

재난안전 분야 공무원의 직무만족에 대한 영향요인: 직무위험과 직무압박, 직무스트레스, 그리고 내재적 동기의 영향을 중심으로*

정지수**

최혜민***

〈目 次〉

- | | |
|-------------------|------------|
| I. 서론 | IV. 분석결과 |
| II. 이론적 논의 및 가설설정 | V. 결론 및 논의 |
| III. 분석방법 및 변수 | |

〈요 약〉

본 연구는 재난안전 분야의 공무원이 불확실한 직무의 위험과 압박 속에서 업무를 수행하고 있기 때문에 이러한 특성을 고려하여 직무만족에 미치는 영향요인을 고려하였다. 이를 위해 재난안전분야 공무원의 업무특성인 직무위험과 직무압박에 초점을 두고 직무스트레스를 함께 고려하여 직무만족에 미치는 영향을 분석하였다. 추가적으로 내재적 동기의 조절효과를 고려하여 정책적 방향성을 제시하였다. 분석결과 직무위험과 직무압박은 직무스트레스와 직무만족에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만, 내재적 동기는 직무스트레스가 직무만족에 미치는 부정적 영향을 상쇄하는 것으로 분석되었다. 재난안전 분야 공무원의 직무환경 자체를 변화시키는 것은 어려움이 있지만 직무위험과 직무압박을 줄일 수 있도록 하는 조직차원의 관리 노력이 반드시 필요하다. 또한, 변화에 소요되는 시간과 비용의 문제를 고려할 때 내재적 동기부여 요인을 통한 방식을 현실적 대안으로서 고려해볼 수 있을 것이다. 재난안전 분야 공무원의 근무환경과 역량은 치안경쟁력을 높이는 핵심요소라는 점에서도 본 연구의 함의가 있다.

【주제어: 재난안전, 직무위험, 직무압박, 내재적동기, 직무스트레스, 직무만족, 치안경쟁력】

* 이 논문은 2019년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2019S1A5 A8038640, NRF-2017S1A3A2065838)

** 제1저자, 경찰대 행정학과, 치안대학원 공공안전학과, 조교수(jisu@police.ac.kr)

*** 교신저자, 서울대 행정대학원 한국행정연구소, 연수연구원(herahemin@snu.ac.kr)

논문접수일(2020.7.27), 수정일(2020.9.4), 게재확정일(2020.9.15)

I. 서론

재난안전 분야 공무원들은 여러 가지 악조건 하에서 임무를 수행하고 있다. 이들은 화재, 붕괴, 폭발과 같은 인위적 재난¹⁾에서부터 여러 형태의 강력범죄 그리고 최근의 코로나 전염병, 대형 가축전염병 등과 같은 사회적 재난²⁾까지 가장 먼저 현장에서 위급상황을 마주하고 그 피해를 최소화하는 의무가 있다. 또한, 직무특성 상 매우 위험한 상황에서 업무를 수행하거나, 촉박한 시간 내에 업무를 처리해야 하는 등의 심리적 스트레스에 노출되어 있다. 이러한 상황은 현장업무를 수행하는 공무원과는 차이가 있을 수 있지만 일반 부처의 공무원에 비해서는 분명히 구분되는 직무특성이 있다고 할 수 있다.

시민과의 관계에서도 다양한 법적, 물리적 문제가 발생하고 있는 상황으로 재난안전 분야의 공무원들은 스스로를 방어해야 하는 실정이다. 경찰공무원은 사비로 캡을 구매하여 공무 중 발생할 수 있는 법적 문제를 개인이 감당하는 일이 빈번하며,³⁾ 소방공무원 또한 필수적인 소방장비가 부족한 상황에서 자신의 생명과 신체를 보호하기 위한 안전장치들을 사비로 충당하는 일이 발생하기도 하였다. 이러한 환경은 재난안전 분야 공무원의 역량을 감소시키는 것으로 치안경쟁력을 구성하는 핵심요소로서 행위자들에게 부정적인 영향을 미친다(정지수, 2019).

이러한 직무위험과 직무압박의 요인들은 직무스트레스와 직무만족에 영향을 미칠 것이다. 직무 수행과정에서 발생하는 위험요인은 업무를 수행하는 개인의 심리적 상태에 영향을 미칠 수 있으며, 심리적 상태는 업무수행자 자신 그리고 일의 동기와 성과 등에 영향을 미치기도 한다(박정수·진중순, 2016; 하미승, 2014; Luthans, et al., 2007; 김상묵·김영중, 2005). 직무만족은 조직목표를 효과적으로 달성하기 위한 전제조건 중 하나이기 때문에(Robbins & Judge, 2003, 2013), 재난안전 분야 공무원들의 직무특성을 고려한 직무만족도에 대한 연구가 필요하다. 직무만족이 확보될 때 조직성과의 향상과 조직목표의 효과적 달성이 가능하기 때문이다.

많은 연구들이 재난안전분야 공무원들의 직무특성 자체를 고려하기 보다는 일반적인

- 1) 인위재난이란 인간에 의해 의도적이거나 우발적으로 발생한 재난으로 세월호, 성수대교 붕괴, 삼풍백화점 붕괴 등을 예로 들 수 있다(김상돈·안황권, 2003; 이재은, 2002).
- 2) 사회 재난은 사회적인 혼란으로 나타나는 것으로 환경오염, 불안한 사회상황, 국가에 대한 불신 등을 예로 들 수 있다(박재묵, 2008; 박순열·홍덕화, 2010). 정의재·정창무(1996)는 재난분야를 교통사고, 화재, 환경, 산업재해, 자연재해, 부실공사 등으로 분류하기도 하였다.
- 3) JTBC뉴스, '혼자 다친 척 연기까지?...사비로 '보디캡' 다는 경찰들' http://news.jtbc.joins.com/article/article.aspx?news_id=NB11892826, 2019년 10월 10일자 (2020년 2월 28일 검색)

조직관리요인, 감정노동, 조직문화 그리고 일반대중과의 접촉으로 인한 스트레스 요인에 초점을 두었다(김구, 2005; 이환범·이수창, 2006; 허경미·박소은, 2009; 신성원, 2010; 성영태, 2013; 진종순·남태우, 2014; 김성환, 2015; 심형인, 2016; 임창호, 2017).

일부 연구에서 직무위험도와 직무스트레스 간의 관계(김성곤, 2002; 문유석, 2011; 이종열·박광욱, 2011; 김구·한기민, 2012)와 직무만족 간의 관계(김영곤·강제상, 2016; 박정민 외, 2012)를 분석한 바 있다. 그러나 이들 연구는 재난안전 분야 공무원들이 인식하는 직무위험과 직무압박을 종합적으로 고려한 것은 아니며, 여러 직무스트레스의 요인들 중 하나로 설명하는데 그쳤다. 또한 업무 위험성과 직무환경의 불확실성 자체를 근로환경의 특수성을 기술한 연구는 많으나(김영주 외, 2019; 이병도·이창한·문준섭, 2014; 문유석, 2011), 이러한 변수를 직접요인으로서 직무만족과 함께 실증적으로 분석한 연구는 드물다.

따라서, 본 연구는 실제 위험을 무릅쓰고 직무를 수행하는 이들의 근본적인 업무특성 자체 즉, 직무위험과 직무압박을 초점을 두고 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향을 종합적으로 분석하였다는 점에서 선행연구와 차별점이 있다. 직무만족에 영향을 미치는 요인들의 구조를 파악함으로써, 현실적으로 필요한 정책적 대안을 제시할 수도 있을 것이다.

본 연구는 재난안전 분야 공무원에 대한 설문을 바탕으로 직무위험과 직무압박이 직무만족에 미치는 영향을 분석하였으며, 직무스트레스의 영향을 함께 고려하였다. 또한, 직무스트레스와 직무만족 사이에서 내재적 동기의 상호작용 효과를 고찰하고 실증분석하였다. 이를 바탕으로, 내재적 동기의 영향을 고려한 인사 및 조직관리의 정책적 대안을 제시하였다.

II. 이론적 논의 및 가설설정

직무만족(job satisfaction)은 직무과정의 인지된 결과물로서 이에 따른 개인의 심리적 상태와 태도에 대한 연구를 중심으로 발전하여 왔으며, 일반적으로는 자신의 직무를 통해 조직 구성원 스스로가 가지게 된 긍정적인 정서 상태를 의미한다(Locke, 1970, 1976; 전영호, 2011). 개인이 자신의 직무를 수행하는 과정에서 얻게 되는 경험의 평가와 같은 인지적 활동을 통해 나타나는 감정적 심리상태를 뜻하지만, 직무동기의 하위요소로서 조직에 소속되어 조직의 목표를 성취하고자 하는 심리상태(Lawler, 1973)를 직무만족으로

로 보기도 한다.

심리적인 측면에서, Gruneberg(1979)을 직무만족을 내재적 요인과 외재적 요인으로 구분했다. 내재적 요인은 직무 자체에서 얻을 수 있는 스스로 가치 있는 일을 한다는 느낌과 인정감으로 볼 수 있다. Spector(1997)은 외재적 요인으로 성공적인 업무수행에 대한 평가, 보상 등을 제시하기도 하였다. 종합해보면 직무만족이란 직무와 관련하여 전반적인 만족 정도로 볼 수 있다.

재난안전분야 공무원들은 공공서비스전달과정에서 필연적으로 위험적인 직무환경에 노출되어 있으며, 위험한 현장에서 재난, 범죄 등을 처리해야 하는 직무특성을 지니고 있다(이종열·방광욱, 2011). 따라서, 이들의 직무만족 결정요인을 기존의 신뢰, 성취감, 동기 등의 변수로 설명하기에는 한계가 있을 것이다.

1. 직무특성을 고려한 직무만족의 영향요인

1) 직무위험

직무위험(Job Risk, Physically Dangerous Work)은 업무환경의 위험과 물리적 위험으로 구분할 수 있는데, ‘업무환경의 위험’(Hazard environment, Dangerous setting)은 재난현장, 사고현장, 예측불가능한 상황업무와 같은 환경적 요인을 의미하고, ‘물리적 위험성’(Physical Hazard, Physical danger)은 직무수행과정에서 가해지는 직접적인 신체적 폭행, 상해, 정신적 불안 등과 같은 개인이 인식하는 물리적·심리적 위험을 의미한다(Jermier, Gaines & McIntosh, 1989).

물리적 위험성(Physical Hazard)은 범죄자 체포, 화재 진화, 인명 구조 등의 과정에서 발생할 수 있는 부상, 질병 등의 직접적인 물리적 위험성과 직무수행 중 느낄 수 있는 사고, 폭행, 상해 등에 대한 두려움, 고소를 당한 것에 대한 두려움 등과 같이 직무상 상대하는 사람을 통해서 나타나는 정신적 및 심리적 위험성(허경미·박소은, 2009)으로 구분할 수 있다.

재난안전 분야 공무원들의 경우, 업무 수행에 따른 위험성, 일상적인 강도 높은 근무, 불규칙한 직업수행시간과 야간근무(긴급성)등 특수한 활동환경의 직무를 수행하며 느끼는 불안과 긴장은 일상생활에서의 심리적 소진의 원인이 되기도 한다(Storch & Panzarella, 1996; Brown & Campbell, 1994; Violanti & Aron, 1994). 특히, 사회재난 분야 공무원들은 사회적으로 문제가 많은 대상을 일선에서 대면하게 된다(문유석, 2011; 이민식, 2006; 김병섭, 1995). 이 과정에서 겪는 정신적 부담감으로 인해 직무스트레스를 경험할 수 있는

것이다(엄재춘 외, 2013).

또한, 지속적인 위험이 예상되는 업무를 수행하는 과정에서 물리적 위험을 빈번하게 경험하게 된다(이환범·이수창, 2006; 문유석, 2011). 그러나, 이러한 직무 환경이나 직무 특수적 요인으로 인해 나타나는 위험요소들을 제거하는 것은 불가능하기 때문에, 필연적으로 개인과 조직차원에서의 처방이 필요하다.

2) 직무압박

앞서 논의한 직무위험은 직무의 특수성을 중심으로 직무와 관련하여 발생하는 신체적·심리적 역기능을 개인이 지각 또는 경험하는 정도라면, 직무압박(Job Pressure, Work Pressure)은 보편적인 업무처리 과정에서의 직무와 관련하여 개인이 인지하는 직무요구의 강도와 관련이 있다(원유석, 2017; Cooper·Marshall, 1976).

조직이론적 측면에서 직무요구-자원 모형(Job Demands-Resources Mode, Bakker & Demerouti 2014; Demerout & Bakker 2011; 박상연, 2012)에 의하면, 모든 직무 환경은 직무요구와 직무자원으로 설명될 수 있으며 이는 궁극적으로 직원들의 웰빙(well-being)에 영향을 미치는데, 이중 직무요구의 한 측면으로 집무압박(work pressure)을 제시한 바 있다. 이는 성과측면에서도 영향을 미칠 수 있으며, 직무압박은 건강을 훼손시키며 직무성과를 저해시키는 요인이 된다(Bakker, 2015).

Quick & Quick(1984)과 Quick et al. (1997)의 연구에 따르면, 일반적 조직에서의 심리적인 직무압박 원인을 4개의 범주로 설명할 수 있는데, 이를 과업요인(직무불안, 업무평가, 업무과부하), 물리적 요인(근무환경, 사무실구조), 역할요인(갈등, 목표모호성), 대인관계요인(지위 불일치, 집단압력, 리더십)으로 제시한 바 있다.

직무에 대한 압박은 시간적 압박과 업무량의 압박으로 구분할 수 있다(Karasek, 1979). 업무를 수행하는 데 필요한 시간적 차원의 압박(Beehr et al., 2001)과 직무를 수행하는 과정에서 요구되는 일의 양의 압박(Caplan & Jones, 1975)이 나타날 수 있는 것이다(임광모·탁진국, 2016 재인용). 이러한 과정을 통해서 형성된 직무압박이 직무스트레스를 향상시킬 수 있는 것이다(Edwards et al., 2002; 임광모·탁진국, 2016).

이 외에도 잦은 조직의 변화나 보고체제 등의 구조적 요인도 직무의 압박으로 인식될 수 있다(배무환, 1990). 직무압박은 조직구성원의 업무능률의 저하, 결근이나 이직으로 나타나며, 업무성과도 낮출 수 있다(Moorhead & Griffin, 1992; Hellriegel & Slocum, 1992).

3) 직무스트레스

직무스트레스(Job stress, Occupational Stress)란 업무를 수행과정에서 외부의 환경과 자극 등 조직의 내부 및 외부 환경과의 관계에서 나타나는 직무에 관한 부정적 심리적 결과이다(하미승·권용수, 2002; 이환범·이수창, 2006; 최영순 외, 2009; Cooper, Kirkcaldy & Brown, 1994; Hellriegel & Slocumm, 1986; Margolis, 1974).

주로 직업건강심리학(Occupational health psychology) 분야에서 활발히 논의된 개념으로, 직무의 특성과 정신건강 간의 인과관계를 다루는 연구가 이루어져 왔다(De Lange et al., 2004). 직무의 특성은 직무요구-조절-지지 모형(Job Demand-Control-Support Model)을 기반으로 설명되는 것으로, 업무의 요구가 높고, 업무를 조절할 수 있는 재량이 낮고, 주위의 지지가 낮은 직무를 수행하는 사람들일수록 평균보다 높은 건강의 위협을 경험한다(Van der Doef, Margot & Maes, 1999; Johnson & Hall, 1988; 박상언, 2012). 이때의 요구(Demand)와 조절(Control)은 일하는 과정에서 직무 자체적 측면을, 주위의 지지(Support)는 사회적 측면을 말한다(Karasek, 1979).

개인과 주변의 관계를 중심으로 논의한 개인적 차원에서의 심리학 연구와 달리, 조직적 측면에서 스트레스를 유발하는 요인으로 김병섭(1995)은 조직내적 요인과 조직외적 요인으로 구분하여 살펴본 바 있다. 유사한 기준을 바탕으로, 김구(2005)는 조직내적 요인으로는 업무적 특성, 조직적 특성, 인사관리 방안, 조직외적 요인으로는 시민들의 경찰에 대한 평가와 타 조직과의 갈등 등을 예로 제시하여 설명하기도 하였다. 임창호(2017)는 경찰의 직무스트레스의 영향요인을 대인관계, 인사행정, 기술 다양성 및 역할과다의 측면으로 제시한 바 있다. 엄격한 계층제적 조직구조 또한 스트레스를 유발한다. 경찰 업무의 특성상 강한 위계성과 상명하복의 지시구조에 따라서 직무스트레스가 형성될 수 있다(문유석, 2011).

2. 내재적 동기의 영향

공무원들이 공직을 수행하는 과정에서 시민들에 대한 봉사와 희생정신, 직업소명 의식은 스스로 동기를 부여하는 내재적 동기의 특성이 존재한다(진종순·남태우, 2014). 오석홍(2016), 유민봉·임도빈(2019)은 스스로 가지는 일에 대한 기쁨을 내재적 동기로, 조직과 타인의 평가와 보상을 외재적 동기로 구분하였다.

행정학에서 내재적 동기는 인간의 일반적인 내재적 자원을 강조한 자기결정이론(SDT; Self-Determination Theory)과 공직으로 부터 유발되는 행정가치적 측면을 강조

한 공공봉사동기(PSM; Public Service Motivation)와도 관련성이 있다. Lyons et al. (2006)은 행정업무가치를 크게 외재적, 내재적, 이타적, 명성, 그리고 사회적 라는 다섯 가지 기준⁴⁾으로 구분하여 분석한 결과, 공공조직 구성원들의 경우 민간 혹은 준정부조직의 구성원들보다 내재적 업무에 큰 가치를 두고 있는 것으로 나타났다.

이와 유사하게, 소방공무원들을 대상으로 분석한 국내연구에서도 소방공무원들은 외재적 동기보다는 내재적 동기에 강한 영향을 받는 것으로 나타났는데, 특히 내재적 동기는 이직의도를 감소시키는 직접효과가 있음을 확인한 바 있다 (도명록·성시경·심희섭, 2016). 또한, 내재적 동기의 간접적인 조절역할을 살펴본 연구에 따르면, 내재적인 동기는 개인의 감정과 직무성과의 관계를 조절하는 역할 (강성호·허원무·박경도 2016), 성과주의와 재량의 관계에 있어서 시민을 위한 재량으로 사용될 수 있도록 권위를 조절하는 역할(김서용, 2018; 박정호, 2018)을 하는 것으로 나타났다.

이상에서 살펴보았듯이, 다수의 연구에서 공공조직의 구성원들에게 내재적 동기는 외재적 동기보다 더 큰 영향력을 가지고 있으며 (Deci, Olafsen & Ryan, 2017; Deci & Ryan, 1992), 조직구성원의 직무에 대한 태도나 성과에 직·간접적으로 큰 영향을 미치고 있는 것을 알 수 있다. 뿐만 아니라, 최근 Breugh, Ritz & Alfes (2018)의 연구에 의하면 내재적 동기는 직무만족의 지속성에도 영향을 미치는 요인임을 주장한 바 있는데, 이는 내재적 동기가 업무 위험과 압박에 의한 개인의 심리적 상태와 직무에 대한 인식의 관계를 조절하는 역할뿐만 아니라, 긍정적인 인식의 유지에도 밀접한 관련이 있음을 알 수 있다.

3. 가설 설정

본 연구는 자신의 직무가 위험하거나 직무수행 중 위험한 일을 당할 수 있다는 재난안전 공무원들의 보편적으로 노출되어 있는 업무인식(김구·한기민, 2012; Brown & Campbell, 1994)을 바탕으로 재난안전분야 공무원들의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 직무특성 변수를 중심으로 논의하고자 한다.

Adams & Buck(2010)은 196명의 경찰관을 대상으로 한 연구에서, 특수한 고객을 대상으로 하는 업무과정에서의 유발되는 직무위험에 의한 스트레스와 조직 내에서 상사나 동료 등과의 관계를 통해 유발되는 직무압박으로 인한 스트레스를 모두 중요한 요인으로 보았다. 이종열·박광욱 (2011)의 연구에서도 화재진압과 구조/구급, 그리고 재난 분

4) 외재적 (봉급, 안정성), 내재적 (지적으로 흥미로운, 도전적, 자신의 능력발휘 등), 이타적(사회기여, 도덕), 명성(권위, 영향력, 승진기회), 그리고 사회적(동료관계, 업무환경)

야에서 활동하는 소방공무원의 경우, 종합적으로 살펴볼 때 직무의 위험성과 2교대 근무제가 직무스트레스를 유발하는 요인으로 제시된 바 있다. 즉, 재난안전 분야 공무원들의 경우 수행해야 하는 업무의 특수성으로 인한 직무위험과 함께 행정적인 업무과정에서 일반 근로자들이 느끼는 직무압박요인이 모두 직무스트레스를 증가시키는 것이다.

김성곤(2002)은 스트레스를 유발하는 구체적인 요소를 제시한 바 있다. 중하위직 소방공무원에게 있어서 재난 상황에서 인명을 구조해야 한다는 직무 자체의 위험요소 뿐만 아니라, 조직 내에서의 상사, 동료, 부하들 등 각 계층 간의 불편한 인간관계나 경력개발 요인으로 승진, 보직, 교육의 불공정성과 배치의 불합리성 등도 스트레스를 유발하는 요인으로 나타났다. 문유석(2011)은 재난업무를 담당하는 경찰관과 소방공무원 모두가 업무의 위험정도, 긴장요구 정도, 돌발적 업무정도 등과 같은 업무의 위험성뿐만 아니라, 업무해결을 위한 시간적 압박, 업무의 양, 야간업무 등의 직무압박 요인들이 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미친다는 실증적 결과를 제시하였다. 위의 선행연구들에 기초하여, 직무위험·압박과 직무스트레스의 관계에 관하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 직무위험이 증가할수록 직무스트레스가 증가할 것이다.

가설 2: 직무압박이 증가할수록 직무스트레스가 증가할 것이다.

업무수행에 대한 전반적인 직무만족은 개인의 업무에 대한 태도로 나타나는데, 이때의 직무만족은 직무에 대한 긍정적인 정서적 태도로 정의된다(Vroom, 1964). 높은 직무위험과 과중한 업무압박은 전반적인 직무만족에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 특히, 시간이 지날수록 축적되어지는 재난안전 분야 공무원들의 정서적·심리적인 위험적 경험은 직무만족을 낮추는 대표적인 영향요인이다(신성원, 2010). 신체적 노동과 더불어 감정노동은 사람들로 하여금 좌절감을 누적시키고 직무를 수행하는 능력을 저하시켜 직무만족도를 낮춘다(Ng, Sambasivan & Zubaidah, 2011). 여기서 중요한 점은 내재적 요인과 외재적 요인이 분리되어 직무만족에 영향을 미치기 보다는 인식의 총체적 현상으로서 직무만족에 영향을 미친다는 것이다 (Gruneberg, 1979; Spector, 1997).

재난안전공무원의 경우, 외근근무와 내근근무라는 이원화 된 명확한 근무형태가 직무만족에 영향을 미친다. 외근근무의 경우 현장을 수습하기 위한 일사 분란한 명령체계 등을 통해 업무가 이루어지며, 효과적 대응을 위하여 야간, 토요일 및 공휴일에 관계없이 상시근무체제를 유지하는 교대제 근무가 이루어져야 하는데 반해, 내근근무의 상대적으로 독자적이기 때문이다. 김영곤·강제상(2016)은 이러한 특수적인 직무위험과 직무압박의 환경조직적 원인들이 과업갈등, 관계갈등, 과정갈등과 같은 갈등을 유발할 수 있

으며, 승진·전보 등의 인사관리가 공정하게 이루어지지 못하는 등의 문제 등을 조직적인 측면에서 직무만족 저해요인으로 분석한 바 있다. 구체적으로 살펴보면, 재난안전 분야 공무원들에게 있어서 재난현장과 사고현장 경험여부 등에 의한 직무위험요인과 담당업무, 출동건수, 근무시간 등과 같은 요인들이 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다 (박정민 외, 2012).

유사한 상황을 수습하며 축적되어지는 피해의 두려움과 불안등의 외상 후 스트레스 장애는 대표적인 직무만족을 저해하는 요인이며, 이러한 정신적 문제는 직무만족여부를 넘어 극단적으로는 자살로 이어지고 있다.⁵⁾ 소방청이 실시한 소방공무원 조사에 따르면, 20명 중 1명은 자살 위험이 높으며, 최근 1년간 자해를 시도한 소방관도 1500여명에 달하는 것으로 나타났다. 이론적 논의와 위의 선행연구들에 기초하여, 직무위험·압박과 직무만족의 관계에 관한 이 연구의 가설을 제시하면 다음과 같다.

가설 3: 직무위험이 증가할수록 직무만족은 감소할 것이다.

가설 4: 직무압박이 증가할수록 직무만족은 감소할 것이다.

직무스트레스와 직무만족 간의 관련성에 관한 선행연구들은 전반적으로 직무스트레스가 직무만족과 부(-)의 관계를 가지고 있는 것으로 나타나고 있다(심형인, 2016; 이환범·이수창 2006). 그러나 스트레스를 어떻게 인식하고 해석하는지에 따라서 직무만족은 달라질 수 있다는 견해가 제기되기도 하였다 (McGrath, 1976). 이는 스트레스를 어떻게 인식 혹은 조절하는지에 따라서 직무스트레스와 직무만족의 관련성이 달라질 수 있음을 제시한다(옥원호·김석용, 2001; Bhagat et al., 1985; Hall & Lawler, 1971). 이러한 연구들에서 제시한 직무스트레스의 개념을 측정하는 방식의 차이도 직무스트레스와 직무만족의 관련성에 영향을 미치기도 한다.

일반적으로 직무스트레스는 조직구성원이 조직 내·외적 환경과의 상호작용을 통해 발생되기 때문에, 이러한 상호작용의 결과물로서 직무특성이나 업무의 압박은 직무스트레스로 이어지고 이는 궁극적으로 직무만족에 부정적인 매개적 요인으로서 작용할 수 있다. 이론적 논의와 선행연구들의 논의를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 5: 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 감소할 것이다.

5) 외상후 스트레스장애가 자살로...마음까지 병든 소방관들

<https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=02788006622591912&mediaCodeNo=257>

최근 세 가지 다른 차원의 개인 수준 동기이론(공공봉사동기, 업무특성이론, 내재적 동기이론)을 비교분석한 김소희·김서용·이병량(2020)의 연구에서도, 공직에서 나오는 동기(공공봉사동기이론), 자신의 업무를 효과적으로 수행하고자 하는 동기(업무특성이론), 성장지향적 동기(내재적 동기이론) 모두 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 따라, 본 연구에서는 추가적으로 직무스트레스와 직무만족도의 조절변수로서 내재적 동기의 상호작용 여부를 확인하고자 하였다. Herzberg, Mausner & Snyderman(1959)의 동기이론에 따르면, 정신적으로 성장하고 자기실현을 추구하려는 의욕과 열정이 직무만족도에 이르는 동기요인(motivators)과 조직내에서 일어나는 여러 불쾌한 상황에 따른 직무불만족에 이르게 하는 요인들을 제거하고자 하는 측면에서 위생요인(hygiene factors, or environmental factor)으로 분류하여 설명될 수 있으며, Knoop(1994)은 이를 통해, 사회에 도움이 되고 기여하는 업무는 동기요인으로서 내재적 동기에 의한 가치와 유사한 역할을 하게 되며 이는 궁극적으로 스트레스를 줄이는 효과가 있다고 주장하였다. 더 나아가서는 직무수행자들이 더 나은 가치를 추구하고자 하는 노력이 중요하며, 이 또한 스트레스를 감소시키는 요인이 될 수 있다고 강조한 바 있다. Giauque, Biget & Varone(2013)은 공무원을 대상으로 한 연구를 통하여 내재적 동기가 직무수행자들에게 높은 직무에 대한 기대감을 가지게 만들고 이는 궁극적으로 직무스트레스를 낮춘다는 연구결과를 제시한 바 있다.

직무특성에 의한 직무스트레스가 직무만족의 관계를 보는 연구들의 경우에 있어서 개인 스스로에게서 자발적으로 유발되는 동기의 조절효과를 검증한 연구들을 살펴보면, 자기효능감과 같은 자기결정성요인들(박주원·조윤직, 2016; 이승준, 2014; 민순 외, 2011)이나 임파워먼트(박정호, 2018; 노상은 외, 2016)가 조절효과로서 직무만족의 변화를 보여준 연구들도 내재적 동기의 조절효과를 추론할 수 있는 연구라고 할 수 있을 것이다. 이러한 내재적 동기의 특성을 고려한다면 직무만족에 부정적 영향을 미치는 직무스트레스의 부정적 영향을 상쇄할 수 있을 것이라는 가설을 형성할 수 있다.

가설 6: 직무스트레스의 직무만족에 대한 부정적 영향을 내재적 동기가 감소시킬 것이다.

Ⅲ. 분석방법 및 변수

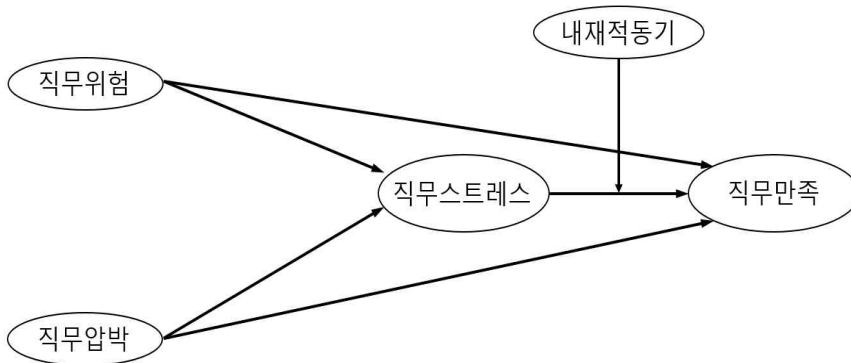
1. 분석방법

1) 연구모형과 분석방법

재난안전 분야 공무원의 직무위험과 직무압박이 직무스트레스, 그리고 직무만족에 미치는 영향요인을 분석하기 위해서 이론적 논의에 따른 가설설정 결과를 바탕으로 직무위험, 직무압박, 직무스트레스, 직무만족의 관계에 대한 기본모형에 내재적 동기의 상호작용을 추가하여 연구모형을 설정하였다.

분석방법은 구조방정식모형(structural equation model)을 활용하고자 한다. 변수의 관계에 대한 이론적 논의와 가설검증을 위해서는 매개효과와 조절효과 분석이 필요하다. 이와 함께 설문조사를 통해서 나타날 수 있는 잠재요인에 의한 영향을 통제할 수 있다는 점에서 장점이 있다.

〈그림 1〉 연구의 모형



또한, 직무위험과 직무압박이라는 핵심변수 이외에 직무스트레스와 직무만족의 영향요인과 개인특성 요인을 통제변수로 포함하여 분석함으로써 분석결과의 타당성을 확보하고자 하였다. 구조방정식을 활용한 일부 논문에서는 핵심변수 간의 관계에 초점을 두고 통제변수는 고려하지 않는 경우도 있지만, 이 글에서는 이를 포함하여 분석한 결과를 제시함으로써 결과의 신뢰성을 보다 확보하고자 하였다.

2) 분석자료와 응답자특성

본 연구는 한국행정연구원에서 2016년 7월 13일 ~ 2016년 8월 1일까지 해양경찰공무원, 소방공무원, 재난안전 일반공무원을 대상으로 설문조사를 한 것이다.⁶⁾ 본 자료의 의미가 있는 것은 설문을 진행하기 전에 설문대상자와 심층인터뷰를 진행하여 그 결과를 설문에 포함하였다는 점이다.

재난안전 분야 공무원에 대한 인터뷰를 통해서 직무특성에 대한 맥락을 확인하여 직무위험과 직무압박 요인을 추출하고, 이를 서베이를 통해서 측정화하는 작업이 실시되었다. 이러한 연구의 단계를 통해서 일반 공무원과 다른 맥락을 질적연구방법으로 확인하고, 이를 다시 양적연구 방법을 통해서 분석할 수 있어서 연구의 타당성을 확보하였다고 판단된다. 비례층화배분 추출법을 통해서 표본을 추출하였으며, 표본의 크기는 유효 표본을 기준으로 총 823명이다.

또한, 해양경찰공무원 뿐만 아니라 소방공무원, 재난안전 일반공무원이 포함되어 있어서 직군별 차이를 확인할 수도 있다는 장점이 있다. 해당 설문조사는 조직, 인사의 여러 변수들을 포함하고 있으며, 공무원을 대상으로 한 다른 설문조사에 비해서 재난안전 분야의 특성인 직무위험과 직무압박의 요인을 포함하고 있다는 점에서 차별점이 있다.

〈표 1〉 연구집단과 표본추출 방법

구분	내용
모집단	재난안전 분야 공무원
조사집단	재난안전 분야 공무원(해경직, 소방직, 일반직)
표본크기	823명(유효표본 기준)
표본추출 방법	비례층화배분 추출법(Stratified Systematic Sampling)

자료: 류현숙(2016). 143페이지의 내용을 일부 수정

재난안전 분야의 특성과 직무분야의 특성에 따라서 표본에서는 남성이 84.2%를 차지하고 있으며, 여성은 15.8%였다. 연령대 중에서는 30대(48.6%)가 가장 많았다. 근속년수는 5개 집단으로 구분하여 볼 때 대체로 유사한 비율로 분포하고 있었으며, 10~20년 미만이 31.8%로 가장 많았다. 설문에 응한 직군은 일반직(16.5%), 소방직(68.7%), 해경직(14.8%)를 차지하였다. 직급별로는 7~9급의 비율이 69%로 분석되었다.

6) 본 자료는 류현숙(2016)의 연구 이후 공개된 설문자료를 활용하였으며, 설문자료를 설명하는 기본 내용은 보고서의 일부 내용을 출처 표기하여 인용하였다.

〈표 2〉 표본의 특성

구 분		사례수(명)	%
전 체		(823)	100.0
성별	남성	(693)	84.2
	여성	(130)	15.8
연령	20대 이하	(112)	13.6
	30대	(400)	48.6
	40대	(209)	25.4
	50대 이상	(102)	12.4
근속년수	5년 미만	(198)	24.1
	5~10년 미만	(182)	22.1
	10~20년 미만	(262)	31.8
	20~30년 미만	(153)	18.6
	30년 이상	(28)	3.4
직군별	일반직	(136)	16.5
	소방직	(565)	68.7
	해경직	(122)	14.8
직급별	1~6급	(255)	31.0
	7~9급	(568)	69.0

자료: 류현숙(2016). 145페이지의 내용을 일부 수정.

2. 변수의 측정

1) 종속변수

본 연구는 직무만족을 여러 선행연구에서 제시하고 한 바와 같이 ‘대체로 직무에 대한 긍정적 상태’ (강종수, 2012; 신성원, 2010; Locke, 1976)로 정의하였다. 강종수(2012)의 선행연구에서 측정한 설문문항 중에서 ‘직무의 전반적인 만족’, ‘속한 조직의 의사결정과 정 만족’ 그리고 ‘조직의 보상에 대한 만족’에 관한 3개 문항을 사용하였으며, cronbach’s α 값은 0.807이었다.

2) 독립변수

독립변수는 직무위험과 직무압박이라는 두가지 변수로 측정하였다. 직무위험은 허경미·박소은(2009)이 제시한 설문문항에서 특히 물리적인 위험성에 초점을 두고 4개의 설문문항으로 측정하였으며, cronbach’s α 값은 0.853이었다. 직무압박은 김성환(2015)이

제시한 설문문항에서 업무의 양과 복잡성의 측면에서 5개 설문문항으로 측정하였으며, cronbach's α 값은 0.891이었다.

3) 매개변수

본 연구에서 매개변수는 직무스트레스이다. Ivancevich 와 Matteson(1980)가 제시한 직무스트레스의 요인은 개인, 집단, 조직, 조직 외 요인으로 구분되고 있다. 본 연구에서 초점을 두고 있는 것은 직무의 요인이며, 직무위험과 직무압박에 의해 영향을 받는다는 가설을 설정하고 있다. 정지나·최낙관(2011)이 제시한 것처럼 직무환경과 개인과의 불일치라는 요소가 직무스트레스를 발생시킨다는 점에서 가설설정과 연관성이 있다.

따라서, 본 연구에서는 전반적인 직무스트레스를 측정하기 위해서 직장, 직장동료, 직장상사와의 사이에서 발생하는 스트레스의 정도로 정의하고 3개의 설문문항(10점 척도)을 사용하여 측정하였으며, cronbach's α 값은 0.853이었다.

4) 조절변수

본 연구에서 조절변수는 내재적 동기이며, 이는 평가, 처벌 등의 외부적 요인에 의해서 영향을 받는 외재적동기와 달리 일 자체에 대해서 흥미를 느끼고, 능력을 계발하고 노력할 수 있는 것으로 인해 스스로 동기를 부여하는 것이라고 할 수 있다(유민봉·임도빈, 2016). Kwon(2014)은 내재적 동기를 스스로의 일에 대한 만족감으로 측정하였다. 유민봉(2019)의 내재적 동기에 대한 정의를 설문문항으로 변환하여 3개의 설문문항으로 측정하였으며, cronbach's α 값은 0.804이었다.

〈표 3〉 연구의 변수 및 측정문항

구분		문항구성	Cronbach's α
독립변수	직무위험	직무 특성상 예측불가능한 일이 많아 항상 긴장한다	.853
		나는 직무수행 중 폭행이나 상해 등의 물리적 폭력을 당할 두려움을 느낀다	
		나의 일은 위험하며 각종 사고를 당할 가능성이 많다	
		나는 직무수행 중 고소·고발 또는 진정(청원) 등의 법적 피해를 당할 것을 염려한다	
	직무압박	수행해야 할 업무의 양이 많아 업무의 질이 떨어진다	.891
		나의 업무 내용은 복잡하다	
		업무처리 과정에서 휴식 시간이 적다	
		나는 근무 시간 내에 많은 양의 업무를 한다	
매개변수	직무스트레스	현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다	.853
		직장은 귀하에게 얼마나 스트레스를 유발합니까?	
		직장동료는 귀하에게 얼마나 스트레스를 유발합니까?	
종속변수	직무만족	직장상사는 귀하에게 얼마나 스트레스를 유발합니까?	.807
		나의 직무에 전반적으로 만족하고 있다	
		내가 속한 조직은 중요한 정책결정과정에서 구성원들의 의견과 관심을 잘 반영하고 있다	
조절변수	내재적동기	나의 직무는 승진과 자기발전을 위해 좋은 기회를 제공하고 있다	.804
		나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다	
		나의 능력을 계발하고 발휘할 수 있는 기회가 있다	
인구통계학적 변수	직급	1~5급(1), 5~9급(0)	.
	성별	남자(1), 여자(0)	.
	나이	30대 이하(1), 30대(2), 40대(3), 50대이상(4)	.
	근무형태	현장중심업무(1), 행정 및 정책중심업무(0)	.
	재직기간	5년 미만(1), 5~10년 미만(2), 10~20년 미만(3), 20~30년 미만(4), 30년 이상(5)	.

변수들의 구성개념의 타당성을 확인하기 위해서 수렴타당성과 판별타당성을 측정하여 요인분석 결과를 제시하였다. 남궁 근(2010)은 측정하고자 하는 개념을 측정지표가 적절하게 측정하고 있는가의 여부를 확인하기 위하여 요인분석 방법을 제시하였다. Anderson & Gerbing(1988)은 요인적재량의 기준으로 0.5이상을 제시하였으며(하희송·박한실, 2020 재인용), 아래의 표에서 확인할 수 있는 것처럼 각 변수의 요인적재량이 0.7이상으로 요인별로 구분되고 있다. 요인분석은 주성분분석을 실시하고 varimax 회전방법을 적용하였다.

〈표 4〉 요인분석 결과

변수	문항	요인1	요인2	요인3	요인4
직무위험	jr1	-0.0814	0.8657	-0.0069	-0.0613
	jr2	0.0213	0.8567	-0.0491	0.0715
	jr3	0.1343	0.8086	-0.0774	0.1214
	jr4	0.2099	0.7785	-0.0644	0.0616
직무압박	jp1	0.7920	0.2032	-0.1719	0.1065
	jp2	0.8000	0.0835	0.0170	0.1501
	jp3	0.8234	0.0308	-0.1637	0.1494
	jp4	0.8056	0.0079	-0.1602	0.2049
	jp5	0.8271	-0.0222	-0.0744	0.1573
직무스트레스	js1	0.2033	0.0349	-0.2021	0.8583
	js2	0.0911	0.0718	-0.0040	0.8754
	js3	0.3843	0.0488	-0.2865	0.7049
직무만족	sa1	-0.2181	0.090	0.7445	-0.2856
	sa2	-0.0774	-0.0984	0.8701	-0.1104
	sa3	-0.1198	-0.1086	0.8455	-0.0592

참고: KMO=0.8589, 요인분석 적합기준은 요인적재량 값 0.8~1.0 범위 내.

IV. 분석결과

1. 기초통계분석

〈표 5〉는 본 연구에 포함된 변수들의 기초통계분석 결과이다. 재난안전 분야 공무원의 직무위험과 직무압박에 대한 인식은 평균값을 기준으로 각각 11.0741, 13.9259로 나타나 위험과 압박이 높은 것으로 나타났다. 직무스트레스도 평균값을 웃도는 16.6902로 나타났다. 이에 비해서 직무만족은 7.6622로 나타났으며, 내재적 동기 또한 7.8117로 높게 나타났다.

〈표 5〉 기초통계량

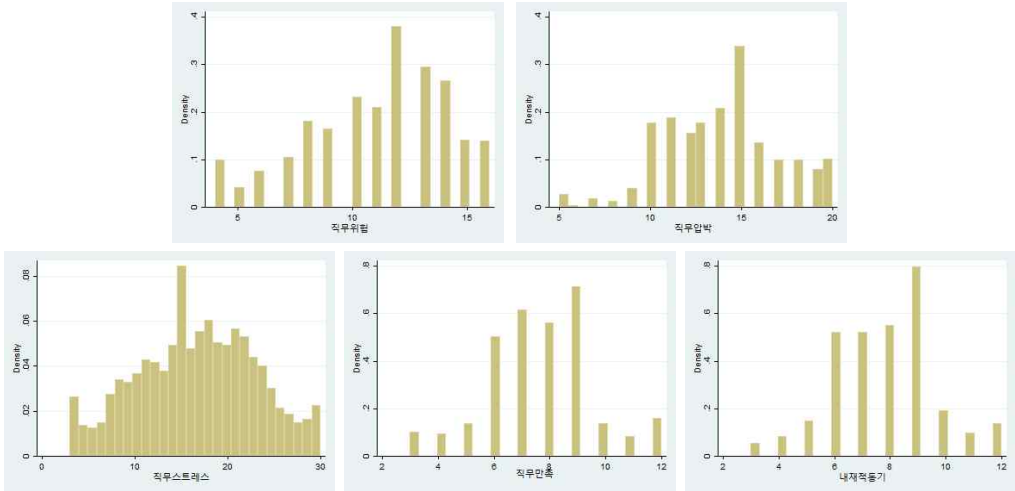
변수	관측치	평균	표준편차	최소값	최대값
직무위험	823	11.0741	3.0860	4	16
직무압박	823	13.9259	3.2131	5	20
직무스트레스	823	16.6902	6.5608	3	30
직무만족	823	7.6622	1.9780	3	12
내재적 동기	823	7.8117	1.9040	3	12
직급	823	0.3098	0.4627	0	1
성별	823	0.8420	0.3649	0	1
나이	823	2.3657	0.8677	1	4
근무형태	823	0.5188	0.4999	0	1
재직기간	823	2.5516	1.1428	1	5

아래의 히스토그램은 주요변수의 분포를 나타내주고 있다. 모든 변수의 왜도와 첨도는 회귀분석에 타당한 범위에 있었으며, 특히 종속변수의 역할을 하는 직무스트레스와 직무만족의 변수도 정규분포의 조건을 만족하는 것으로 분석되었다.

왜도와 첨도에 대한 정규성검증을 내생변수인 직무스트레스와 직무만족을 중심으로 실시한 결과에서 직무스트레스의 첨도가 허용범위를 일부 넘는 것으로 분석되었다. 구체적으로 직무스트레스의 왜도는 -0.0704, 첨도는 2.3641로 나타났다. 하지만, 첨도에 대한 허용범위에 대해서 Bai & Ng(2005), Triola(1992)는 절대값 3의 범위를 제시하였으며, Kline(2005)는 절대값 8의 범위를 제시한 바 있다.

문제는 2.3641로 허용범위 내에 있는 첨도를 표준편차 혹은 특정기준에 의해서 특이값(outlier)으로 처리한다면 이 과정에서 오히려 체계적 편의(bias)가 발생할 수도 있다는 점이다. 저자들은 이러한 편의의 문제가 허용범위 내에 있는 첨도를 민감하게 해석하는 것보다 크다고 판단하였다. 데이터가 직급, 나이, 근속년수 등을 기준으로 비례층화표본 추출 방법을 통한 무작위추출 방법으로 이뤄졌고, 선행연구들이 제시한 첨도 값의 허용 범위를 고려하여 데이터를 그대로 분석하는 것이 타당하다고 판단하였다.

〈그림 2〉 주요변수의 히스토그램

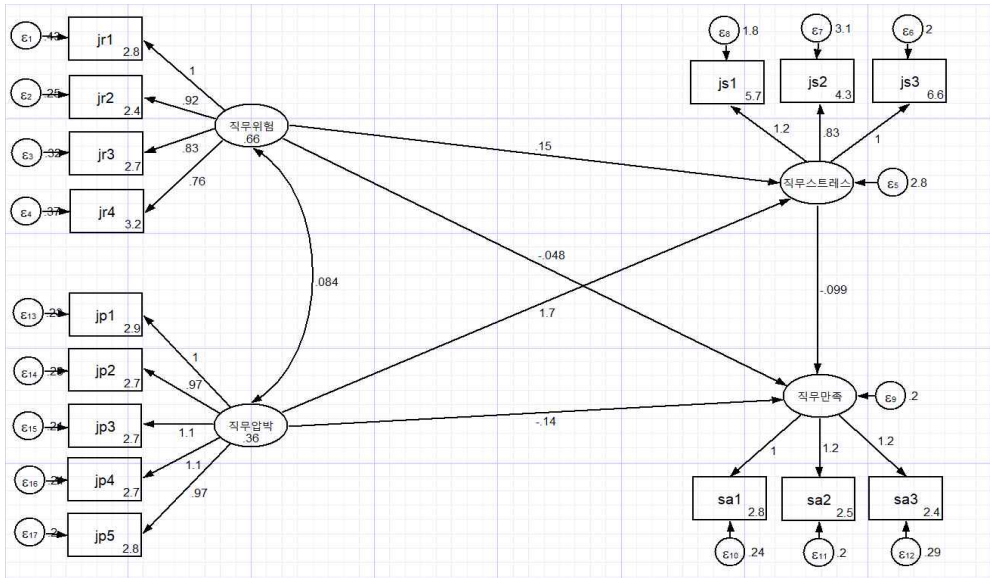


2. 구조방정식 분석 결과

1) 연구의 타당도

이 연구에서는 직무위험과 직무압박이 공공안전 분야 공무원의 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향을 구조방정식모형을 적용하여 실증분석하였다. 우선, 연구에 사용된 변수들의 부합여부의 확인을 위해서 확인적요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 확인적요인분석을 실시하는 이유는 잠재변수와 관측변수의 관계를 확인하기 위한 것이며, 설문문항이 추상적 개념을 제대로 측정했는가를 확인하는 것이다. STATA 14를 활용하여 분석한 구조방정식 분석 결과는 다음의 그림과 같다.

〈그림 3〉 확인적 요인분석 결과



〈표 6〉 확인적 요인분석 모형 적합도

	SRMR	CFI	TLI	RMSEA
기준치	<0.1	>0.9	>0.9	<0.1
검정결과	0.068	0.927	0.909	0.081

확인적 요인분석의 모형적합도 검정기준에 따라서 분석한 결과 검정기준을 충족하는 것으로 나타났다. SRMR(0.068), CFI(0.927), TLI(0.909), RMSEA(0.081)로 나타나 본 연구에서 사용하는 변수들의 확인적 요인분석의 타당성을 확인하였다.

2) 구조방정식모형 분석

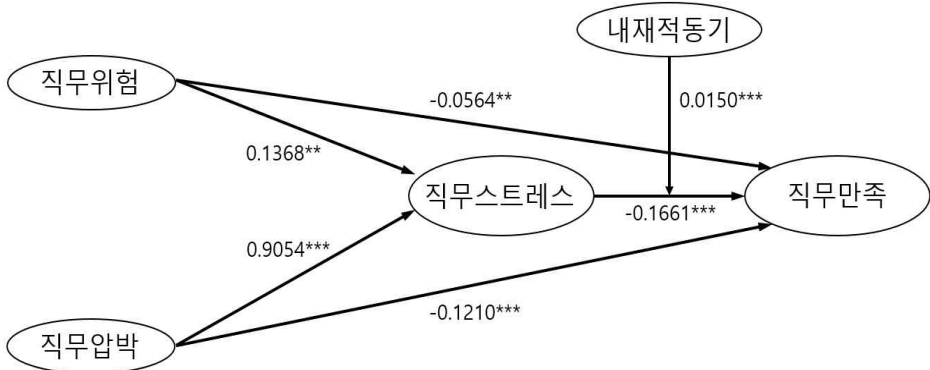
〈표 7〉 구조방정식 모형 적합도

	SRMR	CFI	TLI	RMSEA
기준치	<0.1	>0.9	>0.9	<0.1
검정결과	0.013	0.990	0.969	0.030

구조방정식의 모형적합도도 검정기준치에 따라서 분석한 결과 기준을 충족하는 것으로 나타났다. SRMR(0.013), CFI(0.990), TLI(0.969), RMSEA(0.030)로 나타나 본 연구의

모형이 적합함을 확인하였다.

〈그림 4〉 구조방정식 분석 결과



참고: ***p<0.01, **p<0.05, *p<0.1, 직급, 성별, 나이, 직군, 근무기간이 포함된 결과.

구조방정식 모형의 분석결과 직무위험(0.1368**)과 직무압박(0.9054***)은 직무스트레스를 증가시키는 것으로 분석되었다. 동시에 직무위험(-0.0564**)과 직무압박(-0.1210**)은 직무만족을 감소시키는 것으로 나타났다. 직무스트레스(-0.1661**)는 직무만족을 감소시키는 것으로 나타났으며, 내재적 동기(0.0150**)는 직무스트레스가 직무만족에 미치는 부정적 영향을 감소시키는 것으로 나타났다.

위의 분석결과에서 확인할 수 있는 것처럼 본 연구의 가설 1~가설 6이 모두 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다. 직무위험과 직무압박은 직무스트레스는 증가시키고(가설 1, 가설 2), 직무만족은 낮추는 것(가설 3, 가설 4)으로 나타나 부정적 영향을 미치는 조직요인으로 분석되었다. 재난안전 분야 공무원들의 직무위험과 직무압박은 시민의 생사와 직결된 불확실성이 높은 업무를 주로 다룬다는 점에서, 다른 공무원들과는 분리되는 특성이다. 공무원 조직의 관리에 있어서 이러한 차별적 요인을 고려하여 조직 및 인사관리 정책을 형성 및 운영할 필요가 있다.

직무위험과 직무압박으로 인해 발생하는 직무스트레스도 직무만족을 낮추고(가설 5) 있다. 적절한 수준의 스트레스는 오히려 동기부여의 측면을 가지기도 하지만 이 글에서 정의한 직무스트레스의 특성을 고려할 때 직무만족의 부정적 요인으로 볼 수 있을 것이다.

마지막으로 내재적 동기는 직무스트레스가 직무만족에 미치는 부정적 영향을 상쇄하는 상호작용 효과(가설 6)가 나타났다. 내재적 동기를 향상시킬 수 있도록 조직관리 방식을 개선해야 할 것이다.

인구통계학적 변수들 중 유의미한 결과는 근무형태로 현장중심업무를 수행하는 공무원들이 행정 및 정책중심업무를 수행하는 공무원에 비해서 직무만족이 낮은 결과(-0.3659***)가 나타났다. 그 외의 변수들은 유의미한 결과가 도출되지 않았다. 분석을 확장하여 근무형태에 따른 차이를 T-test를 통해서 검증한 결과에서 행정 및 정책중심업무를 수행하는 공무원(평균: 9.4798)에 비해서 현장중심업무를 수행하는 공무원(12.5527)이 직무위험을 보다 크게 느끼고 있었다($p < 0.000$).

일반, 소방, 경찰의 집단 변수(더미)을 포함하여 분석하여도 구조방정식 분석결과에서 주요변수의 영향은 그대로 유지되었다. 추가 분석으로 일반, 소방, 해양경찰에 대한 직무위험, 직무압박, 직무스트레스, 직무만족에 대한 분산분석을 실시하였다. 직무위험에 대해서는 소방(11.6194) > 해양경찰(11.4590) > 일반(8.4632)으로 일반과 소방 및 해양경찰의 평균차는 통계적으로 유의하게 나타났다. 소방의 경우가 직무위험에 대한 인식이 가장 높았다. 현장 업무 수행 중 사고가 많이 일어나는 소방에서 가장 높은 직무위험 인식이 나타난 것이다.

직무압박에 대해서는 일반(15.6470) > 해양경찰(14.3442) > 소방(13.4212)으로 일반과 소방 및 해양경찰의 평균차는 통계적으로 유의하게 나타났다. 직무스트레스에 대해서는 일반(21.5000) > 해양경찰(17.7321) > 소방(15.7321)으로 일반과 소방의 평균차는 통계적으로 유의하게 나타났다. 직무압박과 직무스트레스는 일반의 경우가 가장 높았으며 해양경찰, 소방의 순으로 분석되었다. 현장업무를 주로 담당하는 소방 및 해양경찰에 비해서 행정업무를 담당하는 일반직이 직무압박과 직무스트레스는 오히려 높게 나타난 것으로, 직무위험에 대한 인식과 대조적이다. 직무만족에 대해서는 해양경찰(7.7857) > 소방(7.6887) > 일반(7.0000)으로 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

연구의 가설과 주요 결과를 종합한 내용은 다음의 표에 요약정리하였다.

〈표 8〉 연구가설 검정결과

구분	가설	Estimate	S.E.	p-value	결과
가설 1	직무위험 → 직무스트레스	0.1368**	0.0668	0.040	채택
가설 2	직무압박 → 직무스트레스	0.9054***	0.0641	0.001	채택
가설 3	직무위험 → 직무만족	-0.0564***	0.0219	0.001	채택
가설 4	직무압박 → 직무만족	-0.1210***	0.0201	0.010	채택
가설 5	직무스트레스 → 직무만족	-0.1661***	0.0316	0.001	채택
가설 6	직무스트레스*내재적 동기 → 직무만족	0.0150***	0.0038	0.001	채택

V. 결론 및 논의

Robbins·Judge(2013), Rainey(2014), Daft(2015) 등 많은 연구자들은 조직목표를 달성하기 위해서 전제되어야 할 중요한 요소로 직무만족을 제시하였다. 직무만족과 관련한 선행연구가 많은 것도 중요성을 설명하는 반증이 될 것이다(김호균 2007; 신황용·이희선, 2012; 이현국·2013; 원숙연, 2015; 박홍식·이동기, 2016; 박재희, 2016). 이 연구는 직무만족의 영향요인에 대해서 재난안전 분야 공무원들을 대상으로 이론적 검토 및 실증분석을 진행하였다. 재난안전 분야의 직무특성을 고려한 직무위험, 직무압박이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향을 확인하고 내재적동기가 직무스트레스의 부정적 영향을 감소시키는 결과를 실증적으로 확인했다.

재난안전 분야 공무원들의 경우 직무 수행 중에 발생할 수 있는 예측불가능성, 사고, 위험성 등의 요인과 시민 및 범죄자들과의 관계에서 폭력 및 행정처분의 가능성에 놓여 있다. 재난 안전분야의 직무특성 상 이러한 상황을 모두 통제할 수는 없지만, 이에 대한 조직관리 및 지원, 그리고 정책적 방향성에 대한 논의는 반드시 필요한 상황이다. 우선, 예측불가능성과 사고의 영역에 대해서는 현재 실시 중인 안전예방 교육을 현실화하고, 위험한 업무에 대해서는 물적 지원과 함께 위험도를 낮추기 위한 기술도입 노력이 필요하다. 폭력과 행정처분의 가능성에 대해서는 합법적인 업무 수행 중에 발생하는 폭력 피해에 대해서는 소속 조직 차원에서 적극적으로 대응하되 관련법(경찰직무집행법, 소방공무원법, 국가배상법 등)을 정교하게 보완할 필요가 있다. 박성호(2002)는 상담자의 직무환경 위험요인을 고려하여 심리적 소진에 대한 영향을 실증분석 한 바 있다. 물론, 심리상담사를 대상으로 하였으나 상담사가 가지는 도전, 즉, 조직으로 부터 지원받는 업무에 대한 자율성과 능력개발의 기회가 심리적 소진의 정도를 줄이는 가장 큰 요인으로 나타난 점은 참조할 만한 결과이다.

직무압박의 경우 재난안전 분야의 공무원들이 일반 공무원과 다르게 교대근무, 긴급출동, 전문기술, 법적 지식 등의 차별적 압박요인이 존재한다. 특히, 현장 출동 후 문서작업을 병행해야 하고, 언제 긴급출동이 이뤄질지 모르는 상황 하에서 근무를 하기 때문에 휴식의 질이 보장되기 어렵다. 박정민 외(2012)의 연구에서는 근무형태와 출동건수, 충격현장에 대한 경험이 심리적 탈진에 영향을 미친다고 분석하기도 하였다. 많은 언론을 통해서 보도된 것처럼 재난 현장에서 여러 상황에 대처하면서 입는 정신적 피해와 후유증도 큰 상황이다. 현재 많은 조직에서 외상 후 정신적 장애에 대한 치료센터를 만들고 운영범위를 확대하고 있지만 여전히 부족한 실정이다. 또한, 근무 환경을 고려하여

압박 요인을 개선할 수 있도록 하는 휴식 시설과 업무 조정의 현실화가 필요하다.

직무스트레스는 직장내 대인관계에서 오는 요인을 종합적으로 고려하였다. 직무스트레스의 직무만족에 대한 부정적 영향은 심리학(Tetrick & LaRocco, 1987), 경영학(Ho, 1997; Elangovan, 2001)의 연구에서도 주목한 바 있다. 재난안전 분야의 직무특성이 반영되어 직무 수행 시에 발생하는 직무위험과 직무압박은 조직 내의 관리적 요인과 인간관계의 스트레스로 연결된다. 늘 위험한 업무와 압박이 존재하는 상황에서 조직 차원의 관리방안이 합리적이고 정당성을 유지할 수 있다면 직무스트레스는 감소할 것이다. 하지만, 필요한 장비 지급의 문제, 부족한 인력 수요의 문제, 승진과 성과급, 복리후생의 문제 등이 제대로 해결되지 않는다면 직무스트레스는 지속적으로 문제가 될 것이다. 재난안전 분야의 경우 대인 관계의 긴장을 낮출 수 있도록 보다 관심을 기울여야 할 것이다.

직무위험과 직무압박, 그리고 직무스트레스가 직무만족에 부정적인 영향을 미치고 있지만, 이를 근본적으로 개선하는 데에는 시간과 자원이 소요된다. 이러한 특성은 부패에 대한 처방으로서 대표적으로 제시될 수 있는 급여, 복지 문제의 해소가 큰 비용을 수반하는 것과 같은 원리이다(Mahmood, 2005; Kwon, 2012; Amir & Burr, 2015). 이러한 상황에서 조직이 고려해야 할 관리방식을 동기부여의 측면 즉, 내재적 동기의 측면에서 고찰하였다. 내재적 동기는 일 자체에 대한 흥미, 능력의 계발과 발휘, 노력과 업적에 대한 인정에 의해서 향상된다(오석홍, 2016; Kwon, 2014; Rainey, 2014).⁷⁾ 재난안전 분야 공무원의 경우 직무의 특수성이 존재하여, 제시한 인사관리 방식을 모두 적용하는 것은 제한된다. 하지만, 조직적 차원에서 자신이 좋아하는 직무에 대한 수요를 확인하고 배치하려는 노력은 반드시 필요하다.

코로나19라는 재난환경에 대응하고 있는 관련 공무원에 대한 정책적 대안과 사후관리에 대해서도 함의를 제공할 수 있을 것이다. 언론을 통하여 알려진 바와 같이 코로나19 전염병에 대한 대응이 장기화되면서 관련 공무원과 의료진의 피로도와 스트레스가 매우 높아진 상황이다. 비상업무와 업무과중으로 인한 스트레스의 위험성이 누적됨에 따른 위험신호들이 감지되고 있다.⁸⁾ 후속연구에서는 본 연구의 결과를 전염병 재난현장을 관리, 대응, 통제하고 있는 공무원들에게 적용해볼 수도 있을 것이다.

연구의 함의에도 불구하고 한계점도 존재한다. 구조방정식 분석이지만 단년도 서베이 자료가 가진 외적타당성의 문제는 존재한다. 모형의 타당성을 확보하기 위해서 구조방

7) 이를 고려한 인사관리 방식으로 직무충실화, 목표관리제, 직무순환 등을 고려할 수 있다(오석홍, 2016; 유민봉·임도빈, 2016; 박천오 외, 2016).

8) 동아일보. 2020년 3월 6일자 기사. '코로나19' 비상근무하다 쓰러진 성주군 공무원...끝내 숨져' <http://www.donga.com/news/article/all/20200306/100038539/2>

정식 모형에 여러 통제변수를 포함하여 분석결과를 제시하였고, 안정적인 결과를 확인하였지만 데이터가 가진 한계가 해결된 것은 아니다. 향후 연구에서는 재난안전 분야 공무원의 범위를 보다 확대하고, 다년도 데이터를 구성하여 분석을 진행한다면 보다 안정성이 확보된 분석이 가능할 것이다.

참고문헌

- 강성호·허원무·박경도. (2016). 서비스 종업원의 내재적 동기가 감정노동과 직무성공에 미치는 효과에 관한 연구: 선행과 조절효과를 중심으로. 「마케팅관리연구」, 21(1), 1-27.
- 강중수. (2012). 사회복지조직의 사회자본과 직무만족 및 조직몰입의 관계. 「한국산학기술학회보」, 13(9), 3915-3923.
- 김구. (2005). 경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 치안센터 민원담당관을 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 16(3), 59-87.
- 김구·한기민. (2012). 경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향: J-지방청을 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 22(4), 497-523.
- 김병섭. (1995). 경찰공무원의 심리적 탈진 원인분석. 「한국행정학보」, 29(2), 449-467.
- 김상돈·안황권. (2003). 인위 재난의 위기관리학습에 관한 연구: 2 18 대구지하철화재사고를 중심으로. 「한국지방자치학회보」, 15, 273-293.
- 김상목·김영중(2005). 정부조직의 직무특성에 관한 연구. 「한국행정학보」, 39(2): 63-86.
- 김서용. (2018). 딜레마 상황에서 일선관료의 행동선택에 대한 분석: 내재적 동기의 역할을 중심으로. 「한국행정학보」, 52(2), 101-141.
- 김성근. (2002). 소방공무원의 직무스트레스에 관한 연구: 중·하위직 소방 공무원의 직무 스트레스 유발요인의 발굴을 중심으로. 석사학위논문, 단국대학교 정책경영대학원.
- 김성환. (2015). 근무형태별 경찰공무원의 직무소진 (번아웃 증후군) 에 대한 연구. 「사회과학연구」, 22(4), 259-278.
- 김소희·김서용·이병량. (2020). 동기이론에 대한 비교분석: 공공봉사동기, 업무특성이론, 내재적 동기이론. 「한국행정학보」, 54(1), 37-75.
- 김영근·강제상. (2016). 소방조직 내 한국적 조직문화가 세대 간 갈등에 미치는 영향. 「행정논총」, 54.
- 김영주·권진아·문명재. (2019). 방재안전직 공무원의 재난관리 역량이 직무태도에 미치는 영향: 공공봉사동기의 매개효과를 중심으로. 「정부학연구」, 25(3), 251-287.
- 김호균. (2007). 부하가 인식하는 상사의 리더십이 직무만족에 미치는 영향연구: 상사신뢰의 매개 역할을 중심으로. 「행정논총」, 45(4), 167-193 .

- 남궁 근. (2010). 행정조사방법론. 서울: 법문사.
- 노상은, 광미정, & 김정훈. (2016). 노인복지시설 사회복지사의 직무스트레스와 이직의도의 관계에 영향을 미치는 개인적요인의 조절효과 연구. 「한국자치행정학보」, 30(4), 205-225.
- 도명록·성시경·심희섭. (2016). 소방공무원의 조직몰입과 이직의도에 관한 연구: 장비품질인식의 효과를 중심으로. 「한국거버넌스학회보」, 23(3), 251-274.
- 류현숙. (2016). 재난안전 실무자의 업무 스트레스의 효과적 관리를 통한 직무만족도 및 조직몰입 제고방안. 「기본연구과제」, 2016, 1-333.
- 문유석. (2011). 경찰관 직무스트레스 수준과 영향요인. 「지방정부연구」, 14(4), 41-60.
- 민순·김혜숙·하운주·김은아·김희영·김혜정·김영자. (2011). 병원간호사의 직무스트레스와 직무만족, 이직의도와 관계에서 자기효능감의 조절효과. 「대한경영학회지」, 24(1), 1-21.
- 박상언. (2012). 직무수행 과정에서 지각된 정서적 안녕 (Affective Well-Being) 이 직무요구-자원 모형에서 수행하는 역할에 대한 실증연구. 「인사조직연구」, 20, 177-220.
- 박성호. (2002). 상담의 직무환경에서의 위험요소와 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 이화여자대학교 석사학위논문
- 박순열·홍덕화. (2010). 허베이 스피리트호 기름유출사고로 인한 태안지역의 사회경제적 변동 사회적 재난의 파편화 (fragmentization) 와 사사화 (privatization). 「공간과 사회」, 34, 142-180.
- 박재묵. (2008). 환경재난으로부터 사회재난으로: 허베이 스피리트호 기름유출사고에 대한 사회적 대응 분석. 「환경사회학연구 ECO」, 12(1), 7-42.
- 박재희. (2016). 조직공정성과 직무만족의 관계에 대한 출신의 조절효과 분석: 미국 동남부 연구중심대학 교원의 인식을 중심으로. 「행정논총」, 54(2), 319-345.
- 박정민·김대성·김행희. (2012): 직무환경이 소방공무원의 심리적 탈진에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국거버넌스학회보」 19, 1, 25-50.
- 박정수·진종순. (2016). 직무스트레스와 직무탈진감: 교정공무원을 중심으로. 「행정논총」, 54(3), 113-136
- 박정호. (2018). 목표명확성이 공공봉사동기 (PSM) 에 미치는 영향에 관한 연구: 심리적 임파워먼트의 조절효과를 중심으로. 「한국인사행정학회보」, 17(1), 195-219.
- 박주원·조윤지. (2016). 공공봉사동기가 조직구성원의 태도와 성과에 미치는 영향: 자기결정성 요인들의 조절효과를 중심으로. 한국행정학회 학술발표논문집, 543-527.
- 박천오 외. (2016). 인사행정론. 법문사.
- 박흥식·이동기. (2016). 윤리적 리더십과 직무 만족/불만족의 관계: 심리적 주인의식의 매개효과. 「행정논총」, 54(4), 141-168.
- 배무환. (1990). 직무스트레스의 요인과 개인차 및 사회적 지원에 관한 고찰. 「경영논집」, 9, 49-93.
- 성영태. (2013). 경찰관의 감정노동이 스트레스에 미치는 영향: 커뮤니케이션의 매개효과를 중심으로. 「지방정부연구」, 16(4), 187-206.
- 신성원. (2010). 경찰공무원의 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 「

- 한국치안행정논집」, 7(2), 137-155.
- 신성원. (2010). 경찰관의 심리적 탈진이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 「한국콘텐츠학회논문지」, 10(7), 337-343.
- 신황용·이희선. (2012). 공공조직 조직성과의 결정요인에 관한 연구: 공직동기, 신분불안, 직무만족을 중심으로. 「행정논총」, 50(1), 1-35.
- 심형인. (2016). 경찰 공무원의 긍정심리자본이 직무스트레스에 미치는 영향: 수평적 리더십과 절차 공정성의 조절 효과. 「한국경찰연구」, 15(1), 183-216.
- 엄재춘·최영옥·임경희. (2013). 학교상담자의 자기효능감과 직무환경위험요소가 소진에 미치는 영향. 「상담학연구」, 14(5), 3125-3143.
- 오석홍. (2016). 인사행정론. 박영사.
- 옥원호·김석용. (2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 「한국행정학보」, 35(4), 355-373.
- 원숙연. (2015). 여성이 인식하는 직무만족의 차원과 그 영향요인: 차별인식과 일-가정양립지원의 영향력을 중심으로. 「행정논총」, 53(3), 57-81.
- 원유석. (2017). 호텔종사원 직무압박이 이직의도에 미치는 영향. 「관광레저연구」, 29(4), 223-237.
- 유민봉. (2019). 한국행정학. 박영사.
- 유민봉·임도빈. (2016). 인사행정론. 서울: 박영사.
- 이민식. (2006). 교정공무원의 폭력피해가 직무만족 및 전직희망에 미치는 영향. 「형사정책연구」, 99-138.
- 이병도·이창한·문준섭. (2014). 해양경찰공무원의 직무위험성 인지수준이 우울감에 미치는 영향-스트레스 취약성의 조절효과를 중심으로. 「한국해양경찰학회보」, 4(1), 61-77.
- 이승준. (2014). 노인장기요양기관 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도와의 관계에서 자기효능감의 조절 및 매개효과 검증. 「한국자치행정학보」, 28(1), 305-327.
- 이재은. (2002). 지방자치단체의 자연재해관리정책과 인위재난관리정책 비교연구: AHP 기법을 이용한 상대적 중요도 및 우선순위 측정을 중심으로. 「한국행정학보」, 36(2), 165-185.
- 이종열·박광욱. (2011). 직무스트레스 요인과 우선순위에 관한 연구: 인천지역 소방공무원을 중심으로. 「행정논총」, 49.
- 이현국·정지수. (2013). 참여적 의사결정이 직무만족과 학교성과에 미치는 영향에 관한 연구. 「행정논총」, 51(4), 73-102.
- 이환범·이수창. (2006). 경찰공무원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구. 「한국조직학회보」, 3(2), 83-101.
- 임광모·탁진국. (2016). 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향: 직무통제와 절차공정성의 조절 효과. 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 29(2), 61-83.
- 임창호. (2017). 경찰관 직무스트레스 영향요인이 조직시민행동에 미치는 효과. 「한국경찰학회보」, 65, 163-196.

- 전영호. (2011). 구조방정식모형을 이용한 직무만족도 평가모형 개발. 「품질경영학회지」, 39(1), 91.
- 정익재·정창무. (1996). 재난의 유형과 재난관리: 신문사설 내용분석. 「한국행정학보」, 30(1), 93-112.
- 정지나·최낙관. (2011). 사회복지담당공무원의 조직몰입 결정요인에 관한 구조적 관계 연구. 「한국자치행정학보」, 25(3), 195-222.
- 정지수. (2019). 치안경쟁력의 지표체계 형성을 위한 고찰: 정부경쟁력의 보완적 적용. 「형사정책 연구」, 30(4), 357-384.
- 진중순·남태우. (2014). 직무탈진감, 공공서비스동기와 직무만족: 해양경찰파출소와 출장소를 중심으로. 「한국행정논집」, 26(2), 355-377.
- 최영순·김현리·성경자. (2009). 사례관리자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인. 「산업간호학회지」, 18(2), 205-218.
- 하미승. (2014). 심리자본이 조직효과성에 미치는 영향 연구: 정부조직 공무원을 대상으로. 「한국 인사행정학회지」, 13(3), 57-88.
- 하미승·권용수. (2002). 공무원 직무 스트레스의 유발요인 및 결과변수에 관한 연구: 중앙부처 공무원을 대상으로. 「한국행정연구」, 11(3), 214-245.
- 하희송·박한실. (2020). 여성의 성범죄 두려움에 대한 영향요인 분석. 「한국행정학보」, 54(2), 379-423.
- 허경미·박소은. (2009). 교정공무원과 경찰공무원의 직무만족도에 관한 비교연구. 「矯正研究」, 44, 87-116.
- Adams, G. A., & Buck, J. (2010). Social stressors and strain among police officers: It's not just the bad guys. *Criminal Justice and Behavior*, 37(9), 1030-1040.
- Amir, R., & Burr, C. (2015). Corruption and socially optimal entry. *Journal of Public Economics*, 123, 30-41.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), 411.
- Bai, J., & Ng, S. (2005). Tests for skewness, kurtosis, and normality for time series data. *Journal of Business & Economic Statistics*, 23(1), 49-60.
- Bakker, A. B. (2015). A job demands-resources approach to public service motivation. *Public Administration Review*, 75(5), 723-732.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). *Burnout and work engagement: The JD-R approach*.
- Beehr, T. A., Glaser, K. M., Canali, K. G., & Wallwey, D. A. (2001). Back to basics: Re-examination of demand-control theory of occupational stress. *Work & Stress*, 15(2), 115-130.
- Bhagat, R. S., McQuaid, S. J., Lindholm, H., & Segovis, J. (1985). Total life stress: A

- multimethod validation of the construct and its effects on organizationally valued outcomes and withdrawal behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 70(1), 202.
- Breaugh, J., Ritz, A., & Alfes, K. (2018). Work motivation and public service motivation: disentangling varieties of motivation and job satisfaction. *Public Management Review*, 20(10), 1423-1443.
- Brown, J. M., & Campbell, E. A. (1994). *Stress and policing: Sources and strategies*. John Wiley & Sons.
- Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975). Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of applied psychology*, 60(6), 713.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of occupational psychology*, 49(1), 11-28.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (2018). *Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health*. In *Managerial, Occupational and Organizational Stress Research* (pp. 3-20). Routledge.
- Cooper, C. L., Kirkcaldy, B. D., & Brown, J. (1994). A model of job stress and physical health: The role of individual differences. *Personality and Individual Differences*, 16(4), 653-655.
- Daft, R. L. (2015). *Organization theory and design*. Cengage learning.
- De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A., Houtman, I. L., & Bongers, P. M. (2004). The relationships between work characteristics and mental health: Examining normal, reversed and reciprocal relationships in a 4-wave study. *Work & Stress*, 18(2), 149-166.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1992). The initiation and regulation of intrinsically motivated learning and achievement. *Achievement and motivation: A social-developmental perspective*, 9-36.
- Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-determination theory in work organizations: The state of a science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 19-43.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2011). The job demands-resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 01-09.
- Edwards, D., Hannigan, B., Fothergill, A., & Burnard, P. (2002). Stress management for mental health professionals: A review of effective techniques. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 18(5), 203-215.
- Elangovan, A. R. (2001). Causal ordering of stress, satisfaction and commitment, and intention to quit: a structural equations analysis. *Leadership & Organization Development*

Journal.

- Giauque, D. · Anderfuhren-Biget, S., · Varone, F. (2013). Stress perception in public organisations: Expanding the job demands–job resources model by including public service motivation. *Review of Public Personnel Administration*, 33(1), 58-83.
- Gruneberg, M. M. (1979). Understanding job satisfaction. Halsted Press.
- Hall, D. T., & Lawler, E. E. (1971). Job Pressures and Research Performance: Contrary to popular opinion, job pressures are not necessarily undesirable; in fact, certain pressures seem to enhance researchers' job attitudes and performance. *American Scientist*, 59(1), 64-73.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (1992). *Management*, Addison Wesley. Reading, MA.
- Herzberg, F. · Mausner, B., · Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Chapman & Hall: London: printed in the USA.
- Ho, J. T. (1997). Corporate wellness programmes in Singapore: Effect on stress, satisfaction and absenteeism. *Journal of Managerial Psychology*.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). Optimizing human resources: a case for preventive health and stress management. *Organizational Dynamics*, 9(2), 5-25.
- Jermier, J. M., Gaines, J., & McIntosh, N. J. (1989). Reactions to physically dangerous work: A conceptual and empirical analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 10(1), 15-33.
- Johnson, J. V., · Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American journal of public health*, 78(10), 1336-1342.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Kline, T. J. (2005). *Psychological testing: A practical approach to design and evaluation*. Sage Publications.
- Knoop, R. (1994). Relieving stress through value-rich work. *The Journal of social psychology*, 134(6), 829-836.
- Kwon, I. (2014). Motivation, discretion, and corruption. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(3), 765-794.
- Lawler III, E. E. (1973). *Motivation in work organizations*.
- Locke, E. A. (1970). Job satisfaction and job performance: A theoretical analysis. *Organizational behavior and human performance*, 5(5), 484-500.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Handbook of industrial and organizational psychology.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital:

- Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572.
- Lyons, S. T., Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (2006). A comparison of the values and commitment of private sector, public sector, and parapublic sector employees. *Public administration review*, 66(4), 605-618.
- Mahmood, M. (2005). *Corruption in civil administration: Causes and cures*. Humanomics.
- Margolis, B. L., Kroes, W. H., & Quinn, R. P. (1974). Job stress: An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 16(10), 659-661.
- McGrath, J. E. (1976). *Stress and Behavior in organizations*/Handbook of industrial and organization psychology, M. Dunnette.
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (1992). *Organization behavior*.
- Ng, S. I., Sambasivan, M., & Zubaidah, S. (2011). Antecedents and outcomes of flight attendants' job satisfaction. *Journal of Air Transport Management*, 17(5), 309-313.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. McGraw-Hill College.
- Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L., & Hurrell Jr, J. J. (1997). Preventive stress management in organizations. *American Psychological Association*.
- Rainey, H. G. (2014). *Understanding and managing public organizations 5th ed*. John Wiley & Sons.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2003). *Essentials of organizational behavior* (Vol. 7). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior*. Pearson education limited.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage publications.
- Storch, J. E., & Panzarella, R. (1996). Police stress: State-trait anxiety in relation to occupational and personal stressors. *Journal of Criminal Justice*, 24(2), 99-107.
- Tetrick, L. E., & LaRocco, J. M. (1987). Understanding, prediction, and control as moderators of the relationships between perceived stress, satisfaction, and psychological well-being. *Journal of Applied psychology*, 72(4), 538.
- Triola, M.F. (1992). *Elementary Statistics*. 5th ed. Addison-Wesley Pub. Co., Inc.
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work & stress*, 13(2), 87-114.
- Violanti, J. M., & Aron, F. (1994). Ranking police stressors. *Psychological reports*, 75(2), 824-826.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.

ABSTRACT

Factors Effecting the Job Satisfaction of Public Safety and Disaster Emergency Officers: Job Risk, Job Pressure, Job Stress and Intrinsic Motivation

Jisu Jeong & Hemin Choi

This study aims to identify what factors negatively affect job satisfaction. In particular, the group of interest included street-level bureaucrats such as police officers, fire fighters, and civil servants in disaster management who work in disaster environments that are physically dangerous and hazard generating or in administrative support work for disasters. The study explores empirically how disaster-related civil servants are able to manage their job pressure to enhance job satisfaction by using covariance structural analysis. The results show that job hazard and pressure negatively affect job stress and job satisfaction. Interestingly, however, it was found that intrinsic motivation can work as a moderator to reduce job stress, eventually leading to increased job satisfaction. In conclusion, job pressure, job risk (physically dangerous work), and internal job motivation can be utilized as key personnel management tools and need be considered in terms of personnel policy in order to improve job stress and job satisfaction. The findings of this study also provide policy implications for what needs to be prepared for public officials in a post-COVID-19 era.

【Keywords: Job Risk, Job Pressure, Job Stress, Job Satisfaction, Intrinsic Motivation, Policing Competitiveness】