

碩 士 學 位 論 文

지구대 근무 경찰관의 직무만족도에
관한 연구

2005年

漢城大學校 行政大學院

警察行政學科

김 두 식

碩 士 學 位 論 文
指 導 教 授 李 鍾 受

지구대 근무 경찰관의 직무만족도에
관한 연구

A Study on Job Satisfaction of the Policemen Working
for the District Police Station

2004年

漢城大學校 行政大學院
警察行政學科
김 두 식

碩 士 學 位 論 文
指 導 教 授 李 鍾 受

지구대 근무 경찰관의 직무만족도에
관한 연구

A Study on Job Satisfaction of the Policemen Working
for the District Police Station

위 論文을 行政學 碩士學位論文으로 提出함

2004년 12월 일

漢城大學校 行政大學院
警察行政學科
김 두 식

김두식의 行政學 碩士學位 論文을 認准함

2004년 12월 일

審査 委員長 印

審査 委員 印

審査 委員 印

국문초록

경찰업무 중 지구대 경찰관은 근무강도가 다른 직종보다 매우 강하며 때로는 생명의 위협도 느낄 정도로 위험한 상황이 발생하므로 이들의 직무 관련 분야에 대한 연구의 필요성이 크다고 할 수 있다. 따라서 본 논문에서는 지구대 근무 경찰관들의 직무만족도를 실증적으로 분석함으로써 경찰서비스의 품질을 높일 수 있는 기반을 마련하는데 일조하고자 하였다.

이를 위해 문헌적 연구와 실증연구를 함께 병행하였다. 문헌연구에서는 경찰의 개념, 지구대 개편의 배경과 과정, 직무만족의 개념, 결정요인 등을 살펴보기 위하여 기존의 국내·외 연구문헌에서 나타난 결과를 토대로 관련사항을 검토하였다. 실증연구에서는 서울지역을 대상으로 지구대 근무 경찰관들의 직무 만족도를 설문 조사한 후 그 결과를 분석하였다.

연구결과, 지구대 개편의 가장 큰 장점은 현장대응능력 향상이라고 할 수 있으며 부수적으로 통합 인원관리에 따른 근무시간 감소라는 효과를 얻은 것으로 보인다. 그리고 지구대 직무의 전체적인 만족도는 평균 2.94로 나타나 별로 만족하지 못하는 것으로 나타났다. 또한 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 연봉, 계급, 총 근무 년수, 최종학교 전공분야, 부양가족 수에 따라서 직무만족도에 차이가 있다고 볼 수 있다.

지구대 직무만족도 제고를 위한 정책적인 제언은 다음과 같다.

첫째, 근무조건(인력, 장비, 시설, 보수)의 개선이다.

둘째, 지구대근무를 가장 힘들게 하는 부분 중의 하나인 주취 행패사범에 대한 문제이다. 제정을 추진 중인 주취자보호법에 범죄의 가능성을 높이는 만취 소란과 폭행에 대한 적절한 대응 조치를 취할 수 있는 법적 근거가 명

시될 필요가 있다.

셋째, 효과적인 커뮤니케이션이다. 지휘관과 부하직원, 동료들 간의 리더십과 커뮤니케이션 행태를 개선해나갈 필요가 있다.

넷째, 협력치안의 강화이다. 다섯째 근무의 자율성 증대이다.

여섯째, 전문교육과 지구대의 위상 제고이다.

본 연구는 서울 지역 지구대 근무 경찰관들을 대상으로 직무만족도 관련 설문을 실시하고 실증 분석하였다. 그러나 강북 소재 일부 경찰서를 그 대상으로 하여 전국적인 차원의 경찰 지구대 개편에 대한 직무 만족도로 일반화하기는 곤란한 연구의 한계가 있다. 따라서 보다 광범위한 표본을 대상으로 한 연구가 이루어질 필요가 있으며 지구대 제도 도입의 효과와 직무만족을 주제로 한 보다 많은 연구 성과물이 나오기를 기대한다.

- 목 차 -

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경과 목적	1
제 2 절 연구의 내용 및 방법	3
제 2 장 이론적 논의	4
제 1 절 지역사회경찰 시스템의 변천과 경찰공무원의 직무역할	4
1. 지역사회경찰 시스템의 변천과 지구대 시스템의 특성	4
2. 지구대경찰의 역할과 임무	10
3. 경찰공무원의 직무역할과 직무수행 실태	12
제 2 절 직무만족에 관한 이론적 고찰	18
1. 직무만족의 개념 및 중요성	18
2. 직무만족에 관한 이론	22
3. 직무만족 결정 요인	27
제 3 장 연구 방법	31
제 1 절 연구대상	31
제 2 절 연구절차 및 자료수집	31
제 3 절 조사 도구	32
제 4 절 분석방법	34
제 4 장 설문조사 결과의 분석 및 논의	36
제 1 절 조사대상자의 특성 및 신뢰성분석	36
1. 조사대상자의 일반적 특성	36
2. 신뢰성 분석	39
제 2 절 설문조사 결과의 분석	40

1. 직무만족도 분석	40
2. 근무환경 분석	41
3. 조직운영에 대한 인식 분석	46
제 3 절 조사 결과에 대한 논의	49
1. 조사대상자의 인구통계학적 특성에 따른 직무만족도의 차이	49
2. 전반적인 직무만족도에 영향을 미치는 요인	53
 제 5 장 지구대 운영의 개선 방안	55
제 1 절 직무만족도 제고방안	55
1. 직무관련 교육프로그램 개발	55
2. 전문교육과 지구대의 위상 제고	56
제 2 절 근무환경의 개선	57
1. 근무조건(인력, 장비, 시설, 보수)의 개선	57
2. 특별휴무제도 도입	58
3. 주취 사범 대책	59
제 3 절 조직운영의 개선	60
1. 커뮤니케이션의 효율화	60
2. 근무의 자율성 증대	61
3. 협력치안의 강화	61
 제 6 장 결론	62
 참고문헌	66
설문지	70
ABSTRACT	79

- 표 목 차 -

<표 2-1> 우리나라 미니 파출소 구성	6
<표 2-2> 외국의 순찰제도	8
<표 2-3> 직무만족에 영향을 미치는 요인	29
<표 3-1> 설문문항 내용	34
<표 4-1> 조사대상자의 인구통계학적 특성1	37
<표 4-2> 조사대상자의 인구통계학적 특성 2	38
<표 4-3> 문항의 신뢰도	40
<표 4-4> 직무만족도	41
<표 4-5> 평소 업무량	41
<표 4-6> 휴가제도	43
<표 4-7> 주로 하는 수행업무, 지구대개편의 장, 단점	45
<표 4-8> 지구대 체제로의 개편에 대한 만족도	46
<표 4-9> 업무상 가장 어려운 점 및 의사소통체계	48
<표 4-10> 인구통계학적 특성에 따른 직무만족도 차이1	51
<표 4-11> 조사대상자의 인구통계학적 특성에 따른 만족도 차이2	52
<표 4-12> 전반적인 직무만족도에 영향을 미치는 요인	54

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경과 목적

경찰은 국민의 생명과 신체, 재산의 보호와 범죄의 예방, 진압 및 수사, 교통의 단속, 기타 공공의 안녕과 질서의 유지를 그 임무로 하고 있다. 그런데 현대사회의 문제점이라고 할 수 있는 범죄의 광역화와 기동화, 집단화, 흉폭화 양상은 최근 국내의 경기불황과 맞물려 더욱 악화되고 있는 실정이다.

경찰은 이러한 추세에 효율적으로 대응하기 위하여 2003년 10월부터 일선서 관할 몇 개 파출소를 통·폐합해 지구대로, 나머지 파출소는 치안센터로 각각 개편했다.

이러한 지구대 도입은 다수, 소규모의 파출소에 경찰력이 지나치게 분산돼 현장 대응력이 취약해지는 것을 막고 경찰 인력 부족을 효율적으로 대처하겠다는 방침이었다.

그러나 애초의 의도와는 달리 현장출동시간이 지연되는 부작용도 나타나고 있다. 즉, 인력과 장비가 집중되는 장점도 있지만 지구대간의 거리가 멀어져 신속출동에는 오히려 불리한 단점이 나타나고 있는 것이다.¹⁾

경찰은 1990년대 들어 크게 2번에 걸쳐 파출소제도의 개편을 시도했으나 주민반발에 부딪쳐 실패한 바 있다. 91년 처음 시도됐던 개혁은 3~5개의 파

1) 국가자료에 따르면 서울의 경우, 지구대체제 실시 직전인 지난해 1~5월까지 112순찰차의 총 유효신고 건수 중 신고접수 5분 이내 도착비율이 97.2%나 됐다. 그러나 지구대 시범 실시 첫 달인 지난해 6월 91.4%, 7월 86.6%로 낮아지다가 올 1~8월 사이에는 평균 84.2%로 13%나 낮아졌다. 경기도는 더욱 심각해 지난해 1~5월까지 70~80%대를 웃돌았지만 6~7월 사이에 60%대로 떨어졌다. 또 지구대체제가 본격 시행된 10월 이후부터 올해 8월까지 5분 이내 출동비율이 50~60%대로 이전에 비해 많게는 20% 가까이 떨어졌다. 특히 일부 농촌지역의 경우 20~30%대에 불과했다. 농촌지역이 포함된 경기도 화성 남양주 안산 시흥지역은 30%대, 용인과 가평지역의 경우 20%대에 불과했다. [내일신문] 2004-10-07

출소를 통합하고 나머지는 아예 폐쇄하는 광역파출소 제도로써 파출소가 사라지는데 대한 주민반발로 인해 바로 시범운행을 중단해야 했다. 99년 시도된 기동순찰제 모형은 일본을 벤치마킹한 것으로 파출소에 3, 4명의 최소 인력을 두고 나머지 인력을 경찰서 단위에서 통합해 운영한 것이었으나 역시 파출소가 축소되는데 대한 주민반발이 심해 중단되었다. 이에 반해 순찰지구대 시스템은 파출소를 그대로 두면서 중심파출소에 기동순찰대를 조직하는 것으로 지금까지 시도됐던 제도의 절충형에 가깝다고 할 수 있다.²⁾

지구대는 국민과 직접 접하는 최 일선의 경찰업무단위이므로 그 중요성은 새삼 강조할 필요가 없을 것이다. 따라서 지구대근무 경찰관들의 근무태도에 큰 영향을 끼치는 직무 만족도는 민생치안 서비스의 질을 결정하는 중요한 요소라고 할 수 있다.

조직의 목표달성과 조직성원간 상호관계의 중요성이 점점 대두되면서 현대의 조직이론은 조직과 조직성원의 상호관계에 대한 연구에 초점을 맞추어왔다. 특히 Mayo의 인간 관계론이 발표된 이후 효율적인 목표달성을 위한 전제가 되는 조직성원의 직무태도 즉, 직무만족과 직무몰입에 대한 연구가 중요한 연구과제가 되었다. ³⁾

직무만족도를 좌우하는 요소로는 견해에 따라 매우 다양하며 주위의 평판, 내부의 업적 기준, 보수, 근무시간, 근무강도 등 여러 가지 요소에 따라 좌우될 수 있다.

경찰업무, 특히 지구대 경찰관은 근무강도가 다른 직종보다 매우 강하며 때로는 생명의 위협도 느낄 정도로 위험한 상황이 발생하므로 이들의 직무 관련 분야에 대한 연구의 필요성이 크다고 할 수 있다.

2) 한국일보, 2003. 7. 14

3) 이봉행, 경찰조직내 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 동국대 대학원 박사학위논문, 2003, p. 2

본 논문에서는 지구대 근무 경찰관들의 직무만족도를 실증적으로 분석함으로써 경찰서비스의 품질을 높일 수 있는 기반을 마련하는데 일조하고자 하며 이것이 본 연구의 목적이라고 할 수 있다.

제 2 절 연구의 내용 및 방법

지구대근무 경찰관들의 직무만족도를 알아보고 이를 토대로 치안 서비스의 질을 향상시키는데 본 연구의 의의가 있다. 그러므로 경찰업무와 지구대 개편의 의의와 특성, 직무 만족에 대해 이해를 하는 것이 중요하다. 이를 위해 우리나라와 외국의 경찰 관련 제도 및 조직, 현황, 직무만족의 의의 및 영향 요인 등을 내용으로 하는 이론적 고찰을 실시하였다. 이러한 이론적 배경을 바탕으로 지구대 근무 경찰관들의 근무 실태와 직무 만족도에 대한 실증분석을 실시하였다. 결론에서는 연구의 결과를 요약하고 연구의 한계 및 향후 연구를 위한 제언을 하였다.

본 연구에서는 문헌적 연구와 실증연구를 함께 병행하였다. 문헌연구에서는 경찰의 개념, 지구대 개편의 배경과 과정, 직무만족의 개념, 결정요인 등을 살펴보기 위하여 기존의 국내·외 연구문헌에서 나타난 결과를 토대로 관련사항을 검토하였다. 실증연구에서는 서울지역을 대상으로 지구대 근무 경찰관들의 직무 만족도를 설문 조사한 후 그 결과를 분석하였다. 관련 자료는 각종 정기간행물이나 경찰, 형사, 정책, 관련 연구소 및 각 기관의 자료를 활용하였다.

제 2 장 이론적 논의

제 1 절 지역사회경찰 시스템의 변천과 경찰공무원의 직무역할

1. 지역사회경찰 시스템의 변천과 지구대 시스템의 특성

과거의 파출소는 경찰서 관할구역의 일부분을 담당하여 소속 경찰관이 담당구역의 범죄예방활동 및 경찰업무 전반에 걸친 초동조치를 수행하고 소지역단위로 방범활동을 추진하며 방범심방, 도보순찰, 자율방범대의 운영 등을 담당하는 지역사회경찰활동(communit y policing)의 핵심적 경찰관서였다.⁴⁾ 그러나 날로 증가하는 다중범죄에 대해 효율적으로 대처하기 위해서는 지나치게 분산되어 있는 파출소 제도의 운영체계를 대대적으로 개편할 필요성이 증대되어 새로 지구대 제도를 창설하여 시범실시를 거친 다음, 작년 8월부터 전면실시하게 되었다.

우리나라 역사상 파출소와 비슷한 치안유지조직이 과거에도 존재하였는데 이문(里門)과 경수소(警守所)가 그것이다. 이문은 도둑 떼를 막으려고 마을 앞에 방책과 함께 세운 마을의 출입문으로 야간에는 통행을 제한하였다. 이문은 고려 19대 명종(1170~1197년)때부터 설치되었으며 조선조 세조2년 양성지(梁誠之)는 중국에도 이문을 설치해 도둑을 방지하고 있으므로 한양 도성에서도 설치할 것을 건의하였다. 경수소는 도둑의 예방과 구금, 화재 등 치안

4) 노호래, 파출소의 효율적 운영방안, 한국공안행정학회 한국공안행정학회보, 2000, p. 37

유지를 위해 야간 순찰을 하는 순라군(巡邏軍)의 숙소가 있는 한 칸 정도의 작은 집이었다. 그 후 일제시대에 주민통제에 적합하도록 여러 곳에 산재한 파출소 제도가 확대 실시되었다. 해방 이후에도 이어져 온 파출소 제도는 그 간 개편을 위한 시도가 앞서 언급한 바와 여러 번 있었다.

첫 번째, 1991년 50여개 파출소를 20개로 조정하는 ‘대단위 파출소’ 제도가 10개월간 시범적으로 운영된 바 있었다. 3~5개의 파출소를 통합하고 나머지는 아예 폐쇄해버리는 이른바 광역파출소제도였다. 그러나 파출소가 사라진다는 주민들의 반발로 인해 중단되기에 이르렀다.

두 번째, 1999년 지역파출소 2~3곳을 하나로 통합하는 소위 ‘광역파출소’ 제도를 시험 운영했지만 같은 이유로 실패하였다. 이 때 시도된 기동순찰제 모형은 일본을 벤치마킹한 제도로 파출소 내에 최소인력 3~4명을 두고 나머지 인력을 경찰서 단위에서 통합 운영하는 것이었다.

세 번째, 2002년 7월말 10인 미만의 경찰관이 3교대로 근무, 실제 근무자가 1~2명에 불과한 농·어촌지역의 미니파출소 957개를 ‘중심파출소’로 운영하려는 제도를 마련하였는데 2~3개의 미니파출소를 하나의 중심파출소로 통합하고 다른 파출소는 주거 겸용으로 경찰관 1~2명이 가족과 살면서 근무하는 제도였으나 경찰내부와 해당지역 지방의원들의 반대로 계획이 폐기되고 말았다.⁵⁾

한편 다음의 <표 2-1>에서 보는 바와 같이 우리나라 파출소의 경우 경찰관 7인이 근무하던 곳이 648개로 가장 많고 다음이 8인 경찰관이 근무한 곳이 140개에 달했다. 5인 이하의 경찰관이 근무한 파출소는 27개나 되었고 4인

5) 신현기·장기현, 순찰지구대 운용상의 문제점에 관한 고찰, 한·독사회과학논총, 제13권, 제2호, (2003년 겨울), p. 264

경찰관인 파출소도 36개나 되었다.

<표 2-1> 우리나라 미니 파출소 구성

경찰관 수	4인	5인	6인	7인	8인	9인
파출소 수	36개	27개	41개	648개	140개	65개

자료: 조선일보, 2002. 8. 10

기존 파출소제도의 현황과 문제점에 대해 살펴보면 다음과 같다. 신설된 현행 지구대 제도의 문제점은 설문 조사, 분석 후 자세히 검토하기로 한다.

파출소는 경찰의 최 일선 조직으로서 인구·면적·행정구역 및 범죄발생률 등을 고려하여 설치되며, 경찰서 관할구역 내에서 일정지역의 치안을 담당하면서 외근 경찰의 기본적인 활동 거점 역할을 하고 있다. 2001년 전국의 파출소는 총 2,928개소(경찰서 평균 12.7개소)이며, 전체 경찰관의 약 43.1%인 39,148명(파출소 당 평균 13.4명)이 배치되어 24시간 주민과 함께 지역 치안을 확보하고 있다.⁶⁾

3부제 근무는 파출소 경찰관을 3개부(갑·을·병)로 나누어 2개부는 당번 근무로 12시간씩 주야로 근무하고 나머지 1개부는 비번으로 휴무하는 방법으로 순차 교대하는 근무제도이다. 2부제로 운영하던 파출소 근무 제도를 개선하기 위해 95년 12월 1일부터 서울을 비롯한 6대도시 일부 파출소만 시행하다가 경찰대개혁의 일환으로 지방경찰청·경찰서 등의 인력을 감축하여 일선 파출소에 배치함으로써 시 지역까지 파출소 3교대제 실시가 가능해졌다. 3부

6) 경찰대학, 지역사회경찰론, p. 3

제 근무는 휴게 없이 12시간 근무 후에 24시간 쉬는 근무방식으로 1인당 1일 8시간, 주 56시간의 근무시간을 갖게 된다. 경찰청이 조사한 1인당 하루 근무 내역을 보면 소 내 근무 3시간, 112순찰근무 4시간, 도보순찰 4시간, 식사 1시간으로 나타났다.

파출소 제도의 문제점을 지적하면 다음과 같다.⁷⁾

첫째, 인력의 부족이다. 파출소에는 전체 경찰관의 43.1%인 39,148명(파출소 평균 13.4명)이 배치되어 있으나 957개의 파출소(전체 파출소의 32.7%)에는 3교대제 운영의 필요 최소 인원인 10인 미만의 경찰관들로 운영되었다.

둘째, 기능의 복잡성이다. 경찰서의 각 기능별 지시문서가 여과 없이 하달되어 보고서 작성 등 행정업무에 경찰력이 낭비되며 불필요한 업무가 많다.

셋째, 중앙집권적인 조직구조이다.

넷째, 도보순찰활동의 미흡과 지역사회의 참여 부족이다.

이와 같은 파출소 제도의 문제점을 해결하고자 경찰이 시도했던 여러 차례의 파출소 운영체제 개선시도는 모두 실패했지만 2003년 4월 ‘지역경찰제’라는 이름으로 경찰서별로 3~4개의 파출소를 한 개의 ‘지구대’로 묶어 순찰지구대 체제를 도입해 본격 실시에 들어갔다. 1급지인 경찰서의 경우 동부지구대, 서부지구대, 중부지구대, 남부지구대, 북부지구대 등으로 구성되어 운영되었다. 순찰지구대 체제는 파출소를 그대로 두고 중심파출소를 지정하여 중심파출소에 기동순찰대를 조직하는 형태로서 그 동안 시도되었다가 중단된 제도들을 절충한 형태라고 볼 수 있다. 이것은 독일의 ‘지구경찰서’ 제도를 많이 참고한 것인데 독일은 하나의 경찰서 내에 파출소 조직을 가진 다수의

7) 임상준, 한국 지역사회 경찰활동의 활성화방안에 관한 연구, 원광대학교 행정대학원 석사논문, 2003, pp.53~62

지구경찰서를 두고 있다. 그러나 독일의 파출소는 순찰기능을 담당하지 않고 통상적인 민원업무만 담당하고 있으며 순찰과 같은 방범활동은 지구경찰서가 별도로 운영하는 순찰팀이 전적으로 담당하고 있다.

아래 <표 2-2> 외국의 순찰제도에서 보는 바와 같이 미국은 자치경찰이 발달했으며 별도의 파출소는 없고 경찰서 하부조직으로 별도의 순찰팀을 운영하고 있다. 미국은 국토가 워낙 광활하여 자동차를 이용한 순찰이 발전했고 자동차는 경찰의 순찰활동에 크게 기여하였다.

<표 2-2> 외국의 순찰제도

국가	파출소	민원처리여부	비고
독일	파출소 조직을 갖춘 지구경찰서	파출소는 민원업무만 처리	지구경찰서가 순찰팀 별도운영
미국	파출소 없음		경찰서 하부조직으로 별도 순찰팀 운영
영국	파출소 없음		경찰서 하부조직으로 별도 순찰팀 운영
캐나다	파출소 없음		경찰서 하부조직으로 별도 순찰팀 운영
프랑스	파출소	낮에만 민원처리	
오스트레일리아	파출소	낮에만 민원처리	
일본	파출소/교번(도시) 및 주재소(농촌)		파출소에서 방범순찰겸임

자료: 신현기·장기현(2003), 전개논문.

범죄 진압과 단속 업무를 맡는 지구대는 24시간 운영되지만 고소·고발장 접수와 도난·미아 신고 등 대민봉사 업무를 담당하는 치안센터는 오전 9시~

오후 11시에만 운영된다. 지역실정에 맞게 3~5개 권역으로 나눠 설치된 지구대는 파출소 숫자를 줄이고 경찰 인력과 장비를 집중해서 운영하기 위해 채택된 방식이다.

2003년 6월부터 전국 2개 지방경찰청과 40개 경찰서를 대상으로 시범운영한 결과를 보면 적지 않은 장점들이 나타났다.

첫째, 현장대응능력의 현저한 향상이다. 종래에는 범죄 신고를 받고 순찰차 1대에 경찰관 1~2명이 출동하였는데 이 경우, 각종 위험에 쉽게 노출되고 현장 대응력이 취약했지만 지구대시스템을 실시한 결과, 신고를 받고 순찰차 3~5대와 경찰관 10여명이 출동하게 되면서 현장을 효과적으로 제압할 수 있게 되었다. 실제로 공무집행관련 사범이 2002년 6월과 비교하여 6.1% 감소하였다. 특히 강도범의 검거는 전국 평균보다 17.4%, 절도범검거는 26.7% 증가한 것으로 나타났다.

둘째, 파출소의 치안서비스 개선인데 지구대로 묶이지 않은 경찰서의 경우 민원담당관들이 1~2명 배치되어 민원을 일관성 있게 처리함으로써 서비스 개선에 기여하게 되었다.

셋째, 근무여건의 향상이다. 경찰관을 집중 배치하여 가용인력이 늘어남으로써 휴무시간이 늘어나게 되고 근무의욕이 향상되는 결과를 가져온 것으로 보인다.

이에 반해 문제점으로는 지구대사무실 협소에 따른 불편, 순찰 차량노후 및 집중순찰로 인한 잦은 고장 등 시설, 장비의 문제점 등이 나타났다. 농촌 지역의 경우 파출소의 기관으로서의 역할, 지역정서에 대한 고려 등의 과제도 제기되고 있다.⁸⁾

외국의 사례를 보면 순찰지구대 시스템은 독일의 '지구경찰서' 제도와 상당히 흡사하다고 할 수 있으며 지구대를 유지하면서도 순찰차의 신속한 출동을 위해서는 범죄 신고 지역과 가장 가까운 순찰차를 즉각 파악해 우선 출동시키는 신속배치 시스템의 필요성이 지적되고 있다.

이 시스템은 112순찰차에 위성위치 추적시스템을 장착해 실시간으로 순찰차의 현재 위치를 경찰청 112 지령실로 전송하여 산하 경찰서 상황실에 설치된 모니터의 전자지도에 순찰차의 위치가 표시되도록 하는 것이다. 실제 인천지방경찰청 등 일부 지방경찰청의 경우 시범실시를 검토하고 있는 것으로 알려졌다.

2. 지구대경찰의 역할과 임무

지역사회경찰활동이 출현한 1970년대 이전까지의 경찰활동을 전통적인 경찰활동이라고 한다면 지역사회경찰활동은 전통적인 경찰활동과 정의, 역할, 업무의 우선순위, 평가 등 많은 점에서 차이가 있다.

전통적인 경찰활동에서는 경찰이 법집행 책임을 갖는 유일한 정부기관으로 보는데 반해, 지역사회경찰활동에서는 경찰과 마찬가지로 모든 시민이 범죄방지의 의무를 갖는 것으로 보고 경찰관은 범죄방지에 전적으로 노력을 기울이는 사람으로 본다. 경찰의 역할에 대해서는 전통적인 경찰활동에서는 범죄를 해결하는데 중점을 두었지만 지역사회경찰활동에서는 보다 포괄적인 문제

8) 지역실정에 맞지 않는 지구대편성문제, 홍보부족 등의 문제점이 발생하였다. 이 밖에도 핼비(PIMFY; Please in my front yard) 즉, '공익편익시설은 내 앞마당' 이라는 넘비현상과는 정반대의 적극적인 지역주의 및 이기심현상까지 빚어지게 되었다.

해결이라는 접근방법을 취한다. 경찰의 업무평가에서도 전통적인 경찰활동이 범인검거와 범죄발견 건수로 평가하지만 지역사회경찰활동에서는 범죄와 무질서가 적은 정도로 평가한다.

1) 지역성의 강조

각 지역마다 특징이 있으므로 소지역단위로 경찰활동을 수행하는 것이 지역성을 반영한 범죄예방활동이 될 수 있다. 이러한 소지역단위의 경찰활동은 지역지구대의 설치에 의해 가능하다. 차량순찰위주의 활동이 기동성을 중시하여 범인검거위주라면 각 지역에 지구대를 설치하는 것은 지역성을 중시하고 범죄예방에 중점을 두고자하는 것이다.

2) 주민참여를 통한 범죄예방

자율방범활동은 지역사회에 기반을 둔 범죄예방활동으로서 지역사회경찰활동의 핵심적 구성요소이며 주민이 참여하는 범죄예방활동이다. 지역단위에 지구대를 설치함으로써 주민참여가 용이한 조직구조를 만들 수 있다.

3) 경찰관의 가정방문

미국경찰은 지역사회경찰활동(Community Policing)을 도입하면서 경찰관의 가정방문을 Door-to-Door Survey 또는 Community Survey 등의 명칭을 사용하면서 그 중요성을 강조하고 있다. 이러한 활동을 통해 주민들의 관심사항과 지역사회의 문제점 등을 파악하고 범죄예방에 필요한 다양한 정보를 제공한다.

일본경찰의 경우 교번(交番)과 주재소(駐在所)의 경찰관들은 한국경찰의 방범심

방과 같이 가정과 업체를 방문하는 순회연락제도(巡廻連絡制度)를 운영한다.

4) 도보순찰

도보순찰은 주민들과 직접적인 접촉을 할 수 있고 차량순찰의 단점을 보완할 수 있다. 도보순찰은 시민들에게 안정감을 주고 경찰에 대한 긍정적인 태도를 조성한다고 한다.

3. 경찰공무원의 직무역할과 직무수행 실태

로버트 필경이 1829년 런던에 수도경찰을 창설하면서 그 조직과 운영의 개혁을 위한 기본적인 원리를 제시한 것 가운데 중요한 몇 가지를 들면 다음과 같다. ① 경찰은 안전하고 ② 경찰은 정부의 통제를 받아야 한다. ③ 시간과 지역에 따른 경찰력의 배치가 필요하다. ④ 적격자의 선발과 훈련은 능률성의 근본이다. ⑤ 경찰기록은 경찰력의 적절한 배치를 위하여 필요하다는 것 등이다. 이러한 지침은 오늘날에도 적용될 수 있는 원리이다.

경찰행정의 목표란 경찰행정이 성취하고자 하는 바람직한 미래의 상태, 즉 질서가 안정되고 생명과 재산의 안전이 보장된 미래의 실현이라고 할 수 있다.

Blau와 Scott에 따르면 경찰은 국민이 수혜자인 공익조직이며 복종의 구조를 기준으로 분류한 Etzioni의 견해에 의하면 경찰조직은 강압적이고 규범적인 조직으로서 대부분의 일반적인 조직들과 많은 공통점을 지니고 있다.⁹⁾

9) 오석홍, 조직관리, 박영사 1980, p.62

그러나 경찰의 직무는 권력을 행사한다는 점, 조직성원의 특수성, 지향하는 목표 등으로 인해 다음과 같은 특성을 지닌다.

첫째, 권력적이다. 경찰작용은 사회공공의 안녕과 질서를 유지하기 위해 일반 국민에게 명령·강제하는 권력 작용이다. Wilson은 경찰의 이러한 권력적 요소가 국민들이 경찰에 대해 반감을 갖게 하는 주요한 요인이라고 설명하고 있다.

경찰은 질서를 유지하기 위해 일반 시민에게 지시하여야 하며 이들의 행동과 자유를 제한하여야 하는데 자유를 제한 받은 시민들은 경찰의 권위를 경시하고 경찰의 직무에 적대적 또는 비우호적으로 되며 이러한 경찰업무의 권력적 속성으로 인해 파생되는 요소가 고립이다.¹⁰⁾

둘째, 돌발적, 기동적이다. 일반 행정기관은 일정한 틀 안에서 이미 알려진 사항에 대하여 어느 정도 예측하면서 업무를 수행하는 반면 경찰은 예측하지 못한 상황이 돌발적으로 발생했을 때 이것을 관리해야 한다.

일반 행정기관의 당면업무는 예견가능성이 있고 피해발생 후에도 구제가능성이 있으나 경찰업무의 대부분은 시급히 해결하지 않으면 피해를 회복하기 곤란하여 구제의 기회를 상실하게 되므로 고도로 기동적이어야 하며 범인 검거와 증거 확보를 위해서도 빠른 기동성이 요구된다.

셋째, 조직적이다. 경찰은 테러나 살인사건과 같은 긴급한 상황이 발생할 경우를 대비하여 기동성, 협동성을 발휘할 수 있도록 안정되고 능률적이며 군대식으로 조직화되어 업무를 수행할 필요성이 크다. 따라서 경찰은 계급사회를 이루고 있으며 제복조직을 채택하고 있다.

10) 이황우, 경찰행정학, 법문사, 1998, p. 31

넷째, 정치적이다. 특히 승진이나 징계와 같은 인사업무나 정보, 경비, 수사 업무에서 정치적인 성격이 나타나는데 부당한 간섭과 이로 인한 객관성의 상실은 조직 내부의 냉소적인 태도와 조직외부의 경찰에 대한 신뢰성 우려를 낳을 수 있다.

경찰조직은 전국에 걸쳐 있고 주야간 구별 없이 24시간 활동하며 집행력이 강력하므로 정부는 여러 가지 기능 가운데 경찰력을 이용하는 경향이 많다.¹¹⁾

다섯째, 고립적이다. 경찰조직은 규제업무를 수행하는 속성으로 인해 사회에서 고립되게 되는데 McInnes는 “경찰관은 모든 일반인과 마찬가지로 한 사람의 시민이며 일반시민들 속에서 함께 생활하고 있지만 이것은 전설(myth)에 불과하며 이들은 사회에서 고립되어 있다. 즉, 경찰관은 일반시민과 동등한 입장에 있지 않다. 어떤 시민들은 우리들을 무서워하고 어떤 사람들은 우리들에게 아부하며, 또 어떤 자들은 우리를 혐오하고 회피한다. 우리들을 자신들과 동일한 범주의 사람들이라고 생각하는 시민들은 극소수일 것이다. 이러한 일들이 우리들을 고독하게 만든다.” 라고 설명하고 있다.¹²⁾

여섯째, 보수적이다. 경찰업무는 혁신적인 변화보다는 사회의 공공질서유지를 주 임무로 하기 때문에 현상 유지적이고 보수적이다. 따라서 조직 내부로부터의 진보와 개혁은 완만한 경향이 있다.

일곱째, 규범적이다. 경찰업무는 영리추구를 목표로 하는 기업체나 조직성원의 이익을 추구하는 압력단체와는 달리 공공질서유지와 민생치안확립이라는 규범적 가치를 추구한다. 경찰조직에 채용된 구성원들을 효과적으로 참여

11) 이황우, 상계서, pp.31~32

12) Colin McInness, *Mr. Love and Justice* (London: New English Library, 1962, p.20)

시키기 위해서는 이들을 규범적으로 승복하도록 해야 하는데 경찰의 가치 내면화를 위한 교육의 필요성이 증대된다.

여덟째, 냉소적이다. 경찰이 경찰내부와 일반사회에 대하여 냉소적인 태도를 갖고 있다는 것은 전 세계적으로 공통된 현상이다. 경찰은 법을 집행하는 과정에서 시민들의 위선적이고 비도덕적인 행동을 경험하기 때문에 경찰에 대한 시민이나 매스컴의 비난과 불평에 대해 매우 냉소적으로 반응하는 경향이 많다.

아홉째, 잦은 직무전환과 긴장감이다. 경찰관들 중 경찰서의 과장급 이상은 거의 매년 보직을 전환하고 있으며 하위직급자들도 경찰청, 지방청, 경찰서의 내근에 종사하는 경우를 제외하고는 동일한 보직에서 2년 이상 근무하는 예가 거의 없을 만큼 조직 내에서 직무전환이 빈번하게 이루어지고 있다. 잦은 직무전환은 여러 직책을 두루 경험하게 하는 순기능도 있지만 지휘관과 일반직원의 빈번한 교체로 말미암아 각 경찰기관의 업무방침의 일관성이 침해되는 역기능도 초래하고 있다. 또한 빈번한 근무지 이동, 진급, 계급정년문제는 심각한 경쟁심과 긴장감을 불러일으킨다.

열 번째, 보안지상주의이다. 경찰업무의 성격상 내부의 비밀과 중요정보를 외부에 공개하지 않는 보안성을 강조한다. 보안을 지나치게 강조함으로써 업무와 관련된 정보는 알리지 않는 게 최선이라는 보안지상주의에 젖어있다. 그러나 지나친 보안지상주의는 경찰을 고립시킬 수 있으므로 정보의 성격에 따라 합리적으로 차별화되어야 한다.¹³⁾

열한 번째, 입직경로의 다양화에 따른 비공식집단의 발달이다. 경찰조직의

13) 조철옥, 경찰행정학, 대영문화사, 2000, pp.209~211

구성원들은 군특채, 행정·사법시험합격자, 간부후보생, 경찰대학졸업자, 외사 특채, 학사경사, 조사전문요원, 학사경장, 무도요원, 일반 순경 공채, 101단 공채 등 다양한 입직경로를 통해 채용되었다.¹⁴⁾ 입직경로의 다양화는 획일적인 경찰조직에 다양성을 제공한다는 긍정적인 측면도 있지만 출신별로 비공식집단을 형성하여 폐쇄적으로 되는 등 업무수행의 통일성을 저해하는 부작용을 낳고 있기도 하다.

경찰의 종류를 사법경찰과 행정경찰로 분류할 때 방법경찰은 행정경찰활동에 속하며 다시 행정경찰을 보안경찰과 협의의 행정경찰로 구분할 때 보안경찰에 해당한다. 범죄발생을 기준으로 하여 예방경찰과 진압경찰로 분류할 때 방법경찰은 범죄를 예방하기 위한 권력 작용으로서 예방경찰에 속한다.

종래에는 경찰의 개념을 국민의 자유 제한적 측면을 중시하여 정의하였으나 최근에는 ‘개인의 자유 및 재산에 대한 위협을 방지함으로써 이들을 수호하는 활동’으로 정의하게 됨에 따라 개인의 권리·자유를 제한하는 작용이 아니라 오히려 지켜주고 보호해주는 작용임을 강조한다. 이러한 의미에서 볼 때 경찰의 모든 기능을 방법경찰이라고 해석할 수도 있다. 그러나 여기서는 경찰직제상 방법부서만을 방법경찰로 보고자하며 본 논문의 주제 상 방법, 즉 지구대 경찰을 중심으로 직무 실태를 살펴보면 다음과 같다.

1) 지역치안의 유지

순찰은 중추적인 업무이며 대다수의 경찰관들이 순찰업무에 배치되어 다양한 치안서비스를 제공하고 있다. 통상 초임 경찰관은 순찰에 배치되어 경찰관으로서의 업무를 시작하게 되는데 거리에서의 이러한 경험은 경찰관들의

14) 정진환, 경찰행정론, 대영문화사, 1998, p.125

독특한 하위문화의 중요한 부분이 되며 실제로 순찰경험은 경찰관들의 직업 경력에서 매우 중요한 의미를 지니게 된다.

한편 112 제도는 주민이 긴급전화인 112로 신고하였을 때, 최단시간에 경찰이 현장에 출동할 수 있도록 하는 시스템으로서 112신고센터, 112순찰차를 비롯한 경찰 출동요소와 전산·통신망 세 부문이 유기적으로 연결되어 운영되고 있다. 즉, 주민신고가 「112신고센터」에 접수되면 현장에서 가장 가까운 곳에 있는 112순찰차, 형사기동대차량, 외근경찰관에게 무선으로 출동지시를 하여 현장에 즉각 출동하게 된다. 이 중 지위·통제 역할을 하는 112 신고센터는 각 지방경찰청 또는 경찰서 단위로 설치·운영되고 있으며 서울 등 대도시의 경우 지방청에 주 센터를 두고 경찰서에 보조센터를 운영하여 효율성을 높이고 있다.

2) 대민접촉 및 봉사

지구대는 최인선의 대민 접촉 및 봉사의 창구로서 역할을 수행한다. 지리 안내, 귀중품 분실 및 습득, 미아 가출인 발생시 신속히 전국에 수배하는 등 필요한 조치를 취하고 있다. 또한 주민이 자주 이용하는 서식을 비치, 시간에 쫓기는 주민을 위해 민원서류를 접수하기도 하며, 인·허가 및 고소·고발 등 민원 및 법률상담은 물론 일반 시민이 직접 작성하기 어려운 경우 대서를 해주는 등 주민의 불편을 덜어주기 위해 노력하면서 주민의 이웃이자 공동체의 일원으로서 지역 사정에 맞게 활동범위를 넓혀가고 있다.

지역반사회나 상가연합회 등 주민모임에 참석하여 관내 소식지 등 홍보물을 배포하면서 주민협력을 이끌어내고 있으며 시설 개방 등 다양한 노력을 기울이고 있다.

3) 최일선 치안행정의 집행

각종 단속활동을 통해 불법행위를 근절하고 주민들의 준법의식을 고취하는 역할도 수행한다. 이 같은 단속활동은 전국적으로 일제 시행하기도 하고 경찰서별로 필요한 지역과 시간을 정하여 시행하기도 한다. 대표적인 단속활동으로는 수배자·도난차량·경범죄위반자 단속 및 풍속업소와 같은 경찰 대상 업소 단속이 있으며, 단속수단으로는 불심검문, 출입조사, 검사 등이 있다.

불심검문은 경찰관이 범죄를 예방하고 범죄 혐의자를 발견하기 위하여 거동이 수상한 사람을 정지시켜 필요한 질문을 하는 것이다. 이외에도 외근경찰관은 출·퇴근 등 혼잡시간대에 교통정리를 하기도 하고 대규모 행사, 집회 및 시위가 있을 때 경비 활동을 하기도 한다.

제 2 절 직무만족에 관한 고찰

1. 직무만족의 개념 및 중요성

직무만족이란 조직 내의 한 개인이 직무에 대해 갖는 일련의 태도이며 직무나 직무수행결과로 충족되어지는 유쾌하고 긍정적인 정서상태를 의미하며 이것은 인간의 건강, 안전, 귀속감, 존경, 발전 등 여러 가지 욕구차원에서 설명할 수 있다.¹⁵⁾

1) 직무만족의 개념

15) 추헌, 경영조직론, 박영사, 1997, p. 756

직무만족(job satisfaction)이란 자신의 직무에 대한 태도의 정서적 측면을 가리키는 말이다. 높은 수준의 직무만족을 느끼는 사람은 직무에 대한 긍정적 정서를 갖고 있는 것이며, 자신의 직무에 대해 불만족을 느끼는 사람은 직무에 대해 부정적 정서를 갖고 있다고 할 수 있다. 이에 대해 좀 더 세밀히 살펴보면 직무만족도에 대한 정확한 측정이 무엇보다도 중요하며, 이를 위해서는 직무만족도에 대한 개념 정의가 분명해야 한다. 그러나 이에 대한 개념을 명확히 한마디로 정의하기는 매우 어려운 일이다. 많은 학자들이 여러 가지 관점에서 정의하고 있으나 현재까지 일반적으로 공감할 수 있는 정의를 찾아보기는 어렵다. 그러나 여러 학자들의 정의를 종합하면 두 가지 영역으로 구분할 수 있다.

첫째, 직무만족을 개인의 감정, 신념, 태도, 성취감과 같은 심리적 상태로 정의하고 있는 학자들은 Hoppock, Smith, McCormick, Constance 등이 있다.

둘째, 직무만족을 보상 등에 대한 인지수준을 기준으로 하여 정의하고 있는 학자들에는 Quinn, Poter 와 Lawler, Locke 등이 있다.

결국 직무만족은 이상의 두 가지 관점을 종합적으로 이해하면서 설명될 수 있다. 따라서 여러 학자들의 정의는 일맥상통 하다고 판단되며 이를 종합적으로 정리하면 직무만족이란, 개인이 직무에 대해 가지고 있는 태도이며, 조직구성원들이 자기 직무와 연관하여 경험하는 유쾌한 또는 긍정적인 감정으로 강도와 일관성의 정도가 변화될 수 있을 뿐만 아니라 다양한 원천으로부터 형성될 수 있다고 하겠다.

여러 학자들의 직무만족에 대한 정의를 살펴보면, 직무만족 이론에 관한 최초의 연구자로 일컬어지는 Hoppock는 직무만족을 “조직구성원들의 심리

적·생리적·환경적 상황의 결합상태”라고 정의하였으며, 직무만족 영역에서 많은 업적을 내고 있는 Locke(1976)는 직무만족이란 “직무나 직무경험의 평가에서 오는 유쾌하고 긍정적인 정서적 상태”라고 정의하였다

Smith(1976)는 직무만족을 “각 개인이 자기 직무와 관련하여 경험하는 모든 호(好)·불호감(不好感)의 총화, 또는 이러한 호(好)·불호감(不好感)의 균형상태에서 기인되는 하나의 태도”라고 정의함으로써 직무만족을 직무에 대한 좋고 나쁜 감정과 태도의 총체로 보았다.

기대이론을 발전시킨 Porter와 Lawler(1968)는 “직무만족이란 실제로 얻는 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도”라고 정의하면서 “실제의 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준에 미달하면 미달할수록 주어진 상황에 대한 불만은 더 커진다”라고 하였다. 즉, Porter와 Lawler는 성과 지향적 행동은 직무만족에 대한 기대감에 의하여 조성되고, 직무만족은 높은 성과에 따른 직무 내재적 보상(인정·승진 등)이나 직무 외재적 보상(임금·작업조건 등)에 의하여 가능하게 된다고 하였다.

김홍기는 직무만족이란 “어떤 직무에서 얻을 수 있거나 경험하는 욕구충족(need satisfaction)정도의 함수로서 직무만족의 본질은 자신의 직무에서 얻어지는 자기실현의 감정과 가치 있는 성취감”이라고 하였다.¹⁶⁾

이상의 정의를 종합해 보면 직무만족이란 개인이 자신의 직무에 대해서 느끼는 정서적 욕구충족상태이며, 직무를 대하는 긍정적 태도로 이해할 수 있다.

2) 직무만족의 중요성

16) 김홍기, 인사행정론, 박영사, 1992, p. 262.

직무만족이 중요한 이유는 그것이 삶의 질과 관련되어 있기 때문이며 직무는 개인에게 경제적·물질적 성장을 위한 주요 도구로써만 아니라 조직의 효과성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 되기 때문이다. 개인이 직무에 어느 정도 만족하느냐는 그의 생활전반에 걸친 만족감에 지대한 영향을 주기 때문이다. 그러므로 직무만족은 개인적 차원에서는 성취감과 보람을 가질 수 있도록 하며 조직의 차원에서는 개개인의 직무만족으로부터 기인한 조직의 유효성 및 조직의 차원에서는 개개인의 직무만족으로부터 기인한 조직의 유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다. 따라서 개인적 측면과 조직적 측면으로 나누어 직무만족의 중요성을 파악하는 것이 중요하다.

① 개인적 측면에서의 중요성

첫째, 직무만족은 삶의 가치판단적 측면에서 중요하다. 대부분의 성인은 일상생활의 주요부분을 직무를 통하여 생계를 위한 주요 소득원천의 수단으로 활용할 뿐만 아니라 직무수행의 성과로부터 도출되는 성취감은 생의 보람을 찾을 수 있게 하여 궁극적으로는 직무수행이 개인의 행복을 창출하는 주요기반이 된다는 점이다.

둘째, 직무만족은 신체건강 및 정신건강 측면에서 중요하다. 직무와 관련하여 불만을 느끼는 경우 전이효과(spill-over effect)를 가져와 그와 관련이 없는 다른 부분에까지 불만을 갖게 된다. 직무에 만족을 느끼는 사람은 그렇지 않은 사람보다 수명이 더 길다는 연구는 직무에 대한 불만이 스트레스를 쌓이게 하고, 이것이 고혈압·동맥경화·소화불량으로 나타난다는 결과를 보

임으로써 직무만족과 신체건강 사이에 상관관계가 있음을 드러내 준다. 직장 생활에 만족할수록 스트레스도 적고 직장 및 삶 자체에 대해 긍정적인 태도를 보인다.

② 조직 측면에서의 중요성

첫째, 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정과 태도를 가지게 되면 외부 사회에 나아가서도 자신이 속해 있는 조직에 대해서 호의적으로 이야기한다. 이것이 좋은 의미에서 P.R(Public Relation)기능이 될 수 있다. 즉, 이렇게 되면 조직 내 신입 구성원 충원이 원활하게 이루어지고 일반사회가 그 조직체에 호감을 갖게 되어 조직 활동의 합법성이 보장되고 사회에서 그 조직체의 목적을 높이 사게 된다.

둘째, 자신의 직무에 대해서 호의적인 감정을 갖는 사람은 조직 외부에서 뿐만 아니라 조직 내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

셋째, 조직구성원이 자기가 맡은 일에 만족이 높아지면 근무생활이 안정되어 생산성을 향상시키고 이직을 및 결근율이 감소되어 이에 따른 조직효과성을 높이는 결과를 얻을 수 있다. 따라서 조직구성원의 높은 직무 만족은 그것이 이직, 태업, 기타 조직구성원의 소외를 감소시킴으로써 장기적인 관점에서 목표달성에 공헌하게 된다.

2. 직무만족에 관한 이론

직무만족이 어떠한 과정을 통해서 결정되는지를 설명하려는 많은 연구들이

있었는데 이러한 연구 이론들을 살펴보면 다음과 같다.¹⁷⁾

1) 욕구 충족이론(need fulfillment theory)

이 이론은 개인이 직무를 통해서 얻는 성과의 양을 중시하고 그 양이 만족을 가져다준다는 이론으로 Schaffer(1953) · Maslow(1954)의 이론이 여기에 속한다. 욕구충족이론의 대표적인 이론인 Maslow의 욕구 5단계 이론을 살펴보면 마슬로(A. H. Maslow)는 충동의 근원인 욕구는 다섯 단계의 욕구체계를 형성하는데, 개인의 어떤 시점에서의 행동은 그의 강한 욕구 또는 가장 중요한 욕구에 의하여 결정된다고 한다¹⁸⁾

Maslow이론에 있어서 욕구단계는 생리적욕구, 안전욕구, 사회적욕구, 존경욕구, 자아실현욕구의 5단계 욕구로 구성되어 있다.

① 생리적 욕구(physiological needs)

생리적 욕구는 인간의 기초적인 삶을 유지하기 위한 욕구이다. 다시 말해서 식욕, 의복, 성욕, 수면 등의 욕구를 말한다. 조직체에서 구성원의 생리적 욕구는 주로 이를 충족시킬 수 있는 경제적 보상에 대한 관심에서 나타난다.

② 안전의 욕구(safety needs)

안전욕구란 신체의 위협과 기초적인 생리적 욕구를 박탈당하는 상황으로부터 회피하려는 욕구이다. 신체적 보호와 안정된 직업 그리고 생계에 대한 보

17) 조미자. 사회복지사의 직무몰입과 대인관계가 직무만족에 미치는 영향, 한양대학교 석사학위논문, 2001. p. 11.

18) M. A. Wahba and L. G. Bridwell, "Maslow Reconsidered: A review of research on the need hierarchy" 1973, pp. 514 ~ 520.
박연호, 조직행동론. p. 120.

장 등에 관한 조직구성원의 관심이 안전욕구의 예이다.

③ 사회적 욕구(social needs)

이 욕구는 사람들과 관계를 통하여 서로 친교를 가지고 집단에 소속되기를 바라는 욕구라고 할 수 있다. 조직체에서 사회적 욕구는 다른 구성원에게 받아들여지고 집단에 소속되기를 원하는 행동에서 나타난다

④ 존경의 욕구(esteem needs)

대부분의 사람들은 남들로부터 인정과 나아가 존경을 받기를 원하게 된다. 이것은 자존심의 충족과도 관계가 있다. 자존심이란 실제적인 역량이나 성취를 나타내기도 하고, 타인으로부터의 존경을 의미하기도 한다. 이러한 자존심이 충족되지 못하면 열등감, 무력감이 발생한다. 조직에서 존경욕구는 개인의 신분이나 지위에 대한 관심에서 나타난다.

⑤ 자아실현의 욕구(self-actualization needs)

욕구구조의 가장 상위 위치를 점하고 있는 욕구로서 자신의 개발 할 수 있는 능력을 충분히 개발하고 발휘할 수 있는 능력을 최대한도로 발휘하고 싶어 하는 욕망을 말한다. 조직체에서 자아실현욕구는 자율성, 보람 있는 직무, 능력개발, 성취적 행동에 대한 관심에서 나타난다.

2) 성과차이 이론

이 이론은 욕구충족 이론과는 달리, 실제로 얻은 성과와 개인이 받고 싶어

하거나 받아야 한다고 기대했던 성과와의 차이에서 만족수준이 결정된다는 것이다. 실제로 얻은 성과 기준이 기대수준보다 낮을 경우 불만족이 나타난다. Katzell(1964), Locke(1968), Porter(1961) 등이 이 이론에 속한다.

Katzell에 의하면 직무만족은 실제로 받은 보상과 자신이 받고 싶어 했던 보상과의 차이에서 결정된다고 하였고, Porter는 직무수행을 통해서 개인이 받아야 할 보상과 실제로 받은 보상간의 차이에 의해 만족을 측정할 수 있다고 설명하고 있다. 한편, Locke는 직무만족 자체가 개인의 주관적 상태를 나타내기 때문에 Katzell의 실제차이 보다 지각된 차이가 더 중요하다고 강조하고 있다.

3) 유의성 이론

지금까지 직무만족 이론은 대부분 직무만족에 대한 지각이 현재나 과거 지향적인 것임에 비해, 유의성 이론은 미래지향적인 면에 초점을 맞추어 직무만족에 대한 지각이 직무와 관련된 과거만족 또는 현재 만족의 경험에 의해 결정되는 것이 아니라 장차 직무를 통해서 얻게 될 성과들이 얼마나 큰 가치를 지니게 될 것인가에 대한 예견에 따라 결정된다고 주장한다. 직무를 통해 장차 얻게 될 성과들이 지닌 가치를 유의성이라 하고 모든 성과는 +1에서 -1사이에서 어떤 값을 갖는다. 정적 유의성은 +1, 무유의성은 0, 부족 유의성은 -1값을 갖는다.

유의성 이론에는 Vroom(1964)의 기대이론이 이에 속한다. 유의성 이론은 유의성이 개인에 의해 어떻게 형성되고 있는지, 그리고 미래지향성·복잡성·유의성·수단성에 대한 설명이 어려워 직무만족의 견해로서는 널리 인정

을 받지 못하고 있다.

4) 공정성 이론

이 이론은 개인의 투입요인(input)과 성과요인(output)의 비를 다른 사람의 투입 및 성과의 비와 비교해서 형평의 원칙에 맞는지에 따라 직무만족이 결정된다는 것이다. 두 사람의 비율이 형평관계를 이룬다고 지각될 때 만족을 느끼지만 불 형평을 이룬다고 지각될 때 불만족을 느낀다. 성과에 비해 투입이 많거나 투입에 비해 성과가 많은 경우 모두 불공정성을 지각하게 된다. 즉 다른 사람과의 비교에서 자신의 투입에 비해 성과가 많은 과다 보상의 경우 죄책감을 일으키고, 과소 보상의 경우 분노의 감정을 일으킨다.

Adams(1963, 1965)의 공정성 이론이 여기에 속한다. 공정성 이론은 투입이나 성과요인들의 지각, 그리고 비교대상을 어떤 경우 어떤 과정을 거쳐 선정하게 되는지를 밝히지 못하고 있다는 점이 문제점이다.

5) 측면 만족 이론(facet satisfaction theory)

Lawler(1973)는 직무만족을 전체적 만족(overall satisfaction)과 측면만족(face satisfaction)으로 구분하고 전체적 만족을 여러 측면에 대한 만족과 그 측면의 중요도를 모두 고려한 것의 총합으로 간주했다.

즉 전체 직무만족 = $\sum(\text{직무측면에 대한 만족} \times \text{그 측면의 중요도})$ 이다

직무는 봉급, 감독, 직무 그 자체 등 여러 측면을 가지고 있으며, 전체적인 직무만족은 직무의 모든 측면 또는 요인들에 대한 만족수준을 종합한 것이다. 각 직무측면 또는 요인들에 대한 만족을 결정짓는 데는 자신이 직무를

통해서 받아야 한다고 생각하는 성과와 자신이 실제 받은 성과 사이의 차이 (성과차이 이론 적용)에 대한 비교과정을 거치며, 전체적 직무만족은 차이를 총화한 값에 따라 결정된다. 이때 각 직무요인들은 서로 같은 비중을 차지하는 것이 아니므로 서로 다른 가중치를 가진다.

3. 직무만족 결정 요인

사람은 누구나 자신의 일에 대해서 만족을 느끼면서 일하기를 원한다. 그러나 아직까지 정확하게 어떤 요인이 직무만족에 결정적 영향을 미치는지 규명되지는 못했다. 이것은 직무가 과업, 책임, 상호작용, 인센티브, 보상 등으로 복잡하게 상호 관련되어 있어 직무만족 요인을 독립적으로 규명하기 어렵기 때문이다. 선행된 연구자(학자)들이 주장하는 직무만족 결정요인을 살펴보면,¹⁹⁾ 다음과 같다.

Herzberg(1959)는 직무만족의 요인을 위생요인과 동기요인으로 구별하고, 직무불만족을 예방하는 기본적인 기능을 담당하고 있는 요인을 가리켜 위생요인(hygiene factor or dissatisfaction)이라고 부르고, 사람을 보다 우수한 업무수행을 하도록 동기를 부여하는데 유효한 기능을 하는 요인을 가리켜 동기요인(motivators factor)이라 불렀다. 위생요인은 정책 및 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 직위 등을 말하고 이것들이 결여될 경우 직무에 대한 불만족을 초래하기 때문에 불만족요인이라고도 한다. 한편 동기요인에는 성취감, 인정, 직무 그 자체, 책임, 성장과 발전 등을 말하고 이것의 충족여부

19) 정현주. “사회재활교사의 직무만족도에 관한 연구”. 단국대학교 석사학위논문, 2000, p. 21.

가 직무에 대한 만족여부를 결정하기 때문에 만족요인이라 하였다.

Smith(1969) 등은 직무만족 결정요인으로 현 직무에서의 작업, 감독, 임금, 승진기회, 동료의 5가지 요인을 제시하였다.

- ① 임금(pay): 임금의 총액, 공정성, 지급방법²⁰⁾
- ② 감독(supervision): 감독자의 기술, 관리능력과 종업원에 대한 배려 및 관심의 정도
- ③ 작업(work): 작업에 대한 관심의 정도, 학습 및 책임부담 제공정도
- ④ 승진(promotional opportunities): 승진의 가능성 여부
- ⑤ 동료와의 관계(coworkers): 동료의 우호적 태도 및 실력과 후원정도

Locke(1976)는 선행연구들을 기초로 하여 중요한 직무만족 차원에 대한 체계적인 관점을 제시하였다. 그는 직무만족 요소를 직무자체, 임금, 승진, 안정감, 작업조건, 복지후생, 상사의 관리방식, 동료관계, 회사의 경영방침 등의 9가지 요인으로 분류하였다.

Jurgenson(1978)은 직무만족의 결정요소를 다음과 같이 10가지로 분류하고 있다. 발전(승진 기회), 부가급부(휴가, 질병수단, 보험, 연금 등), 회사(직업에 대한 자부심), 동료(마음에 맞는 동료), 시간(적절한 작업시간), 임금, 안정(안전한 작업, 직무를 계속할 수 있는 확실성), 감독, 작업유형(흥미 있고 관심 있는 작업), 작업조건(안정, 청결, 냄새, 냉난방, 기타)등으로 이 요인들은 성별에 따라 각각 그 우선순위가 달라지며 시간, 연령, 교육수준, 전직업 등에 의해서도 변한다고 지적하였다.²¹⁾

20) 박연호. 조직행동론. 박영사. 1998. p. 109.

21) 정현주. 전개논문. pp. 21-22.

그 외 Ginzberg, March&Simon, Vroom, Myers, Friendland, Iese&Reticher, Werniomont, Alderfer, Hackman 등 많은 학자들이 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대하여 제시하고 있으며, 이러한 요인은 대략 5~20개로 파악되며 이들 요인들은 중복되기도 하고 서로 상이한 요인들도 많이 보인다. 이를 간단히²²⁾ 요약하면 다음과 같다.

22) 장경애, 사회복지시설종사자의 직무만족에 관한연구, 2001, pp. 21~22.

〈표 2-3〉 직무만족에 영향을 미치는 요인

학 자	직 무 만 족 요 인
Ginzberg	① 경제적 보수와 명예 ② 특별한 생활과 목표달성에서 얻는 기쁨의 본질적 만족 ③ 사회적, 환경적인 부수적 관계
March&Simon	① 자신의 이미지에 대한 직무의 적합성 ② 직무관계에 예측능력 ③ 직무와 다른 역할과의 관계
Vroom	① 감독 ② 작업진단 ③ 직무내용 ④ 임금 ⑤ 승진의 기회 ⑥ 인정감
Herzberg	- 직무만족요인 ①성취감 ②인정 ③작업 ④책임 ⑤성장과 발전 - 직무불만족요인 ①감독 ②작업조건 ③대인관계 ④임금 ⑤지위
Myers	① 성취감 ② 책임 ③ 성장 ④ 승진 ⑤ 작업의 즐거움 ⑥ 인정감
Friendland	① 사회적, 기술적 환경 ② 본질적 작업측면 ③ 발전을 통한 인정
Wiese&Reticher	① 재무적 유인 ② 비재산적 유인 ③ 소극적 유인 ④ 인정 ⑤ 성취 ⑥ 작업 ⑦ 발전 ⑧ 책임-본질적 요소
Werniomont	① 봉급 ② 사회정책 ③ 기술적 적합성 ④ 대인관계 ⑤ 작업조건-비본질적 요소
Alderfer	① 임금 ② 부가급부 ③ 상사에 의한 존중 ④ 동료에 의한 존중 ⑤ 성장
Hackman	① 기술의 다양성 ② 과업의 주체성 ③ 과제의 중요성 ④ 피드백 ⑤ 자율성
Jurgenson	① 발전(승진에 대한 기쁨) ② 부가급부(휴가, 연금 등) ③ 회사(회사 일에 대한 자부심) ④ 동료 ⑤ 시간 ⑥ 임금 ⑦ 안전 ⑧ 감독 ⑨ 작업유형 ⑩ 작업조건
Locke	① 작업 ② 임금 ③ 승진 ④ 인정 ⑤ 부가급부 ⑥ 작업조건 ⑦ 감독 ⑧ 동료 ⑨ 회사의 관리

자료 : 우재현, “교류분석의 성격요인과 직무만족 및 조직몰입의 관계에 관한 연구”
국민대학교 대학원 박사학위 논문, 2002.

제 3 장 연구 방법

제 1 절 연구대상

본 연구에서는 현재 지구대에 근무하고 있는 서울시 경찰청 소속 외근 경찰관 대상으로 하였다.

표본조사대상은 강북 소재 경찰서를 대상으로 선정하였으며 현재 지구대 근무 경찰관을 조사 대상으로 하였다.

제 2 절 연구절차 및 자료수집

1) 예비조사

본 조사를 실시하기 전에 2004년 10월 8일부터 10월 10일까지 20명의 경찰관을 대상으로 예비조사를 실시하였으며, 설문지의 변수관련해서 전문가의 수정 보완을 거쳐 변수를 삭제 추가하였다.

2) 본 조사

2004년 11월 7일부터 11월 17일까지 10일 동안 본 조사를 실시하였다. 서울시 강북구 지구대 근무 경찰관을 대상으로 설문지에 대한 설명을 간략하게 한 다음 직접 기입하게 하고, 회수하였다.

설문지는 총 300부를 배부하여 회수된 설문지는 260부로 부실 기재 18부를

제외하고 242부를 분석 자료로 사용하였다.

제 3 절 조사 도구

앞에서 검토한 바와 같이 직무만족을 측정하는 도구는 여러 가지가 있지만 본 연구에서는 직무의 여러 측면에 대한 측정치를 합산하는 방법으로 1969년 Smith, Kendall, hulin에 의해서 개발된 직무만족기술척도 (JDI : Job Descriptive Idex) 5가지 직무차원(직무자체, 보수, 승진, 상사의 감독, 동료관계) 항목을 사용하였다.

이와 함께 박만순(2000), 경찰공무원 직무스트레스가 이직에 미치는 영향에 관한 연구에서 사용한 전직과 이직에 대한 의사를 묻는 질문을 수정·보완하여 사용하였다. 즉, 본 연구에서의 직무만족도 측정은 직무자체, 보수, 동료, 상사, 기관(조직), 감독, 전(이)직 의사를 사용하였다.

또한, 김재훈(2004), 여성경찰관의 직무만족에 관한 연구, 주진현(2003), 경찰공무원의 생활스포츠활동과 직무만족간의 연구, 임명순(2002), 경찰교육훈련이 직무태도에 미치는 영향분석, 박수영(1999), 부산시 경찰공무원의 직무만족도, 이종원(1997), 경찰공무원의 직무만족도에 관한 연구를 참고하여, 근무환경 변인으로 업무량, 휴가제도, 시간외 근무시간, 주 수행업무, 개편 문제점 등을, 조직운영 변인으로 업무를 할 때 어려운 점, 문제극복 방법, 의사소통체계 등 수정 보완한 내용을 본 연구에 적합한 용어로 보완하여 사용하였다.

직무만족도 설문지는 7개 하위영역(직무, 감독, 보수, 승진, 동료, 기관,

전·이직) 36개 문항으로 구성되었고, 응답(측정)방식은 Likert 5점, 등간척도를 사용하여 ‘매우 그렇다’ (5점)에서 ‘전혀 그렇지 않다.(1점)로 구분하였으며, 전·이직과 관련된 문항은 부정적 질문이다.

직무만족의 각 영역의 세부내용을 간단히 설명하면 다음과 같다.

- ① 직무 : 업무가 얼마나 흥미롭고 개발의 기회를 제공하는지와 업무자체가 매력적이며 장래성이 있고 욕구를 좌절시키지 않는가에 관한 질문들로 구성되었다
- ② 보수 : 급여가 부여되고 있는 노력과 능력에 비해 정당한가에 대한 질문과 타부서와 비교할 때 적정한가를 묻는 질문이다
- ③ 승진 : 승진기회의 가능성을 의미하는 것으로서 능력에 기초하여 공정한 승진의 기회를 보장하는가의 질문이다.
- ④ 감독 : 지구대에 대한 관심과 흥미를 표시할 수 있는 감독의 능력을 측정하는 척도로 상사가 칭찬을 하거나 업무수행에 발전을 줄 수 있는가의 질문으로 구성되어 있다.
- ⑤ 동료 : 동료들의 지지 및 우호적 관계를 내용으로 한다.
- ⑥ 기관 : 지구대의 공신력이 어느 수준이며 근무인력이 어느 정도의 처우를 받고 있는가에 대한 주관적 지각과 지구대의 행정적 절차에 관한 질문들로 구성되었다.
- ⑦ 전직과 이직 : 전직 및 이직에 대한 의사 정도를 묻는 문항들로 구성되었다.

이 외에도 조사대상자의 사회 인구학적 변인으로 성별, 연령, 연봉, 직급, 근무경력, 학력, 결혼여부, 전공, 주거형태, 가족 수 등이 설문지에 포함되었

다.

<표 3-1> 설문문항 내용

영역	내용	문항수
사회인구학적변인	성별, 연령, 연봉, 직급, 근무경력(2), 학력, 결혼여부, 전공, 주거형태, 가족수	10
직무만족변인	직무(4),감독(7),보수(5),승진(5),동료(5),기관(5),전(이)직의사(6) 전반적인만족도(1)	36
근무환경변인	업무량, 휴가제도, 시간외 근무시간, 주수행업무, 개편문제점, 개편의 장점, 지구대 개편에 대한 만족도	8
조직운영변인	업무시 어려운점, 문제극복 방법, 의사소통체계,	3
기 타	만족·불만족원인, 지구대발전에 대한 제언	2
합 계		57

제 4 절 분석방법

자료 분석을 위한 통계처리는 SPSS 11.0을 이용하였다.

본 연구에 사용된 분석기법을 세부적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 본 분석에 앞서 측정된 표본자료가 적합한지를 검토하기 위하여, 즉 측정 자료가 안정성을 가지는 지를 확인하기 위하여 변이계수(coefficient of variance; 변수척도-평균에 대한 표준편차의 비)를 산정 검토하였다. 변수항목 구성의 내적 합치도를 검토하기 위해 알파계수법(Cronbach's alpha)에 의한 신뢰도 분석을 실시하였다

조사대상자의 인구통계학적 특성, 직무환경, 조직운영 등의 실태를 알아보

기 위해 빈도분석을 사용하여 빈도와 백분율을 구하였으며, 직무만족에 대한 실태를 살펴보기 위해 기술통계분석을 사용하여 평균 및 표준편차를 구하였다.

인구통계학적 특성과 직무만족에 대한 차이를 살펴보기 위해 t-test, One-way ANOVA를 이용하여 분석하였다.

또한 직무만족도에 영향을 미치는 하위요인들을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

제 4 장 설문조사 결과의 분석 및 논의

제 1 절 조사대상자의 특성 및 신뢰성분석

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 특성을 살펴보면 다음과 같다.

먼저 연령에서는 ‘30대’가 94명(38.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음이 ‘40대’가 68명(28.1%), ‘20대’가 18명(7.4%), ‘50대’가 10명(4.1%)순으로 나타났다. 학력에서는 ‘고졸이하’가 102명(42.1%)이었으며, 그 다음으로 ‘전문대졸’이 70명(28.9%), ‘4년제 대학 졸업’이 50명(20.7%), ‘대학원졸’이 4명(1.7%)순으로 나타났다. 결혼여부에서는 ‘기혼’이 192명(79.3%)으로 훨씬 높게 나타났으며, ‘미혼’이 34명(14.0%)이었다. 연봉에서는 ‘2000만원 미만’이 16명(6.6%), ‘2000만원~2500만원 미만’이 40명(16.5%), ‘2500만원~3000만원 미만’이 58명(24.0%), ‘3000만원~3500만원 미만’이 66명(27.3%), ‘3500만원~4000만원 미만’이 20명(8.3%), ‘4000만원 이상’이 22명(9.1%)으로 나타났다. 계급에서는 경장이 92명(38.0%), 경사가 86명(35.5%), 순경이 42명(17.4%), 경위가 8명(3.3%)순으로 나타났다.

〈표 4-1〉 조사대상자의 인구통계학적 특성1

(N=242)

구분		빈도	퍼센트(%)
성별	남자	218	90.1
	여자	10	4.1
	무응답	14	5.8
연령	20대	18	7.4
	30대	94	38.8
	40대	68	28.1
	50대	10	4.1
	무응답	52	21.5
학력	고졸이하	102	42.1
	전문대졸	70	28.9
	대졸	50	20.7
	대학원졸	4	1.7
	무응답	16	6.6
결혼여부	미혼	34	14.0
	기혼	192	79.3
	무응답	16	6.6
연봉	2000만원 미만	16	6.6
	2,000만원-2,500만원 미만	40	16.5
	2,500-3000만원 미만	58	24.0
	3,000-3,500만원 미만	66	27.3
	3,500-4000만원 미만	20	8.3
	4000만원 이상	22	9.1
	무응답	20	8.3
계급	순경	42	17.4
	경장	92	38.0
	경사	86	35.5
	경위	8	3.3
	무응답	14	5.8

〈표 4-2〉 조사대상자의 인구통계학적 특성 2

(N=242)

	구분	빈도	퍼센트(%)
지구대 근무경력	1년 미만	44	18.2
	1년-3년 미만	116	47.9
	3년-5년 미만	12	5.0
	5년-7년 미만	12	5.0
	7년-9년 미만	8	3.3
	9년 이상	18	7.4
	무응답	32	13.2
총 근무 년수	5년 이하	28	11.6
	6년 -10년미만	46	19.0
	10년-15년 미만	32	13.2
	15년-20년 미만	40	16.5
	20년-25년 미만	20	8.3
	25년-30년	10	4.1
	무응답	66	27.3
최종학교 전공분야	법률	40	16.5
	행정	6	2.5
	공학	28	11.6
	자연	12	5.0
	경영 관련	16	6.6
	기타	14	5.8
	무응답	126	52.1
주거형태	자가	130	53.7
	전세	88	36.4
	월세	4	1.7
	기타	4	1.7
	무응답	16	6.6
부양가족수	1명	10	4.1
	2명	34	14.0
	3명	40	16.5
	4명	78	32.2
	5명	36	14.9
	6명 이상	6	2.5
	무응답	38	15.7

2. 신뢰성 분석

본 연구에서와 같이 설문지를 이용하는 표본조사의 경우 설문 문항들의 신뢰도(Reliability)를 측정하는 구체적인 방법으로는 재조사법(Reset method), 반분법(Split-half Method), 복수 양식법(Multiple Form Method) 및 내적 일관성법(Internal Consistency Method) 등이 있다. 본 연구에서는 이 중 가장 널리 사용되고 있고 문항 상호간에 어느 정도의 일관성을 가지고 있는가를 추정함으로써 척도의 신뢰도를 평가하는 내적 일관성법을 이용하였다.

내적 일관성법을 이용하기 위한 가장 보편적으로 사용하는 크론바흐(1951)의 알파(Cronbach's α)계수에 의해 신뢰성을 분석하였다.

기초연구 분야에서는 Cronbach's α 값이 0.80 이상이 요구되나, 일반적으로 사회과학에서는 0.60 이상이면 측정 도구의 신뢰도에는 별 문제가 없는 것으로서, 전체 항목을 하나의 척도로 종합하여 분석할 수도 있다.

본 연구의 직무만족에 대한 하위 변수인 직무자체, 감독체계, 보수, 승진, 동료, 기관, 이직 등 7개 요인에 대한 신뢰도를 분석한 결과 Cronbach's α 값이 0.6 이상으로 나타났다. 따라서 측정 문항들 간의 내적 일관성은 동일한 개념을 측정하기 위한 문항으로 구성되어 있음을 알 수 있어, 이 측정문항의 신뢰성이 인정되고 있다.

〈표 4-3〉 문항의 신뢰도

문항	Cronbach's α
직무자체	.8354
감독체계	.9451
보수	.8683
승진	.6190
동료	.9088
기관	.8825
이직	.7984

제 2 절 설문조사 결과의 분석

1. 직무만족도 분석

직무만족도 하위영역별 만족 정도를 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 전체적인 만족도는 평균 2.94로 나타나 별로 만족하지 못하는 것으로 나타났다. 영역별로는 동료와의 관계 만족도가 평균 3.66으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 직무자체가 평균 3.44로 높게 나타났고, 그 다음은 감독체계가 평균 3.38로 나타나 보통으로 만족하는 것으로 나타났다. 반면에 가장 낮게 나타난 영역으로는 승진과 기관이 각각 2.31로 나타났다.

따라서 지구대근무로 인한 승진에 있어 불이익과 타 부서에 비해 낮은 지구대 조직의 위상으로 인해 지구대근무의 만족도가 부정적인 영향을 받고 있음을 알 수 있다. 이것은 보수와 이직 두 가지 측면에서 나타나고 있는데 보

수가 2.59, 이직이 2.89로 나타나 별로 만족하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

<표 4-4> 직무만족도

구분	N	Mean	Std. Deviation
직무자체	238	3.44	.859
감독체계	238	3.38	.897
보수	234	2.59	.842
승진	240	2.31	.661
동료	238	3.66	.646
기관	234	2.31	.794
이직	232	2.89	.803
전체	212	2.94	.441

2. 근무환경 분석

1) 평소 업무량

평소 업무량에서는 보통이다가 150명(62.0%)으로 가장 많이 응답하였으며, 그 다음으로는 많은 편이다가 68명(28.1%), 매우 많다도 3.3%나 응답하였다. 따라서 평소의 업무량은 많다고 느끼고 있는 것으로 나타났다.

<표 4-5> 평소 업무량

구분		빈도	퍼센트
평소 업무량	적은 편이다	10	4.1
	보통이다	150	62.0
	많은 편이다	68	28.1
	매우 많다	8	3.3
	무응답	6	2.5
전체		242	100.0

2) 휴가제도

휴가제도 관련 질문에 대해서는 대체로 유연한 편인 것으로 조사되었는데 월차휴가에 대해 업무조정하면 이용가능하다는 응답이 120명(49.6%)에 이르렀으며 규정이 없거나 있어도 불가능하다는 응답은 각각 10명(4.1%), 12명(5.0%)에 그쳤다.

연차 휴가 역시 업무조정하면 가능하다는 응답이 과반수를 넘는 138명(57.0%)에 달하였다. 따라서 지구대 업무는 직무만족에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 근무의 유연성과 융통성이 확보된 것으로 보이며 지구대 개편이전보다 개편 이후가 보다 긍정적이었던 것으로 보인다.

3) 일주일에 시간외 근무하는 횟수와 시간

일주일에 시간외로 근무하는 횟수에는 3회가 가장 많았고 많게는 7번이나 되었다. 평균적으로는 3.5회 시간외 근무를 하는 것으로 나타났다. 시간으로는 2시간-60시간 동안 근무를 한다고 응답하였으며, 평균적으로는 13.92시간을 근무하는 것으로 나타났다.

〈표 4-6〉 휴가제도

구분		빈도	퍼센트
월차휴가	규정이 없음	10	4.1
	규정은 있지만 거의이용 불가능	12	5.0
	업무조정하면 이용가능	120	49.6
	자유롭게 이용가능	64	26.4
	무응답	36	14.9
연차휴가	규정이 없음	12	5.0
	규정은 있지만 거의이용 불가능	10	4.1
	업무조정하면 이용가능	138	57.0
	자유롭게 이용가능	58	24.0
	무응답	24	9.9
가족간호휴가	규정이 없음	18	7.4
	규정은 있지만 거의이용 불가능	40	16.5
	업무조정하면 이용가능	106	43.8
	자유롭게 이용가능	22	9.1
	무응답	56	23.1
육아휴직제	규정이 없음	18	7.4
	규정은 있지만 거의이용 불가능	40	16.5
	업무조정하면 이용가능	76	31.4
	자유롭게 이용가능	20	8.3
	무응답	88	36.4
전체		242	100.0

4) 주로 하는 수행업무, 지구대개편의 장, 단점

주로 수행하는 업무에 대한 질문에서 가장 많은 응답자들인 136명(56.2%)이 순찰이라고 답변하였으며 그 다음으로 56명이 주취자 처리(23.1%)라고 응답하였다. 주취자로 인해 아까운 경찰력이 낭비되고 있음을 비추어 볼 때 예산을 증액하지 않고도 현실적으로 단기간에 민생치안의 질을 높일 수 있는 방법에 대한 검토와 고려가 시급하다고 할 것이다.

세 번째로는 대민봉사와 관리/행정이 각각 14명(5.8%)이었다. 검문검색은 12명(5.0%), 교통과 수사는 2명(0.8%)이었다.

지구대개편의 가장 큰 문제점으로는 주민과 협력치안 약화를 가장 많이 선택하였는데 그 비율은 78명(32.2%)이었다. 그 다음으로는 지구대 공간 협소 60명(24.8%), 순찰구역의 확대 44명(18.2%), 도보순찰감소 18명(7.4%)의 순으로 나타났다. 따라서 순찰구역 확대에 따른 순찰구역확대에 따라 도보 순찰이 감소하고 주민과 협력치안이 약화된다는 점이 큰 문제점으로 드러났다. 또한 동일한 공간에 많은 인원이 한꺼번에 근무함으로써 생기는 공간부족 문제 또한 심각한 것으로 드러났다.

지구대 개편의 가장 큰 장점으로서는, 압도적으로 많은 128명(52.9%)의 경찰관들이 현장대응능력의 향상을 꼽았으며 그 다음으로는 42명(17.4%)이 근무시간의 감소를 선택하였다. 소수의견으로는 업무의 효율성 향상 18명(7.4%), 경비절감 14명(5.8%), 장비통합관리 12명(5.0%), 관리/행정감소 10명(4.1%), 근무감독용이 4명(1.7%)의 순으로 응답하였다. 따라서 지구대 개편의 가장 큰 장점은 현장대응능력 향상이라고 할 수 있으며 부수적으로 통합 인원관리에 따른 근무시간 감소라는 효과를 얻은 것으로 보인다.

<표 4-7> 주로 하는 수행업무, 지구대개편의 장, 단점

구분		Frequency	Percent
주로하는 수행업무	순찰	136	56.2
	주취자 처리	56	23.1
	수사	2	.8
	관리/행정	14	5.8
	교통	2	.8
	검문검색	12	5.0
	대민봉사	14	5.8
	무응답	6	2.5
지구대 개편의 가장 큰 문제점	순찰구역 확대	44	18.2
	도보순찰 감소	18	7.4
	주민과 협력치안 약화	78	32.2
	지구대 공간 협소	60	24.8
	장비부족	8	3.3
	근무시간 관련	8	3.3
	대민봉사 미흡	8	3.3
	공정한 근무평정이 어려움	8	3.3
	기타	4	1.7
	무응답	6	2.5
지구대 개편의 가장 큰 장점	근무시간감소	42	17.4
	현장대응능력의 향상	128	52.9
	경비절감	14	5.8
	관리/행정감소	10	4.1
	장비통합관리	12	5.0
	근무감독용이	4	1.7
	업무의 효율성 향상	18	7.4
	기타	2	.8
	무응답	12	5.0
전체		242	100.0

5) 지구대 체제로의 개편에 대한 만족도

지구대 체제로의 개편에 대한 만족도에서는 그저 그렇다가가 108명(44.6%)

으로 가장 많이 응답하였으며, 그 다음으로는 만족한다가 60명(24.8%)으로 나타났다으며, 매우 만족한다고 응답한 경우는 16명(6.6%)으로 나타났다. 따라서 대체로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 4-8〉 지구대 체제로의 개편에 대한 만족도

		빈도	퍼센트
지구대 체제로의 개편에 대한 만족도	매우 불만족한다	14	5.8
	불만족한다	40	16.5
	그저 그렇다	108	44.6
	만족한다	60	24.8
	매우만족한다	16	6.6
	무응답	4	1.7
전체		242	100.0

3. 조직운영에 대한 인식 분석

일을 하면서 느끼는 가장 큰 어려운 점은 불필요한 업무에 대한 강요로서 56명(23.1%)의 응답자가 지적하였으며 그 다음으로 46명(19.0%)이 단순업무/비전문 활동의 비중이 크다는 점을 선택하였다. 상호협조가 안되는 업무활동이 30명(12.4%), 직장상사의 불명확한 의사전달이 24명(9.9%), 업무에 대한 상사의 지나친 간섭이 22명(9.1%), 직장 상사의 비전 제시 부족이 20명(8.3%), 불명확한 업무분담으로 인한 스트레스가 18명(7.4%)에 달하였다.

갈등이나 문제점을 극복하기 위한 의사소통체계에 대해 가장 많은 104명(43.0%)의 응답자가 마련되어 있지 않다고 응답하여 지구대내의 의사소통체

계에 문제점이 있다는 것을 알 수 있다. 그 다음으로 80명(33.1%)의 경찰관들 역시 의사소통체계가 마련되어 있지만 효과적이지 못하다고 응답함으로써 결과적으로 의사소통체계에 대해 부정적인 응답이 76.1%에 달하는 것으로 조사되었다. 갈등이나 문제점을 극복하기 위한 의사소통체계가 마련되어 있고 이를 통해 해결가능하다고 응답한 비율은 28명(11.6%)에 불과하였다.

따라서 지구대내의 갈등이나 문제점 극복을 위한 의사소통체계를 제대로 마련하고 이 체계가 효과적으로 기능하도록 하는 조치들이 시급히 이루어질 필요성이 높다.

문제점을 극복하기 위해 필요한 것이 무엇이냐는 질문에 대해 중간관리자 보다는 실무자를 위한 전문교육훈련의 강화를 선택한 응답자가 54명(22.3%)에 달하였다. 이것은 본 설문 조사대상자 중 지구대 근무경력 3년 미만자가 절반을 훨씬 넘는 66.1%(1년 미만자 44명 18.2%, 1년~3년 미만자 116명 47.9%)에 달하였기 때문인 것으로 보이는데 지구대 근무 경험의 부족과 실무 관련 전문교육의 부족이 그 이유인 것으로 판단된다. 문제점 극복을 위해 그 다음으로 많은 응답자인 50명(20.7%)은 개인의 업무에 대한 자율성 보장을 해결방안으로 선택하였으며 적절한 수준으로 임금인상의 경우, 32명(13.2%)이 찬성하였다. 26명(10.7%)은 개인의 능력(전문성)을 고려한 역할 분담, 22명(9.1%)은 개인에게 적합한 양의 업무분담을 선택하였으며 20명(8.3%)은 근무 조건의 향상을 꼽았다. 따라서 개인의 자율성과 능력을 고려함, 적합한 양의 업무분담 즉, 개인의 차이를 인정하고 자율성을 보장하는 것을 해결책으로 선호하고 있다는 것을 알 수 있다.

〈표 4-9〉 업무상 가장 어려운 점 및 의사소통체계

구분		빈도	퍼센트
일을 하면서 느끼는 가장 어려운 점	직장상사의 불명확한 의사전달	24	9.9
	직장상사의 비전 제시 부족	20	8.3
	업무에 대한 상사의 지나친 간섭	22	9.1
	불필요한 업무에 대한 강요	56	23.1
	단순 업무/비전문 활동의 비중이 큼	46	19.0
	상호협조가 안되는 업무활동	30	12.4
	불명확한 업무분담으로 인한 스트레스	18	7.4
	없다	2	.8
	무응답	24	9.9
갈등이나 문제점을 극복하기 위한 의사소통체계	마련되어 있고 이를 통해 해결 가능하다	28	11.6
	마련되어 있지만 효과적이지 못하다	80	33.1
	마련되어 있지 않다	104	43.0
	모르겠다	14	5.8
	무응답	16	6.6
문제점 극복하기 위해 필요한 것	개인의 능력(전문성)을 고려한 역할분담	26	10.7
	개인에게 적합한 양의 업무분담	22	9.1
	개인의 업무에 대한 자율성 보장	50	20.7
	중간관리자들을 위한 전문교육 훈련 강화	12	5.0
	실무자들을 위한 전문교육 훈련 강화	54	22.3
	적절한 수준으로 임금 인상	32	13.2
	근무조건의 향상	20	8.3
	무응답	26	10.7
전체		242	100.0

제 3 절 조사 결과에 대한 논의

1. 조사대상자의 인구통계학적 특성에 따른 직무만족도의 차이

인구통계학적 특성에 따른 직무만족도의 차이를 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 성별에서는 남자가 평균 2.95로 여자의 2.66보다 높게 나타났다. 통계적으로는 유의수준($P<0.05$)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

연령에서는 20대의 경우가 평균 2.99로 가장 높게 나타났으며, 반면에 50대의 경우가 평균 2.47로 가장 낮게 나타났다. 통계적으로는 유의수준($P<0.05$)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 학력에서는 대학원 졸업 경우가 평균 3.36으로 가장 높게 나타난 반면, 고졸이하가 2.85로 가장 낮게 나타났으며, 통계적으로는 유의수준($P<0.05$)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

결혼여부에서는 미혼인 경우가 평균 3.13으로 기혼의 평균 2.91보다 높게 나타났으며, 통계적으로도 유의수준($P<0.05$)에서 유의미한 차이가 있었다. 연봉에서는 4000만원 이상인 경우가 평균 3.15로 가장 높게 만족하는 것으로 나타났으며, 3,500-4000만원 인 경우가 평균 2.87로 가장 낮게 나타났다. 통계적으로는 유의수준 ($P<0.05$)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

계급에서는 경장인 경우가 평균 3.06으로 가장 높게 만족하는 것으로 나타났으며, 경위인 경우가 평균 2.36으로 가장 낮게 나타났다. 통계적으로는 유의수준($P<0.001$)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

지구대 근무경력에 따라서는 5-7년 미만인 경우가 평균 3.05로 가장 높게

나타난 반면 1년 미만인 경우가 평균 2.84로 가장 낮게 나타났으나 통계적으로는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

총 근무년수에 따른 차이에서는 총 근무년수가 25년에서 30년인 경우가 평균 3.37로 가장 높게 만족하고 있었으며, 20-25년 미만이 2.75로 가장 낮게 만족하고 있었다. 통계적으로는 유의수준($P<0.05$)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

최종학교 전공분야에서는 자연인 경우가 3.48로 가장 높게 나타났으며, 경영관련인 경우가 2.84로 가장 낮게 나타났다. 통계적으로는 유의수준($P<0.01$)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

주거형태에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 부양가족수에 따라서는 1명인 경우가 평균 3.17로 가장 높았으며, 6명 이상인 경우가 2.71로 가장 낮았다. 통계적으로는 유의수준 ($P<0.01$)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

따라서 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 연봉, 계급, 총 근무년수, 최종학교 전공분야, 부양가족수에 따라서 직무만족도에 차이가 있다고 볼 수 있다. 반면에 지구대 근무경력, 주거형태에 따른 직무만족도에는 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-10> 인구통계학적 특성에 따른 직무만족도 차이1

구분		N	Mean	Std. Deviation	F/T
성별	남자	192	2.95	.438	2.024*
	여자	10	2.66	.491	
연령	20대	14	2.99	.248	2.358*
	30대	86	2.92	.309	
	40대	62	2.90	.545	
	50대	6	2.47	.584	
	전체	168	2.90	.424	
학력	고졸이하	84	2.85	.498	3.189*
	전문대졸	66	3.00	.402	
	대졸	48	3.01	.322	
	대학원졸	4	3.36	.465	
	전체	202	2.95	.437	
결혼여부	미혼	28	3.13	.513	2.403*
	기혼	172	2.91	.433	
연봉	2000만원 미만	14	3.11	.352	2.703*
	2,000만원-2,500만원 미만	32	3.01	.279	
	2,500-3000만원 미만	54	2.90	.399	
	3,000-3,500만원 미만	60	2.87	.389	
	3,500-4000만원 미만	20	2.75	.368	
	4000만원 이상	16	3.15	.747	
	전체	196	2.93	.421	
계급	순경	36	2.97	.249	5.849***
	경장	82	3.06	.425	
	경사	82	2.85	.488	
	경위	4	2.36	.477	
	전체	204	2.94	.444	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

<표 4-11> 조사대상자의 인구통계학적 특성에 따른 만족도 차이2

구분		N	Mean	Std. Deviation	F/T
지구대 근무경력	1년 미만	38	2.84	.372	.761
	1년-3년 미만	102	2.95	.497	
	3년-5년 미만	10	3.05	.361	
	5년-7년 미만	10	3.09	.395	
	7년-9년 미만	8	2.90	.322	
	9년 이상	18	2.99	.374	
	전체	186	2.94	.444	
총 근무 년수	5년 이하	26	3.00	.251	2,211*
	6년 -10년 미만	38	2.91	.299	
	10년-15년 미만	30	2.97	.350	
	15년-20년 미만	38	2.91	.576	
	20년-25년 미만	20	2.75	.520	
	25년-30년	6	3.37	.624	
	전체	158	2.93	.436	
최종학교 전공분야	법률	38	3.02	.446	3.168**
	행정	6	3.21	.373	
	공학	24	3.12	.247	
	자연	10	3.48	.713	
	경영 관련	16	2.84	.459	
	기타	12	3.14	.244	
	전체	106	3.08	.444	
주거형태	자가	124	2.97	.484	.463
	전세	70	2.89	.399	
	월세	4	2.87	.014	
	기타	4	2.90	.322	
	전체	202	2.94	.449	
부양가족수	1명	8	3.17	.154	3.656**
	2명	32	2.78	.307	
	3명	32	2.92	.620	
	4명	72	3.06	.457	
	5명	34	2.78	.337	
	6명 이상	6	2.71	.271	
	전체	184	2.93	.452	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

2. 전반적인 직무만족도에 영향을 미치는 요인

전반적인 직무만족도에 영향을 미치는 변인은 무엇인지 회귀분석한 결과는 다음과 같다.

다중 회귀분석을 통한 세부적인 분석결과 표준화회귀계수인 베타값에 의하여 상대적인 중요도를 살펴보면, 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 이직이 -1.232로서 가장 높은 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났다.

이러한 회귀분석은 수정결정계수(Adjusted R^2)가 0.447로서 전체 변량의 44.7%를 설명하고 있으며, T-검정결과 보수와 승진을 제외한 모든 변수가 유의수준 0.05 수준에서 유의함을 나타내고 있다. 또한 적합한 회귀모형의 부합도(R^2)에 대한 통계적 검증을 위한 분산분석 결과 그 유의도(p-value)가 0.000으로서 기준값($p < 0.05$)을 충분히 충족하고 있어, 설정된 회귀모형은 전체적으로 타당도가 인정된다.

이직, 감독체계, 동료관계, 직무자체 기관 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감독체계에 대한 점수가 높을수록 전반적인 직무만족도가 높으며, 이직에 대한 점수가 낮을수록 전반적인 직무만족도는 높게 나타난다. 또한 직무자체에 대한 만족도가 높을수록 전반적인 만족도가 높은 것으로 나타났다. 동료에 대한 만족도 점수가 낮을수록 전반적인 만족도는 높게 나타났다. 반면에 보수나 승진 등은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표 4-12> 전반적인 직무만족도에 영향을 미치는 요인

Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.274	.477		4.768	.000
	직무자체	.166	.077	.143	2.146	.033
	감독체계	.516	.084	.442	6.158	.000
	보수	-3.272E-02	.095	-.028	-.345	.730
	승진	8.310E-02	.089	.056	.937	.350
	동료	-.277	.099	-.179	-2.801	.006
	기관	.194	.101	.161	1.927	.055
	이직	-.281	.070	-1.232	-4.004	.000
R Square=.447						
F=23.519***						

제 5 장 지구대 운영의 개선 방안

제 1 절 직무만족도 제고방안

1. 직무관련 교육프로그램 개발

설문분석결과, 전체적인 만족도는 평균 2.94로 나타나 별로 만족하지 못하는 것으로 나타났다. 영역별로는 동료와의 관계 만족도가 평균 3.66으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 직무자체가 평균 3.44로 높게 나타났고, 그 다음은 감독체계가 평균 3.38로 나타나 보통으로 만족하는 것으로 나타났다. 반면에 가장 낮게 나타난 영역으로는 승진과 기관이 각각 2.31로 나타났다.

성별, 연령, 학력, 결혼여부, 연봉, 계급, 총 근무년수, 최종학교 전공분야, 부양 가족수에 따라서 직무만족도에 차이가 있다고 볼 수 있다. 특히 여성 경찰관의 만족도가 남성 경찰관에 비해 만족도가 낮게 나타났으므로 여성 경찰관에 대한 배려가 남성보다 더 필요한 것으로 보인다. 반면에 지구대 근무 경력, 주거형태에 따른 직무만족도에는 차이가 없는 것으로 나타났다.

학력에서는 대학원 졸업 경우가 평균 3.36으로 가장 높게 나타난 반면, 고졸이하가 2.85로 가장 낮게 나타났으며, 통계적으로는 유의수준($P < 0.05$)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 상대적으로 학력이 낮은 근무자에 대한 직무만족도를 높일 수 있는 직무관련교육프로그램 개발이 필요할 것으로 사료된다.

2. 전문교육과 지구대의 위상 제고

지구대 근무 경찰관들이 타부서보다 지구대를 낮게 평가하고 있는 것으로 조사되었다. 따라서 지구대근무에 긍지를 갖고 직무에 임할 수 있도록 인사상의 대우를 높이고 전문성을 높이는 전문 교육 등의 대책이 필요하다.

설문조사결과 계급에서는 경장인 경우가 평균 3.06으로 가장 높게 만족하는 것으로 나타났으며, 경위인 경우가 평균 2.36으로 가장 낮게 나타났다. 총 근무년수가 25년에서 30년인 경우가 평균 3.37로 가장 높게 만족하고 있었으며, 20-25년 미만이 2.75로 가장 낮게 만족하고 있었다.

순찰경찰관에 대한 전문교육이 필요하다. 순찰은 일반적으로 경찰관 누구나 할 수 있는 업무로 생각한다. 경찰의 기능 중 수사, 교통, 통신 등은 전문교육과정을 두고 있지만 순찰경찰관에 대한 전문교육과정은 매우 취약한 실정이다.

순찰경찰관은 거리에 나가 시민과 직접 접촉하는 매우 중요한 역할을 수행한다. 전체 경찰관의 과반수에 이를 정도로 많은 경찰관들이 순찰업무에 임하고 있기 때문에 순찰은 전체 경찰의 이미지를 결정하는 중요한 업무이다. 따라서 순찰경찰관들은 친절하고 호감이 가는 인간관계기법이 필요하다. 그러나 순찰업무는 경찰 내부에서 낮은 지위를 차지하고 있다. 순찰은 매우 일상적이고 지루하며 비전문적인 일로 인식되고 있다.²³⁾ 그러나 순찰과 이에 수반되는 사건·사고 처리 업무는 제대로 하려면 많은 교육과 연습, 훈련이 필요한 업무이다.

23) 김동국, 경찰 방법활동의 실태 및 개선방안에 관한 연구, 성균관대학교 석사논문, 2003, p. 144.

실제로 본 연구의 설문조사에서도 지구대내의 갈등이나 문제점 극복을 위해 필요한 것이 무엇이냐는 질문에 대해 중간관리자보다는 실무자를 위한 전문교육훈련의 강화를 선택한 응답자가 54명(22.3%)에 달하였다.

이것은 본 설문 조사대상자 중 지구대 근무경력 3년 미만자가 절반을 훨씬 넘는 66.1%(1년 미만자 44명 18.2%, 1년~3년 미만자 116명 47.9%)에 달하였기 때문인 것으로 보이는데 지구대 근무 경험의 부족과 실무관련 전문교육의 부족이 그 이유인 것으로 판단된다.

제 2 절 근무환경의 개선

1. 근무조건(인력, 장비, 시설, 보수)의 개선

경찰 전체의 정원은 국가공무원 총정원제²⁴⁾가 도입됨으로써 경찰행정수요의 변화에 따라서만 증감되는 것이 아니라 여타 분야의 행정수요변화와 인력증감에 따른 영향을 받게 됨으로써 더욱 더 경찰인력확보에 어려움이 가중되고 있다.²⁵⁾ 설문조사결과 평소 업무량에서는 보통이다가 150명(62.0%)으로 가장 많이 응답하였으며, 그 다음으로는 많은 편이다가 68명(28.1%), 매우 많다고 3.3%나 응답하였다. 따라서 평소의 업무량은 많다고 느끼고 있는 것으로

24) 국가공무원 총정원제는 공무원의 지속적인 증가를 억제하고 합리적인 인력관리를 위해 정부가 공무원의 총정원을 법령 혹은 기타 지침의 형태로 규정하고 그 범위내에서 공무원의 분야별 정원을 조정하려는 정책수단을 제도화한 것이다. 우리나라에서는 1998년 12월 31일 대통령령으로 제정된 ‘국가공무원총정원령’에서 국가공무원의 총정원을 273,982명으로 규정함으로써 국가공무원총정원제의 법적 기초가 마련되었다.

25) 한상암외 2인, “향후치안수요 변화에 따른 적정 경찰인력규모에 관한 연구”, 치안연구소, 2002, p.24

나타났다. 따라서 업무부담이 큰 것으로 나타난 만큼, 우선 경찰조직내의 효율적인 인원배치를 통해 어려움을 타개해 나가야 할 것으로 본다.

아울러 집중 배치로 늘어난 인원에 비해 부족한 시설과 장비를 확충해나갈 필요성이 크다. 특히 여성 경찰관의 만족도가 남성 경찰관에 비해 만족도가 낮게 나타났으므로 탈의실, 화장실 등의 시설, 육아문제 등 여성 경찰관에 대한 배려가 남성보다 더 필요한 것으로 보인다.

보수도 높일 필요성이 있는데 설문조사 결과 지구대 근무자들의 연봉에 대한 만족도는 높지 않은 것으로 드러났다. 연봉 4000만원 이상인 경우가 평균 3.15로 가장 높게 만족하는 것으로 나타났으며, 3,500-4000만원인 경우가 평균 2.87로 가장 낮게 나타났다.

2. 특별휴무제도 도입

본 연구의 만족도 조사결과, 미혼인 경우가 평균 3.13으로 기혼의 평균 2.91보다 높게 나타났으며, 통계적으로도 유의수준($P < 0.05$)에서 유의미한 차이가 있었다. 지구대 근무는 직무의 특성상 불규칙하게 근무가 이루어지므로 기혼자에 대한 배려와 가족의 이해를 도울 수 있도록 지구대 근무경찰관 자녀 및 배우자들을 위한 “1일 지구대 체험 프로그램”을 기획하는 등의 조치가 이루어져야 할 것으로 본다.

또한 부양 가족수에 따라서는 1명인 경우가 평균 3.17로 가장 높았으며, 6명 이상인 경우가 2.71로 가장 낮았다. 따라서 부양가족이 많을수록 가족에 대한 관심과 배려의 시간이 상대적으로 부족하고 경제적인 부담이 증대되므

로 부양수당 등의 명목으로 보수를 차별화하며 특별휴무제도를 도입하여 가족과 함께 할 시간을 더 부여하는 조치가 필요할 것으로 본다. 지구대근무가 야간근무, 강·폭력범과 현장에서 맞서는 등 타부서에 비해 상대적으로 더 열악하다고 할 수 있으므로 이러한 조치는 조직 내 평등을 해치는 것이 아닐 것이며 지구대가 최 일선의 대민부서이자 고강도업무부서임을 감안할 때 오히려 이러한 조치들이 존재하지 않는다는 것이 지구대근무를 기피하게 만들고 경찰의 위상을 스스로 낮추게 되는 결과를 초래할 것이기 때문이다.

3. 주취 사범 대책

지구대근무를 가장 힘들게 하는 부분 중의 하나인 주취 행패사범에 대한 문제이다. 본 연구의 설문결과에서도 드러났듯이 직무만족도는 연령별로 차이를 보였는데 20대의 경우가 평균 2.99로 가장 높게 나타났으며, 반면에 50대의 경우가 평균 2.47로 가장 낮게 나타났다. 따라서 체력적인 부담이 많은 50대 근무자들을 위한 직무 조정이나 재배치 등의 조치가 필요할 것으로 본다. 아울러 주취자에 대한 별도의 대책도 필요한데 주취자 중 기물을 부수거나 폭언 등 행패를 부리는 자는 강력범죄예방과 검거에 주력해야 할 민생치안을 저해하는 죄질이 나쁜 범죄인으로 보고²⁶⁾ 음주 운전자에 준하여 음주농도를 측정할 수 있도록 법제화하고 강력하게 처벌하는 방안이 강구되어야 할

26) 올해 상반기 전국의 지구대에서 처리한 사건사고 15만2550건 중 주취자 관련 업무가 3만2013건(21.4%)이나 돼 경찰의 인력 낭비가 심각한 것으로 지적되고 있다. 2000년 11월 제정된 '각 경찰관서 주취자 안정실 운영규칙'이 훈령에 불과해 주취자를 보호하더라도 '불법적인 신체구금'이라는 비판을 받아 왔기 때문에 실효성 있는 주취자 보호가 사실상 불가능하다고 할 수 있다. 경찰관직무집행법도 응급구호를 요청하는 주취자만 보호하도록 규정하고 있다. 따라서 주취자 중 보호받을 대상과 처벌받을 대상을 분류해 일정기간 보호소에 수용하는 법 제정의 필요성이 경찰내부에서 제기되고 있다.

것으로 본다.

경찰에서 법제정을 추진 중인 주취자보호법에 범죄의 가능성을 높이는 만취 소란과 폭행에 대한 적절한 대응 조치를 취할 수 있는 법적 근거가 명시될 필요가 있다. 우리 사회는 음주소란에 너무 관대한 사회적 분위기가 형성되어 있는데 이는 하루 빨리 시정되어야 할 악습이라고 할 것이다.

제 3 절 조직운영의 개선

1. 커뮤니케이션의 효율화

일을 하면서 느끼는 가장 큰 어려운 점은 불필요한 업무에 대한 강요로서 56명(23.1%)의 응답자가 지적하였으며 그 다음으로 46명(19.0%)이 단순업무/비전문 활동의 비중이 크다는 점을 선택하였다. 상호협조가 안되는 업무활동이 30명(12.4%), 직장상사의 불명확한 의사전달이 24명(9.9%), 업무에 대한 상사의 지나친 간섭이 22명(9.1%), 직장 상사의 비전 제시 부족이 20명(8.3%), 불명확한 업무분담으로 인한 스트레스가 18명(7.4%)에 달하였다.

갈등이나 문제점을 극복하기 위한 의사소통체계에 대해 가장 많은 104명(43.0%)의 응답자가 마련되어 있지 않다고 응답하여 지구대내의 의사소통체계에 문제점이 크다는 것을 알 수 있다. 그 다음으로 80명(33.1%)의 경찰관들 역시 의사소통체계가 마련되어 있지만 효과적이지 못하다고 응답함으로써 결과적으로 의사소통체계에 대해 부정적인 응답이 76.1%에 달하는 것으로 조사되었다. 갈등이나 문제점을 극복하기 위한 의사소통체계가 마련되어 있고

이를 통해 해결가능하다고 응답한 비율은 28명(11.6%)에 불과하였다.

따라서 지구대내의 갈등이나 문제점 극복을 위한 의사소통체계를 제대로 마련하고 이 체계가 효과적으로 기능하도록 하는 조치들이 시급히 이루어질 필요성이 높다.

2. 근무의 자율성 증대

물론 근무에 대한 관리감독이 소홀해서는 안 되겠지만 직원의 자율성을 증대할 수 있는 체제로의 전환도 필요하다고 본다. 관리감독위주의 업무 수행은 직무수행태도를 수동적으로 만들고 직원의 자율적인 발전을 저해할 위험이 있기 때문이다.

실제로 지구대의 갈등과 문제점에 대한 해결방안을 묻는 설문조사에서도 두 번째로 많은 응답자인 50명(20.7%)이 개인의 업무에 대한 자율성 보장을 해결방안으로 선택하였으며 적절한 수준으로의 임금인상은, 32명(13.2%)이 찬성하였다. 따라서 개인의 차이를 인정하고 자율성을 보장하는 것을 선호하고 있다는 것을 알 수 있다.

3. 협력치안의 강화

지구대 개편으로 도보순찰이 어려워지고 차량위주의 순찰에 따라 시민들과의 협력기반이 취약해질 가능성이 증대하였다. 지구대 개편에 따라 과거 파출소 체제하의 부조리근절 등의 효과도 얻을 수 있지만 협력치안이 약화된 것도 사실이므로 이에 대한 대책이 필요하다.

제 6 장 결론

현재 범죄대응능력 향상과 치안서비스의 질을 높이기 위해 이른바 ‘순찰 지구대’가 전국적으로 설치·운영되고 있다. 2003년 6월부터 2개월간의 시범운영을 거쳐 전국적으로 실시된 지구대체제는 이제 본격 시행 1년을 넘기고 있다.

따라서 지구대 개편에 따른 효과와 부작용에 대한 보다 많은 연구와 검토가 이루어져야 할 것으로 보이며 본 연구에서 조사된 설문결과를 요약하면 다음과 같다. 우선, 지구대 개편의 가장 큰 장점은 현장대응능력 향상이라고 할 수 있으며 부수적으로 통합 인원관리에 따른 근무시간 감소라는 효과를 얻은 것으로 보인다.

그러나 지구대 직무의 전체적인 만족도는 평균 2.94로 나타나 별로 만족하지 못하는 것으로 나타났다. 영역별로는 동료와의 관계 만족도가 평균 3.66으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 직무자체가 평균 3.44로 높게 나타났고, 그 다음은 감독체계가 평균 3.38로 나타나 보통으로 만족하는 것으로 나타났다. 반면에 가장 낮게 나타난 영역으로는 승진과 기관이 각각 2.31로 나타났다.

성별, 연령, 학력, 결혼여부, 연봉, 계급, 총 근무년수, 최종학교 전공분야, 부양 가족수에 따라서 직무만족도에 차이가 있다고 볼 수 있다. 특히 여성 경찰관의 만족도가 남성 경찰관에 비해 만족도가 낮게 나타났으므로 탈의실, 화장실 등의 시설, 육아문제 등 여성 경찰관에 대한 배려가 남성보다 더 필요한 것으로 보인다.

아울러 체력적인 부담이 많은 장기근무자, 50대 근무자들을 위한 직무 조정이나 재배치 등의 조치가 필요할 것으로 보며 기혼자에 대한 배려와 가족의 이해를 도울 수 있도록 지구대 근무경찰관 자녀 및 배우자들을 위한 “1일 지구대 체험 프로그램”을 기획하는 등의 조치가 이루어져야 할 것으로 본다.

부양가족이 많을수록 가족에 대한 관심과 배려의 시간이 상대적으로 부족하고 경제적인 부담이 증대되므로 부양수당 등의 명목으로 보수를 차별화하며 특별휴무제도를 도입하여 가족과 함께 할 시간을 더 부여하는 조치가 필요할 것으로 본다. 왜냐하면 지구대가 최 일선의 대민부서이자 고강도업무부서임을 감안할 때 이들 조치가 지구대 근무를 선호하게 만들고 치안서비스의 질을 향상시키고 결과적으로 경찰의 위상을 높일 수 있기 때문이다.

지구대 직무만족도 제고를 위한 정책적인 제언은 다음과 같다.

첫째, 근무조건(인력, 장비, 시설, 보수)의 개선이다.

설문조사결과 평소 업무량에서는 보통이다가 150명(62.0%)으로 가장 많이 응답하였으며, 그 다음으로는 많은 편이다가 68명(28.1%), 매우 많다도 3.3%나 응답하였다. 따라서 평소의 업무량은 많다고 느끼고 있는 것으로 나타났다. 따라서 업무부담을 덜기 위해 인력의 보강이 필요하다. 그러나 경찰 전체의 정원은 국가공무원 총정원제²⁷⁾가 도입됨으로써 경찰행정수요의 변화에 따

27) 국가공무원 총정원제는 공무원의 지속적인 증가를 억제하고 합리적인 인력관리를 위해 정부가 공무원의 총정원을 법령 혹은 기타 지침의 형태로 규정하고 그 범위내에서 공무원의 분야별 정원을 조정하려는 정책수단을 제도화한 것이다. 우리나라에서는 1998년 12월 31일 대통령령으로 제정된 ‘국가공무원총정원령’에서 국가공무원의 총정원을 273,982명으로 규정함으로써 국가공무원총정원제의 법령적 기초가 마련되었다.

라서만 증감되는 것이 아니라 여타 분야의 행정수요변화와 인력증감에 따른 영향을 받게 됨으로써 더욱 더 경찰인력확보에 어려움이 가중되고 있다.²⁸⁾ 따라서 우선 경찰조직내의 효율적인 인원배치를 통해 어려움을 타개해 나가야 할 것이다.

노후 순찰차량의 잦은 고장과 부족한 공간과 편의시설은 지구대근무의 만족도를 저하시키는 요소이므로 시설과 장비의 보강, 그리고 야간근무, 시간외 근무에 대한 보수의 현실화가 필요하다.

둘째, 지구대근무를 가장 힘들게 하는 부분 중의 하나인 주취 행패사범에 대한 문제이다. 제정을 추진 중인 주취자보호법에 범죄의 가능성을 높이는 만취 소란과 폭행에 대한 적절한 대응 조치를 취할 수 있는 법적 근거가 명시될 필요가 있다. 우리 사회는 음주소란에 너무 관대한 사회적 분위기가 형성되어 있는데 이는 하루 빨리 시정되어야 할 악습이라고 할 것이다.

셋째, 효과적인 커뮤니케이션이다. 경찰은 계급사회라는 특성으로 인해 주로 명령 위주의 하향적 커뮤니케이션이 이루어지고 있는데 상향적, 수평적 커뮤니케이션은 조직의 결속을 강화하고 직무만족을 높이는 수단이 될 것이다. 따라서 지휘관과 부하직원, 동료들 간의 리더십과 커뮤니케이션 행태를 개선해나갈 필요가 있다.

넷째, 협력치안의 강화이다. 지구대 개편으로 도보순찰이 어려워지고 차량

28) 한상암외 2인, “향후치안수요 변화에 따른 적정 경찰인력규모에 관한 연구”, 치안연구소, 2002, p.24

위주의 순찰에 따라 시민들과의 협력기반이 취약해질 가능성이 증대하였다. 지구대 개편에 따라 과거 파출소 체제하의 부조리근절 등의 효과도 얻을 수 있지만 협력치안이 약화된 것도 사실이므로 이에 대한 대책이 필요하다.

다섯째 근무의 자율성 증대이다. 물론 관리감독이 소홀해서는 안 되겠지만 직원의 자율성을 증대할 수 있는 체제로의 전환도 필요하다고 본다. 관리감독위주의 업무 수행은 직무수행태도를 수동적으로 만들고 직원의 자율적인 발전을 저해할 위험이 있기 때문이다.

여섯째, 전문교육과 지구대의 위상 제고이다. 지구대 근무 경찰관들이 타부서보다 지구대를 낮게 평가하고 있는 것으로 조사되었다. 따라서 지구대근무에 긍지를 갖고 직무에 임할 수 있도록 전문교육과 지구대의 위상을 제고하는 조치가 필요하다.

본 연구는 서울 지역 지구대 근무 경찰관들을 대상으로 직무만족도 관련 설문을 실시하고 실증 분석하였다. 그러나 강북 소재 일부 경찰서를 그 대상으로 하여 전국적인 차원의 경찰 지구대 개편에 대한 직무 만족도로 일반화하기는 곤란한 연구의 한계가 있다. 따라서 보다 광범위한 표본을 대상으로 한 연구가 이루어질 필요가 있으며 지구대 실시의 효과와 직무만족을 주제로 한 보다 많은 연구 성과물이 나오기를 기대한다.

참고문헌

- 김동국, 경찰 방법활동의 실태 및 개선방안에 관한 연구, 성균관대학교 석사 논문, 2003.
- 김백유, 국민의 직업생활에 관한 기본권의 제한사유 및 그 한계, 한성대행정 논총 제8집, 2001.3.
- 김백유, 직업의 자유의 제한 및 제한의 한계, 한성대학교 논문집, 2001. 3
- 김재훈, 여성경찰관의 직무만족에 관한 연구 : 대전·충남지역을 중심으로, 충남대 행정대학원, 2004
- 김혁출, 직장체육활동이 직무만족 및 생산성에 미치는 효과, 경희대 대학원 박사논문, 2003
- 노호래, 파출소의 효율적 운영방안, 한국공안행정학회 한국공안행정학회보, 2000.
- 박만순, 경찰공무원 직무스트레스가 이직에 미치는 영향에 관한 연구, 서울대 행정대학원, 2000
- 박수영, 부산시 경찰공무원의 직무만족도, 동아대 대학원, 1999
- 박연호 · 이상국, 현대행정관리론, 박영사, 1999
- 박연호, 조직행동론, 박영사. 1998.
- 서종만, 서울특별시 경찰공무원의 직무만족도에 관한 조사연구, 동국대 행정대학원, 1990
- 손용규, 직장인의 직무분야 및 기업교육훈련 참여수준과 직무만족과의 관계 연구 :수원시 소재 A사 대리급 사원을 중심으로, 아주대 교육대학원, 2003
- 신유근, 인간존중의 경영, 다산출판사, 2002
- 신현기 · 장기현, 순찰지구대 운용상의 문제점에 관한 고찰, 한 · 독사회과학논총, 제13권, 제2호, 2003년 겨울.
- 오창원, 소방공무원 직무 만족에 관한 연구 :제주도 하위직 소방공무원을 중

- 심으로, 제주대 행정대학원, 2004
- 유기현, 조직행동론, 무역경영사, 2000
- 이건우, 인적자원 관리시스템의 공정성 평가가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 :연봉제 실시 기업을 중심으로, 창원대 대학원, 2003
- 이봉행, 경찰조직내 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 동국대 대학원 박사학위논문, 2003.
- 이종원, 경찰공무원의 직무만족도에 관한 연구 : 충남지방경찰청을 중심으로, 충남대 행정대학원, 1997.
- 이종수, 새행정학, 대영문화사, 2001.
- 이창원 외2, 정보사회와 현재조직, 대영문화사, 2004.
- 이한검, 인간행동론, 형설출판사, 1994
- 이황우, 경찰행정학, 법문사, 1998
- 임명순, 경찰교육훈련이 직무태도에 미치는 영향분석, 대구대 대학원 박사, 2002
- 임상준, 한국 지역사회 경찰활동의 활성화방안에 관한 연구, 원광대학교 행정대학원 석사논문, 2003.
- 장경애, 사회복지시설종사자의 직무만족에 관한연구, 2001.
- 정육상, 한국 경찰공무원의 직무만족에 관한 실증적 연구, 동국대 대학원 박사학위논문, 1992
- 정준용, 조직공정성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 :상사-부하간의 교환관계를 조절변수로, 전남대 대학원, 석사논문, 2004
- 정진환, 경찰행정론, 대영문화사, 1998.
- 정현주. “사회재활교사의 직무만족도에 관한 연구” . 단국대학교 석사학위논문, 2000.
- 조미자. 사회복지사의 직무몰입과 대인관계가 직무만족에 미치는 영향, 한양대학교 석사학위논문, 2001.
- 조철욱, 경찰행정학, 대영문화사, 2000.
- 주진현, 경찰공무원의 생활스포츠활동과 직무만족간의 관계, 용인대 경영대학

원, 2003

채서일, 사회과학조사방법론, 학현사, 1995

추헌, 경영조직론, 박영사, 1997.

한상암외 2인, “향후치안수요 변화에 따른 적정 경찰인력규모에 관한 연구”,
치안연구소, 2002.

홍기봉, 다국적기업의 현지 종업원들의 조직몰입과 직무만족 및 이직의사에
관한 연구, 고려대 대학원, 석사학위논문, 2003.

외국문헌

Adams, J. S.(1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal Social Psychology*, 67,

Alderfer C. (1967). Convergent Discriminant Validation of Satisfaction and Desire Measures by Interviews and Questionnaires, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 51, No. 6, 1967, pp. 509-519

Alpert, Geoffrey P., Roger D. Dunham(1988), *Policing Urban America* Prospect Heights: Waveland Press, Inc.

Alpert, Geoffrey P., Alex Piquero(1998), *Community Policing : Contemporary Readings*, Illinois: Waveland Press, Inc.

Bayley, David H.(1994), *Police For The Future*, New York : Oxford University Press

Beyer, Lorraine R(1993), *Community Policing: Lessons from Victoria*, Australian Institute of Criminology.

Brayfield, H. A. & Rothe. H. F. (1990). An of Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 35

Carroll, John(1998), Policing in the Information Age: The Return of the Professional Model, *The American Society for Public Administration*, National Conference.

- Colin, McInness(1962), *Mr. Love and Justice* , London: New English Library.
- Friedlander(1963), Underlying Sources of Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology* ,Vol. 47, No, 4, 1963.
- Gerhart. B. (1987). How Important are dispositional Factors as Determinants of Job Satisfaction? Implication for Job Resign and Other Personnel Programs, *Journal of Applied Psychology*, 72(3), pp. 306-373
- Geunberg, M. M(1979). *Understanding Job Satisfaction*, New York : Wiley.
- Herzberg, F. Mausner B. & Snyderman B.(1959). *The Motivation to Work*, (2nd ed.), New York : Wiley
- Maslow, A.H.(1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Mastrofski, Stephen D., Robert E. Worden, Jeffrey B. Snipes(1995), Law Enforcement In A Time Of Community Policing, *Criminology* Vol. 33.
- McNeely, R. L. (1983). Organizational Patterns and Work Satisfaction in a comprehensive Human Service Agency : An Empirical Test, *Human Relation*, Vol. 36, No. 10, pp. 957-972
- Peak, Kenneth J., Ronald W. Glensor(1996), *Community Policing and Problem Solving: Strategies and Practices*, New Jersey : Prentice Hall.
- Smith, H. C., *Psychology of Industrial Behavior*(1955), New York : McGraw-Hill.
- Whisenand, Paul M, R. Fred Ferguson(1996), *The Managing of Police Organizations*, 4th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall

설문지 번호: _____

지구대 근무 경찰관의 직무만족도에 관한 설문

안녕하십니까?

본 조사는 서울지역 지구대 근무 경찰관들을 대상으로 직무현황과 직무만족도를 연구하고자 실시하는 것입니다.

이번 연구가 여러분들의 처우개선을 위해 유용한 연구가 될 수 있도록 설문에 응해주실 것을 기대하오며

귀하께서 응답하신 설문지는 연구를 위한 통계처리의 목적 이외에는 사용하지 않을 것임을 약속드립니다.

바쁘신 중에도 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사드립니다..

2004년 10월

A. 귀하의 직무만족에 관한 질문입니다. 해당되는 란에 V해주시시오

I. 지구대 직무에 관한 문항

연번	문 항	매 우 그렇다	대체로 그렇다	그 저 그렇다	대체로 그렇지않다	전혀그렇 지 않다
1	나는 나의 현 직무에 많은 흥미를 가지고 있다					
2	나의 현 직무를 타인이 중요하게 여긴다고 생각한다					
3	현 직무는 장래성이 있으며 나의 발전에 도움이 된다고 생각한다					
4	나의 지식과 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다고 생각한다					

II. 지구대 감독체계에 관한 문항

연번	문 항	매 우 그렇다	대체로 그렇다	그 저 그렇다	대체로 그렇지않다	전혀그렇 지 않다
6	나의 상사가 나의 건의나 불만을 성의 있게 받아들여 준다고 생각한다.					
7	나의 상사는 내가 업무를 잘 수행했을 때 칭찬을 해 준다					
8	나의 상사는 나의 직무수행에 많은 자율성을 인정해 주고 있다					
9	나의 상사는 나의 일에 도움을 준다.					
10	나의 상사는 나의 개인적인 신상문제에 대해 많은 관심을 가지고 있다.					
11	나의 상사는 나를 공정하게 평가해 주고 있다.					
12	나는 상사에 대해 많은 존경심을 가지고 있다.					

Ⅲ. 지구대 근무자의 보수에 관한 문항

연번	문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
13	앞으로 업무성과에 대해 적절한 보상이 있을 것으로 기대한다.					
14	본봉, 보너스, 수당, 경력인정을 결정하는 방법에 대해서 만족한다.					
15	나는 현재 월급으로 여유 있는 생활을 유지하고 있다.					
16	내가 받는 월급은 나의 노력에 비추어 공정하다고 생각한다.					
17	나의 월급은 타 부서에서 같은 직급에 근무하는 사람과 비교하여 많다고 생각한다.					

Ⅳ. 지구대 근무요원의 승진에 관한 문항

연번	문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
18	지구대는 다른 부서에 비해 승진이 빠르다고 생각한다.					
19	나의 직무성과가 승진에 많은 영향을 준다고 생각한다.					
20	학벌이 승진에 많은 영향을 준다고 생각한다.					
21	출신지역이 승진에 많은 영향을 준다고 생각한다.					
22	나는 승진에 반영되는 근무평가가 공정하게 이루어지고 있다고 생각한다.					

V. 지구대 근무 동료 관련 문항

연번	문 항	매 우 그렇다	대체로 그렇다	그 저 그렇다	대체로 그렇지않다	전혀그렇 지 않다
23	나는 동료들을 항상 신뢰하고 존중한다.					
24	나의 동료들은 어려운 일이 발생하였을 때 서로 잘 도와준다.					
25	나는 같은 부서의 동료와 마음이 잘 맞는다고 생각한다.					
26	나는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유롭게 상의한다.					
27	내가 일을 열심히 했을 때 동료들이 칭찬해 준다.					

VI. 기관에 관한 문항

연번	문 항	매 우 그렇다	대체로 그렇다	그 저 그렇다	대체로 그렇지않다	전혀그렇 지 않다
28	지구대 근무 경찰은 다른 부서 근무자에 비해 사회적으로 높은 신뢰를 받고 있다.					
29	다른 부서에 비해 지구대 근무자에 대한 처우가 좋은 편이라고 생각한다.					
30	지구대에서의 정책결정과정은 민주적으로 이루어지고 있다고 생각한다.					
31	나의 업무한계와 권한은 명백히 구분되어 있다고 생각한다.					
32	지구대 업무의 전문성을 향상시키기 위한 연수, 교육훈련에의 참여 기회가 마련되어 있다.					

VII. 이직에 관한 질문

연번	문 항		매 우 그렇다	대체로 그렇다	그 저 그렇다	대체로 그렇지않다	전혀그렇 지 않다
33	경 찰 직 자 체	나는 출근 시에 결근하고 싶다는 생각이 종종 든다.					
34		나는 이직을 진지하게 고려해 본 적이 있다.					
35		나는 다른 직장을 구하려고 노력한 적이 있다.					
36		나는 현재 수준의 수입이 보장된다면 경찰을 떠나 다른 직장으로 옮길 생각이 있다.					
37	지 구 대	지구대를 떠나 본서 등 타 부서근무를 희망한다.					
38		나는 현재 수준의 수입이 보장된다면 본서 등 다른 부서로 옮길 생각이 있다.					

VIII. 전반적으로 현재 지구대 근무하시면서 느끼시는 만족도는?

- ① 매우 불만족한다. ② 불만족한다 ③ 보통이다
④ 만족한다 ⑤매우 만족한다

B. 귀하의 근무환경에 대한 질문입니다.

해당되는 곳에 적절히 답해주시기 바랍니다

1. 귀하가 평소에 하고 있는 업무량은 어떠합니까?

- ① 매우 많다 ② 많은 편이다 ③ 보통이다 ④ 적은 편이다 ⑤ 매우 적다

2. 귀하는 다음의 휴가제도를 얼마나 자유롭게 이용할 수 있습니까 ?

구 분	규정이 없음	규정은 있지만 거의이용 불가능	업무조정하면 이용가능	자유롭게 이용가능
월 차 휴 가				
연 차 휴 가				
가족간호 휴가				
육아 휴직제				

3. 귀하가 일주일에 시간외 근무하는 시간은 어느 정도입니까?

일주일에 _____ 회 , 총 _____ 시간

4. 귀하가 주로 많이 수행하는 업무를 1가지만 선택하십시오.

- ① 순찰 ② 주취자 처리 ③ 수사 ④ 관리/행정
⑤ 교통 ⑥ 검문검색 ⑦ 경비 ⑧ 대민봉사
⑨ 기타(_____)

5. 지구대 개편의 가장 큰 문제점은 무엇입니까?

- ① 순찰구역 확대 ② 도보순찰 감소 ③ 주민과 협력치안 약화
④ 지구대 공간 협소 ⑤ 장비부족 ⑥ 유지비용증대
⑦ 근무시간 관련 ⑧ 대민봉사 미흡
⑨ 공정한 근무평정이 어려움 ⑩ 기타(_____)

6. 지구대 개편의 가장 큰 장점은 무엇입니까?

- ① 근무시간감소 ② 현장대응능력 향상 ③ 경비절감
④ 관리/행정 감소 ⑤ 장비통합관리 ⑥ 근무감독용이
⑦ 업무의 효율성 향상 ⑧ 기타(_____)

7. 현 지구대 체제로의 개편에 대해서 만족하십니까?

- ①매우 만족한다 ②만족한다 ③그저 그렇다
④불만족한다 ⑤매우 불만족한다

8 만족, 불만족의 이유는 무엇입니까?

(_____)

C. 조직운영에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 적절히 답해주시기 바랍니다

1. 일을 하면서 느끼는 가장 큰 어려운 점은 무엇입니까?(우선 순위대로 2가지만)

(1) 1순위() (2) 2순위 ()

- ① 직장상사의 불명확한 의사전달
- ② 직장상사의 비전 제시 부족
- ③ 업무에 대한 상사의 지나친 간섭
- ④ 불필요한 업무에 대한 강요
- ⑤ 단순 업무/비전문 활동의 비중이 큼
- ⑥ 상호협조가 안되는 업무활동
- ⑦ 불명확한 업무분담으로 인한 스트레스
- ⑧ 없다
- ⑨ 기타(구체적으로: _____)

2. 일을 하면서 발생하는 갈등이나 문제점을 극복하기 위한 회의나 의사소통체계 등이 마련되어 있습니까?

- ① 마련되어 있고 이를 통해 해결 가능하다
- ② 마련되어 있지만 효과적이지 못하다
- ③ 마련되어 있지 않다
- ④ 모르겠다

3. 업무를 하면서 발생하는 문제점들을 극복하기 위해서 어떠한 것이 필요하다고 생각하십니까? (우선 순위대로 2가지만) (1) 1순위() (2) 2순위 ()

- ① 개인의 능력(전문성)을 고려한 역할분담
- ② 개인에게 적합한 양의 업무분담
- ③ 개인의 업무에 대한 자율성 보장
- ④ 중간관리자들을 위한 전문교육 훈련 강화
- ⑤ 실무자들을 위한 전문교육 훈련 강화
- ⑥ 적절한 수준으로 임금 인상
- ⑦ 근무조건(퇴근시간, 휴식공간, 사무실환경)의 향상
- ⑧ 기타(구체적: _____)

⑤ 경영 관련(경영, 회계, 무역, 경제 등) ⑥ 기타(학)

9. 귀하의 주거형태는 ?

① 자가 ② 전세 ③ 월세
④ 친척/친지 ⑤ 기타()

10. 귀하가 부양하고 있는 가족 수는 ? (본인포함 명)

11. 마지막으로 지구대의 발전과 직무만족도를 높이기 위한 제언을 부탁드립니다.

※ 끝까지 성심껏 답변하여 주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

A Study on Job Satisfaction of the Policemen Working for the
District Police Station

Kim, Du Sik

Dept., of Police Administration

Graduate School of Public Administration

Hansung University

The policemen working for the district police station tend to be subject to harsher working conditions than other policemen, and sometimes, their life may be threatened by a crisis. Thus, it is deemed necessary to research into their jobs and working conditions. With such basic conceptions in mind, this study was aimed at positively analyzing the job satisfaction of the policemen working for district police stations and thereby, providing for some basic data useful to improvement their service quality.

The results of this study can be summarized as follows; first, the most conspicuous advantage of the new district police station system may be enhanced responses to the criminal spots. Another advantage may be reduced working hours due to the integrated personnel management; second, it was found that the overall job satisfaction of the subject policemen scored 2.94 on average, which seems to be not so high; third, subject policemen's job satisfaction differed significantly depending on

such demographic variables as gender, age, academic background, marital status, annual income, rank, career length, major during their college days and number of family members supported.

The reform measures to enhance job satisfaction of the policemen working for the district police station can be put forwards as follows;

First, it is essential to improve their working conditions (manpower, equipments, facilities, salary, etc.)

Second, the most unbearable trouble facing the policemen is how to handle the drunken violences. So, the Drunken People Protection Law being discussed should specify some legal measures for the policemen to appropriately handle the drunken clamors and violences.

Third, an effective communication is required. Namely, it is deemed necessary to improve the leadership on the part of the police commanders and the communication behaviors between commanders and subordinates or among colleagues.

Fourth, it is necessary to reinforce the cooperative police activities.

Fifth, it is required to enhance policemen's working autonomy.

Sixth, it is necessary to train the policemen in a more professional way, while reinstating the status of the district police stations.

지구대

근무

경찰관의

직무만족도에

관한

연구

2005

김두식

