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

행정학박사 학위논문

# 공공봉사동기와 직무만족, 조직몰입 그리고 감정노동

## : 한국 경찰관을 중심으로

2021년 8월

서울대학교 대학원

행정학과 행정학전공

우 동 석

# 공공봉사동기와 직무만족, 조직몰입, 그리고 감정노동

## - 한국 경찰관을 중심으로 -

지도교수 정 광 호

이 논문을 행정학박사 학위논문으로 제출함

**2021년 3월**

서울대학교 대학원

행정학과 행정학 전공

우 동 석

우동석의 박사 학위논문을 인준함

**2021년 6월**

**위 원 장** 전 영 한

**부위원장** 금 현 섭

**위 원** 박 치 성

**위 원** 이 삼 열

**위 원** 정 광 호

# 국문초록

최근 정부의 검경수사권 조정 등 '권력기관 개혁' 추진에 따라 한국 경찰의 업무환경이 급변하고 있다. 경찰의 수사권 영역 확장은 경찰의 책무성에 대한 성찰을 요구한다. 그렇지만 경찰은 여전히 업무 부담의 과중함과 열악한 직무 환경에 시달리고 있고 직업윤리 의식을 제대로 확립하고 있는가에 대해서 논란이 크다. 본 연구는 이런 경찰업무의 중요성과 영향력의 커짐에 따라 경찰관들의 공공봉사동기(Public Service Motivation)에 대한 심층진단을 해 보고자 하였다.

이를 위해 본 연구는 전국 시도경찰청 및 경찰서 소속 현직 경찰관을 대상으로 설문조사를 통해 공공봉사동기가 직무만족, 조직몰입, 감정노동과 어떻게 관련되는가를 분석하고자 하였다. 기존의 연구와 달리 공공봉사동기를 여러 하위 차원으로 구분한 후 이들 하위 차원의 다양한 공공봉사동기와 경찰관이 직무태도 사이의 연관성을 살펴보고자 했다. 구체적인 논문의 구성은 다음과 같다.

제1장에서 한국 경찰의 직무현실 진단과 당면 현안을 소개함으로써 본 연구의 배경과 필요성을 기술하고, 이에 따른 연구주제와 연구 구성을 제시하였다.

제2장은 공공봉사동기의 개념을 설명하고, 공공봉사동기와 선행요인 및 결과변수 간의 관계에 대한 선행연구를 살펴보았다. 행정학에 공공봉사동기에 관한 개념이 소개된 이후 그간 다양한 연구가 축적되어왔으며, 이에 여러 변수들과의 영향관계와 기존 연구에서 확인되는 이론적 배경도 함께 고찰하였다. 또한 경찰관들의 직무동기 및 공공봉사동기에 관하여 수행되었던 연구들을 검토하였고, 선행연구의 한계 및 본 연구의 차별성에 대하여 기술하였다.

제3장에서는 공공봉사동기가 경찰관의 직무만족에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과, 공공봉사동기 자체는 직무만족을 증대시키는 유의미한

효과를 가진다는 것을 확인하였다. 또한 후속세대 경찰관들은 기존 세대에 비하여 공공봉사동기가 높아질수록 내재적 만족 수준도 더 증가하는 경향이 나타날 수 있음을 보여주었다. 그러나 도구변수 분석에서는 공공봉사동기가 이들의 외재적 직무만족에 유의미한 영향을 미친다는 증거를 확인할 수 없었다.

제4장에서는 공공봉사동기가 경찰관의 조직몰입에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 공공봉사동기는 이들의 조직몰입을 증대시키는 효과를 확인되었다. 또한 신규 세대 경찰관들은 기존 세대에 비하여 공공봉사동기가 높아질수록 규범적 몰입의 수준도 더 증가할 가능성이 있음을 제시하였다. 그러나 도구변수 분석에서는 공공봉사동기가 지속적 전념에 유의미한 영향을 미친다는 증거를 확인할 수 없었다.

제5장에서는 공공봉사동기가 경찰관의 감정노동 수행에 미치는 영향을 분석하였다. 경직된 위계 조직 내에서, 특히 현장 교대부서 및 민원업무를 담당하는 경우에 밤샘 근무, 주취 행패 및 악성 민원인에 대한 대응 과정에서 경찰관들이 수행하는 감정노동의 수준은 상당할 것으로 추정된다. 분석 결과에 따르면 공공봉사동기는 경찰관들에게 요구되는 감정을 실제로 느끼기 위하여 감정을 의식적으로 관리하는 내면적 행위에는 여전히 긍정적인 효과를 가지는 것을 확인하였다. 경찰관들은 공공봉사동기 수준이 높을수록 감정노동의 수행도 더 많이 하는 경향이 존재할 수 있는 것으로 나타났다. 그러나 진정한 감정을 억누르거나 요구되는 감정을 느끼는 모습을 의도적으로 나타내기 위해 감정을 조절하는 표면적 행위에 있어서는 공공봉사동기의 수준에 따라 세대 간 차별적인 경향을 나타낼 수 있음을 확인하였다.

**주요어** : 공공봉사동기, 경찰, 직무만족, 조직몰입, 감정노동

**학 번** : 2015-30666

# 목 차


제1장 서 론 ····· 1

제1절 연구의 배경과 필요성 ····· 1

1. 들어가며 ····· 1

2. 한국 경찰의 직무현실 진단 ····· 2

3. 경찰의 장기 재직 현상, 세대 구성의 변화와 공공봉사동기 ····· 7

제2절 연구 주제 및 연구의 구성 ····· 12

1. 연구 주제 ····· 12

2. 연구의 구성 ····· 17

제2장 문헌 연구 ····· 19

제1절 공공봉사동기 개관 ····· 19

1. 공공봉사동기의 개념과 정의 ····· 19

2. 공공봉사동기와 직무 동기 ····· 23

3. 공공봉사동기 연구의 발전 ····· 24

제2절 공공봉사동기의 구성요소와 측정도구 ····· 25

제3절 공공봉사동기 선행연구 검토 ····· 31

1. 공공봉사동기의 선행요인 ····· 32

2. 공공봉사동기의 결과요인 ····· 36

3. 경찰관의 직무동기와 공공봉사동기 ····· 40

4. 직무 태도, 개인-조직 적합성과 공공봉사동기 ····· 48

제4절 선행연구의 한계 및 본 연구의 차별성 ····· 54

제3장 공공봉사동기가 경찰의 직무만족에 미치는 영향 ····· 63
제1절 공공봉사동기와 경찰의 직무만족 ····· 63
제2절 연구방법 ····· 66
1. 연구대상과 자료수집 ····· 66
2. 변수설명 ····· 69
3. 연구모형과 분석방법 ····· 73
제3절 연구결과 ····· 76
1. 확인적 요인분석 결과 ····· 76
2. 주요 변수의 기술통계 및 상관관계 분석 ····· 78
3. 경찰관의 공공봉사동기와 직무만족 수준 ····· 80
4. 공공봉사동기가 경찰관의 직무만족에 미치는 영향 분석 ····· 84
제4절 논의 ····· 97

제4장 공공봉사동기가 경찰의 조직몰입에 미치는 영향 ····· 101
제1절 공공봉사동기와 경찰의 조직몰입 ····· 101
제2절 연구방법 ····· 104
1. 연구대상과 자료수집 ····· 104
2. 변수설명 ····· 105
3. 연구모형과 분석방법 ····· 108
제3절 연구결과 ····· 111
1. 확인적 요인분석 결과 ····· 111
2. 주요 변수의 기술통계 및 상관관계 분석 ····· 113
3. 경찰관의 공공봉사동기와 조직몰입 수준 ····· 115
4. 공공봉사동기가 경찰관의 조직몰입에 미치는 영향 분석 ····· 119

제4절 논의 ····· 134

**제5장 공공봉사동기가 경찰의 감정노동 수행에 미치는 영향**

**····· 138**

제1절 공공봉사동기와 경찰의 감정노동 수행 ····· 138

1. 감정노동 수행의 개념화에 관한 논의 ····· 138

2. 공공영역 구성원의 직무태도 유형으로서 감정노동의 수행 ····· 140

3. 감정노동의 수행에 영향을 미치는 공공봉사동기 ····· 143

제2절 연구방법 ····· 148

1. 연구대상과 자료수집 ····· 148

2. 변수설명 ····· 149

3. 연구모형과 분석방법 ····· 152

제3절 연구결과 ····· 155

1. 확인적 요인분석 결과 ····· 155

2. 주요 변수의 기술통계 및 상관관계 분석 ····· 157

3. 경찰관의 공공봉사동기와 감정노동 수행의 수준 ····· 159

4. 공공봉사동가 경찰관의 감정노동 수행에 미치는 영향 ····· 163

제4절 논의 ····· 176

**제6장 결론 및 제언 ····· 182**

**참고 문헌 ····· 190**

Abstract ····· 206

# 표 목 차

〈표 1〉 일반직과 경찰 간 퇴직자 현황 비교 ····· 8
〈표 2〉 경찰관 연령 분포 현황 ····· 11
〈표 3〉 공공봉사동기의 개념적 정의 ····· 22
〈표 4〉 Perry(1996)의 공공봉사동기 세부유형 및 구성요소 ····· 26
〈표 5〉 공공봉사동기의 4개 하위개념 ····· 27
〈표 6〉 공공봉사동기 측정도구의 다양성 ····· 29
〈표 7〉 공공봉사동기 선행요인 관련 연구 ····· 35
〈표 8〉 공공봉사동기의 주요 결과요인 관련 연구 ····· 38
〈표 9〉 상호작용 및 매개변수로서 공공봉사동기 관련 연구 ····· 39
〈표 10〉 경찰관의 공공봉사동기에 관한 선행연구 ····· 47
〈표 11〉 공공봉사동기와 직무만족간 관계에 대한 선행연구 ····· 50
〈표 12〉 공공봉사동기와 조직몰입간 관계에 대한 선행연구 ····· 51
〈표 13〉 연구 대상자의 인구통계학적 특성 ····· 69
〈표 14〉 각 변수와 측정지표 내용 ····· 71
〈표 15〉 확인적 요인분석 ····· 77
〈표 16〉 주요변수의 기술통계량 ····· 78
〈표 17〉 변수간 상관관계 ····· 79
〈표 18〉 인구사회학적 특성별 변수의 평균값 비교 ····· 82
〈표 19〉 인구사회학적 특성별 변수의 평균값 비교(계속) ····· 83
〈표 20〉 공공봉사동기가 내재적 직무만족에 미치는 영향 ····· 85

〈표 21〉 공공봉사동기가 외재적 직무만족에 미치는 영향 ····· 86
〈표 22〉 공변량 균형상태 점검 ····· 90
〈표 23〉 공공봉사동기 평균값 비교 ····· 91
〈표 24〉 공공봉사동기가 직무만족에 미치는 영향(도구변수 1단계 추정계수) ····· 92
〈표 25〉 공공봉사동기가 내재적 직무만족에 미치는 영향(OLS, Reduced form 및 2SLS 추정계수) ····· 93
〈표 26〉 공공봉사동기가 외재적 직무만족에 미치는 영향(OLS, Reduced form 및 2SLS 추정계수) ····· 94
〈표 27〉 도구변수 적정성 검정 ····· 96
〈표 28〉 각 변수와 측정지표 내용 ····· 107
〈표 29〉 확인적 요인분석 ····· 112
〈표 30〉 변수별 기술통계량 ····· 113
〈표 31〉 변수간 상관관계 ····· 114
〈표 32〉 인구사회학적 특성별 변수의 평균값 비교 ····· 117
〈표 33〉 인구사회학적 특성별 변수의 평균값 비교(계속) ····· 118
〈표 34〉 공공봉사동기가 정서적 몰입에 미치는 영향 ····· 120
〈표 35〉 공공봉사동기가 지속적 몰입에 미치는 영향 ····· 121
〈표 36〉 공공봉사동기가 규범적 몰입에 미치는 영향 ····· 122
〈표 37〉 공변량 균형상태 점검 ····· 126
〈표 38〉 공공봉사동기 평균값 비교 ····· 127
〈표 39〉 공공봉사동기가 조직몰입에 미치는 영향(도구변수 1단계 추정계수) ····· 128
〈표 40〉 공공봉사동기가 정서적 몰입에 미치는 영향(OLS, Reduced form 및 2SLS 추정계수) ····· 129

〈표 41〉 공공봉사동기가 지속적 몰입에 미치는 영향(OLS, Reduced form 및 2SLS 추정계수) ····· 130
〈표 42〉 공공봉사동기가 규범적 몰입에 미치는 영향(OLS, Reduced form 및 2SLS 추정계수) ····· 131
〈표 43〉 도구변수 적정성 검정 ····· 133
〈표 44〉 감정노동의 개념 ····· 139
〈표 45〉 직무태도의 특성 및 감정노동 수행과의 비교 ····· 142
〈표 46〉 각 변수와 측정지표 내용 ····· 150
〈표 47〉 확인적 요인분석 ····· 156
〈표 48〉 변수별 기술통계량 ····· 157
〈표 49〉 변수간 상관관계 ····· 158
〈표 50〉 인구사회학적 특성별 변수의 평균값 비교 ····· 161
〈표 51〉 인구사회학적 특성별 변수의 평균값 비교(계속) ····· 162
〈표 52〉 공공봉사동기가 표면적 행위에 미치는 영향 ····· 164
〈표 53〉 공공봉사동기가 내면적 행위에 미치는 영향 ····· 165
〈표 54〉 공변량 균형상태 점검 ····· 169
〈표 55〉 공공봉사동기 평균값 비교 ····· 170
〈표 56〉 공공봉사동기가 감정노동 수행에 미치는 영향(도구변수 1단계 추정계수) ····· 171
〈표 57〉 공공봉사동기가 표면적 행위의 수행에 미치는 영향(OLS, Reduced form 및 2SLS 추정계수) ····· 172
〈표 58〉 공공봉사동기가 내면적 행위의 수행에 미치는 영향(OLS, Reduced form 및 2SLS 추정계수) ····· 173
〈표 59〉 도구변수 적정성 검정 ····· 175

# 그 림 목 차

〈그림 1〉 연도별 공공봉사동기 연구 논문 수 ····· 25
〈그림 2〉 공공봉사동기 반영적·형성적 모형 예시 ····· 30
〈그림 3〉 공공봉사동기 과정이론 ····· 33
〈그림 4〉 동기 형성의 프레임워크 ····· 34
〈그림 5〉 연구 구성 ····· 83
〈그림 6〉 공공봉사동기와 직무만족 간의 영향관계 경로 ····· 62
〈그림 7〉 공공봉사동기와 세대 효과의 상호작용 ····· 88
〈그림 8〉 공공봉사동기와 조직몰입 간의 영향관계 경로 ····· 110
〈그림 9〉 공공봉사동기와 세대 효과의 상호작용 ····· 123
〈그림 10〉 공공봉사동기와 감정노동 수행 간의 영향관계 경로 ····· 154
〈그림 11〉 공공봉사동기와 세대 효과의 상호작용 ····· 166

# 제1장 서 론

## 제1절 연구의 배경과 필요성

1. 들어가며

본 연구는 검경수사권 조정 등 정부의 '권력기관 개혁' 추진에 따라 권한과 직무 범위가 대폭 증대된 한편, 기존 인력의 퇴직에 따른 구성원의 세대 교체가 진행중인 대전환기의 한국 경찰 내에서 최근 만연히 표출되고 있는 심각한 수준의 직무 불만족 현상을 진단하고, 공공봉사동기(Public Service Motivation)가 이러한 부정적인 직무 태도의 문제를 완화하는 효용성을 여전히 제시하는지 검토하고자 한다. 공직은 한국사회가 가장 선호하는 직종이며, 경찰관들 역시 치열한 경쟁을 뚫고 공직의 길로 들어섰음에도 불구하고 직무 태도의 수준이 부정적으로 나타나는 것이 현실이라면, 그간 공공관리 분야에서 폭넓게 다루어져 온 연구주제인 공공봉사동기, 개인-조직 적합성(Person-Organization fit, P-O fit) 및 ASA(Attraction-Selection-Attrition) 관점에서 재진단해 볼 필요가 있다. 개인-조직 적합성 이론에서 개인은 직무동기와 구직 대상 조직이 추구하는 가치(value)간에 보다 나은 적합성(fit)을 추구하며, 이들의 직무 태도와 산출물은 각 개인 또는 조직으로부터가 아닌 양 자간의 관계로부터 도출된다(Chatman, 1989; Kristof, 1996). 이와 유사하게 ASA 모델에서도 개인은 일반적으로 어떤 조직의 특성과 본인의 성향 간의 적

합성을 인식하여 해당 조직에 이끌리고, 특히 그러한 구직 과정에서 조직이 추구하는 가치·목표는 핵심 요소로 작용한다(Schneider, Goldstein, & Smith, 1995). 한편 공공봉사동기는 특정 개인이 '공공조직에 주로, 또는 특별하게 기반하는 동기에 대응하는 성향'으로(Perry & Wise, 1990), 이러한 특성은 의미있는 공공·지역사회 봉사를 수행하도록 유인하는 역할을 한다(Brewer & Selden, 1998). 이에 따라, 일반적으로 높은 수준의 공공봉사동기를 가지는 개인은 의미있는 공공서비스를 수행할 기회를 충분히 제공받을 수 있는 공공영역에 종사하려 하고, 또한 직무를 더욱 충실히 수행하고 그 결과에도 만족하는데, 그 이유는 그러한 유형의 직무가 내재적으로 보상을 제공한다고 인식하기 때문이다(Wright & Grant, 2010).

위와 같은 논리를 현재 한국 경찰에 적용하면, 경찰관들은 주된 직무동기와 조직의 가치가 상당히 부합하지 않는 상태로 이끌렸거나, 현재 경찰 조직과 구성원 간 적합성이 저조하여 이들의 공공봉사동기의 효용을 상쇄하거나 약화시키고 있다는 추정이 가능하다. 본 연구에서는 현재 한국 경찰조직 내에서 나타나는 직무 불만 상태와 그 원인을 진단하고, 이러한 상황 하에서 기존 세대와 차별적인 가치와 행태를 보유하는 것으로 알려진 20~30대 경찰관들의 직무 태도 역시 선임 세대와는 차이가 나타나고, 또한 그럼에도 여전히 공공봉사동기가 한국 경찰의 조직관리 측면에서 당면한 이러한 현상에 대응하는 효용성을 제공할 수 있는지 탐색하고자 한다.

## 2. 한국 경찰의 직무현실 진단 : 저조한 조직 적합성과 부정적 직무태도

공공 직종은 한국사회 구성원들이 가장 선호하는 직무 영역으로, 이러한 경향은 연령·성별·사회적 지위 등에 관계없이 나타나고 있으며,[1] 그

러한 주된 이유로 많은 사람들은 ‘오랫동안 안정적으로 일할 수 있다’를 든다.[2] 평생직장의 개념이 희미해지는 저성장시대의 한국 사회에서 공공영역은 ‘고용 안정성’, ‘근무환경과 복지’ 그리고 ‘사회적 평판’을 얻을 수 있는 대표적인 선호 직종으로 여겨진다.

한국 구직자들이 이러한 외재적 가치를 선호하면서도 민간이 아닌 공공영역을 선호하는 이유는 전통적인 공직 우대 문화와 불안정한 경제 상황을 들 수 있을 것이다. 일반적으로 공공-민간 영역은 조직환경, 조직구조와 업무처리 절차, 구성원의 특성, 인센티브 및 위계 구조 등에서 차이가 있다(Rainey et al., 1976; Blank, 1985). 공공영역은 ‘타인 원조(helping others)’와 같은 내재적 가치에, 민간은 보수와 승진 등 외재적 가치에 중요성을 부여한다(Lee & Choi, 2016). 이에 따라 미국 등 서구사회는 역량 있는 구직자를 공공영역에 유인하는 것이 어려운 문제로 인식되었고(Benest, 2005; Delfgaauw & Dur, 2010), 신공공관리론 확산 이후 정부 불신 및 관료제에 대한 평가절하, 그리고 사회적 지위와 평판에 있어서 기업가정신을 중시하는 분위기에 따라 민간 직종이 더욱 선호되어 왔다(Ko & Han, 2013). 반면에 한국사회는 다음과 같은 맥락에서 전자와 구별된다. 첫째, 역사적으로 관료는 공개경쟁으로 채용되어 고용보장과 사회적 인정을 얻는 특권 계층으로서, 많은 구직자들이 이러한 시험 준비에 매진한다(Lee & Choi, 2016). 둘째, 현재 한국의 경제 상황은 2008년 글로벌 경기침체 이후 높은 취업 장벽과 낮은 고용지표 등이 좀처럼 개선되지 않고 있다.[3] 따라서 공공영역 선호도는 지속적으로

---

1) 「지방대 신입생 희망 직업 1위 ‘공무원’.. 전공·적성 ‘불문’」(연합뉴스, 2016. 9.14.) ; 「현대硏 잡코리아 “20대 선호직업 1위는 공무원”」(연합뉴스, 2013. 2.14.) ; 「의사·변호사도 제쳤다.. 자녀 희망직업 부동의 1위는」(중앙일보, 2019. 2.11.) ; 「저성장시대 달라진 희망배우자.. 20년새 의사·법조인→공무원」(헤럴드경제, 2020. 1.21.)

2) 「“당신의 꿈은 무엇이었습니까?” ‘장래희망’ ‘인생목표’ 점점 획일화한 대한민국」(세계일보, 2019. 5.20.)

3) 「20대 후반 실업률 7년째 OECD 1위.. “임금 격차 등 원인”」(YTN, 2020. 1.13.)

높은 수준을 유지하고 있다. 최근 한국행정연구원(2016)에서 수행된 '행정에 관한 국민 인식조사'에서도 자녀가 공무원이 되는 것을 찬성하는 입장이 2007년 이후 70%를 계속 상회하고 있다. 또한 공직과 민간기업을 비교할 때 시민들은 '신분보장(76.2%)', '노후생활보장(78.1%)' 및 '사회적 지위(59.9%)' 등에서 전자가 더 유리한 것으로 인식하고 있다.

그러나 공공영역 종사자들이 외재적 동기로 충만할 경우 공적 가치를 추구하는 직무 현실과의 괴리로 인하여 불만이 쌓이고 일에 전념하기가 어려우며, 결과적으로 조직관리 측면에서 문제를 초래할 수 있다. 동기이론에 따르면 조직 구성원들은 직무로부터 원하는 것과 실제 얻는 것을 비교하여 목표지향적으로 행동하는데(Kovach, 1995; Schneider, 1987), 양 자간 불일치가 발생하면 이직의도(turnover), 저조한 성과, 반항 등을 초래한다(Bogg & Cooper, 1995). 최근 공무원들을 대상으로 한 '2019년 공직생활 실태조사'에서 무려 3명 중 1명이 이직 의향이 있고, 그러한 주된 이유로는 '낮은 보수(42.9%)', '승진 적체(14.2%)' 등 외재적 유인을 선택하였다(한국행정연구원, 2020). 이는 한국 공공영역에 이러한 불균형 상태가 존재함을 반영한다고 할 수 있다.

또한 이러한 상황은 본 연구 대상인 한국 경찰에서도 나타나고 있다. 경찰관들의 직무 환경과 조직에 대한 불만을 짐작할 수 있게 해 주는 실질적인 예시로서, 경찰청 인트라넷인 '폴넷' 내부 게시판에 게재된 다수의 사례 중 일부를 살펴보면 다음과 같다.

> 예시_1)
> "현장경찰관은 지금 아프다. 경찰청장은 놀고먹는 자리가 아니다. 각성하라… 경찰관이 일과시간 이후 자·타해를 하는 정신질환자를 발견하면 강제입원조치를 할 수 없어 같이 밤샘을 하며, 몸으로 때워야 한다… 경찰청에 문의하니 결국

---

「청년일자리 지표 개선?.. "청년 고용률 OECD보다 낮고 실업률 日보다 높아"」(이데일리, 2020. 2.23.)

할 수 있는게 수갑으로 묶어두고 입원할 병원을 찾아보라... 지금은 법령미비로 주무부서인 복지부에 협의중이라는 답변이다... 경찰관인 나도 트라우마로 정신병자가 되어간다...” (울산경찰청 00경찰서 경위 000, 조회수 30,550)

예시_2)
“112 도착예정시간 문자통보 제정신인가... 112 출동 3분도착 약속... 정책기안자들이 가만히 보면 일부러 현장직원들 엿먹으라고 기안내는거같다. 배달의민족도 아니고 출동 도착예정시간이라니, 진짜 기안자 멱살잡고 싶다... 제시간에 도착 안하냐고 시비걸거나 진정을 하면 고스란히 현장 출동경찰관이 욕 먹게 된다...” (광주경찰청 00경찰서 경위 000, 조회 수 18,898)

예시_3)
“소방의 직무유기를 고발합니다... 자살기도 신고를 받고 한강물에 들어가려던 요구조자를 소방측이 발견하여 병원까지 구급차로 후송 하였습니다. 자신들은 구조, 후송 업무만 하니 보호자 인계는 경찰이 하라며 신병을 떠밀어 넘기더군요. 관련 법률을 대며 소방에게 보호자 인계할 의무까지 있다고 했으나 소방관 개인 폰으로 112신고까지 하여 데려가라는 지령을 내리게 만들더이다. 그걸 하달하는 걸 보며 참 이 조직 답답하다는거 또 한번 느낍니다...” (서울경찰청 00경찰서 경장 000, 조회 수 18,886)

여기서 특히 주목해야 할 것은, 실명 게시판임에도 불구하고 경찰청 공식 정책, 규정, 또는 특정 인물을 명시하여 다수의 경찰관들이 불만을 표출하는 부분이다. 군(軍)과 유사한 엄격한 계급제 조직인 경찰 구성원들이 업무 프로세스, 타 직역, 상급 부서, 심지어 최상위 지휘관 등을 가리지 않고 비판을 쏟아내고 있으며, 심지어 정부에서 추진중인 각종 개혁정책에 대하여도 공개적인 불만을 제기하고 있다. 또한, 이러한 의견을 응원하는 경찰관도 다수가 확인된다. 위의 예시글의 경우에도 수백명의 경찰관들이 아래와 같이 실명으로 비난 댓글을 달며 동조하고 있다.

예시_1의 댓글)
- “대책이 없는 업무에 현장경찰은 폭발하기 일보직전입니다..!!” (경북경찰청 00경찰서 경위 000)

- “백번 공감... 그저 오늘 야간근무시 이런 신고가 떨어지지 않기만 바랄뿐!” (광주경찰청 00경찰서 경위 000)

예시_2의 댓글)
- “참 어이 없습니다. 욕먹을 일만 만드는 더 이상 신뢰할 수 없는 지휘부!!” (경남경찰청 00경찰서 경위 000)
- “거지같은 기안이네요. 현장을 1도 모르는 사람들이 현장일을 기안하는 아이러니... 머리엔 승진과 개인 영달만 가득 들어있겠죠...” (경북경찰청 00경찰서 경위 000)

예시_3의 댓글)
- “컵라면으로 영웅팔이 하는 소방들을 혼쭐내줘야 합니다...” (강원경찰청 00경찰서 경위 000)
- “소방의 왕갑질! 하루이틀 문제가 아님... 우리는 하수종말 처리장이잖아요..” (전북경찰청 00경찰서 경위 000)

이러한 행태는 조직 내 불평분자라는 낙인, 상대방의 반발 및 제소 등 위험부담을 수반한다. 그렇다면 이는 직무 여건에 대한 경찰관들의 불만이 실제로 상당한 수준임을 추정할 수 있다.

그러면 경찰의 직무 환경은 어떤 상황인가? 단적인 예시로서 2014년부터 5년간 자살한 경찰관 수는 한해 평균 20.6명으로 전체 공무원 자살률 대비 2배 이상이다.[4] 교원 자살률과 비교하면 더욱 심각한데, 10만 명당 연간 자살인원은 교원 3.6명에 비해 경찰관은 18명으로 무려 5배 차이가 나타난다(경찰청, 2019; 교육부, 2020). 이러한 비극은 경찰 직무 과정에 수반되는 주취자 응대와 사건 관련자로부터의 폭언·폭행 및 이해관계가 첨예하게 대립하는 고소·진정 등 민원처리 과정에서의 감정노동 수행, 그리고 야간 현장근무 등 고된 업무수행 과정에서 비롯한다고 지적된다.[5] 최근 수행된 경찰관의 폭력 피해현황에 관한 연구(이재

4) 「경찰관 또 극단적 선택.. 자살률 일반 공무원 2배」(헤럴드경제, 2020. 1.13.)
5) 「6년간 경찰관 122명 ‘자살’.. “전 직원 대상 자살예방 교육”」(뉴스1, 2018. 1.16.)

영, 2021)에 따르면 한국 경찰관들은 공무집행 과정에서 약 26%가 월 1회 이상 물리적 폭력 피해를 경험하고 있고, 협박 내지 위협에 노출은 약 51%, 그리고 욕설·비속어와 같은 언어적 폭력 경험은 무려 71%에 이르는 것으로 나타남으로써 이러한 추정을 가능하게 한다. 언론에서는 이러한 경찰의 모습을 심지어 '폭언·멱살 달고 사는 경찰관들'로 묘사하고 있다.[6] 이러한 상황에 대하여 경찰청은 '자살예방 종합대책(2017)'에서 "교대근무·사건으로 인한 충격 등 각종 스트레스, 그로 인한 일·가정 불균형 등이 복합적으로 작용한 것"으로 원인을 진단한 바 있다. 극단적 선택을 하는 경찰관의 수가 줄지 않자 심지어 보건복지부에서는 '자살예방 국가 행동계획(2018)'에서 경찰관을 '트라우마 위험 등으로 자살률이 높은 직업군'으로 지정하기도 하였다.[7] 즉, 경찰관들에게 우세한 외재적 동기와 공공안전이라는 목표를 추구하는 직무 과정에서의 고된 업무 환경에 따른 불균형이 우려할 수준일 수 있다. 직업안정성 및 각종 복지 혜택이 보장된 공직임에도, 한국고용정보원(2012)에서 발표한 직업만족도 순위에서 공·사영역 759개 직종 중 경찰이 571위로 하위권에 머무르고 있는 것은 이러한 실정을 반영한다고 할 수 있다.

### 3. 경찰의 장기 재직 현상, 세대 구성의 변화와 공공봉사동기

전술한 경찰의 직무 현실은 ASA 관점에서는 구성원들이 조직의 가치인 '공공안전 추구'가 아닌 '고용 안정성'과 '사회적 평판' 등 외재적 가치에 주로 유인(attraction)되고, 이러한 성향을 가진 구직자들이 경찰을 선택(selection)하여 조직 내에서 동질화되어, 직무동기와 실제 직무 현실과의 부조화가 나타나는 것일 수 있다. 특히 불이익을 감수하면서 공개적으로 조직 내부 문제에 불만을 제기하는 것은 조직과 부합하지 못하

6) 「욕 먹는 경찰 71%, 매 맞는 경찰 26%」(서울신문, 2021. 7.5.)
7) 「서울경찰 마음건강증진 TF.. 경찰 정신건강·상담전문가 위촉」(연합뉴스, 2018. 2.13.)

여 이직(attrition)도 감수한다는 극단적인 상태로 볼 수도 있다. 이는 결국 구성원들과 조직 간 관계의 부조화로 인하여 적합성이 저조하며, 따라서 P-O fit과 밀접하게 관련되는 직무 태도에도 부정적으로 작용하는 상황으로 추정할 수 있다.

그러나, 이러한 직무 현실 하에서도 한국 경찰관은 여타 공공영역 종사자들에 비하여 장기 근속 비율이 월등히 높게 나타나고 있다. 아래 〈표 1〉의 내용에 따르면, 일반직 공무원에 비하여 경찰관은 총 인원 대비 연간 퇴직인원 비율이 절반 수준이고, 퇴직자 중 의원면직 비율은 약 50% 가량 낮은 반면에 정년퇴직 비율은 2배 정도 높다.

<표 1> 일반직과 경찰 간 퇴직자 현황 비교(단위, 명)

| 구분 | 일반직 | | | | | 경찰 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 총 현원 | 퇴직 총원 | 의원 면직 | 당연퇴직 | | 총 현원 | 퇴직 총원 | 의원 면직 | 당연퇴직 | |
| | | | | 정년 | 사망 | | | | 정년 | 사망 |
| 2020년 | 173,727 | 7,711 | 4,255 | 2,602 | 109 | 138,764 | 2,810 | 923 | 1,723 | 91 |
| 2019년 | 172,733 | 7,426 | 4,210 | 2,446 | 111 | 134,415 | 2,558 | 836 | 1,556 | 91 |
| 2018년 | 167,639 | 6,867 | 3,837 | 2,228 | 125 | 129,734 | 2,679 | 756 | 1,760 | 97 |
| 2017년 | 162,530 | 6,412 | 3,255 | 2,243 | 119 | 126,842 | 2,947 | 754 | 1,999 | 86 |
| 2016년 | 160,159 | 6,426 | 3,676 | 1,786 | 123 | 124,960 | 3,066 | 833 | 1,999 | 107 |

* 행정부 국가공무원 인사통계(인사혁신처, 2020) 참조

타 공공영역에 비교할 때 이와 같은 경찰의 근속 성향은 단지 구직자들을 공공영역으로 이끄는 유인으로 알려진 고용 안정, 연금 등과 같은 외재적 보상만으로는 설명하기 어렵다. 특히 공공안전이라는 가치를 추구하는 과정은 일반직에 비해 더욱 고된 업무환경에 이들을 노출시키고, 그 결과 저조한 직무 만족도는 물론, '자살예방 대책'까지 수립해야 할 정도로 심각한 여건을 초래한다. 그럼에도 위와 같이 이들을 여전히 경

찰직에 강력하게 애착(attachment) 시키는 요인들이 존재할 수 있다는 반증이며, 그 중에서도 특히 경찰관들에게 내재하는 공공봉사동기는 다음과 같은 이유로 그러한 역할을 수행하고 있다고 추정된다.

공공봉사동기 이론의 기본 전제는 개인의 공공봉사동기가 높을수록 의미있는 공공서비스를 제공하는 기회를 더 부여하는 공공 조직에 종사하려 한다는 것이고(Perry & Wise, 1990), 따라서 공공봉사동기는 구성원들의 직무 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대된다(Perry & Hondeghem, 2008). 즉, 공공봉사동기는 경찰관이 직무로부터 원하는 것과 얻는 것의 정합 수준을 높일 유용한 수단으로 작용할 수 있다. 이러한 직무동기는 지역사회에 기여하거나 타인을 원조하려는 의지로서, 이를 보유한 개인은 좋은 공공정책 입안에 관심을 가지고 참여하기 위하여 공공영역에 이끌리고(Kelman, 1987), '공익'을 위해 봉사하려는 욕구, 사회적 의무감과 정부에 대한 충성심(Buchanan, 1975), 시민들에 대한 애정과 기본적 권리를 보호하려는 의지를 가진다(Frederickson & Hart, 1985).[8] 즉 이들에게는 사회적 형평성 문제에 대응하고, 국가에 충성하며, 가치있는 특별한 이익을 보호하거나, 사회발전을 위한 정책 집행의 기회를 갖는 것이 중요한 직무에 해당된다(Perry & Wise, 1990). 따라서 경찰관의 공공봉사동기는 외재적 보상이 다소 미흡하더라도 직무수행 그 자체로 이미 보상을 받으므로 직무 동기와 현실 간의 부조화를 완화시킬 것으로 기대된다.

이러한 경로를 통하여 공공봉사동기는 경찰관의 직무 만족과 조직 몰입 등 직무 태도에 실제로 긍정적인 영향을 미칠 수 있는가? 한국 경찰이 직면한 어려운 직무 환경을 개선하려면 근본적으로 인력·예산의 확충과

8) Frederickson & Hart(1985)는 공직자의 핵심 동기는 'patriotism of benevolence', 즉 "정체 내에서 모든 사람들에 대한 폭넓은 사랑과, 권한있는 문서에 의해 주어지는 모든 기본적 권리 내에서 그들이 보호되어야 한다는 명령"으로 정의된다고 하였다.

시민의식 변화 등이 필요하나, 이는 단시간 내 해결되기 어렵다. 더욱이 정부의 '권력기관 개혁' 추진에 따라 권한과 직무가 대폭 증대된 경찰 조직의 개혁을 요구하는 목소리가 연일 쏟아지는 상황에서 경찰 행정이 시민의 눈높이를 충족시키는 것은 시급한 현안으로 등장하였다.[9] 이러한 상황에서 공공봉사동기는 역시 유용한 해결방안을 제시할 수 있다. 공공봉사동기는 공익 추구를 행정 행위와 연결시켜주는 동기 이론으로, 조직 생산성과 조직관리 실무, 책무성, 그리고 정부신뢰 증진에 기여하며(Brewer, Selden & Facer, 2000), 이는 다수의 실증연구에서 확인되고 있다. 공공봉사동기가 높은 조직 구성원은 높은 수준의 조직몰입을 나타내고(Crewson, 1997; Moynihan and Pandey, 2007), 직무의 중요성을 인식하고 업무에 더욱 전념한다(Wright, 2003). 그리고 긍정적 직무 태도(Naff & Crum, 1999), 형식주의(red-tape)에 대한 인식의 완화(Scott & Pandey, 2005), 그리고 공공영역의 성과 향상에도 긍정적인 영향을 미치며(Brewer & Selden, 2000; Kim, 2005), 고용주인 정부가 성실한 구직자를 식별하는 난제에 효율적으로 대처하도록 해 주며, 관료의 자기이익 추구에 대한 성과급제와 다른 대체적 접근법으로서(Gailmard, 2010) 자기희생적·이타적인 개인을 공공영역으로 유인함으로써 대리인 문제의 완화를 기대할 수 있다(Le Grand, 2003). 즉, 공공봉사동기는 특히 전면적인 개혁의 요구에 직면한 경찰 구성원의 복지부동을 감소시키고 조직 효과성을 제고할 수 있는 효율적인 대안으로 작용할 수 있다.

한편 '베이비 부머'의 퇴직을 대체하여 'Y세대' 또는 'Millenials' 로 칭

9) 「문 대통령 "권한 커진 경찰..경찰 개혁법안도 나와야"」(한국일보, 2020. 1.18.)
「민주 "이제는 경찰개혁.. 경찰, 자축 아닌 자숙해야 할 때"」(연합뉴스, 2020. 1.14.)
「검찰개혁 완료일까 시작일까.. 법조계 "경찰개혁 없으면 국민 불안 커질 것"」(조선일보, 2020. 1.14.)
「자치경찰·유착비리 근절·수사전문성 강화.. 시험대오른 경찰」(아시아경제, 2020. 1.14.)

하여지는, 기존 세대와 차별적인 행동과 가치를 나타내는 것으로 알려진 새로운 세대가 영역과 직종을 불문하고 지속적으로 유입되고 있다(Ertas, 2016). 이는 한국 경찰도 예외가 아니다. 아래 〈표 2〉에서와 같이 후속 세대는 이미 경찰 조직의 상당 부분을 구성하고, 향후 몇년 안에 더욱 대폭적인 세대 구조의 변화가 예상된다. 은퇴 예정인 숙련 인력을 대체하는 후속 세대로 하여금 공공서비스의 수준을 유지하고 더욱 발전시키기 위하여 자질을 갖춘 구직자를 유인하고 관리하는 것은 공공영역의 당면 과제이다(Brookings Institution, 2011). 이는 공공봉사동기 관점에서는, 자기중심적인 성향을 가지고(Sessa et al., 2007), 이기적이고 심지어 자기몰입적인 세대인 소위 'Generation Me(Twenge, 2006, 2010)'로 불려지기도 하는 후속 세대는 공공봉사동기 수준이 더 낮을 수 있고, 또는 유사하거나 더 나은 수준의 공공봉사동기를 보유하더라도 이전 세대에 비해 공공 직무 수행에 차별적인 태도를 나타낼 것이라는 추정이 가능하다(Taylor, 2012). 따라서 기존 세대에 비해 선발, 근태, 인사관리 및 근속 유지에 있어 새로운 전략이 요구되는 집단으로 인식된다(McCrindle, 2006).

<표 2> 경찰관 연령 분포 현황 (단위 : 명, %)

| 구분 | 계 | 2030 세대 (Y 세대) | | 4050 세대 (X 세대) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 29세 이하 | 30대 | 40대 | 50대 이상 |
| 인원<br>(비율) | 124,303<br>(100) | 14,372<br>(11.56) | 38,103<br>(30.65) | 34,423<br>(27.69) | 37,405<br>(30.09) |

* 경찰통계연보(경찰청, 2019) 참조

그렇다면, 외재적 직무동기와 현실의 직무 환경과의 저조한 적합성이 우려되는 한국 경찰조직 상황에서도 공공봉사동기는 기존의 장기 재직자

뿐 아니라 후속 세대 경찰관들의 직무 태도에도 긍정적인 영향을 미치고 있는지에 대한 검토가 필요하며, 이를 통하여 대전환의 시대를 맞이한 경찰의 조직관리 실무상에 대한 함의는 물론, 공공봉사동기 이론이 여전히 효용을 제공하고 있는지에 대하여 탐색할 수 있다. 경찰관들이 보유하는 외재적 직무동기와 공공안전을 추구하는 과정에서의 고된 직무 현실에 따른 불균형은 공직 종사자 개인의 복지 증진 차원을 넘어 반드시 개선해야 할 당면 과제로서, 이러한 문제에 대한 효율적이고 효과적인 대응 방안을 모색함으로써 이들의 심각한 직무 불만족 현실을 개선하고 업무에 보다 전념하도록 할 필요가 있다. 경찰관이 직무에 몰입할 수 있는 환경 및 공직자로서 직무 수행에 만족감을 가짐으로써 국가의 가장 중요한 책무의 하나인 치안행정을 질적 향상시키는 것은 결국 시민들에게 보다 나은 치안서비스를 제공할 여력을 높이는 것으로서, 사회적으로 바람직한 방향임이 분명하기 때문이다. 이에, 경찰 직무 태도의 주요 지표인 직무 만족, 조직몰입, 그리고 업무수행 과정에서 필연적으로 수반되는 감정노동 수행에 관한 실증연구를 통하여 이를 개선할 수 있는 방향을 모색하고, 우리사회에 보다 나은 치안서비스를 제공하도록 하는 시사점을 제시하고자 한다.

## 제2절 연구 주제 및 연구의 구성

### 1. 연구 주제

앞서 제시한 한국 경찰의 직무환경 진단과 연구 필요성의 검토에 따라, 본 연구에서는 공공봉사동기가 경찰관의 직무만족, 조직몰입 그리고 감정노동 수행에 여전히 긍정적인 영향을 미치는지를 분석한다. 이를 통하

여 구성원들의 직무 동기와 현실 간 불균형에 노출되어 있으면서 동시에 과거보다 한층 향상된 수준의 치안서비스 제공을 요구받는 경찰이 직면한 문제의 대응방안을 모색하고 이론적·정책적 함의를 제시하고자 한다.

이에 더하여, 공공봉사동기와 경찰관들의 직무 태도 간 관계의 기저에 존재하는 메커니즘으로서 경찰 구성원의 각 세대의 성향, 즉 연령대 차이와 공공봉사동기의 상호작용 효과를 탐색한다. 열악한 직무 현실에서도 그동안 이들을 공직에서 버티도록 해 준 요인은 공공봉사동기 외에도 현재 은퇴가 진행중인 세대, 즉 '일하기 위해 사는(live to work)' 일 중독자(workaholics)로 불렸던 '베이비 부머'의 성향이 반영되었을 수 있다. 또한, 대략 1965년~1980년에 출생하여 현재 경찰조직의 중추를 구성하는 40~50대 중반인 'X세대'는 비록 이전 세대보다 외재적 요인에 더 높은 관심을 갖고(Taylor, 2012), 개인의 성취와 '일-가정 균형(work-life balance)'을 중시하는 경향을 보이기도 하지만(Johnson & Johnson, 2010), 한편으로 업무량의 증가에 대한 태도, 직무 관여와 조직 몰입 수준, 성과에 대한 태도에서 이전 세대와 뚜렷한 차이를 나타내지는 않고(Jurkiewicz, 2000), 또한 조직을 긍정적으로 변화시키고 사회에 공헌하려는 욕구도 이전 세대와 유사하다고 보고된다(Jurkiewicz & Brown, 1998). 반면에, 대략 1980년~1995년에 출생하여 현재 경찰 구성원의 40% 이상 해당하고, 그 비율이 지속 증가할 것으로 예상되는 20~30대는 선임 세대와는 다른 성향을 가지는 것으로 대게 알려져 있다. 이들은 자신의 권리를 보다 중시하고 자기몰입적이며(Twenge & Campbell, 2008), 외재적 보상에 대한 선호와 타인에 대한 관심의 저조, 그리고 공공서비스의 기반을 형성하는 주된 가치인 이타적 성향을 상대적으로 낮게 보유한다는 견해가 있다(Twenge et al., 2010). 즉 이들은 소속 조직에 충성도가 제한적이고 자신의 경력과 권리를 위해 이직하려

는 성향을 더 많이 가지며(Taylor, 2012), 또한 목표 지향적이고 효율성을 중시하여 관료조직을 변화에 더디다고 생각한다(Ng, Gossett & Winter, 2016).

반면에, 후속 세대의 경쟁적인 특성 중 하나로 사회 복리에 대한 지향성이 제시된다. 선행 연구에서는 이들을 시민적 관여, 사회적 자각, 그리고 타인 원조와 사회 문제의 해결에 관심을 가진다고 특징짓고(Howe & Strauss, 2000; Greenberg & Weber, 2008), 이러한 친사회적 행태로서 유년시절 봉사 경험과 정치 활동에의 더 많은 참여(Twenge, 2010; Fisher, 2012) 및 자선단체와 기부활동에 대한 긍정적 태도(Gorczyca & Hartman, 2017)를 제시한다. 따라서 'Generation Me' 관점을 비판하면서, 오히려 이들은 공감성 높은 세대(Arnett, 2013), 세상을 발전시키려는 욕구를 가지고 배려와 존중을 중시하는 세대(Silverman, 2007), 이타주의를 직무에 동화시키려 하고 사회와의 관계를 중시하는 세대로서(Paulin et al., 2013), 배려와 돌봄(caring)의 성향을 가지고 공공의 이익(greater good)과 협력적 태도를 강조하는 'Generation We' 라고 호칭하고 있다(Greenberg & Weber, 2008; Arnett, 2013; Arnett et al., 2013).

그렇다면, 후속 세대 경찰관들은 직무 태도와 직무로부터 기대하는 보상 수준이 이전 세대와는 차이가 존재할 수 있으며, 이들의 공공봉사동기의 수준에 따라 차별적으로 나타날 수 있다. 본 연구에서는 이러한 측면을 고려하여 공공봉사동기가 경찰관의 직무 태도에 미치는 영향관계에 세대 차이의 상호작용 효과에 관하여도 탐색을 시도한다. 이러한 논의를 위한 이론적 기반으로, 우선 직무 동기에 대한 세대 효과에 관하여 아래의 세대 코호트 관점을 고려할 수 있다. 일반적으로 역사적·사회적으로 구조화된 경험을 공유하는 개인들은 생애에 걸쳐 상대적으로 유사한 태

도를 취하고, 이는 이들 집단을 여타 세대와 구별되도록 한다. 이러한 세대 코호트는 거의 동일한 시기에 태어나 성장 과정에서 동일한 역사적 사건을 경험한 집단으로 정의되며(Ryder, 1985; Edmunds & Turner, 2005), 각 코호트 내에서는 유사한 가치, 견해, 그리고 일상의 경험을 공유한다고 본다(Jurkiewicz and Brown, 1998; Smola & Sutton, 2002). 이에 따라 특정 세대 구성원들 안에서 형성된 관점과 가치는 시간이 경과하여 이들이 성장하여도 거의 변하지 않는다고 한다(Sessa et al., 2007; Becton et al., 2014). 따라서 세대 코호트 효과를 인정하는 시각에서는 후속 세대가 가지는 직무 태도는 이전 세대와는 차별적으로 나타날 것으로 예상할 수 있다.

한편, 공공봉사동기에 대한 세대 차이의 효과는 일관되지 않을 수 있다. 기존의 연구에서는 양 자간 유의한 연관성을 확인하지 못하거나(Bright, 2005), 연령대에 따른 이타적 직무태도에 있어 유의미한 차이가 나타나지 않는다고 하였다(Cennamo & Gardner, 2008). 일반적으로 기존 세대인 공공조직 구성원들은 후속 세대에 비하여 상대적으로 높은 수준의 공공봉사동기를 보유하는 것으로 알려져 있고(Perry, 1997), 그 이유로는 사회에 대한 지속적이고 긍정적인 영향력을 남기려는 욕구는 연령이 높아질수록 증가할 수 있다는 견해가 제시된다(Pandey & Stazyk, 2008; Parola et al., 2019). 이에 반하여 후속 세대는 자신의 권리를 중시하고, 외재적 보상은 선호하지만 타인에 대한 관심이 적으며, 이타적 성향 역시 저조하다는 시각이 있다(Twenge et al., 2010; Twenge & Kasser, 2013). 다른 한편으로, 후속 세대에서 나타나는 특성 중 하나로서 앞서 언급한 바와 같이 'Generation We'로 특징되는 친사회적·이타적 지향성 역시 간과할 수 없다. 그렇다면 20~30대 경찰관들의 직무 태도는 이전 세대와 차이날 수 있으며, 이들의 공공봉사동기

가 비록 긍정적인 영향을 미치더라도 그 결과는 차별적으로 나타날 수 있다.

이에 더하여, 본 연구의 종속변수인 경찰관의 직무 태도가 세대 차이에 따라 어떤 방향으로 나타날 수 있는지에 관한 논의 역시 검토할 필요가 있다. 이에 관하여는 해당 종속변수를 대상으로 분석하는 본문의 각 장에서 다루기로 한다.

이상의 연구를 통해 공공봉사동기가 경찰관 직무 태도의 주요 지표인 직무만족과 조직 몰입, 그리고 이들의 고된 직무 현실에 수반하는 감정노동의 수행에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고, 세대 간 차이가 공공봉사동기와 직무 태도간의 관계에 미치는 효과와 그 이론적·실무적 의미를 검토한다. 서로 다른 세대는 소속 조직으로부터의 보상, 조직 구성원으로서 행동 양식, 그리고 동료를 대하는 방식에서 차이를 가질 수 있으므로(Becton et al., 2014; Johnson & Johnson, 2010), 직무 현장에서 긴장을 완화하고 성과를 제고하기 위하여 세대별 구성원들의 성향을 이해하는 것은 중요하다(Glazer et al., 2019). 향후 기존 세대의 대규모 은퇴가 예정됨에 따라 높은 수준의 공공봉사동기를 보유하는 후속 세대 구직자들을 많이 유인하고, 이미 유입된 경찰관들의 공공봉사동기를 유지하고 이들을 관리하는 것은 현재 한국 경찰에게 긴요한 조직관리 방안일 수 있다. 후속 세대는 이전 세대와는 근본적으로 다른 성향을 보유할 수 있으므로 선발, 인사관리 및 근속 유인을 위한 보다 새로운 방안이 요구된다는 점에서(Taylor, 2012), 공공조직 구성원들의 공공봉사동기 수준에 따른 직무 태도를 세대간 차이의 관점에서 탐색하는 시도가 필요함에도 그간 관련 연구는 부족한 실정이다(Ertas, 2016). 변화하는 인구구성비를 고려하면, 공공봉사동기 이론 또한 세대 전환의 관점에서 구성원의 직무 가치와 태도 등을 설명할 수 있는지를 검토할 필요가 있으며

(Lyons & Kuron, 2014), 본 연구는 이러한 선행연구의 요구에 기여하는 측면에서도 의의가 있다. 또한 경찰의 직무 여건과 세대 구성의 변화라는 시대적 흐름에 더하여, 권력기관 개혁 등에 따른 전면적인 개혁 요구에 조직 대내외적으로 산적한 과제를 안고 있는 한국 경찰관들의 직무태도 개선과 함양을 모색하기 위하여 면밀한 실증분석 결과를 바탕으로 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

## 2. 연구의 구성

본 연구는 총 6장으로 구성되어 있으며 그 내용은 다음과 같다.

제1장은 한국 경찰의 직무 현실 진단과 당면 현안을 소개함으로써 본 연구의 배경과 필요성을 기술하고, 연구 주제와 구성을 소개하였다.

제2장은 본 연구의 핵심 변수인 공공봉사동기 개념과 정의를 설명하고, 영향요인 및 결과변수 등과의 관계에 관한 선행연구를 살펴보았다. 행정학에 공공봉사동기 개념이 소개된 후 지난 30여년간 다양한 연구가 축적되었으며, 이에 여러 변수간의 영향관계에 관하여 기존에 제시된 이론적 배경도 함께 고찰하였다. 아울러 경찰관을 대상으로 수행된 관련 문헌을 검토하고, 선행연구의 한계 및 본 연구의 차별성을 기술하였다.

제3장은 경찰관의 공공봉사동기가 직무만족에 미치는 영향을 검토하였다. 전국 경찰관들을 대상으로 실시한 설문 자료를 바탕으로 다중회귀분석을 실시하여 각 변수 간 관계와 연구대상의 특성별 차이를 분석하고, 공공봉사동기와 세대 변수의 상호작용 효과를 탐색하였으며, 도구변수 분석을 통해 공공봉사동기가 직무만족에 미치는 인과적 효과를 정밀하게 검토한 후 그 결과를 고찰하였다.

제4장은 경찰관의 공공봉사동기가 조직몰입에 미치는 영향관계를 분석하였다. 공공봉사동기와 하위 구성요인들이 각각 조직몰입의 정서적·지

속적·규범적 측면에 미치는 효과와 연구대상 집단의 특성별 차이점을 다중회귀분석을 통해 검토하였고, 공공봉사동기와 세대 차이의 상호작용 효과를 아울러 탐색하였다. 그리고 도구변수를 활용하여 경찰관들의 조직에 대한 정합의 수준을 높일 수 있는 인과적 영향관계를 정밀하게 살펴보고 연구결과를 논의하였다.

제5장은 경찰관의 공공봉사동기가 감정노동 수행에 미치는 효과를 분석하였다. 경찰관들의 이타적·친사회적 직무동기가 감정노동 수행에 영향을 미치는지 여부를 하위 구성요소로 세분화하여 다중회귀분석을 통해 추정하고, 또한 이러한 영향관계가 연구대상 세대별로 차이가 나타나는지를 검토하였다. 이어 도구변수 분석을 통해 감정노동 수행에 공공봉사동기가 미치는 인과적 효과를 정밀하게 탐색하고 그 결과를 논의하였다.

마지막으로 제6장은 연구 내용을 요약하고 분석결과를 바탕으로 그 시사점을 이론적·정책적 관점에서 제시하였고, 본 연구의 한계와 향후 연구방향에 대하여 논의하였다.

# 제2장 문헌 연구

## 제1절 공공봉사동기 개관

### 1. 공공봉사동기의 개념과 정의

조직 구성원의 직무 동기는 공공관리 분야에서 가장 중요한 논제 중 하나이다(Behn, 1995). 동기는 인간의 행태 중 특히 목표지향적 행동을 설명하는 심리적 과정을 다루며(Mitchell, 1982), 주로 경제학적 관점에서 합리적이고 이기적인 개인의 행동을 해석한다(Perry & Wise, 1990). 동기에 관한 논의는 그간 학계에서 많이 다루었지만 공공영역 종사자들의 동기에 관한 연구가 학문적 주목을 받은 것은 신공공관리가 확산되기 시작한 1980년대 전후로, 민간의 대표적 유인기제인 성과급제가 공공영역에 도입된 후, 제도의 효용성 및 공공영역이 추구하는 전통적 가치와의 정합에 관한 비판적 관점에서 영역 간 비교연구가 활발히 이루어졌으며, 연구자들은 특히 환경적 요인, 조직환경적 측면, 내부 조직구조와 업무처리 절차, 구성원의 특성, 유인 체계, 위계 구조 등에서 두 영역 간에 차이가 있음을 확인하였다(Rainey, Backoff & Levine, 1976; Blank, 1985). 특히 Rainey(1982)는 그러한 차이에 있어 보수 등 외재적 가치 외에 공공서비스에의 관여와 이타적 직무에 관한 동기를 포함하고, 그 결과 이러한 동기적 성향은 공공서비스 제공에 있어서는 영역 간 차이가 존재함을 확인하였고, 민간영역 종사자들도 이타적 행위에 관심을 가질 수 있지만 그 자체를 공공서비스라고 인식하지 않을 수

있다는 점을 지적하였다. 아울러 '공공봉사동기(Public Service Motivation)'라는 용어를 제시하며, 공공영역의 서비스 동기에 관한 개념의 연구를 강조하였다.

이러한 공공봉사동기의 개념은 Perry & Wise(1990)의 논문을 통해서 독자적·공식적으로 확립된 이론으로 자리잡기 시작한 것으로 평가된다(Vandenabeele, 2011). 이들은 논문에서 공공-민간영역 조직 구성원의 동기 수준의 비교에 관한 여러 연구가 수행되었지만, 전통적인 합리적 동기로 설명하기 어려운 공공영역 직무에 종사하며 얻는 보상에 관한 특유한 동기에 대하여는 연구가 충분히 이루어지지 않았음을 지적하였다. 그러면서 공공봉사동기를 "공공조직에 우선적이고 특별하게 기반을 둔 동기에 대응하려는 개인의 성향"으로 정의하였다.[10] 이들은 동기를 '개인이 제거하고 싶은 충동을 느끼는 심리적 결핍 또는 욕구'라고 설명하며 공공봉사동기를 구성하는 다음의 3가지 요소를 제시하였다. 첫째는 합리적(Rational) 동기로, 공공정책의 입안과 집행에 참여하고 특별한 이해관계에 대한 옹호와 지지를 바탕으로 공공영역에 유인되는 자들의 합리적 성향을 설명한다. 이는 친사회적 동기로서의 공공봉사동기의 기본 개념과는 다소 간극이 존재하는 것으로 여겨질 수 있지만, 공공 직무에 종사하거나 사회 발전에의 참여를 타인과 사회전체를 위한 선행으로 이해한다(Kim & Vandenabeele, 2010). 둘째로 규범적(Norm-based) 동기는 공익과 규범에 대한 순응을 의미한다. 공공조직, 그리고 사회 구성원으로서 개인은 공공서비스 전달에 참여할 때 기대되는 적절한 행동과 사회에의 공헌에 관한 규범과 가치를 내면화하고, 이러한 가치를 실현하기 위해 공헌할 때 만족감을 가지며, 이러한 규범 개념을 지지하면 공익에 전념하고 국가에 충성하거나, 사회적 형평성을 지향하는 성향을 가진

10) "An individual's predisposition to respond to motives grounded primarily or uniquely in public institutions and organizations"(Perry & Wise, 1990, p.368)

다고 한다(Perry & Wise, 1990). 셋째 정서적(Affective) 동기는 다양한 사회적 맥락에 대한 개인의 감정적 대응으로, 타인 원조에 대한 정서적 기반과 공감을 핵심으로 한다. 이는 이타주의, 동정심 등의 친사회적 욕구를 포함한다(Brewer et al., 2000). 불우한 이웃, 지역사회, 또는 국가에 대한 유대감은 공공영역이 추구하는 목표를 위해 선행하려는 동기를 부여할 것이라고 본다(Kim & Vandenabeele, 2010).

Perry & Wise(1990)는 또한 공공봉사동기 관련 연구를 촉진하기 위하여 다음의 3가지 명제를 제시하였다: 첫째, 개인은 공공봉사동기 수준이 높을수록 공공영역의 구성원이 되려고 할 것이다. 둘째, 공공조직 내에서 공공봉사동기는 구성원의 성과와 정(+)의 관계를 가질 것이다. 셋째, 높은 수준의 공공봉사동기를 보유한 개인을 유인하는 공공조직은 구성원의 성과를 효과적으로 관리하는데 있어서 재정적 보상체계에 덜 의존할 할 것이다. 결국, 공공영역 종사자들은 시민을 원조하고 공익을 위해 봉사한다는 측면에서 민간 영역과는 차이가 있고(Kjeldsen, 2012), 공공선의 실현을 위하여 조력하고 공헌하는 데 주된 관심을 가지며(Perry, 2000), 이러한 공공영역 종사자에게 특유한 동기를 설명하기 위하여 제안된 개념이 공공봉사동기이다.

이후 다수의 연구에서 이러한 정의를 바탕으로 공공봉사동기 개념의 정립을 시도하였다. 이는 아래 〈표 3〉에 제시하였다. Perry et al.(2010)는 공공봉사동기는 민간영역과는 차이가 존재하는 특유한 동기가 공공영역 종사자들에게서 확인된다는 신념으로부터 나오며, 이러한 동기에 대한 다양한 정의가 제시될 수 있지만 그 범위는 공공영역 특유의 경향과 가치에 의해 생성되는 이타적 또는 친사회적 동기의 형태를 설명한다고 하였다.

<표 3> 공공봉사동기의 개념적 정의

| 연구자 | 공공봉사동기의 개념적 정의 |
|---|---|
| Perry & Wise(1990) | '공공조직에 우선적이고 특별하게 기반을 둔 동기에 대응하려는 개인의 성향' |
| Brewer & Selden (1998) | '의미 있는 공공서비스 수행을 촉진하는 동기적인 힘' |
| Rainey & Steinbauer (1999) | '공동체, 국가, 국민 또는 인류의 이익을 위해 봉사하려는 일반적인 이타적 동기' |
| Scott & Pandey (2005) | '공공서비스에 대한 전념, 공익의 추구, 사회에 가치 있는 업무를 수행하려는 욕구를 의미하는 개념' |
| Kim(2006) | '외부적 보상에 우선하는 내면적 보상에 대한 믿음' |
| Taylor(2007) | '사회에 가치 있는 행위에 관여하도록 하는 여러 동기들의 혼합' |
| Vandenabeele(2007) | '사리사욕과 조직의 이익을 넘어, 보다 큰 정체의 이익을 고려하고, 적절한 시기에 적절한 행동을 하도록 동기부여하는 신념, 가치 및 태도' |
| Perry & Hondeghem (2008) | '친 사회적, 타인 지향적 동기, 목표, 가치 등의 특수한 표현으로, 이타주의 관념의 부분집합임' |
| Wright & Pandey (2008) | '타인을 돕거나, 사회에 이익이 되거나, 의미 있는 공공서비스에 관여하려는 조직 구성원들의 욕구와 같은 업무관련 가치 또는 보상 선호도' |
| Bright(2008) | '공익을 서비스하도록 동기부여 하는 이타적인 의도' |
| Ritz(2009) | '공공조직의 특성에 의해 특별히 촉진되는 특유한 동기들' |
| Anderfuhren-Biget et al.(2010) | '이는 높은 수준의 욕구의 충족으로 구성되며... 공공의 가치와 조화 내지 일치하여 행동하려는 의지는 공공분야 종사자들의 특유한 욕구 내지 동기임' |
| Gould-Williams et al.(2013) | '개인에게 사회에 공헌하는 행동에 참여하도록 동기부여하는 가치 또는 태도' |

위에 제시한 공공봉사동기의 다양한 개념적 정의는 연구자들마다 차이가 있는 것으로 보인다. 하지만 Perry et al.(2010)의 견해와 같이 '타인'을 위하는 동기, '친사회적' 동기 내지 타인과 사회의 복리 증진을 위한 선행, 그리고 이타주의 등의 유사 개념을 공유하며, 결국 개인의 이타적 특성 및 내재적 동기의 중요성을 강조하고 있다.

## 2. 공공봉사동기와 직무 동기

직무 동기는 조직 구성원이 직무에 전념하고 그 노력을 유지하기로 하는 과정의 하나로서, 영역에 관계없이 성과에 영향을 미치는 주된 요인으로 조직 연구에서 주요 논제로 다루어져 왔다. 개인의 동기를 유인하는 것이 무엇인가에 관한 다양한 이론과 개념들이 경쟁적으로 제시되어 왔으나, 일반적으로 동기는 행동을 유인하고 방향을 가리키며 수준을 조절하고 지속시키는 내재적 또는 외재적 동력을 설명하는 가정적인 개념이라고 볼 수 있다(Anderfuhren-Biget et al., 2010).

직무 동기와 관련된 욕구, 동기, 가치이론 등은 행동에 대한 개인 또는 상황적 결정요인들에 주목한다. 즉 동기는 개인이 어떤 욕구에 대한 만족을 추구할 때 나타나며, 예컨대 욕구 이론은 Maslow가 제시한 인간의 욕구 단계 개념으로부터 발전하였고, Herzberg는 2요인 이론에서 동기요인은 만족을 증가시키는 반면 위생요인은 단지 불만족을 감소시킨다고 하였다. 자기결정이론(Self-Determination Theory)에서는 개인은 환경적 요인으로부터 동기부여 되지만, 내재적인 요인만으로도 유인되고 동기를 유지하는 주체적인 성향을 가진다고 하여 동기 연구에 관한 폭넓은 틀을 제시한다(Ryan & Deci, 2000).

이러한 직무동기 요인으로는 일반적으로 외재적 유인과 내재적 유인을 생각할 수 있는데, 예컨대 Herzberg의 2가지 요인 중 동기 요인은 인정,

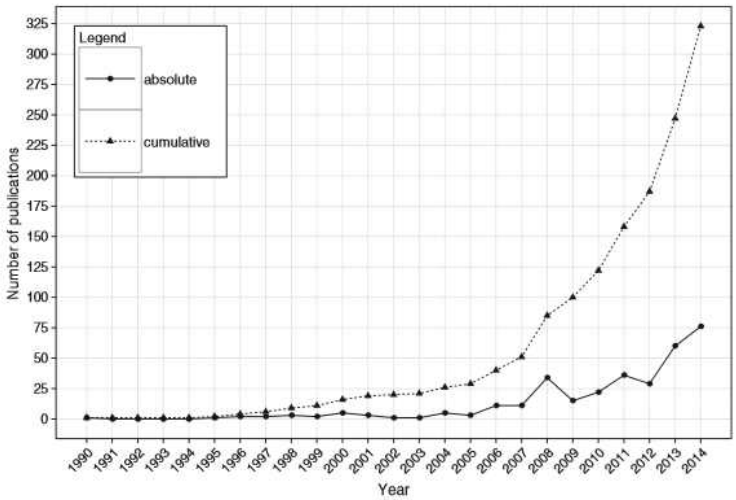
책임, 개인의 발전 등 직무 내용과 관련되며 내재적 성격을 가지고, 이와 관련된 동기는 직무와 분리할 수 있는 것이 아니라 직무 그 자체를 위해 일하는 것으로 정의된다(Ryan & Deci, 2000). 또다른 요인인 위생 요인은 급여와 고용 안정성 같은 외재적 성격을 가지며, 이러한 요인이 개인을 특정 직무로 이끄는 이유는 개인이 자신의 가치와 욕구에 더 부합하는 직무를 찾기 때문이다(Bright, 2008).

이러한 유인 중 특히 공공영역 구성원들은 민간 영역에 비해 내재적 측면을 더 중요하게 생각한다고 추정할 수 있는데, 이는 여러 연구에서 전자는 공직을 택한 이유로 도전적이고 흥미로운 업무 및 직무에 대한 인정(recognition)과 같은 내재적 요인들을 들고 있는 것에서도 나타난다(Jurkiewicz et al., 1998; Karl & Sutton, 1998; Khojasteh, 1993). 행정학에서 널리 연구되어 온 동기의 한 유형은 공공을 위해 봉사하는 내재적 유인이며, 이러한 성격의 동기는 특히 공공봉사동기와 관련된 문헌에서 널리 연구되어 왔다(Lee & Wilkins, 2011).

### 3. 공공봉사동기 연구의 발전

공공봉사동기 관련 연구는 Perry & Wise(1990)의 논문 이후 그간 지속적으로 증가하였고, 대상지역 및 분야의 범위를 확장하여 왔다(Ritz, Brewer & Neumann, 2016). 주제의 독창성과 확산 수준은 행정이론의 개념 발전 측면을 분석하는 좋은 사례로서도 의의를 가진다(Bozeman & Su, 2015). 또한 공공봉사동기는 집단적 행동 문제를 극복할 이타적 동기의 예시로서 공공영역 종사자들의 동기 문제를 다루며, 학제적 시각을 기반으로 다양한 분석기법을 시도하여 여타 공공관리 분야의 연구를 촉진시켜 왔다는 평가도 있다(Vandenabeele et al. 2014). 아래 제시한 〈그림 1〉은 연도별 출간된 공공봉사동기 관련 문헌을 나타낸다.

<그림 1> 연도별 공공봉사동기 연구 논문 수(Ritz et al., 2016)




## 제2절 공공봉사동기의 구성요소와 측정도구

Perry & Wise(1990)의 개념화에 따라, Perry(1996)는 공공봉사동기를 구성하는 3가지 보편적인 동기를 4개 하위차원으로 다음과 같이 제시하였다. 첫째는 공공정책 입안에의 호감(Attraction to public policy making)으로, 합리적 관점에서 개인은 자신의 권한이나 이익을 극대화하거나, 또는 사익에 관한 특별한 이해관계를 지지하기 위하여 공공정책 입안에의 참여에 이끌릴 수 있다. 둘째, 공익에 대한 전념(Commitment to public interest)으로, 이러한 동기는 개인이 속한 사회에 대한 책임감으로 이해된다. 사회 규범에 기초한 동기는 공동체에 대한 개인의 의무감의 결과로서 공익을 위해 봉사하려는 욕구를 반영한다. 셋째, 타인에 대한 감성적 대응으로서 공공서비스를 반영하는 정서적 동기인 동정심

(Compassion, Com)과 자기 희생(Self-sacrifice, SS)이다. 공공서비스에 대한 이러한 동기는 특정 공공 프로그램이나 서비스의 사회적 중요성에 대한 확신으로 인해 관심을 가질 수 있다(Perry & Wise, 1990). 이러한 내용은 아래 〈표 4〉에 정리하였다.

<표 4> Perry(1996)의 공공봉사동기 세부유형 및 구성요소

| 동기 유형 | 공공봉사동기 하위 구성요소 |
|---|---|
| 합리적(Rational) | Attraction to public policy making(APM) |
| 규범적(Normative) | Commitment to public interest(CPI) |
| 정서적(Affective) | Compassion(Com) / Self-Sacrifice(SS) |

이러한 공공봉사동기 구성요소의 검토를 바탕으로, Perry(1996)는 측정도구로서 공공정책 입안에의 호감(APM), 공익에 대한 전념(CPI), 동정심(COM), 그리고 자기희생(SS)의 4개 하위차원을 제시하였다. 이후 Brewer et al.(2000)은 미국 주정부 공무원을 대상으로 Perry(1996)의 측정도구로 인식조사를 실시하였고, 그 결과 공공봉사동기가 다음의 특유한 4개 하위개념으로 구성될 수 있음을 주장하였다. 첫째는 사마리안(Samaritans)으로, 이들은 사회 소외계층을 도우는 일에 관심을 가지고, 취약계층과 곤궁에 처한 사람들에게 연민과 같은 정서적 감정을 가진다. 두번째인 공동체주의자(Communitarians)는 시민으로서의 의무와 공동체에 대한 책임감을 강하게 가짐으로써 공공서비스에 유인되고, 관료-시민간 관계를 신뢰하며 공적인 일에 관여하고자 한다. 세번째로 애국자(Patriots)는 자기 자신보다는 공동체나 대의, 즉 공익에 동기부여되고 공공선을 보호하고 지지한다. 네 번째인 인도주의자(Humanitarians)는 인류애를 바탕으로 사회 정의와 공공서비스에 동기부여 되고 공공 프로

그램에 가치를 두며, 정부는 사회가 공정해지도록 하는 수단으로 본다. 이러한 내용은 아래의 〈표 5〉에 정리하였다.

<표 5> 공공봉사동기의 4개 하위개념(Brewer et al., 2000)

| 개 념 | 내 용 |
|---|---|
| 사마리안 (Samaritans) | '타인을 도우려는 동기가 강하고, 취약계층을 보호하고 곤궁에 처한 사람들에게 연민을 가짐' |
| 공동체주의자 (Communitarians) | '시민적 의무와 공공서비스에 동기부여되고, 관료-시민간에는 특별한 관계가 있다고 믿으며, 공동체의 일에 관여하고자 함' |
| 애국자(Patriots) | '자기 자신보다 대의를 위해 행동하고, 공공선을 보호하고 지지함. 의무감에 대한 특유의 충실함을 가짐' |
| 인도주의자 (Humanitarians) | '사회 정의와 공공서비스에 강하게 동기부여되고, 공공 운동과 프로그램에 가치를 두며, 정부는 사회가 공정해지도록 만드는 수단으로 봄' |

Perry(1996)가 소개한 공공봉사동기의 4개 하위차원은 해당 논문에서 제시된 측정도구와 함께 후속 연구의 기본 틀을 제공함으로써 지난 30년간 연구의 확산에 큰 공헌을 하였다. 그러나 앞서 제시한 바와 같이 여러 문헌에서 나타나는 공공봉사동기에 관한 다양한 개념화의 시도 및 공공봉사동기라는 주제에 대한 논의의 확산으로, 연구자들은 공공봉사동기의 범주에서 특정 요소를 지속적으로 추가·삭제하거나 측정도구의 보완을 시도하여 왔다(Bozeman & Su, 2015).

Perry(1996)는 최초 공공봉사동기 4개 하위차원 및 측정도구 40문항을 제시하고 확인적 요인분석을 통하여 4개 차원 24항목의 측정도구를 제안하였다. 그러나 공공봉사동기 4개 차원을 모두 적용하지 않거나, 조작적 정의를 통해 연구를 수행하는 사례가 다수 확인된다. 예컨대 Brewer & Selden(2000)과 Alonso & Lewis(2001)는 5개 문항을 묶어 단일차원으로 간주하고 서베이를 실시하였는데, 이는 Perry(1996)가 제

시한 4개 차원 중 3개(CPI, Com, SS)에 해당한다. Coursey & Pandey(2007) 역시 3개 차원을 적용하였으나 이들과 달리 APM, CPI, Com에 해당하는 10개 문항을 활용하였다. Vandenabeele(2008)는 Perry(1996)에 'Democratic Governance'을 더한 5개 차원 18문항을 제시한 바 있다.

이러한 다양한 개념화와 측정의 시도는 Perry(1996)의 공공봉사동기 개념과 구성차원에 대한 연구자들의 시각차에서도 일정부분 기인하는 것으로 보인다. 예컨대 '공공정책 입안에의 호감(APM)' 차원은 정치과정에의 참여를 통한 공공서비스 제공으로 이익 극대화를 추구하는 점에서 공공봉사동기의 기본 가치인 타인 원조나 자기 희생과는 다소 차이가 존재할 수 있다(Kim & Vandenabeele, 2010). '공익에 대한 전념(CPI)' 차원은 정부나 공동체에 대한 의무감으로 공익을 추구하는 것인데, 정서적 관점에서 사회적 중요성이 높다고 판단되는 공공정책에 전념하려는 경우 양 자간 구분이 곤란할 수 있다(Wright & Pandey, 2008). 한편 미국사회의 맥락을 적용한 Perry(1996)의 측정도구를 여타 지역에서 적용할 경우의 타당성 문제를 지적한 사례도 확인된다(Kim, 2009).

이를 고려하여 다양한 국가 내지 문화권에서 적용 가능한 공공봉사동기의 개념을 정립하려는 시도도 나타났다. 예컨대 Kim & Vandenabeele (2010)는 공공봉사동기는 자기 희생을 기초로 하며 이는 가치 기반(value-based), 일체화(identification), 그리고 도구적(instrumental) 동기를 토대로 한다는 수정된 개념을 제시하였다. 여기서 가치 기반 동기는 자신의 행동을 통해 이루려는 공적 가치의 목적을 고려하는 것이고, 일체화 동기는 개인이 봉사하려는 대상과 관련되며 이는 타인과의 정서적 연대를 바탕으로 한다. 그리고 도구적 동기는 의미있는 공공서비스를 수행하기 위한 수단과 관련된다.

<표 6> 공공봉사동기 측정도구의 다양성

| 연구자 | 공공봉사동기 측정문항 및 하위차원* | 비고** |
|---|---|---|
| Perry(1996) | 6개 차원(APM, CPI, SJ, CD, Com, SS)<br>40문항(1~40) | |
| Perry(1996, 1997) | 4개 차원(APM, CPI, Com, SS)<br>24문항(1,4,5,7~10,12,25~40) | 24/24 |
| Brewer & Selden (2000) / Alonso & Lewis(2001) | 단일차원 5문항(9,17,30,33,40) | 5/5 |
| Coursey & Pandey (2007) | 3개 차원(APP, CPI, Com)<br>10문항(1,4,5,8,9,10,12,27,30,31) | 10/10 |
| Vandenabeele (2008) | 5개 차원(PP, PI, Com, SS, DG)<br>18문항(1,5,8,28,29,33,36,38,40 + 9문항) | 9/18 |
| Kim(2009, 2011) | 4개 차원(APM, CPI, Com, SS)<br>12문항(4,9,10,12,25,27,30,33,34,40 + 2문항) | 10/12 |
| Andersen & Pedersen(2012) | 3개 차원(ATP, CPI, Com)<br>10문항(4,5,8,9,10,12,27,29,30 + 1문항) | 9/10 |
| Kim et al.(2013) | 4개 차원(APS, CPV, Com, SS)<br>16문항(3,9,25,27,29,34,39,40 + 8문항) | 8/16 |
| Jacobsen et al. (2014) | 4개 차원(APM, CPI, Com, SS)<br>16문항(4,5,10,12,25,27,29,33,34,38,39,40 + 4문항) | 12/16 |

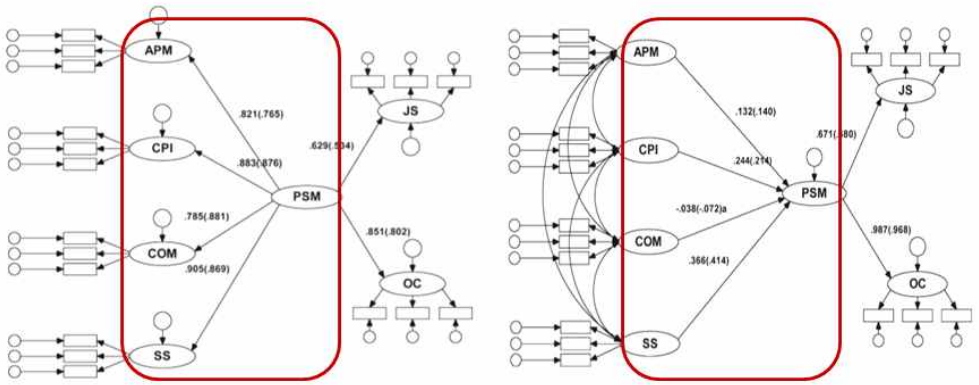
* 각 항목의 문항 번호는 Perry(1996) 40문항과 일치하는 문항임
** Perry(1996) 40문항과 일치(유사)한 문항 / 해당 연구에서 제시된 총 문항

이러한 개념화를 바탕으로 Kim et al.(2013)은 국제적으로 통용가능한 공공봉사동기 측정도구에 관한 공동 연구를 통해, 공공봉사에 대한 호감(Attraction to public service, APS), 공적 가치에의 전념(Commitment to public value, CPV), 동정심(Compassion, COM), 자기희생(Self-sacrifice, SS) 4개 차원 16문항의 측정도구를 제시하였다. 이상

의 공공봉사동기 구성요소와 측정도구에 관한 다양한 적용사례를 위 〈표 6〉에 정리하였다. 공공봉사동기의 개념화와 측정도구의 다양성은 관련 연구에서 개념적·조작적 의미를 정립하고 연구 결과를 해석할 때 보다 신중한 접근이 필요함을 시사한다(Bozeman & Su, 2015).

한편, 공공봉사동기의 다차원적인 성격은 각 차원별 측정가능한 하위영역의 개발 시도에서의 어려움 뿐 아니라 측정 후 자료분석 과정에서도 복수의 차원들을 분석모형에 어떻게 반영할 것인가에 관하여 논의의 주제가 될 수 있다. 이와 관련하여 Kim(2011)은 공공봉사동기와 같이 다차원적 개념으로 구성된 변수는 그 하위 구성요소에 의하여 변수가 설명된다고 가정하는지, 또는 해당 변수에 의하여 구성 차원이 설명된다고 전제하는지에 따라 분석결과가 달라질 수 있다고 하였다.[11] 전자는 형성적(formative) 모형, 후자는 반영적(reflective) 모형으로서, 그 예시는 아래 〈그림 2〉와 같다.

<그림 2> 공공봉사동기의 반영적·형성적 모형 예시(Kim, 2011)




반영적 모형 형성적 모형

11) Kim(2011)에서는 한국 소방공무원을 대상으로 서베이한 자료를 확인적 요인분석 한 결과 형성적 측정모형이 더 적합하며, 공공봉사동기는 집합적 구조로서, 하위 4개 차원의 혼합으로 이루어지는 변수라고 보았다.

본 연구에서는 현직 경찰관들의 공공봉사동기를 측정함에 있어 Kim et al.(2013)을 활용하였고, 측정문항의 확인적 요인분석시 각 영역별로 요인을 구분하여 사용하였으며, 각 연구주제별로 회귀분석을 활용하여 분석을 시행하였으므로 공공봉사동기 분석모형에 대한 전제는 생략하였다.

## 제3절 공공봉사동기 선행연구 검토

공공봉사동기의 연구동향은 대략 3개 시기로 구분된다. Perry(2014)에 따르면 첫번째는 공공봉사의 개념적 정의와 측정도구 개발에 관한 연구(1990-1999), 두번째는 공공봉사동기를 규정하는 법칙론에 대한 탐색으로, 공공봉사동기의 구성요소·선행요인·결과변수 등 각 변수간 관계를 탐색하는 연구(2000-2010)이며, 이러한 연구 수행과정에서 측정도구의 타당도 평가와 관련 개념의 확산이 이루어졌다. Perry(2014)는 이 시기 이후 연구에서 변수 간 영향관계의 확인을 위한 더욱 정교하고 타당성 높은 연구설계 및 측정도구의 타당도와 신뢰도를 높이기 위한 시도를 기대한 바 있다.

공공봉사동기 연구의 발전과정은 Perry & Wise(1990)가 제시한 공공봉사동기의 개념적 정의와 명제에 대한 답을 찾는 과정과 유사하다. Perry & Wise(1990)에 따르면 공공봉사동기는 공공영역에 적용되고, 입사 전 개인이 이미 보유하는 성향으로 정태적(static) 특성을 가진다. 이에 대하여 공공봉사동기가 공공영역의 구성원에게만 적용되는 특유한 동기인지, 또는 공공봉사동기는 입사 전 후로 변하지 않고 계속 유지되는지, 아니면 변화하는 동태적인 속성을 가지는 것인가에 관한 의문도

그간 제기되어 왔다(Wright & Grant, 2010). 또한 공공봉사동기가 공공영역 종사자에게 실재 존재한다면 민간영역과 구별되는 공공영역 종사자들만의 특유한 동기요인은 무엇인지를 확인하기 위한 영역 간 비교 연구도 다수 수행되었다(Crewson, 1997; Houston, 2000; Kjeldsen, 2012).

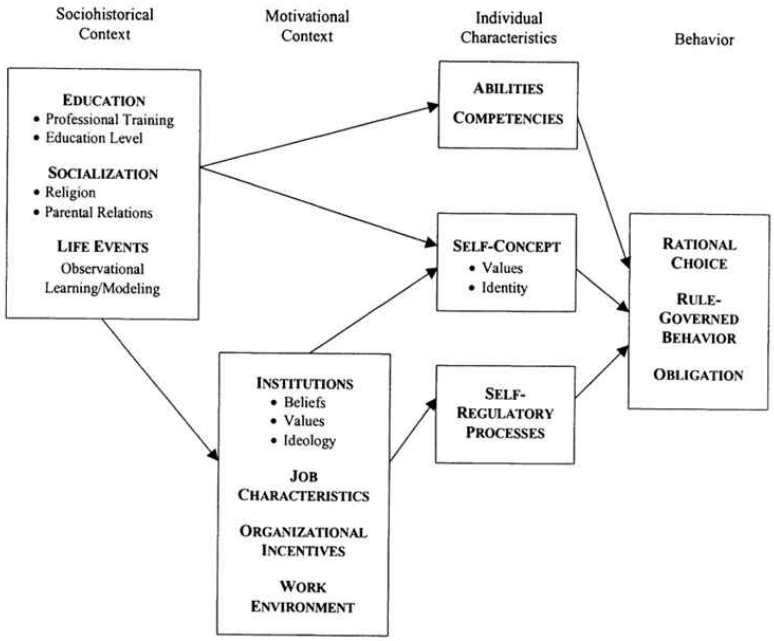
공공봉사동기 실증연구는 전체적으로 4개 유형으로 진행되어왔다. 우선 조직 구성원의 공공봉사동기에 영향을 미치는 선행요인의 탐색, 그리고 공공봉사동기가 미치는 영향관계를 확인하려는 연구가 주로 수행되었다. 이후 변수간 영향관계를 중개하는 매개변수 또는 조절변수로서의 공공봉사동기의 역할을 탐색하는 연구와 측정도구의 개발 및 타당도 검증에 관한 연구도 활발히 진행되었다. 이러한 흐름 중 변수간 영향관계에 관한 연구는 공공봉사동기의 속성과도 연관된 것으로서, 예컨대 공공봉사동기의 형성에 영향을 미치는 선행요인에 관한 연구는 공공봉사동기의 동태적 특성을, 결과변수와의 관계는 정태적 특성을 전제한다고 할 수 있다.

본 절에서는 공공봉사동기의 영향요인과 결과변수와의 관계, 경찰관을 대상으로 한 연구 및 본 연구에서 선정한 주요 변수들간의 관계에 관한 선행연구를 검토한다.

### 1. 공공봉사동기의 선행요인

'개인의 공공봉사동기를 형성하는 요인' 내지 '공공봉사동기가 형성되는 과정', 즉 선행요인에 관한 논제는 공공봉사동기 이론이 제시된 초기부터 관심있게 다루어졌지만, 최근까지도 충분한 연구가 이루어지지는 않은 것으로 보인다. 공공봉사동기에 영향을 미치는 요인의 중요성은 Perry(2000)의 공공봉사동기 과정이론과 Perry & Vandenabeele(2008)의 동기 형성의 틀에 관한 논의에서 확인할 수 있다.

<그림 3> 공공봉사동기 과정이론 (Perry, 2000)

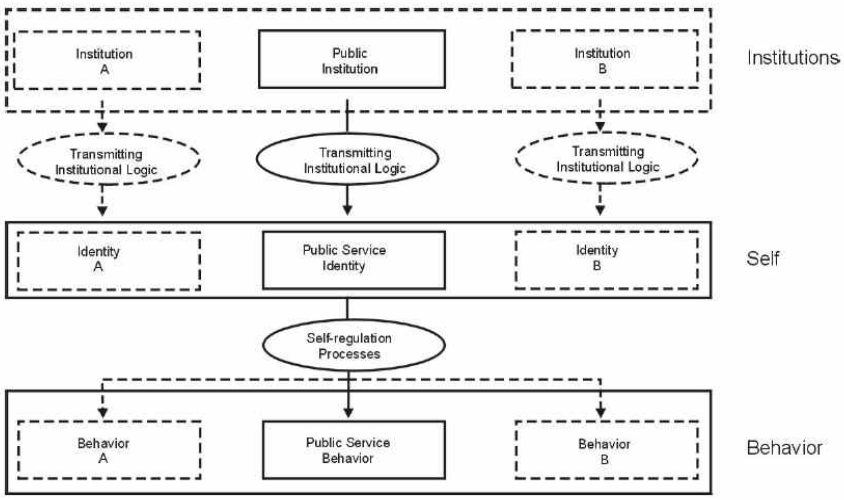



Perry는 공공봉사동기의 개념과 측정도구를 제안한 후, 공공봉사동기에 영향을 미칠 수 있는 선행요인에 관한 검토를 이어갔다(Perry, 1997). 그는 이 연구에서 성별·연령·교육수준·수입과 같은 인구통계학적 요인 및 종교·가족·전문직업성·정치이념 등 사회역사적 요인과 공공봉사동기와의 관계를 검토하였다. 이후 Perry(2000)는 과정이론을 통해 개인의 공공봉사동기가 형성되는 과정을 소개한다. 이에 따르면 공공봉사동기는 개인적 특성과 더불어 사회역사적 맥락을 거쳐 실현되는데, 이 때 전문직업적 훈련으로서 교육과 종교 활동, 부모로부터의 영향 등 일반사회화 과정, 그리고 소속 조직의 가치와 직무 특성 및 업무환경 등 제도적 요인도 중요하게 작용한다.(위 〈그림 3〉 참조)

Perry의 과정이론은 후속연구에서 공공봉사동기 영향요인 분석을 위한 포괄적인 프레임워크를 제시하며, 또한 개인의 공공봉사동기는 고정적인

것이 아니라 제도를 포함한 주변 환경으로부터의 영향에 따른 가변적인 성격을 포함할 수 있다는 논리를 제시하였다.

<그림 4> 동기 형성의 프레임워크 (Perry & Vandenabeele, 2008)




Perry(2000)의 과정이론에서 제시하는 공공봉사동기와 제도적 맥락과의 관계는 Perry & Vandenabeele(2008)의 연구에서 더욱 상세하게 논의된다. 이들은 제도가 개인에게 전달되는 과정에서 정체성과 자기 규율의 역할을 강조한다. 즉 제도는 개인의 정체성을 형성하며, 그에 따라 적절성의 논리를 기반으로 제도가 요구하는 적절한 행동을 하게 되며, 이 때 자기규제 과정을 통해 제도가 내면화됨에 따라 결과적으로 제도적 맥락이 개인의 행태에 영향을 준다.(위 〈그림 4〉 참조〉) 이와 같은 제도주의적 관점에서 개인의 공공봉사동기에 대한 영향요인을 분석한 실증연구들은 주로 조직 특성과 제도적 논리에 초점을 둔다.

<표 7> 공공봉사동기 선행요인 관련 연구

| 연구 | 일반사회화 요인 | 직무관련 요인 | 조직관련 요인 |
|---|---|---|---|
| Perry(1997) | 부모 모델링, 종교활동, 정치이념 | | |
| Scott & Pandey(2005) | | | red-tape |
| Bright(2005) | 성별, 교육수준 | 직급, 금전적 보상 | |
| Castaing(2006) | | | 심리적 계약 충족 |
| Moynihan & Pandey(2007) | 교육수준, 전문가적 정체성 | 재직기간, 개혁 노력 | red-tape, 위계적 권위 |
| Camilleri (2007) | | 역할모호성, 업무 갈등, 직무자율성, 업무중요성 | 의사결정 참여수준, 리더와 의사소통 |
| Park & Rainey(2008) | | 권한위임, 긍정적 피드백 | 변혁적 리더십, 절차공정성 |
| Taylor(2008) | | | 상사-직원간 관계 |
| Wright et al. (2012) | | | 변혁적 리더십 |
| Jung & Rainey(2011) | | | 목표 모호성, 목표 인식 |
| Giauque et al.(2013) | | 직무몰입, 직무교육, 성과피드백 | 성과급, 의사결정 참여 |
| Vandenabeele (2014) | | | 변혁적 리더십 |
| Schott & Pronk(2014) | | 교육훈련, 업무 자율성 | 의사결정 참여, 관리자 의사소통 |
| Schott et al.(2015) | 전문가적 정체성 | | 관료적 정체성 |
| 김서용(2009) | 연령, 내적동기 | 직급, 업무모호성, 조직몰입 | red-tape, 상사-직원간 관계 |
| 김서용 외 (2010) | 연령, 부모 모델링, 봉사경험, 좌절경험 | 상사역할, 동료역할 | |
| 한에스더 & 이근주(2012) | | 업무모호성, 업무결과 책임성, 직무만족, 업무특성 | |
| 이하영 외 (2017) | | 직무자율성 | |
| 김상묵 & 노종호(2018) | | 교육훈련 | 상사-직원간관계 |

공공봉사동기의 선행요인으로 일반사회화 요인 연구에서는 성별·연령·교육수준·인종이 가장 빈번히 확인된다. 또한 조직특성 연구도 많이 확인되는데, 그 중 직급·관리자 지위, 재직기간, 상사-직원간 관계 등이 자주 검토된다. 이러한 요인들과 공공봉사동기 간 관계에서는 대체로 여성이 남성보다, 연령·교육수준·직급·재직기간이 높을수록, 그리고 공공영역에 종사하거나 상사-직원간 관계가 좋을수록 공공봉사동기가 높게 나타났다(Ritz et al., 2016). 인구통계학적 특성으로 여성의 공공봉사동기는 남성보다 더 높고(Perry, 1997; Perry, 2000; Camilleri, 2007), 교육수준이 높을수록 공공봉사동기도 높게 나타났다(Perry, 2000; Moynihan & Pandey, 2007; 김서용 외, 2010). 조직특성 요인은 상사 리더십(Wright, Moynihan & Pandey, 2012; Park & Rainey, 2008), 상사-직원간 관계(Camilleri, 2007; Taylor, 2008), 형식주의와 위계적 권위, 조직문화(Moynihan & Pandey, 2007; 김서용, 2009) 등이 확인된다. 직무 특성으로 업무모호성(Camilleri, 2007; 한에스더 & 이근주, 2012)이 관계가 있는 것으로, 조직관리 측면에서는 교육훈련(Schott & Pronk, 2014), 성과급 및 경력개발(Giauque et al., 2013) 등이 영향을 미치는 것으로 확인된다. 선행요인 관련 문헌은 〈표 7〉에 정리하였다.

2. 공공봉사동기의 결과요인

공공봉사동기가 개인과 조직 성과에 미치는 영향은 개념의 실용적 가치를 부여하는 것으로 이론적·실무적으로 지속적인 관심의 대상이 되어왔다(Vandenabeele et al, 2014). 이러한 결과요인에 대한 연구는 상당히 축적되었으며 최근에는 체계적 문헌분석 및 메타분석 논문도 출간되고 있다(Homberg et al., 2015; Ritz et al., 2016; Harari et al., 2017).

그간 연구에서는 공공봉사동기는 직무만족(Brewer & Selden, 1998), 조직몰입(Crewson, 1997) 및 조직 성과(Naff & Crum, 1999; Brewer & Selden, 2000)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 아울러 공공봉사동기가 공공영역 선택에 미치는 관계에 관한 연구도 확인된다(Ritz et al., 2016). 아래 〈표 8〉에는 공공봉사동기의 주요 결과요인 관련 문헌을 제시하였다.

관련 연구가 상당히 축적되었음에도 변수간 영향관계가 일부 혼재되어 나타나는 경우가 보고되자 연구자들은 이들 간 관계를 조절하거나 매개하는 역할을 하는 변수가 존재한다고 가정하고 다양한 관점에서 영향관계의 설명을 시도하고 있다. 예컨대 개인-조직 적합성(P-O fit) 변수는 공공봉사동기의 효과를 매개하는 특성을 보유하는 것으로 확인되었다(Kim, 2012; Gould-Williams et al., 2015). 개인은 자신의 가치와 부합하는 환경을 선호하므로, 높은 수준의 공공봉사동기를 보유하면 공공영역이 추구하는 가치가 자신의 그것과 유사하다고 여기고 직무에 더 전념하게 됨으로써 결과적으로 성과를 향상시킬 수 있으며, 이러한 경우 공공봉사동기의 영향력이 성과에 긍정적인 작용을 하는 것으로 설명한다(Leisink & Steijn, 2009). 이러한 연구로는 조직 구성원의 공공봉사동기에 대한 결과변수로서 직무만족(Bright, 2008; Wright & Pandey, 2008; Kim, 2012; Teo et al., 2015; Liu et al., 2015), 조직몰입(Leisink & Steijn, 2009; Kim, 2012), 이직의도(Bright, 2008), 조직시민행동(Gould-Williams et al., 2015), 직무성과(Leisink & Steijn, 2009) 등에 대하여 개인-조직 적합성 변수가 그 관계를 매개하는 것으로 보고된다. 아래 〈표 9〉에는 다른 설명변수와의 상호작용 및 매개변수로서의 공공봉사동기의 효과에 관한 선행연구를 정리하였다.

<표 8> 공공봉사동기의 주요 결과요인 관련 연구

| 변수 | 연구 |
|---|---|
| 직무만족 (+) | Naff & Crum(1999), Choi(2001), Park & Rainey(2007), Bright(2008), Grant(2008), Taylor(2008), Wright & Pandey(2008), Xiaohua(2008), Vandenabeele & Ban(2009), Taylor & Westover(2011), Kim(2012), Kjeldsen(2012), , Taylor(2014), Palma(2016), Liu & Perry(2016), Riba & Ballart(2016)(/), Palma & Sepe(2017), Sarnacchiaro et al.(2018), Boyd et al.(2018)(/), Kjeldsen & Hansen(2018)(/), Prysmakova & Vandenabeele(2019), 김상묵(2003), 손명구(2006) |
| 조직몰입 (+) | Choi(2001), Castaing(2006), Park & Rainey(2007)(/), Moynihan & Pandey(2007), Vandenabeele(2007)(/), Taylor(2007), Xiaohua(2008), Vandenabeele & Ban(2009), Kim(2011), Richardson(2011), Ritz & Fernandez(2011), Caillier(2016), Ritz(2016), Itansa(2016), Riba & Ballart(2016), Palma(2016), Im et al.(2016), Kim(2017), Potipiroon & Ford(2017), Jin et al.(2018), 김상묵(2003) |
| 이직의도 (-) | Naff & Crum(1999), Bright(2008)(/), Park & Rainey(2008)(/), Steijn(2008), Morrison(2012)(/), Campbell et al.(2014), Campbell & Im(2016), Birhane(2017), Palma & Sepe(2017), Choi & Chung(2018)(/) |
| 업무성과 (+) | Naff & Crum(1999), Alonso & Lewis(2001)(/), Kim(2005), Bright(2007), Park & Rainey(2007)(/), Camilleri & Van der Heijden(2007), Grant(2008), Park & Rainey(2008), Xiaohua(2008), Ritz(2009), Vandenabeele(2009), Jung & Lee(2013), Mostafa(2013), Andersen et al.(2014), McCarthy et al.(2014)(/), Cheng(2015)(/), Mostafa & Leon-Cazares(2016)(/), Palma(2016), Zhu & Wu(2016), Palma & Sepe(2017), Wright et al.(2017)(/), Lynggaard et al.(2018)(/), Borst(2018), Jin et al.(2018)(/), Van Loon et al.(2018), Qi & Wang(2018), 이근주(2005) |
| 조직시민행동 (+) | Kim(2006), Pandey et al.(2008), Cun(2012), Gould-Williams et al.(2013), Mostafa et al.(2015), Koumenta(2015), Mostafa & Leon-Cazares(2016), Ferdousipour(2016), Shim & Faerman(2017), Birhane(2017), Boyd et al.(2018), Jin et al.(2018), Sarnacchiaro et al.(2018), Ingrams(2018), 김상묵(2006) |

<표 9> 상호작용 및 매개변수로서 공공봉사동기 선행연구

| 연구 | 주요 설명변수 | 종속변수 | 유형 | |
|---|---|---|---|---|
| | | | 조절 | 매개 |
| Ritz et al.(2009) | 변혁적·공공 리더십 | 조직시민행동 | | + |
| Wright et al.(2012) | 변혁적 리더십 | 직무 적합성 | | + |
| Belle(2013) | 변혁적 리더십 | 업무 성과 | + | |
| Davis(2013) | 노조 활동에의 전념 | 직무 만족 | | + |
| Christensen et al.(2013) | 직무 성과·조직시민행동 | 성과 평가 | + | |
| Caillier(2014) | 변혁적 리더십 | 업무 성과 | / | |
| Gould-Williams et al. (2015) | 직무 과중·<br>친화적 직무 환경 | 직무 만족·사직 의도·<br>정서적 몰입 | | + |
| Akill & Cingoz(2015) | 조직 신뢰 | 직무 성과 | | + |
| Quratulain & Khan(2015) | 번문욕례 | 직무 불만족·이직 의도·<br>스트레스·직무 태업 | + | |
| Belle & Cantarelli(2015) | 금전적 인센티브 | 공직자들의 노력 | / | |
| Mostafa et al.(2015) | 친화적 직무 환경 | 정서적 몰입·OCB | | + |
| Liu et al.(2015) | 직무 스트레스 | 육체적·정신적 웰빙 | + | |
| Caillier(2015) | 변혁적 리더십 | 휘슬블로잉 | | / |
| Schwarz et al.(2016) | 서번트 리더십 | 직무 성과 | + | |
| Bottomley et al.(2016) | 변혁적 리더십 | 조직시민행동 | | - |
| Caillier(2016) | 목표 명확성 | 조직몰입·적극적 행태 | | + |
| Potipiroon & Faerman (2016) | 상호관계 정의 인식 | 조직시민행동·직무성과 | + | |
| Pedersen et al.(2017) | 채용 절차에서<br>사회적 접촉 옹호 | 절차적 공정성에 대한<br>시민 인식 | - | |
| Homberg et al.(2017) | 조직 지지·번문욕례·자원<br>접근성·변혁적 리더십 | 책임행태 | | + |
| Tuan(2017) | 유연한 인사관리 | 지식 공유 | + | |
| Shim et al.,(2017) | 직무 요구 | 직무 소진·이직 의도 | - | |
| Hgaddan & Park(2017) | 정치적·행정적 리더십 | 구성원 관여수준 | | + |
| T. Luu(2018) | 자유재량적 조직 관리 | 조직몰입·적극적 행태 | + | |
| Resh et al.(2018) | 직무 적합성 | 적극적 업무행태 | / | |
| Schott et al.(2018) | 전문가적 역할 정체성 | 딜레마 상황 의사결정 | / | |
| Davis et al.(2018) | 노조 관리 갈등 | 상급자 관계에서의 만족 | - | |
| Abdelmotaleb & Saha (2019) | 조직의 사회적 책임 | 조직시민행동 | | + |

3. 경찰관의 직무동기와 공공봉사동기

(1) 경찰 활동의 성격과 한국 경찰조직의 특성

경찰의 일반적인 이미지로 육체적 강건함, 범인 검거시 총기 등 유형력의 행사, 범법행위의 단속 등을 생각할 수 있다. 경찰 직무는 특히 관할 구역의 성격, 주요 정책, 범죄발생 패턴, 지역사회 요구 등에 따라 다양한 현안이 있을 수 있지만, 다른 한편으로 지역·조직적 맥락에 관계없이 범죄자 검거 과정에서 체포·압수수색 및 유형력의 행사, 응급 구호, 사건 현장 초동조치, 시민들 간 갈등의 관리 등 공통 임무도 존재한다(Lord & Friday, 2003). 특히 경찰의 활동에 내재된 유형력 행사는 광범위한 재량권에 따른 시민들과의 긴장관계로 볼 수 있는데, 시민들은 직접 응대를 원하지 않거나 스스로 해결하기 어려운 문제에 대하여 경찰에게 위임권을 부여하여 왔기 때문이다. 이러한 위임에 따라 전통적으로 '공익'을 추구하는 과정에서의 재량권 행사에 경찰의 최소한의 간섭을 선호하여 왔다(Dubber, 2005).

법적 권한의 산물로서 경찰관이 직무 과정에서 보유하는 재량권은 법규한도 내에서는 경찰관 개인의 자율적 업무 수행을 상당부분 허용한다. 정책의 세부 지침이나 직접 지시를 통해서만 직무 수행이 가능한 여타 공공직종의 하위 실무자들과 달리, 경찰관이 현장 업무처리 과정에서 그러한 상황에 노출될 가능성은 낮으며(Herbert, 1998), 특히 현장에서 상급자에 의한 직·간접적 직무 감독이 이루어지는 경우도 거의 없다. 또한 여타 직종과 달리 일선 경찰은 시민들과 상호작용할 때 높은 수준의 결정 권한을 가진다. 이는 필요시 국가를 대신하여 유형력을 사용하는 경찰의 권한으로부터 일부 파생되며, 이러한 권한 외에도 경찰의 현장 활동과 조치는 다수의 시민들로부터 존중받는 성격을 내포하므로, 권위자로서의 경찰 역할은 현장 상황을 정의하는 데에 큰 영향을 미친다

(Schaible & Gecas, 2010).

그러나 경찰이 전통적으로 보유해 온 이러한 독점적 지위에도 불구하고 1960년대 이후 경찰은 책임성, 효과성 및 효율성의 향상에 대한 요구를 지속적으로 받아 왔다. 이러한 분위기를 반영하여 경찰은 역할 재정의를 위해 노력하였고(Bayley & Shearing, 1996), 그 일환으로 보다 '서비스' 지향적인 법집행 기관으로서의 역할인 지역사회 경찰활동(Community Policing)을 위한 다양한 시도를 하여 왔다(Schaible & Gecas, 2010).

기존 문헌에 따르면 국가 간에는 경찰 조직 행태에 있어 차이점보다 유사점이 더 많은 것으로 알려져 있다(Crow et al., 2012). 예를 들어 Nickels & Verma(2008)는 캐나다, 인도, 일본의 경찰 활동의 우선 순위에 상당한 유사성이 있음을 확인했다. 즉, 전통적 업무인 순찰 및 범죄 진압은 모든 국가에서 경찰 활동의 우선 순위였다. 이와 마찬가지로, 한국 경찰도 법집행을 주된 역할로 하고, 범죄 발생 감소를 가장 주요한 성과 평가 항목의 하나로 여기며, 이는 여타 국가의 경찰 활동과의 유사성을 나타낸다(Moon, 2006). 또한, 1945년 미군정이 한국 경찰을 최초 창설했기 때문에 한국 경찰은 미국 경찰과 유사한 구조를 가지고 있다(Morash et al., 2008). 따라서 한국 경찰 구성원의 조직 행태에 관한 연구는 여타 국가의 경찰에 대하여도 시사점을 제공할 여지가 있다.

그러나, 조직 환경은 경찰 직무에 영향을 미칠 수 있으며(Smith, 1984; Brown, 1988), 또한 특정 경찰조직의 수준은 해당 국가의 민주주의 발전 수준과 상관성이 존재한다는 주장도 제기된 바 있다(Sung, 2006). 그렇다면 경찰 직무수행의 특성인 유형력의 행사라는 공통성에도 불구하고, 시기와 지역의 맥락을 포괄하는 일반화 성립은 어려울 것으로 보인다(McCluskey et al., 2015). 더욱이 한국 경찰의 조직 문화는 서구 국가와는 차이가 존재할 수 있다. 예컨대 한국의 공공조직 구성원들은 강

한 사회적 관계와 집단 지향을 중시하는데(Cheung and Kwok, 1998; Yoon and Lim, 1999), 이는 유교적 문화의 영향을 받은 것이며 그 주된 가치는 선임자 및 위계적 권위에 대한 존중, 그리고 집단적 목표 등을 포함할 수 있다(Mueller et al., 1999). 미국 경찰과 한국 경찰이 현장에서 행사하는 유형력의 요건과 수준에 있어서도 상당한 차이가 존재할 것으로 예상되는데, 이는 구성원의 인종, 성별 등 차이 및 무기 사용 시의 재량 수준 등 조직적 맥락의 차이가 존재하기 때문일 것이다.

한국 경찰조직의 특성을 좀 더 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 경찰은 중앙 집권적인 단일 기관으로 구성되며, 행정안전부 소속 독립외청으로 수장인 경찰청장의 지휘를 받는다. 경찰청은 정책 기획 전담 부처로, 18개의 시도경찰청을 총괄적으로 지휘 감독하며, 각 시도경찰청은 소속 경찰서를 지휘 감독한다. 경찰통계연보(경찰청, 2019)에 따르면 전국에 255개의 경찰서가 있고, 2019년 현재 경찰관 정원은 122,913명이며 이 중에서 약 89.9%인 110,524명의 경찰관이 경위 직급 이하의 현장 실무자이고 나머지는 경감 이상의 직위인 관리자이다. 이 중 총경 이상인 지휘관급은 매년 전국을 단위로 전보 인사가 이루어진다. 지역 경찰서는 관할 인구 수준에 따라 1~3급 경찰서로 분류되는데, 일반적으로 1급 경찰서는 광역시 또는 일정 규모의 도시 내 특정한 구를 담당하며, 대략 25만명 이상의 인구가 거주하는 행정구역에 대하여 경찰 서비스를 책임진다. 전국에 147개의 경찰서가 1급지에 해당하며, 각 경찰서에는 평균 500명 안팎의 경찰관이 근무한다. 2급지 경찰서는 전국에 39개로 관할 인구가 약 150,000~250,000명 규모의 행정구역을 관할하며, 각 경찰서에는 대략 250명의 경찰관이 소속되어 있다. 3급지 경찰서는 관할인구가 약 150,000명 미만인 농촌 지역을 담당한다. 전국에 69개의 경찰서가 이에 속하며, 각 경찰서에는 약 150명의 경찰관이 근무하고 있다.

예측할 수 없는 직무 상황과 경찰활동에 내재된 야간 근무로 인한 일-가정 생활 간의 갈등은 국가적 맥락을 초월하여 경찰관의 직무 행태에 부정적인 요인으로 작용할 수 있다(Yun et al., 2015). 그럼에도 이러한 불균형은 서구 국가에 비해 한국 경찰에서 더욱 부정적으로 나타날 수 있는데, 이는 철저한 개인주의를 중시하는 서구 사회와 달리 한국 공공영역은 집단 지향이 강한 측면에서 비롯될 수 있다, 즉 조직에 대한 충성도나 규범의 준수를 강조하고, 조직이 개인보다 우선시되므로 조직의 목표가 구성원의 사생활보다 더 중요하게 간주되어, 한국의 공직자들은 직무 여건에 따라 사생활을 조정해야하는 경우가 많다(Park et al. 2005). 특히 경찰관의 일과후 또는 휴일 근무는 흔한 경우로서, 예컨대 중요 사건이 발생하거나 대규모 집회시위 등의 상황이 있으면 휴무 경찰관을 동원하고, 심지어 회의 또는 사격 훈련이 있으면 전일 야간근무 후 비번인 경찰관이 참석하는 경우가 자주 있다. 더욱이, 경찰관의 퇴근 이후 시간은 사기 진작을 위해 동료들간의 회식이나 모임으로 소비되는 경우도 종종 있다. 비록 최근에는 이러한 모임에 자율적으로 참여하도록 하는 분위기가 확산되고 있지만, 개인 사유로 참석하지 않는 경찰관은 비난의 대상이 될 것인지를 여전히 우려한다. 상시적으로 과중하고 긴장감 높은 직무 수행에 더해 이러한 집단 문화에 속한 한국 경찰관들은 누적된 피로와 충분한 사생활 보장의 미흡에 노출되어 있다고 할 수 있다.

(2) 경찰관의 직무동기

공공영역 직종 중 법집행기관, 특히 경찰의 직무동기에 관한 연구는 적은 편이고, 이 중 대다수는 주로 미국에서 수행되어 왔다(White et al., 2010). 선행연구에서는 대체로 구직자들이 경찰의 권한과 권력의 행사, 범죄자 검거, 그리고 시민들을 규제하는 권위주의적 모습에 이끌리는 것

에 주목하였다(Ermer, 1978). 또한 문헌에서는 이러한 직무 유형의 흥미로움, 그리고 무엇보다 타인 원조의 기회를 제공한다는 점을 주된 유인으로 제시하였다(Hopper, 1977; Lester, 1983; Meagher & Yentes, 1986). 또한 일부 연구에서는 모험적이고 중요한 일로 사회에서 인식되는 직업을 원하던 구직자들 중 일부가 경찰직을 선택하는 것으로 보고되기도 하였다(Van Maanen, 1973).

개별 사례들을 살펴보면, 뉴욕시경 소속 경찰관 278명을 상대로 직무동기를 확인한 연구에서는 타인 원조 기회, 직업 안정성, 복지 혜택 등을 주된 유인으로 보았고, 반면에 급여, 대안적 직업선택의 결여, 위계구조, 경찰의 권한과 위상 등은 성별과 인종에 관계없이 직무동기에 큰 영향을 미치지 못하였다(Raganella & White, 2004). 이와 유사하게 샌디에이고 시경찰청 지원자 249명에 대한 연구에서는 타인 또는 지역사회 원조의 욕구(72%), 안정적인 고용(53%), 사회적 지위 및 급여와 복지혜택(46%) 등이 주된 동기로 확인되었다(Ridgeway et al., 2008). 반면에 대만 경찰대학 신입생들을 대상으로 한 연구에서는 안정적인 급여와 부모 모델링을 경찰직 선택의 이유로 들었다(Tarng et al., 2001).

경찰관의 특성에 따른 직무동기 유형 분류에 따르면, 일부 연구에서는 여성과 남성이 법집행 관련 직무 선택에서 유사한 동기를 가지는 것으로 나타났다(Perlstein, 1971; Horne, 1975; Meagher & Yentes, 1986). 이들 연구에서 경찰관들은 타인 원조의 기회, 직업 안정성, 그리고 경찰직무의 모험성과 흥미를 주된 직무동기라 하였다. 그러나 Ermer(1978)는 경찰 직무에 대한 흥미와 가족 모델링은 남성보다 여성에서 더 높게 나타난다고 주장하였고, Lester(1983)는 남성 경찰관들은 경찰의 권한과 사회적 위상, 여성 경찰관들은 경찰 직무의 봉사적 측면이 주된 직무동기로 나타난다고 하였다. 대만 경찰대학 신입생 중 남성은 직업안정성

과 안정적인 수입이, 여성은 범죄 진압의 기회와 가족의 영향력이 더 중요한 동기였다(Tarng et al., 2001). 사회경제적 지위에 따른 경찰 직무동기에 있어서는, 경찰대학 신입생들의 사회경제적 배경 수준과 관계없이 적절한 급여와 부모로부터의 영향이 여전히 가장 주된 직무동기였고, 직업안정성은 상위 계층 출신 보다는 중산층과 하위 계층 출신의 직무동기 유형에서 더 높은 순위를 나타냈다(Tarng et al., 2001).

한국 경찰관의 직무 동기를 연구한 사례도 일부 확인된다. 경찰 순경공채 시험을 합격한 중앙경찰학교의 신임 교육생 550명을 대상으로 한 연구에서는, 직업안정성과 시민들을 원조하고 봉사하는 기회가 가장 우선적인 동기로 나타났다(Lee, 2001). 중앙경찰학교 교육생 410명에 대한 한 Moon & Hwang(2004)의 연구에서는 외재적 요인인 급여 수준과 직업안정성이 주된 직무동기로 나타났고, 남성은 여성에 비해 가족 등 타인 또는 직무 자체의 성격으로부터 영향을 덜 받았으며, 상위 계층 출신의 교육생들은 Tarng et al.(2001)의 연구와 유사하게 여타 중·하위 계층 출신에 비하여 직업안정성과 안정적인 급여에는 관심을 덜 가지는 것을 확인하였다.

(3) 공공봉사동기와 경찰

경찰 등 법집행기관 구성원들의 공공봉사동기를 주된 변수로 탐색한 연구 역시 행정학 분야에서 그간 많이 다루어지지 않은 것으로 보인다. 공공봉사동기 관련 실증연구에서 다양한 샘플 집단 중 경찰관 등 법집행기관을 일부 포함한 경우는 상당수 존재하지만(Castaing, 2006; Leisink & Steijn, 2009; Liu et al., 2008; Bright, 2013; Battaglio Jr. & French, 2016; Van Loon et al., 2017), 이러한 연구들에서 경찰 샘플만을 별도로 검토한 사례는 확인되지 않는다. 경찰학 내지 범죄학 분야

에서는 공공봉사동기와 유사한 직무동기를 주제로 수행된 연구들이 앞서 소개한 바와 같이 확인된다. 예컨대 Raganella & White(2004)는 복리후생이나 고용 안정성 같은 외재적 사유 이외에 타인 원조의 이타적 동기도 경찰 직무 동기 중 하나라고 하였다. 아울러 경찰관의 재직기간, 성별, 또는 문화적 배경의 차이는 이러한 경향에 영향을 미치지는 않는 것으로 나타난다(White et al., 2010).

경찰로 대표되는 일선 법집행 기관은 시민들이 반기지 않는 규제 행정서비스를 일정 부분 제공한다(Molinsky & Margolis, 2005). 대부분의 경찰관들은 최일선 관료(street-level bureaucrat)로서 다양한 행정경험을 가지며, 비록 업무의 상당부분이 법규에 의해 엄격히 규제되지만, 매우 직접적으로 시민들에게 이익을 가져다 주거나 또는 무언가를 개선하기 위하여 행정상의 재량을 자주 행사한다(Giauque et al., 2012). 그렇다면 정서적인 요인보다는 규범적이거나 가치를 중시하는 특정한 공공봉사동기 유형이 더 나타날 가능성이 있다(Van Loon et al., 2013). 법집행기관 종사자들은 또한 지역사회에 서비스를 제공하거나 범죄를 제압하는 것이 직무를 수행하는 중요한 이유임을 강조한다(Lester, 1983; White et al., 2010). 그렇다면, 시민들에게 서비스를 제공하는 것 자체가 경찰관들에게 실질적인 직무 보상이 될 수 있다(Hunt et al., 1983). 이에 관해 Oberfield(2014)는 '법규를 준수하는 시민들을 보호하는 것', '사회 질서 유지', 또는 '시민들을 공평하게 대하는 것'과 같은 경찰의 봉사 지향 동기는 시간이 경과해도 지속됨을 확인하였다.

공공영역 직종 가운데 이러한 경찰 직무의 특별한 성격을 고려하면, 한편으로는 시민들을 응대하는 과정에서의 감정적인 곤란함이나 의욕을 저하시키는 상황에서 공공봉사동기는 대응 메커니즘으로서 작용할 수 있다. 즉 치안서비스 제공이라는 사회적 계약에 근거하여 직무수행을 함에

있어서는 그러한 노력을 꾸준히 유지하는 것이 중요하며, 이러한 공동의 가치는 감정적 어려움이나 의욕이 저하되는 상황을 견디도록 하는 직무 동기를 이끌어낼 수 있다(Bakker, 2015; Tummers et al., 2015).

공공봉사동기 관련 문헌 중 경찰관을 대상으로 한 연구는 30여년에 걸쳐 축적된 방대한 관련 연구에 비하여 매우 적은 실정으로, 최근 일부 연구가 시도되고 있다(아래 〈표 10〉 참조). 예컨대 Liu et al.(2015)은 중국 대도시 공안직을 대상으로 직무 스트레스와 육체적·정신적 웰빙 간 관계를 공공봉사동기가 유의미하게 조절하는 효과를 확인하였고, 공공봉사동기가 지역사회 시민행동과 정(+)의 관계를 나타냄을 확인하였다.

<표 10> 경찰관의 공공봉사동기에 관한 선행연구

| 연 구 | 분석 대상 | 내 용 |
|---|---|---|
| Liu et al. (2015) | 중국 동부지역 대도시 근무 공안 412명 | - 직무 스트레스(X) / 육체적·정신적 웰빙(Y) / 공공봉사동기(M)<br>- 공공봉사동기가 모든 독립·종속변수 간의 관계를 유의미하게 조절함(+) |
| Spurlock (2016) | 미국 연방 경찰관 298명 | - 세대간(베이비 부머 / X세대 / 밀레니얼) 공공봉사동기 수준에 대한 ANOVA 분석 결과 차이가 유의미하게 나타나지 않음 |
| Homberg et al.(2017) | 독일 주정부 경찰관 1165명 | - 조직 지지·번문욕례·자원 접근성·변혁적 리더십(X) / 책임행태(Y) / 공공봉사동기(M)<br>- 변혁적 리더십과 책임행태 간의 관계만을 유의미하게 매개함(+) |
| Neumann (2017) | 스위스 주정부 경찰관 192명 | - 긍정적·부정적 상호성 규범(X) / 공공봉사동기(Y) / 사회적 일체감(M)<br>- 각 독립변수는 공공봉사동기에 유의미한 영향을 미치지 않으며, 사회적 일체감은 상호성 규범과 동정심(Com) 간 관계를 유의미하게 조절함(+) |
| Prysmakova & Vandenabeele (2019) | 폴란드 수도 경찰관 305명 / 벨기에 지방 경찰관 207명 | - 공공봉사동기(X) / 직무만족(Y) / 개인-조직 적합성·개인-직무 적합성(M)<br>- 2개 샘플 모두 공공봉사동기와 직무만족 간에 유의미한 관계(+), 각 개인-조직·개인-직무 적합성은 양 자간의 관계를 유의미하게 매개함(+) |

Homberg et al.(2017)은 독일 주정부 경찰관들이 인식하는 조직 지지·번문욕례·자원에의 접근성·변혁적 리더십이 책임 행태에 미치는 영향을 매개하는 공공봉사동기의 효과에 관하여 검토하였고, 그 결과 리더십 행동이 책임 행태에 긍정적인 영향을 미치지만 두 변수간 관계를 공공봉사동기가 완전히 매개하는 효과를 확인하였다. Neumann(2017)은 스위스 주정부 경찰관들을 상대로 상호성 규범이 공공봉사동기에 미치는 영향관계를 분석하였고, 그 결과 부정적인 관계에 있음을 확인하였다.

4. 한국 경찰관의 직무 태도, 개인-조직 적합성과 공공봉사동기

높은 수준의 공공봉사동기를 가지는 개인은 공공영역에 종사하려 하며 직무태도 역시 긍정적으로 나타날 것이라는 공공봉사동기 이론은 개인-조직 적합성 및 ASA 관점과 연결된다. 즉, 구직자는 자신과 조직 간에 가치와 특성이 유사성을 가질 때 그 조직에 차별적으로 이끌리며, 그러한 특성으로는 조직 목표·구조·절차·문화 등이 있다. 특히 조직이 추구하는 가치는 구직자를 끌어들이는 가장 중요한 특성으로, 이를 고려한 조직 선택으로 인해 구성원의 행태는 점차 동질화 된다(Schneider et al., 1995). 따라서 공공영역 종사자의 직무 태도의 차이는 보다 높은 수준의 공공봉사동기를 가지는 개인이 공공영역에 종사하려는 경향인 자기선택(self-selection)에서 나타날 수 있다(Leisink & Steijn, 2009; Wright & Christensen, 2010).

이러한 과정에 따라 공공영역에 이끌려 입직하는 공직자들은 공공봉사동기 수준이 높고, 그 결과 직무 태도도 긍정적으로 나타날 것으로 예상된다. 즉, 이들의 직무태도는 공공봉사동기의 한 결과물로 간주되는데, 그 이유는 공공영역의 직무 환경이 타인을 원조하려는 개인의 욕구를 충족시키고(Pandey & Stazyk, 2008), 높은 수준의 공공봉사동기를 가지

는 구성원들은 사회에 가치있는 직무 수행에 높은 가치를 두며, 공익을 위한 봉사 기회를 제공하는 공공 직무에 더욱 만족하기 때문이다(Kim, 2012). 이는 아래 〈표 11〉 및 〈표 12〉에서와 같이 직무 태도의 주된 유형인 직무만족 및 조직 몰입과 공공봉사동기 간의 관계에 대한 다수의 실증연구에서 확인된다. 그렇다면, 한국 경찰도 다수 구성원들이 민간 영역에 비하여 상대적으로 높은 수준의 공공봉사동기를 보유하고 경찰직에 이끌려 입직하고, 경찰 직무가 공공봉사동기를 실현할 기회를 어떤 직종보다도 충분히 제공한다고 할 수 있으므로, 직무 태도도 긍정적으로 나타나야 한다는 논리가 가능하다.

이를 좀 더 상술하면 다음과 같다. P-O fit 관점에 따르면 직무 태도는 구성원 개인 또는 조직에서 개별적으로 도출되는 것이 아닌, 양 자간의 관계로부터 초래된다(Kristof, 1996). 즉, 구성원과 조직 간의 매칭이 없으면 직무 동기가 충분히 부여되지 않으므로 바람직한 산출물도 나타나지 않으며, 반면에 조직 목표에 부합하는 가치를 보유하는 구성원은 그렇지 않은 경우에 비해 더 나은 직무 태도를 보인다(Taylor, 2014). 따라서 공공봉사동기와 직무 태도 간의 관계는 P-O fit의 수준에 따라 영향을 받으며, 공공조직 구성원은 자신의 공공봉사동기가 소속 조직에 의해 채택된 가치나 목표와 일치하거나 충족시키는 수준에 따라 직무에 더 만족할 것으로 예상된다(Westover & Taylor, 2010).

이처럼 공공봉사동기와 직무 태도의 관계에서 P-O fit이 작용하는 이유는 직무 태도가 공공조직 구성원의 직무환경과 그들이 중시하는 직무 가치의 인식에 근거하기 때문이다(Steijn, 2008). 즉, 높은 수준의 공공봉사동기를 보유하면 자신의 가치와 조직의 가치가 일치한다고 인식하는 경향이 더 높고, 소속 조직은 구성원에게 중요한 가치를 충족하도록 할 것이며, 따라서 구성원들은 직무에 더 충실하고 결과에 만족할 수 있다.

<표 11> 공공봉사동기와 직무만족간의 관계에 대한 선행연구

| 연구자 | 년도 | 지역 | 연구대상 및 샘플 | 주요 변수 및 분석결과 |
|---|---|---|---|---|
| Naff & Crum | 1999 | 미국 | federal employees (8086) | PSM(X) / 직무만족(Y) (+) |
| Taylor | 2007 | 호주 | local public sector (203) | PSM(X) / 직무만족(Y) (+) |
| Park & Rainey | 2007 | 미국 | federal employees (6957) | PSM(X) / 직무만족(Y) (+) |
| Moynihan & Pandey | 2007 | 미국 | local public sector (274) | PSM(X) / 직무만족(Y) ( / ) |
| Taylor & Westover | 2011 | 미·영·독·등 7개국 | n/c (4595) | PSM(X) / 직무만족(Y) (+) |
| Kim | 2012 | 한국 | local public sector (814) | PSM(X) / P-O fit(M) / 직무만족(Y) (+) / M(+) |
| Vandenabeele et al. | 2012 | 벨·네·스 등 5개국 | federal / local public sector (22658) | PSM(X) / country(M) / 직무만족(Y) ( - _ + _ + ) / M( - _ + _ - ) |
| Andersen & Kjeldsen | 2013 | 덴마크 | local public/ non-public sector (2811) | PSM(X) / public sector(M) / 직무만족(Y) (+) / M( / ) |
| Taylor | 2014 | 호주 | local public sector (223) | PSM(X) / perceived job impact _ job contact(M) / 직무만족(Y) (+) / M( / ) |
| Teo et al. | 2016 | 미국 | federal / local public sector (308 | PSM(X) / P-O fit(M) / 직무만족(Y) (/) / M(+) |
| Liu & Perry | 2016 | 중국 | local public sector (241) | PSM(X) / organizational identification(M) / 직무만족(Y) (+) / M(+) |
| Kjeldsen & Hansen | 2018 | 덴마크 | local public/ non-public sector (1043) | PSM(X) / public sector _ red tape _ hierarchical authority _ goal specificity(M) / 직무만족(Y) ( / ) / M( + _ / _ / _ / ) |
| Prysmakova & Vandenabeele | 2019 | 폴란드, 벨기에 | local public sector (305/207) | PSM(X) / P-O fit _ P-J fit(M) / 직무만족(Y) (/) / M(+) |

* (+)은 긍정적 관계, (-)는 부정적 관계, (/)는 유의성 없음.

<표 12> 공공봉사동기와 조직몰입간의 관계에 대한 선행연구

| 연구자 | 년도 | 지역 | 연구대상 및 샘플 | 주요 변수 및 분석결과 |
|---|---|---|---|---|
| Castaing | 2006 | 프랑스 | local public sector (754) | PSM(X) / 조직몰입(AC_NC_CC)(Y) (+ _ + _ +) |
| Taylor | 2007 | 호주 | local public sector (203) | PSM(X) / 조직몰입(Y) (+) |
| Park & Rainey | 2007 | 미국 | federal employees (6957/2000) | PSM(X) / 조직몰입(AC_NC_CC)(Y) ( /_ + _ / ) |
| Moynihan & Pandey | 2007 | 미국 | local public sector (274) | PSM(X) / 조직몰입(Y) (+) |
| Kim | 2011 | 한국 | local public sector (814) | PSM(X) / P-O fit(M) / 조직몰입(Y) (+) / M(+) |
| Palma | 2016 | 이탈리아 | public school teachers (296) | PSM(X) / P-O fit(M) / 조직몰입(Y) (+) / M(+) |
| Im et al. | 2016 | 한국 | local public sector (1403/2012) | PSM(X) / org-performance _ innovative climate _ trans-leadership(M) / 조직몰입(Y) (+) / M( + _ / _ + ) |
| Caillier | 2016 | 미국 | federal / local public sector (913) | Goal clarity(X) / PSM(M) / 조직몰입(Y) (+) |
| Potipiroon & Ford (2017) | 2017 | 태국 | federal employees (250) | PSM(X) / intrinsic motivation _ ethical leadership(M) / 조직몰입(Y) (+) / M( + _ / ) |
| Kim | 2017 | 한국 | federal employees (415) | PSM(X) / 조직몰입(Y) (+) |
| Jin et al. | 2018 | 미국 | faculty in public universities (692) | PSM(X) / 조직몰입(Y) (+) PSM(X) / 조직몰입(M) / OCB(Y) (+) |

* (+)은 긍정적 관계, (-)는 부정적 관계, (/)는 유의성 없음.

그러나, 현재 한국 경찰관들의 직무에 대한 전반적인 만족도 수준은 앞서 살펴본 바와 같이 저조한 상황이다. 그렇다면 한국 경찰에서는 공공봉사동기 이론 및 위와 같은 영향관계가 제대로 작동하지 않을 수 있음을 시사한다. 즉, 경찰의 직무 만족도가 저조한 이유는 다수의 경찰 구직자들이 고용안정성과 사회적 평판 등 외재적 동기에 유인되고, 이러한 성향을 보유한 구성원들이 상당수에 이르며, 따라서 공공봉사동기 수준이 상대적으로 저조하거나, 또는 직무 현실과의 부조화가 존재하기 때문이라고 추정할 수 있다.

물론, 경찰관들의 부정적인 직무 태도는 단지 공공봉사동기가 저조하기 때문이라고 단정할 수는 없으며, 예컨대 경찰관 중에 외재적 동기와 함께 공공봉사동기도 비록 높은 수준이라 할지라도 다른 사유로 인하여 직무만족은 오히려 낮아질 수 있다. 공직이 타 영역에 비하여 적절한 수준의 복지와 직업안정성을 제공하므로 구직자들이 이에 이끌린다면 이는 공공봉사동기 등 공직에 관심을 갖게 만드는 여타의 사유들을 '밀어내는(crowding out)' 효과를 초래할 수 있다(Yung, 2014). 또한 '공공영역이 의미있는 공공서비스를 제공하는 기회를 부여하기 때문에 공공봉사동기가 높은 구직자들을 이끈다'는 전제는 구성원의 직무 동기가 조직의 가치와 윤리(ethics)에 감화되는 조직 사회화 과정을 통해 배양된다는 AS(Adaptation-Socialization) 관점에 따르면 상황적으로 적용되어야 한다는 견해도 있다(Wright & Grant, 2010). 즉, 공공조직 구성원의 공공봉사동기는 입사 이전의 사회역사적 요인에 의해 형성되지만, 한편으로는 조직 내에서 겪은 직무 환경과 경험에 영향을 받는 조직 사회화의 결과일 수 있기 때문이다(Moynihan & Pandey, 2007). 따라서 경찰관들의 공공봉사동기는 입사 전부터 원래 높은 경우도 있고, 입사 이후 그 수준이 변화할 수 있다.

그러나, 비록 이러한 공공봉사동기의 동태적 특성을 고려하더라도 현재 P-O fit이 저조한 상태로 추정되는 한국 경찰에서 공공봉사동기는 여전히 구성원들의 직무 태도에 긍정적인 영향을 미치는 처치변수로서의 효용성을 제공하는지 확인할 필요가 있다. 앞서 진단한 경찰관의 직무 불만족을 야기하는 일련의 배경을 고려하면, 심지어 경찰관의 공공봉사동기 수준이 비교적 높은 경우라도 직무 태도에 대한 긍정적인 영향을 기대하기 어려울 수 있다. 그렇다면 이는 기존의 공공봉사동기 이론 및 실증연구 결과와 배치될 수 있는 추정이다. 특히 외재적 직무동기가 우세한 현재 한국 경찰에서도 여전히 공공봉사동기는 경찰관들의 내재적 만족 뿐 아니라 외재적 만족에도 긍정적인 영향을 미치는지, 조직에 대한 감정적 애착과 충실함을 높이고 근속하며 더욱 직무에 전념하게 하는지, 그리고 민원에 시달리고 고된 직무를 수행하며 촉발되는 자신의 감정을 조직이 요구하는 수준에 부응하도록 관리하고 통제하는 노력인 감정노동의 수행에 기여하는지를 살펴볼 필요가 있다. 직무 불만족의 상존은 경찰관의 직무에 대한 몰입을 방해함으로써 직무수행에 부정적인 영향을 미칠 것이며, 지속될 경우 조직성과 제고 및 조직관리 측면에도 부정적 영향을 미칠 수 있으므로 실증분석을 통한 진단 및 개선방안의 모색이 반드시 필요하다고 할 수 있다.

## 제4절 선행연구의 한계 및 본 연구의 차별성

공공봉사동기 연구의 전제는 높은 수준의 공공봉사동기를 가지는 공공영역 구성원들은 더 나은 직무 태도를 보인다는 것이고, Perry & Wise(1990)에서 이에 대한 3가지 전제를 제안한 바 있다. 즉, 높은 수준의 공공봉사동기로 유인된 구성원들은 보다 효율적이고 효과적으로 직무를 수행하도록 동기부여되는데, 이는 직무가 공공정책, 시민의 책무, 동정심, 그리고 자기희생의 가치를 충족하는 기회를 제공하기 때문이다.

그러나 공공봉사동기의 직무 태도에 대한 영향관계를 탐색한 그간의 실증연구는 대부분 횡단면 자료 분석에 의존하여 왔으며, 이 경우 역의 인과관계(reverse causality) 내지 누락변수(omitted variables) 문제가 제기될 수 있다(Wright & Grant, 2010). 우선, 공공봉사동기는 직무 태도의 원인이 아닌 결과일 수 있다는 지적이 가능하다. 예컨대 공공봉사동기 관련 가치들은 조직 사회화를 통해 변화하거나(Moynihan & Pandey, 2007), 또는 특정 성과를 달성하면 증진될 수 있다. 조직 내에서 성과의 인정은 자기 효능감을 증가시키는데, 이는 향후 직무수행 중 좌절을 견뎌내고 극복하는 새로운 전략을 받아들이도록 자신감을 부여한다(Haidt & Rodin, 1999). 그 결과 자기 효능감은 직무동기를 향상시키며, 더 나은 성과를 독려한다(Stajkovic & Luthans, 1998). 즉, 구성원이 높은 성과를 달성하면, 소속 조직에서 자신의 역량에 자신감을 가지게 되며, 이는 공직에 종사할 동기를 강화시킬 수 있다(Wright & Grant, 2010).

또한, 공공봉사동기와 직무 태도 간에는 공통 영향요인이 있을 수 있고, 이는 변수간 관계를 혼란스럽게 하는 누락변수의 존재를 의미한다. 예컨대, 성실한 조직 구성원은 그렇지 않은 자에 비하여 더 나은 성과를

얻을 수 있다. 또한, 타인에 대한 의무감과 책임감은 성실함의 주요 특성으로(Moon, 2001), 따라서 성실한 조직 구성원은 시민으로서의 의무와 자기 희생, 동정심과 사회발전을 위한 공공정책에 더 유인될 것으로 추정할 수 있다(Wright & Grant, 2010). 그렇다면 성과가 직무만족에 영향을 미칠 수 있다는 견해와 유사하게(Judge et al., 2001), 긍정적인 직무 태도가 공공봉사동기를 강화시키거나 또는 반대의 경우가 가능하다. 이러한 논리에 따르면 변수간 인과경로의 정밀한 검토가 필요하다.

횡단면 자료의 활용에 따른 이러한 문제는 변수간 내생성을 통제하여 영향관계를 보다 정확하게 파악할 수 있다. 공공봉사동기 관련 선행연구에서도 종속변수의 관찰 이전에 독립변수를 측정하는 장기적 연구설계나, 대안적 조건을 통제하고 조직 맥락에서 인과적 효과를 설명하는 실험설계 방식을 권고한다(Wright & Grant, 2010; Harari et al., 2017).

그러나, 본 연구의 대상인 현직 경찰관을 상대로 패널 자료 구축 내지 실험설계는 개인정보 관리를 강조하는 연구윤리 측면 및 연구대상자들의 수용도를 고려하면 현실적으로 불가능하다. 최근 실험실계에 의한 공공봉사동기 관련 연구들도 대부분 학부생 또는 대학원생을 대상으로 수행되어(Moynihan, 2013; Esteve et al., 2015; Tepe, 2016; Christensen & Wright, 2018; Belle, 2018), 공공영역의 조직적 맥락에서 공공봉사동기의 인과적 효과를 설명하는 데에는 한계가 있다.

이를 고려하여, 본 연구에서는 다중회귀분석을 통한 변수 간 연관성을 검토한 후, 도구변수(Instrumental Variable)를 활용한 2SLS(2-stage least squares) 추정을 통해 변수간 영향관계를 비교·확인한다. 도구변수는 무작위 배정과 유사한 샘플 구성으로 통제의 필요성을 줄이고, 변수간 영향관계에 혼란을 야기하는 누락변수 편의와 측정오차에 따른 희석편의를 제거함으로써 다중회귀분석에서 대응하기 어려운 내생성 문제를

해소한다. 2SLS는 이러한 도구변수를 통해 종속변수에 대한 독립변수의 국지적 영향관계(LATE)를 추정한다(Angrist et al., 1996).

이러한 도구변수를 활용하기 위하여는 통계적 검증 뿐 아니라 직관적으로도 아래의 여러 조건을 충족하여야 한다(Angrist & Pischke, 2014). 우선 통계적으로는, 도구변수는 주된 설명변수에 인과적 영향을 미치는 변수여야 한다. 이를 1단계(first-stage)라고 하며, 도구변수에 해당하는 샘플과 그렇지 못한 샘플 간 설명변수의 수준은 유의미한 차이가 나타나야 하다. 이를 위하여 도구변수 1단계 추정치에 대한 F검정($F \geq 10$)을 통해 설명변수와 상관성 수준을 확인한다(Staiger & Stock, 1997).

그리고 도구변수에 해당하는 샘플은 무작위배정의 성질을 가짐으로써 모형에서 통제되어야 하는 여러 혼란변수 내지 누락변수들과 상관관계를 갖지 않아야 한다. 이는 독립성 가정(Independence assumption)으로, 도구변수에 해당하는 샘플과 그렇지 않은 샘플 간 공변량 차이의 여부, 즉 균형상태 점검을 통해 확인한다. 무작위배정의 성질을 가지지 못하면 선택 편의를 내포할 수 있으므로, 도구변수 해당 샘플의 균형 상태를 확인하여 그 차이가 유의한지를 검토하고, 무작위배정이 이루어지지 않은 집단과 비교를 통해 선택 편의가 문제되는지 확인할 수 있다.

이러한 균형 상태 점검을 위해, 도구변수에 해당하는 샘플과 그렇지 않은 샘플을 구분한 후, 해당 샘플의 공공봉사동기 수준보다 높은 비교집단을 설정하여 더미변수화 한 후 다양한 통제변수들을 도구변수와 이러한 더미변수에 각 회귀시켜 추정치를 비교한다. 이때의 통제변수는 도구변수 특성이 결정되거나 경찰관들의 입사 이전에 성격이 주어지는 변수를 활용함으로써 각 샘플 간 유의미하지 않은 차이는 우연적인 것이라는 설명이 가능하다. 아울러 위의 추정치를 구할 때 도구변수와 관련성이 존재할 것으로 예상되는 동일부류 집합(risk sets)을 통제하여야 하며,

본 연구에서는 경찰관의 과거경험 변수를 포함하였다.

위와 같은 조건을 충족하는 도구변수를 활용한 2SLS 추정법은 아래와 같이 관심대상 샘플(compliers)에 대한 인과효과를 설명하는 추정치(LATE)를 제공한다.

- 1단계(First-stage, $\phi$)
  : 도구변수(Z)가 관심 설명변수(D)에 미치는 효과
- 축약형(Reduced form, $\rho$)
  : 도구변수(Z)가 성과변수(Y)에 미치는 직접적인 효과
- 관심대상 인과효과(IV 추정치, LATE, $\lambda$)
  = 축약형($\rho$) / 1단계 추정치($\phi$)
  = $E[Y_i \mid Z_i = 1] - E[Y_i \mid Z_i = 0] / E[D_i \mid Z_i = 1] - E[D_i \mid Z_i = 0]$
  = $E[Y_{1i} - Y_{0i} \mid C_i = 1]$
  (Z : 도구변수, D : 설명변수, C : complier)

이러한 2SLS 추정법은 복수의 도구변수를 사용하거나 여러 통제변수를 추가함으로써 유연한 틀을 제공한다. 예컨대 1단계에서 통제변수에 차이를 두어 비교하여 공변량 유무에 따른 추정치가 유사하다면 해당 도구변수는 통제변수들과 실질적으로 무관하다고 해석할 수 있다. 또한 도구변수를 하나씩 사용할 때와 2개의 도구변수를 동시에 적용할 때 유사한 결과가 도출되는 경우, 2SLS 가중 평균은 더 작은 표준오차를 가져 공통 인과효과에 대한 보다 정밀한 추정치가 된다. 다만, 이 경우 과대식별(over-identification) 검증을 통해 도구변수들과 오차항의 상관관계를 확인함으로써 도구변수와 추정결과의 연관성이 설명변수의 단일한 선형 인과효과와 유의하게 양립하는지를 검증한다(Burgess et al., 2017).

한편, 2SLS 추정법은 정밀한 추정치를 도출하기 위해 복수의 도구변수를 결합할 수 있으나, 여러개의 약한 도구변수(weak instrument), 즉 대

응하는 설명변수와의 상관관계가 강하지 않아 연관된 1단계 추정치가 부정확하게 나타나는 도구변수 추정치들은 편의를 가질 수 있다. 이러한 경우 동일한 모형의 OLS 추정치와 유사할 수 있는데, 양 자가 가까울 때 OLS 추정의 선택 편의가 작은 것으로 볼 수 있지만, 한편으로 복수의 약한 도구변수로 인한 유한 표본 편의(finite sample bias)는 2SLS 추정치가 관심대상 인과관계를 거의 설명하지 못함을 의미할 수 있다. 이러한 편의는 과대식별의 경우에 문제되며, 1단계 추정치들이 0이라는 가설을 검정하는 F검정(F≥10)을 통해 내생적 설명변수와의 상관성이 충분한지 여부를 확인한다(Staiger & Stock, 1997). 또한, 2SLS에 대한 ML추정법 형식의 대안인 'LIML(limited information maximum likelihood)'은 유한 표본 편의의 영향을 덜 받으며, 복수의 약한 도구변수가 적용되어도 LIML 추정량 분포의 중앙값은 편의를 가질 가능성이 낮으므로 2SLS 추정치와 비교하여 신뢰성을 검토할 수 있다(Burgess et al., 2015). 아울러 통상적인 다중회귀분석(OLS) 추정치가 정밀한 2SLS 추정치 신뢰구간 [ $\lambda \pm (2 \times SE)$ ]에 포함되는지를 확인함으로써 OLS를 통한 변수 간 유의한 연관성이 선택 편의에 강한 영향을 받는지 여부를 확인할 수 있다(Angrist & Pischke, 2015).

이러한 도구변수 추정치는 도구변수에 해당하는 무작위배정의 효과를 종속변수에 대한 설명변수의 인과적 추정치로 전환하는 것이고, 이를 위해 도구변수에 해당하거나 그렇지 않으면서 1단계의 인과 경로를 통하는 샘플(compliers)에 대하여, 도구변수가 설명변수를 통해 종속변수의 차이에 영향을 미친다는 배제 제약(exclusion restriction)을 가정한다. 이러한 배제 제약은 직접적으로 검증하기 어려우며, 축약형 추정치가 유의하지 않으면 배제 제약이 만족되지 않는다고 할 수 없다는 반증을 통해 간접적으로 제시할 수 있다. 만일 1단계에서 유의성이 없으면서 축약

형 추정치가 유의하다면 도구변수가 설명변수가 아닌 여타의 변수를 통해 성과변수와 연결되는 것으로 해석할 수 있기 때문이다(Angrist & Pischke, 2015). 이와 함께 도구변수에 해당하지 않으면서도 그에 해당되는 샘플과 같은 성향이 설명변수에서 나타나는 샘플(defier)이 많은 경우 도구변수의 평균 효과가 상쇄될 가능성이 극히 일부나마 존재하므로 이러한 샘플은 거의 존재하지 않는다는 단조성(monotonicity) 가정이 필요하며, 이는 연구대상 샘플이 도구변수로부터 한 방향(complier)으로 영향을 받는다는 것을 의미한다. 이러한 배제 제약과 단조성 가정을 충족하면서 1단계 추정치가 유의한 도구변수 추정치는 이러한 샘플에 대한 평균 인과효과이다(Imbens & Angrist, 1994).

다음으로, 도구변수의 적정성을 직관적으로 검토한다. 본 연구는 공공봉사동기가 경찰관의 직무 태도에 미치는 영향을 확인하는 것이다. 따라서 도구변수는 공공봉사동기와는 관련이 있으나 종속변수와는 관련성이 없다는 조건을 충족해야 한다. 본 연구에서 활용한 도구변수는 연구대상자의 부모 또는 친척의 과거 직업이다. 경찰관들의 입직 이전 시기의 부모나 친척의 직업은 이들의 공공봉사동기에 영향을 미칠 수 있다. 문헌연구에서 살펴본 바와 같이 사회역사적·제도적 요인은 공공봉사동기의 형성에 영향을 미칠 수 있다(Perry & Vandenabeele, 2008). 제도는 '개인의 수준을 초월하고, 공동의 가치에 어느 정도 기반하며, 상당한 수준의 안정성과 영향력 있는 행동을 가지는 공식·비공식, 구조적, 사회·정치적 현상'으로(Peters, 2000), 사회 구성원으로서 개인의 정체성에 내재된 제도는 가치의 전달을 책임진다. 가족, 직장, 종교 활동, 그리고 자원봉사 등의 제도는 따라서 공공봉사동기의 발전과 실재에 중요한 영향을 미칠 수 있다(Moynihan & Pandey, 2007). 공공 가치는 다양한 공공제도에 내재되어 있고, 개인이 자신이 속한 제도 내의 공공 가치를 내면

화하는 전달경로는 문화 또는 역할(Scott, 2013), 가족(Perry, 1997), 소속 조직(Moynihan & Pandey, 2007) 등이 있으며, 이러한 제도는 공공봉사동기의 변화와 연관된다(Vandenabeele, 2011). 특히 자녀들의 공식·비공식적 사회화 과정은 대게 부모를 통해 일어나게 된다(Staub, 1992). 반면에 본 연구의 주요 종속변수인 직무만족은 '개인의 직무 경험으로부터 도출되는 감정적 상태' 또는 '직무의 호감도에 대한 평가'이고, 조직 몰입은 '소속 조직에 대한 애착의 감정'이며, 감정노동의 수행은 '직무 수행중 요구되는 적절한 감정 표현에 대한 조직의 기대에 부응하려는 의지 내지 노력'으로 정의된다. 즉, 연구 대상자들이 직무를 수행하는 과정에서 태도 내지 경험에 대한 현 시점의 평가이므로 부모 또는 친척의 과거 직업이 영향을 미칠 것이라 보기 어렵다. 또한 연구대상자 가족의 과거 직업은 연구대상자가 관여할 여지가 없는 무작위배정의 성격도 내포한다고 할 수 있다.

아래에는 이러한 내용을 반영한 연구 모형을 제시하였고, 〈그림 5〉에는 본 연구의 전체 구성을 표현하였다.

모형1 (OLS)

Controls Only : $Y_i = \alpha + \beta_1 D_{1i} + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_i$

Controls & Main Effects : $Y_i = \alpha + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 D_{1i} + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_i$

Interaction Term : $Y_i = \alpha + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 D_{1i} + \beta_3 (X_{1i} \times D_{1i}) + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_i$

※ $Y_i$ : 연구대상자 $i$의 직무만족 / 조직몰입 / 감정노동 수행의 수준

$X_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 공공봉사동기 수준

$D_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 세대 코호트(20~30대)

$\sum X_{2i}$ : 연구대상자 $i$의 직무만족 / 조직몰입 / 감정노동 수행의 수준에 영향을 미치는 기타 특성

$\epsilon_i$ : 오차항

모형2 (2SLS)

Reduced-Form : $Y_i = \alpha + \rho_1 Z_i (+ \rho_2 W_i) + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Yi}$

First Stage-1 : $X_{1i} = \alpha + \phi Z_i + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$

〃 -2 : $X_{1i} = \alpha + \phi W_i + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$

〃 -3 : $X_{1i} = \alpha + \phi_1 Z_i + \phi_2 W_i + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$

2 SLS : $Y_i = \alpha + \lambda_{2SLS} \widehat{X_{1i}} + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Yi}$

※ $X_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 공공봉사동기 수준

$Z_i$ : 연구대상자 부모의 과거직업

$W_i$ : 연구대상자 친척의 과거직업

$Y_i$ : 연구대상자 $i$의 직무만족 / 조직몰입 / 감정노동 수행의 수준

$\widehat{X_{1i}}$ : 연구대상자의 공공봉사동기에 대한 예측값

$\lambda_{2SLS}$ : $Z_i$=1($W_i$=1)에 해당하는 연구대상자들의 $X_{1i}$이 $Y_i$에 미치는 평균 인과효과

$\sum X_{2i}$ : 연구대상자 $i$의 직무만족 / 조직몰입 / 감정노동 수행의 수준에 각 영향을 미치는 기타 특성

$\epsilon_{Xi}$· $\epsilon_{Yi}$ : 각 오차항

모형2-1 (LIML)

Equation 1 : $X_{1i} = \alpha + \phi_1 Z_i (+ \phi_2 W_i) + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$

Equation 2 : $Y_i = \alpha + \delta_{LIML} X_{1i} + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Yi}$

※ $X_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 공공봉사동기 수준

$Z_i$ : 연구대상자 부모의 과거직업

$W_i$ : 연구대상자 친척의 과거직업

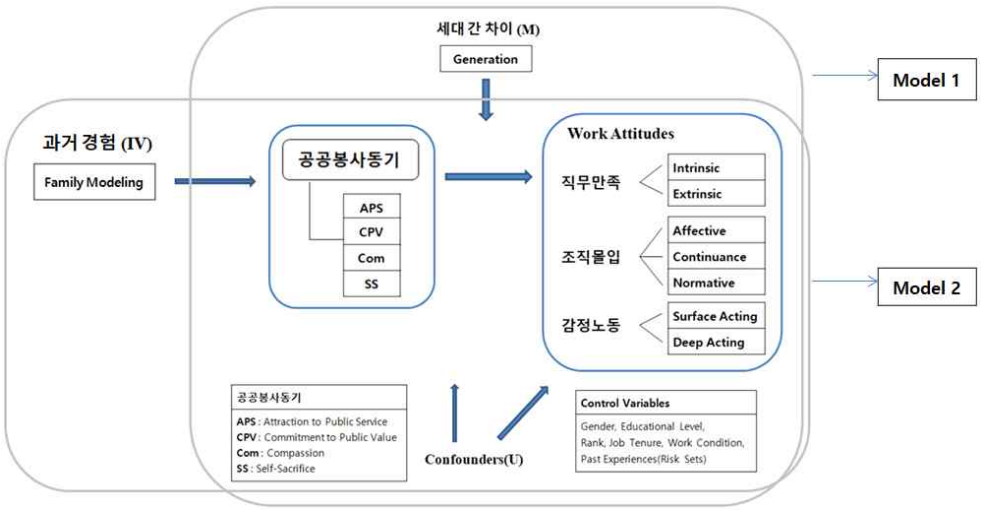
$Y_i$ : 연구대상자 $i$의 직무만족 / 조직몰입 / 감정노동 수행의 수준

$\delta_{LIML}$ : $Z_i$=1($W_i$=1)에 해당하는 연구대상자들의 $X_{1i}$이 $Y_i$에 미치는 평균 인과효과

$\sum X_{2i}$ : 연구대상자 $i$의 직무만족 / 조직몰입 / 감정노동 수행의 수준에 각 영향을 미치는 기타 특성

$\epsilon_{Xi}$· $\epsilon_{Yi}$ : 각 오차항

<그림 5> 연구 구성


세대 간 차이 (M)
Generation
과거 경험 (IV)
Family Modeling
공공봉사동기
APS
CPV
Com
SS
Work Attitudes
직무만족
Intrinsic
Extrinsic
조직몰입
Affective
Continuance
Normative
감정노동
Surface Acting
Deep Acting
Model 1
Model 2
공공봉사동기
APS : Attraction to Public Service
CPV : Commitment to Public Value
Com : Compassion
SS : Self-Sacrifice
Confounders(U)
Control Variables
Gender, Educational Level,
Rank, Job Tenure, Work Condition,
Past Experiences(Risk Sets)

# 제3장 공공봉사동기가 경찰의 직무만족에 미치는 영향

## 제1절 공공봉사동기와 경찰의 직무만족

직무만족은 '개인의 직무 내지 직무 경험의 평가로부터 도출되는 만족한 또는 긍정적인 감정적 상태'(Locke, 1976), 또는 직무의 호감도에 대한 전체적인 평가로 정의된다(Spector, 1997). 조직과 조직의 목표, 가치에의 애착을 강조하는 조직몰입 개념과는 달리, 직무만족은 업무 경험에 대한 조직원들의 반응에 초점을 둔다(Mowday et al., 1982). 본인의 업무가 자신이 중요시하는 가치를 충족시킨다고 인식하면 그 업무에 만족할 것이므로, 직무만족은 구성원들의 현재 직무 여건 및 그들이 의식적 또는 무의식적으로 추구하는 가치의 인식에 기반한다(Locke, 1976).

한편 공공봉사동기 개념에서 '동기'는 제도적 맥락인 공공 영역 내에서 얻어지고 기반하는 것이고, 이는 합리적·규범적·정서적 동기로 구성된다(Perry & Wise, 1990; Perry et al., 2010). 따라서 높은 수준의 공공봉사동기는 개인의 다양한 동기적 성향이 모여서 보다 강력한 공공봉사에 대한 유인을 가진다는 의미로 이해할 수 있다. 개인은 공공영역에 종사함으로써 이러한 동기를 충족하는 기회를 제공받고, 공공봉사를 위한 욕구는 그들의 직무 동기의 핵심 구성요소가 된다(Wright, 2003). 공공봉사동기로 유인된 사람들은 공공 제도와 연관된 욕구와 가치를 보유하므로, 이러한 욕구와 가치는 그들이 공공영역을 위하여 일할 때 더 많이 충족될 것이다. 또한 공공영역은 공익을 위해 일할 수 있는 기회를 제공하며, 이는 이타적인 가치로 구성된 공공봉사동기를 가지는 구성원들은

조직의 가치인 공익을 추구하는 것에서 보상을 받을 수 있으므로 결국 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(Kim, 2006; Awan et al., 2018) 즉, 소속 조직이 추구하는 가치가 구성원들이 추구하는 가치와 부합(congruency)하기 때문에 사회를 위하여 공헌하려는 그들의 욕구가 충족되는 것이며, 이러한 부합은 따라서 그들의 직무에 대한 만족감을 만들어낸다(Breaugh et al., 2018). 이러한 내용은 공공봉사동기와 직무만족 간 관계에 관한 다수의 실증연구에서 나타남을 기히 제시하였다.

현재 한국 경찰의 직무 만족도 수준은 여타 직종에 비하여 지극히 낮게 나타나고 있으며, 그러한 주된 원인을 앞서 진단하였다. 그렇다면 이러한 현실에 직면한 경찰관들의 공공봉사동기는 이들이 직무에 만족하는 태도를 함양하는 데 여전히 기여하는지에 대한 의문이 제기될 수 있다. 이는 기존의 공공봉사동기 이론 및 다수의 실증연구 결과와는 상반될 수 있기 때문이다. 본 연구에서는 그럼에도 공공봉사동기는 현재와 같이 외재적 직무동기 충족이 만족스럽지 않을 수 있는 상황에서도 여전히 한국 경찰관의 직무만족에 긍정적인 영향을 미침으로서 이들의 부정적인 직무태도를 일정부분 상쇄하여, 결과적으로 이들이 여타 공공조직 구성원에 비하여 장기 근속하도록 역할을 하는지에 관한 가능성을 탐색하고자 한다. 한국 사회에서 공직 선호의 이유가 공익 추구라는 내재적 유인이 아닌 고용안정성과 사회적 평판 등 외재적 동기가 우세한 현실은 이러한 영향관계를 확인할 필요성을 제시하고 있다. 연구가설은 다음과 같다.

H1 : 한국 경찰조직의 열악한 직무 여건과 이에 대한 구성원들의 외재적 직무 동기와의 불일치로 인한 저조한 조직 적합성이 우려되는 상황 하에서도 경찰관들이 보유하는 공공봉사동기는 이들의 내재적·외재적 만족에 여전히 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

또한 본 연구의 종속변수인 경찰관의 직무 만족이 구성원의 세대 차이에 따라 어떤 방향으로 나타나는지에 관한 기존의 논의를 검토할 필요가 있다. 숙련된 기존 세대의 퇴직을 대체하여 차별적인 행태와 가치를 보유하는 것으로 알려진 새로운 세대가 공·사 영역을 불문하고 지속적으로 유입되고 있으며, 한국 경찰도 마찬가지로 향후 수년 안에 대폭적인 세대 구조의 변화가 예상됨을 앞서 제시하였다. 그렇다면 구성원들의 외재적 직무동기와 직무 현실과의 적합성이 우려되는 현 상황 하에서도 공공봉사동기는 선임 세대 뿐 아니라 후임 경찰관들의 내재적·외재적 직무만족에도 긍정적인 작용을 하는지에 대한 탐색이 요구된다고 할 것이다.

세대와 직무만족 간 관계에 대한 선행연구에 따르면 조직 구성원의 연령 차이는 다양한 직무 태도와 산출물에 영향을 미칠 수 있는 잠재력을 가진다고 한다(Lawrence, 1996). 개인의 특성 중에서도 구성원의 연령 차이는 조직 행태와 관련성이 예상된다는 이러한 추정에 따라 조직 연구자들은 그간 설명변수로서의 구성원의 연령 차이의 효과를 지속적으로 탐색하여 왔다. 그 중에서도 직무만족과의 관계에 관한 다수의 선행연구에서는 이들 변수간에 정(+)의 선형관계를 제시하고 있다(Doering, Rhodes, & Schuster, 1983; Weaver, 1980; Rhodes, 1983; White & Spector, 1987; O'Brien and Dowling, 1981). 이는 기존 구성원들은 상대적으로 가치있는 직무에 가치를 더 많이 두는 경향이 있다는 견해(Lord, 2004; Boumans et al., 2011)와 맥락을 같이한다고 할 수 있다.

그러나 후속 세대 경찰관들에게 현 직장은 대학 졸업 후 최초의 풀타임 직업일 가능성이 높으며, 따라서 경력의 초기 시점에는 급여를 받는 사실만으로도 직무에 대한 긍정적인 편향을 줄 수 있다(Hochwarter et al., 2001). 또한 이들은 이전 세대에 비하여 진급 기회와 같은 외재적

유인에 더 높은 가치를 둘 수 있는데, 이는 대다수의 조직에서 연령이 높아짐에 따라 진급 기회가 상대적으로 제한되기 때문이라는 견해도 있다(Mehrabian & Blum, 1996).

그렇다면, 기존 세대의 공공봉사동기 수준은 후속 세대 경찰관들에 비하여 상대적으로 높을 수 있고, 공공봉사동기의 수준이 직무만족의 증가에 기여할 수 있겠지만, 조직 내에서의 향후 발전 가능성이나 기대치는 제한적인 반면에, 특히 친사회적 지향성을 높게 지니고 경찰직에 이끌린 후속 세대들은 커리어의 초기와 성장기에 있어서 자신의 직무 동기 내지 성향과 부합하는 경찰 직무에 대하여 이전 세대보다 더욱 만족감을 가질 수 있다. 이에 연구가설은 다음과 같다.

H1-1 : 경찰관들의 세대 차이는 이들의 공공봉사동기와 내재적·외재적 직무만족 간의 관계에 영향을 미칠 것이다. 특히, 그러한 관계의 정도는 기존 세대 경찰관들에 비하여 후속 세대 경찰관들에게 더 크게 나타날 것이다.

## 제2절 연구방법

### 1. 연구대상과 자료수집

#### (1) 연구수행 대상 및 자료수집 방법

본 연구의 대상은 전국 시도경찰청 및 경찰서 소속 경찰관으로, 이들에 대한 표본수집은 전국 경찰관을 대상으로 직무교육을 실시하는 경찰인재개발원 등 경찰교육기관에서 교육 중인 경찰관들과 수도권 지역 경찰관서 소속 경찰관들을 상대로 실시하였다. 경찰 직무교육은 일반적으로 계급별 교육과 근무 보직에 특화된 교육이 있는데, 교육대상자들이 기존에

정해져 있지 않은 점, 각급 경찰관서의 규모와 교육일정 및 기간에 따라 자율적으로 지원자 접수를 받거나, 혹은 지원자가 미달할 경우 각급 관서별 정원 규모의 비율에 따라 교육대상자 명단을 관서별로 추천받는 방식으로 배정되는 점 등에서 다단계 층화표본추출과 유사하게 선발되어 집단별 무작위 추출과 유사한 효과를 기대할 수 있다. 아울러 이러한 자료수집 방법으로 본 연구를 위한 충분한 샘플이 확보되지 않아, 수도권에 근무하는 경찰관들을 상대로 층화무작위추출법(Stratified random sampling)을 통해 자료를 수집하였다. 교육기관에서의 표본추출 방법 이외에는 전국 경찰관으로 구성된 모집단을 대상으로 하는 층화표본추출의 수행은 현실적으로 어렵고, 또한 교육기관 내의 교육생들만을 대상으로 충분한 표본을 확보하기 어려운 측면이 있다. 이에 수도권 각 경찰관서를 한 집단으로 분류하고, 경찰관서를 구성하는 과 단위 부서를 소집단으로 나열한 후 이들 소집단 내의 부서 목록에 대하여 난수 표본추출 하여 선정된 해당부서(계·팀 단위)의 소속 근무자인 경찰관을 대상으로 총 1,000명(교육기관 521명, 경찰관서 479명)에 대하여 서베이를 실시하였다. 경찰관 직무교육이 주로 이루어지는 경찰인재개발원의 연간 교육생 수는 2018년도 기준 14,559명으로(경찰청, 2018), 월 평균 1,200여명의 경찰관이 교육을 받는다. 경찰통계연보에 따르면 2018년 수도권 경찰관서의 정원은 57,804명으로 전국 경찰관서 정원 118,651명의 약 절반이 해당되며(경찰청, 2018), 이는 특정 직업군을 대상으로 하는 연구에 있어서 충분한 모집단으로 볼 수 있다. 본 설문에 자발적으로 참여의사를 밝힌 경찰관들에 대하여 현재 근무중인 장소인 교육기관 강의실 또는 사무실에서 본 연구의 개요, 목적과 절차 등을 설명한 후, 동의절차를 거치고 오프라인으로 설문을 진행하였다.

(2) 연구 참여자 수 산출 및 수집된 자료의 인구통계학적 특성

연구참여자의 크기는 최근 관련 문헌의 경향을 참고하였다. 110개 공기업과 준정부기관에 종사하는 약 17만여명을 모집단으로 하여 공공봉사동기와 직무동기요인이 직무만족에 미치는 영향을 연구한 이혜윤(2017)은 918명을 대상으로 연구를 실시하였고, 국가공무원과 지방공무원을 모집단으로 하여 공공봉사동기의 동태적 특성을 연구한 전대성·이수영(2015)은 2011년도 1차 공무원 패널자료에서 총 1,500명의 표본을 활용하였다. 경찰관의 공공봉사동기와 조직 성과간의 관계를 분석한 이영균(2014)의 연구에서는 수도권 경찰관 450명을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

설문조사는 2018년 4월 16일 부터 5월 25일까지 진행되었다. 총 배포된 1,000부의 설문지 중 731부(교육기관 311명, 회수율 59.7% / 경찰관서 417명, 회수율 87%)가 회수되었고, 인구통계학적 자료 누락 및 불성실한 응답지 71부(교육기관 38부, 경찰관서 33부)를 제외하고 최종적으로 657부의 설문응답을 분석에 활용하였다. 설문조사는 서울대학교 생명윤리심의위원회의 승인을 받고 진행하였다.(IRB No. 1804/001-001)

연구대상자의 특성은 아래 〈표 13〉과 같다. 응답자의 82%가 남성이고, 20대 22%, 30대 25%, 40대 31%로 연령은 비교적 고른 분포를 보였다. 학력은 대학교 졸업이 약 60%로 가장 많았고, 고등학교 졸업자도 24% 가량 되었다. 경찰 근무경력은 3년 미만 24%, 10년 이하 22%, 20년 이하 25%, 그 이상은 29%의 분포를 보였다. 직급은 실무자인 순경·경장이 39%, 경사 18%, 경위 24%이고, 경감 이상 관리자는 약 20%로 나타났다. 응답자 중 교대부서 근무자는 47%, 내근 근무자는 53%였다.

<표 13> 연구 대상자의 인구통계학적 특성

| 구분 | | n(명) | % | 대상자 |
|---|---|---|---|---|
| 전체 | | 657 | 100 | 657 |
| 연령 | 20대 | 143 | 21.8 | 657 |
| | 30대 | 166 | 25.3 | |
| | 40대 | 203 | 30.9 | |
| | 50대 | 145 | 22.1 | |
| 성별 | 남 | 534 | 82.3 | 649 |
| | 여 | 115 | 17.7 | |
| 교육수준 | 고등학교 졸업 | 155 | 23.6 | 656 |
| | 대학교 재학 | 67 | 10.2 | |
| | 대학교 졸업 | 392 | 59.8 | |
| | 대학원 이상 | 42 | 6.4 | |
| 재직기간 | 3년 미만 | 158 | 24.1 | 657 |
| | 3-10년 | 145 | 22.1 | |
| | 11-20년 | 163 | 24.8 | |
| | 21년 이상 | 191 | 29.1 | |
| 직급 | 순경·경장 | 253 | 38.5 | 657 |
| | 경사 | 119 | 18.1 | |
| | 경위 | 157 | 23.9 | |
| | 경감 | 80 | 12.2 | |
| | 경정 | 29 | 4.4 | |
| | 총경 | 19 | 2.9 | |
| 교대부서 근무여부 | 그렇다 | 309 | 47.1 | 656 |
| | 아니다 | 347 | 52.9 | |

2. 변수설명

(1) 독립변수(공공봉사동기)

경찰관의 공공봉사동기는 Perry(1996)의 측정도구를 기본으로 국제적으로 통용될 수 있는 척도를 개발하기 위하여 다수 국가의 연구자들이 공동 개발한 Kim et al.(2013)을 활용하였다. 이 척도는 Perry(1996)의 4개 영역 총 24개 문항을 국가 간 비교연구가 가능한 형태로 수정한 측정도구로, 공공봉사에 대한 호감(APS), 공적가치에의 전념(CPV), 동정

심(COM), 자기희생(SS)의 4개 영역으로 이루어져 있다. 모든 문항은 '전혀 동의하지 않는다'(1점) 에서 '매우 동의한다'(5점) 까지 5점 척도로 측정하였다.

영역별 측정문항의 예시는 다음과 같다. '지역사회에 봉사하는 사람들을 존경한다(APS)', '모든 시민이 각종 기회를 공평하게 누려야 한다(CPV)', '다른 사람들의 형편이나 처지를 고려해야 한다(COM)', '공익을 위해 나 자신을 희생할 각오가 되어 있다(SS)'. 분석 시에는 4개 영역별 평균값을 산출하여 사용하였다.

(2) 도구변수

도구변수는 응답자의 가족사회화 요인으로서 가족의 과거직업을 사용하였다. 각 항목별 측정문항은 다음과 같다. '부모님 중에 공무원(교사, 교수 등 교직원 포함)으로 근무한 분이 있다' 및 '4촌이내 친척들 중에 공무원(교사, 교수 등 교직원 포함)으로 근무한 분이 있다'. 도구변수와 관련성이 있거나 영향을 미칠 수 있어 통제가 필요한 동일부류 집합(Risk sets) 변수로 응답자의 과거 경험을 선정하였으며, 측정문항은 다음과 같다. '초·중·고등학교 시절에 학교 전체 학생회 또는 학급 반장으로 활동한 적이 있다' 및 '현 직장 입직 이전에 학교 또는 사회에서 추진했던 공공캠페인(금연, 환경보호, 적십자 활동 등)에 참여한 적이 있다'. 각 항목은 경험 유무를 측정하기 위하여 더미문항을 사용하였다.

(3) 종속변수(직무만족)

본 연구의 종속변수인 직무만족은 응답자의 내재적(Intrinsic)·외재적(Extrinsic) 만족 수준을 구분하여 측정하기 위하여 미네소타대학교 직업심리연구소(1977)의 'Minnesota Satisfaction Questionnaire' 에서 6개

항목을 사용하였다. 모든 문항은 '전혀 만족하지 않는다'(1점)에서 '매우 만족한다'(5점)까지 5점 척도로 측정하였다. 영역별 측정문항의 예시로, 내재적 만족(JS_IN)은 '나 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대하여', '일을 통해 얻는 성취감에 대하여', 그리고 외재적 만족(JS_EX)은 '내 직업의 안정성에 대하여', '직장 동료들 사이의 관계에 대하여' 등이다. 분석 시에는 직무만족 2개 구성요소의 각 평균값을 산출하여 사용하였다.

(4) 통제변수

직무만족에 관한 통제변수로 Zhao et al.(1999), DeLey(1984) 등에서 제시한 연령·성별·교육수준·근속기간·직급 및 교대근무 여부 등을 통제변수로 포함시켰다. 기본 인구통계학적 변수로 연령은 20대에서 50대 이상까지, 교육수준은 고등학교 졸업, 대학교 재학, 대학교 졸업, 대학원 이상으로 구분하여 사용하였다. 근속년수는 연단위, 직급은 최하위직급인 순경부터 경찰서장급인 총경 이상까지 7단계를 기재하였다. 직무 유형은 교대근무 및 일반 내근부서로 구분하였다. 교대근무는 일선 현장근무인 지구대·파출소 또는 형사 등의 야간 근무를 수행하는 격무부서 근무자가 대부분 해당한다. 각 변수의 측정내용은 아래 〈표 14〉에 제시하였다.

<표 14> 각 변수와 측정지표 내용

| 구분 | 변수명 | 측정지표 |
|---|---|---|
| 독립변수 | 공공봉사동기 | (APS1) 지역사회에 봉사하는 사람들을 존경한다.<br>(APS2) 공공봉사는 보람차고 의미있는 일이다.<br>(APS3) 공공선을 위해 기여해야 한다.<br>(CPV1) 모든 시민이 각종 기회를 공평하게 누려야 한다.<br>(CPV2) 필요한 공공서비스를 시민이 제대로 누리도록 해야 한다.<br>(CPV3) 국가정책을 세울 때 미래세대의 처리를 고려해야 한다.<br>(Com1) 소외계층의 어려움에 가슴아파한다. |

| | | |
|---|---|---|
| | | (Com2) 다른 사람들의 형편이나 처지를 고려해야 한다.<br>(Com3) 어려운 사람을 위해서 공공복지가 필요하다.<br>(SS1) 공익을 위해 나 자신을 희생할 각오가 되어 있다<br>(SS2) 개인 이익보다 시민으로서의 의무가 우선이다.<br>(SS3) 사회에 도움이 된다면 나 자신의 손해를 참을 수 있다. |
| 종속 변수 | 직무만족 | (JS_IN1) 나에게 부여되는 업무량에 대하여<br>(JS_IN2) 나 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대하여<br>(JS_IN3) 일을 통해 얻는 성취감에 대하여<br>(JS_EX1) 상사가 부하직원을 대하는 방식에 대하여<br>(JS_EX2) 내 직업의 안정성에 대하여<br>(JS_EX5) 직장 동료들 사이의 관계에 대하여 |
| 도구 변수 | 가족의 과거직업 | (IV_1) 부모님 중에 공무원(교사, 교수 등 교직원 포함)으로 근무한 분이 있다.<br>(IV_2) 4촌이내 친척들 중에 공무원(교사, 교수 등 교직원 포함)으로 근무한 분이 있다. |
| 통제 변수 | 과거경험 (Risk sets) | (RS1) 초·중·고등학교 시절에 학교 전체 학생회 또는 학급 반장으로 활동한 적이 있다.<br>(RS2) 현 직장 입직 이전에 학교 또는 사회에서 추진했던 공공캠페인(금연, 환경보호, 적십자 활동 등)에 참여한 적이 있다. |
| | 연령 | 귀하의 연령(만 나이)은<br>1=20대 2=30대 3=40대 4=50대 |
| | 성별 | 귀하의 성별은<br>1=남 0=여 |
| | 학력 | 귀하의 최종학력은<br>1=고졸 2=대학교 재학 3=대졸 4=대학원 이상 |
| | 직급 | 귀하의 직급은<br>1=순경 2=경장 3=경사 4=경위 5=경감<br>6=경정 7=총경이상 |
| | 재직기간 | 귀하의 근속연수는 ( 년) |
| | 직무 유형 | 귀하는 현재 교대(현업)부서에서 근무를 합니까<br>1=그렇다 0=아니다 |

3. 연구모형과 분석방법

경찰관들의 직무만족 수준에 공공봉사동기가 미치는 영향관계는 다음의 절차에 따라 분석하였다. 우선, 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 시행하여 측정도구들의 타당성을 검증한다. 본 연구에서 사용하는 측정도구들은 이미 선행연구를 통하여 이론적 논의와 논리적 타당성이 검증된 것이다. 따라서 탐색적 요인분석보다는 확인적 요인분석을 하는 것이 연구자료 분석에 더 적합하다(Van Prooijen & Van Der Kloot, 2001). 확인적 요인분석은 수렴타당도, 판별타당도를 통해 구성타당도를 판단한다. 그 다음에 연구대상자들의 인구사회학적 특성별 주요 변수의 수준을 t-test와 ANOVA 분석을 통하여 살펴보았다. 또한 주요 변수 간 상관관계 분석을 실시한 후, 공공봉사동기가 경찰관들의 직무만족에 미치는 전반적인 영향과 세대간 상호작용 효과를 파악하기 위하여 모형 1에서는 다중회귀분석을 실시한다. 세대 변수는 20대와 30대에 해당하는 연령층을 묶어 더미변수화 하였다. 종속변수인 직무만족은 내재적·외재적 만족으로 세분화하여 분석하였다. 모형 2에서는 공공봉사동기가 직무만족에 대하여 미치는 인과적 영향관계를 확인하기 위하여 도구변수 분석방법을 사용한다. 직무만족에 영향을 미치는 공공봉사동기의 하위 구성요소별로 2SLS 및 LIML 추정을 실시하고, 이를 다중회귀분석 결과와 비교한다. 아래에는 이러한 모형을 반영한 회귀식을 제시하였고, 〈그림 6〉에 전체 구성을 표현하였다.

모형1 (OLS)

Controls Only : $Y_i = \alpha + \beta_1 D_{1i} + \sum\gamma X_{2i} + \epsilon_i$

Controls & Main Effects : $Y_i = \alpha + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 D_{1i} + \sum\gamma X_{2i} + \epsilon_i$

Interaction Term : $Y_i = \alpha + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 D_{1i} + \beta_3 (X_{1i} \times D_{1i}) + \sum\gamma X_{2i} + \epsilon_i$

※ $Y_i$ : 연구대상자 $i$의 직무만족 수준

$X_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 공공봉사동기 수준

$D_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 세대 코호트(20~30대)

$\sum X_{2i}$ : 연구대상자 $i$의 직무만족 수준에 영향을 미치는 기타 특성

$\epsilon_i$ : 오차항

모형2 (2SLS)

Reduced-Form : $Y_i = \alpha + \rho_1 Z_i (+ \rho_2 W_i) + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Yi}$

First Stage-1 : $X_{1i} = \alpha + \phi Z_i + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$

〃 -2 : $X_{1i} = \alpha + \phi W_i + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$

〃 -3 : $X_{1i} = \alpha + \phi_1 Z_i + \phi_2 W_i + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$

2 SLS : $Y_i = \alpha + \lambda_{2SLS} \widehat{X_{1i}} + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Yi}$

※ $X_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 공공봉사동기 수준

$Z_i$ : 연구대상자 부모의 과거직업

$W_i$ : 연구대상자 친척의 과거직업

$Y_i$ : 연구대상자 $i$의 직무만족 수준

$\widehat{X_{1i}}$ : 연구대상자의 공공봉사동기에 대한 예측값

$\lambda_{2SLS}$ : $Z_i$=1($W_i$=1)에 해당하는 연구대상자들의 $X_{1i}$이 $Y_i$에 미치는 평균 인과효과

$\sum X_{2i}$ : 연구대상자 $i$의 직무만족 수준에 각 영향을 미치는 기타 특성

$\epsilon_{Xi}$· $\epsilon_{Yi}$ : 각 오차항

모형2-1 (LIML)

Equation 1 : $X_{1i} = \alpha + \phi_1 Z_i (+ \phi_2 W_i) + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$

Equation 2 : $Y_i = \alpha + \delta_{LIML} X_{1i} + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Yi}$

※ $X_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 공공봉사동기 수준

$Z_i$ : 연구대상자 부모의 과거직업

$W_i$ : 연구대상자 친척의 과거직업

$Y_i$ : 연구대상자 $i$의 직무만족 수준

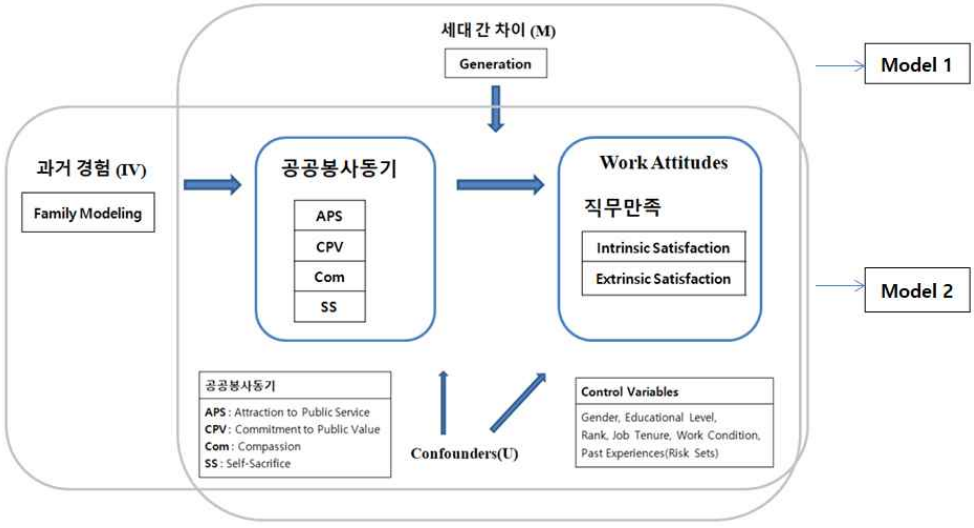
$\delta_{LIML}$ : $Z_i$=1($W_i$=1)에 해당하는 연구대상자들의 $X_{1i}$이 $Y_i$에 미치는 평균 인과효과

$\sum X_{2i}$ : 연구대상자 $i$의 직무만족 수준에 각 영향을 미치는 기타 특성

$\epsilon_{Xi}$· $\epsilon_{Yi}$ : 각 오차항

분석에 사용된 주요 변수의 타당도 확인 및 연구대상자들의 각 변수의 수준과 변수 간 상관관계, 회귀분석, 도구변수 분석은 STATA14 프로그램을 활용하였다.

<그림 6> 경찰관의 공공봉사동기와 직무만족 간 영향관계 경로



## 제3절 연구결과

1. 확인적 요인분석 결과

본 연구에서 사용된 측정도구들의 타당성은 확인적 요인분석, 신뢰성은 Cronbach $\alpha$ 값으로 확인하였다. 확인적 요인분석 결과는 〈표 15〉과 같다. 우선 측정모형의 적합도는 절대적합지수인 SRMR은 0.035, RMSEA의 경우 0.047로 기준값[12]을 충족하였고(Hair et al., 2006), 증분적합지수인 CFI도 0.972로 기준값을 충족함에 따라 전반적으로 양호한 수준이었다. 수렴타당도는 각 측정문항별 표준요인 적재량과 평균 분산추출지수(AVE), 그리고 개념신뢰도(CR)로 판단하였다. 모든 문항에서 요인적재량이 0.5 이상으로 유의하였고, 잠재변수별 AVE 값도 0.5-0.8 사이로 기준값인 0.5 이상을 충족하였다(Hair et al., 2006; Fornell & Larcker, 1981). 개념신뢰도 값은 모든 잠재변수에서 최소 0.75 이상으로 기준값인 0.7을 충족하여 수렴타당도를 확보한 것으로 볼 수 있다.

판별타당도는 잠재변수 간 상관계수의 신뢰구간[$\phi \pm (2 \times S.E.)$]에 1.0의 포함 여부로 판단하였다(Anderson & Gerbing, 1988). 상관관계가 높게 나타난 변수의 쌍인 APS-CPV($\phi$=0.757), APS-COM($\phi$=0.736), CPV-COM($\phi$=0.773), COM-SS($\phi$=0.647), JS_IN-JS_EX($\phi$=0.759)의 상관계수($\phi$)와 각각의 잠재변수 간 표준오차를 [$\phi \pm (2 \times S.E.)$] 식에 대입한 결과, 모두 1.0을 포함하고 있지 않아 판별타당성을 충족한 것으로 판단하였다. Cronbach $\alpha$ 값을 통해 살펴본 측정도구의 신뢰도는 0.749 ~ 0.883 수준으로 전반적으로 양호한 것으로 나타났다.

한편, 본 연구에서 활용한 횡단면 자료는 연구대상자로부터 외생변수와 내생변수에 대한 응답을 동시에 수집하여 동일방법 편의(CMB)가 문제

12) 0.10 이하: 보통, 0.08 이하 : 양호, 0.05 이하 : 좋음

<표 15> 확인적 요인분석

| 척도 | 측정문항 | 표준 요인적재량 | 평균분산 추출지수 (AVE) | 개념신뢰도 (CR) | Cronbach α |
|---|---|---|---|---|---|
| PSM_APS | PSM_1 | 0.819 | 0.698 | 0.873 | 0.865 |
| | PSM_2 | 0.914 | | | |
| | PSM_3 | 0.766 | | | |
| PSM_CPV | PSM_4 | 0.766 | 0.552 | 0.784 | 0.766 |
| | PSM_5 | 0.838 | | | |
| | PSM_6 | 0.605 | | | |
| PSM_COM | PSM_7 | 0.813 | 0.672 | 0.860 | 0.854 |
| | PSM_8 | 0.843 | | | |
| | PSM_9 | 0.802 | | | |
| PSM_SS | PSM_10 | 0.836 | 0.716 | 0.883 | 0.883 |
| | PSM_11 | 0.835 | | | |
| | PSM_12 | 0.867 | | | |
| JS_IN | JS_1 | 0.615 | 0.511 | 0.757 | 0.749 |
| | JS_2 | 0.772 | | | |
| | JS_3 | 0.748 | | | |
| JS_EX | JS_4 | 0.743 | 0.508 | 0.756 | 0.752 |
| | JS_5 | 0.664 | | | |
| | JS_6 | 0.729 | | | |
| Goodness of fit : $\chi^2(120) = 289.104^{**}$, RMSEA = 0.047, SRMR = 0.035, CFI = 0.972, TLI = 0.964 | | | | | |

될 수 있다(Podsakoff et al., 2003). 이를 확인하기 위하여 전체 변수의 측정항목을 주성분분석(PCA)하여 회전하지 않은 요인해법을 살펴보고, 동일영향력을 나타내는 단일 요인에 적재되도록 확인적 요인분석(CFA)을 실시하였다. 주성분분석에서는 18개의 요인을 도출하였고 그 중 가장 큰 요인은 전체 분산의 37%를 설명하였다.[13] 즉, 단일요인은 나타나지 않고, 첫번째 요인은 전체 분산의 단지 일부만을 포착하였다. 확인적 요

13) 주성분분석 결과 확인된 18개의 요인 중 고유값(Eigenvalues) 1 이상인 요인은 3개로, 각 37.1%, 15.8%, 7.9%의 분산을 설명하는 것으로 나타났다.

인분석 결과도 단일요인 모델의 저조한 적합도(RMSEA = 0.161, SRMR = 0.134, CFI = 0.623, TLI = 0.573)를 보임으로써, 동일방법편의는 본 연구에서 문제의 소지가 낮은 것으로 판단할 수 있다.

## 2. 주요 변수의 기술통계 및 상관관계 분석

본 연구의 주요 변수들의 기술통계값은 아래 〈표 16〉과 같다. 모든 변수에서 왜도 절대값 2, 첨도 절대값 4를 넘지 않는 것으로 나타났다.

변수 간 상관관계 파악을 위해 상관분석을 수행하였고 그 결과는 아래 〈표 17〉에 제시하였다. 공공봉사동기 하위 구성요소는 상대적으로 높은 정(+)의 관계이고, 유의수준 $p < 0.01$ 에서 통계적으로 유의하였다. 특히 공공봉사 호감-공적가치 몰입, 공공봉사 호감-동정심, 공적가치 몰입-동정심 차원 간의 상관관계가 높게 나타났다. 공공봉사동기 각 요소들은 종속변수인 직무만족의 2가지 유형 모두와 정(+)의 상관관계를 보였고, 유의수준 $p < 0.01$ 에서 통계적으로 유의하였다. 연령·학력·계급·재직기간 등은 공공봉사동기와 부(-)의 상관관계를 보였으나, 학력 변수에서 일부를 제외하고는 통계적으로 유의하지는 않았다.

<표 16> 주요변수의 기술통계량

| 척도 | 문항수 | Mean (S.D) | Min. | Max. | Skewness | Kurtosis |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PSM_APS | 3 | 4.30(0.59) | 1.67 | 5 | -0.474 | 2.933 |
| PSM_CPV | 3 | 4.47(0.51) | 2.67 | 5 | -0.685 | 2.898 |
| PSM_COM | 3 | 4.31(0.58) | 2.33 | 5 | -0.407 | 2.599 |
| PSM_SS | 3 | 3.78(0.78) | 1 | 5 | -0.312 | 3.165 |
| JS_IN | 3 | 3.20(0.68) | 1 | 5 | -0.060 | 3.244 |
| JS_EX | 3 | 3.66(0.64) | 1.67 | 5 | -0.033 | 2.749 |

<표 17> 변수간 상관관계

| | (1) APS | (2) CPV | (3) COM | (4) SS | (5) 연령 | (6) 성별 | (7) 학력 | (8) 계급 | (9) 재직기간 | (10) 교대근무 | (11) JS_IN | (12) JS_EX |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (1) | 1.000 | | | | | | | | | | | |
| (2) | 0.659** | 1.000 | | | | | | | | | | |
| (3) | 0.647** | 0.656** | 1.000 | | | | | | | | | |
| (4) | 0.521** | 0.447** | 0.570** | 1.000 | | | | | | | | |
| (5) | -0.028 | -0.029 | -0.009 | 0.002 | 1.000 | | | | | | | |
| (6) | 0.093* | 0.099* | 0.038 | 0.081* | 0.279** | 1.000 | | | | | | |
| (7) | -0.076† | -0.018 | -0.087* | -0.090* | 0.082* | -0.089* | 1.000 | | | | | |
| (8) | -0.028 | -0.031 | -0.028 | -0.044 | 0.779** | 0.199** | 0.174** | 1.000 | | | | |
| (9) | -0.047 | -0.007 | -0.013 | -0.075† | 0.864** | 0.173** | 0.084* | 0.815** | 1.000 | | | |
| (10) | 0.011 | 0.002 | 0.029 | 0.070† | -0.210** | 0.179** | -0.237** | -0.310** | -0.320** | 1.000 | | |
| (11) | 0.199** | 0.151** | 0.165** | 0.250** | 0.047 | 0.066† | 0.064 | 0.109** | 0.067† | -0.147** | 1.000 | |
| (12) | 0.195** | 0.231** | 0.126** | 0.142** | -0.052 | 0.066† | -0.044 | -0.000 | 0.009 | -0.098* | 0.579** | 1.000 |

※ p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

3. 경찰관의 공공봉사동기와 직무만족 수준

연구대상자의 인구통계학적 특성에 따른 공공봉사동기 및 직무만족의 수준을 비교한 결과는 아래 〈표 18〉, 〈표 19〉와 같다. 전체적으로 공공봉사동기 수준은 공적가치 전념(CPV) 영역의 평균이 가장 높았고 자기희생(SS) 영역이 가장 낮았으며, 직무만족 수준은 외재적 만족이 내재적 만족보다 높은 것으로 나타났다.

세부적으로 각 변수별 분석에서는 공공봉사동기와 직무만족 구성요소들은 성별과 경찰서 규모에 따라서는 대부분의 경우 유의한 차이가 확인되었으나, 그 외의 변수에서는 일부 구성요소에서만 유의한 차이가 나타났다. 연령별로는 20대와 50대가 30대보다 자기희생 측면에서 높게 나타났다. 남성은 여성보다 공공봉사동기 수준이 전반적으로 높았으나, 동정심 측면에서는 차이가 확인되지 않았다. 동정심은 고졸 집단이 대학원 이상의 학력 집단에서보다 더 높게 나타났고, 여타 공공봉사동기는 교육수준에 따른 차이가 확인되지 않았다. 재직기간에 따른 공공봉사동기의 차이는 자기희생 측면에서만 나타났는데, 3년 미만 신임 경찰관들과 20년 이상 경력 경찰관들의 자기희생 동기는 그렇지 않은 경우보다 높게 나타났다. 관리자 직급의 경찰관들은 여타 하위계급의 경찰관들보다 내재적 만족이 높게 나타났으나, 공공봉사동기와 외재적 만족은 직급간 유의한 차이가 나타나지 않았다. 이러한 결과는 공공영역에서 장기 재직한 구성원은 더 많은 경험이 쌓일수록 직무의 긍정적 또는 부정적인 측면에 잘 대응할 수 있고(Welsch & LaVan, 1981), 더 나은 직책을 보유할 수 있기 때문에 직무에 더 만족하는 경향을 나타낸다고 진단한 선행연구(Mottaz, 1988)와 일부 부합한다. 직무 유형을 교대부서 여부로 구분하여 이에 따른 공공봉사동기와 직무만족의 수준 차이를 비교한 결과, 공공봉사동기 각 구성요소별 수준 차이는 나타나지 않았으며 직무만족은

구성요소 모두에서 교대부서가 유의하게 낮은 것으로 확인되었다. 그러나 소속 경찰서의 치안수요가 높은 곳에 근무하는 경찰관들은 공공봉사동기의 모든 구성요소가 상대적으로 낮게 나타났다. 이는 개인의 공공봉사동기는 제공하는 서비스의 특성과 개인의 직무에 따라 달라질 수 있다는 선행연구(Kjeldsen, 2012; Kjeldsen & Andersen, 2014)와 일부 부합한다고 할 수 있다.

<표 18> 연구대상자의 인구사회학적 특성별 공공봉사동기 및 직무만족 평균값 비교

| 변수 | 구분 | APS | CPV | COM | SS | JS_IN | JS_EX |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 연령 | 20대(a) | 4.39(0.58) | 4.51(0.51) | 4.34(0.60) | 3.96(0.72) | 3.17(0.69) | 3.68(0.73) |
| | 30대(b) | 4.21(0.61) | 4.43(0.52) | 4.26(0.62) | 3.57(0.86) | 3.14(0.69) | 3.72(0.65) |
| | 40대(c) | 4.33(0.55) | 4.52(0.46) | 4.34(0.51) | 3.72(0.69) | 3.24(0.66) | 3.65(0.59) |
| | 50대(d) | 4.29(0.64) | 4.42(0.55) | 4.29(0.60) | 3.91(0.79) | 3.23(0.66) | 3.60(0.61) |
| | F-value (Scheffe) | 2.41† | 1.71 | 0.79 | 8.95** (a > b,c d > b) | 0.90 | 0.93 |
| 성별 | 남자 | 4.33(0.60) | 4.50(0.50) | 4.32(0.58) | 3.80(0.78) | 3.22(0.69) | 3.68(0.65) |
| | 여자 | 4.20(0.58) | 4.35(0.53) | 4.26(0.59) | 3.63(0.78) | 3.10(0.60) | 3.57(0.59) |
| | t-value | 2.124* | 2.808** | 1.102 | 2.081* | 1.723† | 1.580† |
| 교육 수준 | 고졸(a) | 4.38(0.60) | 4.49(0.51) | 4.37(0.58) | 3.86(0.79) | 3.15(0.70) | 3.73(0.64) |
| | 대재(b) | 4.30(0.58) | 4.40(0.51) | 4.31(0.54) | 3.87(0.77) | 3.16(0.66) | 3.59(0.60) |
| | 대졸(c) | 4.29(0.59) | 4.49(0.50) | 4.32(0.58) | 3.75(0.78) | 3.20(0.67) | 3.65(0.65) |
| | 대학원 이상(d) | 4.20(0.63) | 4.38(0.56) | 4.04(0.64) | 3.53(0.67) | 3.41(0.66) | 3.63(0.65) |
| | F-value (Scheffe) | 1.36 | 1.21 | 3.68* (a,c > d) | 2.43† | 1.74 | 0.90 |
| 재직 기간 | 3년 미만(a) | 4.38(0.57) | 4.48(0.51) | 4.34(0.60) | 3.96(0.71) | 3.12(0.68) | 3.58(0.72) |
| | 3-10년(b) | 4.21(0.62) | 4.46(0.51) | 4.24(0.62) | 3.58(0.87) | 3.18(0.73) | 3.80(0.64) |
| | 11-20년(c) | 4.30(0.58) | 4.48(0.47) | 4.32(0.52) | 3.62(0.74) | 3.16(0.63) | 3.61(0.60) |
| | 20년 이상(d) | 4.32(0.60) | 4.47(0.54) | 4.34(0.58) | 3.91(0.74) | 3.30(0.66) | 3.66(0.59) |
| | F-value (Scheffe) | 2.20† | 0.10 | 1.07 | 10.10** (a,d > b,c) | 2.14† | 3.26* (b > a) |

<표 19> 연구대상자의 인구사회학적 특성별 공공봉사동기 및 직무만족 평균값 비교 (계속)

| 변수 | 구분 | APS | CPV | COM | SS | JS_IN | JS_EX |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 직급 | 순경·경장(a) | 4.31(0.60) | 4.48(0.51) | 4.31(0.60) | 3.83(0.78) | 3.15(0.71) | 3.69(0.71) |
| | 경사(b) | 4.31(0.60) | 4.48(0.53) | 4.33(0.60) | 3.70(0.83) | 3.13(0.64) | 3.60(0.58) |
| | 경위(c) | 4.35(0.59) | 4.51(0.48) | 4.36(0.54) | 3.78(0.78) | 3.16(0.65) | 3.62(0.60) |
| | 경감이상(d) | 4.24(0.58) | 4.41(0.52) | 4.23(0.56) | 3.73(0.73) | 3.39(0.64) | 3.71(0.61) |
| F-value (Scheffe) | | 0.84 | 0.95 | 1.23 | 0.96 | 4.47** (d > a,b,c) | 0.99 |
| 교대부서 | 그렇다 | 4.31(0.61) | 4.47(0.52) | 4.33(0.60) | 3.83(0.78) | 3.09(0.68) | 3.59(0.64) |
| | 아니다 | 4.30(0.58) | 4.47(0.50) | 4.29(0.56) | 3.72(0.78) | 3.29(0.66) | 3.72(0.64) |
| t-value | | 0.277 | 0.037 | 0.749 | 1.792† | 3.793** | 2.495* |
| 경찰서 규모 | 1급지 | 4.27(0.63) | 4.48(0.51) | 4.27(0.58) | 3.73(0.78) | 3.14(0.70) | 3.63(0.63) |
| | 2·3급지 | 4.44(0.53) | 4.58(0.47) | 4.45(0.55) | 3.95(0.80) | 3.20(0.67) | 3.76(0.70) |
| t-value | | 3.188** | 2.083* | 3.223** | 2.842** | 0.774 | 2.102* |
| 전체 | | 4.30(0.59) | 4.47(0.51) | 4.31(0.58) | 3.78(0.78) | 3.20(0.68) | 3.66(0.64) |

※ ( )는 표준편차, p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

4. 공공봉사동기가 경찰관의 직무만족에 미치는 영향 분석

(1) 다중회귀분석 결과

본 연구의 모형에 따라 공공봉사동기 각 구성요소와 직무 만족 요인들 간의 연관성을 세밀하게 검토하기 위하여 다중회귀분석을 순차적으로 실시하였다. 공공봉사동기의 하위 4개 차원 및 종합 척도를 적용하여 내재적·외재적 직무만족에 대한 영향관계를 분석하고, 세대와의 상호작용항을 추가하여 전체 분석결과를 아래 〈표 20〉, 〈표 21〉에 제시하였다.

각 표에 제시된 (1)항은 공공봉사동기를 제외한 통제변수들과 세대 변수만을 적용한 회귀계수이고, (2)~(5)항은 공공봉사동기의 하위 차원을 각각 포함한 모형이다. 분석 결과, 공공봉사동기를 구성하는 4가지 차원은 모두 내재적·외재적 직무만족과 통계적으로 유의한 정(+)의 관계를 나타내는 것으로 확인되었으며, 통제변수만을 적용한 (1)항에 비하여 모든 모형에서 설명력이 대폭 증가한 것을 확인할 수 있다. 이는 공공봉사동기가 경찰관의 직무 태도를 탐색하는 데 있어서 의미있는 설명변수임을 제시하는 것으로 볼 수 있다.

종속변수에 따라서 보다 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 독립변수인 공공봉사 호감($\beta$ = .223 & .217), 공적가치 전념($\beta$ = .191 & .287), 동정심($\beta$ = .198 & .148), 자기희생($\beta$ = .231 & .142) 등 공공봉사동기의 모든 구성요소는 내재적, 외재적 직무만족 모두에 대하여 각 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 정(+)의 관계를 나타냈다. 직무만족과 관련되는 인구통계학적 변수 및 조직 변수의 효과를 살펴보면, 성별은 남성의 경우 직무만족과 대체로 유의한 정(+)의 관계가 나타난 반면, 교육수준과 직급은 직무만족과 통계적으로 유의한 관계는 확인되지 않았다. 직무 특성을 나타내는 교대부서 근무 변수는 모든 분석 대상에서 내재적·외재적 직무만족과 부(−)의 관계를 나타냈다. 한편 20대와 30대 연령층의 경찰관들은 외재적 만족 수준이 기존 세대에 비하여 상대적으로 더 높은 것으로 나타났다.

<표 20> 공공봉사동기가 내재적 직무만족에 미치는 영향

| | | JS_IN | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| Cons. | | 3.055** | 2.083** | 2.227** | 2.204** | 2.175** | 1.949** | 1.705** | 2.064** |
| Gender | Male | 0.162* | 0.133† | 0.130† | 0.151* | 0.139† | 0.132† | 0.126† | 0.125† |
| Education | Highest level | 0.031 | 0.044 | 0.032 | 0.042 | 0.046 | 0.050† | 0.046 | 0.048† |
| Rank | Under Assist. Inspector | -0.026 | -0.049 | -0.038 | -0.051 | -0.104 | -0.102 | -0.077 | -0.073 |
| Tenure (Under 3 years) | 3-10 years | -0.014 | 0.023 | -0.007 | 0.003 | 0.068 | 0.073 | 0.038 | 0.049 |
| | 11-20 years | -0.038 | -0.019 | -0.042 | -0.050 | 0.034 | 0.034 | -0.013 | -0.009 |
| | Over 21 years | 0.084 | 0.096 | 0.083 | 0.062 | 0.069 | 0.078 | 0.074 | 0.087 |
| Job Charact. | Shift Work | -0.200** | -0.187** | -0.193** | -0.197** | -0.196** | -0.191** | -0.190** | -0.194** |
| Past Exp. | Volunteering | -0.060 | -0.074 | -0.059 | -0.065 | -0.085 | -0.089 | -0.075 | -0.070 |
| | Public Camp. | 0.129* | 0.108† | 0.124* | 0.124* | 0.109† | 0.102† | 0.110† | 0.104† |
| Generation | 2030 | 0.052 | 0.069 | 0.051 | 0.053 | 0.102 | 0.104 | 0.075 | -0.649 |
| PSM_APS | | | 0.223** | | | | 0.115† | | |
| PSM_CPV | | | | 0.191** | | | -0.024 | | |
| PSM_COM | | | | | 0.198** | | -0.009 | | |
| PSM_SS | | | | | | 0.231** | 0.196** | | |
| PSM | | | | | | | | 0.322** | 0.233** |
| PSM X Gen | | | | | | | | | 0.172† |
| $R^2$ | | 0.046 | 0.083 | 0.066 | 0.074 | 0.111 | 0.117 | 0.102 | 0.106 |
| N | | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 |

※ p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

<표 21> 공공봉사동기가 외재적 직무만족에 미치는 영향

| | | JS_EX | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| Cons. | | 3.517** | 2.571** | 2.275** | 2.881** | 2.975** | 2.226** | 2.352** | 2.402** |
| Gender | Male | 0.177* | 0.149* | 0.130† | 0.169* | 0.163* | 0.122† | 0.146* | 0.146* |
| Education | Highest level | -0.039 | -0.026 | -0.037 | -0.030 | -0.030 | -0.034 | -0.026 | -0.026 |
| Rank | Under Assist. Inspector | -0.084 | -0.106 | -0.102 | -0.103 | -0.132 | -0.121 | -0.128 | -0.127 |
| Tenure (Under 3 years) | 3-10 years | 0.186* | 0.222** | 0.196** | 0.199** | 0.237** | 0.229** | 0.231** | 0.232** |
| | 11-20 years | 0.094 | 0.113 | 0.089 | 0.085 | 0.138 | 0.130 | 0.116 | 0.117 |
| | Over 21 years | 0.118 | 0.129 | 0.116 | 0.101 | 0.108 | 0.129 | 0.109 | 0.110 |
| Job Charact. | Shift Work | -0.146** | -0.133* | -0.134* | -0.144** | -0.143** | -0.131* | -0.137* | -0.137* |
| Past Exp. | Volunteering | -0.010 | -0.023 | -0.008 | -0.014 | -0.025 | -0.020 | -0.023 | -0.022 |
| | Public Camp. | 0.055 | 0.034 | 0.047 | 0.051 | 0.043 | 0.035 | 0.039 | 0.038 |
| Generation | 2030 | 0.215* | 0.231* | 0.213* | 0.216* | 0.246* | 0.237* | 0.235* | 0.133 |
| PSM_APS | | | 0.217** | | | | 0.100† | | |
| PSM_CPV | | | | 0.287** | | | 0.246** | | |
| PSM_COM | | | | | 0.148** | | -0.119† | | |
| PSM_SS | | | | | | 0.142** | 0.079* | | |
| PSM | | | | | | | | 0.277** | 0.265** |
| PSM X Gen | | | | | | | | | 0.024 |
| $R^2$ | | 0.043 | 0.082 | 0.094 | 0.060 | 0.070 | 0.106 | 0.089 | 0.090 |
| N | | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 |

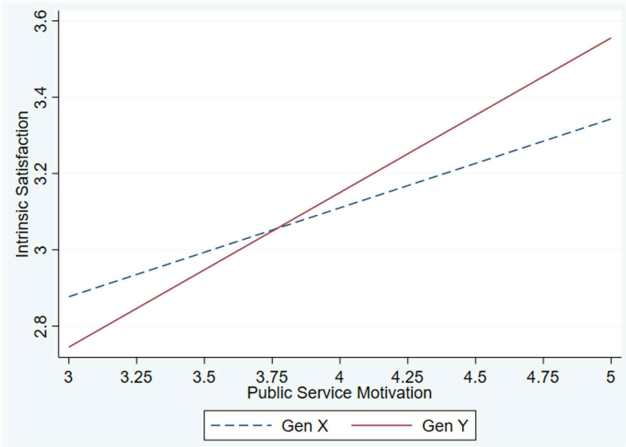
※ p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

공공봉사동기의 각 구성요소들을 단일 독립변수로 하여 분석한 것과 함께 이들을 결합하여 분석한 결과를 (6),(7)열에 제시하였다. 이에 따르면 공공봉사동기의 하위차원을 결합한 척도에서는 여전히 유의한 정(+)의 계수를 나타내고 있으며, 공공봉사동기의 구성요소와 종속변수 간 관계에서는 정도 및 유의성의 변화가 일부 확인된다. 이는 공공봉사동기 구성요소 간에 정(+)의 상관관계를 나타내고, 특히 동정심(COM)과 자기 희생(SS) 영역이 '정서적(Affective) 동기'라는 넓은 범주로 분류되는 점을 고려하면(Wright, 2008) 본 연구에서 활용된 공공봉사동기 측정도구가 각 구성요소 간의 유사한 특성을 일부 포착하는 것으로 해석할 수 있다.

특히, 개인의 이익보다 시민 의무를 우선하고, 공익을 위해 자신의 이익을 희생하려는 의식이 높은 경찰관들은 직무수행에 있어서 내재적 만족을 더 많이 가지는 것으로 나타났으며, 자신의 직무가 공적가치의 향상에 기여한다는 인식이 강한 경찰관들은 직무수행에 있어서 외재적 만족감을 더 많이 가지는 것으로 나타났다.

경찰관의 직무만족 수준에 대하여 세대간 차이와 공공봉사동기의 상호작용이 미치는 효과를 확인하기 위하여, 각 표의 (7)열의 모형에 공공봉사동기와 세대 변수의 상호작용항을 추가한 결과를 (8)열에서 제시하였다. 공공봉사동기와 세대 효과 간의 상호작용은 경찰관들의 내재적 직무만족과 정(+)의 관계를 가지는 것으로 확인되었다. 다만, 유의성의 수준은 약하게 나타났다($\beta$ = .172, $p < 0.1$). 반면에, 이러한 상호작용은 경찰관들의 외재적 직무만족과는 유의한 관계를 나타내지 않았다.

<그림 7> 공공봉사동기와 세대 효과의 상호작용




위 〈그림 7〉에는 경찰관들의 내재적 직무만족에 대한 공공봉사동기와 세대 효과의 상호작용을 그래프로 제시하였다. 이에 따르면 젊은 경찰관들은 이전 세대에 비하여 공공봉사동기가 높아질수록 내재적 직무만족의 수준도 더 많이 증가하는 경향이 나타날 수 있음을 보여준다.

(2) 도구변수 독립성 검정 및 추정치 분석 결과

각 변수간의 관계에 대한 다중회귀분석을 위와 같이 실시한 바 본 연구의 가설들을 지지하는 결과가 도출되었고, 이는 다수의 선행연구 결과와도 일치한다. 특히, 친사회적·공익적 가치를 중시하는 공공봉사동기가 경찰관들의 내재적 직무만족 뿐 아니라 외재적 직무만족과도 정(+)의 관계를 가지는 것으로 나타났고, 이는 공공봉사동기를 구성하는 4개 하위차원에서 일관되게 확인되었다. 이어서, 본 연구의 주된 검토대상인 횡단면 자료 분석에 따른 문제에 대응하기 위한 도구변수 추정법을 활용하여 각 변수간 영향관계를 보다 면밀하게 검토하였다.

도구변수 추정법을 시행함에 앞서, 적용된 도구변수의 독립성 가정(Independence assumption)을 확인하여야 한다. 도구변수는 무작위 배정의 성질을 가져야 하므로, 도구변수에 해당하는 집단과 그렇지 않은

집단의 인구통계학적 특성은 균형을 이루어야 한다. 본 연구에서는 연령, 성별 및 학력 변수를 통하여 공변량 균형 여부를 확인한다. 특히 연령과 성별은 도구변수의 특성이 형성되기 이전에 주어지는 조건으로서 도구변수에 해당하는 처치 상태가 무작위배정의 성질을 가진다면 그렇지 않은 집단과 유의미한 차이가 나타날 수 없고, 그러한 유의미하지 않은 작은 차이는 단지 우연적인 것이라고 말할 수 있다.

도구변수에 해당하는 집단과 그렇지 않은 경우인 (2),(3)열 및 비교집단인 (4)~(7)열의 각 공변량에 해당하는 샘플 비율과 공변량 균형상태를 점검한 결과는 아래 〈표 22〉와 같다. (8),(9)열에서 도구변수에 해당하는 집단과 그렇지 않은 집단 간에는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않아 균형상태를 충족함을 확인할 수 있다. 이에 대한 비교집단은 공공봉사동기 평균값이 각 도구변수들에 해당하는 집단보다 높은 샘플들로 구성하였다. 기준은 아래 〈표 23〉에서 제시하였다. 이러한 경우 무작위배정을 반영하지 않아 도구변수에 해당하거나 그렇지 않은 경우도 수반되므로 선택 편의가 반영되어 변수 간 유의한 차이가 나타날 수 있다. 검증결과, 비교집단에서는 (10)~(13)열과 같이 통계적으로 유의한 회귀계수 값들이 모든 유형의 변수에서 확인됨으로써 선택 편의가 존재할 가능성이 확인된다. 모든 회귀모형에는 도구변수와 관련성이 존재할 것으로 예상되는 동일부류 집합(RS)으로 학창시절 학급 반장이나 학생회 활동을 한 경험이 있는지 여부와 경찰 입직 이전에 학교 또는 사회에서 공공캠페인에 참여한 적이 있는지 여부에 대한 더미변수들을 통제변수로 포함하였다.

<표 22> 공변량 균형 상태 점검

| | | Sample | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 전체 (1) | IV_1 (2) | IV_2 (3) | APS (4) | CPV (5) | COM (6) | SS (7) |
| 연령 | 30대 | 0.253 | 0.255 | 0.255 | 0.221 | 0.230 | 0.248 | 0.193 |
| | 40대 | 0.307 | 0.305 | 0.321 | 0.302 | 0.335 | 0.283 | 0.287 |
| | 50대 이상 | 0.220 | 0.193 | 0.219 | 0.225 | 0.198 | 0.232 | 0.260 |
| 성별 | 남성 | 0.829 | 0.860 | 0.853 | 0.872 | 0.872 | 0.854 | 0.868 |
| 학력 | 고졸 | 0.235 | 0.215 | 0.214 | 0.280 | 0.236 | 0.280 | 0.251 |
| | 대졸 | 0.598 | 0.632 | 0.628 | 0.568 | 0.624 | 0.583 | 0.573 |
| N | | 651 | 243 | 361 | 258 | 343 | 254 | 342 |

| | | Balance Regressions | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | IV_1 (8) | IV_2 (9) | APS (10) | CPV (11) | COM (12) | SS (13) |
| 연령 | 30대 | -0.010<br>(0.036) | −0.012<br>(0.035) | -0.059†<br>(0.035) | -0.051<br>(0.034) | -0.010<br>(0.035) | -0.133**<br>(0.034) |
| | 40대 | -0.000<br>(0.038) | 0.039<br>(0.038) | -0.004<br>(0.037) | 0.062<br>(0.036) | -0.037<br>(0.037) | -0.039<br>(0.036) |
| | 50대 이상 | -0.026<br>(0.034) | 0.019<br>(0.034) | 0.009<br>(0.033) | -0.046<br>(0.032) | 0.020<br>(0.033) | 0.086**<br>(0.032) |
| 성별 | 남성 | 0.048<br>(0.031) | 0.054†<br>(0.031) | 0.067*<br>(0.030) | 0.087**<br>(0.029) | 0.039<br>(0.030) | 0.078**<br>(0.030) |
| 학력 | 고졸 | -0.006<br>(0.035) | −0.018<br>(0.034) | 0.082*<br>(0.034) | 0.004<br>(0.033) | 0.074*<br>(0.034) | 0.041<br>(0.033) |
| | 대졸 | 0.047<br>(0.041) | 0.059<br>(0.040) | -0.049<br>(0.039) | 0.055<br>(0.039) | -0.025<br>(0.039) | -0.052<br>(0.039) |
| N | | 651 | 651 | 651 | 651 | 651 | 651 |

※ (2)(3)열 및 (8)(9)열은 무작위배정(도구변수)에 해당하는 샘플의 공변량에 대한 분석이고, (4)~(7)열과 (10)~(13)열은 비교집단임. (1)~(7)열은 각 공변량이 해당하는 비율임. (8),(9)열은 도구변수에 해당하는 샘플과 그렇지 않은 샘플 간의 차이를 제시함. (10)~(13)열은 공공봉사동기 각 하위구성요소의 평균값이 도구변수 샘플 집단의 평균값보다 높은 샘플과 그렇지 않은 샘플 간의 차이를 나타내는 회귀계수로, (8),(9)열와 동일한 통제변수를 사용함. 괄호 안은 표준오차임. p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

<표 23> 전체 샘플의 PSM 평균값과 IV_1=1, IV_2=1 일 때 PSM 평균값 비교

| | 전체 | IV_1 | IV_2 | 비교집단 (4)~(7) |
|---|---|---|---|---|
| PSM_APS | 4.308 | 4.453 | 4.382 | 4.667 이상 |
| PSM_CPV | 4.473 | 4.579 | 4.536 | 4.667 이상 |
| PSM_COM | 4.315 | 4.472 | 4.389 | 4.667 이상 |
| PSM_SS | 3.778 | 4.047 | 3.901 | 4.0 이상 |
| N | 651 | 243 | 361 | |

다음으로 도구변수의 처치변수에 대한 인과적 영향관계를 확인하기 위하여 1단계 추정계수 값을 살펴보았다. 아래 〈표 24〉 에는 동일부류 집합(RS) 변수인 '학창시절 학급 반장이나 학생회 활동을 한 경험이 있는지 여부'와 '경찰 입직 이전에 학교 또는 사회에서 공공캠페인에 참여한 적이 있는지 여부'에 대한 더미변수들을 통제한 회귀모형으로부터 구한 계수들을 제시하였다. (2),(4),(6),(8)열에 포함된 공변량은 연령, 성별, 교육수준, 근속기간, 직급, 교대부서 근무여부에 대한 지시변수들로, 앞서 다중회귀분석에서 포함한 인구통계학적·조직 변수에 해당한다.

이에 따르면, 부모의 직업이 공무원·교원이었던 경찰관들은 그렇지 않은 경우보다 공공봉사동기 수준이 더 높고, 이는 공공봉사동기의 4개 구성요소 모두에서 유의하게 나타난다. 친척의 직업이 공무원·교원이었던 경우도 그렇지 않은 경우에 비하여 높은 수준의 공공봉사동기가 각 구성요소 모두에서 유의하게 나타나고 있으나, 그 정도는 각각 전자의 경우보다는 다소 낮다. 통제변수를 동일부류 집합 항목만을 적용하였을 때와 다중회귀분석에서 포함한 인구통계학적·조직 변수를 모두 적용하였을 때 추정치의 차이가 거의 없는 점에서, 도구변수들과 후자의 통제변수들 간의 관련성은 낮은 것으로 볼 수 있다. 1단계 추정치에 대한 F검정 결과에서는 모든 모형에서 내생적 설명변수와의 상관성이 기준에 부합하는 것으로 확인되었다.[14)]

14) 아래 표 (1)(3)(5)(7)열은 IV_1, (2)(4)(6)(8)열은 IV_2에서 1단계 추정치 F검정 결과임.

<표 24> 공공봉사동기가 직무만족에 미치는 영향(도구변수 1단계 추정계수)

| | IV & Controls | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | IV_1 & IV_2 | | | |
| | IV_1 (1) | IV_1 (2) | IV_2 (3) | IV_2 (4) | IV_1 (5) | IV_1 (6) | IV_2 (7) | IV_2 (8) |
| APS | 0.219** (0.049) | 0.213** (0.049) | 0.151** (0.048) | 0.155** (0.048) | 0.188** (0.052) | 0.179** (0.053) | 0.082 (0.051) | 0.089† (0.052) |
| CPV | 0.173** (0.042) | 0.168** (0.042) | 0.145** (0.041) | 0.146** (0.041) | 0.137** (0.045) | 0.131** (0.045) | 0.095* (0.044) | 0.098* (0.044) |
| COM | 0.255** (0.047) | 0.261** (0.047) | 0.169** (0.047) | 0.173** (0.047) | 0.222** (0.051) | 0.227** (0.051) | 0.088† (0.050) | 0.089† (0.050) |
| SS | 0.421** (0.062) | 0.404** (0.061) | 0.262** (0.063) | 0.262** (0.061) | 0.373** (0.067) | 0.353** (0.066) | 0.125† (0.066) | 0.131* (0.065) |
| 통제변수 | RS | Cont. | RS | Cont. | RS | Cont. | RS | Cont. |

※ 위 표에는 공공봉사동기 각 구성요소 수준을 각 도구변수와 공변량들에 회귀시킨 모형의 계수들을 제시함. (5)~(8)열은 2개의 도구변수를 통합한 1단계 추정치들임. 괄호 안은 표준오차임. p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

이어서 공공봉사동기와 직무만족 간의 영향관계를 보여주는 축약형(Reduced form) 및 2SLS 2단계 추정치를 OLS 회귀계수와 함께 아래 〈표 25〉, 〈표 26〉에 제시하였다. 〈표 25〉의 (2),(4)열의 축약형 계수는 각 도구변수와 내재적 직무만족간의 관계에 대한 통계적으로 유의한 정(+)의 효과를 나타내고 있으나, 〈표 26〉의 (2),(4)열의 축약형 계수는 외재적 직무만족에 대한 유의한 효과는 나타나지 않는다. 그렇다면 〈표 24〉의 1단계 추정계수가 모든 모형에서 유의하게 확인된 점을 고려할 때 본 연구의 모형이 배제 제약(Exclusion restriction)을 만족하지 못한다는 신호는 외견상 나타나지 않는다.

| | PSM_APS | | PSM_CPV | | PSM_COM | | PSM_SS | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| JS_IN | 19.62 | 10.39 | 16.71 | 12.50 | 31.09 | 13.38 | 44.60 | 18.89 |
| JS_EX | 19.62 | 10.39 | 16.71 | 12.50 | 31.09 | 13.38 | 44.60 | 18.89 |

<표 25> 공공봉사동기가 내재적 직무만족에 미치는 영향 (OLS, Reduced form 및 2SLS 추정계수)

| PSM | 통제변수 | JS_IN | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | IV_1 | | IV_2 | | | IV_1 & 2 | | | | |
| | | | | | | | | CI | | | CI | |
| | | OLS (1) | Reduced (2) | 2SLS (3) | Reduced (4) | 2SLS (5) | 2SLS (6) | λ+(2*SE) (7) | λ-(2*SE) (8) | LIML (9) | δ+(2*SE) (10) | δ-(2*SE) (11) |
| APS | RS | 0.219** (0.044) | 0.124* (0.055) | 0.564* (0.260) | 0.145** (0.054) | 0.961* (0.425) | 0.659** (0.252) | 1.163 | 0.155 | 0.682** (0.260) | 1.202 | 0.162 |
| | Cont. | 0.223** (0.044) | 0.119* (0.055) | 0.559* (0.265) | 0.147** (0.054) | 0.948* (0.410) | 0.665** (0.254) | 1.173 | 0.157 | 0.688** (0.263) | 1.214 | 0.162 |
| CPV | RS | 0.197** (0.051) | 0.124* (0.055) | 0.715* (0.342) | 0.145** (0.054) | 1.000* (0.436) | 0.823** (0.312) | 1.447 | 0.199 | 0.836** (0.317) | 1.470 | 0.202 |
| | Cont. | 0.191** (0.051) | 0.119* (0.055) | 0.709* (0.349) | 0.147** (0.054) | 1.005* (0.433) | 0.828** (0.317) | 1.462 | 0.194 | 0.843** (0.322) | 1.487 | 0.199 |
| COM | RS | 0.198** (0.045) | 0.124* (0.055) | 0.484* (0.222) | 0.145** (0.054) | 0.859* (0.368) | 0.564** (0.215) | 0.994 | 0.134 | 0.581** (0.220) | 1.021 | 0.141 |
| | Cont. | 0.199** (0.045) | 0.119* (0.055) | 0.457* (0.214) | 0.147** (0.054) | 0.849* (0.356) | 0.540** (0.207) | 0.954 | 0.126 | 0.557** (0.213) | 0.983 | 0.131 |
| SS | RS | 0.213** (0.033) | 0.124* (0.055) | 0.294* (0.129) | 0.145** (0.054) | 0.556* (0.218) | 0.340** (0.125) | 0.590 | 0.090 | 0.345** (0.127) | 0.599 | 0.091 |
| | Cont. | 0.231** (0.034) | 0.119* (0.055) | 0.295* (0.132) | 0.147** (0.054) | 0.560** (0.214) | 0.348** (0.127) | 0.602 | 0.094 | 0.353** (0.130) | 0.613 | 0.093 |

※ 위 표에는 공공봉사동기가 내재적 직무만족에 미치는 영향에 대한 OLS 및 2SLS 추정치가 제시됨. (1)열은 OLS 추정계수임. (2),(3)열은 각 도구변수 'IV_1' 을 적용한 축약형과 2SLS 추정치임. (4),(5)열은 각 도구변수 'IV_2' 을 적용한 축약형과 2SLS 추정치임. (6),(9)열은 각 2개의 도구변수를 결합한 2SLS, LIML 추정치임. (7),(8),(10),(11)열은 각 추정치의 신뢰구간임. 각 모형에서 공통적으로 동일부류 집합을 통제함. 'Cont.'행에 추가로 포함된 공변량은 세대, 성별, 교육수준, 근속기간, 직급, 교대부서 근무여부에 대한 지시변수들임. 괄호 안은 표준오차임. p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

<표 26> 공공봉사동기가 외재적 직무만족에 미치는 영향 (OLS, Reduced form 및 2SLS 추정계수)

| PSM | 통제변수 | JS_EX | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | IV_1 | | IV_2 | | | IV_1 & 2 | | | | |
| | | | | | | | | CI | | | CI | |
| | | OLS (1) | Reduced (2) | 2SLS (3) | Reduced (4) | 2SLS (5) | 2SLS (6) | λ+(2*SE) (7) | λ-(2*SE) (8) | LIML (9) | δ+(2*SE) (10) | δ-(2*SE) (11) |
| APS | RS | 0.207** (0.042) | 0.049 (0.053) | 0.222 (0.237) | 0.024 (0.052) | 0.158 (0.338) | 0.207 (0.224) | 0.655 | -0.241 | 0.207 (0.224) | 0.655 | -0.241 |
| | Cont. | 0.217** (0.041) | 0.044 (0.053) | 0.208 (0.240) | 0.030 (0.052) | 0.197 (0.324) | 0.205 (0.223) | 0.651 | -0.241 | 0.205 (0.223) | 0.651 | -0.241 |
| CPV | RS | 0.290** (0.048) | 0.049 (0.053) | 0.281 (0.298) | 0.024 (0.052) | 0.165 (0.350) | 0.237 (0.265) | 0.767 | -0.293 | 0.237 (0.265) | 0.767 | -0.293 |
| | Cont. | 0.287** (0.048) | 0.044 (0.053) | 0.264 (0.302) | 0.030 (0.052) | 0.208 (0.342) | 0.242 (0.265) | 0.772 | -0.288 | 0.242 (0.265) | 0.772 | -0.288 |
| COM | RS | 0.138** (0.043) | 0.049 (0.053) | 0.190 (0.206) | 0.024 (0.052) | 0.141 (0.305) | 0.180 (0.196) | 0.572 | -0.212 | 0.180 (0.196) | 0.572 | -0.212 |
| | Cont. | 0.148** (0.043) | 0.044 (0.053) | 0.170 (0.198) | 0.030 (0.052) | 0.176 (0.293) | 0.171 (0.189) | 0.549 | -0.207 | 0.171 (0.189) | 0.549 | -0.207 |
| SS | RS | 0.115** (0.032) | 0.049 (0.053) | 0.116 (0.125) | 0.024 (0.052) | 0.092 (0.197) | 0.111 (0.120) | 0.351 | -0.129 | 0.111 (0.120) | 0.351 | -0.129 |
| | Cont. | 0.142** (0.032) | 0.044 (0.053) | 0.110 (0.127) | 0.030 (0.052) | 0.116 (0.193) | 0.111 (0.122) | 0.355 | -0.133 | 0.111 (0.122) | 0.355 | -0.133 |

※ 위 표에는 공공봉사동기가 외재적 직무만족에 미치는 영향에 대한 OLS 및 2SLS 추정치가 제시됨. (1)열은 OLS 추정계수임. (2),(3)열은 각 도구변수 'IV_1' 을 적용한 축약형과 2SLS 추정치임. (4),(5)열은 각 도구변수 'IV_2' 을 적용한 축약형과 2SLS 추정치임. (6),(9)열은 각 2개의 도구변수를 결합한 2SLS, LIML 추정치임. (7),(8),(10),(11)열은 각 추정치의 신뢰구간임. 각 모형에 포함된 통제변수는 <표 26>과 같음. 괄호 안은 표준오차임. $p<0.1^{\dagger}$, $p<0.05^{*}$, $p<0.01^{**}$

〈표 25〉, 〈표 26〉의 (1)열에 제시한 OLS 회귀계수들은 동일부류 집합(RS) 변수만을 통제할 경우와 인구통계학적·조직 변수를 추가할 경우 모두 공공봉사동기의 4개 요소가 내재적·외재적 직무만족과 유의한 정(+)의 관계가 존재함을 앞서 확인하였다. 각 도구변수를 적용하여 공공봉사동기가 내재적 직무만족에 미치는 인과효과를 확인한 〈표 25〉의 (3),(5)열에서의 2SLS 추정치 역시 유의한 정(+)의 방향을 나타내고 있으나 그 정도는 OLS 추정치보다 더 크고, 그러한 경향은 (5)열에서 더 뚜렷하다. 이는 원래 모형에 존재하던 측정오차에 의한 희석 편의의 완화를 의미할 수 있다. (6)열은 2개의 도구변수를 동시에 적용한 결과로, 역시 유의한 정(+)의 효과를 보여준다. 이는 공변량을 통제한 상태에서 각각의 도구변수를 하나씩 적용해 구한 추정치의 가중 평균으로, 보다 낮은 표준오차를 가지는 정밀한 추정치이다.

반면에, 공공봉사동기가 외재적 직무만족에 미치는 인과관계를 검증한 〈표 26〉의 (3),(5)열의 2SLS 추정치에서는 (1)열의 OLS 회귀계수 결과와는 달리 유의미한 영향을 미치는 것에 대한 충분한 증거가 나타나지 않았다. 또한 보다 정밀한 인과효과 추정치의 도출을 위하여 도구변수들을 동시에 적용한 (6)열의 2SLS 추정치 역시 모든 모형에서 공공봉사동기가 외재적 직무만족에 미치는 인과효과를 설명하는 충분한 증거를 제시하지 못하는 것으로 나타났다.

한편, 위 〈표 25〉, 〈표 26〉의 (6)열과 같이 정밀한 인과효과의 추정치를 도출하기 위해 복수의 도구변수를 결합하여 추정하는 과대식별의 경우 도구변수들이 오차항과 상관관계를 갖지 않음을 확인함으로써 도구변수와 추정결과의 연관성이 독립변수의 단일한 선형 인과효과로 유의하게 해석될 수 있는지를 검토하여야 한다. 이를 확인하기 위해 2SLS 추정치를 활용한 Sargan 검정을 실시하였다. 또한, 도구변수들이 각 독립변수와의 상관성이 충분히 높지 않으면 유한 표본 편의(finite sample bias)로 인하여 2SLS 추정치가 편의를 가질 수 있다. 이에 대하여 각 1

단계 추정치에 대한 F검정을 통하여 내생적 독립변수와의 상관성 수준을 확인하였다. 결과는 아래 〈표 27〉에 제시하였다. (1),(3),(5),(7)열은 F검정통계량으로, 각 독립변수에 해당하는 모형에서 모두 10 이상으로 적절한 것으로 확인되었다. (2),(4),(6),(8)열은 Sargan 검정통계량과 p값을 제시하였다. 검정결과, 각 모형에서 모두 도구변수들이 오차항과 상관관계가 존재한다는 유의한 증거는 확인되지 않아 도구변수들은 적합한 것으로 추정된다.

<표 27> 도구변수 적정성 검정

| | PSM_APS | | PSM_CPV | | PSM_COM | | PSM_SS | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| JS_IN | 11.50 | 1.120(0.289) | 11.07 | 0.441(0.506) | 16.28 | 1.319(0.250) | 24.62 | 1.771(0.183) |
| JS_EX | 11.50 | 0.036(0.847) | 11.07 | 0.102(0.749) | 16.28 | 0.027(0.869) | 24.62 | 0.016(0.899) |

〈표 25〉, 〈표 26〉의 (9)항은 과대식별에 따른 유한표본 편의가 존재하더라도 추정량 분포의 중앙값이 편의를 가질 가능성이 낮은 LIML 추정치를 제시하고 있다. 이를 2SLS 추정치와 비교한 결과 그 수준이 거의 유사한 것으로 나타난다. 따라서 2SLS 추정치는 유한표본 편의의 영향을 거의 받지 않는 것으로 판단된다. 한편, 정밀한 2SLS 추정치의 신뢰구간인 〈표 25〉의 (7),(8)열의 수치에 OLS 추정치가 벗어나지 않음으로써, OLS 추정을 통하여 확인된 변수간의 유의한 연관성과 선택편의(selection bias)와의 관련성은 낮은 것으로 추정된다.

## 제4절 논의

조직 구성원의 성향·목표·가치관 등 개인의 특성과 조직의 문화·목표·규범 등 특성 간의 정합(congruence) 수준을 고려한 공공봉사동기와 직무만족 간 관계에 관한 기존 연구에서는 조직에의 부합에 대한 인식 수준이 양 변수간의 관계를 매개하는 것으로 알려져 있다(Bright, 2008; Wright & Pandey, 2008; Kim, 2012; Teo et al., 2016). 본 연구는 경찰 입직 후의 구성원을 대상으로, 다수 경찰관들의 구직 동기와 직무 불만족에 대한 실태 진단에 따라 경찰 조직내의 이러한 P-O fit이 저조한 수준임을 전제하고, 이러한 상황에서도 이들의 공공봉사동기는 직무태도에 여전히 긍정적인 효용을 제공하고 있는지를 검증하였다.

재직중인 조직 구성원에 대한 공공봉사동기 연구 결과는 또한 ASA 경로를 감안할 필요가 있다. ASA 관점과 공공봉사동기 이론은 공적 가치에 동기부여된 자들을 친사회적 또는 이타적으로 행동할 기회를 더 많이 제공하는 공공영역 직무에 이끌리고(Tschirhart et al., 2008), 구성원이 그 조직의 가치에 부합하면 이탈하지 않고 계속 재직하려 한다는 점에서(Schneider et al., 1995) 논리적 일관성을 공유한다.

그러나 선행연구에서는 대체로 공공영역 구직자들은 공직이 제공하는 외재적 보상이 아닌 내재적 보상에 의해 공공영역에 이끌린다고 주장한다(Georgellis, Iossa & Tabvuma, 2011). 즉 직무와 분리할 수 있는 어떤 결과물 보다는 공적 가치의 추구라는 직무 그 자체를 위해 일하는 것을 선호한다는 의미이다. 이 경우 높은 수준의 공공봉사동기를 가지고 공공영역에 종사하는 조직 구성원들은 좋은 P-O fit을 가질 것이고, 따라서 공공봉사동기와 직무 태도간에 유의한 정(+)의 관계가 나타날 수 있다. 이러한 측면에서 본 연구 대상의 성격과 조직 환경상의 기본 전제는 선행연구들과 상이하다는 차별성을 갖는다.

현재 한국 경찰의 이러한 특별한 상황적 맥락에 더하여, 기존 세대와는

차별적인 직무 태도를 보유하는 것으로 알려진 20~30대 경찰관들로 조직이 점차 구성되는 대전환기의 한국 경찰에서 이들의 직무 태도는 선임 세대와 차별화되는지, 또한 그럼에도 여전히 공공봉사동기가 경찰의 직무 태도 개선에 따른 조직관리 측면에서 긍정적인 효용을 제공하는지를 탐색하고자 하였다.

본 연구에서 확인된 주요 분석결과 및 의의는 다음과 같다. 첫째, 공공봉사동기는 공공영역 종사자의 직무 만족에 긍정적인 영향을 미치는 설명변수라는 기존의 공공봉사동기 이론을 재확인하였다. 특히 열악한 직무환경 하에서 외재적 동기가 우세하여 직무 현실에 만족하지 못하는 경찰관들이 다수인 현실에서 비록 그들이 인식하는 P-O fit 수준은 낮아질 수 있어도 공공봉사동기 자체는 직무만족을 증대시키는 유의미한 처치변수로서의 효과를 가짐을 확인하였다. 이는 개인의 직무 태도는 조직과의 부합 수준에 영향을 받고(Kristof-Brown, Zimmerman & Johnson, 2005), 따라서 공공영역 종사자들은 그들의 가치가 조직의 가치와 부합한다고 인식하면 직무에 만족하는 경향을 보인다는 기존의 P-O fit 관련 연구에 대하여 하나의 대안적 가설로 제시될 수 있다. 아울러 공공봉사동기는 P-O fit을 고려하면 직무태도에 직접적으로 유의미한 관계를 나타내지 않는다는 다수의 선행연구(Bright, 2008; Wright & Pandey, 2008; Teo et al., 2016; Prysmakova & Vandenabeele, 2019) 보다는, 직무태도에 직접 뿐 아니라 간접적으로도 유의미한 영향을 미칠 수 있다는 주장(Kim, 2012)에 결과적으로 더 부합한다.

둘째, 공공봉사동기는 경찰관들의 세대 차이에 따라 내재적 만족의 수준에 차별적으로 영향을 미칠 수 있다는 가능성을 확인하였다. 높은 수준의 공공봉사동기를 보유하는 후속 세대 경찰관들은 그보다 낮은 수준의 공공봉사동기를 보유하는 같은 세대 동료들에 비하여 높은 수준의 내재적 만족을 나타내고, 한편 유사한 수준의 공공봉사동기를 보유하는 선임 세대의 경찰관들 보다도 더 높은 수준의 내재적 만족을 할 수 있음을

보여주었다. 상호작용 계수의 약한 유의성을 고려하면 이러한 결과는 공공봉사동기와 직무만족 간, 그리고 조직 구성원의 연령과 직무만족 간에 정(+)의 선형관계를 나타낸다는 다수의 선행연구와 차별화되는 결과라고 단정하기 어려울 수 있다. 그러나 후속 세대의 특성으로 그간 자기중심적 성향, 외재적 보상의 선호, 타인에 대한 저조한 관심 등이 제기된 점을 고려하면(Twenge et al., 2010), 공공봉사동기는 이러한 경찰관들의 상대적으로 저조한 이타적 성향을 상쇄시키는 효용을 제공하거나, 또는 친사회적 지향성을 지니고 경찰에 이끌린 경찰관들은 선임 세대에 비하여 공공안전을 추구하는 경찰 직무의 내재적 가치에 더 중요성을 두고, 따라서 열악한 직무 환경 하에서도 높은 수준의 조직 적합성을 보유할 가능성이 존재함을 의미한다.

셋째, 그러나 공공봉사동기가 한국 경찰관들의 외재적 직무만족에 유의미한 영향을 미치는지에 대하여는 충분한 증거를 찾지 못했다. 특히 다중회귀분석 결과에서는 연구가설을 지지했지만, 도구변수 분석에서는 유의미한 효과를 나타내는 충분한 증거를 확인할 수 없었다. 그렇다면 공공봉사동기 이론이 여전히 경찰관들의 친사회적 태도를 예측하는 데 효과적인 지표일 수 있으나, 한편으로는 외재적 동기에 주로 이끌리는 경찰관들의 직무 태도에 영향을 주고 변화를 예측하는 데에는 제한적일 수 있다는 추정이 가능하며, 또한 공공봉사동기와 직무만족의 관계에 관한 연구 수행시에 보다 정밀한 설계와 변수 측정, 그리고 결과의 해석이 필요함을 시사한다.

넷째, 공공봉사동기와 직무만족의 하위 구성요소에 대한 분석을 실시하여 변수간의 인과적 영향관계의 추정치를 정밀하게 도출하여 제시하였다. 공공봉사동기는 여러 하위차원으로 구성되고, 이들과 직무 태도와의 관계는 수준과 방향이 일관되지 않을 수 있어 세부적인 분석의 필요성은 일찍이 선행연구에서 지적한 바 있다(Taylor, 2007). 예컨대 높은 수준의 공공봉사동기를 가지는 조직 구성원은 외재적 보상 보다는 공익을 추

구하는 내재적 욕구에 더 영향을 받을 것이므로(Pratchett & Wingfield, 1996), 공적가치에의 전념(CPV)은 내재적 만족에 보다 강한 영향을 미칠 수 있다. 반면에 자기희생(SS) 수준이 높은 구성원은 최초부터 외재적 보상에 많이 유인되지는 않을 것이므로 규범적 동기보다 내재적 만족에 영향을 적게 미칠 것으로 예상된다(Taylor, 2007). 본 연구에서는 이러한 경로에 대하여 횡단면 자료에서 파생되는 편의를 통제한 정밀한 인과효과의 추정치를 제시하였다. 특히 기존의 공공봉사동기 관련 연구에서 직무만족 요소를 내재적·외재적 요인으로 세분화하여 인과적 영향관계를 분석한 사례는 찾아보기 어려우며, 본 연구에서는 이러한 선행연구의 요구에 부응하고자 하였다.

# 제4장 공공봉사동기가 경찰의 조직몰입에 미치는 영향

## 제1절 공공봉사동기와 경찰의 조직몰입

조직몰입(organizational commitment)은 '개인을 조직과 결합시키는 심리적 상태'(Allen & Meyer, 1990) 또는 '조직구성원의 소속 조직에 대한 일체화(identification) 및 관여(involvement)'로 정의되며(Mowday et al., 1982), 이는 조직에 대한 애착 내지 충실함을 의미한다(Meyer & Herscovitch, 2001). 조직에 몰입된 구성원은 더 많은 공헌을 하기 때문에 개인을 조직과 연결시키는 이러한 상태는 조직에 중대한 영향을 미친다(Aven et al., 1993).

조직 구성원의 몰입은 상호성(reciprocity)에 기반한다고 알려져 있는데(Scholl, 1981; Lee & Olshfski, 2002), 이는 공공영역 구성원들은 고용-근로 관계에 따른 심리적 계약을 충족시키는 대가로 소속 조직에 몰입한다는 것을 의미한다(Angle & Perry, 1983; Robinson et al., 1994). 특히, 공공조직은 공익 추구를 기본 가치로 하므로 높은 수준으로 조직에 몰입되면 그와 동일한 가치를 공유할 것으로 기대된다(Wright, 2001). 조직 구성원이 공익을 추구하는 것에 중점을 두면 소속 조직과의 근로 계약 관계에도 불구하고 특정 분야에서는 자신의 이익을 희생할 수 있는데, 이는 소속 조직의 외재적 보상 수준이 자신의 욕구에 부합하지 않는 경우가 해당할 수 있다(Coyle-Shapiro & Kessler, 2003). 즉 공공선의 추구는 소속 조직의 이름으로 노력을 다하려는 구성원의 의지의 표현이고, 이러한 노력은 공공 봉사의 내면적 욕구에서 유인되며, 그 산출물인 공공선은 금전적 보상보다 우선시 되는 것이다(Taylor, 2007).

Perry & Wise(1990)는 공공봉사동기가 조직 구성원의 몰입에 긍정적인 영향을 미치고 따라서 조직에 이익이 되는 행태를 보일 것이라고 전제하였다. 공공봉사를 추구하는 높은 수준의 동기를 가지는 개인이 조직의 가치와 부합될 때 해당 조직에 애착을 형성하고(Kim, 2012), 이와 같은 상황은 조직에 몰입된 것으로 볼 수 있다(Awan et al., 2018). 이러한 양 자간의 관계에 관하여 일찍이 Crewson(1997)은 조직에 높은 수준으로 몰입하는 공공영역 구성원들은 비록 보수나 복지 측면에서 만족하지 않더라도 긍정적인 참여를 지속하는 경향이 나타난다고 하였다. 최근의 Qi & Wang(2018)의 연구에서도 공공봉사동기가 높은 수준의 조직 몰입을 가져온다고 하였다. 그 이유는 높은 수준의 공공봉사동기가 구성원으로 하여금 조직 목표의 내면화, 조직과의 일체화 및 조직에 대한 감정적 애착(attachment)의 수준을 높일 수 있고, 공공조직은 높은 수준의 공공봉사동기를 보유한 구성원의 그러한 욕구 충족의 기회를 타 영역에 비하여 더 제공하므로 소속 조직을 위해 더 열심히 일하려 하며, 따라서 그들이 속한 조직에 더욱 몰입하기 때문이라고 하였다. 이러한 영향관계는 다수의 실증연구에서 그간 확인되었음을 앞서 제시하였다.

그렇다면, 공공봉사동기는 경찰관의 조직몰입에 여전히 긍정적인 영향을 미치고 있는지 의문을 제기할 수 있다. 직무에 대한 한국 경찰의 만족 수준은 여타 직종에 비하여 낮게 나타나고 있으며, 주된 원인은 앞서 진단한 바와 같이 주로 외재적 직무동기의 우세와 열악한 직무환경에 따른 저조한 적합성에 기인하는 것으로 추정된다. 이러한 현실에 직면한 경찰관들은 소속 조직에의 일체화 및 감정적 애착이 어려울 것으로 예상되며, 따라서 공공봉사동기가 조직몰입에 기여하는 긍정적인 작용을 상쇄할 수 있다. 공공조직 내에서 드문 현상인 동료·상사·조직에 대한 공개적 비난 등 반항 현상이 현재 경찰에서 낯설지 않게 표출되는 상황인 점에서, 공공봉사동기가 그럼에도 여전히 경찰관의 정서적·지속적·규범적 몰입에 긍정적인 작용을 하여 이들의 부정적 직무 태도를 일정 수준 완

화하고, 결과적으로 조직에 대한 애착(attachment)과 의무감의 수준을 높여 열악한 직무 환경에서도 버티도록 하는 긍정적인 효용을 제공하는지 탐색이 필요한 시점이다. 연구가설은 다음과 같다.

H2 : 한국 경찰조직의 열악한 직무 여건과 이에 대한 구성원들의 외재적 직무 동기와의 불일치로 인한 저조한 조직 적합성이 우려되는 상황 하에서도 경찰관들이 보유하는 공공봉사동기는 이들의 정서적·지속적·규범적 몰입에 여전히 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

또한 경찰관의 조직몰입은 세대 차이에 따라 어떤 방향으로 나타나는지에 관한 검토가 필요하다. 숙련된 기존 세대의 퇴직에 이어 차별적인 태도와 가치를 보유하는 것으로 알려진 후속 세대의 유입은 한국 경찰도 예외가 아니어서 향후 대폭적인 세대 구조의 변화가 예상된다. 그렇다면 구성원들의 외재적 직무동기의 우세와 조직 적합성이 우려되는 현 상황 하에서도 공공봉사동기는 기존 세대 뿐 아니라 후속 세대 경찰관의 조직몰입에 긍정적인 작용을 하는지의 탐색이 필요한 시점이다.

이러한 세대와 조직 몰입 간 관계에 있어서는, 대체적으로 구성원의 조직에 대한 충성심과 심리적인 계약에 대한 신뢰 수준은 세대간 차이가 존재한다고 여겨져 왔다(Robinson & Jackson, 2001; Valcour & Tobert, 2003). 즉 이전 세대는 조직과 직무에 대한 충실함을 고용 보장과 급여 내지 직급의 상승으로 보상받는다는 심리적 계약을 신뢰하는 경향이 강하지만, 후속 세대는 조직에 대한 충성과 의존보다는 자신의 경력을 스스로 책임지려 하고, 신속한 이직과 학습 기회의 부응에 준비되어 있다(Klein et al., 2006). 자질을 갖춘 조직 구성원의 장기 근속을 위한 조직 몰입의 중요한 역할에도 불구하고, 세대간 조직 몰입 수준의 차이를 탐색한 연구는 그간 많이 수행되지는 않은 것으로 보인다. 그 중 조직 몰입의 영향요인으로, 고용 불안(job insecurity)이 기존 세대에서는 부(-)의 영향을 미치는 것을

제외하고 세대 간 몰입 수준은 차이가 없다는 주장이 있다(Claes & van de Ven, 2008). 그러나, 조직과의 심리적 계약 수준이 기존 세대보다 낮고, 조직에 대한 충성심이 부족하며 충분한 시민의식을 보이지 않을 수 있는 후속 세대는 기존 세대보다 낮은 몰입을 나타낼 수 있다(Deal, 2007; D'Amato & Herzfeldt, 2008).

그렇다면, 기존 세대의 공공봉사동기 수준은 후속 세대에 비하여 전반적으로 높을 수 있고, 각 세대의 공공봉사동기 수준은 조직 몰입에 기여할 것으로는 예상되지만, 낮은 수준의 공공봉사동기를 보유하는 후속 세대 경찰관은 조직과의 심리적 계약 수준이나 충성심이 상대적으로 더 낮을 수 있고, 따라서 이전 세대보다 더 낮은 몰입을 나타낼 수 있다. 반면에 친사회적·이타적 지향성을 보다 많이 보유하여 자신의 직무 동기가 조직에 부합하는 경찰관들은 이전 세대보다 더 높을 것으로 예상되는 조직 내 발전 가능성이나 기대치에 따라 조직에 충성하고 기여하려는 자세를 더 많이 나타낼 수 있다. 이에 연구가설은 다음과 같다.

H2-2 : 경찰관들의 세대 차이는 이들의 공공봉사동기와 정서적·지속적·규범적 몰입 간의 관계에 영향을 미칠 것이다. 특히, 그러한 관계의 정도는 기존 세대 경찰관들에 비하여 Y세대 경찰관들에게 있어서 더 크게 나타날 것이다.

## 제2절 연구방법

### 1. 연구대상과 자료수집

본 연구의 대상은 제3장의 연구와 동일하다. 즉 전국 경찰관을 대상으로 설문을 실시하였으며, 연구절차와 참여자의 선정 기준 및 연구 참여자 규모 등은 제3장 제2절 연구대상과 자료수집에서 제시한 방식을 활

용하였다. 현직 경찰관들을 대상으로 배포된 총 1,000부의 설문지 중 731부가 회수되었고, 인구통계학적 자료 누락 및 불성실한 응답지를 제외한 이후 최종적으로 657부의 설문응답을 분석에 활용하였다. 설문조사는 서울대학교 생명윤리심의위원회의 승인을 받고 진행하였다.(IRB No. 1804/001-001)

연구대상자들의 특성은 제3장에서 제시한 〈표 13〉의 내용과 같다.

2. 변수설명

(1) 독립변수(공공봉사동기)

경찰관의 공공봉사동기는 Perry(1996)의 측정도구를 기본으로 국제적으로 통용될 수 있는 척도를 개발하기 위하여 다수 국가의 연구자들이 공동 개발한 Kim et al.(2013)을 활용하였다. 이 척도는 Perry(1996)의 4개 영역 총 24개 문항을 국가 간 비교연구가 가능한 형태로 수정한 측정도구로, 공공봉사에 대한 호감(APS), 공적가치에의 전념(CPV), 동정심(COM), 자기희생(SS)의 4개 영역으로 이루어져 있다. 모든 문항은 '전혀 동의하지 않는다'(1점) 에서 '매우 동의한다'(5점) 까지 5점 척도로 측정하였다.

영역별 측정문항의 예시는 다음과 같다. '지역사회에 봉사하는 사람들을 존경한다(APS)', '모든 시민이 각종 기회를 공평하게 누려야 한다(CPV)', '다른 사람들의 형편이나 처지를 고려해야 한다(COM)', '공익을 위해 나 자신을 희생할 각오가 되어 있다(SS)'. 분석 시에는 4개 영역별 평균값을 산출하여 사용하였다.

(2) 도구변수

도구변수는 응답자의 가족사회화 요인으로서 가족의 과거직업을 사용하였다. 각 항목별 측정문항은 다음과 같다. '부모님 중에 공무원(교사, 교수 등 교직원 포함)으로 근무한 분이 있다' 및 '4촌이내 친척들 중에 공

무원(교사, 교수 등 교직원 포함)으로 근무한 분이 있다'. 도구변수와 관련성이 있거나 영향을 미칠 수 있어 통제가 필요한 동일부류 집합(Risk sets) 변수로 응답자의 과거 경험을 선정하였으며, 측정문항은 다음과 같다. '초·중·고등학교 시절에 학교 전체 학생회 또는 학급 반장으로 활동한 적이 있다' 및 '현 직장 입직 이전에 학교 또는 사회에서 추진했던 공공캠페인(금연, 환경보호, 적십자 활동 등)에 참여한 적이 있다'. 각 항목은 경험 유무를 측정하기 위하여 더미문항을 사용하였다.

(3) 종속변수(조직몰입)

본 연구의 종속변수인 조직몰입은 정서적 몰입(Affective Commitment, AC), 지속적 몰입(Continuance Commitment, CC), 그리고 규범적 몰입(Normative Commitment, NC)을 측정하는 Lee, Allen, Meyer and Rhee(2001)의 8개 문항을 사용하였다. 모든 문항은 "전혀 동의하지 않는다"(1점)에서 "매우 동의한다"(5점)까지 7점 척도로 측정하였다. 영역별 측정문항의 예시는 다음과 같다. 정서적 몰입은 '나는 정말로 우리 직장의 문제를 내 문제처럼 느낀다(OC_AC)', 지속적 몰입은 '내가 떠나게 되면 손해를 보게 될 것들 때문에 나는 이 조직을 떠나지 않을 것이다(OC_CC)', 그리고 규범적 몰입은 '만일 지금 이 조직을 떠난다면 신뢰를 저버리는 일이 될 것이다(OC_NC)' 등이다. 분석 시 3개 구성요소 각 평균값을 산출하여 사용하였다.

(4) 통제변수

조직몰입에 관한 통제변수로 Mathieu & Zajac(1990)이 제시한 연령·성별·교육수준·근속기간 등 개인특성 및 조직특성 변수를 포함시켰다. 연령은 20대에서 50대 이상까지, 교육수준은 고등학교 졸업, 대학교 재학, 대학교 졸업, 대학원 이상으로 구분하여 사용하였다. 근속년수는 연단위로, 직급은 하위직급인 순경부터 경찰서장급인 총경 이상까지 7단계를

기재하였다. 직무 유형은 교대근무 및 일반 내근근무로 구분하였다. 교대근무는 일선 현장근무인 지구대·파출소 또는 형사 등의 야근 근무를 수행하는 격무 부서 근무자가 대부분 해당한다. 각 변수의 측정내용은 아래 〈표 28〉에 제시하였다.

<표 28> 각 변수와 측정지표 내용

| 구분 | 변수명 | 측정지표 |
|---|---|---|
| 독립변수 | 공공봉사동기 | (APS1) 지역사회에 봉사하는 사람들을 존경한다.<br>(APS2) 공공봉사는 보람차고 의미있는 일이다.<br>(APS3) 공공선을 위해 기여해야 한다.<br>(CPV1) 모든 시민이 각종 기회를 공평하게 누려야 한다.<br>(CPV2) 필요한 공공서비스를 시민이 제대로 누리도록 해야 한다.<br>(CPV3) 국가정책을 세울 때 미래세대의 처리를 고려해야 한다.<br>(Com1) 소외계층의 어려움에 가슴아파한다.<br>(Com2) 다른 사람들의 형편이나 처지를 고려해야 한다.<br>(Com3) 어려운 사람을 위해서 공공복지가 필요하다.<br>(SS1) 공익을 위해 나 자신을 희생할 각오가 되어 있다<br>(SS2) 개인 이익보다 시민으로서의 의무가 우선이다.<br>(SS3) 사회에 도움이 된다면 나 자신의 손해를 참을 수 있다. |
| 종속변수 | 조직몰입 | (OC_AC1) 나는 정말로 우리 직장의 문제를 내 문제처럼 느낀다.<br>(OC_AC2) 나는 우리 조직에 강한 소속감을 느낀다.<br>(OC_AC3) 이 조직은 나에게 개인적으로 상당한 의미가 있다.<br>(OC_CC1) 나는 다른 대안이 별로 없기 때문에 이 조직을 떠난다는 것을 생각할 수 없을 것 같다.<br>(OC_CC2) 내가 떠나게 되면 손해를 보게 될 것들 때문에 나는 이 조직을 떠나지 않을 것이다.<br>(OC_CC3) 만일 이 조직을 떠나기로 결정한다면, 내 인생의 너무 많은 것들을 망치게 될 것이다.<br>(OC_NC1) 지금 이 조직을 떠난다면 나는 죄책감을 느낄 것이다.<br>(OC_NC2) 만일 지금 이 조직을 떠난다면 신뢰를 저버리는 일이 될 것이다. |
| 도구변수 | 가족의 과거직업 | (IV_1) 부모님 중에 공무원(교사, 교수 등 교직원 포함)으로 근무한 분이 있다.<br>(IV_2) 4촌이내 친척들 중에 공무원(교사, 교수 등 교직원 포함)으로 근무한 분이 있다. |
| 통제변수 | 과거경험 (Risk sets) | (RS1) 초·중·고등학교 시절에 학교 전체 학생회 또는 학급 반장으로 활동한 적이 있다.<br>(RS2) 현 직장 입직 이전에 학교 또는 사회에서 추진했던 공공캠페인(금연, 환경보호, 적십자 활동 등)에 참여한 적이 있다. |

| | | |
|---|---|---|
| | 연령 | 귀하의 연령(만 나이)은<br>1=20대 2=30대 3=40대 4=50대 |
| | 성별 | 귀하의 성별은<br>1=남 0=여 |
| | 학력 | 귀하의 최종학력은<br>1=고졸 2=대학교 재학 3=대졸 4=대학원 이상 |
| | 직급 | 귀하의 직급은<br>1=순경 2=경장 3=경사 4=경위 5=경감<br>6=경정 7=총경이상 |
| | 재직기간 | 귀하의 근속연수는 ( 년) |
| | 직무 유형 | 귀하는 현재 교대(현업)부서에서 근무를 합니까<br>1=그렇다 0=아니다 |

### 3. 연구모형과 분석방법

경찰관들의 조직몰입 수준에 공공봉사동기가 미치는 영향관계는 다음의 절차와 같이 분석하였다. 우선, 확인적 요인분석(CFA)을 시행하여 측정도구들의 타당성을 검증한다. 본 연구에서 사용하는 측정도구들은 이미 선행연구를 통하여 이론적 논의와 논리적 타당성이 검증된 것이다. 따라서 탐색적 요인분석보다는 확인적 요인분석을 하는 것이 연구자료 분석에 더 적합하다(Van Prooijen & Van Der Kloot, 2001). 확인적 요인분석은 수렴타당도, 판별타당도를 통해 구성타당도를 판단한다. 그 다음으로 연구대상자들의 인구사회학적 특성별 주요 변수 수준의 차이를 t-test와 ANOVA 분석을 통하여 살펴보았다. 또한 주요 변수 간 상관관계 분석을 실시한 후, 공공봉사동기가 경찰관들의 조직몰입에 미치는 전반적인 영향과 세대간 상호작용 효과를 파악하기 위하여 모형 1에서는 다중회귀분석을 실시한다. 세대 변수는 20대와 30대에 해당하는 연령층을 묶어 더미변수화 하였다. 종속변수인 조직몰입은 정서적·지속적·규범적 몰입으로 세분화하여 분석하였다. 모형 2에서는 공공봉사동기가 조직몰입에 대하여 미치는 인과적 영향관계를 확인하기 위하여 도구변수 분석을 실시한다. 조직몰입에 영향을 미치는 공공봉사동기의 하위 구성요

소 별로 2SLS 및 LIML 추정을 실시하고, 이를 다중회귀분석 결과와 비교한다. 이러한 모형을 반영한 회귀식을 아래 제시하였고, 〈그림 8〉에 전체 구성을 표현하였다.

모형1 (OLS)

Controls Only : $Y_i = \alpha + \beta_1 D_{1i} + \sum\gamma X_{2i} + \epsilon_i$

Controls & Main Effects : $Y_i = \alpha + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 D_{1i} + \sum\gamma X_{2i} + \epsilon_i$

Interaction Term : $Y_i = \alpha + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 D_{1i} + \beta_3 (X_{1i} \text{ x } D_{1i}) + \sum\gamma X_{2i} + \epsilon_i$

※ $Y_i$ : 연구대상자 $i$의 조직몰입 수준
$X_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 공공봉사동기 수준
$D_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 세대 코호트(20~30대)
$\sum X_{2i}$ : 연구대상자 $i$의 조직몰입 수준에 영향을 미치는 기타 특성
$\epsilon_i$ : 오차항

모형2 (2SLS)

Reduced-Form : $Y_i = \alpha + \rho_1 Z_i \ (+ \ \rho_2 W_i) + \sum\gamma X_{2i} + \epsilon_{Yi}$

First Stage-1 : $X_{1i} = \alpha + \phi Z_i + \sum\gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$

〃 -2 : $X_{1i} = \alpha + \phi W_i + \sum\gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$

〃 -3 : $X_{1i} = \alpha + \phi_1 Z_i + \phi_2 W_i + \sum\gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$

2 SLS : $Y_i = \alpha + \lambda_{2SLS} \widehat{X_{1i}} + \sum\gamma X_{2i} + \epsilon_{Yi}$

※ $X_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 공공봉사동기 수준
$Z_i$ : 연구대상자 부모의 과거직업
$W_i$ : 연구대상자 친척의 과거직업
$Y_i$ : 연구대상자 $i$의 조직몰입 수준
$\widehat{X_{1i}}$ : 연구대상자의 공공봉사동기에 대한 예측값
$\lambda_{2SLS}$ : $Z_i$=1($W_i$=1)에 해당하는 연구대상자들의 $X_{1i}$이 $Y_i$에 미치는 평균 인과효과
$\sum X_{2i}$ : 연구대상자 $i$의 조직몰입 수준에 각 영향을 미치는 기타 특성
$\epsilon_{Xi}$, $\epsilon_{Yi}$ : 각 오차항

모형2-1 (LIML)

Equation 1 : $X_{1i} = \alpha + \phi_1 Z_i (+ \phi_2 W_i) + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$

Equation 2 : $Y_i = \alpha + \delta_{LIML} X_{1i} + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Yi}$

※ $X_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 공공봉사동기 수준

$Z_i$ : 연구대상자 부모의 과거직업

$W_i$ : 연구대상자 친척의 과거직업

$Y_i$ : 연구대상자 $i$의 조직몰입 수준

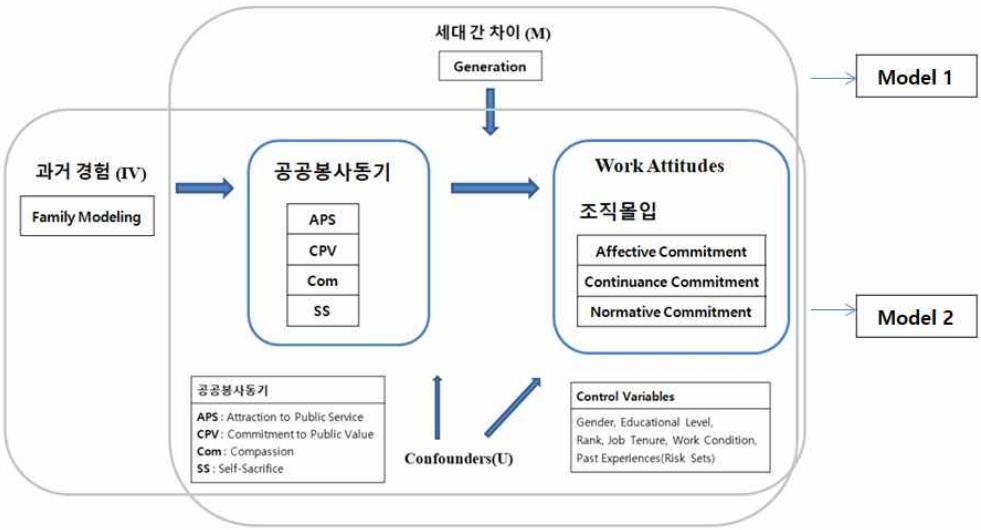
$\delta_{LIML}$ : $Z_i$=1( $W_i$=1)에 해당하는 연구대상자들의 $X_{1i}$이 $Y_i$에 미치는 평균 인과효과

$\sum X_{2i}$ : 연구대상자 $i$의 조직몰입 수준에 각 영향을 미치는 기타 특성

$\epsilon_{Xi}$· $\epsilon_{Yi}$ : 각 오차항

분석에 사용된 주요 변수의 타당도 확인 및 연구대상자들의 각 변수의 수준과 변수 간 상관관계, 회귀분석, 도구변수 분석은 STATA14 프로그램을 활용하였다.

<그림 8> 경찰관의 공공봉사동기와 조직몰입 간 영향관계 경로



## 제3절 연구결과

1. 확인적 요인분석 결과

본 연구에서 사용된 측정도구들의 타당성은 확인적 요인분석, 신뢰성은 Cronbach $\alpha$ 값으로 확인하였다. 확인적 요인분석 결과는 〈표 29〉과 같다. 우선 측정모형의 적합도는 절대적합지수인 SRMR은 0.033, RMSEA의 경우 0.053으로 기준값[15]을 충족하였고(Hair et al., 2006), 증분적합지수인 CFI도 0.967으로 기준값을 충족함에 따라 전반적으로 양호한 수준이었다. 수렴타당도는 각 측정문항별 표준요인 적재량과 평균 분산 추출지수(AVE) 및 개념신뢰도(CR)로 판단하였다. 모든 문항에서 요인 적재량이 0.5 이상으로 유의하였고, 잠재변수별 AVE 값도 0.5-0.8 사이로 기준값인 0.5 이상을 충족하였다(Hair et al., 2006; Fornell & Larcker, 1981). 개념신뢰도 값은 모든 잠재변수에서 최소 0.75 이상으로 기준값인 0.7을 충족함에 따라 수렴타당도를 확보한 것으로 보인다.

판별타당도는 잠재변수 간 상관계수 신뢰구간 [$\phi \pm (2 \times S.E.)$]에 1.0의 포함 여부로 판단하였다(Anderson & Gerbing, 1988). 상관관계가 높게 나타난 변수 쌍인 APS-CPV ($\phi$=0.757), APS-COM ($\phi$=0.737), CPV-COM ($\phi$=0.773), COM-SS ($\phi$=0.647), 그리고 OC_CC-OC_NC ($\phi$=0.702)의 상관계수($\phi$)와 각각의 잠재변수 간 표준오차를 [$\phi \pm (2 \times S.E.)$] 식에 대입한 결과, 모두 1.0을 포함하고 있지 않아 판별타당성을 충족한 것으로 판단하였다. Cronbach $\alpha$ 값을 통해 살펴본 측정도구의 신뢰도는 0.766 ~ 0.909 수준으로 모든 척도에서 상당히 양호한 것으로 나타났다.

15) 0.10 이하: 보통, 0.08 이하 : 양호, 0.05 이하 : 좋음

<표 29> 확인적 요인분석

| 척도 | 측정문항 | 표준 요인적재량 | 평균분산 추출지수 (AVE) | 개념신뢰도 (CR) | Cronbach α |
|---|---|---|---|---|---|
| PSM_APS | PSM_1 | 0.82 | 0.698 | 0.873 | 0.865 |
| | PSM_2 | 0.912 | | | |
| | PSM_3 | 0.768 | | | |
| PSM_CPV | PSM_4 | 0.764 | 0.552 | 0.784 | 0.766 |
| | PSM_5 | 0.84 | | | |
| | PSM_6 | 0.606 | | | |
| PSM_COM | PSM_7 | 0.814 | 0.672 | 0.860 | 0.854 |
| | PSM_8 | 0.844 | | | |
| | PSM_9 | 0.801 | | | |
| PSM_SS | PSM_10 | 0.839 | 0.716 | 0.883 | 0.883 |
| | PSM_11 | 0.832 | | | |
| | PSM_12 | 0.867 | | | |
| OC_AC | OC_1 | 0.762 | 0.737 | 0.893 | 0.890 |
| | OC_2 | 0.963 | | | |
| | OC_3 | 0.839 | | | |
| OC_CC | OC_4 | 0.744 | 0.659 | 0.852 | 0.856 |
| | OC_5 | 0.801 | | | |
| | OC_6 | 0.885 | | | |
| OC_NC | OC_7 | 0.911 | 0.831 | 0.908 | 0.909 |
| | OC_8 | 0.912 | | | |
| Goodness of fit : $\chi^2(149) = 417.639^{**}$, RMSEA = 0.053, SRMR = 0.033, CFI = 0.967, TLI = 0.958 | | | | | |

한편, 본 연구에서 활용한 횡단면 자료는 연구대상자로부터 외생변수와 내생변수에 대한 응답을 동시에 수집하므로 동일방법 편의(CMB)가 문제될 수 있다(Podsakoff et al., 2003). 이를 확인하기 위하여 전체 변수의 측정항목을 주성분분석(PCA)하여 회전하지 않은 요인해법을 살펴보고, 동일영향력을 나타내는 단일 요인에 적재되도록 확인적 요인분석(CFA)을 실시하였다. 주성분분석에서는 20개의 요인을 도출하였고 그 중 가장 큰 요인은 전체 분산의 35.5%를 설명하였다.[16] 즉, 단일요인은

16) 주성분분석 결과 확인된 18개의 요인 중 고유값(Eigenvalues) 1 이상인 요인은 4개로, 각 35.5%, 17.3%, 9.0%, 6.5%의 분산을 설명하는 것으로 나타났다.

나타나지 않고, 첫번째 요인은 전체 분산의 단지 일부만을 포착하였다. 확인적 요인분석 결과도 단일요인 모델의 저조한 적합도(RMSEA = 0.198, SRMR = 0.165, CFI = 0.477, TLI = 0.415)를 보임으로써, 동일 방법편의는 본 연구에서 문제의 소지가 낮은 것으로 판단된다.

2. 주요 변수의 기술통계 및 상관관계 분석

본 연구의 주요 변수들에 대한 일반적 기술통계는 아래 〈표 30〉과 같다. 인구통계학적 변수를 제외하고 독립변수는 5점 척도, 종속변수는 7점 척도로 측정하였다. 변수별 정규분포의 확인은 왜도와 첨도값을 확인하였고, 모든 변수에서 왜도의 절대값 2 미만, 첨도의 절대값 4를 넘지 않는 것으로 나타남에 따라 조건을 충족한 것으로 판단하였다.

<표 30> 변수별 기술통계량

| 척도 | 문항수 | Mean (S.D) | Min. | Max. | Skewness | Kurtosis |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PSM_APS | 3 | 4.30(0.59) | 1.67 | 5 | -0.474 | 2.933 |
| PSM_CPV | 3 | 4.47(0.51) | 2.67 | 5 | -0.685 | 2.898 |
| PSM_COM | 3 | 4.31(0.58) | 2.33 | 5 | -0.407 | 2.599 |
| PSM_SS | 3 | 3.78(0.78) | 1 | 5 | -0.312 | 3.165 |
| OC_AC | 3 | 4.91(1.21) | 1 | 7 | -0.555 | 3.291 |
| OC_CC | 3 | 4.63(1.36) | 1 | 7 | -0.384 | 2.774 |
| OC_NC | 2 | 3.72(1.71) | 1 | 7 | 0.132 | 2.201 |

<표 31> 변수간 상관관계

| | (1) APS | (2) CPV | (3) COM | (4) SS | (5) 연령 | (6) 성별 | (7) 학력 | (8) 계급 | (9) 재직기간 | (10) 교대근무 | (11) OC_AC | (12) OC_CC | (13) OC_NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (1) | 1.000 | | | | | | | | | | | | |
| (2) | 0.659** | 1.000 | | | | | | | | | | | |
| (3) | 0.647** | 0.656** | 1.000 | | | | | | | | | | |
| (4) | 0.521** | 0.447** | 0.570** | 1.000 | | | | | | | | | |
| (5) | -0.028 | -0.029 | -0.009 | 0.002 | 1.000 | | | | | | | | |
| (6) | 0.093* | 0.099* | 0.038 | 0.081* | 0.279** | 1.000 | | | | | | | |
| (7) | -0.076† | -0.018 | -0.087* | -0.090* | 0.082* | -0.089* | 1.000 | | | | | | |
| (8) | -0.028 | -0.031 | -0.028 | -0.044 | 0.779** | 0.199** | 0.174** | 1.000 | | | | | |
| (9) | -0.047 | -0.007 | -0.013 | -0.075† | 0.864** | 0.173** | 0.084* | 0.815** | 1.000 | | | | |
| (10) | 0.011 | 0.002 | 0.029 | 0.070† | -0.210** | 0.179** | -0.237** | -0.310** | -0.320** | 1.000 | | | |
| (11) | 0.285** | 0.206** | 0.251** | 0.367** | -0.038 | 0.098* | 0.007 | 0.027 | -0.049 | 0.028 | 1.000 | | |
| (12) | 0.180** | 0.102** | 0.130** | 0.113** | -0.029 | 0.145** | -0.155** | -0.024 | 0.015 | 0.010 | 0.305** | 1.000 | |
| (13) | 0.171** | 0.068† | 0.135** | 0.284** | -0.076† | 0.095* | -0.153** | -0.077† | -0.089* | 0.054 | 0.408** | 0.588** | 1.000 |

※ p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

변수 간 상관관계를 파악하기 위하여 상관분석을 수행하였고 그 결과는 위 〈표 31〉에 제시하였다. 공공봉사동기의 하위 구성요소 간에는 상대적으로 높은 정(+)의 관계로 나타났고, 모두 유의수준 $p < 0.01$ 에서 통계적으로 유의하였다. 특히 공공봉사 호감-공적가치 몰입, 공공봉사 호감-동정심, 공적가치 몰입-동정심 차원 간의 상관관계가 0.6 이상으로 높게 나타났다. 공적가치 몰입과 규범적 몰입 간의 관계를 제외하고는 공공봉사동기 각 요소들은 종속변수인 조직몰입의 3가지 유형 모두와 정(+)의 상관관계를 보였고, 유의수준 $p < 0.01$ 에서 통계적으로 유의하였다. 연령·학력·계급·재직기간 등은 공공봉사동기와 부(-)의 상관관계를 보였으나, 학력 변수와 동정심·자기희생 간의 관계를 제외하고는 통계적으로 유의하지는 않았다.

### 3. 경찰관의 공공봉사동기와 조직몰입 수준

연구대상자의 인구통계학적 특성에 따른 공공봉사동기 및 조직몰입의 수준을 비교한 결과는 아래 〈표 32〉, 〈표 33〉과 같다. 전체적으로 공공봉사동기 수준은 공적가치 전념(CPV) 영역의 평균이 가장 높았고 자기희생(SS) 영역이 가장 낮았으며, 조직몰입 수준은 정서적, 지속적, 규범적 몰입 순으로 높은 것으로 나타났다.

세부적으로 각 변수별 분석에서는 공공봉사동기는 성별과 경찰서 규모에 따라서는 대부분의 경우 유의한 차이가 확인되었으나, 그 외의 변수에서는 일부 구성요소에서만 유의한 차이가 나타났다. 연령별로는 20대가 30대 및 40대보다 각 정서적 몰입과 규범적 몰입 측면에서 유의하게 높았다. 남성은 여성보다 공공봉사동기 및 조직몰입의 수준이 전반적으로 유의하게 높았으나, 동정심 측면에서는 차이가 확인되지 않았다. 고졸 집단은 고학력 집단에서보다 동정심 측면 및 조직몰입 중 지속적·규범적 몰입에서 유의하게 높은 것으로 나타났다. 재직기간에 따른 공공봉사동기의 차이는 3년 미만 신임 경찰관들과 20년 이상 경력 경찰관들의

자기희생 동기가 그 외의 경찰관들에 비하여 높게 나타났다. 그러나 재직기간은 지속적·규범적 몰입 측면에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 관리자 직급 경찰관들과 실무자 직급의 경찰관들 중에서도 조직몰입 수준은 모두 유의한 차이가 나타나지 않았다. 공공영역에서의 장기 재직은 구성원들은 조직에 대한 충실함(Romzek, 1990) 또는 조직의 가치와 직업적 윤리를 보유하도록 함으로써(Ting, 1990) 자신의 위치에 보다 긍정적인 직무태도를 가지도록 할수 있는 반면에, 직무에의 고착(entrenchment)이 직무에 대한 불만족을 초래하거나(Carson & Carson, 1997) 조직 내 정치를 경험하도록 하여 조직몰입에도 부정적인 영향을 미칠 수 있는 점에서(Vigoda, 2000), 직급 내지 재직기간에 따른 경찰관의 조직몰입 수준이 유의하게 나타나지 않은 것으로 해석할 수 있다.

직무 유형을 교대부서 여부로 구분하여 이에 따른 공공봉사동기와 조직몰입의 수준 차이를 비교한 결과, 각 구성요소별 수준 차이는 나타나지 않았다. 그러나 소속 경찰서의 치안수요가 높은 곳에 근무하는 경찰관들은 공공봉사동기의 모든 구성요소가 상대적으로 낮게 나타났다. 이는 개인의 공공봉사동기는 제공하는 서비스의 특성과 개인의 직무에 따라 달라질 수 있다는 선행연구(Kjeldsen, 2012; Kjeldsen & Andersen, 2014)와 일정부분 부합한다고 할 것이다.

<표 32> 연구대상자의 인구사회학적 특성별 공공봉사동기 및 조직몰입 평균값 비교

| 변수 | 구분 | APS | CPV | COM | SS | OC_AC | OC_CC | OC_NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 연령 | 20대(a) | 4.39(0.58) | 4.51(0.51) | 4.34(0.60) | 3.96(0.72) | 5.14(1.09) | 4.76(1.40) | 4.08(1.76) |
| | 30대(b) | 4.21(0.61) | 4.43(0.52) | 4.26(0.62) | 3.57(0.86) | 4.74(1.33) | 4.49(1.47) | 3.63(1.65) |
| | 40대(c) | 4.33(0.55) | 4.52(0.46) | 4.34(0.51) | 3.72(0.69) | 4.86(1.15) | 4.70(1.23) | 3.54(1.66) |
| | 50대(d) | 4.29(0.64) | 4.42(0.55) | 4.29(0.60) | 3.91(0.79) | 4.95(1.23) | 4.54(1.33) | 3.71(1.74) |
| F-value (Scheffe) | | 2.41† | 1.71 | 0.79 | 8.95** (a>b,c d>b) | 2.96* (a > b) | 1.36 | 3.05* (a > c) |
| 성별 | 남자 | 4.33(0.60) | 4.50(0.50) | 4.32(0.58) | 3.80(0.78) | 4.96(1.23) | 4.71(1.36) | 3.79(1.74) |
| | 여자 | 4.20(0.58) | 4.35(0.53) | 4.26(0.59) | 3.63(0.78) | 4.64(1.06) | 4.17(1.22) | 3.35(1.45) |
| t-value | | 2.124* | 2.808** | 1.102 | 2.081* | 2.514* | 3.738** | 2.739** |
| 교육 수준 | 고졸(a) | 4.38(0.60) | 4.49(0.51) | 4.37(0.58) | 3.86(0.79) | 4.90(1.22) | 4.92(1.28) | 4.13(1.73) |
| | 대재(b) | 4.30(0.58) | 4.40(0.51) | 4.31(0.54) | 3.87(0.77) | 4.98(1.12) | 4.82(1.40) | 3.85(1.64) |
| | 대졸(c) | 4.29(0.59) | 4.49(0.50) | 4.32(0.58) | 3.75(0.78) | 4.89(1.22) | 4.54(1.36) | 3.60(1.71) |
| | 대학원 이상(d) | 4.20(0.63) | 4.38(0.56) | 4.04(0.64) | 3.53(0.67) | 5.06(1.27) | 4.08(1.33) | 3.17(1.37) |
| F-value (Scheffe) | | 1.36 | 1.21 | 3.68* (a,c > d) | 2.43† | 0.32 | 5.78** (a > c,d) | 5.23** (a > c,d) |
| 재직 기간 | 3년 미만(a) | 4.38(0.57) | 4.48(0.51) | 4.34(0.60) | 3.96(0.71) | 5.10(1.14) | 4.54(1.42) | 3.97(1.70) |
| | 3-10년(b) | 4.21(0.62) | 4.46(0.51) | 4.24(0.62) | 3.58(0.87) | 4.71(1.31) | 4.72(1.42) | 3.73(1.69) |
| | 11-20년(c) | 4.30(0.58) | 4.48(0.47) | 4.32(0.52) | 3.62(0.74) | 4.73(1.19) | 4.69(1.26) | 3.50(1.71) |
| | 20년 이상(d) | 4.32(0.60) | 4.47(0.54) | 4.34(0.58) | 3.91(0.74) | 5.07(1.17) | 4.57(1.33) | 3.68(1.71) |
| F-value (Scheffe) | | 2.20† | 0.10 | 1.07 | 10.10** (a,d > b,c) | 4.88** (a > b) | 0.64 | 2.07 |

<표 33> 연구대상자의 인구사회학적 특성별 공공봉사동기 및 조직몰입 평균값 비교 (계속)

| 변수 | 구분 | APS | CPV | COM | SS | OC_AC | OC_CC | OC_NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 직급 | 순경·경장(a) | 4.31(0.60) | 4.48(0.51) | 4.31(0.60) | 3.83(0.78) | 4.94(1.22) | 4.63(1.44) | 3.88(1.71) |
| | 경사(b) | 4.31(0.60) | 4.48(0.53) | 4.33(0.60) | 3.70(0.83) | 4.76(1.13) | 4.83(1.17) | 3.75(1.63) |
| | 경위(c) | 4.35(0.59) | 4.51(0.48) | 4.36(0.54) | 3.78(0.78) | 4.85(1.22) | 4.45(1.38) | 3.54(1.69) |
| | 경감이상(d) | 4.24(0.58) | 4.41(0.52) | 4.23(0.56) | 3.73(0.73) | 5.07(1.24) | 4.64(1.30) | 3.59(1.77) |
| F-value (Scheffe) | | 0.84 | 0.95 | 1.23 | 0.96 | 1.55 | 1.76 | 1.52 |
| 교대부서 | 그렇다 | 4.31(0.61) | 4.47(0.52) | 4.33(0.60) | 3.83(0.78) | 4.95(1.14) | 4.64(1.38) | 3.82(1.66) |
| | 아니다 | 4.30(0.58) | 4.47(0.50) | 4.29(0.56) | 3.72(0.78) | 4.89(1.26) | 4.62(1.34) | 3.63(1.75) |
| t-value | | 0.277 | 0.037 | 0.749 | 1.792† | 0.700 | 0.261 | 1.382 |
| 경찰서 규모 | 1급지 | 4.27(0.63) | 4.48(0.51) | 4.27(0.58) | 3.73(0.78) | 4.86(1.16) | 4.56(1.31) | 3.71(1.66) |
| | 2·3급지 | 4.44(0.53) | 4.58(0.47) | 4.45(0.55) | 3.95(0.80) | 5.10(1.20) | 5.00(1.31) | 3.86(1.78) |
| t-value | | 3.188** | 2.083* | 3.223** | 2.842** | 2.001* | 3.315** | 0.890 |
| 전체 | | 4.30(0.59) | 4.47(0.51) | 4.31(0.58) | 3.78(0.78) | 4.91(1.21) | 4.63(1.36) | 3.72(1.71) |

※ ( )는 표준편차, p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

4. 공공봉사동기가 경찰관의 조직몰입에 미치는 영향 분석

(1) 다중회귀분석 결과

본 연구의 모형에 따라 공공봉사동기 구성요소와 조직몰입 요인들 간의 연관성을 세밀하게 검토하기 위하여 다중회귀분석을 순차적으로 실시하였다. 공공봉사동기 4개 차원 및 종합 척도를 적용하여 각각 정서적·지속적·규범적 몰입에 대한 영향관계를 분석하고, 세대와의 상호작용항을 추가하여 전체 분석결과를 아래 〈표 34〉~〈표 36〉에 정리하였다.

각각의 표에 제시된 (1)항은 공공봉사동기를 제외한 통제변수들과 세대 변수만을 적용한 회귀계수이고, (2)~(5)항은 공공봉사동기 하위 차원을 각각 포함한 모형이다. 분석 결과, 공공봉사동기를 구성하는 4개 하위 차원은 거의 모든 모형에서 조직몰입의 구성요소들과 통계적으로 유의한 정(+)의 관계를 나타내는 것으로 확인되었으며, 통제변수만을 적용한 (1)항에 비하여 모든 모형에서 설명력이 대폭 증가한 것을 확인할 수 있다. 이는 공공봉사동기가 경찰관의 조직 몰입의 수준을 탐색하는 데 있어 의미있는 설명변수가 될 수 있음을 제시한다.

각 종속변수에 따라서 보다 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 독립변수인 공공봉사 호감($\beta$ = .557, .376 & .429), 동정심($\beta$ = .521, .266 & .346), 자기희생($\beta$ = .557, .183 & .590)은 정서적·지속적·규범적 몰입에 대하여 각각 통계적으로 유의한 정(+)의 관계를 나타냈다. 다만 공적가치 전념($\beta$ = .475 & .219)은 정서적·지속적 몰입에 대하여는 역시 유의한 정(+)의 관계였으나, 규범적 몰입에 대하여만 유의성이 확인되지 않았다. 조직몰입과 관련되는 인구통계학적 변수 및 조직 변수의 효과를 살펴보면, 성별과 교육수준은 정서적 몰입과는 유의한 관계를 나타내지 않았으나, 지속적·규범적 몰입의 수준은 남성일수록 유의하게 더 높았고, 반면에 학력이 올라갈수록 더 낮아졌다. 직급은 조직몰입과 통계적으로 유의한 관계는 확인되지 않았다. 직무 특성인 교대부서 근무 변수는 직무 만족에서와 달리 통계적으로

<표 34> 공공봉사동기가 정서적 몰입에 미치는 영향

| | | OC_AC | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| Cons. | | 4.611** | 2.182** | 2.555** | 2.371** | 2.484** | 1.822** | 1.245** | 1.338** |
| Gender | Male | 0.209 | 0.138 | 0.131 | 0.181 | 0.153 | 0.140 | 0.120 | 0.120 |
| Education | Highest level | 0.038 | 0.070 | 0.040 | 0.068 | 0.073 | 0.085† | 0.074 | 0.075 |
| Rank | Under Assist. Inspector | 0.005 | -0.053 | -0.025 | -0.061 | -0.184 | -0.178 | -0.122 | -0.121 |
| Tenure (Under 3 years) | 3-10 years | -0.361* | -0.270† | -0.344* | -0.316* | -0.163 | -0.154 | -0.233† | -0.230† |
| | 11-20 years | -0.260 | -0.213 | -0.269 | -0.292 | -0.086 | -0.097 | -0.196 | -0.195 |
| | Over 21 years | 0.078 | 0.107 | 0.075 | 0.020 | 0.041 | 0.058 | 0.052 | 0.055 |
| Job Charact. | Shift Work | -0.006 | 0.027 | 0.013 | 0.003 | 0.005 | 0.017 | 0.021 | 0.020 |
| Past Exp. | Volunteering | -0.034 | -0.068 | -0.031 | -0.047 | -0.095 | -0.103 | -0.072 | -0.071 |
| | Public Camp. | 0.339** | 0.286** | 0.326** | 0.325** | 0.291** | 0.275** | 0.292** | 0.290** |
| Generation | 2030 | 0.167 | 0.209 | 0.163 | 0.169 | 0.287† | 0.286† | 0.225 | 0.038 |
| PSM_APS | | | 0.557** | | | | 0.282** | | |
| PSM_CPV | | | | 0.475** | | | -0.090 | | |
| PSM_COM | | | | | 0.521** | | 0.055 | | |
| PSM_SS | | | | | | 0.557** | 0.449** | | |
| PSM | | | | | | | | 0.802** | 0.779** |
| PSM X Gen | | | | | | | | | 0.044 |
| $R^2$ | | 0.046 | 0.119 | 0.085 | 0.108 | 0.166 | 0.179 | 0.156 | 0.156 |
| N | | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 |

※ p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

<표 35> 공공봉사동기가 지속적 몰입에 미치는 영향

| | | OC_CC | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| Cons. | | 4.528** | 2.891** | 3.582** | 3.385** | 3.830** | 3.062** | 2.944** | 3.098** |
| Gender | Male | 0.514** | 0.467** | 0.478** | 0.500** | 0.496** | 0.484** | 0.472** | 0.472** |
| Education | Highest level | -0.224** | -0.203** | -0.224** | -0.209** | -0.213** | -0.195** | -0.207** | -0.206** |
| Rank | Under Assist. Inspector | 0.363† | 0.325† | 0.349† | 0.330† | 0.301 | 0.308† | 0.304 | 0.306† |
| Tenure (Under 3 years) | 3-10 years | 0.166 | 0.227 | 0.174 | 0.189 | 0.231 | 0.248 | 0.227 | 0.231 |
| | 11-20 years | 0.236 | 0.268 | 0.232 | 0.220 | 0.293 | 0.284 | 0.266 | 0.267 |
| | Over 21 years | 0.175 | 0.195 | 0.174 | 0.145 | 0.163 | 0.186 | 0.163 | 0.168 |
| Job Charact. | Shift Work | -0.141 | -0.119 | -0.132 | -0.136 | -0.137 | -0.122 | -0.128 | -0.130 |
| Past Exp. | Volunteering | -0.080 | -0.104 | -0.079 | -0.087 | -0.101 | -0.114 | -0.098 | -0.096 |
| | Public Camp. | 0.080 | 0.045 | 0.074 | 0.073 | 0.064 | 0.041 | 0.058 | 0.055 |
| Generation | 2030 | -0.066 | -0.038 | -0.068 | -0.065 | -0.027 | -0.024 | -0.039 | -0.348 |
| PSM_APS | | | 0.376** | | | | 0.402** | | |
| PSM_CPV | | | | 0.219* | | | -0.179 | | |
| PSM_COM | | | | | 0.266** | | 0.073 | | |
| PSM_SS | | | | | | 0.183** | 0.047 | | |
| PSM | | | | | | | | 0.377** | 0.339* |
| PSM X Gen | | | | | | | | | 0.074 |
| $R^2$ | | 0.053 | 0.080 | 0.060 | 0.066 | 0.064 | 0.082 | 0.72 | 0.073 |
| N | | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 |

※ p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

<표 36> 공공봉사동기가 규범적 몰입에 미치는 영향

| | | OC_NC | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| Cons. | | 3.886** | 1.986* | 3.129** | 2.396** | 1.506* | 2.166** | 1.152 | 2.150* |
| Gender | Male | 0.466* | 0.411* | 0.437* | 0.447* | 0.406* | 0.439* | 0.394* | 0.393* |
| Education | Highest level | -0.250** | -0.225** | -0.249** | -0.231** | -0.213** | -0.198** | -0.221** | -0.215** |
| Rank | Under Assist. Inspector | 0.329 | 0.285 | 0.318 | 0.285 | 0.129 | 0.119 | 0.228 | 0.238 |
| Tenure (Under 3 years) | 3-10 years | -0.213 | -0.143 | -0.207 | -0.183 | -0.003 | 0.042 | -0.110 | -0.083 |
| | 11-20 years | -0.265 | -0.229 | -0.269 | -0.286 | -0.080 | -0.027 | -0.214 | -0.206 |
| | Over 21 years | -0.051 | -0.029 | -0.052 | -0.090 | -0.090 | -0.065 | -0.073 | -0.039 |
| Job Charact. | Shift Work | -0.102 | -0.077 | -0.095 | -0.096 | -0.090 | -0.090 | -0.080 | -0.090 |
| Past Exp. | Volunteering | -0.185 | -0.211 | -0.184 | -0.194 | -0.250† | -0.275* | -0.215 | -0.203 |
| | Public Camp. | 0.298† | 0.257† | 0.293† | 0.288† | 0.247† | 0.227 | 0.260† | 0.243 |
| Generation | 2030 | 0.054 | 0.087 | 0.053 | 0.056 | 0.182 | 0.218 | 0.100 | -1.706 |
| PSM_APS | | | 0.429** | | | | 0.318* | | |
| PSM_CPV | | | | 0.175 | | | -0.445* | | |
| PSM_COM | | | | | 0.346** | | -0.075 | | |
| PSM_SS | | | | | | 0.590** | 0.633** | | |
| PSM | | | | | | | | 0.640** | 0.419* |
| PSM X Gen | | | | | | | | | 0.430† |
| $R^2$ | | 0.049 | 0.071 | 0.052 | 0.063 | 0.117 | 0.128 | 0.084 | 0.088 |
| N | | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 |

※ p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

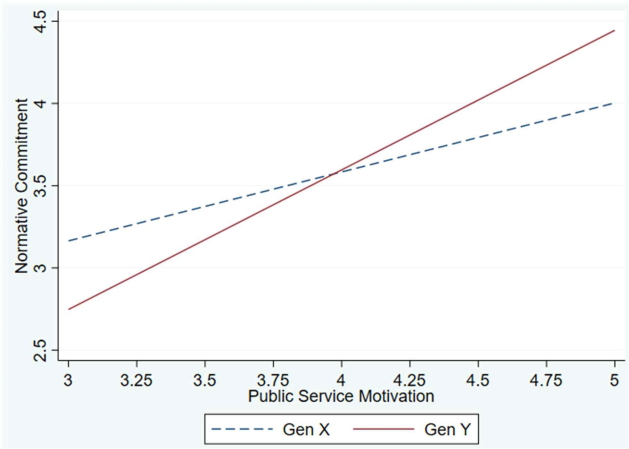
유의한 관계는 확인되지 않았다. 한편 입직 전의 공공 자원봉사활동 경험은 경찰관들의 정서적 몰입과 유의한 정(+)의 관계를 나타냈다.

공공봉사동기의 구성요소들을 단일 독립변수로 분석한 것과 이들을 결합하여 분석한 결과를 (6),(7)열에 제시하였다. 이에 따르면 공공봉사동기 하위 차원을 결합한 척도에서는 여전히 유의한 정(+)의 계수를 나타내고 있으며, 공공봉사동기의 구성요소와 종속변수 간 관계에서는 정도 및 유의성의 변화가 일부 확인된다. 이는 공공봉사동기 하위 구성차원은 서로간에 정(+)의 상관관계를 나타내고, 특히 동정심(COM)과 자기 희생(SS) 영역이 '정서적(Affective) 동기' 라는 넓은 범주로 분류되는 점을 고려하면(Wright, 2008), 본 연구에서 활용된 공공봉사동기 측정도구가 구성요소 간 유사한 특성을 일부 포착하는 것으로 해석할 수 있다.

특히, 공공봉사에 호감을 가지고 공익을 위해 자신의 이익을 희생하려는 의식이 높은 경찰관들은 직무수행 과정에서 조직에 더욱 정서적으로 애착을 가지고, 조직과의 신뢰 관계를 더 중시하는 것으로 나타났다.

경찰관의 조직몰입 수준에 대하여 세대 차이와 공공봉사동기의 상호작용이 미치는 효과를 확인하기 위하여, 각 표의 (7)열의 모형에 공공봉사동기와 세대 변수의 상호작용항을 추가한 결과를 (8)열에서 제시하였다.

<그림 9> 공공봉사동기와 세대 효과의 상호작용



공공봉사동기와 세대 효과 간의 상호작용은 경찰관들의 규범적 몰입과 정(+)의 관계를 가지는 것으로 확인되었다. 다만, 유의성의 수준은 약하게 나타났다($\beta = 0.430$, $p < 0.1$). 반면에, 이러한 상호작용은 경찰관들의 정서적·지속적 몰입과는 유의한 관계가 확인되지 않았다.

위 〈그림 9〉에는 경찰관들의 규범적 몰입에 대한 공공봉사동기와 세대 효과의 상호작용을 그래프로 나타내었다. 이에 따르면 젊은 경찰관들은 이전 세대에 비하여 공공봉사동기가 높아질수록 규범적 몰입의 수준도 더 많이 증가할 가능성이 존재함을 확인할 수 있다.

(2) 도구변수의 독립성 검정 및 추정치 분석 결과

각 변수간의 관계에 대한 다중회귀분석을 위와 같이 실시한 바 본 연구의 가설들을 지지하는 결과가 도출되었고, 이는 다수의 선행연구 결과와도 일치한다. 즉 친사회적·공익적 가치를 중시하는 공공봉사동기가 경찰관들의 조직몰입을 구성하는 모든 요소에서 유의한 정(+)의 관계가 나타났고 이는 공공봉사동기 4개 하위차원 모형에서 일관되게 확인되었다.

이어서 본 연구의 주된 목적인 횡단면 자료 분석에 따른 문제에 대응하기 위한 도구변수 추정법을 활용하여 각 변수간 영향관계를 보다 면밀하게 검토하였다.

도구변수 추정법을 시행함에 앞서, 적용된 도구변수의 독립성 가정(Independence assumption)을 확인하여야 한다. 도구변수는 무작위 배정의 성질을 가져야 하므로, 도구변수에 해당하는 집단과 그렇지 않은 집단의 인구통계학적 특성은 균형을 이루어야 한다. 본 연구에서는 연령, 성별 및 학력 변수를 통하여 공변량 균형 여부를 확인한다. 특히 연령과 성별은 도구변수의 특성이 형성되기 이전에 주어지는 조건으로서 도구변수에 해당하는 처치 상태가 무작위배정의 성질을 가진다면 그렇지 않은 집단과 유의미한 차이가 나타날 수 없고, 그러한 유의미하지 않은 작은 차이는 단지 우연적인 것이라고 말할 수 있다.

도구변수에 해당하는 집단과 그렇지 않은 경우인 (2),(3)열 및 비교집단인 (4)~(7)열의 각 공변량에 해당하는 샘플 비율과 공변량 균형상태를 점검한 결과는 아래 〈표 37〉와 같다. (8),(9)열에서 도구변수에 해당하는 집단과 그렇지 않은 집단 간에는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않아 균형상태를 충족함을 확인할 수 있다. 이에 대한 비교집단은 공공봉사동기 평균값이 각 도구변수들에 해당하는 집단보다 높은 샘플들로 구성하였다. 기준은 아래 〈표 38〉에서 제시하였다. 이러한 경우 무작위배정을 반영하지 않아 도구변수에 해당하거나 그렇지 않은 경우도 수반되므로 선택 편의가 반영되어 변수 간 유의한 차이가 나타날 수 있다. 검증결과, 비교집단에서는 (10)~(13)열과 같이 통계적으로 유의한 회귀계수 값들이 모든 유형의 변수에서 나타남으로써 선택 편의가 존재함을 확인할 수 있다. 모든 회귀모형에는 도구변수와 관련성이 존재할 것으로 예상되는 동일부류 집합(RS)으로 학창시절 학급 반장이나 학생회 활동을 한 경험이 있는지 여부와 경찰 입직 이전에 학교 또는 사회에서 공공캠페인에 참여한 적이 있는지 여부에 대한 더미변수들을 통제변수로 포함하였다.

<표 37> 공변량 균형 상태 점검

| | | Sample | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 전체 (1) | IV_1 (2) | IV_2 (3) | APS (4) | CPV (5) | COM (6) | SS (7) |
| 연령 | 30대 | 0.253 | 0.255 | 0.255 | 0.221 | 0.230 | 0.248 | 0.193 |
| | 40대 | 0.307 | 0.305 | 0.321 | 0.302 | 0.335 | 0.283 | 0.287 |
| | 50대 이상 | 0.220 | 0.193 | 0.219 | 0.225 | 0.198 | 0.232 | 0.260 |
| 성별 | 남성 | 0.829 | 0.860 | 0.853 | 0.872 | 0.872 | 0.854 | 0.868 |
| 학력 | 고졸 | 0.235 | 0.215 | 0.214 | 0.280 | 0.236 | 0.280 | 0.251 |
| | 대졸 | 0.598 | 0.632 | 0.628 | 0.568 | 0.624 | 0.583 | 0.573 |
| N | | 651 | 243 | 361 | 258 | 343 | 254 | 342 |

| | | Balance Regressions | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | IV_1 (8) | IV_2 (9) | APS (10) | CPV (11) | COM (12) | SS (13) |
| 연령 | 30대 | -0.010<br>(0.036) | -0.012<br>(0.035) | -0.059†<br>(0.035) | -0.051<br>(0.034) | -0.010<br>(0.035) | -0.133**<br>(0.034) |
| | 40대 | -0.000<br>(0.038) | 0.039<br>(0.038) | -0.004<br>(0.037) | 0.062<br>(0.036) | -0.037<br>(0.037) | -0.039<br>(0.036) |
| | 50대 이상 | -0.026<br>(0.034) | 0.019<br>(0.034) | 0.009<br>(0.033) | -0.046<br>(0.032) | 0.020<br>(0.033) | 0.086**<br>(0.032) |
| 성별 | 남성 | 0.048<br>(0.031) | 0.054†<br>(0.031) | 0.067*<br>(0.030) | 0.087**<br>(0.029) | 0.039<br>(0.030) | 0.078**<br>(0.030) |
| 학력 | 고졸 | -0.006<br>(0.035) | -0.018<br>(0.034) | 0.082*<br>(0.034) | 0.004<br>(0.033) | 0.074*<br>(0.034) | 0.041<br>(0.033) |
| | 대졸 | 0.047<br>(0.041) | 0.059<br>(0.040) | -0.049<br>(0.039) | 0.055<br>(0.039) | -0.025<br>(0.039) | -0.052<br>(0.039) |
| N | | 651 | 651 | 651 | 651 | 651 | 651 |

※ (2)(3)열 및 (8)(9)열은 무작위배정(도구변수)에 해당하는 샘플의 공변량에 대한 분석이고, (4)~(7)열과 (10)~(13)열은 비교집단임. (1)~(7)열은 각 공변량이 해당하는 비율임. (8),(9)열은 도구변수에 해당하는 샘플과 그렇지 않은 샘플 간의 차이를 제시함. (10)~(13)열은 공공봉사동기 각 하위구성요소의 평균값이 도구변수 샘플 집단의 평균값보다 높은 샘플과 그렇지 않은 샘플 간의 차이를 나타내는 회귀계수로, (8),(9)열와 동일한 통제변수를 사용함. 괄호 안은 표준오차임. $p<0.1$†, $p<0.05$*, $p<0.01$**

<표 38> 전체 샘플의 PSM 평균값과 IV_1=1, IV_2=1 일 때 PSM 평균값 비교

| | 전체 | IV_1 | IV_2 | 비교집단 (4)~(7) |
|---|---|---|---|---|
| PSM_APS | 4.308 | 4.453 | 4.382 | 4.667 이상 |
| PSM_CPV | 4.473 | 4.579 | 4.536 | 4.667 이상 |
| PSM_COM | 4.315 | 4.472 | 4.389 | 4.667 이상 |
| PSM_SS | 3.778 | 4.047 | 3.901 | 4.0 이상 |
| N | 651 | 243 | 361 | |

다음으로 도구변수의 처치변수에 대한 인과적 영향관계를 확인하기 위하여 1단계 추정계수 값을 살펴보았다. 아래 〈표 39〉 에는 동일부류 집합(RS) 변수인 '학창시절 학급 반장이나 학생회 활동을 한 경험이 있는지 여부'와 '경찰 입직 이전에 학교 또는 사회에서 공공캠페인에 참여한 적이 있는지 여부'에 대한 더미변수들을 통제한 회귀모형으로부터 구한 계수들을 제시하였다. (2),(4),(6),(8)열에 포함된 공변량은 연령, 성별, 교육수준, 근속기간, 직급, 교대부서 근무여부에 대한 지시변수들로, 앞서 다중회귀분석에서 포함한 인구통계학적·조직 변수에 해당한다.

이에 따르면, 부모의 직업이 공무원·교원이었던 경찰관들은 그렇지 않은 경우보다 공공봉사동기 수준이 더 높고, 이는 공공봉사동기의 4개 구성요소 모두에서 유의하게 나타난다. 친척의 직업이 공무원·교원이었던 경우도 그렇지 않은 경우에 비하여 높은 수준의 공공봉사동기가 각 구성요소 모두에서 유의하게 나타나고 있으나, 그 정도는 각각 전자의 경우보다는 다소 낮다. 통제변수를 동일부류 집합 항목만을 적용하였을 때와 다중회귀분석에서 포함한 인구통계학적·조직 변수를 모두 적용하였을 때 추정치의 차이가 거의 없는 점에서, 도구변수들과 후자의 통제변수들 간의 관련성은 낮은 것으로 볼 수 있다. 1단계 추정치에 대한 F검정 결과에서는 모든 모형에서 내생적 설명변수와의 상관성이 기준에 부합하는 것으로 확인되었다.[17]

17) 아래 표 (1)(3)(5)(7)열은 IV_1, (2)(4)(6)(8)열은 IV_2에서 1단계 추정치 F검정 결과임.

<표 39> 공공봉사동기가 조직몰입에 미치는 영향(도구변수 1단계 추정계수)

| | IV & Controls | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | IV_1 & IV_2 | | | |
| | IV_1 (1) | IV_1 (2) | IV_2 (3) | IV_2 (4) | IV_1 (5) | IV_1 (6) | IV_2 (7) | IV_2 (8) |
| APS | 0.219** (0.049) | 0.213** (0.049) | 0.151** (0.048) | 0.155** (0.048) | 0.188** (0.052) | 0.179** (0.053) | 0.082 (0.051) | 0.089† (0.052) |
| CPV | 0.173** (0.042) | 0.168** (0.042) | 0.145** (0.041) | 0.146** (0.041) | 0.137** (0.045) | 0.131** (0.045) | 0.095* (0.044) | 0.098* (0.044) |
| COM | 0.255** (0.047) | 0.261** (0.047) | 0.169** (0.047) | 0.173** (0.047) | 0.222** (0.051) | 0.227** (0.051) | 0.088† (0.050) | 0.089† (0.050) |
| SS | 0.421** (0.062) | 0.404** (0.061) | 0.262** (0.063) | 0.262** (0.061) | 0.373** (0.067) | 0.353** (0.066) | 0.125† (0.066) | 0.131* (0.065) |
| 통제 변수 | RS | Cont. | RS | Cont. | RS | Cont. | RS | Cont. |

※ 위 표에는 공공봉사동기 각 구성요소 수준을 각 도구변수와 공변량들에 회귀시킨 모형의 계수들을 제시함. (5)~(8)열은 2개의 도구변수를 통합한 1단계 추정치들임. 괄호 안은 표준오차임. p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

이어서 공공봉사동기와 조직몰입 간의 영향관계를 보여주는 축약형(Reduced form) 및 2SLS 2단계 추정치를 OLS 회귀계수와 함께 아래 〈표 40〉~〈표 42〉에 제시하였다. 〈표 40〉의 (2),(4)열의 축약형 계수는 각 도구변수와 정서적 몰입간의 관계에 대한 통계적으로 유의한 정(+)의 관계를 나타내고 있으나, 〈표 41〉의 (2),(4)열의 축약형 계수는 지속적 몰입에 대한 유의한 관계가 확인되지 않는다. 반면에 도구변수들과 규범적 몰입 간의 관계를 나타낸 〈표 42〉에서 (2)열의 축약형 계수는 유의하지만 (4)열에서는 유의성이 확인되지 않는다. 결과적으로는 앞의 1단계 추정계수가 모든 모형에서 유의하게 나타난 점을 고려할 때 본 연구의 모형이 배제 제약(Exclusion restriction)을 충족하지 못한다는 신호는 외견상 나타나지 않는다.

| | PSM_APS | | PSM_CPV | | PSM_COM | | PSM_SS | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| OC_AC | 19.62 | 10.39 | 16.71 | 12.50 | 31.09 | 13.38 | 44.60 | 18.89 |
| OC_CC | 19.62 | 10.39 | 16.71 | 12.50 | 31.09 | 13.38 | 44.60 | 18.89 |
| OC_NC | 19.62 | 10.39 | 16.71 | 12.50 | 31.09 | 13.38 | 44.60 | 18.89 |

<표 40> 공공봉사동기가 정서적 몰입에 미치는 영향 (OLS, Reduced form 및 2SLS 추정계수)

| PSM | 통제변수 | OC_AC | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | IV_1 | | IV_2 | | | IV_1 & 2 | | | | |
| | | OLS (1) | Reduced (2) | 2SLS (3) | Reduced (4) | 2SLS (5) | 2SLS (6) | CI λ+(2*SE) (7) | CI λ-(2*SE) (8) | LIML (9) | CI δ+(2*SE) (10) | CI δ-(2*SE) (11) |
| APS | RS | 0.559** (0.076) | 0.236* (0.099) | 1.079* (0.450) | 0.262** (0.097) | 1.731* (0.722) | 1.235** (0.434) | 2.103 | 0.367 | 1.267** (0.446) | 2.159 | 0.375 |
| | Cont. | 0.557** (0.076) | 0.196* (0.099) | 0.919* (0.451) | 0.261** (0.097) | 1.684* (0.693) | 1.126** (0.430) | 1.986 | 0.266 | 1.168** (0.448) | 2.064 | 0.272 |
| CPV | RS | 0.481** (0.091) | 0.236* (0.099) | 1.366* (0.601) | 0.262** (0.097) | 1.803* (0.755) | 1.531** (0.547) | 2.625 | 0.437 | 1.548** (0.552) | 2.652 | 0.444 |
| | Cont. | 0.475** (0.091) | 0.196* (0.099) | 1.165† (0.598) | 0.261** (0.097) | 1.784* (0.745) | 1.415** (0.542) | 2.499 | 0.331 | 1.447** (0.554) | 2.555 | 0.339 |
| COM | RS | 0.515** (0.079) | 0.236* (0.099) | 0.925* (0.383) | 0.262** (0.097) | 1.547* (0.627) | 1.058** (0.370) | 1.798 | 0.318 | 1.080** (0.378) | 1.836 | 0.324 |
| | Cont. | 0.521** (0.078) | 0.196* (0.099) | 0.751* (0.367) | 0.261** (0.097) | 1.507* (0.603) | 0.912** (0.353) | 1.618 | 0.206 | 0.937** (0.365) | 1.667 | 0.207 |
| SS | RS | 0.558** (0.056) | 0.236* (0.099) | 0.562* (0.220) | 0.262** (0.097) | 1.002** (0.363) | 0.639** (0.212) | 1.063 | 0.215 | 0.643** (0.216) | 1.075 | 0.211 |
| | Cont. | 0.557** (0.058) | 0.196* (0.099) | 0.486* (0.228) | 0.261** (0.097) | 0.995** (0.359) | 0.588** (0.218) | 1.024 | 0.152 | 0.589** (0.223) | 1.035 | 0.143 |

※ 위 표에는 공공봉사동기가 정서적 몰입에 미치는 영향에 대한 OLS 및 2SLS 추정치가 제시됨. (1)열은 OLS 추정계수임. (2),(3)열은 각 도구변수 'IV_1' 을 적용한 축약형과 2SLS 추정치임. (4),(5)열은 각 도구변수 'IV_2' 을 적용한 축약형과 2SLS 추정치임. (6),(9)열은 각 2개의 도구변수를 결합한 2SLS, LIML 추정치임. (7),(8),(10),(11)열은 각 추정치의 신뢰구간임. 각 모형에서 공통적으로 동일부류 집합을 통제함. 'Cont.'행에 추가로 포함된 공변량은 세대, 성별, 교육수준, 근속기간, 직급, 교대부서 근무여부에 대한 지시변수들임. 괄호 안은 표준오차임. p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

<표 41> 공공봉사동기가 지속적 몰입에 미치는 영향 (OLS, Reduced form 및 2SLS 추정계수)

| PSM | 통제변수 | OC_CC | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | IV_1 | | IV_2 | | IV_1 & 2 | | | | | |
| | | | | | | | | CI | | | CI | |
| | | OLS (1) | Reduced (2) | 2SLS (3) | Reduced (4) | 2SLS (5) | 2SLS (6) | λ+(2*SE) (7) | λ-(2*SE) (8) | LIML (9) | δ+(2*SE) (10) | δ-(2*SE) (11) |
| APS | RS | 0.416** (0.088) | 0.037 (0.112) | 0.169 (0.505) | 0.130 (0.110) | 0.858 (0.728) | 0.334 (0.474) | 1.282 | -0.614 | 0.330 (0.484) | 1.298 | -0.638 |
| | Cont. | 0.376** (0.088) | 0.024 (0.111) | 0.113 (0.513) | 0.136 (0.109) | 0.877 (0.706) | 0.320 (0.474) | 1.268 | -0.628 | 0.316 (0.488) | 1.292 | -0.66 |
| CPV | RS | 0.272** (0.104) | 0.037 (0.112) | 0.214 (0.644) | 0.130 (0.110) | 0.894 (0.773) | 0.470 (0.573) | 1.616 | -0.676 | 0.477 (0.583) | 1.643 | -0.689 |
| | Cont. | 0.219* (0.103) | 0.024 (0.111) | 0.143 (0.653) | 0.136 (0.109) | 0.930 (0.764) | 0.460 (0.575) | 1.61 | -0.69 | 0.472 (0.589) | 1.65 | -0.706 |
| COM | RS | 0.305** (0.091) | 0.037 (0.112) | 0.145 (0.436) | 0.130 (0.110) | 0.767 (0.657) | 0.278 (0.413) | 1.104 | -0.548 | 0.277 (0.420) | 1.117 | -0.563 |
| | Cont. | 0.266** (0.090) | 0.024 (0.111) | 0.092 (0.420) | 0.136 (0.109) | 0.785 (0.637) | 0.239 (0.399) | 1.037 | -0.559 | 0.238 (0.407) | 1.052 | -0.576 |
| SS | RS | 0.201** (0.068) | 0.037 (0.112) | 0.088 (0.265) | 0.130 (0.110) | 0.497 (0.424) | 0.160 (0.255) | 0.67 | -0.35 | 0.159 (0.257) | 0.673 | -0.355 |
| | Cont. | 0.183** (0.069) | 0.024 (0.111) | 0.059 (0.272) | 0.136 (0.109) | 0.518 (0.418) | 0.151 (0.260) | 0.671 | -0.369 | 0.150 (0.263) | 0.676 | -0.376 |

※ 위 표에는 공공봉사동기가 지속적 몰입에 미치는 영향에 대한 OLS 및 2SLS 추정치가 제시됨. (1)열은 OLS 추정계수임. (2),(3)열은 각 도구변수 'IV_1' 을 적용한 축약형과 2SLS 추정치임. (4),(5)열은 각 도구변수 'IV_2' 을 적용한 축약형과 2SLS 추정치임. (6),(9)열은 각 2개의 도구변수를 결합한 2SLS, LIML 추정치임. (7),(8),(10),(11)열은 각 추정치의 신뢰구간임. 각 모형에 포함된 통제변수는 <표 42>와 같음. 괄호 안은 표준오차임. $p<0.1^{\dagger}$, $p<0.05^{*}$, $p<0.01^{**}$

<표 42> 공공봉사동기가 규범적 몰입에 미치는 영향 (OLS, Reduced form 및 2SLS 추정계수)

| | | OC_NC | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | IV_1 | | IV_2 | | IV_1 & 2 | | | | | |
| | | | | | | | | CI | | | CI | |
| PSM | 통제변수 | OLS (1) | Reduced (2) | 2SLS (3) | Reduced (4) | 2SLS (5) | 2SLS (6) | λ+(2*SE) (7) | λ-(2*SE) (8) | LIML (9) | δ+(2*SE) (10) | δ-(2*SE) (11) |
| APS | RS | 0.486** (0.111) | 0.288* (0.140) | 1.317* (0.659) | 0.180 (0.138) | 1.190 (0.927) | 1.286* (0.619) | 2.524 | 0.048 | 1.287* (0.619) | 2.525 | 0.049 |
| | Cont. | 0.429** (0.111) | 0.253† (0.140) | 1.184† (0.667) | 0.202 (0.138) | 1.300 (0.912) | 1.215† (0.623) | 2.461 | -0.031 | 1.216† (0.624) | 2.464 | -0.032 |
| CPV | RS | 0.222† (0.131) | 0.288* (0.140) | 1.668† (0.883) | 0.180 (0.138) | 1.239 (0.991) | 1.506† (0.771) | 3.048 | -0.036 | 1.516* (0.774) | 3.064 | -0.032 |
| | Cont. | 0.175 (0.131) | 0.253† (0.140) | 1.501† (0.890) | 0.202 (0.138) | 1.378 (0.993) | 1.452† (0.776) | 3.004 | -0.1 | 1.453† (0.776) | 3.005 | -0.099 |
| COM | RS | 0.393** (0.114) | 0.288* (0.140) | 1.129* (0.563) | 0.180 (0.138) | 1.064 (0.829) | 1.115* (0.534) | 2.183 | 0.047 | 1.116* (0.534) | 2.184 | 0.048 |
| | Cont. | 0.346** (0.114) | 0.253† (0.140) | 0.967† (0.541) | 0.202 (0.138) | 1.164 (0.814) | 1.009† (0.517) | 2.043 | -0.025 | 1.010† (0.517) | 2.044 | -0.024 |
| SS | RS | 0.622** (0.082) | 0.288* (0.140) | 0.686* (0.320) | 0.180 (0.138) | 0.688 (0.506) | 0.686* (0.309) | 1.304 | 0.068 | 0.686* (0.309) | 1.304 | 0.068 |
| | Cont. | 0.590** (0.085) | 0.253† (0.140) | 0.626† (0.332) | 0.202 (0.138) | 0.768 (0.504) | 0.654* (0.318) | 1.29 | 0.018 | 0.654* (0.318) | 1.29 | 0.018 |

※ 위 표에는 공공봉사동기가 규범적 몰입에 미치는 영향에 대한 OLS 및 2SLS 추정치가 제시됨. (1)열은 OLS 추정계수임. (2),(3)열은 각 도구변수 'IV_1' 을 적용한 축약형과 2SLS 추정치임. (4),(5)열은 각 도구변수 'IV_2' 을 적용한 축약형과 2SLS 추정치임. (6),(9)열은 각 2개의 도구변수를 결합한 2SLS, LIML 추정치임. (7),(8),(10),(11)열은 각 추정치의 신뢰구간임. 각 모형에 포함된 통제변수는 <표 42>와 같음. 괄호 안은 표준오차임. p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

〈표 40〉~〈표 42〉에 제시한 (1)열의 OLS 회귀계수들은 동일부류 집합(RS) 변수만을 통제할 경우와 여타 통제변수를 추가하는 경우 모두 공공봉사동기의 4개 요소가 정서적·지속적·규범적 몰입과 유의한 정(+)의 관계가 존재함을 앞서 확인하였다. 각 도구변수를 적용하여 공공봉사동기가 정서적 몰입에 미치는 인과효과를 확인한 〈표 40〉의 (3),(5)열에서의 2SLS 추정치 역시 유의한 정(+)의 방향을 나타내고 있으나 그 정도는 OLS 추정치보다 더 크고, 그러한 경향은 (5)열에서 더 뚜렷하다. 이는 원래 모형에 존재하던 측정오차에 의한 희석 편의의 완화를 의미할 수 있다. (6)열은 2개의 도구변수를 동시에 적용한 결과로, 역시 유의한 정(+)의 효과를 보여준다. 이는 공변량을 통제한 상태에서 각 도구변수를 하나씩 적용해 구한 추정치의 가중 평균으로, 보다 낮은 표준오차를 가지는 정밀한 추정치이다.

이와 달리, 공공봉사동기가 지속적 몰입에 미치는 인과관계를 검증한 〈표 41〉의 (3),(5)열의 2SLS 추정치에서는 (1)열의 OLS 회귀계수 결과와는 달리 유의미한 영향을 미치는 것에 대한 충분한 증거가 확인되지 않는다. 또한 보다 정밀한 인과효과를 나타내는 (6)열의 추정치 역시 모든 모형에서 공공봉사동기가 지속적 몰입에 미치는 인과효과를 유의하게 설명하는 충분한 증거를 제시하지 못하는 것으로 확인된다.

반면, 공공봉사동기가 규범적 몰입에 미치는 효과를 확인한 〈표 42〉의 (3)열에서의 2SLS 추정치는 유의한 정(+)의 방향을 나타내고 그 정도는 OLS 추정치보다 더 크지만, (4)열의 축약형에서 유의성이 나타나지 않음에 따라 (5)열의 추정치에서도 관심대상 인과관계를 충분하게 설명하지 못한다. 그러나 (6)열에서는 (3)열의 추정치보다 정밀한 정(+)의 인과효과를 보여주고 있다.

한편, 위 〈표 40〉~〈표 42〉의 (6)열과 같이 정밀한 인과효과의 추정치를 도출하기 위해 복수의 도구변수를 결합 추정하는 과대식별의 경우, 도구변수들이 오차항과 상관관계를 갖지 않음을 확인함으로써 도구변수

와 추정결과의 연관성이 독립변수의 단일한 선형 인과효과로 유의하게 해석될 수 있는지를 검토하여야 한다. 이를 확인하기 위해 2SLS 추정치를 활용한 Sargan 검정을 실시하였다. 또한, 도구변수들이 각 독립변수와의 상관성이 충분히 높지 않으면 유한 표본 편의(finite sample bias)로 인하여 2SLS 추정치가 편의를 가질 수 있다. 이에 대하여 각 1단계 추정치에 대한 F검정을 통하여 내생적 독립변수와의 상관성을 확인하였다. 결과는 아래 〈표 43〉에 제시하였다. (1),(3),(5),(7)열은 F검정통계량으로, 각 모형에서 모두 10 이상으로 적절한 것으로 확인되었다. (2),(4),(6),(8)열은 Sargan 검정통계량과 p값을 제시하였다. 검정결과, 각 모형에서 도구변수들이 모두 오차항과 상관관계가 존재한다는 유의한 증거는 확인되지 않아 도구변수들은 적합한 것으로 추정된다.

<표 43> 도구변수 적정성 검정

| | PSM_APS | | PSM_CPV | | PSM_COM | | PSM_SS | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| OC_AC | 11.51 | 1.025(0.311) | 11.07 | 0.336(0.562) | 16.28 | 1.222(0.269) | 24.62 | 1.728(0.189) |
| OC_CC | 11.51 | 0.961(0.327) | 11.07 | 0.743(0.389) | 16.28 | 0.983(0.322) | 24.62 | 1.033(0.310) |
| OC_NC | 11.51 | 0.019(0.890) | 11.07 | 0.163(0.686) | 16.28 | 0.007(0.935) | 24.62 | 0.000(0.995) |

〈표 40〉~〈표 42〉의 (9)항은 과대식별에 따른 유한표본 편의가 존재하더라도 추정량 분포의 중앙값이 편의를 가질 가능성이 낮은 LIML 추정치를 제시하고 있다. 이를 2SLS 추정치와 비교한 결과 그 수준이 거의 유사하므로, 2SLS 추정치는 유한표본 편의의 영향을 거의 받지 않는 것으로 판단된다. 한편, 정밀한 2SLS 추정치의 신뢰구간을 나타내는 〈표 40〉, 〈표 42〉의 (7),(8)열의 수치에 OLS 추정치가 벗어나지 않음으로써, OLS 추정을 통하여 확인된 변수간의 유의한 연관성이 선택편의(selection bias)의 영향을 받는 정도는 낮은 것으로 추정된다.

## 제4절 논의

조직 구성원의 성향·목표·가치관 등 개인의 특성과 조직의 문화·목표·규범 등 특성 간의 정합(congruence) 수준을 고려한 공공봉사동기와 조직몰입 간 관계에 관한 기존 연구에서는 조직에의 부합에 대한 인식 수준이 양 변수간 관계를 매개하는 것으로 알려져 있다(Kim, 2012; Palma, 2016). 본 연구는 한국 경찰을 대상으로, 다수 경찰관들의 구직 동기와 현재 경찰 내부의 직무 불만 수준에 대한 실태 진단에 따라 이러한 P-O fit이 저조한 수준임을 전제하고, 이러한 상황에서도 이들의 공공봉사동기는 직무 태도에 긍정적 영향을 미치는지 검증하였다.

재직중인 조직 구성원에 대한 공공봉사동기 연구 결과는 또한 ASA 경로를 감안할 필요가 있다. ASA 관점과 공공봉사동기 이론은 공적 가치와 공공직무에 동기부여된 자들을 친사회적 또는 이타적으로 행동할 기회를 보다 많이 제공하는 공공영역 직무에 이끌리고(Lewis & Frank, 2002; Tschirhart et al., 2008), 구성원이 그 조직의 가치에 이끌리고 부합하면 계속 근속하려 한다는 점에서(Schneider et al., 1995) 논리적 일관성을 공유한다.

그러나 선행연구에서는 대체로 공공영역 구직자들은 공직이 제공하는 외재적 보상이 아닌 내재적 보상에 의해 공공영역에 이끌린다고 주장한다(Georgellis et al., 2011). 즉 직무와 분리되는 어떤 결과물 보다는 직무 그 자체를 선호한다는 의미로, 이 경우 높은 수준의 공공봉사동기를 가지는 공공영역 구성원들은 좋은 P-O fit을 나타낼 것이고, 따라서 공공봉사동기와 직무 태도간에 유의한 정(+)의 관계가 나타나는 것이 예상될 수 있다. 이러한 측면에서 본 연구 대상의 성격과 조직 환경상의 기본 전제는 선행연구들과 상이하다는 차별성을 갖는다.

현재 경찰이 직면한 이러한 상황적 맥락에 더하여, 본 연구에서는 선임세대의 퇴장으로 이전 세대와는 차별적인 직무 태도를 보유하는 것으로

알려진 후속 세대 경찰관들이 지속 유입되는 대전환기를 맞아 이들의 직무 태도는 선임 세대와 차별화되는지, 그럼에도 여전히 공공봉사동기가 조직관리 측면에서 긍정적 효용을 제공하는지 탐색하고자 하였다.

본 연구에서 확인된 주요 분석결과 및 의의는 다음과 같다. 첫째, 공공봉사동기는 공공영역 종사자의 조직몰입에 대하여 긍정적인 영향을 미치는 독립변수라는 기존의 공공봉사동기 이론을 재확인하였다. 특히 외재적 동기가 우세하고 직무에 만족하지 못하는 경찰관들이 다수인 현실에서 비록 그들이 인식하는 P-O fit 수준은 낮아질 수 있어도 공공봉사동기 자체는 조직 몰입을 증대시키는 유의미한 처치변수로서의 효과를 보유함을 확인하였다. 이는 개인의 직무 태도는 조직과의 부합의 수준에 영향을 받고(Kristof-Brown et al, 2005; Verquer et al., 2003), 따라서 공공영역 종사자들은 그들의 가치가 조직의 가치와 부합한다고 인식하면 직무에 더욱 몰입하는 경향을 보인다는 기존의 P-O fit 관련 연구에 대하여 하나의 대안적 가설로 제시될 수 있다.

둘째, 공공봉사동기는 경찰관들의 세대 차이에 따라 규범적 몰입 수준에 차별적으로 영향을 미칠 수 있다는 가능성을 확인하였다. 높은 수준의 공공봉사동기를 보유하는 20~30대 경찰관들은 그보다 낮은 수준의 공공봉사동기를 보유하는 같은 세대 동료들에 비하여 높은 수준의 규범적 몰입을 나타내고, 한편 유사한 수준의 공공봉사동기를 가지는 선임 세대의 경찰관들에 비하여 조직과의 상호성에 기반한 신뢰 수준을 더 많이 보유할 수 있음을 보여주었다.

상호작용 계수의 약한 유의성을 고려할 때 이러한 결과는 공공봉사동기가 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 선행연구 및, 젊은 세대는 기존 세대에 비하여 조직에 대한 몰입을 결여한다는 견해(Deal, 2007) 내지 조직 구성원의 연령은 조직 몰입과 정(+)의 관계를 나타낸다는 연구(Meyer et al., 2002)와 차별화되는 결과라고 단정하기 어려울 수 있다. 그러나 후속 세대의 특성 중 하나로서 기존 세대에 비하여 조직에 대한

충성심과 심리적 계약 수준의 차이로 인하여 상대적으로 낮은 수준의 몰입을 나타낼 수 있고(D'Amato & Herzfeldt, 2008), 따라서 평생고용 개념이 더 이상 주된 가치가 아닐 수 있는 점을 고려하면(Taylor, 2012), 공공봉사동기는 이들의 상대적으로 저조할 수 있는 이타적 성향을 상쇄시키는 효용을 제공하거나, 또는 친사회적 지향으로 경찰에 이끌린 젊은 경찰관들이 공공안전을 추구하는 조직의 가치에 대해 선임 세대에 비해 더 많은 중요성을 두고, 따라서 현재의 직무 환경에서도 조직 적합성을 제고하도록 작용하여 더 나은 직무 태도에 기여할 가능성을 보여준다.

셋째, 그러나 공공봉사동기가 한국 경찰관들의 지속적 몰입에는 유의미한 영향을 미치는 충분한 증거를 찾지 못했다. 특히 다중회귀분석 결과에서는 연구가설을 지지했지만, 도구변수 분석에서는 유의미한 효과에 관한 충분한 증거를 확인하지 못했다. 이러한 결과는 공공봉사동기는 P-O fit을 고려하면 직무 태도에 직접적으로 유의미한 관계를 미치지 않는다는 선행연구(Bright, 2008; Wright & Pandey, 2008; Teo et al., 2016; Prysmakova & Vandenabeele, 2019)에 일정부분 부합한다고 볼 수 있다. 그럼에도 공공봉사동기는 여전히 경찰관들이 자신의 가치와 조직의 가치를 부합시켜 조직에 애착을 형성하는 정서적 몰입 및 조직과의 상호성에 기반한 규범적 몰입에 기여하는 것으로 보인다. 그렇다면 공공봉사동기는 외재적 직무동기로 주로 이끌려 조직 적합성이 낮을 수 있는 경찰관들의 친사회적 행태를 예측하고, 자질을 갖춘 구성원들을 유지 및 발전시키는 데 여전히 효용을 제공할 것이라는 추정을 가능하게 한다.

넷째, 공공봉사동기와 조직몰입의 하위 구성요소에 대한 분석을 실시하여 변수간 인과적 영향관계의 추정치를 정밀하게 도출하여 제시하였다. 공공봉사동기는 여러 하위차원으로 구성되고, 이들과 직무 태도와의 관계는 수준과 방향이 일관되지 않을 수 있어 세부적인 분석이 필요함은 일찍이 선행연구에서 지적하였다(Taylor, 2007). 예컨대 공공영역 구성원은 조직과 고용관계에 따른 심리적 계약을 충족하는 것에 대한 대가로

서 조직에 몰입하는 상호성을 가지고(Angle & Perry, 1983; Taylor, 2007), 높은 수준의 공공봉사동기를 가지는 조직 구성원은 외재적 보상보다는 공익을 촉진하려는 내재적 욕구에 의해 더 영향을 받을 것이다(Pratchett & Wingfield, 1996). 그렇다면 최초부터 외재적 보상보다 공익을 우선시하는 자기희생의 동기는 여타 동기에 비하여 조직 몰입에 더욱 영향을 미칠 수 있다(Taylor, 2007). 또한 높은 수준의 공공봉사동기는 구성원들이 소속 조직의 가치와 목표를 내면화함으로써 조직에 대한 감정적 애착(attachment), 즉 정서적 몰입을 증진시킬 수 있다(Qi & Wang, 2018). 본 연구에서는 이러한 경로에 대하여 횡단면 자료에서 파생되는 편의를 통제한 정밀한 인과효과의 추정치를 제시하였다. 특히 기존의 공공봉사동기 관련 연구에서 조직 몰입 구성요소를 정서적·지속적·규범적 요인으로 세분화하여 인과적 영향관계를 분석한 사례는 찾아보기 어려우며, 본 연구에서는 이러한 선행연구의 요구에 부응하고자 하였다.

# 제5장 공공봉사동기가 경찰의 감정노동 수행에 미치는 영향

## 제1절 공공봉사동기와 경찰의 감정노동 수행

1. 감정노동의 개념화에 관한 논의

감정노동은 조직행태 연구에서 중요한 주제이나, 구성원의 동기와의 영향관계에 관한 연구는 거의 이루어지지 않은 것으로 보인다. 기존 연구의 주된 경향은 조직 구성원이 업무수행에 있어 타인과의 상호작용에 관여함에 따라 사회 또는 조직에서 요구되는 수준의 감정을 표현하려는 노력에 관심을 두었다(Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1997). 행정학에서도 역시 감정노동의 중요성을 인식하고 그 개념에 대한 논의가 점차 활발히 진행되고 있으나(Guy & Newman, 2004; Mastracci, Newman & Guy, 2006; Meier, Mastracci & Wilson, 2006; Newman, Guy and Mastracci, 2009), 동기와 관련한 실증연구는 충분히 이루어지지 않았다(Hsieh, Yang & Fu, 2011).

감정노동의 개념화와 정의에 관하여는 그간 지속적인 논의가 이루어져 왔다. Hochschild(1983)가 감정의 관리에 연관된 특별한 의미를 포착하기 위하여 '감정노동(emotional labor)' 이라는 용어를 사용한 이후, 이 관념은 아래 〈표 44〉와 같이 다양한 방식으로 정의되어 왔다. 대체적으로 감정노동은 조직에서 적절한 감정 표현에 대한 기대에 부응하려는 조직원의 노력에 관한 의미로 받아들여진다. 이는 직무 수행을 위하여 반드시 수행하여야 하는 노동의 한 유형으로, 육체적 노동과는 달리 업무에 적합한 감정이 만들어지고 타인에게 표현하기 이전에는 개인의 내면에 보이지 않는 채로 남아있다. 고객 서비스 맥락에서는 구성원들이

조직에 의해 규정되는 요구사항을 준수하기 위하여 감정을 조절하거나 관리하려는 노력을 할 때 감정노동을 수행한다고 할 수 있다. 이러한 요구사항은 특정 상황에서 어떤 감정 표현이 적절한지 제시하는 '표현 규칙'으로 이해되며(Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2000), 구성원들이 서비스 직무를 할 때 조직 또는 사회적 규범을 준수하기 위하여 표현 내지 억누르는 감정적 대응과 유사하다(Potipiroon et al., 2019).

<표 44> 감정노동의 개념

| 연구자 | 정 의 |
|---|---|
| Hochschild (1983) | 공개적으로 관찰 가능한 안면·신체적 표현을 만들어내기 위한 감정의 관리: 감정노동은 급여를 위해 판매하는 것이고, 따라서 교환 가치를 가짐 |
| Ashforth & Humphrey (1993) | 사회적으로 바람직한 감정을 표현하는 행위 |
| Morris & Feldman(1996) | 개인간 상호작용 과정에 있어서 조직 차원에서 요구되는 감정을 표현하기 위해 필요로 하는 노력, 기획, 통제 |
| Grandey(2000) | 조직 또는 직무를 위하여 표현 규칙에 대응함에 있어 감정적 표현을 조절하기 위해 감정을 증강, 조작, 또는 억누름 |
| Chu(2002) | 규정 또는 직업적 규범을 표현하기 위한 대응에 있어서 적절한 감정을 표현하기 위한 내적 감정이나 외적 행동의 조작의 정도 |
| Meier et al. (2006) | 고객이나 동료의 협조를 얻기 위하여 필요로 하는 느낌과 감정의 표출, 이슈의 이면을 바라보고 그러한 관점을 조직이 행하는 것과 통합시키는 역량 |
| Guy et al. (2008) | 직무를 수행하기 위하여 감정의 개입, 억제 또는 환기를 필요로 하는 일 |

Grandey(2000)는 이러한 감정노동에 관한 여러 정의에서 공통되는 2가지 내용을 식별하였다. 첫째, 개인은 업무수행 과정에서 자신의 감정을 통제할 수 있고, 둘째, 감정의 표현을 관리하는 '표면적 행동(Surface acting)'과 실제 감정을 관리하는 '내면적 행동(Deep acting)'이 감정노

동을 수행하기 위한 전형적인 행태라고 한다. 여기서 표면적 행동은 진정한 감정을 가리기 위하여 관찰가능한 감정적 표현을 조절하고 외부에 요구되는 감정을 느끼는 척 하는 것을 포함한다. 반면에 내면적 행동은 요구되는 감정을 실제로 느끼기 위하여 자신의 감정을 의식적으로 조절하게 된다(Grandey, 2003). 행정학에서는 이러한 전략을 'Pretending'과 'Authentic Expression'으로 표현하기도 하였다(Yang & Guy, 2015).

이러한 2가지 전략은 서로 다른 동기 내지 의도에 기반하는 것으로 알려져 있다(Grandey, 2003; Totterdell & Holman, 2003). 내면적 행동을 할 때에는, 어떤 감정적인 상태가 실제로 일어나기 이전에 현 상황을 상대방의 시각에서 긍정적으로 생각함으로써 감정을 조절하려 할 수 있다. 반면에 표면적 행동은 어떤 상황에 대한 감정을 조절함으로써 감정적 반응을 규제한다. 예로 민원인에 대한 감정을 억누르거나 도움을 주는 척하며 감정을 조작하는 것을 들 수 있다.

2. 공공영역 구성원의 직무태도 유형으로서 감정노동의 수행

감정노동의 개념화에 관한 위와 같은 논의의 과정에서 충분히 검토되지 않은 부분은 감정노동의 수행이 조직 구성원의 직무 태도의 한 유형으로서 분류될 수 있는지 여부이다.

조직 구성원의 직무수행에 영향을 미치는 주된 요인으로 조직 행태 연구에서 다루는 것으로는 구성원의 동기, 직무 태도(Work Attitudes), 조직 문화 등이 있다. 이 중 직무 태도는 사람이나 사물에 대한 평가적 판단이자 특정 대상에 대한 호감 내지 비선호를 표현하는 심리적 성향으로, 대상을 바라보는 시각과 행동에 영향을 미치고 조직 내 개인의 행태에 차이를 가져오는 요인이 된다. 이러한 직무 태도는 지속적으로 유지될 수 있지만, 한편 조직 내·외부의 환경적 영향을 통해 변화가 가능하며, 구성요소로 사물을 파악하고 평가하는 인식적 요소(Cognitive component), 좋거나 싫음을 느끼는 정서적 요소(Affective component),

그리고 어떤 행동을 하려는 의도를 가지는 행동적 요소(behavioral component, intention)를 들 수 있다(오석홍, 2020).

감정노동의 수행은 조직 구성원이 직무 수행중 상호작용에서 자신의 감정을 관리·조절하고 조직에서 원하는 바람직한 감정표현을 하려는 노력으로서, 상대방에 대한 평가와 반응에 대한 판단을 통해 자신의 감정을 표현하려는 의지나 성향을 요구한다. 감정노동의 수행은 특히 대민부서나 서비스제공 관련 직무수행 과정에서 지속될 수 있고, 직무 환경의 내·외부 요인에 의해 당연히 변화가 가능하다. 또한 감정노동의 수행은 직무 태도의 구성요소를 갖추어야 하며, 특히 행동적 요소가 주된 부분을 차지한다고 할 수 있다.

직무 태도의 주요 유형으로 문헌에서는 직무만족, 직무 관여(Job Involvement), 조직 몰입, 역할 갈등(Role Conflict) 등을 소개하고 있다. 이 중에서 특히 역할 갈등 개념은 감정노동의 수행과 유사한 측면이 확인된다. 역할 갈등은 조직 내 다수의 '역할 제공자'가 공식·비공식 절차를 통해 구성원 개인에게 기대와 요구사항을 부여하고, 이러한 기대가 모호하고 갈등적인 상황에서 서로 다른 역할의 요구에 따른 불일치성을 설명하는 개념이다. 이러한 역할 갈등은 주로 상반되는 요구사항, 사람들과 어울려야 한다는 압박감 내지 상급자와의 차이와 관련되는데(Rizzo, House, & Lirtzman, 1970), 이는 구성원 개인의 역할은 자신이 추구하는 가치 내지 역량과 갈등관계일 수 있기 때문이며, 따라서 조직이나 역할 제공자의 기대치가 구성원들의 그것이 일치하지 않을 때 역할 갈등이 발생한다(Rainey, 2014). 이러한 유형의 직무 태도는 감정노동 수행에서도 유사하게 나타난다. 즉, 조직 구성원은 민원인을 대할 때 진정한 감정을 가리기 위하여 감정 표현을 조절하는데, 이러한 과정이나 조직의 요구 자체가 자신의 가치와 갈등을 일으킬 수 있다. 조직 또는 직무를 위하여 표현 규칙을 준수하는 과정에서 자신의 감정 표현을 조절하기 위해 감정을 조작하거나 억눌러야 하기 때문이다(Grandey, 2000).

<표 45> 직무태도의 특성 및 감정노동 수행과의 비교

| 구분 | 직무 태도 | 감정노동의 수행 |
|---|---|---|
| 개념 | - 사람이나 사물에 대한 평가적 판단, 특정한 대상에 대해 좋거나 싫은 것을 표현하는 성향 | - 직무 수행중의 상호작용에서 필요로 하는 자신의 감정을 관리·조절하거나, 조직에서 원하는 바람직한 감정표현을 하려는 의지 또는 노력 |
| 지속성 | - 비교적 지속적이지만, 내·외부 환경에 의해 변화 가능함 | - 직무수행 과정에서 지속될 수 있으며, 내·외부 환경에 의해 변화 가능함 |
| 구성요소 | - 어떤 사물을 파악하고 평가하는 인식적 요소<br>- 좋거나 싫은 것을 느끼는 정서적 요소<br>- 어떤 행동을 하려는 의도를 갖는 행동적 요소 | - 어떤 행동을 하려는 의도를 갖는 행동적 요소에 주로 해당(인식적 요소에도 해당됨) |
| 유형 및 측정 도구 예시 | - 역할 갈등(Role Conflict)<br>: 서로 다른 역할의 요구에 따른 불일치성<br>: 조직의 요구나 기대, 또는 서로 다른 역할 제공자들로부터의 충돌하는 기대치 간의 갈등 (Rainey, 2014)<br>ex) House & Rizzo(1972)<br>- I have to do things that should be done differently.<br>- I have to buck a rule or policy in order to carry out an assignment.<br>- I receive incompatible requests from two or more people. | - Surface Acting<br>: 'Impression management' (Ashforth & Humphrey, 1993)<br>: 'Pretending' (Yang & Guy, 2015)<br>- Deep Acting<br>: 'Authentic expression'(Yang & Guy, 2015)<br>ex) Brotheridge & Lee(2003)<br>- I resist expressing my true feelings<br>- I pretend to have emotions that I don't really have<br>- I try to actually experience the emotions that I must show |
| 행동과의 관계 | - 태도는 행동을 결정하는 주요 요인 중 하나임<br>- 타인의 반응이나 환경을 신경쓰는 성격일수록 외부의 반응이나 요구에 따라 자신의 태도와는 다른 행동을 할 가능성이 높음 | - 직무성과, 직무소진, 이직의도 등 조직 행태에 영향을 미치는 것으로 알려짐<br>- Surface Acting : 진정한 감정을 가리기 위하여 관찰가능한 감정 표현을 조절하거나 요구되는 감정을 느끼는척 함<br>- Deep Acting : 고객이나 조직으로부터 요구되는 감정을 실제로 느끼기 위하여 자신의 감정을 의식적으로 조절함 |

또한 직무 태도는 조직 내 행동을 결정하는 여러 요인 중 하나이며, 양자는 서로 영향을 미칠 수 있다. 태도는 행위자의 성격, 구체성 수준, 직접 경험으로부터의 형성 여부, 중요성, 실제 행동에 대한 사회적 제약 수준에 따라 그 방향과 수준이 결정될 것이며, 특히 타인의 반응이나 조직 내·외부 환경을 고려하는 성격을 보유할수록 상대의 반응이나 조직의 요구에 따라 자신의 태도와는 다른 행동을 보일 가능성이 높다(오석홍, 2020). 연구자들은 조직 구성원의 이러한 직무 태도가 조직시민행동(OCB)과 같은 바람직한 행태 내지 직무 성과 등에 어떠한 영향을 미치는지 밝히는 것에 관심을 두어 왔다. 감정노동의 수행과 관련된 선행연구에서도 마찬가지로 조직 구성원의 직무성과(Hülsheger et al., 2010), 직무소진(Wharton, 1993), 이직의도(Goodwin et al., 2011) 등 구성원의 조직 행태에 감정노동의 수행이 미치는 영향을 탐색하여 왔다.

직무 태도의 성격과 문헌에서의 분류에 따른 위와 같은 논의를 고려하면, 감정노동의 수행은 공공조직 구성원의 직무 수행 과정에 수반되는 직무 태도의 한 유형으로서 분류가 가능할 것으로 여겨진다. 이러한 내용은 위 〈표 45〉에 정리하였다.

3. 감정노동 수행에 영향을 미치는 동기요인으로서 공공봉사동기

감정노동에 관한 개념화, 구성요소, 선행요인 및 관계변수 등 관련 구조에 대한 연구가 그간 지속적으로 이루어져 왔으며, 감정노동의 잠재적 선행요인으로 성격·감정표현 규칙·상호작용 특성 등의 탐색이 시도된 바 있으나(Brotheridge & Grandy, 2002; Brotheridge & Lee, 2003; Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005), 아직 충분히 다루어지지 않은 선행요인 중 하나로 조직 구성원의 동기적 기반을 들 수 있다. 이는 개인을 특정한 방향으로 행동하게 하는 동기요인이 무엇인가 하는 점에 관한 논의로, 차별적인 동기적 기반을 가지는 구성원들은 서로 다른 경향을 가질 것이고, 그들의 감정을 통제하기 위하여 다른 방식을 사용할

수 있을 것으로 예상되기 때문이다. 비록 감정노동은 직무 영역에 관계없이 서비스 제공 관련 업무에 필수적으로 수반될 것으로 예상되지만, 특히 공공조직 구성원에게 이들이 어떠한 동기로 유인된 경우 직무를 보다 적절하게 수행할 것인가에 관하여 시사점을 제공할 수 있다. 공공서비스 제공은 공공영역 종사자와 시민들 간의 면대면 접촉을 필요로 하는 경우가 많으며, 따라서 고객인 시민들의 정서적 상태를 인지하고, 공직자 자신의 감정 상태를 조절하며, 민원 업무에 적합한 감정적 표현을 적절히 하는 것은 이러한 업무를 보다 나은 방향으로 수행하도록 기여할 것이기 때문이다(Newman, Guy & Mastracci, 2009).

감정노동은 공공영역 종사자들의 공공봉사동기와 다음과 같은 측면에서 연관성을 검토할 수 있다. 높은 수준의 공공봉사동기를 보유하는 조직 구성원은 그들의 직무 가치와 높은 수준으로 일체화되고(Kim, 2012), 이러한 일체화는 그들의 심리적 역량(resources)을 증진시킴으로써(Li & Wang, 2016), 직무를 수행하는 과정에서 감정적 부조화(emotional dissonance)가 발생할 때 자신의 감정을 적절히 조절하도록 하여 감정노동을 보다 원활히 수행하도록 할 수 있다(Grandey, 2000). 예컨대 정책과정에 지속 참여를 선호하거나 특정한 정책적 이해관계를 가지는 구성원은 타인에게 호의적인 감정 표현을 통해 자신이 원하는 것을 얻고, 조직 내의 감정표현 규칙이나 기대치에도 순응하려 할 것이다. 또한 정서적 동기가 충만한 구성원은 타인의 입장을 이해하고 배려하는 타인 본위(other-centeredness)의 감정을 보유하므로(Kanov et al., 2005), 민원인과의 대면에서 감정을 효과적으로 관리하고 통제하려 할 것으로 예상할 수 있다. 반대로, 낮은 수준의 공공봉사동기를 가지는 개인은 특정 이익을 우선하도록 유인되는데(Perry & Wise, 1990), 이러한 경우 직무 과정에서 높은 수준의 심리적 역량을 배양하는 것은 어려우며, 단지 형식적으로 감정 표현의 규칙을 따르고 행동할 것이다(Grandey, 2000).

또한 감정노동과 공공봉사동기에 관한 검토는 공공서비스 개혁의 방향

에 관한 행정학의 주요 관심사와도 관계가 있다. 그간 연구자들은 관료가 시민들에게 봉사하는 데 있어 동정심(compassion) 및 배려(caring)의 중요성을 강조하여 왔고, 이러한 측면을 고려하여 관료와 시민 간의 관계를 재설정할 것을 제안하였다(Thompson, 1975; Goodsell, 1981; Frederickson, 1997). 비록 신공공관리 관점에서 공공개혁을 이끄는 관료들은 정서적 측면보다 효율성을 더 중시할 것이지만(Osborne & Gabler, 1992), 공직자들이 직면한 더욱 중요한 문제는 시민들에게 인간적인 배려와 관심을 더 가지는 것일 수 있다(Stivers, 2008). 감정노동과 공공봉사동기는 공공서비스 제공에 있어서 이러한 측면과 연관된 주제이다(Hsieh, Yang & Fu, 2011). 이처럼 감정노동은 조직행태 연구에서 중요한 주제로 인식되어 왔으나 개인의 동기와 관련한 연구는 많이 다루어지지 않았으며, 특히 공공봉사동기가 감정노동의 수행에 미치는 영향관계를 분석한 연구는 부족한 것으로 보인다.[18]

그렇다면 한국 경찰의 고된 직무환경을 고려할 때 경찰 직무에 필연적으로 수반하는 감정노동 수행과 이에 긍정적인 영향을 미치는 동기요인에 대한 진단이 긴요할 것이다. 경찰은 공공영역 중에서도 특히 엄격한 위계 구조를 가지며, 특히 현장 교대부서 및 수사·민원업무를 담당하는 실무 경찰관들은 밤샘 근무, 주취자 행패 및 악성 민원인을 대하며 상시적인 언어적·물리적 폭력에 노출되어 있음에도 공직자로서 적절한 언행과 대응을 항상 엄격히 요구받고 있어, 그 과정에서 수행하여야 하는 감정노동의 수준은 상당할 것으로 예상된다. 공공봉사동기가 감정노동의 수행에 긍정적인 영향을 미친다고 추정하면, 외재적 동기가 우세하여 낮은 수준의 조직 적합성을 보유할 수 있는 경찰관들에게는 더욱 심각한 문제를 초래할 수 있다. 직무 동기에 부합하는 보상이 부족한 상황에서

18) 공공봉사동기와 감정노동의 관계에 관한 실증연구로, Hsieh et al.(2011)는 미국 플로리다주 공공영역 관리자들을 대상으로 공공봉사동기와 표면적 행동 및 내면적 행동과의 영향관계를 분석한 연구, 중국 초중등학교 교사들의 공공봉사동기와 직무만족 간의 관계를 감정노동이 매개하는 수준에 관한 연구(Li & Wang, 2016) 등 소수의 문헌이 확인된다.

열악한 업무 환경에 따른 극심한 감정노동은 결국 직무소진의 결과로 나타나며(Hochschild, 1983; Wharton, 1993), 지속되어 직무 스트레스가 누적되면 이직의 증가는 물론, 심지어 앞서 제시한 바와 같이 여타 공공기관에 비해 높은 자살율의 주 원인으로도 작용할 수 있기 때문이다.

본 연구에서는 그럼에도 여전히 경찰관들이 보유하는 공공봉사동기는 직무 과정에서 수반되는 감정노동을 보다 원활히 수행할 수 있도록 작용함으로써 부정적인 직무 태도를 일정부분 상쇄하고 있는지 검토한다. 이러한 감정노동의 수준은 내근과 현장 교대부서 등 경찰 직무특성 간에도 차이가 존재할 수 있으므로, 샘플 분류를 통하여 공공봉사동기와 감정노동 수행의 수준 차이를 살펴보고, 공공봉사동기가 이에 미치는 효과와 그 시사점을 검토한다. 연구가설은 다음과 같다.

H3 : 한국 경찰조직의 열악한 직무 여건과 이에 대한 구성원들의 외재적 직무 동기와의 불일치로 인한 저조한 조직 적합성이 우려되는 상황 하에서도 경찰관들이 보유하는 공공봉사동기는 이들의 표면적·내면적 행위의 수행에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

또한 본 연구의 종속변수인 경찰관의 감정노동 수행은 세대 차이에 따라 어떤 방향으로 나타나는지 검토할 필요가 있다. 서론에서 제시하였듯이 숙련된 기존 세대의 대규모 퇴직에 이어 차별적인 행태와 가치를 보유하는 것으로 알려진 젊은 세대의 유입이 한국 경찰에도 이루어지고, 수년 안에 조직 구성의 대폭적인 변화가 예상되기 때문이다. 그렇다면 구성원들에게 우세한 외재적 직무동기와 직무 현실과의 저조한 적합성이 우려되는 현 상황 하에서도 공공봉사동기는 이들의 표면적·내면적 감정노동의 수행에도 영향을 미치는지 탐색할 필요가 있다.

그러나 세대와 감정노동 수행과의 관계를 직접적으로 탐색한 연구 역시 그간 충분히 다루어지지 않았다. 일선 서비스직 종사자는 내면적 감정이

자신이 표현해야 하는 진정하지 않은 감정과 상충할 때 감정적 부조화를 겪을 수 있고, 이러한 경우 부정적인 직무 산출물인 직무소진 및 직무 불만족과 강한 연관성을 가지는 것으로 알려져 있다(Grandey, 2000; Langhorn, 2004). 이러한 수준은 세대 간 차이가 존재할 수 있는데, 이는 후속 세대는 선임 세대에 비하여 더 높은 자존감, 불안감, 우울감 등의 감정 수준을 나타내는 것으로 알려져 있기 때문이다(Gibson et al., 2009; Twenge & Campbell, 2008). 세대 코호트 관점에 따르면 조직을 구성하는 각 세대는 직무 가치, 직무 환경과 조직 규범에 대하여 차별적인 관점을 가질 것이므로, 이들은 직무 과정에서 수반되는 감정노동의 수행, 특히 표면적 행위의 수행에 있어 감정적 부조화를 경험하고 이를 수용하려는 노력 수준에 대하여 차별적인 관점과 태도를 가질 수 있다.

X세대와 후속 세대는 도전적인 직무를 추구하고 개인의 발전 기회를 중시하며, 전문적 기술을 함양하고 의사결정에 적극적으로 참여하려 하는 등 유사한 가치를 공유한다고 알려져 있다(Walsh & Taylor, 2007). 그러나, 후속 세대는 자기중심적인 한편, 열린 관점을 가지고 다양성을 선호하며 긍정적이고 자존감이 높은 것으로도 알려져 있다(Cennamo & Gardner, 2008). 그렇다면 후임 경찰관들은 선임들에 비하여 감정노동의 수행, 특히 표면적 행위를 덜 하려는 경향을 보일 수 있다. 서비스를 제공하는 동안 지속적으로 감정을 가장하거나 조작하는 것은 개인의 심리적 자원과 에너지를 고갈시킬 수 있고(Goldberg and Grandey 2007), 이는 자존감을 중시하는 개인의 성향과는 부합하지 않을 것이기 때문이다. 한편 직무에 더 많이 몰입하는 구성원들은 감정노동 수행을 더 많이 하는 경향을 고려하면(Gosserand & Diefendorff, 2005), 기존 세대에 비하여 더 높은 감정 수준을 나타내는 것으로 알려진 후속 세대는 해당 직무의 특성 및 자신이 추구하는 가치가 감정노동 수행을 요구할 때 상대적으로 그 행위의 정도에 있어 더 넓은 간극을 나타낼 수 있다.

그렇다면, 전반적으로 공공봉사동기는 경찰관의 감정노동을 보다 원활

하게 수행하도록 기여할 것으로 예상되고, 공공봉사동기 수준이 증가할수록 경찰 직무에 더 많이 몰입할 수 있으므로 이에 따라 감정노동을 더 많이 요구받고 수행할 수 있지만, 특히 표면적 행위의 수행은 감정적 부조화를 수반할 수 있기 때문에 후속 세대 경찰관들이 보유할 수 있는 자존감과 자기중심적 성향이 발현할 경우에는 기존 세대에 비하여 그러한 행위를 덜 하려는 방향으로 나타날 수 있다. 연구가설은 다음과 같다.

H3-1 : 경찰관들의 세대의 차이는 이들의 공공봉사동기와 감정노동 수행 간의 관계에 영향을 미칠 것이다. 특히, 표면적 행위의 수행에 있어서 그러한 관계는 X세대 경찰관들에 비하여 Y세대 경찰관들에게 있어서 더 부정적으로 나타날 것이다.

## 제2절 연구방법

1. 연구대상과 자료수집

본 연구의 대상은 제3장 및 제4장의 연구와 동일하다. 즉 전국 경찰관을 대상으로 설문을 실시하였으며, 연구절차와 참여자의 선정 기준 및 연구 참여자 규모 등은 제3장 제2절 연구대상과 자료수집에서 제시한 방식을 활용하였다. 현직 경찰관들을 대상으로 배포된 총 1,000부의 설문지 중 731부가 회수되었고, 인구통계학적 자료 누락 및 불성실한 응답지를 제외하고 최종적으로 657부의 설문응답을 분석에 활용하였다. 설문조사는 서울대학교 생명윤리심의위원회의 승인을 받고 진행하였다.(IRB No. 1804/001-001)

연구대상자들의 특성은 제3장에서 제시한 〈표 13〉의 내용과 같다.

2. 변수설명

(1) 독립변수(공공봉사동기)

경찰관의 공공봉사동기는 Perry(1996)의 측정도구를 기본으로 국제적으로 통용될 수 있는 척도를 개발하기 위하여 다수 국가의 연구자들이 공동 개발한 Kim et al.(2013)을 활용하였다. 이 척도는 Perry(1996)의 4개 영역 총 24개 문항을 국가 간 비교연구가 가능한 형태로 수정한 측정도구로, 공공봉사에 대한 호감(APS), 공적가치에의 전념(CPV), 동정심(COM), 자기희생(SS)의 4개 영역으로 이루어져 있다. 모든 문항은 '전혀 동의하지 않는다'(1점) 에서 '매우 동의한다'(5점) 까지 5점 척도로 측정하였다.

영역별 측정문항의 예시는 다음과 같다. '지역사회에 봉사하는 사람들을 존경한다(APS)', '모든 시민이 각종 기회를 공평하게 누려야 한다(CPV)', '다른 사람들의 형편이나 처지를 고려해야 한다(COM)', '공익을 위해 나 자신을 희생할 각오가 되어 있다(SS)'. 분석 시에는 4개 영역별 평균값을 산출하여 사용하였다.

(2) 도구변수

도구변수는 응답자의 가족사회화 요인으로서 가족의 과거직업을 사용하였다. 각 항목별 측정문항은 다음과 같다. '부모님 중에 공무원(교사, 교수 등 교직원 포함)으로 근무한 분이 있다' 및 '4촌이내 친척들 중에 공무원(교사, 교수 등 교직원 포함)으로 근무한 분이 있다'. 도구변수와 관련성이 있거나 영향을 미칠 수 있어 통제가 필요한 동일부류 집합(Risk sets) 변수로 응답자의 과거 경험을 선정하였으며, 측정문항은 다음과 같다. '초·중·고등학교 시절에 학교 전체 학생회 또는 학급 반장으로 활동한 적이 있다' 및 '현 직장 입직 이전에 학교 또는 사회에서 추진했던 공공캠페인(금연, 환경보호, 적십자 활동 등)에 참여한 적이 있다'. 각 항목은 경험 유무를 측정하기 위하여 더미문항을 사용하였다.

(3) 종속변수(감정노동 수행)

본 연구의 종속변수인 감정노동 수행은 표면적 행위(Surface acting)와 내면적 행위(Deep acting)를 측정하는 Brotheridge & Lee(2003)의 Emotioanl Labor Scale 6개 문항을 사용하였다. 모든 문항은 원문을 따라 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '항상 그런다'(5점)까지 5점 척도로 측정하였다. 영역별 측정문항의 예시는 다음과 같다. 표면적 행위는 '당신의 진정한 감정의 표현을 하루 일과중에 얼마나 자주 억누릅니까(EL_SA)', 그리고 내면적 행위는 '업무상 타인에게 보여줄 필요가 있는 감정을 실제로 갖기 위하여 하루 일과중에 얼마나 자주 노력합니까(EL_DA)' 등이다. 분석 시 2개 구성요소의 각 평균값을 사용하였다.

(4) 통제변수

감정노동에 관한 통제변수로 Morris & Feldman(1996)이 제시한 성별·직급·직무유형과 같은 개인 및 조직특성 변수와 그 외 일반적인 인구통계학적 변수인 연령, 교육수준 등을 포함시켰다. 연령은 20대에서 50대 이상까지, 교육수준은 고등학교 졸업, 대학교 재학, 대학교 졸업, 대학원 이상으로 구분하였다. 근속년수는 연단위로 기재하도록 하였고, 직급은 하위직급인 순경부터 경찰서장급인 총경 이상까지 7단계를 기재하였다. 직무 유형은 교대근무 및 내근부서로 구분하였다. 교대근무는 현장 근무인 지구대·파출소 또는 형사 등의 야간 근무를 수행하는 격무부서 근무자가 대부분 해당한다. 변수의 측정내용은 아래 〈표 46〉에 제시하였다.

<표 46> 각 변수와 측정지표 내용

| 구분 | 변수명 | 측정지표 |
|---|---|---|
| 독립변수 | 공공봉사동기 | (APS1) 지역사회에 봉사하는 사람들을 존경한다.<br>(APS2) 공공봉사는 보람차고 의미있는 일이다.<br>(APS3) 공공선을 위해 기여해야 한다. |

| | | |
|---|---|---|
| | | (CPV1) 모든 시민이 각종 기회를 공평하게 누려야 한다.<br>(CPV2) 필요한 공공서비스를 시민이 제대로 누리도록 해야 한다.<br>(CPV3) 국가정책을 세울 때 미래세대의 처리를 고려해야 한다.<br>(Com1) 소외계층의 어려움에 가슴아파한다.<br>(Com2) 다른 사람들의 형편이나 처지를 고려해야 한다.<br>(Com3) 어려운 사람을 위해서 공공복지가 필요하다.<br>(SS1) 공익을 위해 나 자신을 희생할 각오가 되어 있다<br>(SS2) 개인 이익보다 시민으로서의 의무가 우선이다.<br>(SS3) 사회에 도움이 된다면 나 자신의 손해를 참을 수 있다. |
| 종속 변수 | 감정노동 수행 | (EL_SA1) 하루 일과중에 발생하는 어떤 상황에 대하여 당신의 진정한 감정을 얼마나 자주 숨기십니까<br>(EL_SA2) 당신의 진정한 감정의 표현을 하루 일과중에 얼마나 자주 억누릅니까<br>(EL_SA3) 실제로 느끼지 않는 감정을 마치 느끼는 척 하는 행동을 하루 일과중에 얼마나 자주 합니까<br>(EL_DA1) 업무상 타인에게 보여줄 필요가 있는 감정을 실제로 갖기 위하여 하루 일과중에 얼마나 자주 노력합니까<br>(EL_DA2) 담당 업무의 일부로서 반드시 나타내야 하는 어떤 감정을 갖기 위하여 하루 일과중에 얼마나 자주 노력합니까<br>(EL_DA3) 당신이 반드시 보여주어야 하는 감정을 실제로 경험해보기 위하여 하루 일과중에 얼마나 자주 노력합니까 |
| 도구 변수 | 가족의 과거직업 | (IV_1) 부모님 중에 공무원(교사, 교수 등 교직원 포함)으로 근무한 분이 있다.<br>(IV_2) 4촌이내 친척들 중에 공무원(교사, 교수 등 교직원 포함)으로 근무한 분이 있다. |
| 통제 변수 | 과거경험 (Risk sets) | (RS1) 초·중·고등학교 시절에 학교 전체 학생회 또는 학급 반장으로 활동한 적이 있다.<br>(RS2) 현 직장 입직 이전에 학교 또는 사회에서 추진했던 공공캠페인(금연, 환경보호, 적십자 활동 등)에 참여한 적이 있다. |
| | 연령 | 귀하의 연령(만 나이)은<br>1=20대 2=30대 3=40대 4=50대 |
| | 성별 | 귀하의 성별은<br>1=남 0=여 |
| | 학력 | 귀하의 최종학력은<br>1=고졸 2=대학교 재학 3=대졸 4=대학원 이상 |
| | 직급 | 귀하의 직급은<br>1=순경 2=경장 3=경사 4=경위 5=경감<br>6=경정 7=총경이상 |
| | 재직기간 | 귀하의 근속연수는 ( 년) |
| | 직무 유형 | 귀하는 현재 교대(현업)부서에서 근무를 합니까<br>1=그렇다 0=아니다 |

3. 연구모형과 분석방법

경찰관들의 감정노동 수행에 공공봉사동기가 미치는 영향관계는 다음의 절차와 같이 분석하였다. 우선, 확인적 요인분석(CFA)을 시행하여 측정도구들의 타당성을 검증한다. 본 연구에서 사용하는 측정도구들은 이미 선행연구를 통하여 이론적 논의와 논리적 타당성이 검증된 것이다. 따라서 탐색적 요인분석보다는 확인적 요인분석을 하는 것이 연구자료 분석에 더 적합하다(Van Prooijen & Van Der Kloot, 2001). 확인적 요인분석은 수렴타당도, 판별타당도를 통해 구성타당도를 판단한다. 그 다음으로 연구대상자들의 인구사회학적 특성별 주요 변수 수준의 차이를 t-test와 ANOVA 분석을 통하여 살펴보았다. 또한 주요 변수 간 상관관계 분석을 실시한 후, 공공봉사동기가 경찰관들의 감정노동 수행에 미치는 전반적인 영향과 세대간 상호작용 효과를 파악하기 위하여 모형 1에서는 다중회귀분석을 실시한다. 세대 변수는 20대와 30대에 해당하는 연령층을 묶어 더미변수화 하였다. 종속변수인 감정노동 수행은 표면적·내면적 행위로 세분화하여 분석하였다. 모형 2에서는 공공봉사동기가 감정노동 수행에 대하여 미치는 인과적 영향관계를 확인하기 위하여 도구변수 분석방법을 사용한다. 감정노동 수행에 영향을 미치는 공공봉사동기의 하위 구성요소 별로 2SLS 및 LIML 추정을 실시하고, 이를 다중회귀분석 결과와 비교한다. 아래에는 이러한 모형을 반영한 회귀식을 제시하였고, 〈그림 10〉에 전체 구성을 표현하였다.

모형1 (OLS)

Controls Only : $Y_i = \alpha + \beta_1 D_{1i} + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_i$

Controls & Main Effects : $Y_i = \alpha + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 D_{1i} + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_i$

Interaction Term : $Y_i = \alpha + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 D_{1i} + \beta_3 (X_{1i} \times D_{1i}) + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_i$

※ $Y_i$ : 연구대상자 $i$의 감정노동 수행의 수준

$X_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 공공봉사동기 수준

$D_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 세대 코호트(20~30대)
$\sum X_{2i}$ : 연구대상자 $i$의 감정노동 수행에 영향을 미치는 기타 특성
$\epsilon_i$ : 오차항

모형2 (2SLS)

Reduced-Form : $Y_i = \alpha + \rho_1 Z_i (+ \rho_2 W_i) + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Yi}$

First Stage-1 : $X_{1i} = \alpha + \phi Z_i + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$
〃 -2 : $X_{1i} = \alpha + \phi W_i + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$
〃 -3 : $X_{1i} = \alpha + \phi_1 Z_i + \phi_2 W_i + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$

2 SLS : $Y_i = \alpha + \lambda_{2SLS} \widehat{X_{1i}} + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Yi}$

※ $X_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 공공봉사동기 수준
$Z_i$ : 연구대상자 부모의 과거직업
$W_i$ : 연구대상자 친척의 과거직업
$Y_i$ : 연구대상자 $i$의 감정노동 수행의 수준
$\widehat{X_{1i}}$ : 연구대상자의 공공봉사동기에 대한 예측값
$\lambda_{2SLS}$ : $Z_i$=1($W_i$=1)에 해당하는 연구대상자들의 $X_{1i}$이 $Y_i$에 미치는 평균 인과효과
$\sum X_{2i}$ : 연구대상자 $i$의 감정노동 수행에 각 영향을 미치는 기타 특성
$\epsilon_{Xi}$· $\epsilon_{Yi}$ : 각 오차항

모형2-1 (LIML)

Equation 1 : $X_{1i} = \alpha + \phi_1 Z_i (+ \phi_2 W_i) + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Xi}$
Equation 2 : $Y_i = \alpha + \delta_{LIML} X_{1i} + \sum \gamma X_{2i} + \epsilon_{Yi}$

※ $X_{1i}$ : 연구대상자 $i$의 공공봉사동기 수준
$Z_i$ : 연구대상자 부모의 과거직업
$W_i$ : 연구대상자 친척의 과거직업
$Y_i$ : 연구대상자 $i$의 감정노동 수행의 수준

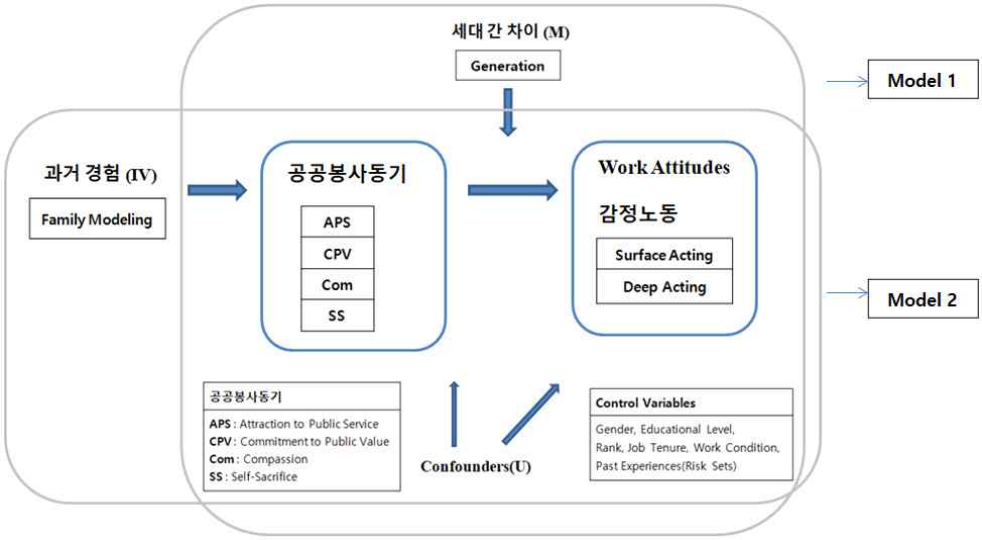
$\delta_{LIML}$ : $Z_i$=1( $W_i$=1)에 해당하는 연구대상자들의 $X_{1i}$이 $Y_i$에 미치는 평균 인과효과

$\sum X_{2i}$ : 연구대상자 $i$의 감정노동 수행에 각 영향을 미치는 기타 특성

$\epsilon_{Xi}$· $\epsilon_{Yi}$ : 각 오차항

분석에 사용된 주요 변수의 타당도 확인 및 연구대상자들의 각 변수의 수준과 변수 간 상관관계, 회귀분석은 STATA14 프로그램을 활용하였다. 구체적인 연구모형은 아래와 같다.

<그림 10> 경찰관의 공공봉사동기와 감정노동 수행 간의 영향관계 경로



## 제3절 연구결과

1. 확인적 요인분석 결과

본 연구에서 사용된 측정도구들의 타당성은 확인적 요인분석, 신뢰성은 Cronbach $\alpha$ 값으로 확인하였다. 확인적 요인분석 결과는 〈표 47〉과 같다. 우선 측정모형의 적합도는 절대적합지수인 SRMR은 0.038, RMSEA의 경우 0.048로 기준값[19]을 충족하였고(Hair et al., 2006), 증분적합지수인 CFI도 0.970으로 기준값을 충족함에 따라 전반적으로 양호한 수준이었다. 수렴타당도는 각 측정문항별 표준요인 적재량과 평균 분산추출지수(AVE), 그리고 개념신뢰도(CR)로 판단하였다. 모든 문항에서 요인적재량이 0.5 이상으로 유의하였고, 잠재변수별 AVE 값도 0.5-0.8 사이로 기준값인 0.5 이상을 충족하였다(Hair et al., 2006; Fornell & Larcker, 1981). 개념신뢰도는 모든 잠재변수에서 최소 0.75 이상으로 기준값인 0.7을 충족함에 따라 수렴타당도를 확보한 것으로 볼 수 있다.

판별타당도는 잠재변수 간 상관계수의 신뢰구간[$\phi \pm (2 \times S.E.)$]에 1.0의 포함 여부로 판단하였다(Anderson & Gerbing, 1988). 상관관계가 높게 나타난 변수 쌍인 APS-CPV ($\phi$=0.757), APS-COM ($\phi$=0.740), CPV-COM ($\phi$=0.773), COM-SS ($\phi$=0.650), 그리고 EL_SA-EL_DA ($\phi$=0.732)의 상관계수($\phi$)와 각각의 잠재변수 간 표준오차를 [$\phi \pm (2 \times S.E.)$] 식에 대입한 결과, 모두 1.0을 포함하고 있지 않아 판별타당성을 충족한 것으로 판단하였다. Cronbach $\alpha$ 값을 통해 살펴본 측정도구의 신뢰도는 0.751 ~ 0.883 수준으로 전반적으로 양호한 것으로 나타났다.

19) 0.10 이하: 보통, 0.08 이하 : 양호, 0.05 이하 : 좋음

<표 47> 확인적 요인분석

| 척도 | 측정문항 | 표준 요인적재량 | 평균분산 추출지수 (AVE) | 개념신뢰도 (CR) | Cronbach α |
|---|---|---|---|---|---|
| PSM_APS | PSM_1 | 0.820 | 0.698 | 0.873 | 0.865 |
| | PSM_2 | 0.914 | | | |
| | PSM_3 | 0.766 | | | |
| PSM_CPV | PSM_4 | 0.766 | 0.552 | 0.784 | 0.766 |
| | PSM_5 | 0.839 | | | |
| | PSM_6 | 0.604 | | | |
| PSM_COM | PSM_7 | 0.800 | 0.664 | 0.856 | 0.854 |
| | PSM_8 | 0.841 | | | |
| | PSM_9 | 0.803 | | | |
| PSM_SS | PSM_10 | 0.836 | 0.716 | 0.883 | 0.883 |
| | PSM_11 | 0.836 | | | |
| | PSM_12 | 0.867 | | | |
| EL_SA | EL_1 | 0.714 | 0.523 | 0.767 | 0.764 |
| | EL_2 | 0.730 | | | |
| | EL_3 | 0.725 | | | |
| EL_DA | EL_4 | 0.703 | 0.509 | 0.757 | 0.751 |
| | EL_5 | 0.723 | | | |
| | EL_6 | 0.715 | | | |
| Goodness of fit : $\chi^2(120) = 299.782^{**}$, RMSEA = 0.048, SRMR = 0.038, CFI = 0.970, TLI = 0.961 | | | | | |

한편, 본 연구에서 활용한 횡단면 자료는 연구대상자로부터 외생변수와 내생변수에 대한 응답을 동시에 수집하므로 동일방법 편의(CMB)가 문제될 수 있다(Podsakoff et al., 2003). 이를 확인하기 위하여 전체 변수의 측정항목을 주성분분석(PCA)하여 회전하지 않은 요인해법을 살펴보고, 동일영향력을 나타내는 단일 요인에 적재되도록 확인적 요인분석(CFA)을 실시하였다. 주성분분석에서는 18개의 요인을 도출하였고 그 중 가장 큰 요인은 전체 분산의 35.6%를 설명하였다.[20] 즉, 단일요인은

20) 주성분분석 결과 확인된 18개의 요인 중 고유값(Eigenvalues) 1 이상인 요인은 3개로, 각 35.6%, 17.4%, 7.7%의 분산을 설명하는 것으로 나타났다.

나타나지 않고, 첫번째 요인은 전체 분산의 단지 일부만을 포착하였다. 확인적 요인분석 결과도 단일요인 모델의 저조한 적합도(RMSEA = 0.163, SRMR = 0.143, CFI = 0.608, TLI = 0.556)를 보임으로써, 동일 방법편의는 본 연구에서 문제의 소지가 낮은 것으로 판단된다.

2. 주요 변수의 기술통계 및 상관관계 분석

주요 변수들의 일반적 기술통계는 아래 〈표 48〉과 같다. 인구통계학적 변수를 제외하고 독립변수와 종속변수는 모두 5점 척도로 측정하였다. 변수별 정규분포의 확인은 왜도와 첨도값을 확인하였고, 모든 변수에서 왜도의 절대값 2 미만, 첨도의 절대값 4를 넘지 않는 것으로 나타남에 따라 조건을 충족한 것으로 판단하였다.

<표 48> 변수별 기술통계량

| 척도 | 문항수 | Mean (S.D) | Min. | Max. | Skewness | Kurtosis |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PSM_APS | 3 | 4.30(0.59) | 1.67 | 5 | -0.474 | 2.933 |
| PSM_CPV | 3 | 4.47(0.51) | 2.67 | 5 | -0.685 | 2.898 |
| PSM_COM | 3 | 4.31(0.58) | 2.33 | 5 | -0.407 | 2.599 |
| PSM_SS | 3 | 3.78(0.78) | 1 | 5 | -0.312 | 3.165 |
| EL_SA | 3 | 3.24(0.67) | 1.33 | 5 | 0.222 | 3.142 |
| EL_DA | 3 | 3.13(0.66) | 1 | 5 | 0.115 | 3.402 |

<표 49> 변수간 상관관계

| | (1) APS | (2) CPV | (3) COM | (4) SS | (5) 연령 | (6) 성별 | (7) 학력 | (8) 계급 | (9) 재직기간 | (10) 교대근무 | (11) EL_SA | (12) EL_DA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (1) | 1.000 | | | | | | | | | | | |
| (2) | 0.659** | 1.000 | | | | | | | | | | |
| (3) | 0.647** | 0.656** | 1.000 | | | | | | | | | |
| (4) | 0.521** | 0.447** | 0.570** | 1.000 | | | | | | | | |
| (5) | -0.028 | -0.029 | -0.009 | 0.002 | 1.000 | | | | | | | |
| (6) | 0.093* | 0.099* | 0.038 | 0.081* | 0.279** | 1.000 | | | | | | |
| (7) | -0.076† | -0.018 | -0.087* | -0.090* | 0.082* | -0.089* | 1.000 | | | | | |
| (8) | -0.028 | -0.031 | -0.028 | -0.044 | 0.779** | 0.199** | 0.174** | 1.000 | | | | |
| (9) | -0.047 | -0.007 | -0.013 | -0.075† | 0.864** | 0.173** | 0.084* | 0.815** | 1.000 | | | |
| (10) | 0.011 | 0.002 | 0.029 | 0.070† | -0.210** | 0.179** | -0.237** | -0.310** | -0.320** | 1.000 | | |
| (11) | -0.003 | 0.009 | 0.041 | 0.029 | -0.178** | -0.049 | -0.063 | -0.154** | -0.170** | 0.141** | 1.000 | |
| (12) | 0.128** | 0.079* | 0.124** | 0.161** | -0.136** | -0.033 | -0.026 | -0.144** | -0.139** | 0.104** | 0.556** | 1.000 |

※ p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

변수 간 상관관계를 파악하기 위하여 상관분석을 수행하였고 그 결과는 위 〈표 49〉에 제시하였다. 공공봉사동기의 하위 구성요소 간에는 상대적으로 높은 정(+)의 관계로 나타났고, 모두 유의수준 $p < 0.01$ 에서 통계적으로 유의하였다. 특히 공공봉사 호감-공적가치 몰입, 공공봉사 호감-동정심, 공적가치 몰입-동정심 차원 간의 상관관계가 0.6 이상으로 높게 나타났다. 공공봉사동기 각 요소들은 종속변수인 감정노동 수행 중 내면적 행위와 정(+)의 상관관계를 보였고, 유의수준 $p < 0.05$ 에서 통계적으로 유의하였다. 인구통계학적 변수 중에는 연령·학력·계급·재직기간 등이 공공봉사동기와 부(-)의 상관관계를 보였으나, 학력 변수에서 일부를 제외하고는 통계적으로 유의하지는 않았다.

3. 경찰관의 공공봉사동기와 감정노동 수행의 수준

연구대상자의 인구통계학적 특성에 따른 공공봉사동기 및 감정노동 수행의 수준을 비교한 결과는 아래 〈표 50〉, 〈표 51〉과 같다. 전체적으로 공공봉사동기 수준은 공적가치 전념(CPV) 영역의 평균이 가장 높았고 자기희생(SS) 영역이 가장 낮았으며, 감정노동 수행의 수준은 표면적 행위가 내면적 행위보다 약간 높은 것으로 나타났다.

세부적으로 각 변수별 분석에서는 공공봉사동기는 성별과 경찰서 규모에 따라서는 대부분의 경우 유의한 차이가 확인되었으나, 그 외의 변수에서는 일부 구성요소에서만 유의한 차이가 나타났다. 연령별로는 20대와 50대가 30대보다 자기희생 측면에서 유의하게 높았고, 20대는 40대와 50대 보다 감정노동을 많이 경험하는 것으로 나타났다. 남성은 여성보다 공공봉사동기 수준이 전반적으로 높았으나, 동정심 측면에서는 차이가 확인되지 않았다. 동정심은 고졸 집단이 대학원 이상의 학력 집단에서보다 더 높게 나타났고, 여타 공공봉사동기 및 감정노동 수행의 요소에서 교육 수준에 따른 차이는 확인되지 않았다. 재직기간에 따른 공공봉사동기의 차이는 자기희생 측면에서만 나타났는데, 3년 미만 신임

경찰관들과 20년 이상 경력 경찰관들의 자기희생 동기는 그렇지 않은 경우보다 높게 나타났다.

경위급과 관리자 직급의 경찰관들의 감정노동 수행의 수준은 실무자인 하위계급의 경찰관들보다 표면적·내면적 행위 모두에서 유의하게 낮은 것으로 나타났으나, 공공봉사동기는 직급간 유의한 차이가 나타나지 않았다. 이러한 결과는 공공영역에서 장기 재직한 구성원은 더 많은 경험이 쌓일수록 직무의 긍정적 또는 부정적인 측면에 잘 대응할 수 있다고 진단한 선행연구(Welsch & LaVan, 1981)와 일부 부합한다.

직무 유형을 교대부서 여부로 구분하여 이에 따른 공공봉사동기와 감정노동 수행의 수준 차이를 비교한 결과, 공공봉사동기 각 구성요소별 수준 차이는 나타나지 않았으나 감정노동 수행은 모든 구성요소에서 교대부서가 유의하게 높은 것으로 확인되었다. 그러나 소속 경찰서의 치안수요가 높은 곳에 근무하는 경찰관들은 공공봉사동기의 모든 구성요소가 상대적으로 낮게 나타났다. 이는 개인의 공공봉사동기는 제공하는 서비스의 특성과 개인의 직무에 따라 달라질 수 있다는 선행연구(Kjeldsen, 2012; Kjeldsen & Andersen, 2014)와 일정부분 부합한다고 할 것이다.

<표 50> 연구대상자의 인구사회학적 특성별 공공서비스동기 및 감정노동 수행의 평균값 비교

| 변수 | 구분 | APS | CPV | COM | SS | EL_SA | EL_DA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 연령 | 20대(a) | 4.39(0.58) | 4.51(0.51) | 4.34(0.60) | 3.96(0.72) | 3.41(0.66) | 3.26(0.53) |
| | 30대(b) | 4.21(0.61) | 4.43(0.52) | 4.26(0.62) | 3.57(0.86) | 3.32(0.69) | 3.20(0.70) |
| | 40대(c) | 4.33(0.55) | 4.52(0.46) | 4.34(0.51) | 3.72(0.69) | 3.16(0.65) | 3.06(0.68) |
| | 50대(d) | 4.29(0.64) | 4.42(0.55) | 4.29(0.60) | 3.91(0.79) | 3.09(0.66) | 3.04(0.68) |
| F-value (Scheffe) | | 2.41† | 1.71 | 0.79 | 8.95** (a > b,c d > b) | 7.23** (a,b > d a > c) | 4.34** (a > c,d) |
| 성별 | 남자 | 4.33(0.60) | 4.50(0.50) | 4.32(0.58) | 3.80(0.78) | 3.22(0.67) | 3.13(0.67) |
| | 여자 | 4.20(0.58) | 4.35(0.53) | 4.26(0.59) | 3.63(0.78) | 3.31(0.68) | 3.18(0.57) |
| t-value | | 2.124* | 2.808** | 1.102 | 2.081* | 1.257 | 0.937 |
| 교육 수준 | 고졸(a) | 4.38(0.60) | 4.49(0.51) | 4.37(0.58) | 3.86(0.79) | 3.26(0.64) | 3.12(0.63) |
| | 대재(b) | 4.30(0.58) | 4.40(0.51) | 4.31(0.54) | 3.87(0.77) | 3.41(0.64) | 3.21(0.58) |
| | 대졸(c) | 4.29(0.59) | 4.49(0.50) | 4.32(0.58) | 3.75(0.78) | 3.22(0.70) | 3.15(0.69) |
| | 대학원 이상(d) | 4.20(0.63) | 4.38(0.56) | 4.04(0.64) | 3.53(0.67) | 3.08(0.62) | 2.91(0.60) |
| F-value (Scheffe) | | 1.36 | 1.21 | 3.68* (a,c > d) | 2.43† | 2.37† | 1.97 |
| 재직 기간 | 3년 미만(a) | 4.38(0.57) | 4.48(0.51) | 4.34(0.60) | 3.96(0.71) | 3.41(0.60) | 3.27(0.59) |
| | 3-10년(b) | 4.21(0.62) | 4.46(0.51) | 4.24(0.62) | 3.58(0.87) | 3.22(0.80) | 3.16(0.69) |
| | 11-20년(c) | 4.30(0.58) | 4.48(0.47) | 4.32(0.52) | 3.62(0.74) | 3.21(0.64) | 3.05(0.63) |
| | 20년 이상(d) | 4.32(0.60) | 4.47(0.54) | 4.34(0.58) | 3.91(0.74) | 3.13(0.63) | 3.06(0.70) |
| F-value (Scheffe) | | 2.20† | 0.10 | 1.07 | 10.10** (a,d > b,c) | 5.35** (a > d) | 3.94** (a > c,d) |

<표 51> 연구대상자의 인구사회학적 특성별 공공서비스동기 및 감정노동 수행의 평균값 비교 (계속)

| 변수 | 구분 | APS | CPV | COM | SS | EL_SA | EL_DA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 직급 | 순경·경장(a) | 4.31(0.60) | 4.48(0.51) | 4.31(0.60) | 3.83(0.78) | 3.37(0.69) | 3.27(0.59) |
| | 경사(b) | 4.31(0.60) | 4.48(0.53) | 4.33(0.60) | 3.70(0.83) | 3.18(0.70) | 3.16(0.69) |
| | 경위(c) | 4.35(0.59) | 4.51(0.48) | 4.36(0.54) | 3.78(0.78) | 3.18(0.64) | 3.05(0.63) |
| | 경감이상(d) | 4.24(0.58) | 4.41(0.52) | 4.23(0.56) | 3.73(0.73) | 3.10(0.63) | 3.06(0.70) |
| F-value (Scheffe) | | 0.84 | 0.95 | 1.23 | 0.96 | 5.93** (a > c,d) | 3.94** (a > c,d) |
| 교대부서 | 그렇다 | 4.31(0.61) | 4.47(0.52) | 4.33(0.60) | 3.83(0.78) | 3.34(0.64) | 3.21(0.64) |
| | 아니다 | 4.30(0.58) | 4.47(0.50) | 4.29(0.56) | 3.72(0.78) | 3.15(0.69) | 3.07(0.67) |
| t-value | | 0.277 | 0.037 | 0.749 | 1.792† | 3.625** | 2.648** |
| 경찰서 규모 | 1급지 | 4.27(0.63) | 4.48(0.51) | 4.27(0.58) | 3.73(0.78) | 3.27(0.66) | 3.12(0.66) |
| | 2·3급지 | 4.44(0.53) | 4.58(0.47) | 4.45(0.55) | 3.95(0.80) | 3.20(0.68) | 3.19(0.64) |
| t-value | | 3.188** | 2.083* | 3.223** | 2.842** | 0.962 | 1.138 |
| 전체 | | 4.30(0.59) | 4.47(0.51) | 4.31(0.58) | 3.78(0.78) | 3.24(0.67) | 3.13(0.66) |

※ ( )는 표준편차, p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

4. 공공봉사동기가 경찰관의 감정노동 수행에 미치는 영향 분석

(1) 다중회귀분석 결과

본 연구 모형에 따라 공공봉사동기 각 구성요소와 감정노동 구성요인들 간의 연관성을 세밀하게 검토하기 위하여 다중회귀분석을 순차적으로 실시하였다. 공공봉사동기 하위 4개 차원 및 종합 척도를 적용하여 각각 표면적·내면적 행위에 대한 영향관계를 분석하고, 세대와의 상호작용항을 추가하여 전체 분석결과를 아래 〈표 52〉, 〈표 53〉에 제시하였다.

각 표에 제시된 (1)열은 공공봉사동기를 제외한 통제변수들과 세대 변수만을 적용한 회귀계수이고, (2)~(5)열은 공공봉사동기의 하위 차원을 각각 포함한 모형이다. 분석 결과, 공공봉사동기를 구성하는 4가지 차원은 감정노동 수행 가운데 내면적 행위의 수행에 있어서만 통계적으로 유의한 정(+)의 관계를 나타내는 것으로 확인되었으며, 이 경우 통제변수만을 적용한 (1)항에 비하여 모든 모형에서 설명력이 일정수준 증가한 것을 확인할 수 있다. 이는 공공봉사동기가 경찰관의 내면적 행위의 수행을 탐색하는 데 있어 의미있는 설명변수가 될 수 있음을 나타낸다.

종속변수에 따라서 보다 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 독립변수인 공공봉사 호감($\beta$ = .133), 공적가치 전념($\beta$ = .104), 동정심($\beta$ = .141), 자기희생($\beta$ = .132) 등 공공봉사동기의 구성요소는 내면적 행위의 수행에 대하여 유의한 정(+)의 관계를 나타냈다. 감정노동 수행과 관련되는 인구통계학적 변수 및 조직 변수의 효과를 살펴보면, 성별, 교육수준은 감정노동 수행과 전반적으로 부(−)의 관계였으나 통계적으로 유의한 관계가 있다는 증거는 확인되지 않았다. 직무 특성을 나타내는 교대부서 근무는 모든 분석대상에서 감정노동을 더 많이 수행함을 제시하고, 이는 통계적으로 유의하게 나타났다. 한편 입직 전의 공공 자원봉사활동 경험은 감정노동의 내면적 행위와 유의한 정(+)의 관계를 나타냈다.

<표 52> 공공봉사동기가 표면적 행위에 미치는 영향

| | | EL_SA | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| Cons. | | 2.869** | 2.903** | 2.803** | 2.687** | 2.803** | 2.780** | 2.765** | 2.225** |
| Gender | Male | -0.087 | -0.084 | -0.089 | -0.089 | -0.088 | -0.083 | -0.089 | -0.088 |
| Education | Highest level | -0.024 | -0.025 | -0.024 | -0.022 | -0.023 | -0.023 | -0.023 | -0.0295 |
| Rank | Under Assist. Inspector | 0.021 | 0.021 | 0.020 | 0.015 | 0.015 | 0.015 | 0.017 | 0.008 |
| Tenure (Under 3 years) | 3-10 years | -0.107 | -0.108 | -0.106 | -0.103 | -0.101 | -0.107 | -0.103 | -0.128 |
| | 11-20 years | 0.079 | 0.079 | 0.079 | 0.077 | 0.084 | 0.072 | 0.081 | 0.074 |
| | Over 21 years | 0.058 | 0.058 | 0.058 | 0.054 | 0.057 | 0.047 | 0.058 | 0.028 |
| Job Charact. | Shift Work | 0.143* | 0.142* | 0.143* | 0.143* | 0.143* | 0.141* | 0.144* | 0.153** |
| Past Exp. | Volunteering | 0.044 | 0.044 | 0.044 | 0.043 | 0.042 | 0.045 | 0.043 | 0.032 |
| | Public Camp. | 0.034 | 0.034 | 0.033 | 0.032 | 0.032 | 0.037 | 0.032 | 0.047 |
| Generation | 2030 | 0.256* | 0.255* | 0.256* | 0.256* | 0.260* | 0.254* | 0.258* | 1.864** |
| PSM_APS | | | -0.008 | | | | -0.060 | | |
| PSM_CPV | | | | 0.015 | | | -0.001 | | |
| PSM_COM | | | | | 0.042 | | 0.077 | | |
| PSM_SS | | | | | | 0.016 | 0.007 | | |
| PSM | | | | | | | | 0.024 | 0.221** |
| PSM X Gen | | | | | | | | | -0.382** |
| $R^2$ | | 0.052 | 0.052 | 0.052 | 0.054 | 0.053 | 0.055 | 0.053 | 0.073 |
| N | | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 |

※ p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

<표 53> 공공봉사동기가 내면적 행위에 미치는 영향

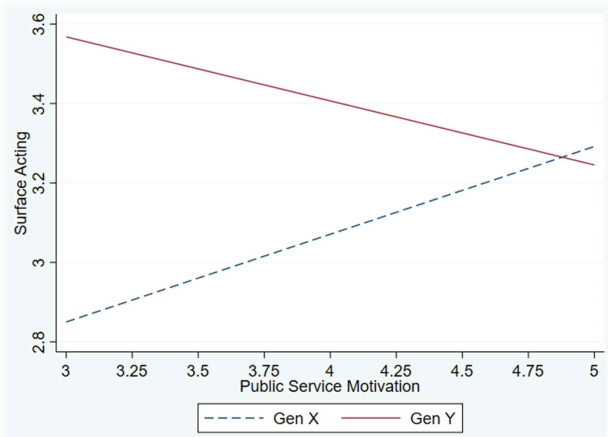
| | | EL_DA | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| Cons. | | 3.039** | 2.460** | 2.587** | 2.434** | 2.536** | 2.378** | 2.226** | 1.864** |
| Gender | Male | -0.050 | -0.067 | -0.067 | -0.058 | -0.064 | -0.062 | -0.072 | -0.071 |
| Education | Highest level | -0.007 | 0.000 | -0.007 | 0.001 | 0.001 | 0.005 | 0.002 | -0.001 |
| Rank | Under Assist. Inspector | 0.019 | 0.005 | 0.012 | 0.001 | -0.026 | -0.025 | -0.012 | -0.016 |
| Tenure (Under 3 years) | 3-10 years | -0.029 | -0.008 | -0.025 | -0.016 | 0.017 | 0.019 | 0.002 | -0.009 |
| | 11-20 years | -0.061 | -0.050 | -0.062 | -0.069 | -0.020 | -0.027 | -0.045 | -0.048 |
| | Over 21 years | -0.035 | -0.028 | -0.036 | -0.050 | -0.044 | -0.044 | -0.041 | -0.055 |
| Job Charact. | Shift Work | 0.121* | 0.129* | 0.126* | 0.124* | 0.124* | 0.125* | 0.128* | 0.132* |
| Past Exp. | Volunteering | 0.032 | 0.024 | 0.032 | 0.028 | 0.018 | 0.016 | 0.023 | 0.018 |
| | Public Camp. | 0.197** | 0.184** | 0.194** | 0.193** | 0.186** | 0.182** | 0.185** | 0.192** |
| Generation | 2030 | 0.095 | 0.105 | 0.094 | 0.096 | 0.123 | 0.121 | 0.109 | 0.839† |
| PSM_APS | | | 0.133** | | | | 0.065 | | |
| PSM_CPV | | | | 0.104* | | | -0.055 | | |
| PSM_COM | | | | | 0.141** | | 0.057 | | |
| PSM_SS | | | | | | 0.132** | 0.098** | | |
| PSM | | | | | | | | 0.193** | 0.283** |
| PSM X Gen | | | | | | | | | -0.174† |
| $R^2$ | | 0.046 | 0.060 | 0.052 | 0.061 | 0.068 | 0.072 | 0.067 | 0.072 |
| N | | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 | 649 |

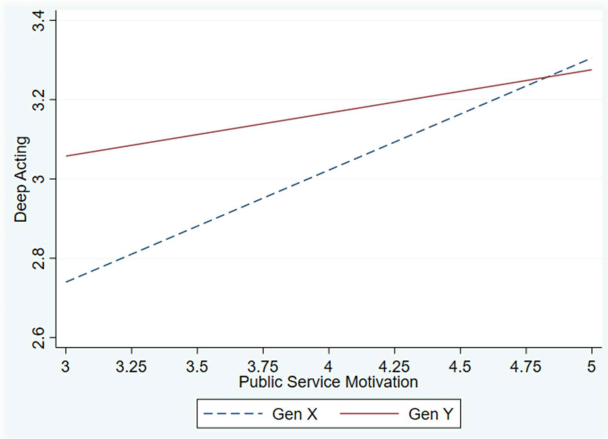
※ p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

공공봉사동기의 각 구성요소들을 단일 독립변수로 하여 분석한 것과 함께 이들을 결합하여 분석한 결과를 (6),(7)열에 제시하였다. 이에 따르면 공공봉사동기의 하위 차원을 결합한 척도에서는 여전히 유의성에 차이가 없으며, 공공봉사동기의 구성요소와 내면적 행위 간 관계에서는 정도 및 유의성의 변화가 일부 확인된다. 이는 공공봉사동기 구성요소 간에 정(+)의 상관관계를 나타내고, 특히 동정심(COM)과 자기 희생(SS) 영역이 '정서적(Affective) 동기'라는 넓은 범주로 분류되는 점을 고려하면(Wright, 2008) 본 연구에서 활용된 공공봉사동기 측정도구가 각 구성요소 간의 유사한 특성을 일부 포착하는 것으로 해석할 수 있다. 특히, 공익을 위해 자신의 이익을 희생하려는 의식이 높은 경찰관들은 직무수행에 있어서 감정노동의 내면적 행위를 더 많이 수행하는 것으로 나타났다.

경찰관의 감정노동 수행에 대하여 세대간 차이와 공공봉사동기의 상호작용이 미치는 효과를 확인하기 위하여, 각 표의 (7)열의 모형에 공공봉사동기와 세대 변수의 상호작용항을 추가한 결과를 (8)열에 제시하였다.

<그림 11> 공공봉사동기와 세대 효과의 상호작용






공공봉사동기와 세대 효과 간의 상호작용은 경찰관들의 표면적 행위($\beta$ = −.382, p < 0.01)와 내면적 행위($\beta$ = −.174, p < 0.1) 모두에서 부(−)의 관계를 나타내고, 이는 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다. 다만, 내면적 행위와의 관계에서는 유의성의 수준은 약하게 나타났다.

위 〈그림 11〉에는 경찰관들의 표면적·내면적 행위에 대한 공공봉사동기와 세대 효과의 상호작용을 각각 그래프로 제시하였다. 이에 따르면 이전 세대 경찰관들은 공공봉사동기 수준이 높을수록 감정노동 수행도 더 많이 하는 경향이 존재할 수 있고, 내면적 행위의 수행에 있어서는 Y세대 경찰관들 역시 그러한 경향을 보이나 그 정도는 상대적으로 낮을 가능성이 있음을 보여준다. 그러나 표면적 행위와의 관계에서는 상반된 효과를 보임으로써, Y세대 경찰관들은 높은 수준의 공공봉사동기를 보유할수록 표면적 행위를 덜 하려는 성향을 가질 수 있음을 제시한다.

(2) 도구변수의 독립성 검정과 추정치 분석 결과

각 변수간 관계에 대한 다중회귀분석을 위와 같이 실시한 바 본 연구의 가설들을 일부 지지하는 결과가 도출되었다. 즉 친사회적·공익적 가치를 중시하는 공공봉사동기가 경찰관들의 감정노동 수행의 유형 중 표면적 행위와는 유의한 관계가 나타나지 않은 반면에, 내면적 행위의 수행과는

정(+)의 관계를 가지는 것으로 나타났고 이는 공공봉사동기를 구성하는 4개 하위차원 대부분에서 일관되게 확인되었다. 이어서 본 연구의 주된 목적인 횡단면 자료 분석에 따른 문제에 대응하기 위한 도구변수 추정법을 활용하여 각 변수간 영향관계를 보다 면밀하게 검토하였다.

도구변수 추정법을 시행함에 앞서, 적용된 도구변수의 독립성 가정(Independence assumption)을 확인하여야 한다. 도구변수는 무작위 배정의 성질을 가져야 하므로, 도구변수에 해당하는 집단과 그렇지 않은 집단의 인구통계학적 특성은 균형을 이루어야 한다. 본 연구에서는 연령, 성별 및 학력 변수를 통하여 공변량 균형 여부를 확인한다. 특히 연령과 성별은 도구변수의 특성이 형성되기 이전에 주어지는 조건으로서 도구변수에 해당하는 처치 상태가 무작위배정의 성질을 가진다면 그렇지 않은 집단과 유의미한 차이가 나타날 수 없고, 그러한 유의미하지 않은 작은 차이는 단지 우연적인 것이라고 말할 수 있다.

도구변수에 해당하는 집단과 그렇지 않은 경우인 (2),(3)열 및 비교집단인 (4)~(7)열의 각 공변량에 해당하는 샘플 비율과 공변량 균형상태를 점검한 결과는 아래 〈표 54〉과 같다. (8),(9)열에서 도구변수에 해당하는 집단과 그렇지 않은 집단 간에는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않아 균형상태를 충족하는 것으로 추정된다. 이에 대한 비교집단은 공공봉사동기 평균값이 각 도구변수들에 해당하는 집단보다 높은 샘플들로 구성하였다. 기준은 아래 〈표 55〉에서 제시하였다. 이러한 경우 무작위배정을 반영하지 않아 도구변수에 해당하거나 그렇지 않은 경우도 수반되므로 선택 편의가 반영되어 변수 간 유의한 차이가 나타날 수 있다. 검증결과, 비교집단에서는 (10)~(13)열과 같이 통계적으로 유의한 회귀계수 값들이 모든 유형의 변수에서 나타남으로써 선택 편의가 존재할 수 있음을 확인하였다. 모든 회귀모형에는 도구변수와 관련성이 존재할 것으로 예상되는 동일부류 집합(RS)으로 학창시절 학급 반장이나 학생회 활동을 한 경험이 있는지 여부와 경찰 입직 이전에 학교 또는 사회

에서 공공캠페인에 참여한 적이 있는지 여부에 대한 더미변수들을 통제변수로 포함하였다.

<표 54> 공변량 균형 상태 점검

| | | Sample | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 전체 (1) | IV_1 (2) | IV_2 (3) | APS (4) | CPV (5) | COM (6) | SS (7) |
| 연령 | 30대 | 0.252 | 0.255 | 0.255 | 0.221 | 0.227 | 0.245 | 0.192 |
| | 40대 | 0.307 | 0.305 | 0.321 | 0.302 | 0.335 | 0.285 | 0.286 |
| | 50대 이상 | 0.221 | 0.193 | 0.219 | 0.225 | 0.201 | 0.233 | 0.262 |
| 성별 | 남성 | 0.829 | 0.860 | 0.853 | 0.872 | 0.872 | 0.854 | 0.869 |
| 학력 | 고졸 | 0.237 | 0.215 | 0.214 | 0.280 | 0.239 | 0.281 | 0.254 |
| | 대졸 | 0.597 | 0.632 | 0.628 | 0.568 | 0.621 | 0.581 | 0.571 |
| N | | 651 | 243 | 361 | 258 | 343 | 253 | 343 |

| | | Balance Regressions | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | IV_1 (8) | IV_2 (9) | APS (10) | CPV (11) | COM (12) | SS (13) |
| 연령 | 30대 | -0.008<br>(0.036) | -0.009<br>(0.035) | -0.057<br>(0.035) | -0.054<br>(0.034) | -0.013<br>(0.035) | -0.132**<br>(0.034) |
| | 40대 | -0.000<br>(0.038) | 0.039<br>(0.038) | -0.004<br>(0.037) | 0.062<br>(0.036) | -0.035<br>(0.037) | -0.041<br>(0.036) |
| | 50대 이상 | -0.029<br>(0.034) | 0.015<br>(0.034) | 0.006<br>(0.033) | -0.043<br>(0.032) | 0.019<br>(0.033) | 0.088**<br>(0.032) |
| 성별 | 남성 | 0.048<br>(0.031) | 0.053†<br>(0.031) | 0.067*<br>(0.030) | 0.087**<br>(0.029) | 0.038<br>(0.030) | 0.079**<br>(0.030) |
| 학력 | 고졸 | -0.009<br>(0.035) | -0.022<br>(0.034) | 0.079*<br>(0.034) | 0.007<br>(0.033) | 0.074*<br>(0.034) | 0.043<br>(0.033) |
| | 대졸 | 0.050<br>(0.041) | 0.063<br>(0.040) | -0.047<br>(0.040) | 0.052<br>(0.039) | -0.025<br>(0.040) | -0.053<br>(0.039) |
| N | | 651 | 651 | 651 | 651 | 651 | 651 |

※ (2)(3)열 및 (8)(9)열은 무작위배정(도구변수)에 해당하는 샘플의 공변량에 대한 분석이고, (4)~(7)열과 (10)~(13)열은 비교집단임. (1)~(7)열은 각 공변량이 해당하는 비율임. (8),(9)열은 도구변수에 해당하는 샘플과 그렇지 않은 샘플 간의 차이를 제시함. (10)~(13)열은 공공봉사동기 각 하위구성요소의 평균값이 도구변수 샘플 집단의 평균값보다 높은 샘플과 그렇지 않은 샘플 간의 차이를 나타내는 회귀계수로, (8),(9)열와 동일한 통제변수를 사용함. 괄호 안은 표준오차임. p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

<표 55> 전체 샘플의 PSM 평균값과 IV_1=1, IV_2=1 일 때 PSM 평균값 비교

| | 전체 | IV_1 | IV_2 | 비교집단 (4)~(7) |
|---|---|---|---|---|
| PSM_APS | 4.308 | 4.453 | 4.382 | 4.667 이상 |
| PSM_CPV | 4.473 | 4.579 | 4.536 | 4.667 이상 |
| PSM_COM | 4.313 | 4.472 | 4.389 | 4.667 이상 |
| PSM_SS | 3.779 | 4.047 | 3.901 | 4.0 이상 |
| N | 651 | 243 | 361 | |

다음으로 도구변수의 처치변수에 대한 인과적 영향관계를 확인하기 위하여 1단계 추정계수 값을 살펴보았다. 아래 〈표 56〉에는 동일부류 집합(RS) 변수인 '학창시절 학급 반장이나 학생회 활동을 한 경험이 있는지 여부'와 '경찰 입직 이전에 학교 또는 사회에서 공공캠페인에 참여한 적이 있는지 여부'에 대한 더미변수들을 통제한 회귀모형으로부터 구한 계수들을 제시하였다. (2),(4),(6),(8)열에 포함된 공변량은 연령, 성별, 교육수준, 근속기간, 직급, 교대부서 근무여부에 대한 지시변수들로, 앞서 다중회귀분석에서 포함한 인구통계학적·조직 변수에 해당한다.

이에 따르면, 부모의 직업이 공무원·교원이었던 경찰관들은 그렇지 않은 경우보다 공공봉사동기 수준이 더 높고, 이는 공공봉사동기의 4개 구성요소 모두에서 유의하게 나타난다. 친척의 직업이 공무원·교원이었던 경우도 그렇지 않은 경우에 비하여 높은 수준의 공공봉사동기가 각 구성요소 모두에서 유의하게 나타나고 있으나, 그 정도는 각각 전자의 경우보다는 다소 낮다. 통제변수를 동일부류 집합 항목만을 적용하였을 때와 다중회귀분석에서 포함한 인구통계학적·조직 변수를 모두 적용하였을 때 추정치의 차이가 거의 없는 점에서, 도구변수들과 후자의 통제변수들 간의 관련성은 낮은 것으로 볼 수 있다. 1단계 추정치에 대한 F검정 결과에서는 모든 모형에서 내생적 설명변수와의 상관성이 기준에 부합하는 것으로 확인되었다.[21)]

<표 56> 공공봉사동기가 감정노동 수행에 미치는 영향(도구변수 1단계 추정계수)

| | IV & Controls | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | IV_1 & IV_2 | | | |
| | IV_1 (1) | IV_1 (2) | IV_2 (3) | IV_2 (4) | IV_1 (5) | IV_1 (6) | IV_2 (7) | IV_2 (8) |
| APS | 0.219** (0.048) | 0.214** (0.049) | 0.152** (0.048) | 0.156** (0.048) | 0.188** (0.052) | 0.180** (0.053) | 0.083 (0.051) | 0.090† (0.052) |
| CPV | 0.172** (0.042) | 0.168** (0.042) | 0.144** (0.041) | 0.146** (0.041) | 0.136** (0.045) | 0.130** (0.045) | 0.094* (0.044) | 0.098* (0.044) |
| COM | 0.257** (0.047) | 0.264** (0.047) | 0.172** (0.047) | 0.177** (0.047) | 0.223** (0.051) | 0.228** (0.051) | 0.090† (0.050) | 0.093† (0.050) |
| SS | 0.419** (0.062) | 0.403** (0.061) | 0.259** (0.063) | 0.262** (0.061) | 0.372** (0.067) | 0.353** (0.066) | 0.122† (0.066) | 0.131* (0.065) |
| 통제변수 | RS | Cont. | RS | Cont. | RS | Cont. | RS | Cont. |

※ 위 표에는 공공봉사동기 각 구성요소 수준을 각 도구변수와 공변량들에 회귀시킨 모형의 계수들을 제시함. (5)~(8)열은 2개의 도구변수를 통합한 1단계 추정치들임. 괄호 안은 표준오차임. p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

이어서 공공봉사동기와 감정노동 수행 간의 영향관계를 보여주는 축약형(Reduced form) 및 2SLS 2단계 추정치를 OLS 회귀계수와 함께 아래 〈표 57〉, 〈표 58〉에 제시하였다. 〈표 57〉의 (2),(4)열의 축약형 계수는 각 도구변수와 표면적 행위의 수행과의 관계에 대한 통계적으로 유의한 관계를 나타내지 않고 있다. 반면에 〈표 58〉의 (2)열의 축약형 계수는 내면적 행위의 수행에 대한 유의한 정(+)의 관계를 나타내고 있으나, (4)열은 그러한 관계가 나타나지 않는다. 결과적으로 〈표 56〉의 1단계 추정계수가 모든 모형에서 유의하게 확인된 점을 고려할 때 본 연구의 모형이 배제 제약(Exclusion restriction)을 만족하지 못한다는 신호는 외견상 나타나지 않는다.

21) 아래 표 (1)(3)(5)(7)열은 IV_1, (2)(4)(6)(8)열은 IV_2에서 1단계 추정치 F검정 결과임.

| | PSM_APS | | PSM_CPV | | PSM_COM | | PSM_SS | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| EL_SA | 19.78 | 10.58 | 16.67 | 12.49 | 31.80 | 14.11 | 44.58 | 18.88 |
| EL_DA | 19.78 | 10.58 | 16.67 | 12.49 | 31.80 | 14.11 | 44.58 | 18.88 |

<표 57> 공공봉사동기가 표면적 행위의 수행에 미치는 영향 (OLS, Reduced form 및 2SLS 추정계수)

| PSM | 통제변수 | EL_SA | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | IV_1 | | IV_2 | | IV_1 & 2 | | | | | |
| | | | | | | | | CI | | | CI | |
| | | OLS (1) | Reduced (2) | 2SLS (3) | Reduced (4) | 2SLS (5) | 2SLS (6) | λ+(2*SE) (7) | λ-(2*SE) (8) | LIML (9) | δ+(2*SE) (10) | δ-(2*SE) (11) |
| APS | RS | -0.008 (0.045) | 0.086 (0.056) | 0.390 (0.269) | -0.039 (0.055) | -0.254 (0.369) | 0.236 (0.244) | 0.724 | -0.252 | 0.275 (0.265) | 0.805 | -0.255 |
| | Cont. | -0.008 (0.044) | 0.084 (0.055) | 0.394 (0.272) | -0.026 (0.054) | -0.166 (0.348) | 0.241 (0.244) | 0.729 | -0.247 | 0.273 (0.260) | 0.793 | -0.247 |
| CPV | RS | 0.011 (0.052) | 0.086 (0.056) | 0.497 (0.344) | -0.039 (0.055) | -0.267 (0.387) | 0.210 (0.290) | 0.79 | -0.37 | 0.251 (0.319) | 0.889 | -0.387 |
| | Cont. | 0.015 (0.052) | 0.084 (0.055) | 0.503 (0.349) | -0.026 (0.054) | -0.177 (0.373) | 0.229 (0.290) | 0.809 | -0.351 | 0.265 (0.314) | 0.893 | -0.363 |
| COM | RS | 0.046 (0.046) | 0.086 (0.056) | 0.333 (0.223) | -0.039 (0.055) | -0.224 (0.325) | 0.211 (0.207) | 0.625 | -0.203 | 0.229 (0.218) | 0.665 | -0.207 |
| | Cont. | 0.042 (0.045) | 0.084 (0.055) | 0.320 (0.214) | -0.026 (0.054) | -0.146 (0.307) | 0.217 (0.199) | 0.615 | -0.181 | 0.230 (0.207) | 0.644 | -0.184 |
| SS | RS | 0.021 (0.034) | 0.086 (0.056) | 0.204 (0.136) | -0.039 (0.055) | -0.149 (0.215) | 0.143 (0.129) | 0.401 | -0.115 | 0.151 (0.133) | 0.417 | -0.115 |
| | Cont. | 0.016 (0.035) | 0.084 (0.055) | 0.209 (0.139) | -0.026 (0.054) | -0.099 (0.207) | 0.148 (0.131) | 0.41 | -0.114 | 0.155 (0.135) | 0.425 | -0.115 |

※ 위 표에는 공공봉사동기가 표면적 행위의 수행에 미치는 영향에 대한 OLS 및 2SLS 추정치가 제시됨. (1)열은 OLS 추정계수임. (2),(3)열은 각 도구변수 'IV_1' 을 적용한 축약형과 2SLS 추정치임. (4),(5)열은 각 도구변수 'IV_2' 을 적용한 축약형과 2SLS 추정치임. (6),(9)열은 각 2개의 도구변수를 결합한 2SLS, LIML 추정치임. (7),(8),(10),(11)열은 각 추정치의 신뢰구간임. 각 모형에서 공통적으로 동일부류 집합을 통제함. 'Cont.'행에 추가로 포함된 공변량은 세대, 성별, 교육수준, 근속기간, 직급, 교대부서 근무여부에 대한 지시변수들임. 괄호 안은 표준오차임. $p<0.1^{\dagger}$, $p<0.05^{*}$, $p<0.01^{**}$

<표 58> 공공봉사동기가 내면적 행위의 수행에 미치는 영향 (OLS, Reduced form 및 2SLS 추정계수)

| | | EL_DA | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | IV_1 | | IV_2 | | IV_1 & 2 | | | | | |
| PSM | 통제변수 | OLS (1) | Reduced (2) | 2SLS (3) | Reduced (4) | 2SLS (5) | 2SLS (6) | CI λ+(2*SE) (7) | CI λ-(2*SE) (8) | LIML (9) | CI δ+(2*SE) (10) | CI δ-(2*SE) (11) |
| APS | RS | 0.127** (0.043) | 0.117* (0.054) | 0.534* (0.261) | 0.065 (0.053) | 0.430 (0.360) | 0.509* (0.244) | 0.997 | 0.021 | 0.511* (0.244) | 0.999 | 0.023 |
| | Cont. | 0.133** (0.043) | 0.108* (0.054) | 0.504† (0.263) | 0.069 (0.053) | 0.444 (0.349) | 0.487* (0.244) | 0.975 | -0.001 | 0.488* (0.244) | 0.976 | 0.000 |
| CPV | RS | 0.097† (0.050) | 0.117* (0.054) | 0.681* (0.343) | 0.065 (0.053) | 0.452 (0.380) | 0.595* (0.298) | 1.191 | -0.001 | 0.602* (0.300) | 1.202 | 0.002 |
| | Cont. | 0.104* (0.050) | 0.108* (0.054) | 0.643† (0.347) | 0.069 (0.053) | 0.476 (0.376) | 0.575† (0.299) | 1.173 | -0.023 | 0.579† (0.300) | 1.179 | -0.021 |
| COM | RS | 0.136** (0.044) | 0.117* (0.054) | 0.455* (0.216) | 0.065 (0.053) | 0.379 (0.312) | 0.439* (0.205) | 0.849 | 0.029 | 0.439* (0.205) | 0.849 | 0.029 |
| | Cont. | 0.141** (0.044) | 0.108* (0.054) | 0.409* (0.208) | 0.069 (0.053) | 0.391 (0.303) | 0.405* (0.197) | 0.799 | 0.011 | 0.405* (0.197) | 0.799 | 0.011 |
| SS | RS | 0.128** (0.033) | 0.117* (0.054) | 0.280* (0.129) | 0.065 (0.053) | 0.252 (0.204) | 0.275* (0.125) | 0.525 | 0.025 | 0.275* (0.125) | 0.525 | 0.025 |
| | Cont. | 0.132** (0.034) | 0.108* (0.054) | 0.267* (0.133) | 0.069 (0.053) | 0.265 (0.202) | 0.267* (0.128) | 0.523 | 0.011 | 0.267* (0.128) | 0.523 | 0.011 |

※ 위 표에는 공공봉사동기가 내면적 행위의 수행에 미치는 영향에 대한 OLS 및 2SLS 추정치가 제시됨. (1)열은 OLS 추정계수임. (2),(3)열은 각 도구변수 'IV_1' 을 적용한 축약형과 2SLS 추정치임. (4),(5)열은 각 도구변수 'IV_2' 을 적용한 축약형과 2SLS 추정치임. (6),(9)열은 각 2개의 도구변수를 결합한 2SLS, LIML 추정치임. (7),(8),(10),(11)열은 각 추정치의 신뢰구간임. 각 모형에 포함된 통제변수는 <표 62>와 같음. 괄호 안은 표준오차임. p<0.1†, p<0.05*, p<0.01**

〈표 57〉, 〈표 58〉의 (1)열에 제시한 OLS 회귀계수들은 동일부류 집합(RS) 변수만을 통제할 경우와 인구통계학적·조직 변수를 추가하는 경우 모두 공공봉사동기의 4개 요소가 표면적 행위의 수행과는 유의미한 관계를 나타내지 못하지만, 내면적 행위와는 유의한 정(+)의 관계가 존재함을 앞서 확인하였다. 각 도구변수를 적용하여 공공봉사동기가 표면적 행위의 수행에 미치는 인과효과를 확인한 〈표 57〉에서는 (2),(4)열에 유의미한 축약형이 나타나지 않음으로써 도구변수 추정치들은 관심대상 인과관계에 영향을 미치는지에 대한 충분한 증거를 제시하지 못하는 것으로 확인된다.

반면에, 공공봉사동기가 내면적 행위의 수행에 미치는 인과효과를 확인한 〈표 58〉의 (3)열에서의 2SLS 추정치는 유의한 정(+)의 방향을 나타내고 그 정도는 OLS 추정치보다 더 크다. 이는 원래 모형에 존재하던 측정오차에 의한 희석 편의의 완화를 의미할 수 있다. 하지만 (4)열의 축약형에서 유의성이 나타나지 않음에 따라 (5)열의 추정치에서는 관심대상 인과관계를 확인할 수 있는 충분한 증거는 나타나지 않는다. 그러나 (6)열에서는 (3)열의 추정치보다 정밀한 정(+)의 인과효과를 보여주고 있다.

한편, 위 〈표 57〉, 〈표 58〉의 (6)열과 같이 정밀한 인과효과의 추정치를 도출하기 위해 복수의 도구변수를 결합하여 추정하는 과대식별의 경우, 도구변수들이 오차항과 상관관계를 갖지 않음을 확인함으로써 도구변수와 추정결과의 연관성이 독립변수의 단일한 선형 인과효과로 유의하게 해석될 수 있는지를 검토하여야 한다. 이를 확인하기 위해 2SLS 추정치를 활용한 Sargan 검정을 실시하였다. 또한, 도구변수들이 각 독립변수와의 상관성이 충분히 높지 않으면 유한 표본 편의(finite sample bias)로 인하여 2SLS 추정치가 편의를 가질 수 있다. 이에 대하여 각 1

단계 추정치에 대한 F검정을 통하여 내생적 독립변수와의 상관성 수준을 확인하였다. 결과는 아래 〈표 59〉에 제시하였다. (1),(3),(5),(7)열은 F검정통계량으로, 각 독립변수에 해당하는 모형에서 모두 10 이상으로 적절한 것으로 확인되었다. (2),(4),(6),(8)열은 Sargan 검정통계량과 p값을 제시하였다. 검정결과, 각 모형에서 도구변수들이 모두 오차항과 상관관계가 존재한다는 유의한 증거는 확인되지 않아 도구변수들은 적합한 것으로 추정된다.

<표 59> 도구변수 적정성 검정

| | PSM_APS | | PSM_CPV | | PSM_COM | | PSM_SS | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| EL_SA | 11.55 | 3.161(0.075) | 10.96 | 3.662(0.056) | 16.66 | 3.169(0.075) | 24.40 | 2.978(0.084) |
| EL_DA | 11.55 | 0.083(0.774) | 10.96 | 0.311(0.577) | 16.66 | 0.061(0.804) | 24.40 | 0.020(0.887) |

〈표 57〉, 〈표 58〉의 (9)항은 과대식별에 따른 유한표본 편의가 존재하더라도 추정량 분포의 중앙값이 편의를 가질 가능성이 낮은 LIML 추정치를 제시하고 있다. 이를 2SLS 추정치와 비교한 결과 그 수준이 거의 유사한 것으로 나타난다. 따라서 2SLS 추정치는 유한표본 편의의 영향을 거의 받지 않는 것으로 판단된다. 한편, 정밀한 2SLS 추정치의 신뢰구간인 〈표 58〉의 (7),(8)열의 수치에 OLS 추정치가 벗어나지 않음으로써, OLS 추정을 통하여 확인된 변수간의 유의한 연관성에 선택편의(selection bias)가 영향을 미치는 수준은 낮은 것으로 추정된다.

## 제4절 논의

조직 구성원의 성향·목표·가치관 등 개인의 특성과 조직의 문화·목표·규범 등 특성 간의 정합(congruence)의 수준을 고려한 공공봉사동기와 직무 태도 간 관계에 관한 기존의 연구에서는 조직에의 부합에 대한 인식 수준이 양 변수간의 관계를 매개하는 것으로 알려져 있다(Bright, 2008; Wright & Pandey, 2008; Kim, 2012; Teo et al., 2016). 본 연구는 한국 경찰을 대상으로, 다수 구성원의 구직 동기와 현재 조직 내부의 직무 불만에 대한 진단에 따라 이러한 P-O fit이 저조한 수준임을 전제하고, 이러한 상황에서도 이들의 공공봉사동기는 직무 태도에 긍정적 영향을 미치는지를 검토하였다.

재직중인 조직 구성원에 대한 공공봉사동기 연구는 ASA 경로를 감안할 필요가 있다. ASA 관점과 공공봉사동기 이론은 공적 가치와 공공직무에 동기부여된 경우 친사회적·이타적으로 행동할 기회를 더 제공하는 공공영역 직무에 이끌리고(Lewis & Frank, 2002; Tschirhart et al., 2008), 구성원이 조직의 가치에 이끌리고 부합하면 이탈하지 않고 근속하려 한다는 점에서(Schneider et al., 1995) 논리적 일관성을 공유한다.

그러나 선행연구에서는 대체로 공공영역 구직자들은 외재적 보상이 아닌 내재적 보상에 이끌린다고 주장한다(Georgellis et al., 2011). 즉 직무와 분리되는 어떤 결과물 보다는 직무 그 자체를 선호한다는 의미로, 이 경우 높은 수준의 공공봉사동기를 가지고 공공영역에 종사하는 조직 구성원들은 좋은 P-O fit을 가질 것이고, 따라서 공공봉사동기와 직무 태도 간에 유의한 정(+)의 관계가 예상될 수 있다. 이러한 측면에서 본 연구 대상의 성격과 조직 환경상의 기본 전제는 선행연구들과 상이하다는 차별성을 갖는다.

이처럼 현재 경찰이 직면한 상황적 맥락에 더하여, 본 연구에서는 최근 숙련 세대의 은퇴로 인하여 이전 세대와는 차별적인 직무 태도를 보유하는 것으로 알려진 신임 경찰관들이 지속적으로 유입됨으로써 조직 구성이 변화하는 대전환기를 맞아, 새로운 세대의 직무 태도는 선임 세대와 차별화되는지, 또한 그럼에도 여전히 공공봉사동기가 경찰의 조직관리 측면에서 긍정적인 효용을 제공하는지를 탐색하고자 하였다.

본 연구의 주요 분석결과 및 의의는 다음과 같다. 첫째, 공공봉사동기는 공공영역 종사자의 감정노동 수행에 긍정적인 영향을 미치는 설명변수임을 확인하였다. 이는 현장의 다양한 직무를 수행하며 시민의 시각에 맞추려는 노력이 필요한 상황에, 공공봉사동기가 이러한 배려와 고객서비스의 맥락에서 경찰 직무수행에 긍정적으로 작용할 수 있음을 의미한다. 특히 외재적 동기가 우세하고 직무에 만족하지 못하는 경찰관들이 다수인 현실에서 비록 그들이 인식하는 조직 적합성은 저조할 수 있더라도, 공공봉사동기는 이들이 감정노동을 보다 원활히 수행하도록 하는 유의미한 효용을 가진다는 것을 확인하였다. 이는 개인의 직무 태도는 조직과 부합 수준에 영향을 받고(Kristof-Brown et al., 2005; Verquer et al., 2003), 따라서 자신의 가치가 조직의 가치와 부합한다고 인식하면 직무 태도에도 긍정적으로 영향을 미칠 수 있다는 기존의 P-O fit 관련 이론에 대한 대안적 가설로 제시될 수 있다. 아울러 공공봉사동기는 P-O fit을 고려하면 직무 태도에 직접적으로 유의미한 관계를 미치지 않는다는 다수의 선행연구(Bright, 2008; Wright & Pandey, 2008; Teo et al., 2016; Prysmakova & Vandenabeele, 2019) 보다는, 직무태도에 직접 뿐 아니라 간접적으로도 유의미한 영향을 미칠 수 있다는 주장(Kim, 2012)과도 맥을 같이한다고 할 수 있다.

둘째, 그러나 다중회귀분석 및 내생성을 통제한 도구변수 분석에서 일

관되게 공공봉사동기는 경찰관들의 표면적 행위의 수행에 유의미한 영향을 미친다는 충분한 증거가 확인되지 않았다. 고객에 대한 효과적인 대면 응대는 고객의 상태를 인지하고 적절한 대응을 결정하는 것, 즉 감정관리가 요구되며(Guy et al., 2008), 이는 일선 지구대·파출소 및 민원·수사부서의 수많은 경찰관들이 일상으로 직면하는 현실임과 동시에 낮은 직무 만족도와 조직 적합성을 초래하는 주된 요인일 수 있다. 이러한 분석 결과는 민원인의 부당하거나 심지어 과격하고 불법적인 행태에 직면하여서도 경찰관이 자신의 감정을 조절하고 관리하도록 기여하는 동기요인 탐색의 필요성을 제시한다.

셋째, 그러나 감정노동 수행에 대한 직접적 영향관계 분석결과와는 달리, 공공봉사동기는 경찰관들의 세대 차이와의 상호작용에 따라 표면적 행위와 내면적 행위의 수준에 모두 차별적으로 영향을 미칠 수 있다는 가능성을 확인하였다. 연구대상 중 가장 높은 수준의 공공봉사동기를 보유하는 일부 경찰관의 사례를 제외하면 후속 세대 경찰관들은 선임 세대에 비하여 감정노동 수행을 양적으로 더 많이 하고 있는 것으로 추정되는데, 이는 20~30대 경찰관들이 현장 실무자로서 선임들에 비하여 민원인 상대 등 소위 궂은 일을 더 많이 수행하는 측면을 반영할 수 있다. 또한 후속 세대는 그보다 낮은 수준의 공공봉사동기를 보유하는 같은 세대 동료들에 비하여 내면적 행위를 더 수행할 수 있음을 보여주었다.

그러나, 표면적 행위의 수행에서 경찰관들은 공공봉사동기 수준에 따라 세대 별로 유의하게 상반된 태도를 나타냈는데, 이러한 결과는 표면적 행위가 감정적 부조화를 초래하고(Hochschild, 1983), 이는 감정 소진을 초래할 가능성이 높으며(Grandey et al., 2007), 그에 따라 잠재적 직무 스트레스 요인이 될 수 있으므로(Heuven & Bakker, 2003) 주의를 기울일 필요가 있다. 즉 선임 경찰관들의 경우 높은 수준의 공공봉사동기

를 보유한다면, 직무수행 상의 심리적 역량을 증진시킬 수 있다면 감정적 부조화에 대하여 자신의 감정을 적절히 조절하여 감정노동을 원활히 수행할 수 있다(Grandey, 2000). 이는 높은 수준의 공공봉사동기를 보유하는 공공영역 구성원들은 직무 스트레스 요인의 부정적 효과를 상쇄하는 방식으로 이러한 요인에 대응할 수 있다는 견해(Weinstein & Ryan, 2011)와 유사한 맥락이다. 그러나 후속 세대 경찰관들은 공공봉사동가 수준이 증가함에 따라 표면적 행위도 유의하게 감소하는 것으로 나타났는데, 이는 한편으로는 이들의 높은 자존감과 자기중심적 성향이 발현되었기 때문일 수 있다. 즉 높은 수준의 공공봉사동기로 인하여 직무에 더 많이 몰입함에 따라 그에 수반되는 지속적인 감정의 가장이나 조작의 요구에 응하지 않으려는 것일 수 있다. 그러나 다른 한편으로 공공봉사동기와의 상호작용을 고려하면, 선행연구에서 지적한 공공봉사동기의 부정적 측면(dark side), 즉 높은 수준의 공공봉사동기가 시민에 대한 봉사 내지 사회에 기여를 과도하게 동기부여 함으로써 오히려 직무 스트레스와 소진에 기여할 수 있다는 측면(Giauque et al., 2013; Liu et al., 2015)이 표면적 행위의 지속적인 수행으로 인하여 이들에게 발현한 것으로 해석할 수도 있다. 높은 수준의 공공봉사동기를 보유하여 직무에 더 몰입하는 조직 구성원은 감정노동 수행 수준 역시 더 높게 나타나고 (Gosserand & Diefendorff, 2005), 후속 세대는 선임 세대에 비하여 더 높은 자존감, 우울감 등의 감정 수준을 나타내는 것으로 알려져 있기 때문이다(Gibson et al., 2009; Twenge & Campbell, 2008).

그렇다면, 공공영역은 높은 수준의 공공봉사동기를 보유하는 구성원들의 감정노동 수행, 특히 표면적 행위와 같은 잠재적 직무 스트레스 요인을 감소키시거나 직무 여건에 맞는 유연한 대응 방법을 제공할 필요가 있으며(Liu et al, 2015), 이는 특히 대폭적인 세대 교체가 진행중인 한

국 경찰의 조직관리에 함의를 제공할 수 있다.

넷째, 공공봉사동기와 감정노동 수행의 하위 구성요소에 대한 분석을 실시하여 변수간 인과적 영향관계를 정밀하게 추정하여 제시하였다. 공공봉사동기는 여러 하위차원으로 구성되고, 이들과 직무 태도의 관계는 수준과 방향이 일관되지 않을 수 있어 세부적인 분석이 필요함은 선행연구에서 지적된 바 있다(Taylor, 2007). 예컨대 높은 수준의 공공봉사동기를 가지는 구성원은 외재적 보상 보다는 공익 추구의 내재적 욕구에 의해 더 영향을 받을 것이므로(Pratchett & Wingfield, 1996), 공적가치에의 전념(CPV)은 경찰관의 내면적 행위에 정(+)의 영향을 미칠 수 있다. 그러나 한편으로 공공관리자들은 공익을 위하여 동기부여될 때 특정 고객의 요구에 부응하려 하기 보다는 사회전체에 최선의 이익이 되는 방안에 대하여 독자적으로 판단하는 경향을 보일 수 있다(Selden et al., 1999). 즉 민원인을 단순히 이해관계를 가지는 대상으로 본다면 이들을 만족시키기 위한 응대는 공익을 위하는 것이라고 생각하지 않을 수 있고(Hsieh et al., 2011), 그렇다면 내면적 행위나 심지어 표면적 행위도 수행하려 하지 않을 수 있다. 반면에 동정심(COM)은 상대방의 욕구에 대한 인식, 느낌, 반응을 포함하므로(Kanov et al., 2005), 높은 수준의 동정심은 민원인이나 동료의 입장을 더 많이 이해하도록 하고, 이는 상대방의 관점에서 내면의 감정을 조절하려는 내면적 행동과 유사하다고 할 수 있다(Potipiroon et al., 2019). 그렇다면 이러한 동기적 성향은 표면적 행위보다는 내면적 행위에 더 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보인다. 본 연구에서는 이러한 영향관계에 대하여 편의를 통제한 정밀한 인과효과의 추정치를 제시하였다. 특히 기존의 공공봉사동기 관련 연구에서 감정노동 수행의 구성요소를 세분화하여 인과적 영향관계를 분석한 사례는 찾아보기 어렵다. 공공봉사동기, 감정노동의 수행 및 조직 효과

성의 관계에 대한 탐색과 연구대상 확대의 필요성이 그간 제기되어 왔으나(Vanlandingham, 2012), 아직까지 관련 실증연구는 많이 부족한 실정이다. 본 연구에서는 이러한 선행연구의 요청에도 부응하고자 하였다.

# 제6장 결론 및 제언

공공조직은 구성원들이 보유하는 공공봉사동기를 통해 이들이 보다 나은 직무 태도를 가지고 공적 가치를 추구하는 직무동기가 부여되는 상태를 유지하도록 함으로써, 결과적으로 보다 효과적인 조직관리와 성과 창출에 기여하도록 할 수 있는가? 바람직한 직무 수행 태도의 함양을 통해 시민들에게 보다 나은 치안서비스를 제공하기 위하여, 한국 경찰이 당면한 저조한 직무 만족도를 개선하고 구성원들이 업무에 전념하도록 노력하여야 할 필요성은 논쟁의 여지가 없다. 더욱이 정부의 '권력기관 개혁' 추진으로 검경 수사권조정이 시행됨에 따라 경찰은 권한과 직무 범위 및 그 중요성이 대폭 증대되었다. 이는 공공안전이라는 가치를 추구하는 경찰의 '고용 안정성'에 더하여 '사회적 지위와 평판'이 더욱 강화된 것이며, 따라서 외재적 직무동기가 우세한 경찰관들은 향후 더욱 증가할 것으로 예상된다. 동시에, 권한과 위상의 강화에 따른 경찰 개혁의 요구가 증대되고 있어, 경찰 행정이 시민의 눈높이를 충족시키는 것이 시급한 현안이라 할 수 있다.

경찰관들의 직무 불만족 및 이들의 직무동기와 현실 간 부조화의 문제, 그리고 직무 환경의 개선을 위하여는 근본적으로 인력·예산의 확충 및 사회질서 준수에 관한 공동체의 협조와 시민의식 변화 등이 필요하지만, 이는 단기간 내 이루기 어려운 과제이다. 이러한 상황에도 불구하고 고된 업무 환경에 고스란히 노출되어 공공안전이라는 가치를 묵묵히 추구하는 한국 경찰관들을 여타의 공공영역 직군보다 장기 근속하도록 하는

요인은 무엇인가? 이는 직업안정성, 급여나 연금과 같이 공공영역에 공통되는 외재적 유인 만으로는 충분히 설명되지 않는다. 그렇다면, 이들을 조직에 여전히 강하게 애착(attachment) 시키는 요인으로서 외재적 보상에 우선하는 내재적 보상에 대한 신념 내지 공동체를 위해 봉사하려는 이타적·친사회적 직무동기인 공공봉사동기가 그 역할을 수행하고 있다고 추정할 수 있다. 본 연구는 이러한 관점에서 다수의 선행연구를 통해 알려진 공공영역 구성원들의 직무 태도에 대한 공공봉사동기의 긍정적 효용이 현재 경찰에도 여전히 작용하는지 면밀히 검토하고자 하였다.

아울러, 한국 경찰은 위상과 책무가 과거에 비해 급격히 확대되는 가운데 숙련 세대의 퇴직이 진행되며 이들과는 차별적인 직무 가치와 태도를 보유하는 것으로 알려진 새로운 세대의 유입이 진행중이다. 그렇다면 구성원의 외재적 직무동기의 우세와 직무 적합성이 우려되는 현 상황 하에서도 공공봉사동기는 기존 경찰관 뿐 아니라 후속 세대의 직무 태도에도 긍정적인 영향을 미치는지에 대한 검토 역시 필요하다. 이를 통하여 대전환기의 경찰 조직관리 실무상에 대한 함의는 물론, 공공봉사동기 이론이 공공영역 구성원들의 세대에 걸쳐 이들의 직무 태도 함양에 여전히 효용을 제공하는지 탐색할 수 있다.

본 연구의 결과에 따르면, 공공봉사동기는 여전히 경찰관들의 내재적 만족, 조직에 대한 정서적·규범적 몰입, 그리고 직무수행 과정에서 내·외부의 고객에 대한 내면적 감정노동의 수행에 긍정적인 영향을 미침을 확인하였다. 반면에 이들의 주된 직무동기에 대응하는 외재적 직무만족과, 지속적 몰입 및 표면적 행위의 수행에 대하여는 직접적인 영향경로를 제시할 충분한 증거를 확인할 수 없었다. 한편, Y세대 경찰관들은 기존 세대에 비하여 공공봉사동기가 높아질수록 내재적 만족과 규범적 몰입의 수준도 더 증가할 가능성이 존재함을 확인하였고, 그 정도는 덜하지만

내면적 행위의 수행에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 보여주었다. 세대 효과와의 상호작용을 탐색한 결과는 공공봉사동기가 현재의 고된 직무여건에도 선임 세대 경찰관들의 직무 태도에 긍정적인 효용을 제공함으로써 이들을 근속하도록 하는 요인으로 작용할 수 있음을 시사한다. 또한 후속 세대의 상대적으로 저조할 수 있는 이타적 성향을 보완하는 역할을 하거나, 이들이 높은 수준의 친사회적 성향을 보유하는 경우에는 선임 세대보다도 직무의 내재적 가치에 더 중요성을 두고, 따라서 현재의 직무 환경 하에서도 더 나은 직무 태도를 가질 수 있음을 제시한다.

공공조직 구성원의 친사회적 행동은 자기이익과 이타주의의 혼합적 동기로부터 도출되고(Monroe, 1994; Brewer & Selden, 1998), 사적 이익에 직면할 때에 이들은 비용과 편익을 계산하여 행동할 것으로 예상되며(Le Grand, 2003), 공공봉사동기가 공공관료의 자기이익 추구를 통제할 외재적 유인인 성과급 제도와는 다른 대안적 접근법으로 평가되는 점을 고려하면(Gailmard, 2010), 본 연구의 결과는 이러한 동기적 성향이 한국 경찰관의 직무 태도 개선에 대한 직접적인 효용을 여전히 제공할 수 있다는 측면과 함께, 나아가서는 그러한 작용에 기인하여 경찰 조직 관리 측면에서의 경제적이고 효과적인 도구로서의 활용 여부에 관한 정책적 고려와 후속연구의 필요성도 제시한다. 즉, 외재적 동기로 유인되는 사례가 많은 상황에서도 공공봉사동기를 여전히 높은 수준으로 보유하는 구직자를 확보하기 위하여 현재 필기시험 및 체력 검증 등에 편중된 블라인드 평가 방식의 채용 절차에서 과거의 친사회적 봉사활동 경력 등 다양한 정보와 검토 항목의 추가를 고려할 수 있다. 다른 한편으로는 재직 경찰관의 직무수행 과정에서 발현되는 공공봉사동기적 성향과 행태를 평가하고 자료화 할 수 있는 시스템의 구축을 통해, 관련 내용을 인사에 반영하는 등 조직관리에 활용하는 방향도 검토해 볼 가치가 있다.

그러나, 직접적인 영향관계 경로에 대한 분석결과와 달리 공공봉사동기는 경찰관의 표면적 행위에 대하여 세대 차이에 따라 차별적으로 유의하게 작용할 수 있음을 확인하였다. 특히 선임 세대에 비하여 직무 과정에서 전반적으로 감정노동을 많이 수행할 것으로 예상되는 20~30대 경찰관들의 표면적 행위가 공공봉사동기의 수준이 높아짐에 따라 감소하였다면 이는 조직관리에 있어 간과해서는 안될 부분이다. 이것이 후속 세대의 자기중심적 성향에 따른 스트레스 요인의 회피라는 합리적 행동이라면 이들을 대상으로 지속적인 직무 교육 등을 통해 민원 응대시 요구되는 수준의 감정표현 방식 및 관리 역량을 함양시킬 필요가 있다. 반면에 공공봉사동기의 과도한 작용으로 인한 부정적 측면의 발현이라면 직무 여건에 맞는 유연한 감정 대응 방안을 신속히 모색하여 이러한 잠재적 직무 스트레스 요인을 감소시키는 노력이 요구된다. 특히 감정노동의 수행을 수시로 요구받는 현장 민원 부서에 근무하는 경찰관들을 대상으로 연령·직급·직무에 따라 실제 수행하는 감정노동의 수준을 확인하고, 이에 따른 감정적 부조화 내지 직무 스트레스 수준에 대한 진단을 통해 적절한 상담과 치료 지원 등의 접근방식이 요구된다고 할 것이다.

기존의 공공영역 인사관리가 새로운 세대의 채용과 구성원의 동기부여 및 조직 성과 제고 측면에서 여전히 효과적인가에 관한 연구의 필요성이 이미 제기된 바 있다(Taylor, 2012). 그간 공공봉사동기와 공공영역 구성원의 직무 태도, 그리고 세대 간 차이에 관한 연구는 많이 수행되었지만, 세대 구조의 전환에 따른 변화하는 직무 가치 및 태도 등에서 공공봉사동기 이론이 여전히 설명력을 가지는지를 탐색할 필요성 역시 꾸준히 제기되어 왔다(Lyons & Kuron, 2014; Ng et al., 2016; Einolf, 2016). 본 연구는 이러한 측면에서 선행연구가 요구하는 간극을 메우는 데 기여한다고 할 수 있다.

아울러 본 연구는 직무태도에 대한 공공봉사동기의 상대적 영향력 내지 다차원적 분석의 유용함을 제시한다. 일반적으로 특정 행태를 선택하는 데 있어서 다수의 동기를 보유할 수 있지만, 공공봉사동기의 다차원적 특성과 공공조직 구성원의 직무 태도의 세부 구성요소간 영향관계를 탐색한 연구는 드물다. 본 연구는 차별적인 동기 유형들 간의 결합이 직무태도에 보다 강한 영향력을 미칠 수 있음을 제시한다. 공공봉사동기 4개 하위 구성요소는 개별적으로 분석하면 직무 태도에 대하여 유의한 관계를 나타낼 수 있지만, 인과적 영향관계를 분석하면 그 효과의 수준과 방향에 차이가 존재할 수 있음을 제시하였다.

한편, 본 연구는 조직 행태 연구분야 중에서도 공공영역에 주로 기반하는 동기에 대응하는 성향이 구성원의 직무 태도에 미치는 영향관계를 탐색하였다. 따라서 관련 분야의 내·외부에서 비판적 시각이 존재할 수 있다. 예컨대 Rainey(2014)는, 조직 이론을 포함하는 사회과학 분야에서 수행되는 가치·동기·인센티브에 관한 다수의 연구에서 공공봉사동기 개념에 주된 초점을 두지 않으므로, 이 개념의 보다 정밀한 차별화가 필요함을 지적하였다. 즉, 기존의 공공봉사동기 측정문항은 '사회를 이롭게 하는 것'과 '타인을 원조하는 것'에 관한 일반적인 질문으로 이루어져 있어, 공공봉사동기가 정확히 무엇을 의미하는지 의문이 제기될 수 있다는 것이다. 그러한 동기의 패턴을 명확하게 정의하고, 구성원이 그것을 얼마나 보유하는지 측정하고 평가하여야 하며, 또한 공공봉사동기는 구성원 개인과 조직 간에서도 차별화되어 나타날 것이므로 측정 시 이러한 부분에 대한 보완을 시도함으로써 공공영역의 조직 행태 이론 발전에 기여할 것으로 전망하였다.

Bozeman & Su(2015)도 이와 유사하게, 공공봉사동기는 과학적 개념에서 기본적으로 요청되는 충분한 수준의 차별화가 부족함을 지적하였

다. 즉 공공봉사동기는 '이타주의'·'타인 원조'·'친사회적 동기' 등과 개념적 공간을 공유하는 경우가 자주 나타나고, 이는 이 개념이 공공영역에만 주로 속하는 것인지, 또는 여타 영역에서도 발현하는 것인지의 문제로 이어진다. 예컨대 '이타주의'는 그 개념적 모호성에도 불구하고, 여타 연구 분야에서도 이해 및 활용 가능한 개념이라는 것이다. 이에 대하여 Perry & Hondeghem(2008)은 공공봉사동기가 이타주의를 보완하는 것일 수 있다고 하였으나, 그러한 보충적 관계의 특성이나 정도를 특정하지는 않는 것으로 보인다. Bozeman & Su(2015)는 공공봉사동기 개념은 아직 행정학 이외의 분야에서는 널리 알려져 있지 않으며, 비록 '자기희생' 개념과 같이 여타 분야에서도 이해 가능한 측면을 포함하지만, 공공봉사동기의 다차원적 특성은 대게 행정학 내에서도 특정 연구분야에 국한되어 다루어지므로, 개념적·조작적 의미를 전달할 때 신중함을 요한다고 권고하였다.

합리주의적 시각에서도 이러한 개념적 차별화의 문제점 외에도, 공공봉사동기의 기저에는 어떤 사람들은 타인보다 더 이타적이고, 이러한 이타주의는 그들이 공동선을 증진시키는 기회를 추구하도록 이끈다는 관념이 있다고 하지만, 이는 자기본위적 이타주의(egotistical altruism)라고 한다(O'Leary, 2019). 즉 어떤 행위자가 타인에게 기여함으로써 효용을 얻고, 그 효용이 수혜자에 대한 혜택으로부터 독립적일 때 행위자는 합리적이라고 할수 있기 때문이다. 또한 공공봉사동기 모델은 공공영역 구성원들이 공익을 어떻게 정의하고, 공익의 증진을 어떻게 측정하며, 만일 공익이 증진되지 않으면 어떻게 하는지, 그리고 시민들로부터 피드백을 어떻게 받는지 등에 대한 논의가 부족하다고 한다.

한편, 정치학적 관점에서는 공공봉사동기가 개인의 공공봉사라는 특별한 잠재적 가치를 실현하도록 하는데, 그러한 가치를 스스로 선택하도록

유인하는 것은 특정 조직의 정책에 대한 특별한 관심과 해당 개인의 공공봉사동기 간의 상호작용이라고 볼 수 있으며, 이처럼 '가치'를 공공봉사로 끌어옴으로써 공공봉사동기는 가치 갈등(value conflict), 즉 정치를 공공관리로 끌어왔다고 본다(Gailmard, 2010). 이러한 가치 갈등은 다음과 같은 문제를 초래할 수 있는데, 우선 조직과 구성원 간의 가치 갈등은 직무 노력을 감소시킬 수 있으며(Brehm & Gates, 1997), 이는 조직 적합성의 문제와 유사한 의미로 이해할 수 있다. 이러한 추론은 특히 공직자와 소속 조직의 규범적·정서적인 가치가 선출직이 추구하는 가치와 갈등 관계일 경우에 해당한다. 또한, 이러한 공직자와 선출직 간의 가치 갈등은 대리인 문제를 초래할 수 있는데, 대리인은 공공정책에 대한 전문성 뿐 아니라 자신만의 비전을 가지기 때문에 오직 주인의 목표 추구에만 역량을 발휘할 것이라고 기대하기는 어렵기 때문이며, 이는 결국 책임성의 문제와도 연결된다. Gailmard(2010)는 정치학적 관점에서 공공봉사동기는 특정한 가치에 몰입한 개인이 공공봉사를 수행하도록 유인함으로써 이러한 대리인 문제를 유발하거나 또는 완화하는 데 기여할 수 있다고 하였다. 공공봉사는 자신의 정서적이고 규범적인 가치를 직무 내에서 추구하도록 장려하지만, 가치 몰입의 수준은 정책 과정 내에서 각 행위자 간에 정도의 차이가 있기 때문이다. 따라서 공공봉사동기 연구는 가치 갈등이 높은 직무환경 하에서 구성원들의 공공봉사동기를 유지하는 데 초점을 두어야 하고, 공공영역이 높은 자질을 갖춘 구직자들을 채용하고 유지하도록 기여함으로써 척박한 직무 환경 하에서도 공공서비스의 지속성과 수준을 유지할 수 있다고 제언하였다.

또한 본 연구는 방법론 측면에서 다음과 같은 한계를 가지며 이를 보완할 수 있는 후속연구가 요구된다.

우선, 분석 자료상의 한계로, 본 연구는 특정 기간의 설문조사를 통한

횡단면 자료를 활용하였다. 따라서 연구대상인 경찰관들의 직무 동기가 조직에 들어온 이후 사회화 과정을 통해 변화하며 직무 태도에 영향을 미칠 수 있는 부분에 대하여 면밀하게 다루지 못하였다. 향후 경찰관 직무 동기의 입사 이후 변화에 대한 동태적 연구를 시도할 필요가 있다. 개인의 동기는 특정 시점의 영향에 따라 고정될 수 있지만, 한편으로 시간의 경과에 따라 변화할 가능성도 존재하기 때문이다. 둘째, 도구변수 분석법을 통하여 횡단면 자료의 내생성 문제에 대응하며 인과경로의 정밀한 탐색을 시도하였으나, 도구변수 추정치에서 확인되는 국지적 평균처치효과(LATE)는 본 연구의 전체 모집단에 대한 평균 인과효과를 설명하지는 못한다. 이를 보완하기 위한 실험설계 또는 장기적 연구설계의 시행이 필요하나, 현직 경찰관들 또는 공직자들을 대상으로는 연구윤리 등의 측면에서 현실적 어려움이 예상된다. 셋째, 경찰관들이 보유하는 공공봉사동기와 별도로 이들이 입직 전 보유하는 외재적 직무동기가 현실의 저조한 외재적 직무 만족도에 실제로 어느정도 영향을 미치는지, 공공봉사동기가 이러한 관계에 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구가 필요하며, 이를 위해 공공영역 구직자들의 입직 전후에 걸친 장기적 자료는 가치있는 분석대상이 될 수 있다.

# 참 고 문 헌


Alonso, P., & Lewis, G. B. (2001). Public service motivation and job performance: Evidence from the federal sector. The American Review of Public Administration, 31(4), 363-380.

Anderfuhren-Biget, S., Varone, F., Giauque, D., & Ritz, A. (2010). Motivating employees of the public sector: does public service motivation matter?. International public management journal, 13(3), 213-246.

Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. Psychological bulletin, 103(3), 411.

Angrist, J. D., Imbens, G. W., & Rubin, D. B. (1996). Identification of causal effects using instrumental variables. Journal of the American statistical Association, 91(434), 444-455.

Angrist, J. D., & Pischke, J. S. (2014). Mastering'metrics: The path from cause to effect. Princeton university press.

Arnett, J. J. (2013). The evidence for generation we and against generation me. Emerging adulthood, 1(1), 5-10.

Arnett, J. J., Trzesniewski, K. H., & Donnellan, M. B. (2013). The dangers of generational myth-making: Rejoinder to Twenge. Emerging Adulthood, 1(1), 17-20.

Becton, J. B., Walker, H. J., & Jones-Farmer, A. (2014). Generational

differences in workplace behavior. Journal of Applied Social Psychology, 44(3), 175-189.

Behn, R.D. (1995). The big questions of public management. Public Administration Review, 55(4): 313-324.

Benest, F. (2005). It's a reality: The shrinking talent pool for local government managers. Public Management, 87(2), 14-19.

Blank, R. M. (1985). An analysis of workers' choice between employment in the public and private sectors. Industrial and Labor Relations Review, 38(2), 211-224.

Bogg, J., & Cooper, C. (1995). Job satisfaction, mental health, and occupational stress among senior civil servants. Human relations, 48(3), 327-341.

Bozeman, B., & Su, X. (2015). Public service motivation concepts and theory: A critique. Public Administration Review, 75(5), 700-710.

Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). Whistle blowers in the federal civil service: New evidence of the public service ethic. Journal of public administration research and theory, 8(3), 413-440.

Brewer, G. A., & Selden, S. C. (2000). Why elephants gallop: Assessing and predicting organizational performance in federal agencies. Journal of public administration research and theory, 10(4), 685-712.

Brewer, G. A., Selden, S. C., & Facer II, R. L. (2000). Individual conceptions of public service motivation. Public administration review, 60(3), 254-264.

Bright, L. (2005). Public employees with high levels of public service motivation: Who are they, where are they, and what do they want?.

Review of public personnel administration, 25(2), 138-154.

Bright, L. (2008). Does public service motivation really make a difference on the job satisfaction and turnover intentions of public employees?. The American Review of Public Administration, 38(2), 149-166.

Brookings Institution. (2011). Reforming the federal hiring process and promoting public service to America's youth. Retrieved from https://www.brookings.edu/events/reforming-the-federal-hiring-process-and-promoting-public-service-to-americas-youth/

Buchanan, B. (1975). Red-tape and the service ethic: Some unexpected differences between public and private managers. Administration & Society, 6(4), 423-444.

Burgess, S., Small, D. S., & Thompson, S. G. (2017). A review of instrumental variable estimators for Mendelian randomization. Statistical methods in medical research, 26(5), 2333-2355.

Camilleri, E. (2007). Antecedents affecting public service motivation. Personnel review.

Cennamo, L., & Gardner, D. (2008). Generational differences in work values, outcomes and person-organisation values fit. Journal of managerial psychology.

Chatman, J. A. (1989). Improving interactional organizational research: A model of person-organization fit. Academy of management Review, 14(3), 333-349.

Coursey, D. H., & Pandey, S. K. (2007). Public service motivation measurement: Testing an abridged version of Perry's proposed scale. Administration & Society, 39(5), 547-568.

Crewson, P. E. (1997). Public-service motivation: Building empirical evidence of incidence and effect. Journal of public administration research and theory, 7(4), 499-518.

Delfgaauw, J., & Dur, R. (2010). Managerial talent, motivation, and self-selection into public management. Journal of Public Economics, 94(9-10), 654-660.

Edmunds, J., & Turner, B. S. (2005). Global generations: social change in the twentieth century. The British journal of sociology, 56(4), 559-577.

Ertas, N. (2016). Millennials and volunteering: Sector differences and implications for public service motivation theory. Public Administration Quarterly, 517-558.

Fisher, D. R. (2012). Youth political participation: Bridging activism and electoral politics. Annual Review of Sociology, 38, 119-137.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. Journal of marketing research, 18(1), 39-50.

Frederickson, H. G., & Hart, D. K. (1985). The public service and the patriotism of benevolence. Public Administration Review, 547-553.

Gailmard, S. (2010). Politics, principal-agent problems, and public service motivation. International Public Management Journal, 13(1), 35-45.

Georgellis, Y., Iossa, E., & Tabvuma, V. (2011). Crowding out intrinsic motivation in the public sector. Journal of Public Administration Research and Theory, 21(3), 473-493.

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.

Glazer, S., Mahoney, A. C., & Randall, Y. (2019). Employee development's role in organizational commitment: a preliminary investigation comparing generation X and millennial employees. Industrial and Commercial Training.

Gorczyca, M., & Hartman, R. L. (2017). The new face of philanthropy: The role of intrinsic motivation in millennials' attitudes and intent to donate to charitable organizations. Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing, 29(4), 415-433.

Gould-Williams, J. S., Mostafa, A. M. S., & Bottomley, P. (2015). Public service motivation and employee outcomes in the Egyptian public sector: Testing the mediating effect of person-organization fit. Journal of Public Administration Research and Theory, 25(2), 597-622.

Greenberg, E. H., & Weber, K. (2008). Generation we: How millennial youth are taking over America and changing our world forever. Pachatusan.

Haidt, J., & Rodin, J. (1999). Control and efficacy as interdisciplinary bridges. Review of general psychology, 3(4), 317-337.

Harari, M. B., Herst, D. E., Parola, H. R., & Carmona, B. P. (2017). Organizational correlates of public service motivation: A meta-analysis of two decades of empirical research. Journal of Public Administration Research and Theory, 27(1), 68-84.

Houston, D. J. (2000). Public-service motivation: A multivariate test. Journal of public administration research and theory, 10(4), 713-728.

Howe, N., & Strauss, W. (2000). Millennials rising: The next great generation. Vintage.

Imbens, G., & Angrist, J. (1994). Identification and estimation of local average treatment effects. Econometrica, 62(2), 467-75.

Johnson, M., & Johnson, L. (2010). Generations, Inc.: From boomers to linksters - Managing the friction between generations at work. Amacom.

Jurkiewicz, C. L. (2000). Generation X and the public employee. Public Personnel Management, 29(1), 55-74.

Jurkiewicz, C. L., & Brown, R. G. (1998). Generational comparisons of public employee motivation. Review of public personnel administration, 18(4), 18-37.

Karl, K. A., & Sutton, C. L. (1998). Job values in today's workforce: A comparison of public and private sector employees. Public Personnel Management, 27(4), 515-527.

Kelman, S. (1987). Public choice and public spirit. The Public Interest, 87, 80.

Khojasteh, M. (1993). Motivating the private vs. public sector managers. Public personnel management, 22(3), 391-401.

Kim, S. (2005). Individual-level factors and organizational performance in government organizations. Journal of public administration research and theory, 15(2), 245-261.

Kim, S. (2009). Testing the structure of public service motivation in Korea: A research note. Journal of public administration research and theory, 19(4), 839-851.

Kim, S. (2011). Testing a revised measure of public service motivation: Reflective versus formative specification. Journal of Public Administration Research and Theory, 21(3), 521-546.

Kim, S., & Vandenabeele, W. (2010). A strategy for building public service motivation research internationally. Public administration review, 70(5), 701-709.

Kim, S., Vandenabeele, W., Wright, B. E., Andersen, L. B., Cerase, F. P., Christensen, R. K., ... & De Vivo, P. (2013). Investigating the structure and meaning of public service motivation across populations: Developing an international instrument and addressing issues of measurement invariance. Journal of Public Administration Research and Theory, 23(1), 79-102.

Kjeldsen, A. M. (2012). Sector and occupational differences in public service motivation: A qualitative study. International Journal of Public Administration, 35(1), 58-69.

Ko, K., & Han, L. (2013). An empirical study on public service motivation of the next generation civil servants in China. Public Personnel Management, 42(2), 191-222.

Kovach, K. A. (1995). Employee motivation: Addressing a crucial factor in your organization's performance. Employment Relations Today, 22(2), 93-107.

Kristof, A. L. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. Personnel psychology, 49(1), 1-49.

Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences of Individuals' fit at work: A meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit.

Personnel psychology, 58(2), 281-342.

Lee, G., & Choi, D. L. (2016). Does public service motivation influence the college students' intention to work in the public sector? Evidence from Korea. Review of Public Personnel Administration, 36(2), 145-163.

Lee, Y. J., & Wilkins, V. M. (2011). More similarities or more differences? Comparing public and nonprofit managers' job motivations. Public Administration Review, 71(1), 45-56.

Le Grand, J. (2003). Motivation, agency, and public policy: of knights and knaves, pawns and queens. Oxford University Press on Demand.

Leisink, P., & Steijn, B. (2009). Public service motivation and job performance of public sector employees in the Netherlands. International Review of Administrative Sciences, 75(1), 35-52.

Liu, B., Yang, K., & Yu, W. (2015). Work-related stressors and health-related outcomes in public service: Examining the role of public service motivation. The American Review of Public Administration, 45(6), 653-673.

Lyons, S., & Kuron, L. (2014). Generational differences in the workplace: A review of the evidence and directions for future research. Journal of Organizational Behavior, 35(S1), S139-S157.

McCrindle, M. (2006). New generations at work: Attracting, recruiting, retaining and training generation Y. McCrindle Research.

Mitchell, T. R. (1982). Motivation: New directions for theory, research, and practice. Academy of management review, 7(1), 80-88.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. Academy of management review,

21(4), 986-1010.

Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2007). Finding workable levers over work motivation: Comparing job satisfaction, job involvement, and organizational commitment. Administration & Society, 39(7), 803-832.

Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2007). The role of organizations in fostering public service motivation. Public administration review, 67(1), 40-53.

Naff, K. C., & Crum, J. (1999). Working for America: Does public service motivation make a difference? Review of public personnel administration, 19(4), 5-16.

Ng, E. S., Gossett, C. W., & Winter, R. (2016). Millennials and public service renewal: Introduction on millennials and public service motivation (PSM). Public Administration Quarterly, 412-428.

Paulin, M., Ferguson, R. J., Jost, N., & Fallu, J. M. (2014). Motivating millennials to engage in charitable causes through social media. Journal of Service Management, 25(3), 334-348.

Pandey, S. K., & Stazyk, E. C. (2008). Antecedents and correlates of public service motivation. Motivation in public management: The call of public service, 101-117.

Park, S. M., & Rainey, H. G. (2008). Leadership and public service motivation in US federal agencies. International public management journal, 11(1), 109-142.

Parola, H. R., Harari, M. B., Herst, D. E., & Prysmakova, P. (2019). Demographic determinants of public service motivation: a meta-analysis of PSM-age and-gender relationships. Public Management Review, 21(10), 1397-1419.

Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. Public Administration Review, 367-373.

Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. Journal of public administration research and theory, 6(1), 5-22.

Perry, J. L. (1997). Antecedents of public service motivation. Journal of public administration research and theory, 7(2), 181-197.

Perry, J. L. (2000). Bringing society in: Toward a theory of public-service motivation. Journal of public administration research and theory, 10(2), 471-488.

Perry, J. L. (2010). Introduction to the symposium on public service motivation research. Public Administration Review, 70(5), 679-680.

Perry, J. L. (2014). The motivational bases of public service: Foundations for a third wave of research. Asia Pacific Journal of Public Administration, 36(1), 34-47.

Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). Building theory and empirical evidence about public service motivation. International public management journal, 11(1), 3-12.

Perry, J. L., Hondeghem, A., & Wise, L. R. (2010). Revisiting the motivational bases of public service: Twenty years of research and an agenda for the future. Public administration review, 70(5), 681-690.

Perry, J. L., & Vandenabeele, W. (2008). Behavioral dynamics: Institutions, identities, and self-regulation. Motivation in public management: The call of public service, 56-79.

Peters, B. G. (2000). Institutional theory in political science: The new institutionalism. London, UK: Continuum.

Prysmakova, P., & Vandenabeele, W. (2019). Enjoying Police Duties: Public Service Motivation and Job Satisfaction. Journal of Police and Criminal Psychology, 1-14.

Rainey, H. G. (1982). Reward preferences among public and private managers: In search of the service ethic. The American Review of Public Administration, 16(4), 288-302.

Rainey, H. G., Backoff, R. W., & Levine, C. H. (1976). Comparing public and private organizations. Public Administration Review, 36(2), 233-244.

Rainey, H. G., & Steinbauer, P. (1999). Galloping elephants: Developing elements of a theory of effective government organizations. Journal of public administration research and theory, 9(1), 1-32.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. Contemporary educational psychology, 25(1), 54-67.

Ryder, N. B. (1985). The cohort as a concept in the study of social change. In Cohort analysis in social research (pp. 9-44). Springer, New York, NY.

Ritz, A., Brewer, G. A., & Neumann, O. (2016). Public service motivation: A systematic literature review and outlook. Public Administration Review, 76(3), 414-426.

Schneider, B. (1987). The people make the place. Personnel psychology, 40(3), 437-453.

Schneider, B., Goldstein, H. W., & Smith, D. B. (1995). The ASA

framework: An update. Personnel psychology, 48(4), 747-773.

Schott, C., & Pronk, J. L. J. (2014). Investigating and explaining organizational antecedents of PSM. Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship, 2(1), 28-56.

Scott, W. R. (2013). Institutions and organizations: Ideas, interests, and identities. Sage publications.

Sessa, V. I., Kabacoff, R. I., Deal, J., & Brown, H. (2007). Generational differences in leader values and leadership behaviors. The Psychologist-Manager Journal, 10(1), 47-74.

Silverman, R. E. (2007). "A new generation reinvents philanthropy", The Wall Street Journal, August 21: Retrieved from http://online.wsj.com/news/articles/SB118765256378003494

Smola, K., & Sutton, C. D. (2002). Generational differences: Revisiting generational work values for the new millennium. Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 23(4), 363-382.

Staiger, D. O., & Stock, J. H. (1997). Instrumental variables regression with weak instruments. Econometrica, 65(3), 557-586.

Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. Psychological bulletin, 124(2), 240-261.

Staub, E. (1992). The origins of caring, helping, and nonaggression: Parental socialization, the family system, schools, and cultural influence. In Embracing the other: Philosophical, psychological, and historical perspectives on altruism (pp. 390-412). NYU Press.

Taylor, J. (2012). Public service motivation and work preferences of the Millennials in Australia. In Managing the New Workforce. Edward Elgar Publishing.

Taylor, J. (2014). Public service motivation, relational job design, and job satisfaction in local government. Public Administration, 92(4), 902-918.

Twenge, J. M. (2006). Generation me: Why today's young Americans are more confident, assertive, entitled - and more miserable than ever before. New York, NY: Free Press.

Twenge, J. M. (2010). A review of the empirical evidence on generational differences in work attitudes. Journal of Business and Psychology, 25(2), 201-210.

Twenge, J. M., & Campbell, S. M. (2008). Generational differences in psychological traits and their impact on the workplace. Journal of managerial psychology.

Twenge, J. M., Campbell, S. M., Hoffman, B. J., & Lance, C. E. (2010). Generational differences in work values: Leisure and extrinsic values increasing, social and intrinsic values decreasing. Journal of management, 36(5), 1117-1142.

Twenge, J. M., & Kasser, T. (2013). Generational changes in materialism and work centrality, 1976-2007: Associations with temporal changes in societal insecurity and materialistic role modeling. Personality and Social Psychology Bulletin, 39(7), 883-897.

Vandenabeele, W. (2008). Development of a public service motivation measurement scale: Corroborating and extending Perry's measurement instrument. International public management journal, 11(1), 143-167.

Vandenabeele, W. (2011). Who wants to deliver public service? Do

institutional antecedents of public service motivation provide an answer?. Review of public personnel administration, 31(1), 87-107.

Vandenabeele, W., Brewer, G. A., & Ritz, A. (2014). Past, present, and future of public service motivation research. Public Administration, 92(4), 779-789.

Westover, J. H., & Taylor, J. (2010). International differences in job satisfaction: The effects of public service motivation, rewards and work relations. International Journal of Productivity and Performance Management.

Wright, B. E. (2003, October). Toward understanding task, mission and public service motivation: A conceptual and empirical synthesis of goal theory and public service motivation. In 7th National Public Management Research Conference, Georgetown Public Policy Institute, Washington, DC, October (pp. 9-11).

Wright, B. E., & Christensen, R. K. (2010). Public service motivation: A test of the job attraction-selection-attrition model. International Public Management Journal, 13(2), 155-176.

Wright, B. E., & Grant, A. M. (2010). Unanswered questions about public service motivation: Designing research to address key issues of emergence and effects. Public Administration Review, 70(5), 691-700.

Wright, B. E., Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2012). Pulling the levers: Transformational leadership, public service motivation, and mission valence. Public administration review, 72(2), 206-215.

Wright, B. E., & Pandey, S. K. (2008). Public service motivation and the assumption of person—Organization fit: Testing the mediating effect of value congruence. Administration & Society, 40(5), 502-521.

김상묵. (2003). 공공서비스동기와 내적 보상의 중요성에 대한 탐색적 연구. 한국행정논집, 15(4), 771-790.

김상묵. (2013). 한국인의 공공봉사동기. 서울: 집문당.

김상묵 & 노종호. (2018). 공무원의 공공봉사동기와 인적자원관리. 한국인사행정학회보, 17(3), 145-174.

김서용. (2009). 공직동기의 결정요인에 대한 실증분석. 행정논총, 47(2), 181-209.

김서용, 조성주 & 박병주. (2010). 공직동기(PSM)의 선행요인 : 사회화 요인의 비교분석. 한국행정학보, 44(1), 147-177.

김정인. (2014). 남을 것인가? 떠날 것인가?: 직무동기와 직무소진이 이직의도에 미치는 영향 연구. 행정논총, 52(2), 258-287.

김태호, & 노종호. (2010). 공공봉사동기가 조직 구성원의 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구.

손명구. (2006). 한국에서의 공공봉사동기에 관한 연구: 서울시 서초구청 공무원들을 중심으로. 한국행정학회 동계학술발표논문집, 2006(단일호), 1-24.

이재영. (2021). 경찰공무원의 폭력피해 영향요인 분석. 경찰학연구, 66(2), 75-104.

이혜윤. (2017). 공기업과 준정부기관 종사자들의 공공봉사동기 (PSM) 와 직무동기요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증연구: 기관유형에 따른 조절효과와 공정성인식의 매개효과 중심으로. 한국행정학보, 51(2), 349-388.

전대성 & 이수영. (2015). 도구변수 분석을 통한 공공봉사동기(PSM)의 특성에 관한 연구. 한국정책학회보, 24(3), 317-346.

한에스더 & 이근주. (2012). 조직경험과 업무특성이 PSM(공공봉사동기)에 미치는 영향에 대한 분석. 행정논총, 50(2), 89-112.

경찰청. (2017). 「자살예방 종합대책」

경찰청. (2019). 「2019 경찰교육 훈련계획」

경찰청. (2019). 「2019 경찰통계연보」

교육부. (2020). 「2020 교육기본통계」

인사혁신처. (2020). 「행정부 국가공무원 인사통계」

한국행정연구원. (2016). 「행정에 관한 국민 인식조사」

한국행정연구원. (2020). 「2019년 공직생활 실태조사」

## Abstract

# Assessing the Impact of Public Service Motivation on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Emotional Labor Among Korean Police Officers

Woo, Dongseok
Department of Public Administration
Graduate School of Public Administration
Seoul National University

The work environment of the Korean police is rapidly changing as the government promotes 'reform of power institutions', such as the adjustment of the investigation authority between the Prosecutors' Office and the National Police Agency. Expansion of the police

investigative powers requires reflection on the accountability of the police. However, the police are still suffering from their heavy workload and poor work environment, and there is a lot of controversy over whether they have properly established a sense of professional ethics. The purpose of this study is to conduct an in-depth examination of the Public Service Motivation(PSM) of police officers as the importance and influence of the police job domain grows.

For this purpose, this study attempted to analyze how PSM is related to job satisfaction, organizational commitment, and emotional labor through a survey of police officers belonging to provincial police agencies and police stations across the country. Unlike previous studies, after classifying PSM into several sub-dimensions, we tried to examine the relationship between various public service motives and police officers' job attitudes at these sub-dimensions. The detailed structure of the thesis is as follows.

Chapter 1 describes the background and necessity of this study by introducing the job reality diagnosis and current issues of the Korean police and presents the research topic and structure accordingly.

Chapter 2 explains the concept of PSM and examines previous studies on the relationship between PSM, its antecedent factors, and outcome variables. Since the concept of PSM was introduced to public administration academic circles, many studies have accumulated. In this regard, the relationship between the effects of various variables and the theoretical background suggested in

previous studies were also considered. In addition, studies on the job motives and PSM of police officers were reviewed. Also, the limitations of previous studies and the distinction of this study were described.

Chapter 3 analyzed the effect of PSM on the job satisfaction of police officers. The result of the analysis suggested that PSM itself had a significant effect to increase job satisfaction. In addition, it showed that the intrinsic satisfaction level of police officers of the 2030 generation increased as their motivation for public service increased compared to the previous generation. However, in the analysis of instrumental variables, no evidence could be found that PSM had a significant effect on their extrinsic job satisfaction.

Chapter 4 analyzed the effect of PSM on police officers' organizational commitment. The result showed that PSM increased their organizational commitment. In addition, it suggested that the level of normative commitment is likely to increase as PSM increases among the 2030 generation of police officers, compared to that of the previous generation. However, in the instrumental variable analysis, no evidence could be found that PSM had a significant effect on continuance commitment.

Chapter 5 analyzed the effect of PSM on police officers' emotional labor. Considering they continue to work in the process of responding to heavily drunken behavior and malicious complaints while being on the nightshift within a rigid hierarchy, it may be that the level of emotional labor performed by police officers is substantial. According to the analysis result, PSM still had a positive effect on their 'deep acting' of consciously managing

emotions to feel the emotions required in the pursuit of their duties. It was found that the higher the level of PSM for police officers, the more likely they were to perform emotional labor. However, it suggested that in the 'surface acting' of regulating emotions to suppress truly emotions or intentionally express the feelings that are required, there may be a differential tendency between generations depending on the level of their PSM.

keywords : Public Service Motivation, Korean Police, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Emotional Labor

*Student Number* : 2015-30666