 무질서들을 창의적으로 해결할 수 있도록 기여한다(임창호, 2012).

이처럼 경찰관이 자신의 직무에 얼마나 만족을 느끼고 있는지를 파악하는 것은 경찰관의 인력을 보다 효율적으로 활용하는 데 기반이 되며, 나아가 국민에게 양질의 치안서비스를 제공하는 등 조직의 목표달성에 기여하기 한다는 점에서 필요하다. 따라서 본 연구에서는 경찰관의 직무만족이 어떠한 요인으로부터 어떤 영향을 받는지

를 연구하고자 한다.

특히 본 연구에서는 경찰관의 근무 형태를 내근과 외근으로 구분하여, 근무 형태에 따라 경찰관의 직무만족도에 영향을 주는 요인과 그 영향의 정도가 어떻게 다른지를 살펴보고자 한다. 실내의 사무공간에서 근무하는 내근직과 일선 현장에서 근무하는 외근직은 근무환경과 근무행태 및 직무의 특성이 현저히 다르다. 예를 들어, 같은 지구대 내에 근무하더라도, 행정업무를 담당하는 내근직과 팀에 편성되어 출동·순찰 활동을 하는 외근직은 업무의 형태와 성격이 상이하다. 외근직은 내근직에 비하여 현장에서의 위험성과 돌발성이 높으며 육체적 활동이 많다. 외근직 경찰관들은 지구대·교통·수사·형사 등 다양한 부서의 최일선에서 임무를 수행하고 있으며, 각종 장비와 시설 및 인력이 부족한 근무환경 속에서 근무하는 특성을 지닌다.

2013년 경찰통계연보에 따르면, 전체 경찰관 105,357명 중에서 가장 높은 비율인 약 42.2%의 경찰관(44,461명)이 대표적인 외근직 부서인 지구대 및 파출소에 근무하고 있다. 이 밖에도 교통, 형사, 수사 등 각 부서에서 경찰관들이 외근 근무를 하고 있으며, 외근직 경찰의 비율은 전체 경찰관의 약 70%를 차지한다. 최근 증가하고 있는 집회 및 시위 등의 경비를 담당하며 언론에서 주목받고 있는 각 지방청별 기동대 소속 경찰관들도 외근직에 해당한다.

일선 현장에서는 범죄의 예방 및 진압, 신속한 범인 검거, 시민 보호 등 현장에 근무하는 외근직 경찰관의 즉각적인 판단과 조치가 필요한 사건들이 발생한다. 또한 평소에 일반 시민들은 주로 사건 현장에서 외근직 경찰관을 목격하거나 상대하는 경우가 많다. 따라서 일반 시민들이 대부분 외근직 경찰관들과의 접촉을 통해서 경찰에 대한 이미지를 가지게 된다는 점에서 외근직 경찰관의 역할은 중요하다.

그러나 현실에서 경찰관들은 육체적 활동이 많고 야근이 많은 외

근직의 특수성으로 인하여, 신체적인 이유나 승진 준비, 육아 및 가사 등의 문제로 외근직 근무를 어려워하고 있다. 이에 경찰관들은 외근직 발령을 받더라도 6개월이나 1년 정도 근무 후 다시 내근직으로 자리를 옮기고 있는 실정이다. 이러한 외근직 기피 현상은 특히 남자경찰관들뿐만 아니라 여자경찰관들에게서도 두드러지게 나타나고 있다(박선영, 2013). 일선 현장에서의 경찰관의 업무가 증가하고, 그 중요성이 증대되고 있다는 점에 비추어 볼 때, 이는 앞으로 개선이 시급한 문제라 할 수 있다.

이처럼 외근직과 내근직 경찰관은 동일한 부서에 소속되어 있더라도 업무 내용과 형태가 상이하다. 내근직은 실내의 사무공간에서 업무를 수행하고, 외근직은 일선 현장에서 근무를 하기 때문에 근무환경에도 큰 차이가 있다. 또한 현장에서 국민들과 직접 대면하여 치안 서비스를 제공하는 외근직의 중요성에도 불구하고, 기존의 연구들에서는 외근직 및 내근직 경찰관을 구분하여 직무만족도를 비교분석한 연구가 이루어지지 않았다.

따라서 본 연구에서는 일선 현장에서 근무하는 외근직 경찰관과 실내의 사무공간에서 근무하는 내근직 경찰관의 직무만족도를 비교해봄으로써, 직무만족도에 영향을 끼치는 요인들이 어떻게 다른지를 파악하고자 한다. 이는 경찰관의 직무만족을 높이기 위하여 내근직과 외근직 경찰관 각각에 대하여 어떠한 노력이 필요한지를 파악하는 데 기여할 수 있을 것이다.

제2절 연구의 대상과 범위

본 연구는 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석하고, 근무 형태가 내근인지 외근인지에 따라 그 차이를 비교하는 것이다.

따라서 연구의 대상은 대한민국 경찰로 재직 중인 경찰관이며, 분석 단위는 개인이다.

경찰관의 직무만족 개념과 관련하여서는 학자들의 견해를 충분히 검토하여, 본 연구에서는 2012년 진계숙의 연구에 쓰인 직무만족의 정의를 사용하였다. 즉 직무만족이란 “경찰관의 업무와 관련된 감성적 형태로 업무자체 또는 주변 여건과 관련하여 본인이 가지고 있는 욕구와 가치, 태도나 신념 등의 수준에 따라 느끼는 수준의 만족 정도”라고 정의하였다.

또한 Gruneberg(1979) 및 국내외 선행연구들의 견해를 종합하여 직무만족에 영향을 미치는 독립변수를 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인 세 가지 차원으로 나누어 구성하였다. 그리고 이러한 각 요인들에 관하여 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 인식이 어떻게 다른지를 비교하였다. 마지막으로 각 요인들이 종속변수인 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보았다.

연구 데이터로는 경찰관들의 직무만족도를 연구하기 위해 2015년 상반기에 경찰청 고객만족 모니터센터에서 실시한 ‘경찰관 직무만족도 조사’ 자료를 활용하였다. 이 데이터를 분석하여 경찰관의 직무만족도에 영향을 주는 요인들을 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인 세 가지 차원으로 나누어 구성하고, 내근직인지 외근직인지에 따라 그 영향이 어떻게 다른지를 살펴보았다.

제2장 이론적 논의

제1절 직무만족

1. 직무만족의 정의

직무만족(job satisfaction)이란 자신이 담당하는 직무와 관련하여 느끼는 전반적인 만족의 정도를 뜻한다. 직무만족이 유쾌한 또는 긍정적인 감정의 상태라면 직무 불만족은 불유쾌한 또는 부정적인 감정의 상태라 할 수 있다. 이러한 직무만족에 대한 학자들의 관심은 1930년대부터 시작되어 많은 학자들이 직무만족의 개념을 중요한 가치로 인식하여 연구의 대상으로 받아들였으나, 그 정의에 대해서는 아직 학자마다 정의하는 바가 다양하다.

Hoppock(1935)는 직무만족을 한 사람이 '자신의 직무에 만족한다'고 말하게 하는 원인이 되는 심리적, 환경적, 생리적 상황의 조화라고 하였다. 즉 직무만족은 '조직 구성원이 인식하고 있는 심리적·생리적·환경적 상태의 결합상태'라고 정의하였다.

Locke(1973)는 직무만족을 '개인이 자신의 직무나 이를 통해 얻게 되는 경험을 평가해서 나타내는 유쾌함이나 긍정적인 정서 상태'라고 정의하였다. Smith(1976)는 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 호악감의 총화, 또는 이러한 호악감의 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도라고 보았다.

우리나라에서는 신유근(1982)이 직무만족을 '직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인이 직무나 직무경험 평가 시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태'라고 보았다. 이봉행(2003)은 직무만족은 조직구

성원들이 직무의 목표를 수행해나가는 일련의 과정에서 자신의 내적·외적 욕구충족이 어느 정도 만족되고 있는지에 대한 조직구성원들의 도리와 취지를 올바르게 이해하는 반응이라고 하였다. 홍태경(2005)은 직무만족을 조직구성원이 직무에 대해서 느끼는 개인적 만족의 심리적인 상태 내지는 직무에 대한 태도라고 정의하였다. 박비룡(2013)은 직무만족이란 조직 내 일을 하면서 조직구성원이 직무자체와 직무전반 그리고 직무환경 등에 대해 느끼는 감정적, 정서적 반응으로 이해하였다.

이와 같은 정의들을 종합해보면, 직무만족이란 조직 구성원 각 개개인의 직무자체 또는 주위의 환경과 관련하여 개인이 가지고 있는 욕구와 가치, 그리고 태도나 신념 등의 수준이나 차원에 따라 느끼는 만족의 정도라고 할 수 있다(진계숙, 2012).

2. 직무만족의 중요성

직무만족은 직무자체나 직무수행과 관련된 요인들에 대해 조직구성원이 느끼는 긍정적 혹은 부정적 태도이므로, 조직구성원 개인은 물론이고 동시에 조직의 발전에도 영향을 미친다.

개인적 측면에서는 개인의 직무만족이 높으면 직장생활과 직무수행을 통해 삶의 기쁨과 보람을 느껴 정신건강에 기여할 수 있다. 특히 오늘날 사람들은 일상생활의 대부분을 직장에서 보내고 있으므로, 직장에서의 성취감과 즐거움은 개인의 삶의 전반적인 만족과도 직결된다. 또한 높은 직무만족은 신체적인 건강과 스트레스에도 영향을 미친다.

조직적 측면에서는 조직구성원의 직무만족이 높으면 높은 업무성과가 나타날 수 있으며, 생산성 증가를 통해 조직의 수익성을 높일 수 있다. 또한 높은 직무만족은 조직구성원의 이직, 결근, 태만 등을

감소시켜 장기적으로 조직 목표달성에 공헌하게 된다. 반대로 조직 구성원이 직무에 만족하지 못하면 다른 주변의 직무환경에 대해서도 악영향을 미치고, 이는 부정적인 태도로 이어질 수 있으므로 조직발전에도 도움을 줄 수 없게 된다.

특히 공무원의 직무만족은 개인적으로 정신적·육체적 건강과 자아성취감을 위해서 중요하며, 조직·사회 차원에서 업무성과 향상을 통해 대국민 서비스의 질을 높일 수 있다. 따라서 높은 직무만족은 행정 수혜집단의 순응과 집행의 정당성을 확보할 수 있으며, 공직 내부의 원만한 분위기 형성에 기여한다는 점에서 중요하다. 특히 공적 업무를 수행하고 공공서비스를 제공하는 공무원의 직무는 영향 범위가 전 국민인 만큼 공무원의 직무만족을 효과적으로 관리할 필요가 크다(안경희, 2012).

제2절 직무만족의 영향 요인

1. 직무만족의 영향 요인에 관한 이론

직무만족의 영향 요인에 관해서는 학자와 시대적 또는 사회적 환경에 따라 다양한 이론적 접근이 존재한다. 전통적으로 직무에 대한 개인의 만족이 어떤 과정에 의해 결정되는가를 논의한 이론에는 다음과 같은 이론들이 있다.

(1) Herzberg의 동기-위생요인 이론

Herzberg(1964)의 동기-위생요인 이론(motivation-hygiene theory)

은 조직 구성원들에게 만족을 주는 요인과 불만족을 주는 요인이 서로 다르다는 것을 발견하여 발전시킨 이론으로서, 욕구충족요인이원론이라고도 한다. 동기요인(Motivators)은 조직 구성원이 우수한 업무 수행을 하도록 동기를 부여하는 데 유효한 것이다. 동기요인으로는 직무상의 성취감, 직무성취에 대한 인정감, 보람 있는 직무, 책임감, 성장과 발전 등이 있다. 반면 위생요인(Hygiene Factors)은 조직 구성원이 불만족을 느끼게 하거나 그것을 해소하게 하는 요인으로, 정책, 감독, 보수, 대인관계, 작업조건 등이 포함된다. Herzberg는 이처럼 직무만족을 가져오는 요인과 직무불만족을 가져오는 요인을 구분하였다. 그리고 불만족을 유발하는 위생요인들은 제거되었다고 해서 만족을 증가시키거나 유발시킬 수는 없으며, 단지 불만족 수준만을 경감시킬 수 있다고 하였다.

(2) Vroom의 기대이론

Vroom(1964)의 기대이론에 따르면, 동기(motivation)는 기대감과 수단, 유인성 세 요소에 의하여 영향을 받는다고 한다. 기대감이란 자신의 노력이 성과로 연결될 확률이 높다고 생각하는 것이며, 수단은 그러한 성과로 인하여 바람직한 보상이 주어질 것이라고 믿는 정도를 말한다. 다음으로 유인성은 그러한 보상이 개인에게 얼마나 가치 있고 매력적인지를 말한다. 즉 개인은 자신의 직무에 노력을 다하여 성공적인 업적을 이뤄낼 확률이 높고, 그 업적으로 인해 바람직한 보상이 주어지며, 그 보상이 가치 있는 것일 때 동기가 높아져 높은 성과를 낼 수 있다고 본다. 이러한 기대이론에서는 직무만족을 개인의 기대수준이 현실과 어느 정도까지 부합되었는지에 대한 개인의 지각과 경험을 통한 결과라고 가정한다. 또한 직무만족의 크기는 개인의 기대 수준과 현실로부터 얻을 수 있는 것 사이의 불일치된 크기에 따라 달라진다고 설명하였다.

(3) Adams의 형평이론

Adams(1965)가 주장한 형평이론(equity theory)은 타인과의 관계에서 형평성을 유지하는 쪽으로 동기부여가 된다는 이론으로, 동기에 있어서 집단의 영향을 강조하고, 타인에 대한 지각이 개인의 행동에 영향을 끼치는 과정에 초점을 둔 이론이다. 이 이론에 의하면 개인들은 자신의 투입에 의한 산출을 동일한 직무 상황 내에 있는 타인의 그것과 비교하여 대등하다고 지각할 때는 만족하고, 그렇지 않을 경우 불만족을 느낀다. 따라서 이 이론에 따르면 직무만족은 개인이 투입요인과 성과요인 간의 균형을 어떻게 지각하는가에 의해서 결정된다. 즉 개인이 받는 보상이 다른 사람의 그것과 비교해서 형평에 맞는지에 대한 지각이 만족을 결정하는 데 중요하다는 것이다. 한편 불형평성을 느낀 사람은 그러한 상태를 해소하려고 노력하게 되는데, 그 방안에는 작업의 질을 증가시키거나 감소시키는 투입의 변경, 임금이나 인정 등을 변경하는 산출의 변경, 인지 자체를 변화시키는 방법, 비교대상의 변경, 다른 부서로의 이동이나 이직을 통한 현장으로부터의 이동 등이 있다.

2. 선행연구 검토

(1) 국외 선행연구

Locke(1976)는 이전까지 나온 직무만족 연구들을 검토하면서 직무만족에 영향을 주는 요인들을 크게 직무 자체의 성격(event)과, 직무와 관련된 인적요인(agent)로 분류했다. 직무자체의 성격 요인의

경우, 직무자체(work)와 보상(rewards), 직무맥락(context)으로 구분된다. 직무자체에는 직무의 내재적인 흥미, 직무다양성, 학습기회, 직무난이도, 직무의 양, 성공기회, 작업방식과 속도에 대한 통제여부 등이 포함된다. 보상에는 임금수준과 승진, 칭찬이나 비판과 같은 인지(recognition)가 포함된다. 직무맥락에는 유급휴가, 연금, 의료보험 등의 부가보상과 함께 노동시간, 장비, 온도, 휴식시간 등 작업환경이 포함된다. 인적요인의 경우 감독자, 동료와의 관계를 비롯해 회사정책과 관리기법 등의 요인이 포함된다.

Porter와 Steers(1973)는 자신이 받아야 한다고 기대하는 성과와 실제로 받은 성과와의 차이에 의해 직무만족이 측정될 수 있다고 주장하면서, 직무만족 관련 요인을 네 가지 차원으로 구분하여 설명하였다. 네 가지 요인들을 자세히 살펴보면, 조직적 요인(급여와 승진기회, 조직의 정책과 절차, 조직구조), 작업환경요인(감독 스타일, 참여적 커뮤니케이션, 작업집단의 규모, 직장동료들과의 관계, 작업조건), 근무내용 요인(직무범위, 역할모호성과 역할갈등), 개인적 요인(연령, 근속기간, 성격) 등이다.

Gruneberg(1979)는 직무자체의 특성(work itself)과 맥락요인(context factors), 노동자 개인특성(individual differences) 등으로 영향요인을 구분했다. 직무자체의 특성은 성공적인 직무수행(success)과 인정받는 것(recognition), 기술의 적용을 통한 성취감(achievement), 직무에 대한 몰입(involvement in one's job) 세 가지이다. Gruneberg에 따르면 첫째, 직무자체의 특성 요인은 내재적 요인으로서, 성공적인 직무수행과 그를 통해 급여나 칭찬 등으로 인정받는 것은 만족으로 이어질 수 있다고 하였다. 또한 성취감과 관련해서는 전문성과 다양성, 자율성 및 정체성이 포함된 기술 적용을 통해 얻는 직무에서의 성취감이 직무만족의 요인이라고 보았으며, 직무에 대한 몰입은 개인이 직무에 따라 자신의 정체성을 파악하는 것이라고 보았다. 둘째, 맥락요인은 조직과 관련된 외재적 요인으로

서, 보상과 고용안정, 작업집단, 상사의 감독에 대한 만족, 승진, 의사결정 참여, 역할갈등, 조직구조와 분위기 등이 직무만족에 영향을 끼친다고 보았다. 셋째, 개인특성은 개인 차원의 특징으로서 연령, 근속기간, 성별, 교육수준 등이 포함된다.

Rainey(2003)도 선행연구 검토를 통해 외재적 요인과 직무자체 요인, 개인적 차이 등으로 직무만족의 영향 요인을 구분하였다. 외재적 요인으로는 보수와 승진기회, 감독자의 배려, 인정, 작업환경, 기술과 능력의 활용을 포함하였다. 직무자체 요인으로는 기술다양성과 임무특성, 중요성, 자율성, 피드백, 대인관계를 포함하였으며 개인적 차이로는 열정의 수준, 대안직업과의 비교, 교육수준, 조직 내 지위, 성별, 연령을 포함하였다.

이처럼 직무만족에 영향을 미치는 요인은 학자에 따라 다양한 기준들로 제시되어 왔다. 이러한 여러 가지 견해들을 검토하고, 특히 Gruneberg(1979)의 견해를 참고하여 본 연구에서는 직무만족에 영향을 미치는 요소를 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인 세 가지 차원으로 나누고자 한다.

(2) 국내 선행연구

국내에서 직무만족과 관련한 선행연구는 활발하게 진행되어 왔으며, 민간 및 공공부문에 관한 연구들이 다양하게 존재한다.

최재열(1991)은 경기도 및 광주 전남지역 근로자 578명을 대상으로 설문조사를 실시·분석한 결과 직무만족에 성별, 연령 등 인구통계학적 특성과 성취지향성의 수준, 통제위치의 정도가 유의미한 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 또한 개별 변수로는 직무특성과 인사고과, 교육훈련이 큰 영향력을 가지는 것으로 나타났다.

김병조(2010)는 한국노동패널 데이터를 분석하여 공공조직과 민간조직 종사자의 직무만족도를 비교분석 하였다. 분석 결과, 공공조직

의 직무만족도가 전반적으로 높게 나타났으며, 개인특성요인(성별, 교육수준, 근속기간, 연령)과 조직특성요인(보상, 직업안정성, 참여수준) 및 직무특성요인(기술, 교육수준 적합도, 작업환경, 자율성, 인지수준)이 직무만족도에 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

안경희(2011)는 공무원의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 개인적 측면(공공봉사동기, 부처소속감, 정부책임 인식), 조직 내적 측면(업무 운영, 상관의 리더십, 조직구성원, 직무자율성, 평가공정성), 조직 외적 측면(외부 영향, 시민만족도에 대한 인식)으로 설정하여 연구하였다. 분석 결과, 정부부처 전체 공무원을 대상으로 한 경우 공공봉사동기, 부처소속감, 업무운영의 효율성, 상관 리더십, 직무자율성, 평가공정성, 외부영향, 시민만족도가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 권력 크기를 조절변수로 한 분석에서는, 권력지수가 낮은 부처의 경우 공공봉사동기, 부처소속감, 상관리더십, 직무자율성, 평가공정성, 시민만족도가 유의미하다고 나타났다. 권력지수가 중간인 부처의 경우 공공봉사동기, 부처소속감, 상관리더십, 평가공정성, 외부영향, 시민만족도가 유의미하게 나타났다. 권력지수가 높은 부처의 경우, 공공봉사동기, 부처소속감, 정부책임인식, 평가공정성이 직무만족에 유의미한 요인으로 나타났다.

이영민(2011)은 교육훈련 투자가 근로자의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향을 연구하기 위해 인적자본기업패널 자료를 기초로 중소기업 근로자 2,963명의 1인당 교육훈련비를 외생변수로, 직무만족과 조직몰입을 내생변수로 설정하여 분석하였다. 분석 결과, 1인당 교육훈련비 투자의 초기 수준 및 변화율이 직무만족과 조직몰입 수준에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

최문형·이홍재(2013)는 조직공정성과 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 영향관계를 살펴보고자 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 분석 결과, 조직공정성은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무만족은 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향

을 미치는 것으로 나타났으며, 이직의도에는 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3. 경찰의 직무만족도에 영향을 미치는 요인

우리나라에서 경찰관의 직무만족도에 대한 연구는 2000년도 이후부터 활발히 진행되고 있다. 김보환(2001)은 비간부 경찰관을 대상으로 직무만족에 영향을 미치는 요인을 조사함으로써, 경찰의 직무만족도에는 동기요인으로 발전성과 성취감 승진이, 위생요인으로 징벌, 직업안정성, 감독이 영향을 미친다고 보았다.

치안센터 민원담당관 직책의 경찰들의 직무스트레스와 직무만족간의 관계를 밝힌 김구(2005)의 연구에서는 직무스트레스 요인인 역할갈등과 역할모호, 역할부담이 증가할수록 직무만족이 낮아지는 경향이 나타난다고 하였다.

경찰조직 내 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에 관해 연구한 이봉행(2003) 역시 영향 요인을 개인적 특성에 따른 요인(연령, 교육수준, 직업수준, 부양가족 수, 근속년수 등), 직무의 특성에 따른 요인(작업 요인, 임금 요인, 승진요인, 인정요인, 부가급부요인, 작업조건, 감독요인, 동료에 관한 요인 등), 조직의 특성에 따른 요인(관리적 요인, 조직구조, 조직의 정책과 절차, 기술적 요인) 3가지로 구분하였다. 연구 결과 학력, 재직기간, 계급이 높을수록 직무만족 수준이 높게 나타났다. 또한 상향적, 수평적, 비공식적 커뮤니케이션과 직무만족도는 정적(+) 관련성이, 하향적 커뮤니케이션과 직무만족도는 부적(-) 관련성이 있는 것으로 나타났다.

황의갑(2008)의 연구에서는 대도시지역 순찰지구대 경찰관들의 인식을 실증 분석한 결과 경찰관들의 외부환경요인 중에서는 시민들의 경찰에 대한 신뢰와 존경이 직무만족에 가장 강한 영향을, 근무환경요인으로는 보상의 형평성과 지구대장의 리더십이 직무만족에

강한 영향을 주었다. 개인특성요인으로는 경력이 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났다.

윤호연(2014)은 직무만족의 영향요인을 인구사회학적요인(성별, 나이, 결혼 등), 직무요인(직무스트레스, 근무부담), 인간관계요인(상사 및 동료관계, 리더십), 근무환경 요인(승진, 징계, 복지, 보수), 조직문화 요인(합리문화, 위계문화, 발전문화, 집단문화), 외부환경요인(시민의 경찰 신뢰 및 존경) 6가지로 구성하여 설문조사를 통해 경찰관의 직무만족도를 조사하였다. 인구사회학적 요인은 성별을 제외하고 유의미한 차이가 나타났으며, 직무관련으로는 직무스트레스와 근무부담이, 인간관계요인으로는 상사 및 동료관계가, 근무환경요인으로는 승진, 징계, 복지시설 및 보수가, 조직문화요인으로는 합리문화와 위계문화 및 집단문화가, 외부환경 요인으로는 시민의 신뢰와 존경이 직무만족에 영향을 끼친다는 것을 확인하였다.

윤우석(2010)은 기존 경찰 직무만족 연구 19편을 정리·분석하여, 기존 연구들은 지구대 및 치안센터 등에 근무하는 비간부 남성경찰관에 집중되어 조사가 이루어졌으며 영향 요인들을 종합적으로 고려하는 연구모델의 구성이 부족하고, 경찰문화나 경찰외부 관련 변인들을 고려할 필요성이 있음을 밝혔다.

임창호(2014)는 직무만족에 영향을 주는 요인들을 개인적 요인(성별, 연령, 최종학력, 근무기간, 계급), 직무관련 요인(도전적 직무, 상관의 관리방식, 동료와의 관계, 직장의 친목모임, 주민과의 관계), 조직관련 요인(정책의 안정성, 교육·승진·평정제도, 보수 및 수당제도, 복리후생, 장비 및 교대근무제도)로 나누어 대전지역 경찰관을 대상으로 직무만족에 관한 설문조사를 실시하였다. 그 결과 도전적 직무, 주민과의 관계, 조직정책의 안정성, 상관의 관리방식, 보수 및 수당제도, 장비 및 교대근무제도 6개의 변수가 경찰관의 직무만족도에 유의미한 영향을 미침을 제시하였다.

김승언(2012)은 수도권 지역의 경찰 및 소방공무원을 대상으로 설

문조사를 실시하여 분석한 결과 직무특성요인(직무중요성, 자율성)과 직무외적요인(보상, 교육훈련, 승진, 상사·동료관계)이 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 조절변수로서 감정노동은 직무만족에 부(-)의 영향을, 직무만족에 정(+)의 영향을 미쳤다. 또한 보상의 경우 감정노동의 수준이 낮을수록 직무만족의 효과가 커졌으며, 교육훈련과 승진의 경우 직무전문성의 수준이 높을수록 직무만족의 효과가 커지는 조절효과가 확인되었다.

제3절 내근직 경찰과 외근직 경찰

1. 내근직 경찰과 외근직 경찰의 개념

외근직 경찰과 내근직 경찰을 구분하는 근거로는 경찰활동의 근거가 되는 규범들 중 「외근경찰관근무규칙」이라는 경찰청훈령을 중심으로 하는 개념이 있다. 이 외근경찰관근무규칙은 2004년도에 「지역경찰조직및운영에관한규칙」이 제정되면서 폐지되었으나, 외근경찰이라는 용어는 여전히 경찰조직 내에서 근무형태를 구분하는 용어로 사용되고 있다.

「외근경찰관근무규칙」 제2장(외근근무), 제7조(외근근무의 종별)는 외근근무를 기본근무, 특수근무 및 병행근무로 구분하여 규정하고 있다. 기본근무란 통상적으로 행하는 외근근무를 말하며 소내 및 대기근무, 순찰, 방범단속, 등서, 파출소장의 근무 등이 있다. 반면 특수근무는 통상적으로 근무를 예정할 수 없거나 필요 시 행하는 근무로써 교통정리, 사고처리 및 수사, 경비 및 입초 등이 있다. 병행근무는 기본근무 또는 특수근무 시에 병행하여야 할 근무를 말하며 방범심방, 각종 조사, 출입조사, 우범자관찰보호, 보호 및 수배,

지도홍보, 첩보수집, 경찰사범단속, 불심검문 등이 있다.

이를 검토하여, 본 연구에서는 외근직 경찰관을 지구대 및 파출소에 소속되어 생활안전 및 순찰활동을 수행하는 경찰관 및 수사·형사·교통·기동대 등의 부서에 소속되어 현장에서 직무를 수행하는 경찰관으로 한정하기로 한다. 또한 내근직 경찰관을 외근직 경찰관과 달리 현장이 아닌 실내의 사무공간 내에서 행정업무를 수행하는 경찰관으로 정의하기로 한다.

2. Lipsky의 일선 관료 이론

정책 집행 현장의 중요성을 강조하는 대표적인 선행연구로는 Lipsky(1976)의 일선 관료 이론을 들 수 있다. Lipsky에 의하면 경찰과 같은 일선관료(street-level bureaucrats)는 첫째, 시민들과의 지속적인 면대면 접촉을 통한 상호작용을 하면서 업무를 수행하는, 둘째, 관료제 구조 속에 있지만 일처리에 있어 상당한 독립성, 즉 재량을 가지는, 셋째, 시민들에게 상당한 잠재적인 영향력을 가진, 정부를 대표하는 남녀공무원을 의미한다(Lipsky, 1976). 일선 행정서비스의 현장에서 이 일선관료들은 대민 서비스의 접점에 있으며 상당한 수준의 스트레스를 받는 상황에 처해 있고, 다음과 같은 세 가지 특성을 지닌다.

첫째, 자원이 불충분하다(inadequate resources)는 점이다. 일선관료들은 수행해야 하는 업무량에 비해 제공받는 자원의 부족 현상을 겪는다. 현장에서 근무하는 경찰이 임무를 제대로 수행하기 위해서는 조직적·인적 자원이 필수적으로 수반되어야 한다. 그러나 일선관료들에 대한 적절한 수준의 기술적 지원이나 장비 지원 및 인력 지원은 부족한 실정이다. 특히 경찰의 경우 인력이 부족하게 되면 정보 수집과 적절한 처리가 곤란해짐에 따라 법집행이 즉흥적인 방식

으로 이루어질 위험이 있다.

둘째, 물리적·심리적 위협(physical and psychological threat)과 권위에 대한 도전(challenges to authority)이 존재한다는 점이다. 경찰의 임무 수행에 주어진 권위는 경찰관이 위험에 처함 없이 통제나 치안 유지를 달성하기 위한 수단으로 인식되고 있다. 현장에서 근무하는 경찰의 업무는 범법자들로부터 그러한 권위에 대한 도전을 받을 확률이 크며, 특성상 늘 폭력의 위험에 노출되어 있다.

셋째, 임무 수행에 대한 애매모호하고 상충하는 기대(ambiguous and contradictory expectations about job performance)가 존재한다는 점이다. 이는 지역사회에서 유래하는 경우가 많은데, 경찰의 활동이 모든 시민 개개인을 공정하게 대할 것을 요구하는 이상적인 기대와 조직 폭력배, 주취자, 부랑자, 폭주족 등 지역사회의 바람직하지 못한 부분을 차별적으로 특수하게 처리해 달라는 것을 요구하는 현실적인 기대의 상충을 예로 들 수 있다. 달리 표현하면, 이는 헌법적 보호라는 제약 준수와 질서 유지 및 범죄 통제의 효율성 추구라는 상호 배타적이고 상충되는 임무 수행을 요구하는 것을 의미한다(김병섭 외 4명, 2013).

이러한 Lipsky의 일선관료 이론은 현장에서 근무하는 외근직 경찰관이 직면하는 어려움을 잘 설명하고 있으며, 이는 동시에 내근직 경찰관과 구분되는 외근직 경찰관의 특성이라고 볼 수 있다.

3. 선행연구 검토

우리나라에서 외근경찰과 내근경찰을 구분하여 관련된 특성을 비교한 연구는 아직 활발히 이루어지지 않았으며, 근무유형에 따른 효과적인 리더십, 특정 부서 소속 외근경찰의 직무특성이나 직무태도, 스트레스 등을 살펴본 연구들이 존재한다.

김병섭 외 4명(2013)은 Lipsky의 일선관료에 대한 연구를 기초로 일선 경찰관의 근무환경과 근무행태를 참여관찰법과 심층면접을 통해 살펴보았다. 대국민 치안 서비스의 일선에 있는 지구대, 교통, 수사, 형사 등 외근직 경찰관들은 예상보다 훨씬 더 열악한 근무 환경에서 처리하기가 쉽지 않은 임무를 수행하고 있음을 확인하였다. 이 연구에서는 외근직 경찰관들이 사무실 협소와 시설 부족 문제, 인력 부족과 불명확한 업무 구분으로 인한 업무 과중, 장비 및 순찰차 미비, 안전 문제, 주기적 야근으로 인한 육체적 피로 등의 문제들 속에서 근무하는 특성을 지닌다는 것을 확인하였다.

유승렬(2013)은 경감 이하 경찰관들을 대상으로 한 설문조사를 분석한 결과, 내근 근무자보다 외근 근무자들이 리더십 전반에 대해 더 민감하게 반응하며, 내근 근무자와 내근 근무자 모두 거래적 리더십보다는 변혁적 리더십에 더 긍정적으로 반응한다는 결과를 확인하였다. 이를 통해 현장 경찰관들을 지휘하는 중간관리자들의 리더십 유형을 고려한 정책이 필요함을 제시하였다.

김정원(2004)은 지구대 및 파출소에 근무하는 경찰관들의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향을 연구하였는데, 역할 모호성, 역할 갈등, 지역주민의 부정적 이미지가 직무만족에 영향을 주는 것으로 나타났다.

박선영(2013)의 연구에서는 지구대 및 파출소에 근무하는 남녀경찰관의 내부고객만족도를 비교하였다. 분석 결과, 남자경찰의 내부고객만족도는 의사소통, 업무협조, 네트워크인 반면 여자경찰의 경우 결정요인이 의사소통과 업무협조로 나타나, 임신·출산·육아 등의 고충과 야간업무 수행 시 발생하는 어려움을 건의할 수 있는 의사소통 창구를 마련하는 등 여경만을 위한 인사관리정책이 필요함을 제시하였다.

외근경찰에 대한 또다른 연구로는 조현빈(2006)이 다양한 범죄 상황에 노출되는 외근경찰관이 인권보호의 객체가 될 수 있다는 가능

성을 검토하였다.

이정삼(2013)은 외근형사들이 일선 현상에서 경험하는 직무 스트레스와 외상사건으로 인한 외상 후 스트레스, 스트레스 대처방식이 심리적 소진에 영향을 미치고 있음을 밝혔다.

제3장 연구의 설계

제1절 연구모형

본 연구는 경찰관의 직무만족에 영향을 주는 요인을 연구하여, 경찰관의 직무만족도를 개선하기 위해 어떠한 노력이 필요한지를 알아보고자 한다. 그리고 그 요인들이 외근직 경찰관과 내근직 경찰관의 직무만족에 미치는 영향이 어떻게 그리고 얼마나 차이가 있는지를 확인하고자 한다.

본 연구에서는 Gruneberg(1979)의 견해 및 국내의 선행연구들을 참고하여 직무만족도에 영향을 주는 요인들을 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인 세 가지 카테고리로 구분하였다. 각 독립변수들을 구체적으로 살펴보면 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 직무만족도의 영향요인

요인	세부요인
개인적 요인	성별
	근무경력
	연령
	계급
직무 관련 요인	승진 제도의 합리성
	인사배치의 적정성
	의사소통의 원활성
	업무를 통한 성취감
	상사에 대한 신뢰
	자율성
	교육의 적절성
조직 관련 요인	업무량의 적정성
	장비 지원의 적절성
	물리적 사무환경의 적합성
	보수의 적절성
	복지시설의 적절성
	복지프로그램의 적정성

먼저 경찰관의 직무만족에 영향을 주는 첫 번째 요인은 경찰관의 개인적 요인으로 설정하였다. 직무만족의 영향요인에 대하여 Porter와 Steer(1973)는 연령 또는 근무기간과 같은 개인적 요인도 직무만족에 영향을 끼친다고 하였다. Gruneberg(1979) 또한 개인 차원의 특징인 연령, 근속기간, 성별, 교육수준 등이 직무만족에 영향을 주는 요인이라고 보았다. Herzberg(1957)는 연령과 직무만족의 관계에 대한 실증적 연구를 검토한 결과, 약 70%의 연구에서 연령과 직무만족의 관계가 있는 것으로 나타났다고 하였다.

국내 선행연구를 살펴보면, 개인적 요인의 영향력이 다양하게 나타났다. 이봉행(2003)의 연구에서는 개인적 특성에 따른 요인 중 학력,

재직기간, 계급이 직무만족에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 황의갑(2008)의 연구에서는 성별, 학력, 계급 중 경력만이 유의미하다고 나타났다. 인구통계학적 요인 중 성별에 대한 국외 연구를 살펴보면 Buzawa 등(1984)의 연구에서 오클랜드지역에서는 여자 경찰관이 남자 경찰관보다 낮은 직무만족도를 느끼는 반면 디트로이트지역에서는 여자 경찰관이 더 높은 직무만족도를 보인다고 하였다. 국내의 경찰의 직무만족에 관한 연구에서는 성별이 대부분 유의미하지 않다는 결과가 많았으나(김보환, 2001; 윤호연, 2014; 임창호, 2014; 등), 고정은(2007)의 연구에서 남자 경찰관보다 여자 경찰관의 직무만족도가 평균적으로 더 높은 것으로 나타났다.

이러한 선행연구를 검토하여, 개인적 요인을 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 인구사회학적 요인으로 설정하였다. 이러한 개인적 요인의 세부요인으로 성별, 근무경력, 연령, 계급 4가지 항목을 포함하였다.

경찰관의 직무만족도에 영향을 주는 두 번째 요인은 경찰관의 직무 자체와 관련된 내재적 요인으로 설정하였다. Locke(1976)은 직무만족에 영향을 주는 요인 중 직무 자체의 성격과 관련된 요인으로 직무의 흥미, 학습기회, 승진, 인사체계 등을 제시하였으며, 상관과의 관계 또한 직무만족에 영향을 준다고 보았다. Gruneberg(1979)는 직무만족에 영향을 주는 요인 중 직무자체의 특성으로서 성공적인 직무수행과 인정받는 것, 성취감, 직무에 대한 몰입, 자율성이 직무만족의 요인이라고 보았다. Porter(1973)은 승진과 참여적 커뮤니케이션이 직무만족에 영향을 주는 요인이라고 하였으며, Fournet(1966)은 직무의 특성과 관련된 직무만족의 영향요인으로 조직과 관리, 상사의 감독, 커뮤니케이션, 안정성 등을 들고 있다.

국내연구에서 김보환(2001)은 경찰의 직무만족도에 성취감과 승진 등이 유의미한 영향력이 있음을 제시했다. 황의갑(2008) 및 윤호연

(2014)의 연구에서 경찰관은 상사에 대한 만족이 높을수록 높은 직무만족도를 나타냈다. 이봉행(2003)의 연구에서는 경찰관의 커뮤니케이션 만족도가 증가하면 직무만족도도 높아진다는 결과를 제시하였다. 김승언(2012)의 연구에 의하면 자율성과 교육훈련, 승진, 상사와의 관계가 경찰관 및 소방관의 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 이영민(2011)은 교육훈련 투자의 수준과 변화율이 직무만족에 유의미한 영향을 끼친다는 연구를 통해 근로자의 직무만족에 교육이 중요한 요소임을 제시하였다.

이러한 선행연구를 검토하여, 경찰관의 직무만족도에 영향을 미치는 직무 관련 요인을 경찰관이 담당하는 직무 그 자체가 가지는 성격과 관련된 내재적 요인으로 설정하였다. 직무 관련 요인의 세부요인으로는 승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의 적절성으로 총 7가지 항목을 포함하였다.

경찰관의 직무만족도에 영향을 주는 세 번째 요인은 경찰관의 조직과 관련된 외재적 요인으로 설정하였다. Herzberg(1966)에 따르면 직무만족에 있어 위생요인으로 작용하는 요인은 주로 환경요인이며, 임금, 작업조건, 회사의 정책과 방향 등이 포함된다고 하였다. Locke(1976)는 직무만족요인 중 외재적인 요인으로 연금, 의료혜택 등 조직에 의한 복지요인 및 노동시간, 장비, 휴식시간 등 근로환경을 제시하였다. Porter와 Steers(1973), Rainey(2003)도 급여와 작업환경이 직무만족에 영향을 주는 요인이라고 보았다. Milton(1981)과 Gilmer(1996)도 직무만족의 영향요인으로 임금과 작업환경 및 복리후생을 포함하였다.

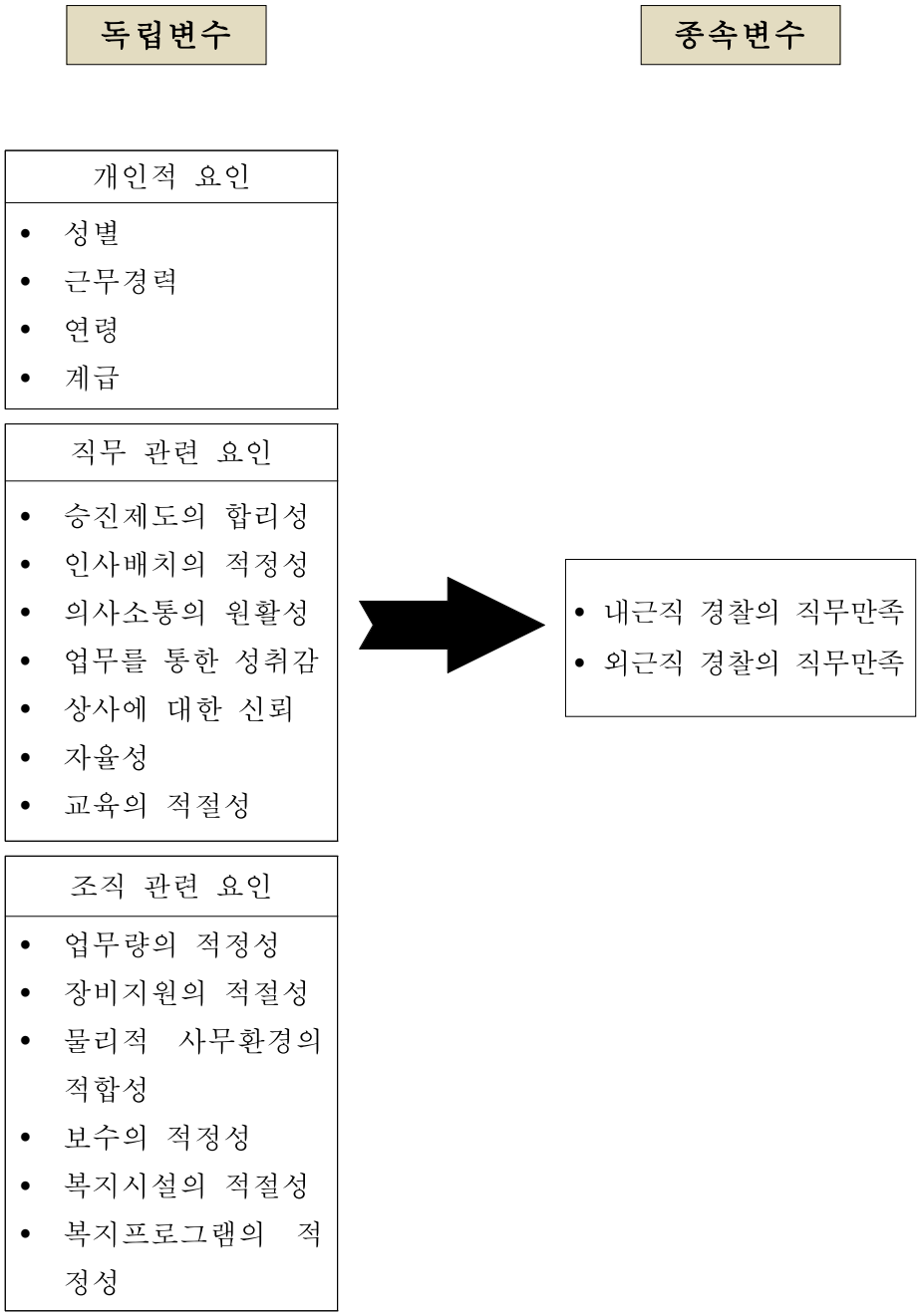
국내연구를 살펴보면, 홍태경(2005)의 연구에서는 보수와 수당의 적정성, 후생복지시설, 복지정책이 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김보환(2001)의 연구에서 직무환경의 쾌적성

은 직무만족도에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 윤효연(2010)의 연구에서도 근무환경요인으로 승진과 복지시설 및 보수가 직무만족에 유의미한 영향을 주는 것이 확인되었다. 임창호(2014)의 연구에서도 조직 관련 요인으로 보수 및 수당제도, 장비 및 교대근무제도가 직무만족도에 유의미한 영향을 주었다. 해양경찰의 직무만족도 영향 요인을 연구한 유영현(2011)의 연구에서는 보수와 복지후생, 근무환경의 만족도, 업무량의 적절성이 유의미한 요인으로 나타났다.

이러한 선행연구를 검토하여, 경찰관의 직무만족도에 영향을 미치는 조직 관련 요인을 경찰관이 소속되어 있는 조직이 경찰관에게 제공하는 복지 및 환경과 관련된 외재적 요인으로 설정하였다. 이러한 조직 관련 요인에는 업무량의 적정성, 장비지원의 적절성, 물리적 사무환경의 적합성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적정성으로 총 6가지 세부요인을 포함하였다.

이를 종합하여, 본 연구에서 설정한 연구모형은 다음 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구모형


독립변수
종속변수
개인적 요인
• 성별
• 근무경력
• 연령
• 계급
직무 관련 요인
• 승진제도의 합리성
• 인사배치의 적정성
• 의사소통의 원활성
• 업무를 통한 성취감
• 상사에 대한 신뢰
• 자율성
• 교육의 적절성
조직 관련 요인
• 업무량의 적정성
• 장비지원의 적절성
• 물리적 사무환경의 적합성
• 보수의 적정성
• 복지시설의 적절성
• 복지프로그램의 적정성
• 내근직 경찰의 직무만족
• 외근직 경찰의 직무만족

제2절 가설설정

직무만족에 관한 기존의 이론들과 국내외 선행연구를 토대로 하여, 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다. 본 연구에서는 먼저 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인으로 나누어진 각 변수들이 실제로 경찰관의 직무만족도에 영향을 미치는지 알아보고, 외근직 경찰관과 내근직 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 각 요인들이 차이가 있는지 비교분석하고자 한다.

특히 본 연구는 내근직 경찰과 외근직 경찰의 직무만족도에 영향을 주는 요인과, 직무만족도 및 그 영향 요인에 대한 인식 수준을 비교하고자 한다. 외근직 경찰관은 지구대 및 파출소에 소속되어 생활안전 및 순찰활동을 수행하는 경찰관 및 수사·형사·교통·기동대 등의 부서에 소속되어 현장에서 직무를 수행하는 경찰관을 말한다. 반면 내근직 경찰관은 현장이 아닌 실내의 사무공간에서 행정업무를 수행하는 경찰관을 말한다. Lipsky(1976)의 일선관료 이론에 의하면 현장에서 업무를 수행하는 외근직 경찰관은 인적·물리적 자원이 불충분하며, 물리적·심리적 위협과 권위에 대한 도전이 존재하며, 임무수행에 모호하고 모순되는 기대가 존재한다는 점을 특징으로 가진다. 또한 내근직 경찰의 경우 업무가 정형화되어 있고, 업무 시간이 명확하게 구분되어 있는 반면, 외근직 경찰은 업무가 정형화되어 있지 않고 업무 시간도 상황발생 또는 상사의 요구에 따라 쉽게 바뀔 수 있다. 이처럼 내근직과 외근직 경찰관은 상이한 근무환경과 업무 특성을 가지고 있다.

국내 선행연구 중 유승렬(2013)은 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 리더십 인식이 다르다는 것을 제시하였다. 김병섭 외 4명(2013)은 일선 경찰관의 열악한 근무환경과 업무 과중, 육체적 피로 등의

특성을 확인하였다. 임창호(2014)와 이동영·김현정(2013)의 연구에서는 내근직보다 외근직 경찰의 직무만족이 낮게 나타났다.

이처럼 그동안 경찰의 직무만족도를 다룬 선행연구에서는 대부분 근무형태가 구분되지 않거나, 다수의 영향요인 중 하나로 설정되는 등 내근직과 외근직의 차이가 중요하게 고려되지 않았다. 그러나 내근직과 외근직 경찰관은 근무환경과 형태에서 상이한 특성을 가지고 있으므로, 직무만족도와 이에 영향을 주는 요인을 연구함에 있어 내근직과 외근직을 구분하는 것이 필요하다. 따라서 본 연구에서는 내근직과 외근직 경찰관의 직무만족도에 영향을 주는 요인이 다를 것이며, 직무만족도와 그 영향요인에 관한 인식 수준에도 차이가 있을 것이라고 가정하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무만족도에 영향을 미치는 요인(개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인)에는 차이가 있을 것이다.

가설 2. 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무 및 조직 관련 요인 인식은 차이가 있을 것이다.

가설 3. 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무만족도는 차이가 있을 것이다.

제3절 연구방법

1. 변수의 측정

(1) 종속변수

본 연구의 종속변수는 '경찰관의 직무만족도'로 설정하였다. 설문문항 중 11번 '지금까지 모든 분야를 종합해 볼 때 직무에 대해서 얼마나 만족하십니까?'라는 단일 문항으로 측정된 결과를 사용하였다. 응답 카테고리는 ①매우 불만족 ②불만족 ③다소 불만족 ④보통 ⑤다소 만족 ⑥만족 ⑦매우 만족 7개의 척도로 구성되었다.

(2) 독립변수

앞서 설명한 바와 같이 본 연구에서 독립변수는 개인적 요인, 직무관련 요인, 조직 관련 요인으로 나누어 설정하였다.

개인적 요인은 성별, 근무경력, 연령, 계급 4가지 변수로 설정하여 각 1개씩의 설문 문항으로 측정하였다. 응답 카테고리는 성별의 경우 2개의 척도(①남성 ②여성), 근무경력의 경우 7개의 척도(①1년 미만 ②1년 이상~5년 미만 ③5년 이상~10년 미만 ④10년 이상~15년 미만 ⑤15년 이상~20년 미만 ⑥20년 이상~15년 미만 ⑦25년 이상)로 구성되었으며, 연령은 4개의 척도(①20대 ②30대 ③40대 ④50대 이상), 계급은 7개척도(①순경 ②경장 ③경사 ④경위 ⑤경감 ⑥경정 ⑦총경이상)로 구성되었다.

직무 관련 요인은 승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의

적절성 7가지 변수로 설정하였으며 각 1개씩의 설문 문항으로 측정하였다. 응답 카테고리는 7개의 척도(①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않다 ③다소 그렇지 않다 ④보통 ⑤다소 그렇다 ⑥그렇다 ⑦매우 그렇다)로 구성되었다.

조직 관련 요인은 업무량의 적정성, 장비지원의 적절성, 물리적 사무환경의 적합성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적정성으로 총 6가지 변수로 설정하였으며 각 1개씩의 설문 문항으로 측정하였다. 응답 카테고리는 직무 관련 요인과 마찬가지로 7개의 척도(①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않다 ③다소 그렇지 않다 ④보통 ⑤다소 그렇다 ⑥그렇다 ⑦매우 그렇다)로 구성되었다.

본 연구에서 독립변수들의 구분 및 각 변수에 해당하는 설문 문항들을 정리한 표는 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 독립변수

구분	변수	설문 문항
개인적 요인	성별	문12. 성별
	근무경력	문13. 근무경력
	연령	문14. 연령(만 나이 기준)
	계급	문15. 계급
직무 관련 요인	승진 제도의 합리성	문3. (2) 내가 속한 관서의 승진 제도는 합리적으로 운영되고 있다
	인사배치의 적정성	문3. (5) 내가 속한 관서는 나의 적성, 업무성과, 능력을 고려하여 적정하게 인사배치(전보)를 하고 있다
	의사소통의 원활성	문6. (1) 내가 속한 부서는 상사·동료·부하직원 간 상호 의사소통이 원활하다
	업무를 통한 성취감	문7. (2) 나는 현재 수행하고 있는 업무를 통해 성취감을 느끼고 있다
	상사에 대한 신뢰	문8. (2) 나는 내가 속한 관서의 장을 신뢰하고 따르고 있다
	자율성	문8. (4) 내가 속한 관서는 업무수행 과정에서 새로운 시도(창의적 제안 등)와 변화를 적극적으로 수용하고 있다
	교육의 적절성	문9 (2) 내가 속한 관서에서 제공하는 교육은 직무수행에 도움이 된다
조직 관련 요인	업무량의 적정성	문4. (1) 나의 현재 업무량은 적정하다
	장비 지원의 적절성	문4. (2) 나는 업무에 필요한 장비(피복, 장구, 차량, 사무기기 등)를 잘 지원받고 있다.
	물리적 사무환경의 적합성	문4. (3) 내가 속한 관서는 원활한 업무수행에 적합한 사무환경(사무공간의 배치, 쾌적성 등 물리적 환경)이 조성되어 있다
	보수의 적절성	문5. (1) 내가 받는 보수·수당은 현재 나의업무(업무량, 난이도, 강도 등) 대비 적정한 수준이다
	복지시설의 적절성	문5. (2) 우리 경찰의 복지시설(운동시설, 수련원 등)은 잘 조성되어 있다
	복지프로그램의 적정성	문5. (3) 우리 경찰의 문화·의료·금융 등 지원 프로그램(놀이시설 제휴, 맞춤형 복지보험, 저금리 대출 등)은 적정하게 마련되어 있다

2. 자료수집 및 분석 방법

본 연구에서는 경찰청이 2005년 이후부터 매년 2회씩 실시하고 있는 '경찰관 직무만족도 설문조사'를 이용하였다. 연구 대상이 되는 데이터는 2015년 상반기(2015년 4월 27일부터 5월 10일까지)에 재직 중인 전국 경찰관을 대상으로 경찰청 고객만족 모니터센터에서 실시한 '2015년 상반기 경찰관 직무만족도 조사' 자료이다. 본 데이터는 현재까지 축적된 설문조사 데이터 가운데 가장 최근의 자료라는 점에서, 경찰청의 협조를 통해 확보하여 연구의 대상으로 하였다.

이 설문조사는 경찰 포털 개인 이메일로 설문지를 전송하고 설문을 완료하면 응답결과가 모니터센터로 바로 전송되는 방식을 이용한 것이며, 익명이 보장되고 강제성이 없는 설문조사이다. 이 조사에서 설문 응답자는 총 42,627명이었으며 이 중에서 외근직 경찰관은 25,981명, 내근직 경찰관은 16,646명이 설문에 답하였다. 이 데이터는 전국의 경찰관을 모집단으로 하여 수집된 자료이기 때문에 인과적 추론의 외적 타당성을 확보하고 연구결과의 일반화 가능성을 높일 수 있다는 점에서 의의가 있다.

경찰청 고객만족 모니터센터에서 매년 2회 전 경찰공무원을 대상으로 실시하는 이 설문조사의 목적은 직무만족도를 분야별로 측정하여, 불만족 분야를 확인하고 개선방안을 도출하여 내부만족도를 높이고자 하는 데 있다. 또한 이 조사는 결과를 정책수립에 활용하여 업무 몰입도를 향상시키고, 궁극적으로는 경찰의 발전과 고객이 되는 시민의 만족도를 높이는 데 기여하고자 하는 목적 아래 시행되고 있다.

설문은 인사·성과관리, 근무 환경, 내부 의사소통, 조직몰입, 조직운영, 교육프로그램 총 7개 부문으로 문항이 나누어져 있고, 전반적 만족도 1문항과 분야별 중요도 1문항이 추가되어 총 38문항으로 구성되어 있다. 개인적 상황 변수인 성별, 근무경력, 연령, 계급, 소속

기관, 해당 급지, 근무교대 형태, 소속지방청, 해당기능, 근무형태, 입직경로도 함께 조사하여 이러한 변수의 통제가 가능한 자료이다.

본 연구는 경찰관의 직무만족에 어떤 요인들이 어떻게 영향을 미치는지를 알아보고, 내근직과 외근직 경찰관을 비교하여 살펴보고자 한다. 따라서 SPSS 22.0와 STATA 13 통계 프로그램을 사용하여 데이터를 분석하였으며, 분석 시에 유의수준은 5%로 설정하였다.

본 연구에서 사용한 분석 방법은 다음과 같다.

첫째, 설문 응답자의 인구통계학적 특성에 대하여 살펴보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인에 포함된 변수들의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위하여 요인분석(Factor Analysis)과 신뢰도분석(Reliability Analysis)을 실시하였다.

셋째, 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인에 포함된 변수들끼리의 관계를 알아보기 위하여 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

넷째, 각 변수에 대한 내근직 경찰과 외근직 경찰의 인식 차이를 살펴보기 위하여 두 집단에 대해 독립표본 T-검정을 실시하였다.

다섯째, 개인적 요인, 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인이 내근 및 외근직 경찰관의 직무만족도에 영향을 미치는지 알아보기 위하여, 두 집단에 대하여 각각 다중회귀분석을 실시하였다.

제4장 분석 결과 및 논의

제1절 조사대상자의 인구사회학적 특성 분석

본 연구의 조사대상자의 인구사회학적 특성인 성별, 근무경력, 계급, 소속기관, 해당기능, 근무형태, 입직경로를 빈도분석(Frequency Analysis)으로 살펴본 결과는 다음과 같다.

성별은 남성이 92.8%, 여성이 19.1%로 나타났고, 근무경력의 경우 25년 이상의 경력을 가진 응답자가 27.1%, 20년 이상 25년 미만이 23.5%, 15년 이상 20년 미만이 17.1%, 5년 이상 10년 미만이 10.5%, 10년 이상 15년 미만이 9.5%, 1년 이상 5년 미만이 7.5%, 1년 미만이 4.8%로 나타났다.

연령의 경우 40대가 39.7%로 가장 높은 비율로 나타났고 50대 이상이 33.4%, 30대가 21.2%, 20대가 5.7%로 나타났다. 계급구성에 있어서는 경위가 47.4%로 가장 높은 비율로 나타났으며 경사가 21.5%, 경감이 10.8%, 경장이 10.1%, 순경이 6.4%, 경정이 3.1%, 마지막으로 총경 이상이 0.6%로 나타났다.

소속기관을 살펴보면 경찰서가 46.3%, 지구대 및 파출소가 41.6%, 지방경찰청이 8.3%, 기동부대가 1.8%, 경찰청이 0.5%, 기타 0.3%, 교육기관이 0.2% 순으로 나타났다.

경찰청 및 교육기관에 근무하는 경찰관을 제외한 나머지 경찰관들의 소속지방청을 살펴보면 서울지방경찰청이 12.0%, 경기지방경찰청이 10.1%, 부산지방경찰청이 5.1%, 전남지방경찰청이 4.4%, 인천지방경찰청이 4.3%, 경남지방경찰청이 4.2%, 전남지방경찰청이 4.1%, 전북지방경찰청이 3.6%, 광주지방경찰청이 2.8%, 대구지방경찰청이

2.7%, 충남지방경찰청이 2.5%, 강원지방경찰청이 2.4%, 충북지방경찰청이 2.1%, 대전지방경찰청이 1.9%, 울산지방경찰청이 1.3%, 제주경찰청이 1.1% 순으로 각각 나타났다.

해당기능의 경우 지구대 및 파출소가 41.6%, 생활안전이 9.2%, 수사는 7.6%, 형사 7.4%, 교통 7.4%, 경무 5.5%, 경비 4.8%, 여성청소년 4.6%, 정보 3.5%, 감사 2.4%, 기타 2.1%, 정보화장비 2.4%, 외사 0.8%, 홍보 0.1% 순으로 나타났다. 근무형태의 경우 외근 60.9%, 내근 39.1% 순으로 나타났다.

마지막으로 입직경로를 살펴보면 순경 공채 및 특채가 94.1%로 가장 높게 나타났고 다음은 경찰대학 2.4%, 경장·경사 공채 및 특채 2.1%, 간부후보 1.2%, 경위 이상 특채 0.3% 순으로 나타났다.

이러한 조사대상자의 인구사회학적 특성을 정리하면 다음 <표 3>과 같다.

<표 3> 조사대상자의 인구사회학적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남자	39481	92.6	기능	경무	2349	5.5
	여자	3146	7.4		생활안전	3940	9.2
근무경력	1년미만	2064	4.8		여성청소년	1977	4.6
	1년~5년	3192	7.5		수사	3226	7.6
	5년~10년	4467	10.5		형사	3168	7.4
	10년~15년	4058	9.5		경비	2044	4.8
	15년~20년	7272	17.1		교통	3174	7.4
	20년~25년	10005	23.5		정보	1496	3.5
	25년이상	11569	27.1		보안	749	1.8
연령	20대	2411	5.7		홍보	49	.1
	30대	9043	21.2		외사	353	.8
	40대	16922	39.7		감사	1025	2.4
	50대이상	14251	33.4		정보화장비	490	1.1
계급	총경이상	267	.6		기타	874	2.1
	경정	1326	3.1	소속지방청	서울	7880	12.0
	경감	4621	10.8		충북	1374	2.1
	경위	20195	47.4		충남	1645	2.5
	경사	9157	21.5		전북	2357	3.6
	경장	4318	10.1		전남	2854	4.4
	순경	2743	6.4		전북	2695	4.1
소속기관	경찰청	224	.5		경남	2767	4.2
	교육기관	84	.2		제주	733	1.1
	지방경찰청	3550	8.3		부산	3324	5.1
	경찰서	20174	47.3		대구	1791	2.7
	지구대파출소	17713	41.6		인천	2791	4.3
	기동부대	752	1.8		광주	1818	2.8
	기타	130	.3		대전	1277	1.9
입직경로	순경공채특채	40104	94.1		울산	867	1.3
	경장경사공채특채	875	2.1		경기	6588	10.1
	경위이상특채	139	.3		강원	1558	2.4
	경찰대학	1003	2.4	근무형태	내근	16646	39.1
	간부후보	506	1.2		외근	25981	60.9

제2절 가설 검증을 위한 기초분석

1. 변수의 타당성

요인분석(Factor Analysis)은 많은 변수들을 적은 수의 몇 가지 요인으로 묶어줌으로써 그 내용을 단순화하고, 각 문항들이 동일한 개념을 측정하는지 파악하는 것이다. 본 연구에서는 독립변수 중 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인으로 구성된 변수들의 타당성을 검증하고, 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인추출법으로는 주성분법(principle component analysis)을 사용하고, 베리맥스 직교회전(Varimax orthogonal rotation)을 통해 요인적재량을 산출하였다. 각 변수의 요인 간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)은 0.4 이상을 기준으로 선택하였다. 공통성(communality)은 추출된 요인들에 의해 설명되는 비율이라고 할 수 있다. 공통성은 일반적으로 0.4 이하이면 낮다고 판정하여 요인분석에서 제외하는 것이 좋다. 또한 각 요인이 전체 분산에 대해 설명할 수 있는 정도를 나타내는 고유치(eigen value)는 1.0 이상을 기준으로 하였다.

직무 관련 요인 및 조직 관련 요인 총 13개의 변수에 대하여 요인분석을 실시한 결과 아래 <표 3>와 같은 결과가 도출되었다. 직무 관련 요인의 7가지, 조직 관련 요인의 6가지 하위변수들 모두 요인적재량이 0.4 이상으로 나타났다. 각 변수들의 공통성은 모두 0.7 이상으로 높게 나타났다. 또한 직무 관련 요인의 고유값은 5.741로, 조직 관련 요인의 고유값은 4.799으로 나타났다. 따라서 두 요인의 고유값이 모두 1 이상의 수치로 나타나 타당성에 무리가 없는 것이 확인되었다.

<표 4> 요인분석 결과

요인	하위요인	문항	요인 적재량	공통성	고유값
직무 관련 요인	승진제도합리성	3.(2)	.756	.797	5.741
	인사배치적정성	3.(5)	.770	.815	
	의사소통원활성	6.(1)	.780	.816	
	업무성취감	7.(2)	.766	.783	
	상사신뢰	8.(2)	.867	.852	
	자율성	8.(4)	.861	.877	
	교육의 적절성	9.(2)	.707	.781	
조직 관련 요인	업무량 적정성	4.(1)	.621	.723	4.799
	장비지원 적절성	4.(2)	.655	.739	
	사무환경 적절성	4.(3)	.673	.762	
	보수적정성	5.(1)	.835	.842	
	복지시설 적절성	5.(2)	.860	.883	
	복지프로그램적절성	5.(3)	.851	.868	

2. 변수의 신뢰성

신뢰성이란 동일한 개념에 대하여 측정을 되풀이했을 때 동일한 측정값을 얻을 가능성을 말한다. 본 연구에서는 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인에 포함된 측정도구들의 신뢰도를 측정하기 위하여 크론바흐 알파계수(Cronbach's Alpha Coefficient)를 이용한 신뢰도 분석(Reliability Analysis)을 실시하였다. 일반적으로 알파계수의 값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 할 수 있으며, 필요한 경우 특정

항목을 제거하여 알파계수를 향상시킬 수도 있다.

직무 관련 요인 및 조직 관련 요인에 해당하는 하위요인들에 대하여 신뢰도 분석을 실시한 결과는 다음 <표 5>와 같다. 먼저 직무 관련 요인의 경우 크론바흐의 알파계수가 .961, 조직 관련 요인의 경우 크론바흐의 알파계수가 .946로 모두 0.6 이상으로 나타나 신뢰성이 확보되었다. 또한 각 항목을 삭제할 시 크론바흐의 알파값이 삭제하지 않았을 시의 알파값보다 모두 작게 나타나 각 문항들을 그대로 사용하기로 하였다.

<표 5> 신뢰도분석 결과

요인	하위요인	문항	삭제 시 Cronbach의 알파	Cronbach의 알파
직무 관련 요인	승진제도합리성	3.(2)	.956	.961
	인사배치적정성	3.(5)	.955	
	의사소통원활성	6.(1)	.955	
	업무성취감	7.(2)	.957	
	상사신뢰	8.(2)	.955	
	자율성	8.(4)	.953	
	교육의적절성	9.(2)	.957	
조직 관련 요인	업무량적정성	4.(1)	.941	.946
	장비지원적절성	4.(2)	.939	
	사무환경적절성	4.(3)	.937	
	보수적정성	5.(1)	.934	
	복지시설적절성	5.(2)	.932	
	복지프로그램적절성	5.(3)	.933	

3. 상관관계분석

회귀분석을 실시하기 전, 종속변수와 독립변수들 간에 상관관계가 존재하는지 여부를 검증하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 다음의 <표 6>은 직무 관련 요인과 조직 관련 요인의 하위요인들과 직무만족도 간의 상관관계를 분석한 결과이다.

분석 결과 각 변수들 간에 통계적으로 유의한 상관관계가 존재하고 있음을 확인할 수 있었다. 독립변수인 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인들의 각 변수들은 서로 정(+)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 또한 독립변수인 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인들의 하위변수들과 종속변수인 직무만족도 간에도 정(+)의 상관관계가 있음을 확인할 수 있었다. 변수들의 상관관계가 다소 높게 나타났으므로 회귀분석 단계에서 다중공선성 검사를 실시하기로 하였다.

<표 6> 상관관계분석 결과

	승진제도 합리성	인사배치 적정성	의사소통 원활성	업무 성취감	상사 신뢰	자율성	교육의 적절성	업무량 적정성	장비지원 적절성	사무환경 적절성	보수 적정성	복지시설 적절성	복지 프로그램 적절성	직무 만족도
승진제도 합리성	1													
인사배치 적정성	.872*	1												
의사소통 원활성	.781*	.788*	1											
업무성취감	.739*	.764*	.790*	1										
상사신뢰	.752*	.760*	.792*	.764*	1									
자율성	.779*	.789*	.814*	.790*	.902*	1								
교육 적절성	.757*	.765*	.764*	.769*	.757*	.791*	1							
업무량 적정성	.708*	.722*	.715*	.720*	.670*	.696*	.702*	1						
장비지원 적절성	.710*	.713*	.704*	.688*	.668*	.703*	.722*	.768*	1					
사무환경 적절성	.724*	.733*	.723*	.698*	.672*	.709*	.727*	.754*	.812*	1				
보수적정성	.680*	.681*	.682*	.672*	.624*	.655*	.694*	.729*	.703*	.714*	1			
복지시설 적절성	.696*	.698*	.696*	.673*	.636*	.674*	.724*	.680*	.704*	.739*	.831*	1		
복지프로그램 적절성	.689*	.692*	.696*	.671*	.633*	.669*	.726*	.674*	.701*	.719*	.817*	.901*	1	
직무만족도	.841*	.845*	.849*	.831*	.830*	.858*	.863*	.775*	.774*	.794*	.766*	.780*	.774*	1

*. 상관이 0.01 수준에서 유의함(양쪽).

제3절 가설 검증

1. 각 변수에 대한 인식차이

내근직 경찰관과 외근직 경찰관이 직무 관련 요인, 조직 관련 요인 및 직무만족도를 인식하는 수준에 차이가 있을 것이라고 가정하고, 두 집단에 대하여 독립표본 T-검정을 실시하였다. 검정에 앞서, 근무형태를 묻는 설문문항 22번에 ①내근이라고 답한 집단을 내근직 경찰관, ②외근이라고 답한 집단을 외근직 경찰관 집단으로 나누어 구분하였다. 내근직 경찰관의 숫자는 16646명, 외근직 경찰관의 숫자는 25981명이었다. 이러한 두 집단에 대하여 유의수준 .05하에서 T-검정을 실시한 결과는 아래 <표 7>과 같다.

분석 결과, 모든 변수에 대하여 F값의 유의확률이 0.00으로 0.05보다 작은 수치가 나왔으므로, 등분산 가정이 기각되었다. 또한 모든 변수에 대하여 등분산이 가정되지 않은 t값의 유의확률 p가 0.000으로 .05보다 낮았고, t값이 ±1.96보다 크게 나타났다. 따라서 독립변수들과 종속변수인 직무만족도 모두 두 집단 간 평균의 차이가 있다는 가설이 채택되었다.

내근직의 각 변수에 대한 만족도를 살펴보면, 전반적으로 직무 관련 요인의 만족도(평균 6.15)가 조직 관련 요인의 만족도(평균 5.80)보다 높았다. 상사에 대한 신뢰가 가장 만족도가 높았고, 다음으로 자율성, 업무를 통한 성취감, 의사소통의 원활성 및 교육의 적절성, 장비지원의 적절성 순으로 만족도가 높았다. 반면 복지시설의 적절성은 만족도가 가장 낮게 나타났으며, 다음으로 보수의 적정성, 복지프로그램의 적절성, 업무량의 적정성 순으로 만족도가 낮았다.

외근직 경찰관의 각 변수에 대한 만족도를 살펴보면, 전반적으로

직무 관련 요인의 만족도(평균 5.80)가 조직 관련 요인의 만족도(5.38)보다 높게 나타났다. 가장 높은 만족도가 나타난 것은 상사에 대한 신뢰였으며, 다음으로 업무를 통한 성취감, 자율성 순으로 크게 나타났다. 반면 가장 만족도가 낮은 변수는 복지시설의 적절성이었으며, 다음으로 복지프로그램의 적절성, 보수의 적절성, 승진제도의 합리성 순으로 만족도가 낮게 나타났다.

두 집단의 평균을 비교해보면, 모든 변수에 대하여 외근직 경찰관의 만족도가 내근직 경찰관보다 낮게 나타났다. 직무 관련 요인 및 조직 관련 요인에 속한 모든 하위변수에 대하여 외근직 경찰관의 만족도가 더 낮았다. 또한 종속변수인 직무만족도에서도 내근직 경찰관보다 외근직 경찰관의 만족도가 낮게 나타났다. 가장 평균 차이가 많이 나는 변수는 조직 관련 요인에 속하는 복지시설의 적절성(.546)이었으며, 다음으로 복지프로그램의 적절성(.482), 사무환경의 적절성(.457), 보수의 적정성(.417) 순으로 평균 차이가 큰 것으로 확인되었다.

<표 7> 독립표본 T-검정 결과

구 분		평균			표준편차	
		내근	외근	평균 차이	내근	외근
직무 관련 요인	승진제도합리성	6.06	5.67	.390*	1.368	1.546
	인사배치적정성	6.06	5.68	.380*	1.361	1.543
	의사소통원활성	6.11	5.71	.393*	1.353	1.537
	업무성취감	6.21	5.92	.286*	1.184	1.299
	상사신뢰	6.32	5.98	.339*	1.152	1.358
	자율성	6.24	5.88	.355*	1.198	1.396
	교육의적절성	6.11	5.78	.334*	1.232	1.380
조직 관련 요인	업무량적정성	5.93	5.71	.225*	1.460	1.465
	장비지원적절성	6.09	5.69	.397*	1.305	1.490
	사무환경적절성	5.94	5.49	.457*	1.488	1.703
	보수적정성	5.65	5.23	.417*	1.608	1.750
	복지시설적절성	5.55	5.01	.546*	1.708	1.876
	복지프로그램적절성	5.68	5.20	.482*	1.588	1.753
직무만족도		6.07	5.67	.395*	1.295	1.456

* $p<0.05$

2. 직무만족도에 대한 회귀분석

앞서 상관관계분석을 통해 독립변수와 직무만족도와의 단순상관관계를 살펴보았다. 그러나 그 결과는 직무만족도에 영향을 미치는 다른 독립변인들을 통제하지 않고 개개의 독립변수들이 서로 또는 직무만족도와 어떻게 연결되는가를 살펴본 것에 불과하다. 따라서 직무만족도에 영향을 미치는 다양한 요인들의 상대적 영향력을 살펴보기 위해서 다중회귀분석 방법을 선택하였다. 먼저 독립변수 중 개인적 요인에 속하는 성별은 명목척도인 관계로, 성별변수에 대하여 0과 1 값으로 구분되는 더미변수화 작업을 하였다. 다중회귀분석에 앞서 White's test를 통해 잔차의 이분산성을 검정한 결과, 동분산성 가설이 기각되고 이분산성이 존재한다는 결과가 나왔다. 따라서 로버스트 표준 오차를 계산하여 다중회귀분석을 실시하였다.

상관관계분석에서 변수들 간의 상관관계가 다소 높게 나와 다중공선성(multicollinearity) 문제가 우려되었으므로, 공선성 진단을 함께 실시하였다. 다중공선성을 진단하는 데 사용되는 분산팽창요인(VIF, Variation Inflation Factor) 값은 일반적으로 10 이상이면 다중공선성이 존재한다고 해석한다. 또한 잔차의 독립성을 알아보기 위하여 Durbin-Watson값을 구하여 살펴보았다. Durbin-Watson는 일반적으로 그 수치가 2에 가깝고, 0 또는 4에 가깝지 않으면 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 해석한다.

(1) 내근직 경찰관

내근직 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인을 독립변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다.

첫째, 개인적 요인 중에서는 계급이 내근직 경찰관의 직무만족에

유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다(t=2.190, p=.029). 성별과 연령, 경력의 경우에는 유의수준이 0.05보다 높게 나타나 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

둘째, 직무 관련 요인 중에서는 승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의 적절성 모두 직무만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

셋째, 조직 관련 요인 중에서는 업무량의 적정성, 물리적 사무환경의 적절성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적절성이 직무만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 장비지원의 적절성은 유의미한 영향이 없는 것으로 나타났다(p=074).

회귀모형은 F값이 유의수준 .000에서 4620.04의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 R 제곱은 0.893로, 독립변수가 직무만족도에 대하여 89.3%의 설명력을 보이는 것으로 나타났다. Durbin-Watson은 2.038의 수치로 나타났는데, 이는 2에 가까운 수치이고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 볼 수 있다. 또한 다중공선성 진단 결과 각 변수들의 VIF가 모두 10 이하의 수치로 나와, 독립변수 간 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 8> 내근직 경찰관의 다중회귀분석 결과

		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계
		B	Robust 표준 오차	베타			VIF
(상수)		-.430	.032		-13.42	.000	
개인적 요인	성별남(참조항)						
	성별여	.020	.011	.005	1.780	.074	1.150
	경력	-.002	.005	-.003	-.500	.618	6.230
	연령	.000	.009	.000	-.040	.968	5.130
	계급	.008	.004	.008	2.190	.029	2.160
직무관련 요인	승진제도합리성	.107	.010	.113	11.010	.000	4.620
	인사배치적정성	.069	.010	.073	7.190	.000	4.880
	의사소통원활성	.103	.009	.108	11.170	.000	4.060
	업무성취감	.114	.010	.104	11.240	.000	3.930
	상사신뢰	.114	.014	.106	8.110	.000	6.540
	자율성	.101	.014	.090	7.280	.000	5.150
	교육의유용성	.226	.010	.215	22.270	.000	4.060
조직관련 요인	업무량적정성	.034	.007	.038	4.830	.000	3.360
	장비지원적절성	.015	.008	.015	1.780	.074	3.870
	사무환경적절성	.077	.007	.089	10.630	.000	3.990
	보수적정성	.042	.006	.053	6.910	.000	4.030
	복지시설적절성	.033	.007	.044	4.560	.000	6.350
	복지프로그램적절성	.028	.008	.034	3.520	.000	5.900

N = 16646

F= 4620.04 유의확률= 0.000

R 제곱= .893

Root MSE= .4249

Durbin-Watson= 2.038

(2) 외근직 경찰관

외근직 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인을 독립변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 9>와 같다.

첫째, 개인적 요인은 외근직 경찰관의 직무만족에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 성별과 연령, 경력, 계급 모두 유의수준이 0.05보다 높게 나타나 직무만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

둘째, 직무 관련 요인 중에서는 승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의 적절성 모두 직무만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

셋째, 조직 관련 요인 중에서는 업무량의 적정성, 장비지원의 적절성, 물리적 사무환경의 적절성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적절성 모두 직무만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

회귀모형은 F값이 유의수준 .000에서 10408.12의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 R 제곱은 0.895로, 독립변수가 직무만족도에 대하여 89.5%의 설명력을 보이는 것으로 나타났다. Durbin-Watson은 1.990의 수치로 나타나, 2에 가까운 수치이고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되었다. 또한 각 변수들의 VIF 값은 모두 10 이하의 수치를 보이기 때문에 독립변수 간 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 9> 외근직 경찰관의 다중회귀분석 결과

		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계
		B	Robust 표준 오차	베타			VIF
(상수)		-.395	.022	.	-17.760	.000	
개인적 요인	성별남(참조항)						
	성별여	.005	.015	.001	.350	.725	1.090
	경력	.002	.005	.002	.360	.720	8.540
	연령	.001	.008	.001	.130	.896	5.460
	계급	.004	.005	.003	.690	.493	3.920
직무관련 요인	승진제도합리성	.106	.007	.113	15.940	.000	5.080
	인사배치적정성	.077	.007	.082	11.390	.000	5.450
	의사소통원활성	.107	.007	.113	16.470	.000	4.370
	업무성취감	.108	.007	.096	15.490	.000	3.660
	상사신뢰	.112	.009	.107	12.370	.000	7.220
	자율성	.102	.008	.095	12.280	.000	6.050
	교육의유용성	.218	.007	.207	31.080	.000	3.770
조직관련 요인	업무량적정성	.040	.006	.040	6.930	.000	3.640
	장비지원적절성	.015	.006	.015	2.680	.007	3.840
	사무환경적절성	.045	.005	.053	9.200	.000	3.910
	보수적정성	.057	.005	.068	12.020	.000	4.110
	복지시설적절성	.043	.005	.055	7.910	.000	6.510
	복지프로그램적절성	.029	.006	.034	4.890	.000	6.000

N= 25981

F= 10408.12 유의확률= 0.000

R 제곱=.895

Root MSE= .47105

Durbin-Watson= 1.990

(3) 변수의 영향력 크기 비교

회귀분석 결과 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 변수들을 영향력 크기 순으로 정리하면 다음 <표 10>과 같다.

우선 내근직 경찰관의 개인적 요인을 살펴보면, 계급이 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무 관련 요인에서 영향력의 크기는 교육의 적절성(β=.215)이 가장 크게 나타났으며, 다음은 승진제도 합리성, 의사소통의 원활성, 상사에 대한 신뢰, 업무성취감, 자율성, 인사배치의 적정성 순으로 나타났다. 조직 관련 요인에서 영향력의 크기는 사무환경 적절성(β=.089)이 가장 크게 나타났으며, 다음은 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 업무량의 적정성, 복지 프로그램의 적절성 순으로 나타났다.

다음으로 외근직 경찰관의 경우, 개인적 요인에서는 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 주는 변수가 없었다. 직무 관련 요인에서 영향력의 크기는 교육의 적절성(β=.207)이 가장 컸으며, 다음으로는 승진제도 합리성과 의사소통의 원활성, 상사에 대한 신뢰, 업무성취감, 자율성, 인사배치의 적정성 순으로 나타났다. 조직 관련 요인에서 영향력의 크기는 보수의 적절성(β=.068)이 가장 크게 나타났으며, 다음은 복지시설의 적절성, 사무환경의 적절성, 업무량의 적정성, 복지프로그램의 적절성, 장비지원의 적절성 순으로 나타났다.

<표 10> 변수의 영향력 크기 비교

요인	순위	내근직	외근직
		변수명(β)	변수명(β)
개인적 요인	1	계급(.008*)	-
직무 관련 요인	1	교육의 적절성(.215*)	교육의 적절성(.207*)
	2	승진제도 합리성(.113*)	승진제도 합리성(.113*)
	3	의사소통 원활성(.108*)	의사소통 원활성(.113*)
	4	상사 신뢰(.106*)	상사 신뢰(.107*)
	5	업무성취감(.104*)	업무성취감(.096*)
	6	자율성(.090*)	자율성(.095*)
	7	인사배치 적정성(.073*)	인사배치 적정성(.082*)
조직 관련 요인	1	사무환경 적절성(.089*)	보수 적정성(.068*)
	2	보수 적정성(.053*)	복지시설 적절성(.055*)
	3	복지시설 적절성(.044*)	사무환경 적절성(.053*)
	4	업무량 적정성(.038*)	업무량 적정성(.040*)
	5	복지프로그램적절성(.034*)	복지프로그램적절성(.034*)
	6	-	장비지원 적절성(.015*)
N		16646	25981

* $p<0.05$

제4절 가설 검증의 결과

1. 가설 1 검증

가설 1을 검증한 결과, 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무만족도에 관하여 유의미한 영향을 미치는 요인 및 그 영향력에 차이가 있는 것으로 나타나 가설 1은 채택되었다.

(1) 개인적 요인

개인적 요인에서 내근직 경찰관의 경우 계급이 유의미한 것으로 나타났으나, 외근직 경찰관은 모든 세부요인이 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 내근직 경찰의 경우, 계급이 높아질수록 직무만족도가 높다는 결과가 나왔다. 경찰조직은 엄격한 계층성을 특징으로 하며 부하는 상사의 지시와 명령에 복종하여 업무를 처리하도록 되어 있다. 따라서 계급이 낮을수록 실무를 담당하며 처리하고 보고해야 할 업무량이 많은 동시에 조직 내에서의 권한은 작기 때문에 직무만족도가 상대적으로 낮은 것으로 생각된다. 또한 경찰조직은 2013년 기준 경위 이하의 계급이 전체 경찰인력의 약 92%를 차지하고 있는 구조이다[1]. 이러한 비대칭적인 계급구조는 권한이 상급자 위주로 집중되고, 하급자는 사소한 일도 승인을 받거나 보고를 해야 하는 현상을 악화시킬 위험이 있다(손봉선·신은식, 2007). 내근직의 경우 부서 내에서 계급별로 업무가 뚜렷이 구분되어 있고, 행정적인 실무를 처리하는 경우가 많으므로 이러한 계급제

1) 경위 이하 계급 경찰관수 97,274명 대비 전체 경찰관 수 1045,353명. 2013 경찰통계연보 참조.

의 역기능이 나타나기 쉽다. 계급이 높을수록 직무만족이 높다는 결과는 이러한 실정을 반영한 것으로 보인다.

한편 나머지 성별과 근무경력, 연령은 유의미한 영향이 없는 것으로 나타났다. 외근직 경찰관의 경우 개인적 요인 모두가 직무만족에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이를 통해 내근직 경찰관과 외근직 경찰관 모두 성별이나 경력, 연령 등의 개인적인 요인보다는 직무 자체와 관련된 내재적 요인이나, 조직과 관련된 외재적 요인에 의하여 직무만족에 영향을 받는다는 것을 알 수 있다.

(2) 직무 관련 요인

직무 관련 요인에서는 각 세부요인들이 내근직과 외근직 경찰관의 직무만족도에 정(+)의 유의미한 영향을 미친다는 결과가 나왔다. 이를 통해 직무 관련 요인에서는 내근직과 외근직 경찰관 모두 승진제도가 합리적으로 운영될수록, 인사배치가 적정할수록, 상사·동료·부하직원간 상호 의사소통이 원활할수록, 업무를 통해 성취감을 느낄수록, 상사를 신뢰할수록, 업무 과정에서 새로운 시도(창의적 제안)와 변화를 적극적으로 수용할수록, 교육이 직무수행에 도움이 될수록 직무만족도가 높다는 것을 알 수 있다.

상대적 영향력의 크기를 살펴보면, 내근직과 외근직 경찰관에게서 공통적으로 교육의 유용성이 가장 큰 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 다음으로는 승진제도의 합리성이 경찰관의 직무만족에 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

첫째, 내근직과 외근직 경찰관 모두 승진제도가 합리적으로 운영되고 있다고 느낄수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 우리나라 경찰은 계급에 근거한 질서가 강한 조직이므로 계급에 따라 권한과 지위가 크게 달라진다. 따라서 경찰관은 승진 제도 및 운영에 예민하게 반응하게 되고, 근무태도나 동기부여에 승진욕구가 큰 영향을

미친다. 특히 승진의 경우 경찰관 개인의 입장에서 볼 때 조직에서 유능한 존재로 인정받는 것이며 자아실현의 계기가 될 수 있다는 점에서도 중요하다(손동욱, 2013). 승진제도가 경찰관의 직무만족에 유의미한 영향을 나타낸다는 결과는 이러한 현실을 반영한 것으로 보인다.

둘째, 경찰관은 인사배치가 적정하게 이루어지고 있다고 느낄수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 경찰은 부서별로 업무의 성격이 상이하며, 보직에 따라 교대와 비교대 등 근무 형태도 다양하게 존재한다. 또한 적절한 인사 배치는 근무평가나 승진과도 직결된다. 따라서 인사배치는 경찰관 개인의 조직생활은 물론 개인적인 삶의 방식에도 큰 영향을 끼친다. 이러한 이유로 인하여 개인의 적성과 능력을 고려하여 적정하게 인사배치를 받는 것이 경찰관의 전반적인 직무만족에 영향 요인으로 작용하는 것으로 보인다.

셋째, 경찰관은 부서 내 상사와 동료, 부하직원간 상호 의사소통이 활발할수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 의사소통은 업무수행 및 의사결정을 신속하고 효과적으로 만드는 데 기여한다. 또한 구성원 간의 활발한 의사소통은 조직 구성원들에게 자신의 존재 및 업무의 가치를 인식하게 하며 일체감을 갖게 한다(이봉행, 2003). 특히 경찰 조직은 상명하복의 질서를 기초로 하기 때문에 부서 내에서 상사와 부하 간 의사소통이 소극적으로 진행되기가 쉽다. 그러나 상사와의 활발한 의사소통은 상급자와 하급자 간의 거리감을 없애고 조직 분위기를 개선할 수 있다. 따라서 상사와 동료, 부하직원과의 의사소통의 원활성이 직무만족도에 영향을 끼치는 요인으로 나타난 것으로 분석된다.

넷째, 업무를 통한 성취감이 높을수록 경찰관의 직무만족도가 높다는 결과가 나왔다. 성취감은 노력을 통해 성공적으로 직무를 수행했을 때 얻는 보람과 기쁨으로, 직장생활을 통한 자아실현과도 연관된다. 경찰조직은 특히 조직의 목표가 국민과 사회 전체를 위하는 공

공조직이며 업무가 국민과 국가에 대한 희생 및 봉사의 성격을 띠고 있다. 따라서 성취감이 경찰관 개인의 직무만족도에도 영향을 끼치는 것으로 분석된다.

다섯째, 상사를 신뢰하고 따를수록 경찰관의 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 경찰조직에서 관서의 장으로 대표되는 리더는 구성원들에게 과업을 지시하고 권한과 책임을 부여하며, 조직의 목표와 방향을 제시한다. 또한 경찰은 각종 범죄와 위기상황에서 상사의 지시에 따라 행동하는 것이 원칙이다. 따라서 상사에 대한 신뢰는 문제 상황의 신속하고 정확한 해결과 함께 경찰관 개인의 신변 보호와도 직결된다. 이러한 점에서 상사에 대한 신뢰가 경찰관 개개인의 직무만족에 영향을 끼치는 것으로 보인다.

여섯째, 업무수행 과정에서 자율성이 주어질수록 경찰관의 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 자율성은 경찰관 개개인에게 주어진 자유, 독립성, 재량과 연관된다(김승언, 2012). 이를 통해 경찰관은 직장 내에서 자신의 위치를 인식하고, 직무에 창의성을 발휘할 수 있으며, 책임감을 가지고 임할 수 있다. 따라서 자신이 속한 관서가 업무수행 과정에서 새로운 시도와 변화를 적극적으로 수용할수록 직무만족도도 높은 것이다.

일곱째, 교육의 적절성은 경찰관의 직무만족도에 정적(+) 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 이는 경찰관이 자신이 담당하고 있는 직무를 효과적으로 수행하기 위해서는 적절한 교육을 받는 것이 중요하기 때문인 것으로 보인다. 또한 경찰관은 승진이나 인사이동으로 소속 부서가 바뀌는 경우 업무의 성격이 완전히 달라지기 때문에, 교육을 통해 담당 업무에 대한 지식과 전문성을 학습하는 것은 필수적이다. 이러한 이유로 인하여 교육을 통해 직무 수행에 필요한 지식과 기술을 습득하는 것이 개인의 직무만족에 크게 영향을 끼치는 것으로 분석된다.

(3) 조직 관련 요인

조직 관련 요인 중 업무량의 적정성, 물리적 사무환경의 적절성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지 프로그램의 적절성은 내근직과 외근직 경찰관의 직무만족도에 모두 정(+)의 유의미한 영향을 미친다는 결과가 나왔다. 그러나 장비지원의 적절성의 경우, 내근직 경찰관에게는 유의미한 영향이 없는 것으로 나타났고, 외근직 경찰관에게서는 유의미한 것으로 나타났다.

이를 통해 조직 관련 요인에서는 업무량이 적정할수록, 장비지원이 적절할수록(외근직의 경우), 업무수행에 적합한 물리적 사무환경이 조성되어 있다고 느낄수록, 보수·수당이 적정할수록, 복지시설이 잘 조성되어 있다고 느낄수록, 문화·의료·금융 등 복지프로그램이 적정하게 마련되어 있다고 느낄수록 경찰관의 직무만족도가 높다는 것을 알 수 있다.

조직 관련 요인 중 직무만족도에 가장 큰 영향력을 주는 요인은 내근직의 경우 사무환경의 적절성, 외근직의 경우는 보수의 적정성으로 나타났다. 이는 외근직 경찰이 상대적으로 육체적·신체적 피로도가 높은 업무를 수행하는 외근직이 보수에 크게 반응하는 것으로 보인다. 반면 내근직의 경우 차량이나 장구 등의 장비를 사용하는 빈도가 낮고 근무시간 동안 실내 사무공간에서 머무르기 때문에, 사무환경의 적절성에 상대적으로 크게 반응하는 것으로 분석된다.

첫째, 업무량이 적정하다고 느낄수록 경찰관의 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 업무량이 과다하면 신체적, 정신적으로 불만족스러움을 경험하게 되고, 직무에 대한 만족도도 떨어지게 된다(박비룡, 2013). 2013년 기준으로 경찰관 1인당 담당 인구는 498명으로, 미국과 영국 등 주요 선진국의 1.5배에 이른다. 특히 수사·형사와 같이 경찰관들이 기피하는 부서에서는 더욱 일손이 부족하다. 또한 각종 지원 및 동원근무로 인하여 경찰관의 업무 부담이 가중되기도 한다.

이러한 경찰 조직의 실정으로 인하여 업무량의 적정성이 경찰관의 직무만족에 영향을 주는 것으로 분석된다.

둘째, 업무에 필요한 장비를 잘 지원받고 있다고 느낄수록 외근직 경찰관의 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 이는 외근 경찰 업무의 특성상 피복과 장구, 차량, 사무기기 등의 장비가 필요하기 때문이다. 특히 각종 장구와 차량은 긴급 상황이 발생했을 때 신속하게 문제 상황을 처리하는 데 중요한 요소이며, 경찰관 개인을 물리적 위협으로부터 보호해주는 역할도 한다. 이러한 점에서 장비지원의 적절성이 직무만족에 유의미한 영향을 끼치는 것으로 보인다. 반면 내근직은 주로 실내에서 컴퓨터를 통해 업무를 수행하며, 차량이나 장구 등을 사용할 기회가 적기 때문에 장비지원의 적절성이 직무만족도에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 분석된다.

셋째, 물리적 사무환경이 잘 조성되어 있을수록 경찰관의 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 사무공간의 배치, 쾌적성 등의 물리적 환경은 경찰관이 업무를 안정적이고 효율적으로 수행할 수 있게 한다. 주로 사무실에서 근무하는 내근직은 물론이고, 외근직 경찰관도 사무실 내 내부망을 통해 서류작성 및 업무보고 등을 처리하기 때문에 물리적 사무환경은 경찰관의 직무 수행에 중요한 요소이며, 따라서 직무만족에도 영향을 끼치는 것으로 분석된다.

넷째, 보수 및 수당이 적정하다고 느낄수록 경찰관의 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 적절한 보수는 경찰 개인의 경제적 기반일 뿐만 아니라, 사기를 진작시키고 능률을 향상시키며, 부정부패를 근절하는 데 중요한 요인이다. 그러나 경찰 직무의 위험성, 중요성과 같은 특수성에 비추어 볼 때 경찰 보수의 수준은 낮으며, 보수 체계가 경찰업무의 현실성을 반영하고 있지 못하다(연정훈, 2003; 김윤권·지규원, 2010). 이러한 현실로 인하여 보수 및 수당이 업무 대비 적정하다고 생각할수록 직무만족도가 높게 나타나는 것이라고 분석된다.

다섯째, 경찰의 복지시설이 적절하게 조성되어 있다고 느낄수록 경찰관의 직무만족도가 높게 나타났다. 현재 경찰의 복지시설은 경찰수련원, 경찰병원, 보육시설, 수련원 등이 있으며, 관서별로 복지시설을 확대해나가고 있다. 현대에서는 단순히 금전적 보상뿐만 아니라 이러한 복지시설을 통해서도 근로자에게 편의를 제공하고 근로자의 사기를 높일 수 있다(권석규, 2014). 따라서 이러한 경찰의 복지시설의 적절성이 경찰관의 직무만족도에 영향을 끼치는 것으로 분석된다.

여섯째, 경찰의 문화·의료·금융 등 지원프로그램이 적정하다고 느낄수록 직무만족도가 높다는 결과가 나왔다. 복지시설과 마찬가지로 보험이나 대출, 의료 지원 등의 복지 프로그램은 시중에 나와 있는 것보다 좀 더 저렴하고 경찰관의 수요에 맞추어 제공되고 있다. 놀이시설 제휴, 맞춤형 복지보험, 저금리 대출이 이에 해당한다. 이러한 복지 프로그램은 경찰관의 여가나 경제생활에 편의와 혜택을 제공한다. 따라서 복지 지원 프로그램의 적정성은 경찰관의 직무만족에 영향을 끼치는 것으로 보인다.

2. 가설 2와 가설 3 검증

내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무 관련 요인에 대한 인식을 비교해보면, 내근직 경찰관보다 외근직 경찰관의 직무 관련 요인(승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의 적절성)에 대한 만족도가 낮게 나타났다.

또한 조직 관련 요인에 대한 인식을 비교하여도, 외근직 경찰관의 조직 관련 요인(업무량의 적정성, 장비지원의 적절성, 물리적 사무환

경의 적합성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적정성)에 대한 만족도가 더 낮게 나타났다. 따라서 내근직 경찰관과 외근직 경찰관은 직무 및 조직 관련 요인에 관한 인식 차이가 있을 것이라고 가정한 가설 2는 채택되었다.

다음으로 전반적인 직무만족도의 경우에도, 외근직 경찰관의 만족도가 내근직 경찰관의 직무만족도보다 유의미하게 더 낮게 나타났다. 따라서 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무만족도가 차이가 있을 것이라고 가정한 가설 3은 채택되었다.

직무 자체와 관련된 요인 및 조직이 제공하는 제도나 환경에 대한 요인 모두에 대하여 외근직 경찰관의 만족도는 내근직 경찰관보다 낮게 나타나고 있다. 현재 경찰은 전체 인원의 70% 이상이 지구대 및 파출소, 수사, 경비, 교통 등의 외근직에 근무하고 있다. 외근직은 내근직에 비하여 더 높은 위험성과 돌발성이 존재하는 환경 속에 있다. 이러한 특성 때문에 외근직 발령을 지원하는 자가 드물고, 그러한 결과로 외근직 경찰관 개개인의 업무량은 과중되어 있다. 또한 외근직 경찰관은 교대근무제나 지원 및 동원근무로 인하여 육체적·심리적 피로도가 더 높다. 그럼에도 불구하고 수당체계 등 각종 보상 제도는 주로 내근직 중심으로 규정되어 있어, 외근직 경찰관의 노고를 제대로 보상해주지 못하고 있다. 이러한 이유로 외근직 경찰관이 각 항목에 대하여 전반적으로 낮은 만족도를 보인 것으로 분석된다.

가장 평균 차이가 많이 나는 요인은 복지시설의 적절성(.546)과 복지프로그램의 적절성(.482)이었다. 외근직 경찰관들은 근무시간 동안의 대부분을 야외 현장에서 보내게 된다. 따라서 휴식하거나 샤워, 운동 등 기본적인 욕구를 해결할 수 있는 편의시설에 대한 수요가 더 높을 것이다. 그러나 이러한 수요에 비하여 경찰의 복지시설은

아직 많이 부족한 실정이다. 복지시설을 이용하고자 하는 사람은 많으나, 시설은 한정되어 있기 때문에 제대로 이용할 수가 없다. 복지지원 프로그램의 경우 현재 놀이시설 및 영화관 제휴, 복지포인트 제도, 참수리 대출 등의 프로그램이 운영되고 있으나, 경찰관 개개인의 취향을 만족시키는 다양하고 선택적인 복지제도는 이루어지지 않고 있다. 외근직 경찰관들은 잦은 야간 및 휴일 근무와 교대 근무, 지원 및 동원 등으로 업무시간이 길고 열악한 환경에서 일하고 있다. 따라서 각종 복지 프로그램을 직무수행의 보상의 일환으로 여기고 기대가 높기 때문에, 현재의 수준에 대한 만족이 낮은 것으로 분석된다.

지금까지의 가설 검증 결과를 요약하면 다음 <표 11>과 같다.

<표 11> 가설검증 결과

가설		검정결과
가설 1	내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무만족도에 영향을 미치는 요인(개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인)에는 차이가 있을 것이다.	채택
가설 2	내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무 및 조직 관련 요인 인식은 차이가 있을 것이다.	채택
가설 3	내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무만족도는 차이가 있을 것이다.	채택

제5장 결론

제1절 연구결과 요약

본 연구에서는 경찰관의 직무만족도에 어떠한 요인이 영향을 미치며, 경찰관의 근무형태에 따라 그 영향이 어떻게 다른지를 비교하고자 하였다. 이를 통해 내근직과 외근직 경찰관의 직무만족을 개선하고 효율적인 인적관리 방안을 제시하는 것이 본 연구의 궁극적인 목적이다. 따라서 기존의 이론과 선행연구를 토대로 이론적 배경을 살펴보고, 이를 바탕으로 연구가설을 설정하고 실증적 연구를 실시하였다.

종속변수를 경찰관의 직무만족도로 설정하고, 독립변수는 개인적 요인, 직무 관련 요인, 조직 관련 요인으로 구분하여 총 17개의 하위요인을 설정하였다. 연구 자료는 2015 상반기 경찰관 직무만족도 설문조사 데이터를 이용하였다. 내근직 경찰관과 외근직 경찰관 두 집단에 대하여 다중회귀분석을 실시하고, T-검정을 통해 변수들에 대한 두 집단의 인식 차이를 살펴보았다. 분석 결과는 다음과 같이 요약된다.

먼저 내근직 경찰관 집단과 외근직 경찰관 집단에 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

첫째, 개인적 요인인 성별과 근무경력, 연령은 경찰관의 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 계급의 경우에는 내근직 경찰관의 직무만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 외근직 경찰관의 직무만족도에 대해서는 유

의미한 영향력이 없었다.

둘째, 직무 관련 요인인 승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의 적절성에 만족할수록 경찰관의 직무만족도도 높아지는 것으로 나타났다.

셋째, 조직 관련 요인인 업무량의 적정성, 물리적 사무환경의 적절성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적절성에 만족할수록 경찰관의 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 단, 장비지원의 적절성의 경우 외근직 경찰관의 직무만족도에만 유의미한 영향을 끼치는 것으로 확인되었다.

다음으로 T-검정을 통해 내근직 경찰관과 외근직 경찰관 간의 각 변수들에 대한 만족도 수준을 비교한 결과는 다음과 같다.

첫째, 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 직무 관련 요인에 대한 인식을 비교한 결과, 외근직 경찰관의 만족도가 모든 요인들에 대하여 유의미하게 더 낮은 것으로 나타났다. 즉, 외근직 경찰관은 내근직 경찰관보다 승진제도의 합리성, 인사배치의 적정성, 의사소통의 원활성, 업무를 통한 성취감, 상사에 대한 신뢰, 자율성, 교육의 적절성에 대하여 더 불만족하는 것으로 확인되었다.

둘째, 조직 관련 요인의 경우에도 외근직 경찰관이 내근직 경찰관보다 유의미하게 낮은 만족도를 가진 것으로 나타났다. 즉, 외근직 경찰관은 업무량의 적정성, 장비지원의 적절성, 물리적 사무환경의 적합성, 보수의 적정성, 복지시설의 적절성, 복지프로그램의 적정성에 대하여 내근직 경찰관에 비하여 낮은 만족도를 나타냈다. 가장 평균 차이가 많이 나는 변수는 조직 관련 요인에 속하는 복지시설의 적절성(.546)이었으며, 다음으로 복지프로그램의 적절성(.482), 사무환경의 적절성(.457), 보수의 적정성(.417) 순으로 평균 차이가 큰 것으로 확인되었다.

셋째, 전반적인 직무만족도에 있어서도 외근직 경찰관이 내근직 경찰관보다 유의미하게 더 낮은 만족도를 보이는 것으로 확인되었다.

제2절 연구의 시사점 및 한계

본 연구는 내근직과 외근직 경찰관을 구분하여 경찰관의 직무만족도에 미치는 영향 요인들을 알아보고, 각 요인에 대한 인식 수준을 실증적으로 분석하였다. 본 연구의 결과를 통해 얻을 수 있는 시사점은 다음과 같다.

먼저 본 연구에서는 내근직과 외근직 경찰관의 직무만족도에 영향을 주는 요인과 그 영향력이 다르다는 것을 확인하였다. 내근직 경찰관의 경우 계급이 높아질수록 직무만족도가 높고, 외근직 경찰관은 장비지원의 적절히 이루어진다고 느낄수록 직무만족도가 높아진다는 차이점을 확인하였다. 그리고 조직 관련 요인 중에서 내근직 경찰관은 사무환경의 적절성이, 외근직 경찰관은 보수의 적절성이 직무만족도에 가장 중요하게 작용하였다. 또한 외근직 경찰관이 내근직보다 직무만족도 및 각 영향요인에 대해 더 불만족하는 것으로 나타났다. 이러한 차이점을 볼 때, 경찰관의 직무만족도를 제고하기 위한 정책 수립 시에 내근직과 외근직의 특성을 충분히 파악하고 배려하는 것이 필요하다는 점을 알 수 있다. 특히 내근 부서에서는 계급제의 병리현상이 일어나지 않도록 경계해야 할 것이며, 외근 부서에는 장비지원이 더욱 원활히 이루어져야 할 것이다. 또한 지방의 일부 관서에서는 기본적인 냉·난방 시설조차 제대로 갖춰지지 않은 경우가 있으므로, 오랜 시간 동안 사무실에서 업무처리를 하는 내근

경찰관을 위해서는 이러한 점을 보완해야 할 것이다. 또한 외근직 경찰관의 직무만족도 제고를 위해서는 특히 보수와 수당 측면에 중점을 두어야 할 것이다.

다음으로, 본 연구에서는 내근직 경찰관 외근직 경찰 모두 교육의 적절성이 직무만족도에 가장 큰 영향을 주는 것을 확인하였다. 이를 통해 내근직 경찰과 외근직 경찰 모두 직무수행에 도움을 주는 교육훈련을 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있다. 오늘날에는 경찰이 마주하는 세계화와 정보화, 과학기술의 발달로 인해 치안환경이 빠르게 변화하고 있으며 이에 따라 경찰의 요구되는 업무가 전문적이고 복잡해지고 있다. 이러한 상황에서, 적절한 정보를 전달하고 환경변화에 대한 적응력을 높여줄 수 있는 경찰의 교육은 필수적이다. 최근 들어 경찰관을 대상으로 한 교육훈련은 예전보다 양적으로는 증가하였으나, 질적으로는 여전히 전문성과 효과성을 높이기 위한 노력이 필요하다. 평소 경찰관들의 업무 강도가 높다 보니, 교육훈련을 휴식으로 여기거나 승진을 위한 전제조건 또는 통과의례식의 절차적 성격으로 여기는 경우도 많다. 따라서 교육이 경찰관 개개인에게 필요한 지식과 기술, 능력을 전달할 수 있도록 수요자 중심으로 교육 내용 개선이 필요하다. 또한 교육 종료 후의 지속적인 경력개발이나 보상 등 사후관리에 대한 개선책도 마련되어 교육훈련의 효과성을 높여나가야 할 것이다.

다음으로 본 연구의 결과를 통해 외근직 경찰관에 대한 처우 개선이 필요하다는 점을 알 수 있다. 직무 관련 요인과 조직 관련 요인 및 전반적인 직무만족도 모두에 대하여 외근직 경찰관의 만족도가 더 낮다는 것은 외근직 경찰관에 대한 처우가 실질적으로 열악하다는 것을 의미한다. 경찰은 다른 부처의 공무원들과 비교하여 위험도가 높은 업무를 수행하고 있으며[2], 특히 외근직 경찰은 경찰조직 내

에서도 어려운 근무 환경 속에서 일하고 있다. 그럼에도 불구하고 그에 상응하는 적절한 보상이 부족하여, 조직 내에서 외근부서는 기피부서가 되고, 이는 외근부서 직원들의 업무량의 과중으로 이어지는 악순환이 나타나고 있다. 이를 개선하기 위해서는 무엇보다도 업무의 강도와 난이도를 반영하는 성과 평가 및 보수 체계를 마련해야 할 것이다. 적절한 보상은 내근직과 외근직 경찰관 모두가 일에 대한 보람 및 조직에 대한 신뢰감을 가지고 직무에 임할 수 있게 만들 것이다. 또한 외근 부서에 차량 등의 장비를 수요에 맞게 충분히 지급하고, 보호장구를 최신형으로 교체·보급하여 업무의 능률을 높여야 할 것이다.

마지막으로 본 연구를 통해 경찰관들을 위한 복지시설과 복지 지원 프로그램이 보완되어야 함을 알 수 있다. 현재 경찰은 2010년도 이후로 10만 명 이상으로 지속적으로 인력이 증가하고 있으나, 이에 비교하여 복지시설은 미비한 편이다. 경찰수련원의 경우 수요는 많으나 시설 수가 부족하여 이용하기가 어렵고[3], 경찰서 내에 마련된 체력단련실의 경우에도 기구가 노후하여 제 기능을 다하지 못하는 경우가 많다. 따라서 휴식 공간, 운동시설, 휴양 시설 등을 확충하여 경찰관들의 업무로 인한 스트레스 및 육체적 피로를 해소할 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 문화·의료·금융 등의 다양한 분야에 있어서 타 기관과의 협약을 통해 제휴 혜택을 늘려나가야 할 것이다. 특히 육아지원이나 취미 계발 등과 같이, 성별이나 연령대에 맞춘 다양한 프로그램을 운영하여 보다 많은 직원들이 복지 프로그램의 혜택을 누릴 수 있도록 해야 할 것이다.

---

2) 최근 5년 동안 공무 중 순직한 경찰은 총 82명, 공무를 수행하다가 부상을 입은 경찰은 1만 612명이다.

3) 현재 운영되는 경찰수련원의 수는 9개(강원 강릉, 충남 대천, 전북 변산, 전남 진도, 경북 영덕, 경남 통영, 제주 한라, 제주 해양, 인천 강화)이며, 객실이 가장 많은 수련원은 36실(제주 한라), 가장 적은 수련원은 17실(전북 변산)이다.

본 연구는 기존에 경찰관의 직무만족에 관한 연구들이 내근과 외근의 구분 없이 이루어졌던 점과는 달리 내근직과 외근직을 구분하여 직무만족에 영향을 미치는 요인을 비교분석했다는 점에서 의의가 있다. 또한 본 연구는 전국의 경찰관들을 대상으로 한 설문조사 데이터를 기반으로 직무만족도의 영향 요인을 실증적으로 분석하여, 경찰의 직무만족도 제고를 위한 기초자료를 제공하였다는 점에 의의가 있다.

다만 본 연구는 다음과 같은 점에서 한계점을 지니고 있다. 먼저, 직무만족의 영향 요인으로 조직의 문화나 경찰에 대한 시민의 인식과 같은 좀 더 다양한 변수를 고려하지 못했다는 점에 한계가 있다. 또한 본 연구에서는 분석 대상을 내근직 경찰관과 외근직 경찰관으로 양분하였다. 그러나 분석 대상을 성별이나 부서 등으로 조금 더 세분화한다면 경찰관의 직무만족에 대해 더욱 심층적으로 연구할 수 있을 것이라고 본다.

참고문헌

국내문헌

강형구. (1988). 외근경찰의 근무환경 개선방안에 관한 연구: 서울시 파출소를 중심으로

고정은. (2007). 성별과 경찰관 직무만족: Work-Family conflict를 중심으로

권석규. (2014). 공공기관 직원의 직무만족 및 이직의도의 영향요인 분석 - K 공공기관을 중심으로

경찰청. (2014). 2013 경찰통계연보, 제57호.

김 구. (2005). 경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 치안센터 민원담당관을 중심으로, 한국사회와 행정연구, 제16권 제3호, 2005.

김보환. (2001). 경찰공무원의 직무만족에 관한 연구, 한국공안행정학회, 11, 2001.

김병섭·박동균·박주상·오시영·이수영. (2013). 일선 경찰의 행태 및 근무환경에 대한 참여관찰적 연구: Lipsky의 일선관료 이론을 중심으로, 한국치안행정논집 제10권 제1호, 2013.

김병조. (2010). 공공조직과 민간조직 종사자의 직무만족도 비교분석: 한국노동패널 데이터를 중심으로

김승언. (2012). 공무원의 직무만족 영향요인에 관한 연구: 감정노동과 직무전문성의 조절효과를 중심으로

김윤권·지규원. (2010). 직무 특성을 반영한 경찰 보수체계 개선방안 연구, 행정논총 48권 1호, 2010.

김정원. (2004). 외근경찰관의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영

향
박비룡. (2013). 경찰관의 직무만족에 영향을 주는 요인에 관한 연구 - 교대근무자와 비교대근무자의 비교
박선영. (2009). 남녀경찰관의 근무성과, 근무태도, 이직에 관한 영향요인 비교연구 : 구조방정식을 통한 남녀경찰관 비교연구, 한국공안행정학회보 36, 2009.
박선영. (2013). 지구대 여자경찰의 내부고객만족도 결정요인: 남녀경찰관 내부고객만족 결정요인 비교연구, 경찰학논총, 제8권 제2호, 2013.
박주문. (2001). 여자경찰관의 활성화 방안 연구, 한국경찰학회보 제2권 제1호, 2001.
손동욱. (2013). 경찰승진인사의 공정성이 조직몰입에 미치는 영향분석
손봉선·신은식. (2007). 『경찰조직관리론』, 서울: 대왕사.
신유근, 한인수, 백삼균. (2002). 『조직행위론』, 서울: 한국방송통신대학교출판부.
안경희. (2012). 공무원의 직무만족 영향요인에 관한 연구 : 정부부처의 권력 크기를 조절변수로
연정훈. (2003). 우리나라 경찰공무원 보수체계의 개선방안에 관한 연구
유영현. (2011). 해양공무원의 직무만족결정요인에 관한 연구, 사회과학연구 제18권 제3호, 2011.
유승렬. (2013). 근무유형에 따른 효과적인 리더십에 관한 연구: 경찰조직 내근·외근 근무자의 차이를 중심으로
윤우석. (2010). 경찰 직무만족도 선행연구의 고찰과 새로운 결정요인을 포함한 연구모델의 제안, 한국경찰연구, 제9권 제1호, 2010.
윤호연. (2014). 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연

구
이동영·김현정. (2013). 경찰관 개인적 특성과 직무만족 간의 관계에 관한 연구, 한국경찰연구 제12권 제1호, 2013.
이봉행. (2003). 경찰조직 내 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구
이영면. (2011). 『직무만족의 의미와 측정』, 서울: 도서출판 경문사.
이영민. (2011). 중소기업의 교육훈련 투자가 근로자의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 종단연구, 기업교육연구 제13권 제2호, 2011.
이정삼. (2013). 외근형사의 직무스트레스와 외상 후 스트레스 및 스트레스 대처방식이 심리적 소진에 미치는 영향
이정훈, 박동균. (2011). 경찰조직문화와 직무만족에 있어서 조직공정성의 조절효과 분석, 사회과학연구 제18권 제1호, 2011.
이창길. (2013). 『인적자원행정론』, 법문사.
임창호. (2012). 지역사회 경찰활동과 경찰관 직무만족도에 관한 연구
임창호. (2013). 경찰직무교육훈련 만족도에의 영향요인에 관한 연구, 한국경찰연구 제12권 제2호, 2013.
정철우, 최낙범. (2014). 직무만족 요인이 조직몰입에 미치는 영향 : 경찰조직을 중심으로, 한국경찰연구 제13권 제2호, 2014.
조현빈. (2006). 외근경찰의 적극적 인권보호 방안, 한국경찰학회보 12호, 2006.
진계숙. (2012). 여성경찰관의 직무만족에 미치는 영향요인: 여성공무원과의 비교
최문형·이홍재. (2013). 조직공정성과 직무만족, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향
최재열. (1991). 직무만족수준의 결정요인에 관한 실증적 연구

홍태경. (2005). 여자경찰관의 직무만족에 관한 조사연구 : Herzberg의 2요인론을 중심으로

황의갑. (2008). 대도시지역 순찰지구대 경찰관의 직무만족 요인에 관한 연구 : 개인특성, 경찰역할에 대한 인식, 근무환경 및 외부환경에 대한 인식의 영향, 한국경찰연구 제7권 제2호, 2008.

국외문헌

Adams. J. S. (1965). Inequality in Social Exchange, in Berkowitz, L, Advance in Experimental Social Psychology, 2, New York: Academic Press, 267-299.

Buzawa, E. S. (1984). Determining patrol officer job satisfaction: The role of selected demographic and job-specific attitudes, Criminology, 22: 61-81.

Buzawa, A. Austin, T, & Bannon, J. (1994). The Role of Selected Socio-Demographic and Job-Specific Variables in predicting Patrol officer Job Satisfaction: A Reexamination Ten Years Later, American journal of Police, 13: 5-75.

Fournet G. P, Diskefono M. K. and m. W. Preyer, “Job Satisfaction : Issues and Problems”, Personal Psychology, Volume 19, 1966, pp.165-183.

Gilmer, B. H. (1996). “Industrial Psychology”, 2nd ed, Tokyo, McGraw-Hill Kogakusha, pp.279-283.

Gruneberg, M. M. (1979). Understanding job satisfaction. Great Britain: Weatherby Woolnough.

Herzberg, F, Mausner, B, & Snyderman, B. (1959). The motivation to work. New York. john Wiley & Sons.

Herzberg, F. (1966). Work and the Nature of Man. Cleveland: World Publishing Co.

Herzberg, F. (1968). One more time: how do you motivate employees. harvard Business Review

Lipsky, M. (1976). Toward a Theory of Street-Level Bureaucracy. In Willis D. Hawley & Michael Lipsky (eds), *Theoretical perspectives on Urban Politics*. Engelwoods Cliffs N.J.: Prentice Hall.

Lipstky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. new York: Russell Sage Foundation.

Lock. E. A. (1976). The Nature and Cause of Job Satisfaction in Handbook of Industrial Organizational Psychology, M. D. Dunnette(ed), Chicago : Land McNally.

Michael M. Gruneberg. (1979). *Understanding job satisfaction*. London: Macmillan.

Milton, C. R. (1981). Human Behavior in Organization. Prentice-hall.

Porter. L. W. & Steers. R. M. (1973). Organizational Work and Personnel Factors in employee Turnover and Absenteeism, Psychological Bulletin, vol 80.

Rainey, H. G. (2003). Understanding and managing public organizations, San Francisco: Jossey-Bass.

Vroom, V. H. (1964). Work & motivation, New York: John Wiley.

<부록 - 설문지>

2015년 상반기 직무만족도 관련 설문조사

안녕하십니까? 경찰청 고객만족 모니터센터입니다.

「고객만족 모니터센터」에서는 인사·복지·근무환경·조직문화·교육 등에 대한 경찰관의 만족도를 측정하여, 그 결과를 관련 제도 개선 및 정책에 반영하기 위해 「2015년 상반기 경찰관 직무만족도 조사」를 다음과 같이 실시합니다.

응답하신 내용은 비밀이 보장되며, 조사내용은 통계 목적으로만 이용될 것입니다.

바쁘시겠지만 정확도 높은 설문조사가 될 수 있도록 많은 참여 부탁드립니다.

□ 조사 기간 : 2015년 4월 27일(월) ~ 2015년 5월 10일(일)

□ 관련 문의 : 고객만족 모니터센터 경위 ooo

※ 본 조사에 앞서 2가지 유의사항을 말씀드리겠습니다.

- 첫째, 지금부터 설문 문항에 언급되는 내가 속한 관서란 본청 소속 근무자는 경찰청, 지방청 소속 근무자는 지방경찰청, 경찰서 이하 근무자는 경찰서로 인식하여 응답해 주십시오.

- 둘째, 본 조사는 순수하게 현재의 경찰관 직무만족도 수준을 파악하여 이에 대한 개선점을 찾고자 함에 그 목적이 있고, 개인별 또는 관서별 성과 평가와는 전혀 무관함을 강조 드립니다.

문1. 귀하께서는 금번 직무만족도 설문조사와 관련하여 제3자에게 호의적이거나 관대하게 응답하도록 별도의 지시나 권유 등을 받으신 경험이 있으십니까?

※ 귀하가 응답하시는 내용은 100% 비밀 보장되오니 보다 정확하고

신뢰성 있는 직무만족도 수준을 측정 할 수 있도록 소신 있게 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

① 있다 (→문2로 이동)　　② 없다(→문3으로 이동)

문2. ('있다'라고 응답한 경우만) 구체적으로 지시나 권유가 어떠한 방식으로 있었습니까? (복수응답 가능)

① 내부 전산망을 통해서

② 소집교육을 통해서

③ 회의 또는 회식 등을 통해서

④ 기타(　　)

문3. 다음은 인사 · 성과관리 분야의 직무만족도 질문입니다.

	매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통	다소 그렇지 않다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 내가 속한 관서의 인사고과 평정은 공정하게 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(2) 내가 속한 관서의 승진 제도는 합리적으로 운영되고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3) 내가 속한 관서의 업무성과평가는 조직기여도와 성과에 따라 공정하게 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4) 내가 속한 관서는 성과급과 포상이 적정하게 지급되고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(5) 내가 속한 관서는 나의 적성, 업무성과, 능력을 고려하여 적정하게 인사배치(전보)를 하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	매우 만족	**만족**	**다소 만족**	**보통**	**다소 불만족**	**불만족**	**매우 불만족**
(6) 전반적으로 내가 속한 관서의 '인사 · 성과관리 분야'에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문4. 다음은 근무환경 분야의 직무만족도 질문입니다.

	매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통	다소 그렇지 않다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 나의 현재 업무량은 적정하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(2) 나는 업무에 필요한 장비(피복, 장구, 차량, 사무기기 등)를 잘 지원받고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3) 내가 속한 관서는 원활한 업무수행에 적합한 사무환경(사무공간의 배치, 쾌적성 등 물리적 환경)이 조성되어 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	매우 만족	만족	다소 만족	보통	다소 불만족	불만족	매우 불만족
(4) 전반적으로 내가 속한 관서의 '근무환경 분야'에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문5. 다음은 복지 분야의 직무만족도 질문입니다.

※ 유의사항: 복지 분야는 경찰 전체로 인식하여 응답해 주십시오.

	매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통	다소 그렇지 않다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 내가 받는 보수·수당은 현재 나의업무(업무량, 난이도, 강도 등) 대비 적정한 수준이다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(2) 우리 경찰의 복지시설(운동시설, 수련원 등)은 잘 조성되어 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

(3) 우리 경찰의 문화·의료·금융 등 지원 프로그램(놀이시설 제휴, 맞춤형 복지보험, 저금리 대출 등)은 적정하게 마련되어 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	매우 만족	**만족**	**다소 만족**	**보통**	**다소 불만족**	**불만족**	**매우 불만족**
(4) 전반적으로 우리 경찰의 '복지 분야'에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문6. 다음은 내부 의사소통 분야의 직무만족도 질문입니다.

※ 유의사항: 내부 의사소통 분야는 내가 속한 부서로 인식하여 응답해 주십시오.

	매우 그렇다	**그렇다**	**다소 그렇다**	**보통**	**다소 그렇지 않다**	**그렇지 않다**	**전혀 그렇지 않다**
(1) 내가 속한 부서는 상사·동료·부하직원간 상호 의사소통이 원활하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(2) 내가 속한 부서는 업무 및 의사결정이 신속하게 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3) 내가 속한 부서는 타 부서와 업무수행에 대한 협조가 잘 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4) 나는 경찰 운영전반에 대한 다양한 정보를 접하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	매우 만족	**만족**	**다소 만족**	**보통**	**다소 불만족**	**불만족**	**매우 불만족**
(5) 전반적으로 내가 속한 부서의 '내부의사소통 분야'에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문7. 다음은 조직 · 직무몰입 분야의 직무만족도 질문입니다.

	매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통	다소 그렇지 않다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 내가 속한 관서 내 구성원들은 자신의 직무 수행에 최선을 다하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(2) 나는 현재 수행하고 있는 업무를 통해 보람과 성취감을 느끼고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3) 내가 속한 관서는 구성원 간 공동체 의식이 형성되어 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4) 내가 속한 부서(팀)는 나를 신뢰하고 팀의 일원으로 인정해 주고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(5) 나는 경찰관이라는 직업에 대해 긍지와 자부심을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	매우 만족	**만족**	**다소 만족**	**보통**	**다소 불만족**	**불만족**	**매우 불만족**
(6) 전반적으로 내가 속한 관서의 '조직 · 직무몰입 분야'에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문8. 다음은 조직운영 분야의 직무만족도 질문입니다.

	매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통	다소 그렇지 않다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 내가 속한 관서의 장은 조직의 발전을 위해 적극적으로 노력하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(2) 나는 내가 속한 관서의 장을 신뢰하고 따르고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3) 내가 속한 관서는 업무처리절차가 합리적으로 운영되고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4) 내가 속한 관서는 업무수행 과정에서 새로운 시도(창의적 제안 등)와 변화를 적극적으로 수용하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(5) 내가 속한 관서는 연령, 학연, 지연, 성별 등에 관계없이 공정하게 직원들을 대우하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	매우 만족	만족	다소 만족	보통	다소 불만족	불만족	매우 불만족
(6) 전반적으로 내가 속한 관서의 '조직운영 분야'에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문9. 다음은 교육 분야의 직무만족도 질문입니다.

	매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통	다소 그렇지 않다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 내가 속한 관서는 직무수행 및 자기계발을 위해 필요한 교육에 참여할 기회를 제공해 주고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(2) 내가 속한 관서에서 제공하는 교육은 직무수행에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(3) 내가 속한 관서에서 제공하는 교육은 자기계발, 소양함양에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
(4) 내가 속한 관서는 다양한 프로그램을 운영하고 있다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	매우 만족	만족	다소 만족	보통	다소 불만족	불만족	매우 불만족
(5) 전반적으로 내가 속한 관서의 '교육 분야'에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문10. 종합 만족도

	매우 만족	만족	다소 만족	보통	다소 불만족	불만족	매우 불만족
(1) 지금까지 모든 분야를 종합해 볼 때 직무에 대해서 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문11. 귀하께서는 지금까지 평가해 주신 인사·성과관리, 근무환경, 복지, 내부 의사소통, 조직·직무몰입, 조직운영, 교육 7개 분야 중 경찰 직무만족도에 있어 가장 중요하게 생각하시는 분야가 무엇입니까? 가장 중요한 순서대로 2개만 말씀해 주십시오.

직무만족도 분야	중요 순위
1) 인사·성과관리 분야	1순위: _____ 2순위: _____
2) 근무환경 분야	
3) 복지 분야	
4) 내부 의사소통 분야	
5) 조직·직무몰입 분야	
6) 조직운영 분야	
7) 교육 분야	

▷ 다음은 통계처리를 위한 질문입니다 ◁

문12. 성별
① 남성 ② 여성

문13. 근무경력

① 1년미만 ② 1년이상~5년미만 ③ 5년이상~10년미만 ④ 10년이상~15년미만 ⑤ 15년이상~20년미만 ⑥ 20년이상~25년미만 ⑦ 25년이상

문14. 연령(만 나이 기준)
① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상

문15. 계급
① 총경이상 ② 경정 ③ 경감 ④ 경위 ⑤ 경사 ⑥ 경장 ⑦ 순경

문16. 소속기관

① 경찰청 ② 교육기관 ③ 지방경찰청 ④ 경찰서 ⑤ 지구대, 파출소 ⑥ 기동부대 ⑦ 기타

문17. 해당 급지 (문16에서 경찰서, 지구대, 파출소인 경우만 응답)
① 1급지 ② 2급지 ③ 3급지

문18. 근무교대 형태 (문16에서 지구대, 파출소인 경우만 응답)
① 4조2교대 ② 3조2교대 ③ 3조1교대 ④ 기타

문19. 소속지방청 (문16에서 경찰청, 교육기관 경우만 제외)
① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 광주 ⑥ 대전 ⑦ 울산 ⑧ 경기 ⑨ 강원 ⑩ 충북 ⑪ 충남 ⑫ 전북 ⑬ 전남 ⑭ 경북 ⑮ 경남 ⑯ 제주

문20. 해당 기능
① 경무(기획・총무) ② 생활안전 ③ 여성청소년 ④ 수사 ⑤ 형사 ⑥ 경비 ⑦ 교통 ⑧ 정보 ⑨ 보안 ⑩ 홍보 ⑪ 외사 ⑫ 감사(청문감사) ⑬ 정보화장비 ⑭ 기타

문21. 근무형태
① 내근 ② 외근

문22. 귀하의 입직경로
① 순경 공채 및 특채 ② 경장・경사 공채 및 특채 ③ 경위 이상 특채 ④ 경찰대학 ⑤ 간부후보

문23. 마지막으로 직무만족도와 관련하여 의견이 있으시다면 자유롭게 말씀해 주십시오.(무응답 가능)

Abstract

A Study on Job Satisfaction among Police Officers

- Comparing Field Workers and Office Workers

Shin Yeon-ju
Dept. Public Administration
Graduate School of Public Administration
Seoul National University

The purpose of this study is to analyze the factors affecting the job satisfaction among police officers in Korea comparing field workers and office workers. Field workers and office workers are working in different environment and the characteristics of their tasks are also different. However, previous studies on the police job satisfaction have not focused on these differences of filed workers and office workers. Therefore, this study classified the police officers into field workers and office workers and empirically analyzed the influencing factors on job satisfaction of

them.

The data used in this study is <The survey of police job satisfaction for the first half of 2015>, conducted amongst 42,627 police officers by Future development Division in Korean Police Agency. Based on previous research, this study set police officer's job satisfaction as the independent variable, and the dependent variables were personal factors, work-related factors and organization-related factors. Multiple regression analysis and T-test were used for this study. The findings of this study are as follows.

First, it was verified that the factors affecting job satisfaction and the level of influence were different between field workers and office workers. Therefore, the characteristics of this two different types of work would have to receive due consideration when making policies to improve job satisfaction of police officers.

Second, the findings indicate that the education and training is important to police officer's job satisfaction. The education and training for police can be channel of knowledge, skill and competence of job performance to police officers. It is needed to improve the system of police education and training directing consumer-focused education.

Third, the analysis implied that there is urgent need to give better treatment to police officers who work in field. They have lower job satisfaction than office workers, suffering their heavy workload, shortage of manpower and equipment, and insufficient pay. Therefore, the pay system needs to be reformed to reflect the reality of police's working-environment and the characteristics

of each work.

Fourth, it was pointed out that the welfare facilities and benefit programs for police officers should be expanded and improved. Although these are important part to police officers' job satisfaction, welfare facilities and programs are inferior to other public institutions. Various welfare facilities and programs should be created to meet more police officers' needs.

This study analyzed job satisfaction among police officers, focusing on the differences between field workers and office workers. Also, this study is based on data which is conducted amongst police officers all over the country. In this sense, this study can be basic sources in making policies to improve job satisfaction of police officers.

Keyword : Police, Job satisfaction, Field worker, Office worker, Type of work

Student Number : 2014-23574