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

행정학석사학위논문

경찰공무원의 정치적 중립 인식에 대한 연구

: 정치적 중립 인식이 불만족 반응행동(EVLN)에 가지는 조절효과에 대해

2016년 2월

서울대학교 행정대학원
행정학과 행정학전공
이 한 림

경찰공무원의 정치적 중립 인식에 대한 연구

: 정치적 중립 인식이 불만족 반응행동(EVLN)에 가지는 조절효과에 대해

지도교수 홍 준 형

이 논문을 행정학석사학위논문으로 제출함

2015년 9월

서울대학교 행정대학원

행정학과 행정학전공

이 한 림

이 한 림의 석사학위논문을 인준함

2015년 12월

위 원 장 정 광 호 (인)

부위원장 김 봉 환 (인)

위 원 홍 준 형 (인)

국문초록

치열한 경쟁 속에서 인수와 합병, 도산이 빈번하게 일어나는 조직의 역동성은 시장에만 있는 것이 아니다. 신분 보장으로 직업적 안정성이 매우 뛰어난 공공조직에 있어서도 조직 수장의 교체는 그것이 곧 목표와 성과지표의 수정으로 이어진다는 점에서 시장에서의 조직의 위기에 비견될 만하다. 특히나 경찰조직은 조직 최고 수장인 치안총감의 임기가 2년으로 대통령의 임기인 5년보다 훨씬 짧으며 이마저도 채우지 못하고 빈번히 교체되었다. 이는 그동안 쌓아온 성과가 제대로 평가받지 못할 위험을 항상 내포하는 점에서 조직 구성원인 경찰공무원에게 불만을 높일 수 있다.

이런 시각에서 본 연구는 A. Hirschman의 이론적 틀을 정부조직인 경찰에도 적용해 보았다. 경찰 공무원이 불만족을 느꼈을 때 어떤 불만족 반응행동(EVLN: 이탈, 발언, 태만, 충성)을 하는지 살펴보고자 하였다. 더불어 모든 공무원의 행위 규범이라고 할 수 있는 정치적 중립(political neutrality)에 대한 개념이 다양하게 있을 수 있다는 점(자율전문성 중시형, 충성 중시형, 비당파성 중시형, 공평성 중시형)을 인식하고 이에 따라 불만족 반응행동이 달라지는 조절효과가 있을 것이라 가정하였다.

따라서 본 연구에서는 ① 직무불만족이 경찰 공무원의 어떤 불만족 반응행동을 이끌어 내는지 ② 경찰 공무원 개인의 정치적 중립 인식이 불만족 반응행동에 대해 어떤 조절효과를 갖는지 알아보고자 하였다.

연구에 사용된 자료는 2015년 10월 15일부터 11월 22일까지 아산에 있는 경찰교육원과 수사연수원에서 배포 및 수거 방식을 이용한 설문조사를 통해 얻었다. 조사 대상은 경장 계급부터 경정 계급까지 232명으로 하였다. 탐색적 요인분석과, 중회귀분석을 하는데 SPSS 22.0을 사용하였고, 확인적 요인분석과 조절효과를 분석하는

데 SmartPLS 3.0을 사용하였다.

이에 대한 실증 분석 결과를 요약하면 다음과 같다. 우선 독립변수인 직무불만족과 종속변수인 불만족 반응행동을 탐색적 요인분석을 했다. 그 결과 설문에서 의도한 대로 직무불만족은 내재적 직무불만족과 외재적 직무불만족으로, 불만족 반응행동은 이탈, 발언, 태만, 충성으로 요인이 묶였다. 확인적 요인분석 결과 이들 요인의 수렴타당도와 판별타당도에 문제는 없었다.

정치적 중립의 경우 자율전문성 중시형이 23.3%, 충성 중시형이 15.1%, 비당파성 중시형이 24.1%, 공평성 중시형이 37.5%인 것으로 조사되었다. 특정 유형에 지나치게 편중된 것 없이 모든 유형에 대해 골고루 분포함이 확인되었지만, 예상과는 달리 충성 중시형을 택한 집단의 비율이 가장 낮았다.

분석결과 첫째, 외재적 직무불만족은 어떠한 불만족 반응행동에도 통계적으로 유의미한 영향을 끼치지 않는 것으로 드러났다. 반면 내재적 직물불만족은 파괴적 반응행동인 이탈과 태만에는 정(+)의 영향을 끼치고 건설적 반응행동인 발언에는 부(-)의 영향을 끼치는 것으로 드러났다. 충성에는 내재적/ 외재적 직무불만족 모두 통계적으로 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 드러났다.

둘째 정치적 중립 개념 인식의 조절효과는 4가지 불만족 반응행도 중에 발언에만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 충성 중시형이 자율전문성 중시형에 비해 내재적 직무불만족에 대해서 더욱 큰 발언의 감소를 보였다.

주요어 : 정치적 중립성, 직무불만족, 불만족 반응행동, PLS구조방정식, PLS다중집단분석, 경찰, 조절효과
학번 : 2014-23537

<제목 차례>

제 1장 서론 ····· 1

제 1절 연구목적 및 필요성 ····· 1

제 2절 연구의 내용, 연구방법, 논문의 구성 ····· 8

제 2장 이론적 논의와 선행연구 검토 ····· 10

제 1절 정치적 중립 ····· 10

제 2절 직무불만족 ····· 12

제 3절 Exit, Voice, Loyalty and Neglect(EVLN) ····· 15

제 4절 주요 개념들 간의 관계 ····· 18

제 3장 연구문제 및 연구설계 ····· 23

제 1절 연구문제 ····· 23

제 2절 가설설정 ····· 25

제 3절 연구설계 ····· 30

제 4장 분석결과 ····· 38

제 1절 정치적 중립 인식유형의 분포 ····· 38

제 2절 직무불만족 - EVLN/정치적 중립 인식 유형의 조절효과 46

제 5장 결론 ····· 76

제 1절 요약 ····· 76

제 2절 시사점 ····· 78
제 3절 연구의 한계 및 향후 연구과제 ····· 79

<표 차례>

<표 1-1> 최근 5년 간 경찰 순직 및 공상 ····· 4
<표 1-2> 역대 치안총감 임기 ····· 5
<표 3-1> 정치적 중립 인식 유형 ····· 32
<표 3-2> 설문지 구성 ····· 34
<표 3-3> 계급분포 ····· 37
<표 4-1> 일반적 특성 분포 ····· 39
<표 4-2> 정치적 중립 인식 유형 분포 ····· 40
<표 4-3-1> 경력적 특성 ····· 42
<표 4-3-2> 경력적 특성 ····· 43
<표 4-4-1> 인구사회학적 특성 ····· 44
<표 4-4-2> 인구사회학적 특성 ····· 45
<표 4-5> 요인분석 방법 요약 ····· 53
<표 4-6> 직무불만족 기술통계 ····· 55
<표 4-7-1> 직무불만족 요인분석 적합도 ····· 56
<표 4-7-2> 직무불만족 요인분석 결과 ····· 57
<표 4-8> 불만족 반응행동 기술통계 ····· 58
<표 4-9-1> 불만족 반응행동 요인분석 적합도 ····· 59

<표 4-9-2> 불만족 반응행동 요인분석 결과 ····· 60
<표 4-10> 요인 간 연관성 분석····· 61
<표 4-11> 타당성 판별 기준 ····· 62
<표 4-12> 수렴타당성 분석 결과 ····· 62
<표 4-13> 판별 타당성 분석 ····· 63
<표 4-14-1> 이탈 ····· 65
<표 4-14-2> 이탈 ····· 65
<표 4-15-1> 발언 ····· 66
<표 4-15-2> 발언 ····· 66
<표 4-16-1> 태만 ····· 68
<표 4-16-2> 태만 ····· 68
<표 4-17-1> 충성 ····· 69
<표 4-17-2> 충성 ····· 69
<표 4-18> CB-SEM 과 PLS-SEM 비교 ····· 72
<표 4-19> 집단별 경로계수 ····· 74
<표 4-20> 집단 간 경로계수 차이의 유의성 ····· 76

<그림 차례>

<그림 2-1> 인식유형별 쟁점 정리 ····· 12

<그림 2-2> EVLN 분류 차원 ····· 17

<그림 3-1> 연구모형 ····· 25

<그림 3-2> 조절효과 분석방법 ····· 32

<그림 4-1> 내외 타당성 관계 ····· 46

<그림 4-2> 내적타당성 분류 ····· 48

<그림 4-3> 요인분석 방법의 분류 ····· 51

<그림 4-4> 직무불만족 요인 ····· 56

<그림 4-5> 불만족 반응행동 요인 ····· 60

참고문헌 ····· 81

부록 : 설문지

제 1장 서론

제 1절 연구목적 및 필요성

최동훈(2015)은 이미 '공무원의 정치적 중립 인식이 불만족과 반응행동(EVLN)간 관계에 미치는 영향에 관한 연구'에서 정치적 중립의 개념을 4가지로 유형화하고, 공무원의 직무불만족이 그 반응행동(EVLN)과의 관계와 공무원의 정치적 중립 개념이 이 관계에 가지는 조절효과에 대해서 연구를 진행한 바 있다.

그러나 조사대상이 5개 부처 2~9급 322명으로 환경부, 보건복지부, 기획재정부 등 이질적인 성격의 여러 부처가 섞여 있어 특정 조직의 특성이라기 보단 공공부문을 대표하는 정부의 특성을 조사하는데 그쳤다. 이는 민간 대 정부라는 구도에서는 의미가 있지만 정부산하 부처들도 그 성격이 다양한 만큼 조사의 범위를 하나의 조직에 집중해 볼 필요가 있다. 그래서 본 연구에서는 '경찰'이라는 단일한 조직에 속한 경찰공무원을 대상으로 최동훈(2015)의 연구틀을 적용해보고자 한다.

연구대상으로 경찰을 선택한 것은 크게 두 가지로 경찰공무원이 생각하는 정치적 중립이란 무엇인지 실증적으로 확인하는 것은 중요한 문제이고, 경찰 조직은 그 특성상 Hirschman(1970)과 Farrel(1983)의 EVLN 모형을 적용하기에도 적절하기 때문이다.

우선 경찰공무원의 정치적 중립 인식을 확인하는 것이 왜 중요한 문제인지 살펴보면, 첫째, 국민과 경찰이 인식하는 정치적 중립의 개념이 다를 수 있기 때문이다. 광복 이래 70년의 역사를 가진 경찰은 현재 전국 16개 지방경찰청 산하에 250개 경찰서, 512개 지구대,

1436개의 파출소와 경찰대학, 경찰수사연구원 등 5개 부속기관과 전체 인력 135,113명[1]의 상당한 규모의 조직으로 성장했다. 경찰은 경찰관직무집행법 제2조에 나와 있듯이 국민의 생명·신체 및 재산의 보호, 범죄의 예방·진압 및 수사와 그 밖에 공공의 안녕과 질서 유지의 포괄적인 역할을 수행하지만 경찰업무의 특성상 처분이나 지도가 직접상대방에게 침익적인 경우가 대다수기 때문에 높은 공정성과 중립성이 요구된다.

하지만 애석하게도 경찰 창립 이래 가장 지속적으로 지적받으면서도 쉽사리 개선되지 않는 비판요인 역시 정치적 중립성이라고 할 수 있다. 이는 각종 집회 시위나 대통령 선거, 국회의원 등 정치인의 부정부패 사건에서 경찰의 대비되는 태도와 이를 지적하는 여론을 통해 확인할 수 있다. 예를 들어 이명박 대통령의 BBK 주가조작 관련 자금의 실소유주 문제, 박근혜 대통령의 국정원 선거 개입 문제나 국회의원의 성추문 등 정치권과 관련 문제에서는 미진한 수사로 의문점을 남기는데 반해 밀양 송전탑 시위, 세월호 시위 등 집회 시위에서는 종종 과잉진압이 아닌가 하는 평가가 나온다. 새정치민주연합 임수경 의원은 집회시위에 대한 기소의견 송치율은 2010년 이래로 계속 상승하는데 반해 성폭행을 저지른 의원은 무혐의로 불기소 송치하고 성완종 리스트를 발견하고도 제대로 알리지 않았다고 지적했다.[2] 이는 여론조사결과 상대적으로 '정치'분야의 법질서 확립수준이 낮다고 평가되고 수사 시 권력으로부터의 중립성 역시 점차 낮아지고 있다고 인식하는 것으로 드러난 것과 일치하는 사실이다(신의기·강은영, 2012). 요약하자면 정치인에게는 편파수사, 일반시민들에게는 과도한 법집행이 문제되는 것이다. 이는 경찰에 대한

---

1) 사이버경찰청, 2014 백서, 순수경찰관은 105,357명(78%), 일반직 3,845명(2.8%), 의경 25,911명(19,2%)

2) '권력은 풀어 주고, 국민은 옭아매고…' 성폭행 의원 불기소한 경찰, 불법 집회·시위 사범 기소는 급증, 경향신문, 박홍두 기자, 입력 : 2015-08-25 16:08:03 | 수정 : 2015-08-25 16:10:13
http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201508251608031&code=910402

시민의 신뢰를 갉아먹고 경찰과 시민 사이의 관계를 악화시키며 결국 경찰이 본래의 임무를 수행하지 못하는 악순환으로 이어지므로 (박재풍, 2012) 선진 경찰이 되기 위해 꼭 개선해야하는 부분이다. 그렇다면 어떻게 하면 개선할 수 있는가? 먼저 문제의 원인을 살펴볼 필요가 있다.

본 연구에서는 경찰에 대한 이러한 평가와 경찰이 지닌 이런 태도가 '정치적 중립'이란 개념에 대한 차이에서 기인할 수도 있다고 생각했다. 예컨대 국민이 생각하는 정치적 중립이란 전문가로서의 자율성, 비당파성 내지 이해집단 간 공정성을 뜻하는 반면, 경찰이 생각하는 정치적 중립이 정치행정 이원론적 관점에서 투표에 의해 국민이 선출한 현 정권에 충성하는 것이라면 경찰이 정치적으로 중립을 유지하는 것이 국민 입장에서는 정치적으로 비중립적인 행동으로 보일 수 있다. 이러한 양자의 개념 차이를 해소하는 것이 상호 신뢰회복과 소통에 중요한 부분일 수 있기 때문에 본 연구를 통해 실증적으로 확인할 필요가 있다.

둘째, 경찰은 특유의 폐쇄적인 충성문화 때문에 정치적 중립 분류상 충성 중시형에 속하는 비율이 매우 높을 것으로 예상된다. 경찰은 그 업무의 특성상 정형화되고 일상적인 일보다 예기치 못한 상황에 대처하는 경우가 많고 위험에 항상 노출되어 있다. 단적으로 공상과 순직 수치를 확인해 봐도 알 수 있다. 이종배 국회의원에 따르면 경찰은 타 공무원보다 사망은 2.1배, 공상은 6.5배 많다[3]. 이는 범죄수사, 시위 진압, 경비 등 업무 자체의 위험도뿐만 아니라 밤낮이 뒤바뀌는 교대근무, 과도한 업무량 등 경찰공무원에게 공통되는 업무환경과도 관련이 있다.

---

3) '직무 위험도 높은' 경찰, 타 공무원 비해 순직 2.1배 ↑, 오승호 기자, 입력일 : 2015-08-18 19:30:30
http://www.mdtoday.co.kr/mdtoday/index.html?no=257948

<표 1-1> 최근 5년 간 경찰 순직 및 공상, 사이버경찰청

구분(최근 5년간)	순직자(명)	공상자(명)
10. 1. 1. ~ 14. 12. 31.	69	9,552
14. 1. 1. ~ 14. 12. 31.	10	1,483
연 평균 순직 13.8명, 공상 1910.4명		
발생원인	순직 : 질병(65.2%), 교통사고(21.94%), 안전사고(7.25%), 피습부상(2.89%) 순(順)	
	공상 : 안전사고(43.72%), 피습부상(28.12%), 교통사고(25.79%), 질병(2.86%) 순(順)	

이런 업무의 특성과 열악한 환경 때문에 경찰공무원들은 동료끼리 혹은 상관에 대해 강한 결속과 유대관계를 보이게 된다. 양원규, 김용태(2007)는 무조건적이고 절대적인 문화현상은 아니라고 하면서도 냉소주의와 더불어 충성(loyalty)을 경찰문화의 특징으로 꼽고 있다. 외국의 많은 연구들도 법의 집행자(law enforcer)로서 정직하고 진실을 수호하며 책임감을 가져야 할 경찰이 부패, 위증, 공권력의 과잉행사(brutality), 침묵(code of silence), 냉소적인 태도 등 모순되는 행태를 보이는 이유로 그들 간의 유대와 외부로부터의 고립의식(us-them mentality, siege mentality)을 꼽고 있다(W. A. Westley, 1970, Gabriel Chin, Scott Well, 1997, Waddington, 1999, Jerome Skolnick 2002, J.A. Kiely & G.S. Peek, 2002). 본 연구에서는 이러한 경찰조직의 서로를 챙겨주고 의지하는 그들만의 독특한 충성문화가 정치적 중립 개념에도 영향을 미쳐서 '충성 중시형'이 특이하게 높은 비율을 차지할 것이라고 예상했다.

한편 경찰은 EVLN 모형을 적용하기에도 적절한 특성을 갖고 있다. 경찰은 조직의 수장이 수시로 바뀌기 때문이다. A. Hirschman(1970)과 Farrel(1983)의 이론은 조직의 쇠퇴 등을 이유로 조직에 불만을 품게 된 조직원이 어떤 선택을 하는 가에 대한 이론

으로 주로 민간 기업이나 시장경제에 적용되는 이론이지만 공공조직인 경찰조직에도 충분히 적용할 수 있다. 왜냐하면 정권의 교체와 정부조직 개편, 인사개편에 따른 조직 수장의 교체 등은 그 조직에 속한 공무원에게는 충분히 불만을 일으킬 수 있는 상황이며(최동훈, 2015), 경찰은 이런 변화의 주기가 상당히 짧기 때문이다. 이는 아래의 표를 통해 확인할 수 있다.

<표 1-2> 역대 치안총감 임기

대	이름	재임기간(년.월.일)	비고
초대	김원환	91. 07. 31. ~ 92. 07. 15.	1년
2대	이인섭	92. 07. 15. ~ 93. 03. 04.	8개월
3대	김효은	93. 03. 05. ~ 93. 09. 20.	6개월
4대	김화남	93. 09. 20. ~ 94. 12. 26.	1년 3개월
5대	박일용	94. 12. 26. ~ 96. 12. 02.	2년
6대	황용하	96. 12. 02. ~ 98. 03. 09.	1년 3개월
7대	김세옥	98. 03. 09. ~ 99. 01. 11.	10개월
8대	김광식	99. 01. 11. ~ 99. 11. 14.	10개월
9대	이무영	99. 11. 14. ~ 01. 11. 09.	2년
10대	이팔호	01. 11. 09. ~ 03. 03. 21.	1년 4개월
11대	최기문	03. 03. 21. ~ 05. 01. 19.	1년 10개월
12대	허준영	05. 01. 19. ~ 05. 12. 30.	11개월
13대	이택순	06. 02. 10. ~ 08. 02. 09.	2년
14대	어청수	08. 02. 11. ~ 09. 01. 30.	11개월
15대	강희락	09. 03. 09. ~ 10. 08. 05.	1년 5개월
16대	조현오	10. 08. 30. ~ 12. 04. 09.	1년 8개월
17대	김기용	12. 05. 02. ~ 13. 03. 28.	10개월
18대	이성한	13. 03. 29. ~ 14. 08. 22.	1년 5개월
19대	강신명	14. 08. 25. ~	
		평균 재임기간 (18대까지)	약 15개월

현재 재임 중인 19대 강신명 경찰청장(치안총감)을 제외한 18명의 전임 경창청장의 평균 재임기간은 15개월에 불과하다. 이 중 경찰법 제11조 제5항에서 정한 2년의 임기를 채운 사람은 3명뿐이다. 부정부패 등 개인적인 과실로 퇴임하든 정치적 이유로 퇴임하든 전체적으로 경찰청장의 재임기간이 매우 짧다. 이는 대통령 선거의 주기인 5년보다도 훨씬 더 짧은 것이다. 이런 수장의 교체는 새로운 목표의 등장과 기존 목표의 폐기 혹은 축소 등으로 민간조직에서는 조직의 인수합병이나 도산에 버금가는 불만유발사항일 수 있다.

이런 변화에 대해 조직원이 불만을 갖는 이유 크게 두 가지로 볼 수 있다. ① 개편 이전의 목표와 성과기준이 잘 보존되는 경우는 드물고, 새로운 목표와 성과기준의 등장은 기존의 것의 폐기를 뜻하거나, 꼭 폐기가 않더라도 정책이 효과를 나타내는데 필요한 성숙기간(Time Lag Approach)을 고려할 때 성과를 제대로 평가받지 못하게 만들어 그 동안의 노력을 무용지물로 만들 수도 있으며, ② 업무상의 목표와 기준이 동일하다고 하더라도 대인관계에서 상관의 업무스타일과 성격이 바뀌면 조직원들은 여기에 새로이 적응해야하기 때문이다. 즉, 대통령이나 경찰청장의 교체는 목표의 변화와 사람의 변화를 동시에 가져와 조직원들이 이미 익숙해진 일상과 관성(慣性)에서 벗어나야하는 번거로움을 만든다. 새로운 목표의 등장은 공공조직이 본원적으로 갖고 있는 모호성에 기인한다. 국민의 생명·신체 및 재산을 보호하고 공공의 안녕과 질서를 유지할 수 있는 방법은 수백 가지가 있을 수 있으며 그 중 어느 것을 선택하는 지는 복잡한 환경과 다양한 이해관계의 충돌 사이에서 결정이 된다. 박근혜 대통령이 치안 목표로 지정한 4대악 중 불량식품이 포함된 것은 목표의 모호성과 이에 따른 예상치 못한 새로운 목표의 등장을 보여주는 좋은 예이며, 경찰들은 정권교체로 새롭게 강조된 가정폭력이나 불량식품의 단속에 단속 노하우의 부족 등으로 고충을 토로하고 있다(장승수, 2013). 이런 목표 모호성과 업무 모호성은 직무만족, 직무몰입, 조직몰입, 성과지향성에 영향을 미치고, 역할 모호성은 스

트레스와 이직의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다(김서용, 김선희, 2015). 한편 행정 조직 내부지침이나 예규는 상관의 재량에 따라 얼마든지 바뀔 수 있다. 상관의 성격에 따라 업무 보고 횟수나 처리해야 되는 문서 종류가 증가한다거나 파악하고 있어야 하는 업무의 범위가 넓어질 수 있다. 한편 수당체계의 변화도 있을 수 있는데 이성한 전 경찰청장의 경우 예산부족을 이유로 야간 근무 시 주어지는 휴게 수당을 삭감한 적이 있다. 이는 목표가 전혀 변하지 않더라도 업무의 강도와 요구되는 업무 몰입도, 업무에 대한 보상이 바뀌면서 조직원의 불만이 증가할 수 있음을 보여준다.

잦은 변화에 노출되어 불만을 가진 경찰공무원 역시 민간기업에 대해 소비자가 혹은 조직원이 그러하듯이 이탈(Exit), 발언(Voice), 충성(Loyalty)과 태만(Neglect) 중 하나를 선택해야 할 것이다. 이때 경찰공무원은 어떤 선택을 할 것인가? 그리고 그런 선택에 영향을 주는 요인은 무엇인가?

본 연구는 위 질문에 대한 답에 경찰의 특성이 영향을 미쳐 독특한 결과를 내지 않을까 예상했다. 그 이유는 우선 경찰은 다른 공무원처럼 공공부문에 종사하는 근로자다. 공무원들이 공직을 선택한 가장 큰 이유는 15년 동안 꾸준하게 '신분보장이 잘 되는 직업'이기 때문이다(이명진, 2010). 또한 경찰의 조직문화는 공무원 조직 중에서도 충성 문화가 강하며 보수적이기 때문에 경찰공무원들이 생각하는 정치적 중립성 역시 선출직에 대한 충성일 가능성이 높다. 이상의 가정을 종합하면 경찰 공무원들은 정치적 중립을 선출직에 대한 충성으로 이해하는 비중이 높을 것이고, 불만족에 대한 행동양식으로 이탈을 택하는 경우가 극히 적을 것이다. 정말로 이러한지는 본 연구에서 설문조사를 통해 알아볼 것이다.

본 연구와 기존 연구와의 차이점은 아래 세 가지가 있다. 첫째, 기존 연구는 경찰공무원 개인의 인식에 대한 조사를 기반으로 내부고객만족 차원에서 경찰공무원의 조직몰입이나 직무만족에 영향을 미

치는 업무량, 리더십, 조직문화 등 요인을 발굴하고 그 영향의 정도를 파악하는데 주력하거나(윤호연, 2014, 임창호, 2014, 박선영, 2010, 기광도, 박정필, 2005, 김연기, 송건섭, 1998) 이러한 만족도가 근무성과(박선영, 2013)나 경찰 서비스 정신(나용찬, 이희선, 2012)에 어떤 영향을 주는지 분석하고 있다. 박성수(2013)는 침묵과 냉소주의가 경찰공무원의 이직의도에 미치는 영향을 연구하기도 했으나 EVLN의 틀에서 직무불만족과의 관계를 살펴본 연구는 아직 없다.

둘째, 경찰의 정치적 중립에 관한 연구는 조직이나 제도의 차원에서 대통령이나 의회로부터 정치적으로 경찰을 독립시켜 법에 의한 경찰활동을 보장하는 방안을 궁구하는 연구가 주를 이루고(이두환, 1981, 최은영, 1987, 이종은, 2015) 경찰공무원 '개인적' 인식 차원에서의 연구는 드물다. 본 연구에서는 선행연구에서 유형화한 정치적 중립 개념을 적용하여 설문을 통해 유형분포를 알아봄으로써 경찰공무원 개개인의 정치적 중립 개념이 얼마나 다양할 수 있는지에 대해 알아본다.

셋째, 본 연구는 경찰이라는 단일청을 대상으로 연구를 진행한다. 최동훈(2015)은 환경부, 보건복지부, 기획재정부, 국토해양부, 국무총리실에서 9급에서 2급까지 추출한 표본 322명을 대상으로 동일한 연구를 진행한 바 있다. 하지만 본 연구에서는 경찰공무원만을 대상으로 하여 소속 부서 차이에서 올 수 있는 영향을 배제한 채 경찰의 특성을 더 잘 파악할 수 있다.

제 2절 연구의 내용, 연구방법, 논문의 구성

본 연구에서는 직무에 불만족한 경찰 공무원의 반응행동은 어떠한지, 공무원의 정치적 중립인식이 어떤 조절효과를 갖는지의 두 가지 연구 문제에 대해 알아보고자 한다. 이를 위해서 이론연구와 실증연

구를 병행하였다.

이론연구는 최동훈(2015)의 연구를 기반으로 정치적 중립과 직무불만족의 개념에 대한 선행연구를 하였고, 실증연구는 아산에 위치한 경찰교육원과 수사연수원에서 설문조사를 하였다. 설문조사는 비확률표본추출방법 중 편의추출방법을 사용했다. 결과적으로 경장부터 경정까지 232명의 유효한 표본을 확보했다. 통계분석은 SPSS 22.0을 사용하여 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 연관성 분석, 다중회귀분석을 진행하였고, SmartPLS 3.0을 사용하여 확인적 요인분석, 범주형 변수에 대한 조절효과 분석을 실시하였다. 조절효과의 유의성을 검증할 때는 Henseler(2012)의 다중집단분석 방법을 사용했다.

논문의 구성은 제 1장에서는 연구목적 및 필요성과 연구의 내용, 연구방법을 기술하였고, 제 2장에서는 정치적 중립, 직무불만족, 불만족 반응행동에 대한 선행연구와 정부 공개 자료를 검토하였다. 제 3장에서는 연구문제와 연구설계에 대해 다뤘고, 제 4장에서는 수집한 자료를 토대로 통계적 분석을 한 결과를 제시했다. 마지막으로 제 6장에서는 연구 요약과 시사점, 연구의 한계 등을 제시했다.

제 2장 이론적 논의와 선행연구 검토

제 1절 정치적 중립

정치적 중립을 표준국어 대사전에서 찾아보면 아래와 같이 나온다.

> 중립01(中立)[-닙][4] 〔중립만[-님-]〕
> 「명사」
> 「1」 어느 편에도 치우치지 아니하고 공정하게 처신함.
> 「2」 국가 사이의 분쟁이나 전쟁에 관여하지 아니하고 중간 입장을 지킴.

사전적 정의를 보면 대립하는 양쪽을 전제하고 제 3자의 입장에서 중용의 입장에서 처신하는 것을 중립이라고 한다. 하지만 현실의 행정에서는 선출직 공무원, 직업관료, 다양한 이해관계를 가진 국민들이 존재하므로 사전적 정의만으로는 정치적 중립을 충분히 정의내리기 어렵다.

정치행정이원론(politics-administration dichotomy)을 주장하는 학자들은 정치와 행정의 분리를 강조하면서 정치적 중립을 공무원의 중립적 역량(neutral competence)으로 파악한다. 또 다른 견해로 Levitan(2007)은 각 정당들이 제시하는 정치적 철학에 대해 중립적인 태도를 가지는 것을 정치적 중립이라고 보면서 구체적으로 공무원은 정당에 대한 참여와 무관하여야하며 어떤 정당이 정권을 잡는지와 상관없이 동일한 열정과 결정으로 행정을 수행해야 한다고 설명한다. 이와 유사하게 오석홍(2009)은 공무원의 정치적 중립을 “부

4) 국립국어원 표준국어 대사전, http://stdweb2.korean.go.kr/search/List_dic.jsp

당한 정당적 정실이나 당파적 정쟁에 대한 중립"을 뜻하며 공무원이 정치적 중립을 지키는 것은 결국 국민 전체의 봉사자로서 본분을 지키고 임무수행의 공평무사함을 지켜야 한다는 의미라고 설명한다. 임재홍(2006)은 공무원 중립의 문제가 종래 공무원이 동원된 정치적 개입(선거개입)이 문제였다면 현재는 공무원의 정치적 권리의 행사가 문제로 되고 있다고 보면서 차후 입법을 통해 공무원의 정치적 기본권이 보장되는 방향으로 정치적 중립의무 규정의 개선이 필요하다고 주장한다. 박천오(2011)는 정치적 중립 의무의 내용이 복합적이며 상충적이라고 하면서 정치적 중립의무를 여섯 가지 의미로 분류한다. 구체적으로 첫째, 공무원은 정책 결정에 관여하지 않아야 한다는 의미로 중립적 역량을 강조하는 의미, 둘째, 공무원은 정당에 대한 공헌과 무관하게 실적을 토대로 선발되고 관리되어야 한다는 의미, 셋째, 공무원이 파당적 정치활동(partisan political activities)을 하지 않아야 한다는 의미, 넷째, 공무원이 전문가로서 정치적 고려를 떠난 독립적이고 객관적 전문직업적 판단에 입각하여 정책과 행정 문제에 접근해야 한다는 의미, 다섯째, 공무원은 정권 혹은 집권 정부의 정책이나 행정에 대해 공개적으로 비판할 수 없다는 의미, 여섯째, 공무원은 자신의 정치적 철학이나 의견과 무관하게 집권 정부의 정책 실현에 충실해야 한다는 의미로 분류한다. 최동훈(2012)은 한국 공무원의 정치적 중립에 대한 개념 인식을 알아보기 위해 심층면접과 문헌조사를 통해 323개의 진술문에 대해 Q 방법론을 이용하였다. 그 결과 공무원의 정치적 중립 개념을 공무원이 자율성과 전문성에 기반을 두고 업무 수행을 하는 것으로 이해하는 '자율전문성 중시형', 현재 집권하고 있는 정부의 정책실현에 충실하는 것으로 이해하는 '충성 중시형', 공무원이 정당 정치와 관련된 활동에 개입하지 않는 것에 국한하여 이해하는 '비당파성 중시형', 그리고 업무 수행 과정에서의 공정함, 공평함으로 이해하는 '공평성 중시형' 등 네 가지 인식유형을 발견하였다.

구분	정치적 중립 인식 유형			
	자율-전문성	충성	비당파	공평성
정치의 의미	대통령이나 정무직 상관과의 관계에서 일어나는 일	대통령이나 정무직 상관과의 관계에서 일어나는 일	당파 정치 혹은 선거와 관련된 것	고객, 이해관계자와 관계 또는 그러한 관계와 관련한 업무(가치배분 업무)에 관한 것
'중립적'인 것의 의미	대통령이나 정무직 상관과의 관계에서 정치적인 고려가 아닌 전문가적 견지에서 업무를 수행하는 것	자신의 개인적 철학이나 견해와 무관하게 현재 집권하고 있는 정부의 통치이념과 정책방향을 실현하기 위해 최대한의 노력을 기울이는 자세	당파 정치나 선거에 개입하지 않는 것	관계나 업무를 수행함에 있어 내용상, 절차상 어느 한 편에 치우지지 않는 것
중립의 대상	전정권과 현정권	전정권과 현정권	서로 대립하는 정당 또는 정파	서로 대립하는 이해관계자(집단) 나아가 서로 상충하는 사회적 가치

<그림 2-1> 인식유형별 쟁점 정리, 최동훈(2015)

제 2절 직무불만족

직무 불만족은 구성원의 애사심, 조직 활동 참여, 이직, 노사관계 등과 관련이 깊어 개인의 직무태도, 성과, 나아가 조직 전체의 생산

성까지 영향을 미칠 수 있어 조직관리 차원에서 중요한 의미를 지니고 있다. 이는 노동집약적인 성격이 강해 생산성 향상이 항상 문제가 되는 공공부문에 있어 더욱 중요한 의미를 가진다 할 수 있다(박기관, 2008). 그러나 대부분의 연구가 직무불만족의 개념이나 측정방법에 대해 일반적인 합의에 도달하진 못하고 있다. 보통 불만족 대신 만족을 측정하고 있는데 이는 만족과 불만족을 서로 대칭되는 극단에 있는 개념으로 전제하기 때문이다. 만족과 불만족을 서로 다른 차원에서 다루고자하는 시도는 있으나 그 주제가 고객만족, 관광만족(손해경, 2011)이라 조직원의 직무만족과는 거리가 있고 현재 연구 수준에서 독자적인 방법론을 개발하는 데는 많은 어려움이 있어 기존 연구 경향을 따르기로 한다.

직무만족의 개념에 대해서도 여러 가지 이론들이 존재한다. 이를 정서적(Smith 1976, Locke, 1976) 혹은 인지적(McCormick & Tiffin 1974, Porter & Lawler, 1975) 태도의 단일 차원으로 간주하는 연구가 있는가하면 다차원적 심리 반응(Fisher, 2000, Hulin & Judge, 2003)으로 고려하는 연구도 있다.

직무만족/불만족 형성 요인에 대한 이론들을 몇 가지 살펴보자면 아래와 같다.

1. 감정 이론(Affect theory)

Locke(1976)의 감정범위이론(Range of Affect theory)은 조직구성원이 자신의 직무에서 기대하는 것(what an employee wants)과 직무에서 실제 얻는 것(what the employee is getting)이 얼마나 괴리되는가에 의해 만족도가 결정된다고 한다. 무언가를 기대한다는 것은 곧 직무의 특정부분을 다른 부분에 비해 우선순위에 둔다는 것인데 이는 사람마다 다르다. 또한 특정 부분이 과도하게 결핍되어 불만족을 일으키는 주원인이 된다면 그 부분의 우선순위가 올라간다.

2. 기질 이론(Dispositional theory)

기질 이론은 직종이나 직무 유형에 상관없이 시간이 지남에 따라 직무 만족도가 어느 수준에서 안정화 경향을 보인다는 연구와 일란성 쌍둥이들은 서로 유사한 직업만족도를 보인다는 연구 결과를 근거로 직업과 관계없이 타고난 기질(dispositional source)에 의해 만족 수준이 정해진다고 주장한다(Ray & Ranjan, 2011, Brown and Lent, 2012, Redmond, 2012).

3. 공평성 이론(Equity theory)

공평성 이론에서는 고용인-피고용인 관계와 같은 사회적 관계에서 조직구성원이 얻는 것과 그 관계 유지에 필요한 비용을 파악하여 투입/산출 비율(input/output ratio)을 계산하게 되는데, 이 비율이 불공평하다고 인식할 경우 불만을 갖게 된다고 주장한다(Huseman, Hatfield & Miles,1987).

4. 자기 불일치 이론(Self-discrepancy theory)

Higgins(1987)에 따르면 인간은 실제 자기, 이상적 자기, 당위적 자기의 세 가지 자기를 갖고 있다. 실제 자기는 살아가면서 직접 경험하게 되는 자신의 모습이고, 이상적 자기는 자기가 소망하는 자기의 모습이며, 당위적 자기는 자신이 그렇게 될 책임이 있다고 느끼는 모습이다. 실제 자기와 이상적 자기가 불일치 할 때 인간은 불만족, 우울, 낙담, 슬픔 등을 경험하게 되고, 실제 자기와 당위적 자기가 불일치 할 시 동요와 불안 등의 정서를 경험하게 된다.

5. 동기·위생이론(Motivation and Hygiene theory)

Herzberg et al.(1959)은 조직 구성원의 직무태도에 한 연구를 통해 조직 구성원들의 만족에 영향을 미치는 요인과 불만족에 영향을 미치는 요인이 서로 다르다는 것을 발견했다. 만족감에 영향을 미치는 직무 내적 요인들은 동기요인으로, 불만족에 영향을 미치는 업무

환경적 요인들은 위생요인으로 명명하고 이들이 서로 다른 차원에 존재한다고 했다, 조직구성원으로 하여 직무에서 만족감과 행복감을 느끼게 하기 위해서는 직무만족에 영향을 미치는 요인 즉, 동기요인을 충족시켜야 하며, 위생요인을 충족시키는 것은 불만족을 감소시킬 수는 있으나 만족감을 높여주지는 못한다고 주장했다.

제 3절 Exit, Voice, Loyalty and Neglect(EVLN)

1. Hirschman의 이탈·발언 모형

Hirschman의 Exit Voice and Loyalty가 나온 1970년대는 베트남 전으로 인해 조직들이 혼란에 빠져있던 시기였다. 그의 저서를 통해 Hirschman(1970)은 “기업이나 조직 혹은 국가가 퇴보의 길로 들어설 때 이를 치유하는 방법이 무엇인가?” 에 대한 답을 제시하고자 했다. 그는 조직이 어려움에 처하거나 그 성과가 감소하는 경우 또는 조직에 대해 불만이 생겼을 경우 조직구성원은 비용과 편익을 따져 합리적으로 이탈(exit) 또는 발언(voice)한다고 보았다. 여기서 이탈은 업무나 조직 자체를 떠나는 행동을 말하며, 발언은 조직에 남아서 상황을 변화시키기 위하여 행하는 노력 일체를 말한다. Hirschman은 이탈과 발언 외에 다른 주요 개념으로 충성(loyalty)을 제시했는데 그것이 이탈, 발언과 대등한 지위를 가진 행태(behavior) 변수인지, 아니면 이탈하느냐 남아서 발언하느냐의 선택에 영향을 미칠 뿐인 매개적 조건인지 다소 불명확하다(Leck & Saunders, 1992).

Hirschman은 이탈과 항의 개념을 제시하기 전에 퇴보(decline)의 의미를 먼저 주목하였다. 그는 기존 경제학의 이론들과는 달리 퇴보를 완전히 제거할 수 없는 숙명적인 것이자 발전이 생성한 잉여로

부터의 느슨함(slack)을 제거할 수 있는 원동력으로 정의한다. 그리고 그 퇴보를 유용한 범위 내로 통제하는 방편으로 이탈과 발언이라는 방법을 제시한다. 이탈은 경제 영역에서 유용한 방법으로 경쟁을 통해 실현되고, 발언은 정치 영역에서 효과적이다. Hirschman은 이탈과 발언을 배타적인 것으로 보았으나, 이 두 방법은 별개의 방법으로 상호 배타적으로 쓰이기도 하고, 상호 보충적으로 쓰일 수도 있다(B. Barry, 1974). Hirschman은 이탈만을 중시하는 경제학자와 발언만을 중시하는 정치학자 양쪽 모두를 경계하며 균형이 필요하다고 했다.

이후 D. Farrell(1983) 등 연구자들은 대체로 충성을 이탈이나 발언과 동등한 행태변수로 다루는 경향을 보이고 있다. 그리고 이탈, 발언, 충성 외에도 태만이나 침묵(neglect)을 포함시켰다. 이러한 반응행동들을 하나로 묶어 'EVLN'이라는 약칭으로 사용한다.

2. 불만족 반응행동(EVLN)의 내용

1) 이탈(exit)

이탈에는 실제로 이직을 실행에 옮기는 것 즉, 자발적 이직(voluntary turnover) 외에 아직 이직을 하지 않았으나 이직을 고려하는 것(turnover intention), 나아가 조직 안에서 다른 업무를 찾거나 다른 부서로 이동하는 것 등의 행동이 포함된다(Rusbult et al., 1988; Kiazad, 2010). 기업의 경우 소비자가 더 이상 상품을 구매하지 않는 것을 뜻한다. 이탈이 효과적으로 작동하기 위해선 반드시 조직원이 새로 안착할 수 있는 경쟁조직이 필요하다.

2) 발언(voice)

발언은 조직의 불리한 상황에서 이탈하지 않고 변화를 주려는 모든 행동을 포괄한다. 조직 내부에서 권한 있는 자(authority)에게 불만을 직접 표출하는 것, 문제 해결을 위한 조치를 취하는 것뿐 아니

라 노동조합과 같은 외부에 도움을 청하거나 내부고발(whistle-blowing)을 하는 행동도 포함된다(Robbins, 2005).

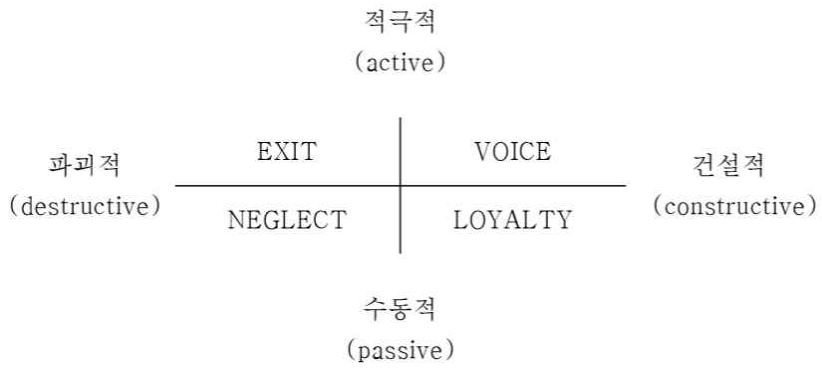
3) 충성(loyalty)

Hirschman은 충성을 조직원을 조직에 결속시켜 이탈을 막고 발언을 약화시키는 모든 요소들을 말한다. 즉 충성은 쇠퇴하는 조직에서 불만이 쌓여가더라도 상황이 개선될 것을 낙관하며 소극적으로 기다리는 행태를 의미한다(Kiazad, 2010). 이러한 충성에는 외부의 비판에도 조직을 옹호하는 행동, 조직과 경영진이 바르게 해나가고 있다고 믿고 기다라는 행동 등도 포함된다(박선용, 2010).

4) 태만(neglect)

태만은 불만족스러운 조직 상황에서 구성원이 의도적으로 업무를 수행하지 않거나, 업무에 한 노력을 줄임으로써 조직 상황이 악화되는 것을 방치하는 행동을 의미한다(Kiazad, 2010).

Rusbult, Zembrodt & Gunn(1982)은 네 가지 반응을 조직의 관점에서건설적(constructive)/파괴적(destructive), 적극적(active)/소극적(passive)의 두 가지 기준으로 구분하여 세분화하였다.



<그림 2-2> EVLN 분류 차원, Rusbult, Zembrodt & Gunn (1982), 최동훈(2015)

제 4절 주요 개념들 간의 관계

1. 직무불만족이 EVLN에 미치는 영향

1) 선행연구의 경향

기본적으로 EVLN은 불만족 반응 모형이기 때문에 많은 선행연구들이 불공정성, 열악한 근무조건 등을 예측 변수로 연구를 수행했고, 직무불만족(job dissatisfaction)은 그러한 요소 중에서 가장 대표적인 변수라 할 수 있다.

불만족 반응 모형임에도 선행연구들은 불만족 대신 만족을 측정하고 이를 역코딩하는 방법을 쓰고 있는데, 이는 만족과 불만적이 대칭적 개념이라는 암묵적 전제를 기반으로 하고 있다. 이런 전제가 직무불만족에 대한 학계의 다양한 의견을 포용하지는 못하지만 연구 수준의 한계, 측정의 용이성을 위해 기존 연구 경향 그대로 수용하기로 한다.

여전히 남는 문제는 직무만족은 다차원적 구성개념(Locke, 1976)임에도 기존의 직무(불)만족과 불만족 반응행동 간의 관계에 대한 연구에서는 불만족의 다양한 차원 내지 원천을 고려하지 않고 포괄적인 직무만족도를 사용한 경우가 대부분이라는 것이다. 따라서 본 연구에서는 그 원천에 따라 내재적 직무불만족과 외재적 직무불만족으로 구별하여 살펴보기로 했다. 예외적으로 Hagedoorn et al.(1999)의 연구를 제외하면 직무불만족을 세분화하여 불만족 반응행동과 관계에 대해 연구한 사례는 거의 없다. Hagedoorn의 연구도 본 연구와 동일하게 내재적/외재적 직무불만족으로 구분한 것이 아니라 업무, 감독, 보수, 승진, 동료의 다섯 가지 기준으로 불만족을 파악하였고, 연구 목적이 척도개발에 있어 한계가 있다. 그러므로 엄격하게 EVLN 모형이 아니더라도 이탈, 발언, 충성, 태만이라는

각각의 반응양식과 의미상 관련이 있고 교환적으로 사용될 수 있는 개념들(예를 들어 이탈의 경우 이직(turnover))이 사용된 선행연구를 살펴보도록 하겠다.

2) 내재적/외재적 직무불만족과 이탈 반응

Price(2000)에 따르면 대체로 내재적 직무 불만족은 이직과 정(+)의 관계가 있는 것으로 보고되고 있다. Randolph(2005)는 재직의도(desire to stay on the job)에 대해서 미국의 재활치료사들 대상으로 연구하였는데 내적 직무만족도 높을수록 재직의도가 높은 것으로 나타났다. 장효강(2012)은 의료기관 종사자를 대상으로 연구하였는데 직무만족 중 직무적합성(직무 자체에 대한 만족) 변수가 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났고, 안관영 외(2007)는 외식업체 종사자를 대상으로 조사한 결과 직무만족이 높을수록 이직의도 낮다는 결과가 나왔다.

보수나 승진에 기인한 외재적 직무만족 역시 대체로 이직과 부(-)의 관계가 있는 것으로 보고되고 있다(Cotton & Tuttle, 1986, Price, 2000). 그러나 유의미한 영향이 없다는 상반된 결론을 도출한 연구도 있다(Randolph, 2005, 안관영 외, 2007, 장효강, 2012). 승진기회는 대체로 직무불만족과 부(-)의 관계를 가지며 이직에 간접적으로 영향을 미친다(Price, 2000). 정효수(2010)가 공군 비행사를 대상으로 한 연구에서 승진 가능성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고, 안관영 외(2007)의 연구에서도 마찬가지 결과가 나왔다.

내재적/외재적 직무불만족의 영향력의 강도를 비교한 연구로는 Udechukwu(2007)가 미국의 교도관을 대상으로 한 연구가 있다. 이 연구에서는 내재적/외재적 직무불만족 모두 이직 의도와 상관관계가 있으나 내재적 직무불만족이 외재적 직무불만족보다 더 강한 정(+)의 관계에 있다고 보고했다.

3) 내재적/외재적 직무불만족과 발언 반응

직무 만족이 높은 사람은 발언과 비슷한 개념이라고 볼 수 있는 제안, 고충민원과 밀접한 관계를 갖고 있는 것으로 밝혀져 있다(Allen & Keaveny, 1985, Dalton & Todor, 1982, Price, Dewire, Nowack, Schenkel & Ronan, 1976). 이는 아마 직무만족이 높은 사람이 근로의욕도 높고 더 나은 성과(performance)를 내기 위한 자기개발도 게을리 하지 않아 조직 목표에 자발적으로 기여할 가능성이 높기 때문인 것으로 보인다(신윤근, 2005)

Shaikh et al.(2012)는 예외적으로 직무불만족을 내재적/외재적으로 구분하여 연구하였는데, 은행 직원과 관리자를 대상으로 한 연구에서 직무만족과 조직시민행동(organizational citizenship behavior) 간의 관계에 대해 살펴본 결과 두 직무만족 변수 모두 발언과 유사한 항목인 참여행동(civic virtue)에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

4) 내재적/외재적 직무불만족과 충성 반응

직무불만족은 충성과 비슷한 개념이라 할 수 있는 조직시민행동, 직무 몰입 등과 유의미한 관계가 있는 것으로 보고되고 있다(Aranya, Kuchnir & Valency, 1986, Bateman & Organ, 1983, Smith, Organ & Near, 1983, Ferris & Aranya, 1983) 그러나 직무만족을 내재적/외재적 직무불만족으로 구분한 연구의 경우 그 결과가 일관되지 않게 나타나고 있는 것으로 보인다. 예컨대 김용재(2002)의 연구에서는 두 직무만족 모두 스포츠맨십(조직에 대한 불평, 비난을 삼가고 참는 행동)에 대해 유의미한 영향을 미치며, 외재적 직무만족이 내재적 직무만족보다 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 김형성(2011)의 연구에서는 내재적 직무만족은 정(+)의 영향을 미치지만 외재적 만족은 통계적으로 유의미한 영향은 없는 것으로 나타났다.

5) 내재적/외재적 직무불만족과 태만 반응

직무불만족은 결근, 지각 등 태만과 유사한 반응에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(Blau, 1985, Rosse & Hulin, 1985). 그러나 직무만족을 내재적/외재적으로 구분해 살펴본 Williams & Anderson(1991)의 연구에서는 다른 결과가 도출되기도 했다. 위 연구에서는 태만과 반대 개념이라고 할 수 있는 역할 행동(In Role Behavior)이란 개념을 사용하였는데, 내재적/외재적 직무불만족과 유의미한 상관관계가 없는 것으로 드러났다. 또한 Naus(2007)는 네덜란드 소재 노조 재직자를 대상으로 연구를 실시하였는데, 다른 변수를 통제하지 않았을 때, 내재적 직무만족 요소인 직무 자율성(job autonomy)과 태만 사이에 유의미한 부(-)의 관계를 보고했다.

2. 정치적 중립 인식 유형이 EVLN에 미치는 영향

기존의 연구들은 경제적 합리성에 근거한 교환이론과 투자이론의 관점에서 성별, 최종학력 등으로 대표되는 사회구조적 변수나 직무만족도, 조직몰입도 등의 조직 변수를 EVLN의 영향요인으로 꼽았다. 이에 대해 개인의 가치관, 개성, 문화 등 비경제적 요소들의 중요성에 대해 강조하는 연구가 늘고 있다(김서용, 박원수, 2005). 그러나 이런 비경제적 요소의 영향에 대해 연구한 자료에서도 문화변수의 직접적 혹은 조절적 효과만을 다루고 있어 여전히 정치적 중립 인식 같은 개인적 가치관이 불만족 반응행동에 미치는 영향을 살펴보고 있는 선행연구는 드물다.

그러나 선행 연구가 거의 없다고 해서 정치적 중립 인식이 불만족 반응행동과 무관하다고 볼 필요는 없을 것이다. 공직자의 정치적 중립의 본질이 무엇이냐에 대해 수많은 문헌이 있고 여전히 학계에서도 통일된 의견이 존재하지 않지만, 정치적 중립이 공무원의 행동을 제약하는 행위규범으로 역할 한다는 것을 부인하는 학자는 없기 때

문이다(윤병태, 1999). 더구나 경찰 공무원 개인마다 정치적 중립이 무엇인지에 대해 생각하는 것이 다르다면 그의 행동도 달라질 가능성이 많다.

예외적으로 개인의 가치관의 영향력을 다루고 있는 논문은 남미정(2011)과 최동훈(2015)의 연구가 있다. 그러나 남미정(2011)은 개인의 윤리뿐만 아니라 기업의 윤리적 가치의 영향력을 함께 다루고 있고 연구 대상도 공직자가 아니라 민간 근로자를 하고 있어 본 연구와는 다소 차이가 있다. 그러나 최동훈(2015)의 경우 중앙부처 공무원의 개인적 가치관이 불만족 반응행동에 미치는 영향을 다루고 있어 본 연구가 그 결과를 참조하기 매우 유용하다. 최동훈(2015)의 경우 자율전문성 중시형의 경우 업무불만족이 높을수록 이탈과 태만 반응이 높아지고, 발언과 충성 반응이 낮아지는 것으로 드러났고, 충성 중시형의 경우 업무 불만족이 높을수록 이탈 반응이 높아지고 충성 반응이 낮아지며 보상불만족이 높을수록 발언 반응이 낮아지는 것으로 나타났다. 그러나 통계적으로 유의미한 차이가 보여 조절효과가 있는 것으로 나타난 부분은 업무불만족과 발언 반응 간의 관계로 한정되었다. 자율전문성 중시형의 경우 표준화된 경로계수가 -0.479이고, 충성 중시형의 경우 0.620으로 자율전문성 중시형보다 충성 중시형의 조절효과가 더 큰 것으로 나타났다. 결과의 해석을 위해 전현직 공무원 4인을 대상으로 인터뷰를 실시하였는데, 충성 중시형의 한 응답자는 '새로운 정권이 들어서도 기존의 정책은 그대로 유지된다. 거기다가 새로운 정책이 추가로 되기는 하지만 그렇다고 정책의 일관성이 떨어진다고 보긴 힘들다. 외부에서 그 새로운 정책에 주목해서 일관성이 없다고 느낄 뿐 내부에서 볼 때는 그렇지 않다' 고 응답했다. 때문에 양자의 이러한 차이가 보이는 이유가 공직수행에 있어 성실성을 중요하게 생각하는 충성 중시형이 정권 변화에 따른 정책 변동에 덜 민감한 성향이 있기 때문이라 판단했다. 그러나 자율전문성 중시형과 충성 중시형 사이의 조절효과의 강도 차이에 대해서는 별다른 언급이나 해석을 하지 않고 있다.

제 3장 연구문제 및 연구설계

제 1절 연구문제

본 연구는 직무불만족(job dissatisfaction)을 독립변수로 설정하였다. Hirschman(1970)의 모형이 조직의 퇴보(decline) 상황을 전제한 모형이고, 직무불만족이 EVLN 반응에 영향을 미치는 것으로 여러 연구에서 검증되었기 때문에 독립변수로서 유의미하다. 또한 직무불만족 수준이 동일한 사람끼리도 그 이유는 전혀 다를 수 있기 때문에 직무불만족을 만족의 원천에 따라 세분화하여 내재적 직무불만족(intrinsic job dissatisfaction)과 외재적 직무불만족(extrinsic job dissatisfaction)으로 유형화해 분석한다.

종속변수로는 반응행동(EVLN)을 두었다. 종속변수가 잘 체계화되어 있어 개념적으로는 명확한데 다만 설문 시 응답자가 얼마나 진실 되게 응답할 것인가가 문제가 된다. 특히 '이탈'이 문제가 된다. 이탈을 할 생각이 있는 응답자라고 하더라도 설문의 응답에 대한 자신의 익명성이 완전히 보장되리라 생각하지 않는 경우가 많기 때문에 실제와는 다르게 충성이나 발언으로 응답할 가능성이 충분히 있다. 응답자의 진실성을 더 확보하기 위해 설문지에 익명성이 철저히 보장된다고 명시하고, 연령이나 재직연수 등 개인을 특정 하는데 쓰일 수 있는 자료는 가급적 구체적인 수치가 아니라 범위로만 파악하였다.

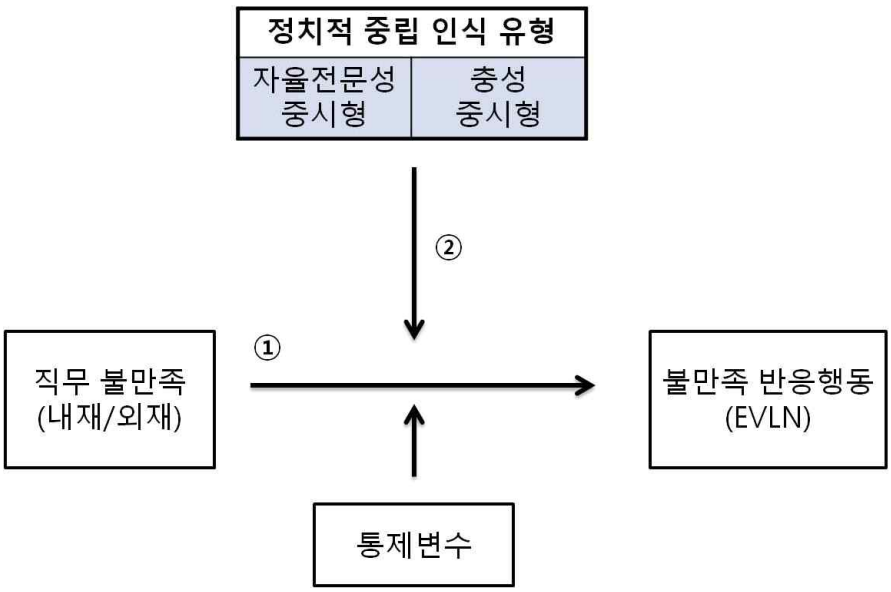
정치적 중립에 대한 인식은 직무불만족과 그 반응행동(EVLN) 사이 관계에 조절효과를 가지는 조절변수로 두었다. 조절변수 역시 종속변수처럼 응답자의 거짓응답이 문제될 수 있다. 현재 경찰의 인사시스템 상 '충성 중시형'이 근무성적 평정에 유리하고 경찰 특유의 충성 문화에 더 부합한다면 응답자는 익명성이 의심되기 마련인 설문조사에서 자신의 정치적 중립 인식이 충성 중시형이라고 응답할

만한 충분한 유인이 있다. 이는 상기한 바와 같이 인적사항을 최대한 두루뭉술하게 파악하는 방법으로 완화가 가능하지만, 심리학에서 인지부조화(cognitive dissonance) 이론에 따르면 크게 걱정하지 않아도 될 부분일 것 같다. 인지부조화 이론에 따르면 신념 간 혹은 신념과 실제로 보는 것 간에 불일치나 비일관성이 있을 때 그것을 해소하는 쪽으로 행동이나 신념을 바꾼다. 따라서 '충성 중시형'이라고 외적으로 표시할 유인이 커서 그 행동을 바꾸지 못하는 상황이면 실제로 자기가 가지고 있는 정치적 중립에 대한 신념을 외적 표시에 맞춰 바꿀 것이라 볼 수 있다. 이에 대해 승진이라는 외적 보상이 주어지면 행동과 신념 간의 불일치를 합리화할 수 있으므로 불일치가 해소되지 않을 것이라는 비판도 있을 수 있다. 그러나 승진이라는 외적 보상은 즉각적으로 주어지는 것이 아니고 승진하기까지 달성해야하는 최소 근무연수가 있기 때문에 불일치가 해소된다고 보는 것이 더 타당할 것이다.

여기에서는 최동훈(2015)의 연구와 마찬가지로 정치적 중립에 관한 네 가지 인식유형 중에서 '자율전문성 중시형'과 '충성 중시형' 집단 간의 차이에 집중하기로 한다. 두 유형은 공통적으로 '정치'를 선출직 관료와 직업관료와의 관계에서 일어나는 일로 파악하고, '중립'을 이전 정권과 현재 정권 사이에서 공무원의 자세나 태도로 인식하고 있으므로 잦은 수장의 교체로 인한 변화와 그에 따른 불만족을 연구대상으로 하는 본 연구에 가장 적합한 유형들이기 때문이다.

지금까지 설정된 연구문제를 요약하면 아래와 같다.

첫째, 직무에 불만족한 경찰공무원들의 반응행동은 어떠한가?
둘째, 경찰공무원의 정치적 중립 인식유형은 불만족 시 반응행동에 어떤 영향을 미치는가?



<그림 3-1> 연구모형

제 2절 가설설정

1. 직무불만족과 EVLN 과의 관계

본 연구에서는 기존 연구의 경향을 따르고 측정이 용이하다는 장점 때문에 직무불만족을 직무만족과 수평선상에서 반대에 위치한 개념으로 보고 측정하지만, 직무만족도가 같더라도 그 이유는 전혀 다를 수 있다는 점을 고려하여 직무불만족을 다차원적 구성개념(Locke, 1976)으로 본다. 따라서 직무불만족은 그 원천이 무엇이냐에 따라 내재적 직무불만족과 외재적 직무불만족으로 나누었다.

선행연구에서 밝혀진 직무불만족과 반응행동(EVLN) 간의 관계를 정리하면 다음과 같다.

이탈(exit)에 대해 선행연구에서는 대체로 내재적 직무불만족은 이

직 부추기는 것으로 일관된 경향을 보이는 편이고(Price, 2000, Randolph, 2005, 장효강 2012, 안관영 외 2007), 보수, 승진 등에 대한 외재적 직무불만족 역시 이직을 더 하게 하는 것으로 보고하고 있다(Cotton & Tuttle, 1986, Price 2000, Price & Bluedorn, 1980). 다만 일부 연구에서는 외재적 직무불만족은 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향이 없다는 보고를 하기도 했다(Randolph, 2005, 장효강, 2012)

발언(voice)에 대해서는 조직시민행동과 관련된 연구에서 내재적 직무불만족이 조직시민행동을 더 적게 하게 하다는 결과를 낸 연구가 있으나(김용재, 2002), 외재적 직무불만족의 영향을 확인한 연구는 없는 것으로 보인다.

충성(loyalty)에 대해서는 선행연구에서 일정한 경향이 발견되지 않고 있다. 내재적/외재적 직무불만족이 모두 스포츠맨십이나 충성스러운 행동을 더 적게 하게 한다는 연구도 있고(김용재, 2002), 내재적 직무불만족만 유의한 영향이 있다고 보고한 연구도 있는가하면(김형성, 2011), 두 변수 모두 유의한 영향이 없다는 연구(Bhutto, 2012)도 있어 다소 혼란스러운 결과를 보이고 있다.

태만(neglect)에 대해서는 아직 내재적/외재적 직무불만족이 태만이나 그와 유사한 개념의 반응에 의미있는 정도의 영향을 끼친다는 연구결과는 없는 것으로 보인다(Williams & Anderson, 1991, N丁면, 2007).

본 연구와 같은 틀을 사용하는 최동훈(2015)의 연구에서는 보상불만족과 업무불만족 모두 이탈 반응에 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 업무불만족이 보상불만족보다 더 강한 영향력을 가진 것으로 나타났다. 발언에는 두 변수 모두 유의미한 부(-)의 영향을 미치며 보상불만족이 업무불만족보다 더 강한 영향력을 끼친다. 충성에 대해 업무불만족은 유의미한 부(-)의 영향을, 보상불만족은 유의미한 관계가 없다. 태만에 대해서는 업무불만족 보상불만족 모두가 유의미한 정(+)의 영향을 나타냈다. 다만 업무불만족의 영향력이 더 컸다.

이상의 결과들을 종합해보면 직무불만족을 어떻게 정의하고 분석의 대상이 된 집단이 어떤 특성을 가졌는가에 따라 직무불만족과 반응행동 간에 다른 관계가 나타날 수 있는 것으로 보인다. 다만 대부분에 연구에서 직무불만족과 이탈 간에는 정(+)의 영향이 나타나는 것으로 보인다. 선행연구들의 결과를 종합하고 직무불만족의 원천이 무엇인가를 고려하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1 : 내재적 직무불만족은 불만족 반응행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 : 내재적 직무불만족은 이탈 반응에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 내재적 직무불만족은 발언 반응에 부(-)적 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 내재적 직무불만족은 충성 반응에 부(-)적 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4 : 내재적 직무불만족은 태만 반응에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 외재적 직무불만족은 불만족 반응행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 : 외재적 직무불만족은 이탈 반응에 부(-)적 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 외재적 직무불만족은 발언 반응에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 : 외재적 직무불만족은 충성 반응에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4 : 외재적 직무불만족은 태만 반응에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

2. 정치적 중립 인식이 직무불만족과 EVLN과의 관계에 미치는 조절효과

정치적 중립 인식이 본질적으로 무엇인지에 대한 학자들의 견해는 여러 갈래로 나뉠지라도 정부와 국회 등 국가 주요 의사결정, 집행기관들이 민주주의 원리에 따라 운영되는 이상 행정에서 정치를 배제할 수 없고, 공무원 역시 정부의 기관인 동시에 정치행위를 하는 국민인 이상 정치적 중립이 공무원의 행동을 제약하는 행위규범으로 기능한다는 것에는 이견이 없다. 다만 그 행위규범의 내용, 즉 어떻게 하는 것이 정치적으로 중립적인 것인가에는 개인마다 차이가 있을 수 있다.

최동훈(2015)은 서로 비슷한 직무만족도를 가진 공무원일지라도 선택하는 반응행동에는 차이가 있을 수 있고 그러한 차이를 만드는 원인으로 공무원 개인이 인식하고 있는 정치적 중립에 주목했다. 그는 행위규범으로서의 정치적 중립을 그 내용에 따라 4 가지로 분류했는데, 그 중에서도 특히 자율전문성 중시형과 충성 중시형 사이에서 이러한 반응행동의 차이가 가장 두드러질 것이라고 보았다. 왜냐하면 이들 두 유형은 정치적 중립에서 '정치'를 대통령이나 선출직 상관과의 관계에서 일어나는 일로 파악하고 '중립'을 이전 정권과 현재 정권 사이에서 공무원이 가져야할 자세나 태도로 인식하고 있으나 '중립의 내용' 면에서는 정반대의 인식을 하고 있기 때문이다. 자율전문성 중시형은 정치권의 결정에 구애받지 않고 자신의 전문가적 견해로 업무를 처리해야 한다고 생각하는 반면 충성 중시형은 개인적인 신념이나 철학과 무관하게 정부의 통치이념과 정책방향을 실현하는데 최선을 다해야 한다고 생각한다. 특히 본 연구가 대통령 선거로 인한 정권변화나 조직 수장의 교체로 인한 각종 변화에 대해 조직원이 불만족이 생겼을 때, 정치적 중립 인식에 따라 어떻게 반응이 달라지는지 그 조절효과를 보고자 하는 것이므로 이들 두

인식 유형이 연구목적에 가장 잘 부합한다고 볼 수 있다.

어떤 조절효과를 가질 것인가에 대해서 예측을 해보자면, 이탈에 대해서는 유의미한 조절효과의 차이가 없을 것이라고 생각했다. 아무래도 조사대상이 특정직 공무원이다 보니 직업적 안정성을 매우 중시할 것이기 때문에 공무원의 지위를 버리는 이탈 행위는 정치적 중립 유형과는 관계없이 거의 하지 않을 것이라 판단했다. 반면 발언이나 태만의 경우 전문가로서의 윤리성(morality)을 중시하는 자율전문성 중시형은 내재적/외재적 직무불만족이 정(+)의 영향을 줄 것이고 충성의 경우 부(-)의 영향을 줄 것이라 예상된다. 반대로 정권의 도구로서 복종(obedience)를 중시하는 충성 중시형의 경우 충성에 대해 자율전문성 중시형과는 영향의 방향이 반대일 것으로 예상했다. 또한 전문성을 발휘하는 것은 다소 수동적 성격을 띨 수 있는 복종이나 협력보다 적극적 행동을 요하므로 조절효과의 강도 역시 이를 반영해 자율전문성 중시형이 충성 중시형보다 클 것이라 예상된다.

가설 3 : 내재적 직무불만족이 불만족 반응행동에 미치는 영향이 자율전문성 중시형과 충성 중시형 간에 차이가 있을 것이다.

가설 4 : 외재적 직무불만족이 불만족 반응행동에 미치는 영향이 자율전문성 중시형과 충성 중시형 간에 차이가 있을 것이다.

제 3절 연구설계

1. 변수의 조작화와 측정

변수의 조작화와 측정은 최동훈(2015)이 사용한 설문지에서 '공무원'을 '경찰'로만 바꾸거나 연령과 재직연수를 구체적인 값이 아니라 범위 값으로 바꾸는 등 약간의 수정만 가하여 그대로 사용하여 동일한 독립변수와 종속변수, 통제변수를 가지고 설문 대상만 중앙부처 공무원에서 경찰 공무원으로 바꾸어서 측정하였다.

1) 독립변수 : 직무불만족(내재적, 외재적)

'내재적 직무불만족'은 직업 자체에 수반되는 요소들에 기인한 화남, 불쾌함, 신경질 등의 불만족으로, '외재적 직무불만족'은 일자리의 외부적 여건이나 보상(재정적 수입, 적정 임금, 복리후생 계획, 작업 환경 등)에 기인한 불만족으로 정의한다.

2009년부터 매년 수행되어 설문문항의 신뢰도가 충분히 검증된 서울대학교 행정대학원 한국정책지식센터에서 수행한 '공무원 인식조사'[5]에서 사용하고 있는 8개 설문문항 중 '㉮ 식당 및 부대시설'을 제외한 7가지(현재 담당하고 있는 업무, 직업의 안정성, 자신의 성장과 발전 가능성, 사무실 환경, 급여수준, 승진, 교육훈련)에 '경찰 생활 전반'과 '직장 동료와의 관계' 2가지 항목을 추가해 직무불만족도를 측정하였다. Likert-type 5점 척도로서 1이 매우 불만족, 3은 보통, 5는 매우 만족을 나타내고 설문조사 후 이를 역코딩하여 분석한다.

---

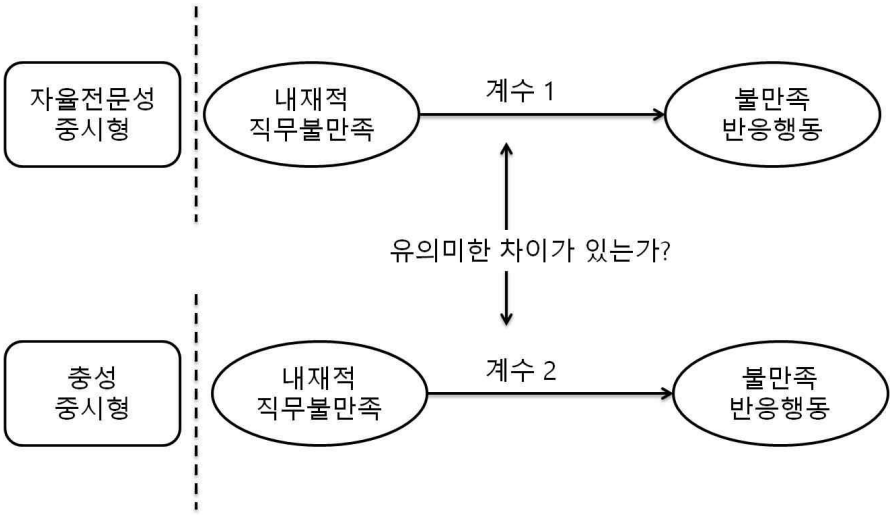
5) 서울대학교 행정대학원 한국정책지식센터, 공무원 인식조사, 2014 중앙공무원 인식 조사, http://www.know.or.kr/, 첨부 1 중앙공무원 인식조사 설문지, 8페이지, 문 18번.

2) 종속변수 : 불만족 반응행동(EVLN)

Rusbult et al.(1988)이 Hirschman(1970)의 모형을 바탕으로 개발한 EVLN 다차원 척도를 기본으로 Farrell(1983)의 척도를 보완하여 사용하였다. 이 과정에서 장태경(2009), 남미정(2011)의 연구를 참고하여 일부 수정하였다. 이탈 4문항, 발언 4문항, 충성 4문항, 태만 4문항으로 총 16문항으로 구성되어 있으며 Likert-type 5점 척도(1은 전혀 그렇지 않다, 5는 매우 그렇다)로 되어 있다.

3) 조절변수 : 정치적 중립 인식

최동훈(2015)이 심층면접과 문헌조사를 통해 추출한 323개 진술문에 대해 Q 방법론을 적용하여 분류한 체계를 따른다. 그 결과 정치적 중립 유형은 자율·전문성 중시형, 충성 중시형, 비당파성 중시형, 공평성 중시형으로 나뉘며 각각의 개념은 아래 표와 같이 정의한다. 이 중에서 정권에 대한 공무원의 태도로 정치적 중립을 인식하는 공통점을 갖고 있지만 그 태도는 정반대인 자율전문성 중시형과 충성 중시형을 주요 비교대상으로 삼았다.



<그림 3-2> 조절효과 분석방법

조절효과의 유무는 다중집단 분석 방법에 따라 경로계수 간에 유의미한 차이가 있는가를 기준으로 판단하였다. 표본수 5000개의 부트스트래핑 결과 얻어진 경로계수간의 차이의 유의확률이 유의수준 5%보다 낮으면 조절효과가 있는 것으로 보았다.

<표 3-1> 정치적 중립 인식 유형, 최동훈(2015)

구분	항목
자율-전문성	경찰의 정치적 중립은 경찰이 정권의 성격과 무관하게 자신의 경험과 전문성을 토대로 자율적으로 업무에 임하는 태도를 말한다. 이런 차원에서 경찰은 대통령, 경찰청장 등 선출직 공직자에게 자신의 의견을 말하고 필요한 경우 상관의 결정에 이의도 제기해야 한다.
충성	경찰의 정치적 중립은 경찰이 자신의 정치적 철학이나 의견과 무관하게 현재 집권하고 있는 정부의 정책을 실현하기 위해 최선을 다하는 태도를 말한다. 그리고 이를 위해 경찰은 선출직 상관에게 그 직무수행에 필요한 모든 정보를 제공하고, 성실하고 공평한 조언을 하는 노력을 게을리 하지 말아야 한다.
비당파성	경찰의 정치적 중립은 경찰이 당파적 정치활동을 하지 않고 직무에 전념하는 태도를 말한다. 경찰이 선거에 개입하거나, 타인의 투표행위에 영향을 미치는 행동을 하지 않는 것은 특히 중요하다.
공평성	경찰의 정치적 중립은 경찰이 정부의 업무와 정부정책의 수행과정에서 공정성, 공평성을 잃지 않는 태도를 말한다. 다양한 고객과 이익집단들과의 관계에서 공평하고 객관적인 태도를 취하는 것은 특히 중요하다.

4) 통제변수 : 일반적 특성

독립변수와 종속변수 외에 경력적 특성과 인구사회학적 특성의 영향력을 배제하기 위해 각각 계급, 재직연수와 성별, 연령, 결혼 여부, 최종학력을 통제변수로 조사하였다. 설문지의 맨 마지막에 통계적 처리를 위함임을 강조하였다. 계급은 1. 경장부터 5. 경정까지, 성별과 결혼 여부는 각각 남녀, 미혼 기혼으로 조사하였고, 연령과 재직연수의 경우 구체적인 수치가 아니라 구간을 나눠서 각각 1. 20대부터 4. 50대, 5. 기타까지, 1. 5년 미만에서 6. 25년 이상까지 나눴다. 최종학력은 1. 고졸이하부터 4. 대학원 졸 이상까지 나눴다. 이들은 모두 명목변수이기 때문에 회귀분석에서 통제변수로 사용하기 위해 더미변수화하여 사용하였다.

한편 경찰 공무원의 소속(본청/지방청)에 따라 정치적 중립 인식 유형이 차이가 날수도 있다고 생각되었으나 ① 본청에 근무하는 대부분의 인력이 대부분 경찰대학 출신인데 현직에 있는 경찰대 출신 인원은 10만이 넘는 경찰조직에서 소수에 불과해 대표성이 없다고 판단하였고, ② 교육받으러 온 인원 중에 본청에 속하는 사람의 숫자는 극히 일부에 지나지 않아 통계분석을 하여 유의미한 결과를 내기에는 충분한 표본수를 확보할 수 없어 본 연구에서는 다루지 않기로 하였다.

2. 설문지의 구성

본 연구에서는 직무불만족이 불만족 반응행동에 미치는 영향과 정치적 중립이 이 두 변수의 관계에 미치는 조절효과를 알아보기 위해 자료수집 방법으로 설문조사방법을 채택하였다. 변수들의 조작적 정의에 따라 설문을 구성하였고 설문지의 내용은 아래 표와 같다.

<표 3-2> 설문지 구성

변수명		문항번호	문항수	설문출처	비고
직무불만족	전반적	1-1)	1	서울대학교 행정대학원 한국정책지식센터 (2014)	Likert 5점 척도
	내재적	1-2), 1-3), 1-5)	3		〃
	외재적	1-4), 1-6), 1-7), 1-8), 1-9)	5		〃
정치적 중립 개념 인식		3)	1	최동훈 (2015)	4지 선다형
정치적 중립 관련 사례		4)	1		개방형 질문
불만족 반응행동	이탈	2-4), 2-8), 2-12), 2-16)	4	Rusbult et al.(1988), 장태경 (2009), 남미정 (2011)	Likert 5점 척도
	발언	2-3), 2-7), 2-11), 2-15)	4		〃
	충성	2-2), 2-6), 2-10), 2-14)	4		〃
	태만	2-1), 2-5), 2-9), 2-13)	4		〃
일반적 특성	인구사회학적 특성	DQ2), DQ3), DQ4), DQ6)	4	연령, 성별, 결혼여부 최종학력	다지 선다형
	경력적 특성	DQ1), DQ5)	2	계급, 재직연수	계급은 독립변수로 사용

구체적으로 살펴보면 우선 독립변수인 직무불만족을 측정하기 위해 한국정책지식센터의 설문을 활용하여 총 9개 문항(전반적 만족도 1문항, 내재적 직무 만족 3문항, 외재적 직무 만족 5문항)을 두었으며 응답자가 설문의 내용을 짐작할 수 있도록 첫 번째에 전반적 만족도 문항을 배치하였다. 다음으로 종속변수인 불만족 반응행동을 측정하기 위해서는 총 16문항(이탈, 발언, 충성, 태만 각각 4문항씩)을 구성하였고 편향을 최소화하기 위해 같은 반응행동을 연속하여 배치하지 않고 섞었다. 조절변수인 정치적 중립 인식은 각각의 개념에 대해 상세한 설명을 하여 그 중 하나를 택일하도록 한 단일 문항으로 두었다. 설문응답자의 일반적 특성에 관한 6개 문항은 응답자의 경계심을 낮추기 위해 맨 마지막에 배치하였다. 그 중 4개는 인구사회학적 특성을, 2개는 경력적 특성을 조사한다. 그밖에 설문지 맨 처음에 설문의 목적과 연구자의 성명을 밝히고, 일반적 특성을 조사하기 전에 일반적 특성을 조사하는 것은 통계적 처리를 위한 것일 뿐 응답자 개인을 식별하기 위한 것이 아님을 명백히 밝혀 응답자의 경계심을 낮추고 솔직한 응답을 하도록 필요한 조치를 가능한 한 취하였다.

다만, 설문지의 조사도구로서의 신뢰도는 선행연구에서 이미 확보되었다고 판단하여 예비설문조사는 생략하였다.

3. 표본 선정과 조사 방법

전수조사는 비표본 오류 증가하고 시간과 비용 등 현실적으로 불가능하므로 표본조사를 하였다. 모집단은 의경 등 군복무를 위해 임시로 경찰생활을 하고 있는 사람을 제외한 현직 경찰공무원 전체로 정의하였다. 치안유지활동을 하는 경찰의 업무 특성상 10만이 약간 넘는 전체 직업 경찰 공무원의 명단을 확보할 수는 없으므로 비확률표본추출방법(non-probability sampling method), 그 중에서도 가

장 간단한 형태의 표본 추출방법인 편의표본추출법(convenience sampling)을 시행하였다.

설문장소는 아산에 위치한 경찰교육원과 수사연수원에서 하였고, 여러 직무교육과정 중에 있는 경장, 경사, 경위, 경감, 경정을 설문대상으로 했다. 순경부터 치안총감까지 전체 계급이 아니라 위 다섯 계급에 한정한 것은 이들 계급만 하더라도 전체 인력의 66.39%를 차지하여 모집단을 대변하기에 충분하다고 판단했기 때문이다. 연구자가 위 경찰 교육기관에서 편의표본추출을 한 것은 교육을 받기 위해 여러 계급의 경찰관들이 동일한 시간에 한 장소에 모이기 때문에 조사의 편의성이 뛰어날 뿐만 아니라 전국 각지에서 오기 때문에 표본의 임의성과 대표성 또한 확보할 수 있기 때문이다. 만약 각 지역마다 있는 지방경찰청이나 경찰서에서 설문조사를 할 경우 시간과 노력이 훨씬 더 많이 들 뿐만 아니라 개별적으로 기관장에게 승인을 얻어야 해 그 절차가 번거로우며 의사결정점의 수가 늘어나 거부당할 확률도 높아진다. 또한 개인 연구 수행을 위해 공무수행 중인 경찰들을 한날 한 장소에 모을 수 없어 설문지를 배포만 하고 추후에 수거를 하는 방식을 쓸 수밖에 없는데 이럴 경우 설문에 대한 관심이 줄어 응답률이 현저히 저하될 우려가 있다. 다른 전국단위 교육기관인 경찰대학이나 중앙경찰학교의 경우에는 다른 문제가 있다. 경찰대학의 경우 조직에서 차지하는 비중이 적은 경정과 경감 계급이 지나치게 몰려 있다는 단점이 있고, 중앙경찰학교의 경우 실무 경험이 전혀 없는 신입 순경들뿐이라 이직 의사를 묻는 본 연구의 설문 대상으로는 부적절하다고 판단하여 배제하였다.

<표 3-3> 계급분포

[일반적 특성] 경력적 특성 : 계급			
	빈도(명)	퍼센트(%)	전체 직업경찰 대비 실제 퍼센트(%)
경장	53	22.8	28.9
경사	69	29.7	20.3
경위	72	31.0	10
경감	30	12.9	5.2
경정	8	3.4	1.8
총계	232	100.0	66.39

조사방법으로는 1차 자료를 수집하는 의사소통법 중 설문지법을 사용했다. 기존의 경찰에 대한 연구에서는 본 연구에서 사용할 수 있는 적합한 2차 자료가 존재하지 않아 부득이 시간과 노력이 더 드는 1차 자료 수집법을 선택했다. 설문지법은 다양한 방법으로 질문을 구성할 수 있기 때문에 융통성과 객관성이 높다는 장점이 있지만 설문지가 잘못 작성되었을 경우 일단 분석이 어렵고 연구에 필요한 정보를 얻을 수도 없다는 단점도 있다(이훈영, 2012 : 109).

조사기간은 2015년 10월 15일부터 31일까지(총 16일간) 1차 조사, 11월 2일부터 22일까지(총 21일간) 2차 조사를 하였다. 조사방식은 방문 배포 및 수거 방식을 활용했다.

조사기간 동안 총 350부의 설문지를 배포하였고 96부의 응답 거부(백지 제출), 6부의 중복 응답, 16부의 일부 문항 미응답 등의 결측치를 제외하고 232부(순 응답률 66.28%)의 유효 표본을 확보하여 분석에 사용하였다.

분석에 사용된 유효표본은 부호화 과정(coding)을 거쳐 SPSS 22.0을 사용한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석, 빈도분석, 상관분석, 다중회귀분석 등을 실시하였고, SmartPLS 3.0을 사용하여 확인적 요인분석, 인과관계분석 등을 실시하였다.

제 4장 분석결과

제 1절 정치적 중립 인식유형의 분포

1. 표본의 특성

응답자의 경력적 특성부터 살펴보면 계급은 경장 53명(22.8%), 경사 69명(29.7%), 경위 72명(31%), 경감 30명(12.9%), 경정 8명(3.4%)으로 경위 계급이 가장 많았다. 이는 실제 경찰 조직에서 경정이 차지하는 비율이 1.8%, 경감은 5.2%, 경위는 10%, 경사는 20.3%, 경장은 28.9%인 것과는 그 구성에서 차이가 난다. 경장을 제외한 경정, 경감, 경위, 경사는 실제 조직에서 차지하는 비율보다 더 높은 비율로 응답자 중에 존재하였고, 경장은 실제보다 낮은 비율을 차지한다. 이는 계급별 인원수에 비례해서 교육기관에 입소하는 것이 아닌데다가 설문조사를 하는 과정에서 교육기관에 있는 여러 반 중에 일부를 무작위 추출하는 과정에서 발생하는 불가피한 부분이다. 재직연수로는 5년 미만이 36명(15.5%), 5년 이상 10년 미만이 35명(15.1%), 10년 이상 15년 미만이 42명(18.1%), 15년 이상 20년 미만이 59명(25.4%), 20년 이상 25년 미만이 33명(14.2%), 25년 이상이 27명(11.6%)이었다.

성별의 경우 남자 205명(88.4%), 여자 27명(11.6%)로 남성과 여성이 비율이 9대 1에 가까웠다. 연령은 20대가 21명(9.1%), 30대가 76명(32.8%), 40대가 103명(44.4%), 50대가 32명(13.8%)로 40대가 가장 많았다. 결혼여부는 기혼자가 190명(81.9%)이고 미혼자가 42명(18.1%)이었다. 최종학력은 고등학교 졸업 이하가 39명(16.8%), 전문대학교 졸업이 41명(17.7%), 대학교 졸업이 139명(59.9%), 대학원 졸업 이상 13명(5.6%)으로 대학교 졸업이 가장 많았다.

<표 4-1> 일반적 특성 분포

구분		빈도(명)	비율(%)
계급	경장	53	22.8
	경사	69	29.7
	경위	72	31.0
	경감	30	12.9
	경정	8	3.4
재직연수	5년 미만	36	15.5
	5년 이상 10년 미만	35	15.1
	10년 이상 15년 미만	42	18.1
	15년 이상 20년 미만	59	25.4
	20년 이상 25년 미만	33	14.2
	25년 이상	27	11.6
연령	20대	21	9.1
	30대	76	32.8
	40대	103	44.4
	50대	32	13.8
결혼여부	미혼	42	18.1
	기혼	190	81.9
성별	남자	205	88.4
	여자	27	11.6
최종학력	고졸 이하	39	16.8
	전문대 졸	41	17.7
	대졸	139	59.9
	대학원 졸 이상	13	5.6
총계		232	100

2. 전체적인 정치적 중립 인식유형의 분포

설문조사 결과 정치적 중립 인식 유형은 표본에서 자율전문성 중시형은 54명(23.3%), 충성 중시형은 35명(15.1%), 비당파성 중시형은 56명(24.1%), 공평성 중시형은 87명(37.5%)으로 분류되었다.

<표 4-2> 정치적 중립 인식 유형 분포

	빈도(명)	퍼센트(%)
자율전문성 중시형	54	23.3
충성 중시형	35	15.1
비당파성 중시형	56	24.1
공평성 중시형	87	37.5
총계	232	100.0

통상 경찰의 경우 정치적으로 '중립적이다'/ '중립적이지 못하다'로만 정치적 중립을 인식하는 경우가 많고, 이와 관련된 연구들이 청문회 등에서 경찰에 불리하게 작용된 경우가 많아 이런 주제를 매우 민감하게 받아들이는 경향이 강하다. 그러나 연구 결과를 보면 사실 경찰 공무원 사이에서도 정치적 중립이 무엇인가에 대해 의견이 매우 다양함을 알 수 있다. 이는 향후 경찰을 대상으로 하는 연구의 연구자나 언론에서도 정치적 중립이란 표현이 섬세하게 사용될 필요가 있음을 보여준다.

한편 본 연구에서 예상한 것과는 달리 충성 중시형의 비중이 15.1%로 가장 낮게 나온 것과 공평성 중시형의 비중이 37.5%로 가장 높게 나온 것은 주목할 만하다. 앞서 논의한 이론적 배경 부분에서 알 수 있듯이 경찰의 조직의 폐쇄성과 호혜적 유대관계를 강조한 미국과 영국 등 서구권의 연구결과들, 집회 시위 때마다 과잉진압 문제가 불거져 나오는 한국 경찰에 대한 국민 일반의 여론과 경찰 공무원 스스로가 인식한 것과는 달리 경찰은 정권에의 충성을 정치적 중립으로 보는 견해가 매우 적었다. 이는 겉으로 드러나는 경찰 조직 전체의 행태와 개별 경찰 공무원들의 인식 사이에 괴리가 있기 때문일 수도 있고, 군부 독재 시절 경찰의 과오에 대한 역사적 배경 지식이 충성 중시형에 대한 거부감을 심어줘 응답자가 자기검열을 한 것일 수도 있다. 자율전문성 중시형과 충성 중시형의 비중을 모두 합쳐도 38.4%인데 이에 버금가게 공평성 중시형의 비중이 높게 나온 것은 경찰 공무원 중 다수가 정치적 중립을 대국민

적인 개념으로 인식함을 보여준다. 이는 응답자의 상당수가 일선 현장에서 국민과 직접 마주하며 갈등 상황을 해결해야 하는 하위직이란 것이 상당한 영향력을 끼쳤을 것이라고 생각된다. 의외로 비당파성 중시형이 4분에 1 가까이 차지하며 높게 나왔는데, 여기에는 3.15 부정선거부터 현 정권인 박근혜 정부의 국정원 댓글 사건까지 아직까지 민주주의가 성숙하지 못해 선거 부정이 계속되는 우리나라의 현실을 반영한 결과로 보인다.

3. 응답자 특성별 정치적 중립 인식유형의 분포

응답자의 일반적 특성과 정치적 중립 인식유형은 모두 범주형 변수(categorical variables) 중 하나인 명목변수라 상관분석으로는 변수들 간 연관성을 분석하기 어려워 교차분석(Chi-square analysis)을 하였다.

1) 경력적 특성과 인식유형 분포

경력적 특성으로는 계급과 재직연수가 있다. 우선 계급에 따라 인식유형에 차이가 있는지를 검증한 결과 자유도 12에서 카이제곱 값이 25.403이고 $p<0.05$ ($p=0.013$)로 응답자의 계급에 따라 인식유형 간에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 경감을 제외한 모든 계급에 있어 공평성 중시형이 차지하는 비중이 가장 컸지만, 경감만은 충성 중시형의 비중이 36.7%로 가장 높았으며 이는 두 번째로 충성 중시형의 비중이 높은 경위 계급보다도 2배 이상 높다. 경정 계급의 경우 공평성 중시형이 다른 계급에 비해 압도적으로 높았다. 하지만 상대적으로 경정과 경감 계급의 표본 수가 적어 기대빈도가 5미만인 셀이 경정계급에서만 4개, 경감계급에서 1개가 나와, 그 비중이 전체의 25%가 되어 일반적인 카이제곱 검정의 조건을 만족하지 않는다. 경정 계급을 제외하여 이 문제를 해결하고 교차분석을 하면 자유도 9에서 카이제곱 값이 15.736이고 $p>0.05$

(p=0.073)으로 응답자의 계급은 인식유형에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 한편 다른 방법으로 피셔의 정확성 검정(Fisher's exact test)을 실시한 결과 동일하게 유의한 영향이 없다는 결과가 나왔다.

다음으로 재직연수의 경우 자유도 12에서 카이제곱 값이 25.403이고, p>0.05로 응답자의 재직연수의 경우 인식유형에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이 두 결과는 최동훈(2015)의 연구결과와는 상반되는 결과로서, 중앙부처 공무원들과 달리 경찰 공무원들은 계급과 재직연수가 공무원 개인의 정치적 중립 개념 인식 유형에 영향을 미치지 않는 것으로 보인다.

<표 4-3-1> 경력적 특성

특성			정치적 중립 개념 인식 유형				총계
			자율전문성	충성	비당파성	공평성	
계급	경장	관측빈도	17	6	11	19	53
		기대빈도	12.3	8.0	12.8	19.9	53.0
		특성 내 %	32.1%	11.3%	20.8%	35.8%	100.0%
	경사	관측빈도	17	7	20	25	69
		기대빈도	16.1	10.4	16.7	25.9	69.0
		특성 내 %	24.6%	10.1%	29.0%	36.2%	100.0%
	경위	관측빈도	16	11	19	26	72
		기대빈도	16.8	10.9	17.4	27.0	72.0
		특성 내 %	22.2%	15.3%	26.4%	36.1%	100.0%
	경감	관측빈도	3	11	6	10	30
		기대빈도	7.0	4.5	7.2	11.3	30.0
		특성 내 %	10.0%	36.7%	20.0%	33.3%	100.0%
	경정	관측빈도	1	0	0	7	8
		기대빈도	1.9	1.2	1.9	3.0	8.0
		특성 내 %	12.5%	0.0%	0.0%	87.5%	100.0%

재직연수	~ 5	관측빈도	9	5	8	14	36
		기대빈도	8.4	5.4	8.7	13.5	36.0
		특성 내 %	25.0%	13.9%	22.2%	38.9%	100.0%
	5 ~ 10	관측빈도	13	6	6	10	35
		기대빈도	8.1	5.3	8.4	13.1	35.0
		특성 내 %	37.1%	17.1%	17.1%	28.6%	100.0%
	10 ~ 15	관측빈도	13	5	9	15	42
		기대빈도	9.8	6.3	10.1	15.8	42.0
		특성 내 %	31.0%	11.9%	21.4%	35.7%	100.0%
	15 ~ 20	관측빈도	13	7	17	22	59
		기대빈도	13.7	8.9	14.2	22.1	59.0
		특성 내 %	22.0%	11.9%	28.8%	37.3%	100.0%
	20 ~ 25	관측빈도	3	6	11	13	33
		기대빈도	7.7	5.0	8.0	12.4	33.0
		특성 내 %	9.1%	18.2%	33.3%	39.4%	100.0%
	~25	관측빈도	3	6	5	13	27
		기대빈도	6.3	4.1	6.5	10.1	27.0
		특성 내 %	11.1%	22.2%	18.5%	48.1%	100.0%
총계			54	35	56	87	232

<표 4-3-2> 경력적 특성

카이제곱 검정			
	Pearson 카이제곱 값	df	점근 유의확률(양면)
계급	25.403	12	.013
재직연수	15.133	15	.442

2) 인구사회학적 특성과 인식유형 분포

인구사회학적 특성으로는 연령과 성별, 결혼여부, 최종학력이 있다. 연령의 경우 자유도 9에서 카이제곱 값이 12.169이고, $p>0.05$

(p=0.204)로 응답자의 연령에 따라 인식유형 간에 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

성별의 경우도 자유도 3에서 카이제곱 값이 1.717이고 p>0.05 (p=0.633)로 연령과 마찬가지로 응답자의 인식유형에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 드러났다.

결혼여부와 최종학력 역시 마찬가지로 통계적으로 유의미한 영향이 없는 것으로 나왔다. 결혼여부의 경우 자유도 3에서 카이제곱 값이 1.714이고, p>0.05 (p=0.634)로 연구가설을 채택할 수 없었고, 학력은 자유도 9에서 카이제곱 값이 13.107이고, p>0.05 (p=0.158)로 역시 귀무가설을 기각할 수 없었다. 다만 최종학력의 경우 대학원 졸업 이상의 학력을 가진 표본의 수가 지나치게 적어 기대빈도 값이 5미만인 셀의 비중이 전체의 25%가 되어 일반적인 카이제곱 검정의 조건을 만족하지 못했다. 이 문제를 해결하기 위해 피셔의 정확성 검정을 실시한 결과 유의수준 0.146으로 최종학력 역시 정치적 중립 개념 인식 유형에 유의미한 영향력이 없는 것으로 나타났다.

<표 4-4-1> 인구사회학적 특성

특성			정치적 중립 개념 인식 유형				총계
			자율전문성	충성	비당파성	공평성	
연령	20대	관측빈도	5	3	3	10	21
		기대빈도	4.9	3.2	5.1	7.9	21.0
		특성 내 %	23.8%	14.3%	14.3%	47.6%	100.0%
	30대	관측빈도	22	11	16	27	76
		기대빈도	17.7	11.5	18.3	28.5	76.0
		특성 내 %	28.9%	14.5%	21.1%	35.5%	100.0%
	40대	관측빈도	25	12	29	37	103
		기대빈도	24.0	15.5	24.9	38.6	103.0
		특성 내 %	24.3%	11.7%	28.2%	35.9%	100.0%
	50대	관측빈도	2	9	8	13	32
		기대빈도	7.4	4.8	7.7	12.0	32.0
		특성 내 %	6.3%	28.1%	25.0%	40.6%	100.0%

성별	남자	관측빈도	46	31	52	76	205
		기대빈도	47.7	30.9	49.5	76.9	205.0
		특성 내 %	22.4%	15.1%	25.4%	37.1%	100.0%
	여자	관측빈도	8	4	4	11	27
		기대빈도	6.3	4.1	6.5	10.1	27.0
		특성 내 %	29.6%	14.8%	14.8%	40.7%	100.0%
결혼여부	미혼	관측빈도	13	6	9	14	42
		기대빈도	9.8	6.3	10.1	15.8	42.0
		특성 내 %	31.0%	14.3%	21.4%	33.3%	100.0%
	기혼	관측빈도	41	29	47	73	190
		기대빈도	44.2	28.7	45.9	71.3	190.0
		특성 내 %	21.6%	15.3%	24.7%	38.4%	100.0%
최종학력	고졸	관측빈도	5	3	11	20	39
		기대빈도	9.1	5.9	9.4	14.6	39.0
		특성 내 %	12.8%	7.7%	28.2%	51.3%	100.0%
	전문대졸	관측빈도	10	9	13	9	41
		기대빈도	9.5	6.2	9.9	15.4	41.0
		특성 내 %	24.4%	22.0%	31.7%	22.0%	100.0%
	대졸	관측빈도	34	22	30	53	139
		기대빈도	32.4	21.0	33.6	52.1	139.0
		특성 내 %	24.5%	15.8%	21.6%	38.1%	100.0%
	대학원졸	관측빈도	5	1	2	5	13
		기대빈도	3.0	2.0	3.1	4.9	13.0
		특성 내 %	38.5%	7.7%	15.4%	38.5%	100.0%
총계			54	35	56	87	232

<표 4-4-2> 인구사회학적 특성

카이제곱 검정			
	Pearson 카이제곱 값	df	점근 유의확률(양면)
연령	12.169	9	.204
성별	1.717	3	.633
결혼여부	1.714	3	.634
최종학력	13.107	9	.158

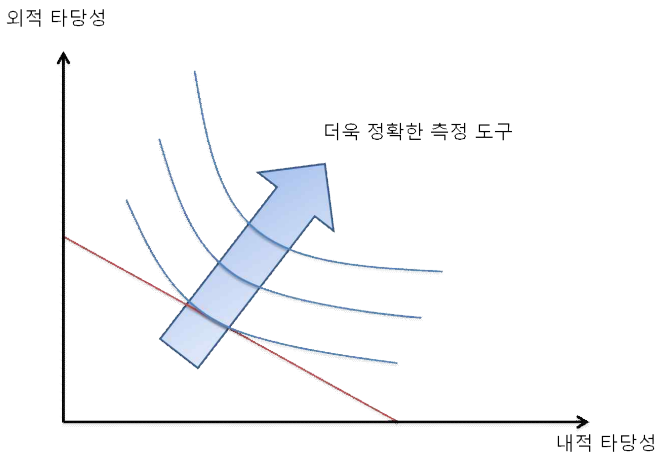
제 2절 직무불만족 - EVLN / 정치적 중립 인식 유형의 조절효과

1. 측정변수의 타당성 및 신뢰성

1) 타당성의 의미와 측정

타당성(validity)이란 측정을 위해 개발한 도구를 사용하여 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확하게 측정할 수 있는가를 나타내는 지표이다.

학자들 사이에 이견이 있지만 타당성에는 크게 내적 타당성(internal validity)과 외적 타당성(external validity)의 2가지 종류가 있다. 내적 타당성은 실험이나 연구에서 다른 외생적 요인에 의한 영향을 배제함으로써 연구자가 연구하고자 하는 내용을 얼마나 정확하게 측정하여 분석할 수 있는가를 나타내고, 외적 타당성은 이렇게 측정하여 얻은 실험이나 연구결과를 실제 상황에 과연 어느 정도까지 적용할 수 있는가를 말한다. 즉 외적 타당성은 일반화가 가능한가에 관한 것이다. 내적 타당성을 높이기 위해서는 외생변수들에 대한 철저한 통제나 제거가 필요하므로 보통 내적 타당성과 외적 타당성은 서로 상충관계(trade-off)관계에 있다(이훈영, 2012: 304).

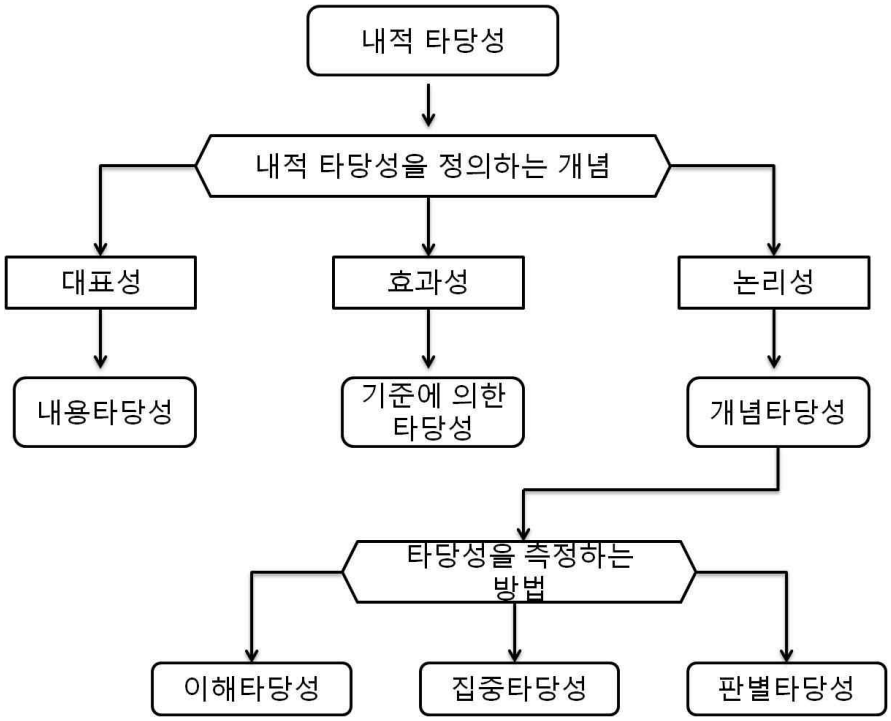


<그림 4-1> 내외 타당성 관계, 이훈영(2012)

본 연구에서 설문의 타당성에서 말하는 부분은 위 두 가지 타당성 중 내적 타당성에 관한 부분이다. 대부분 직접적인 실험이나 관찰을 통해 이루어지고 객관적으로 널리 알려져 있는 측정도구를 사용하는 자연과학분야의 연구와는 달리 사회과학분야의 경우 객관적으로 알려진 측정도구와 방법이 명확하게 존재하지 않기 때문에 측정도구의 타당성을 검사하는 것은 연구의 가장 중요한 기초라 할 수 있기 때문이다.

내적 타당성은 그것을 정의하는 관점에 따라 다시 3 가지 세부 개념으로 나뉜다. 대표성 관점에서 정의한 내용타당성(content validity)은 측정을 위해 개발한 도구가 측정하고자 하는 대상의 정확한 속성값을 얼마나 포괄적으로 포함하고 있는가의 정도를 나타내는 타당성이다. 내용타당성을 제고하는 방법은 크게 두 가지가 있는데, 하나는 논리적 타당화법으로 내용을 포함하는 항목을 가능한 한 많이 추출하여 이를 논리적으로 축소하는 것이고, 다른 하나는 전문가 의견법(jury opinion)으로 관계 전문가들의 의견을 활용하는 방법이다(김병섭 2010: 510 - 511). 본 연구에서는 선행연구나 학술단체에서 거듭 사용되어 신뢰성과 타당성이 입증된 척도를 차용함으로써 내적 타당성을 확보하고자 하였다.

효과성 관점에서 정의한 기준에 의한 타당성(criterion-related validity)은 특정한 평가기준에 의한 측정의 효과성을 제시하는 방법으로 하나의 측정 도구를 사용하여 측정한 결과를 다른 기준을 적용하여 측정한 결과와 비교하여 나타난 관련성의 정도를 의미한다(남궁 근, 2003: 408). 대표적으로 예측타당성과 동시타당성이 있다. 그러나 좋은 기준 마련의 어려움, 기준으로 사용하는 속성 정의의 어려움, 소요되는 비용의 과다 등으로 인해 현실적으로는 의미가 없다(남궁 근, 2003: 410)



<그림 4-2> 내적타당성 분류, 이훈영(2012 ; 306)

논리성 관점에서 정리한 개념타당성(construct validity, 구성타당성)은 내용타당성이나 기준에 의한 타당성으로 설명하기 어려운 감정과 같은 추상적인 개념이나 속성을 측정도구가 얼마나 적절하게 측정하였는가를 나타내는 타당성인데, 그 측정 방법에 따라 이해타당성과 집중타당성, 그리고 판별타당성으로 세분화되며, 이 3가지 타당성이 모두 높아야 개념타당성이 높다고 판단할 수 있다(이훈영, 2012: 307-308).

이해타당성(nomological validity)이란 특정한 개념을 어떻게 이해하고 있는가에 관한 것이다. 관심이 있는 특정개념과 유사한 다른 여러 개념들이 존재하는 경우, 이들 개념들을 모두 측정할 수 있는 측정방법일수록 이해타당성이 높은 측정방법이 된다.

집중타당성(convergent validity)은 동일한 개념을 서로 상이한 측

정방법으로 측정한 결과값들 사이에는 높은 상관관계가 있어야 한다는 것을 의미한다.

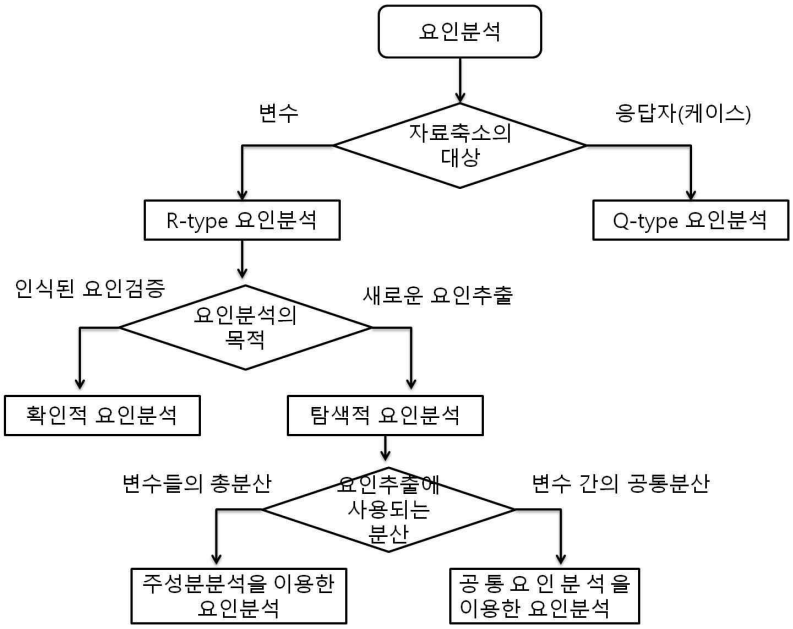
판별타당성(discriminant validity)은 서로 상이한 개념을 동일한 측정방법으로 측정할 경우 결과값들 간에 상관관계가 낮아야 한다는 것을 말한다.

본 연구에서는 개념타당성을 측정하기 위한 가장 강력한 방법인 요인분석(factor analysis)을 이용해 개념타당성을 평가하였다. 또한 후술할 정치적 중립 인식의 조절효과 검증에 있어 PLS 구조방정식 모형을 사용하는데, 이런 구조방정식모형에서는 탐색적 요인분석보다는 확인적 요인분석을 요구하는 것으로 알려져 있으므로 선행된 탐색적 요인분석을 기반으로 확인적 요인분석 또한 실시하였다. 탐색적 요인분석과 추출된 요인의 신뢰도 분석, 연관성 분석에는 SPSS 22.0을 사용하였고, 확인적 요인분석에는 SmartPLS 3.0을 사용하였다. 분석은 요인분석을 통한 차원 축소, 요인에 속한 변수들에 대한 신뢰성 분석, 추출된 요인들 간의 상관관계 분석의 순서로 진행하였다.

2) 탐색적 요인분석

(1) 요인분석의 의미와 종류

요인분석(factor analysis)은 변수들 간의 상호 연관성(공분산, 상관관계)을 분석해서 이들 간에 공통적으로 작용하고 있는 내재된 요인을 추출하여 전체자료를 대변할 수 있는 변수의 수를 줄이는 기법을 말한다. 요인분석을 통해 연구나 모형개발에 사용되는 변수의 수를 줄여 몇 개의 핵심적인 요인만으로 모형을 구성하고 설명할 수 있기 때문에 정보와 지식을 보다 용이하게 그리고 효과적으로 전달할 수 있다.



<그림 4-3> 요인분석 방법의 분류, 이훈영(2012)

본 연구에서는 독립변수인 직무불만족과 종속변수인 불만족 반응행동에서 새로운 요인을 추출하기 위해 R-type 요인분석 중에 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 한다. 직무불만족의 경우 다차원적인 개념인데다가 선행연구에서 직무불만족의 하위요인으로 서로 다른 항목들을 가정해 일관성이 없기 때문에, 불만족 반응행동의 경우 국내외 학계에 아직 표준화된 척도가 없고 영어 지문을 번역하는 과정에서 왜곡 가능성이 있기 때문이다(최동훈, 2015)

또한 요인추출에는 변수 간의 공통분산을 사용하는 공통요인분석 방법 중 가장 널리 쓰이는 최대우도법(maximum likelihood)을 사용한다. 총분산을 이용해 정보의 손실을 줄일 수 있는 주성분 분석이 아닌 공통요인분석을 하는 이유는 두 가지가 자료의 축소란 점에서

는 동일하지만 공통요인분석에서는 내재하는 속성(공통요인, common factor)을 기준으로 요인을 찾아내고 오차를 고려하기 때문에 주성분분석과 같은 단순한 통계적 결과가 아닌 이론적 근거로 활용할 수 있기 때문이다.

(2) 요인분석을 위한 조건

직무불만족과 불만족 반응행동 모두 리커트 5점 척도로 측정한 양적변수이고, 관찰치는 서로 다른 응답자가 답변한 것으로 서로 독립적이며 표본의 수가 232개에 달하므로 중심극한정리(n > 30)에 의해 그 분포가 정규분포를 따른다고 봐도 무방하다. 또한 변수의 수가 직무불만족의 경우 8개, 불만족 반응행동의 경우 16개라 응답자의 수가 변수의 수의 3배를 훨씬 뛰어넘으므로 본 연구의 표본자료는 요인분석을 하기 위한 기본적인 조건을 충족한다.

한편 요인분석에 사용되는 입력변수들 간에 어느 정도 수준 이상의 상관관계가 있어야 한다. 왜냐하면 극단적으로 입력변수들 간에 상관관계가 전혀 없는 경우 각각의 변수가 하나의 요인이 되어 정보를 함축적으로 표현하고자 하는 요인분석의 취지와 맞지 않기 때문이다. 이는 단순한 자료나 상관계수행렬로만은 파악하기 힘들어 Bartlett 검정과 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 검정을 이용한다. 통상 KMO 값이 0.5 이상, Bartlett 검정이 유의확률이 0.05 이하라면 요인분석에 적합한 수준의 상관관계가 있다고 간주한다.

(3) 추출되는 요인 수의 결정

탐색적 요인분석에서 추출되는 요인의 수를 결정할 때 크게 4가지 기준이 존재한다.

우선 가장 흔히 사용되는 기준으로 카이저 규칙(Kaiser rule)이 있다(Kaiser, 1958). 고유값이 1을 초과해야 한다는 규칙이다. 고유값(eigenvalue)이란 개념이 한 요인이 몇 개의 변수들이 가지고 있는

양만큼의 분산을 설명하고 있는가를 나타내는 값이란 점을 고려할 때, 변수 하나만큼도 설명하지 못하는 요인을 버리는 것은 당연해 보인다. 하지만 고유값이 1을 넘는다고 해서 무조건 요인으로 보거나 1을 넘지 못한다고 해서 무조건 버리는 것은 흔히 하는 오용으로 연구자의 판단이 중요하다.

다음으로 비율법으로 추출한 요인들이 전체 입력변수들이 가지고 있는 분산 전체를 얼마나 설명하는가로 결정하는 방법이다. 일반적인 사회과학연구에서는 추출한 요인들이 전체 입력변수들이 가지고 있는 총분산 중에 최소한 60% 이상을 설명할 수 있으면 적절한 것으로 간주한다.

한편 스크리 테스트(scree test)에 의한 결정 방법도 있다. 추출되는 순서에 따라 각각의 요인이 설명하는 고유값을 그래프로 표시하여 기울기가 급하강 하다가 갑자기 완만해지는 곳 주변에서 요인수를 결정하는 방법이다.

마지막으로 해석 가능성이 있다. 의미 있는 해석이 되려면 1개의 요인을 추출할 때 적어도 3개 이상의 변수를 기초로 해야 한다는 규칙이다(Zwick & Velicer, 1986).

4가지 기준 중 어느 하나만을 따르는 건 바람직하지 못하고 연구자의 판단 아래 모든 방법을 복합적으로 사용하는 것이 좋다. 본 연구에서도 위 기준을 모두 사용하였다.

(4) 요인회전 방법

추출된 요인들과 입력변수들 간의 관계를 보다 명확하게 파악하기 위해 요인의 축 회전시켜 요인 적재량이 큰 값은 더욱 크게 하고 작은 값은 더욱 줄여 해석을 쉽게 하는 방법이다. 크게 직각회전(orthogonal rotation)과 비직각회전(oblique rotation)으로 구분되는데, 사회과학 연구의 경우 요인축 간의 상관관계가 없을 수 없으므로 비직각회전인 직접 오블리민(direct oblimin) 방법을 사용하였다.

(5) 적합도 검정

요인의 수에 대한 카이제곱 검정의 경우 지나치게 엄격해 영가설이 너무 쉽게 기각되므로 보통 적합도 지수로 RMSEA(root mean square error of approximation)를 사용한다. 보통 0.08 이하면 괜찮은 적합(acceptable fit)도, 0.05 이하면 좋은 적합도(close fit)로 본다(Hu & Bentler, 1999). 다만 요인분석 결과 카이제곱 값에 비해 자유도가 커 RMSEA를 계산할 수 없을 때 보충적으로 카이제곱 검정을 하였다. 카이제곱 검정의 경우 귀무가설이 '추출된 요인과 입력변수 사이 차이가 없다'이므로 귀무가설이 기각되지 않아야 적합한 요인 추출이라 할 수 있다.

(6) 입력변수 제외 기준

요인분석 결과 공통성이 0.3 미만이거나 구조행렬에서 모든 요인 부하량이 0.3보다 작거나 패턴행렬에서 두 요인 이상에서 부하량이 0.3 이상인 변수의 경우 변별력에 문제가 있는 것으로 판단하여 가능한 한 배제하였다.

이상의 요인분석 방법과 기준을 요약하면 아래 표와 같다.

<표 4-5> 요인분석 방법 요약

분석 목적	탐색적 요인분석
요인추출 방법	공통요인분석 중 최대우도법
요인회전 방법	사각회전 중 직접 오블리민
요인의 수 결정	복합적 기준
적합도	RMSEA < 0.8, 보충적으로 카이제곱 검정 시 유의확률 > 0.05
변수 간 상관	KMO > 0.5 & Bartlett 유의확률 < 0.05
입력변수 배제	공통성 < 0.3 or 구조행렬 요인 부하량 < 0.3 or 패턴행렬 2개 이상에서 요인 부하량 > 0.3

3) 신뢰성 분석

신뢰성(reliability)은 연구자가 측정하고자 하는 것을 얼마나 정확하게 일관성 있게 측정하였나의 문제로 안정성(stability), 일관성(consistency), 예측가능성(predictability), 정확성(accuracy)라고도 표현한다. 즉, 신뢰성은 다시 측정하더라도 같은 결과값을 얻을 수 있는가에 관한 지표이므로 현재 조사결과가 우연히 나온 것이 아니라는 확신을 갖는데 중요하다.

올바른 측정도구나 방법을 사용한다고 하더라도 여러 단계에 이르는 측정과정에서 적지 않은 오차가 발생할 수 있으므로 신뢰성과 타당성은 구분되는 개념이다.

신뢰성을 측정하는 방법은 크게 4가지로 재검사법(test-retest method), 반분법(split-half method), 동형검사법(alternative form method) 내적 일관성(internal consistency reliability)이 있다. 재검사법은 측정시간의 간격이 크면 클수록 신뢰성이 낮아진다는 한계점을 극복하기 어려울 뿐만 아니라 기억효과 등 외생변수의 영향을 파악하기 어렵기 때문에 신뢰성을 측정하기에는 정확도가 높지 않은 방법이다. 동형검사법은 난이도와 변별력이 유사한 문항을 만드는 것이 결코 쉽지 않고, 반분법은 반분한 측정도구의 동질성 확보가 어렵다는 점에서 역시 문제가 있다. 그래서 본 연구에서는 Cronbach's α값을 사용하는 내적 일관성 방법으로 신뢰도를 평가하였다. 보통 α값이 0.6 ~ 0.7 정도면 받아들일만 하고 0.8 이상이면 바람직하다고 보나, 0.5 이상만 되어도 사용하는데 무리가 없다는 주장도 있다(김호정, 2004: 212).

4) 분석 결과

(1) 직무불만족 변수

<표 4-6> 직무불만족 기술통계

설문번호	평균	표준편차	왜도	첨도	항목 ①과 상관관계
① 경찰 생활 전반	2.59	.790	.177	-.251	1.00
② 담당 업무	2.43	.792	.229	-.086	0.616**
③ 직업 안정성	2.15	.778	.677	1.306	0.496**
④ 동료와의 관계	2.17	.605	.382	.668	0.408**
⑤ 성장, 발전 가능성	2.54	.831	.127	-.347	0.548**
⑥ 사무실 환경	3.09	.971	.123	-.551	0.429**
⑦ 급여 수준	3.22	.893	.095	-.235	0.480**
⑧ 승진	3.34	.854	.156	-.182	0.544**
⑨ 교육 훈련	2.88	.889	.277	-.057	0.429**
척도 역코딩. 1=매우 만족, 2=만족, 3=보통, 4=불만, 5=매우 불만					
**. 상관이 0.01 수준에서 유의(양쪽)					

요인분석에 앞서 직무불만족을 측정하기 위해 직무불만족 설문 항목들에 대한 평균과 상관관계 분석을 했다. 응답자들은 평균적으로 보통 이하의 불만족 수준을 보였으나 사무실 환경, 급여수준, 승진에서 보통 이상의 불만족 수준을 보였다. 나머지 8개 설문들은 포괄적 업무 만족도를 묻는 ①경찰 생활 전반과 모두 유의미한 상관관계를 나타내고 있어, 각각의 항목들이 직무불만족의 하위요소임을 확인할 수 있다. 또한 자료의 왜도와 첨도가 모두 각각 2 이하, 4 이하이므로 정규분포 조건을 충족해 최대우도법을 사용하는데 문제가 없는 것으로 나타났다. 그래서 ①(경찰 생활 전반)을 제외한 나머지 설문 문항들에 대해서 요인분석을 실시하였다.

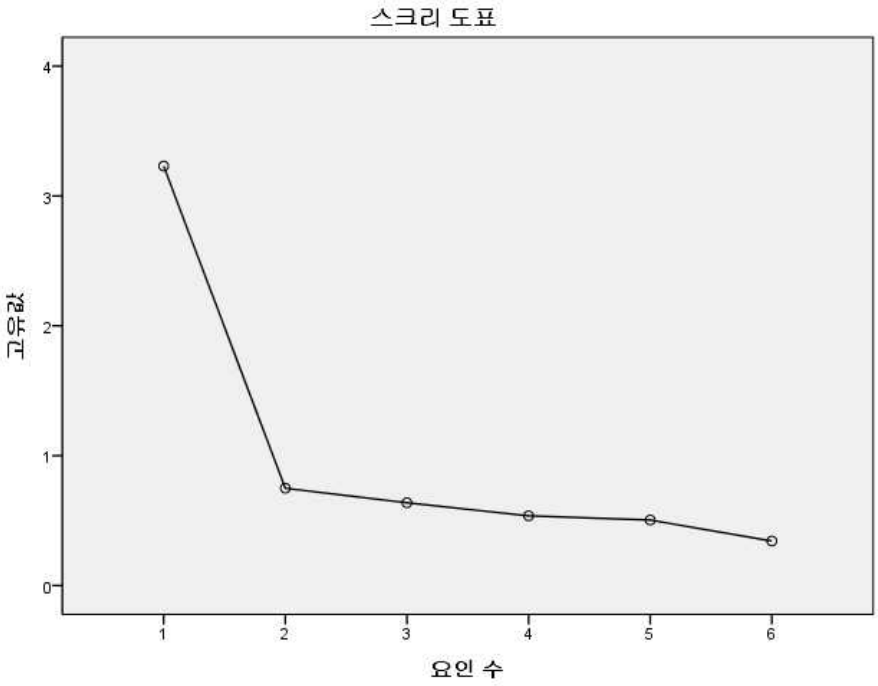
첫 번째 요인분석 시, KMO 값은 0.876, Bartlett 유의수준은 0.000으로 해당자료는 요인분석에 적합했다. 직무불만족 요인변수는 요인분석 시 대부분의 경우에서 요인2의 고유값이 1을 넘지 못해,

Kaiser 규칙을 완화해 요인이 2개가 나오도록 연구자가 임의로 고유값 기준을 지정하여 분석하였다. 이렇게 한 이유는 2가지인데 같은 설문지를 사용한 최동훈(2015)의 연구에서도 요인이 2개나 나왔고, 요인이 2개는 나와야 누적 설명 분산이 60%가 넘기 때문이다. 첫 번째 분석의 경우 고유값 기준을 0.9로 하였다. 그 결과 ④(직장 동료와의 관계)의 추출 공통성이 0.299가 나왔고, ⑤(자신의 성장과 발전 가능성)의 패턴 행렬 값이 요인 1과 요인 2에서 각각 0.361, 0.416이 나와서 변별력에 문제가 있다고 생각하여 제외하였다.

위 두 변수들을 제외하고 다시 요인분석을 한 결과 KMO 값은 0.848, Bartlett 유의수준은 0.000으로 역시 요인분석에 적합했다. 고유값 기준 0.7에서 요인이 2가지로 추출되었다. 공통성은 모두 0.3 초과의 값을 가졌고, 2개 이상의 요인에 걸쳐 패턴행렬 값이 0.3 이상인 경우도 없었으며 구조행렬 값이 0.3 이하 인 경우도 없었다. 최종적으로 외재적 직무불만족 요인이라 가정했던 ⑥(사무실 환경), ⑦(급여 수준), ⑧(승진), ⑨(교육 훈련)끼리 하나의 요인으로 묶였고, 내재적 직무불만족 요인이라 가정했던 ②(담당 업무), ③(직업 안정성)이 다른 요인으로 묶였다. 같은 요인에 묶인 입력변수들끼리 묶어 신뢰성 분석을 한 결과 Cronbach α값이 각각 0.793, 0.646으로 수용할 만한 수준으로 나왔다. 카이제곱 값이 자유도보다 작아 RMSEA를 계산할 수 없으므로 카이제곱 검정을 하였는데 유의수준이 0.597로 귀무가설을 기각하지 않아 추출된 요인 모형이 적합하다고 볼 수 있다. 이들 두 요인이 설명하는 총 분산은 66.32%로 일반적인 기준을 충족한다.

<표 4-7-1> 직무불만족 요인분석 적합도

KMO 및 Bartlett의 검정		
Kaiser-Meyer-Olkin 표본 적합도.		.848
Bartlett의 단위행렬 검정	근사 카이제곱	444.026
	df	15
	유의확률	.000



<그림 4-4> 직무불만족 요인

<표 4-7-2> 직무불만족 요인분석 결과

설문번호	성분(패턴 행렬)		Cronbach Alpha
	요인 1	요인 2	
⑦ 급여 수준	.914	-.141	0.793
⑧ 승진	.743	.068	
⑥ 사무실 환경	.488	.158	
⑨ 교육 훈련	.468	.225	
② 담당 업무	-.018	.827	0.646
③ 직업 안정성	.232	.432	
고유값	3.230540	0.749087	
설명된 분산(%)	53.842331	12.484781	
누적 설명 분산(%)	53.842331	66.327112	
	카이제곱	df	유의확률
적합도 검정	2.771	4	.597

(2) 불만족반응행동 변수

<표 4-8> 불만족 반응행동 기술통계

설문번호	평균	표준 편차	왜도	첨도
태만①	2.78	1.005	.082	-.934
충성①	3.41	.878	-.913	-.006
발언①	3.34	.872	-.316	-.273
이탈①	1.90	1.031	1.046	.236
태만②	2.59	.903	.132	-.843
충성②	3.31	.708	-.377	-.292
발언②	3.07	.946	-.231	-.589
이탈②	1.89	.898	.829	.125
태만③	2.44	.924	.378	-.596
충성③	2.95	.905	-.074	-.472
발언③	2.59	.921	.234	-.501
이탈③	2.63	1.125	.117	-1.012
태만④	2.69	.886	-.113	-.751
충성④	2.70	1.075	.267	-.789
발언④	3.71	.709	-.835	1.089
이탈④	1.50	.715	1.594	3.070

요인분석을 하기 전에 16개 설문문항에 대한 평균을 내 본 결과 대체로 이탈 경향이 가장 적었으며, 충성이나 발언이 높게 나왔다. 또한 자료의 왜도와 첨도가 모두 각각 2 이하, 4 이하이므로 정규분포 조건을 충족해 최대우도법을 사용하는데 문제가 없는 것으로 나타났다.

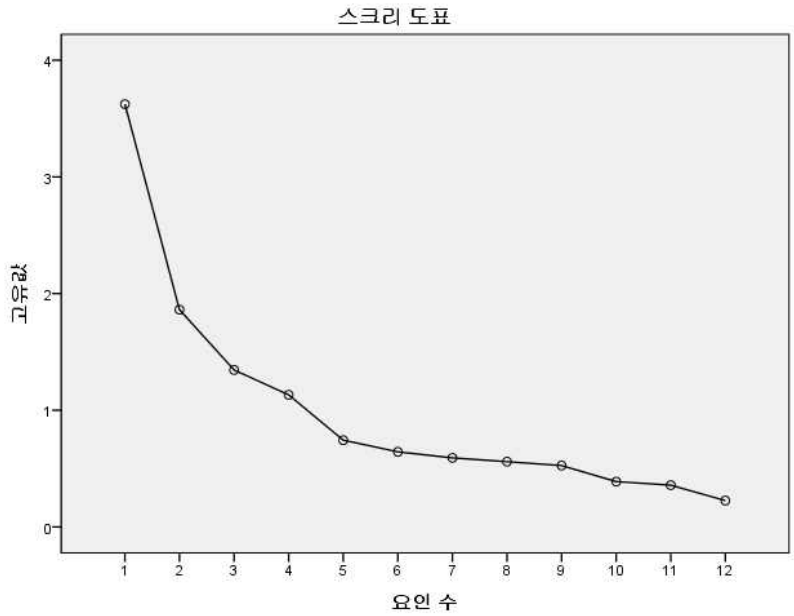
첫 번째 요인분석 시 KMO 값은 0.776, Bartlett 유의수준은 0.000으로 해당 자료는 요인분석에 적합했다. 충성①(업무상 문제가 발생하면 잘 해결될 때까지 참고 기다린다.) 항목의 경우 추출 공통성이 0.065에 불과한데다 구조행렬 값이 4개 요인에 걸쳐 각각 -0.147, 0.118, -0.197, 0.006에 불과했고, 충성②(상사들이 내리는 결정을 따르며 더 열심히 일한다.)와 발언③(조직이 잘못된 방향으로 가는데

도 스스로 해결할 의지를 보이지 않는다면 나는 외부에 그 사실을 알릴 것이다.), 발언④(동료들과 가끔 우리 조직의 문제점에 대해 이야기하곤 한다.) 역시 공통성이 각각 0.187, 0.191, 0.220에 불과해 이들 입력변수들을 제거하고 다시 요인분석을 했다.

두 번째 요인분석 역시 KMO 값은 0.766, Bartlett 유의수준은 0.000으로 요인분석하기에 적절했고 공통성과 패턴행렬, 구조행렬에서는 별다른 문제없어 더 이상의 입력변수 제외는 없었다. 그 결과 모든 입력변수들이 사전에 가정한 대로 4가지 요인으로 묶였다. 같은 요인에 묶인 입력변수들끼리 묶어 신뢰성 분석을 한 결과 Cronbach α값이 각각 0.812, 0.728, 0.682, 0.563으로 나왔다. 충성 요인의 경우 신뢰성이 다소 떨어지지만 연구에 사용해도 무리가 없는 수준이라 본다(김호정, 2004: 212). RMSEA 값은 0.0217으로 상당히 우수한 모형 적합도가 나왔다. 이들 네 요인이 설명하는 총 분산은 66.35%로 일반적인 기준을 충족한다.

<표 4-9-1> 불만족 반응행동 요인분석 적합도

KMO 및 Bartlett의 검정		
Kaiser-Meyer-Olkin 표본 적합도.		.766
Bartlett의 단위행렬 검정	근사 카이제곱	817.614
	df	66
	유의확률	.000



<그림 4-5> 불만족 반응행동 요인

<표 4-9-2> 불만족 반응행동 요인분석 결과

설문 번호	요인				Cronbach Alpha
	1	2	3	4	
이탈②	.930	.024	-.005	.023	0.812
이탈①	.820	-.003	-.026	-.044	
이탈④	.705	.054	.010	.098	
이탈③	.486	-.127	.089	-.191	
발언①	.035	.901	.011	-.015	0.728
발언②	.008	.626	.033	.100	
태만③	.055	.050	.777	.021	0.682
태만①	-.075	-.036	.632	.017	
태만④	.073	.052	.494	-.170	
태만②	.149	-.295	.340	.117	
충성③	-.088	.069	.064	.647	0.563
충성④	.086	.013	-.111	.580	
고유값	3.623681	1.861767	1.345368	1.132017	
설명된 분산(%)	30.197342	15.514727	11.211398	9.433478	
누적 설명 분산(%)	30.197342	45.712069	56.923467	66.356945	
	카이제곱	df	유의확률		
적합도 검정	26.626	24	.322		

2. 추출된 요인들의 상관관계

요인분석을 통해 설문타당성을 확인했고, 설문 문항에 대해 신뢰도분석을 실시하였으니 타당성과 신뢰성이 확보된 요인들 간의 연관성을 확인하여 추가 분석의 진행 여부를 판단해야 한다. 왜냐하면 요인들 간에 상관관계가 지나치게 높다면 요인을 구분해서 보이고자 했던 차이점들이 잘 드러나지 않을 수 있기 때문이다. 통상 Pearson 상관계수가 0.7 이하라면 수용할 만한 수준이라 간주한다. 대부분 요인 간에는 0.5 이상의 무난한 수준의 상관관계가 나왔지만 직무불만족 요인 간에는 0.793(0.793×0.793=0.628 만큼 공분산 존재)이란 다소 높은 상관관계가 나와 판별타당성에 문제가 있다. 이는 확인적 요인분석에서 다시 확인해 보도록 하겠다.

<표 4-10> 요인 간 연관성 분석

Pearson 상관계수 (유의확률)						
	외재적 직무불만족	내재적 직무불만족	이탈	발언	태만	충성
외재적 직무불만족	1	.793** (.000)	.244** (.000)	-.346** (.000)	.255** (.000)	-.294** (.000)
내재적 직무불만족	.793** (.000)	1	.266** (.000)	-.460** (.000)	.333** (.000)	-.299** (.000)
이탈	.244** (.000)	.266** (.000)	1	-.263** (.000)	.461** (.000)	-.111 (.093)
발언	-.346** (.000)	-.460** (.000)	-.263** (.000)	1	-.384** (.000)	.453** (.000)
태만	.255** (.000)	.333** (.000)	.461** (.000)	-.384** (.000)	1	-.329** (.000)
충성	-.294** (.000)	-.299** (.000)	-.111 (.093)	.453** (.000)	-.329** (.000)	1
**. 상관이 0.01 수준에서 유의합니다(양쪽).						

3. 확인적 요인분석

확인적 요인분석(confirmatory factor analysis) 탐색적 요인분석의 결과가 옳은지 검증하기 위한 요인분석이다. 확인적 요인분석으로 수렴타당성과 판별타당성을 확인할 수 있다. 이들 타당성의 일반적인 기준을 정리하면 아래 표[6]와 같다.

<표 4-11> 타당성 판별 기준

집중 타당성	요인부하량(outer loading) > 0.7 평균분산추출(AVE) > 0.5
판별타당성	$\sqrt{AVE}$ > 잠재변수 상관계수
Composite Reliability	> 0.7

1) 수렴타당성 분석 결과

탐색적 요인들에서 추출된 요인들에 대한 확인적 요인분석 결과 composite reliability는 최소값이 0.804로 모두 0.7보다 컸고, AVE의 최소값 역시 0.508로 모두 0.5보다 컸다. 다만 이탈에서 하나의 입력변수와, 태만에서 2개의 입력변수가 요인부하량이 0.7을 넘지 못했지만, 대부분 0.7에 아주 가까운 값이고 0.5만 넘어도 사용하는데 큰 문제가 없기 때문에(우종필, 2012 : 165) 추출된 요인들은 수렴타당성이 있다고 할 수 있다.

<표 4-12> 수렴타당성 분석 결과

변수 및 설문문항		요인부하량	요인부하량의 t 값[7] (유의확률)	Composite Reliability	AVE
내재	1-2	0.868	39.685 (0.000)	0.850	0.739
	1-3	0.850	30.872 (0.000)		

6) http://forum.smartpls.com/viewtopic.php?f=5&t=2930

외재	1-6	0.730	21.279 (0.000)	0.868	0.622
	1-7	0.822	31.032 (0.000)		
	1-8	0.842	38.462 (0.000)		
	1-9	0.754	23.491 (0.000)		
이탈	2-4	0.851	32.630 (0.000)	0.880	0.649
	2-8	0.878	34.629 (0.000)		
	2-12	0.790	20.515 (0.000)		
	2-16	0.690	13.760 (0.000)		
발언	2-3	0.910	44.690 (0.000)	0.880	0.786
	2-7	0.863	25.087 (0.000)		
태만	2-1	0.670	11.343 (0.000)	0.804	0.508
	2-5	0.704	14.160 (0.000)		
	2-9	0.789	21.814 (0.000)		
	2-13	0.682	11.746 (0.000)		
충성	2-10	0.879	15.957 (0.000)	0.820	0.696
	2-14	0.787	7.406 (0.000)		

2) 판별타당성 분석 결과

추출된 요인 간 확인적 요인분석 결과 각 요인의 모든 이변량 상관계수가 $\sqrt{AVE}$ 값보다 작은 것으로 나와 판별타당성에도 문제가 없는 것으로 나왔다.

<표 4-13> 판별 타당성 분석

	내재	외재	이탈	발언	태만	충성
내재	0.858					
외재	0.597	0.788				
이탈	0.301	0.244	0.804			
발언	-0.382	-0.332	-0.221	0.886		
태만	0.270	0.208	0.426	-0.289	0.713	
충성	-0.215	-0.241	-0.145	0.287	-0.202	0.836
음영처리 된 부분은 $\sqrt{AVE}$.						

7) SmartPLS 3.0에서 bootstrapping(표본 수 1000)을 기준으로 수행하여 나온 결과이다.

4. 가설 1, 2 검증

1) 불만족 변수가 EVLN에 미치는 영향

외재적/내재적 직무불만족 독립변수와 경력적 특성, 인구사회학적 특성의 통제변수, 불만족 반응행동 종속변수를 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다. 다만, 연령과 재직연수 간에는 높은 상관관계(0.882)가 발견되어 재직연수를 통제변수에서 제외시켰다. 또한 통제변수들은 모두 명목변수들이기 때문에 더미변수화하여 분석에 사용하였다. 일반적 특성 각 설문항목의 1번이 더미변수의 기준변수로 사용되었다. 이를 상술하면 계급더미의 경우 1은 경사, 2는 경위, 3은 경감, 4는 경정을 뜻하고, 연령더미의 경우 1은 30대, 2는 40대, 3은 50대, 성별더미의 경우 1이 여자, 결혼여부더미의 경우 1이 기혼, 최종학력 더미의 경우 1이 전문대 졸, 2는 대졸, 3은 대학원 졸 이상을 뜻한다.

회귀분석 결과 이탈, 발언, 태만, 충성 4가지의 모든 종속변수에 대해 분산분석 결과 유의수준이 각각 0.010, 0.000, 0.000, 0.000으로 회귀식 자체의 유의성은 확보되었고, VIF(variance inflation factor) 값은 모든 통제변수와 독립변수에 대해 10미만의 값을 가지므로 다중공선성에도 문제가 없는 것으로 나타났다. 또한 Durbin-Watson 수치는 각각 2.101, 1.922, 2.166, 1.927로 모두 2에 가깝게 나와 잔차들 간의 상관관계가 없어 독립성에도 문제가 없는 것으로 나타났다.

이탈(Exit)의 경우 R 제곱 값이 0.122에 불과해 모형 설명력이 가장 낮게 나왔다. 또한 독립변수 중 외재적 직무불만족은 유의확률이 0.893으로 통계적으로 의미가 없다고 나왔고, 내재적 직무불만족은 유의확률이 0.015로 통계적으로 유의미하며 계수 값이 0.302로 내재적 직무불만족은 이탈에 정(+)의 영향을 준다는 결과가 나왔다.

이는 사무실 환경, 급여 수준, 승진, 교육 훈련 같은 직무 외적 조건에 대한 불만족은 경찰 공무원이 이직하려는데 영향을 주지 못하지만 담당 업무, 직업 안정성 같은 직무 내적 조건에 대한 불만족은

이직하려는 노력을 증가시킨다고 해석할 수 있다. 급여수준보다 직업안정성이 이탈 행동에 더 유의미한 영향을 준다는 것은 한국 공무원의 직업선택 동기가 '신분 보장'이라는 점을 다시 한 번 상기시킨다(이명진, 2010).

<표 4-14-1> 이탈

분산 분석				
제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
25.505	14	1.822	2.158	.010
모형 요약				
R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류	Durbin-Watson
.350	.122	.066	.918	2.101

<표 4-14-2> 이탈

모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	VIF
		B	표준 오차	베타			
(상수)		-.517	.230		-2.242	.026	
직무 불만족	외재적	.016	.116	.015	.135	.893	3.138
	내재적	.302	.123	.277	2.458	.015	3.138
경력적 특성	계급더미1	.233	.244	.112	.953	.342	3.422
	계급더미2	.370	.261	.181	1.419	.157	4.004
	계급더미3	.256	.294	.090	.870	.385	2.669
	계급더미4	.029	.420	.006	.070	.944	1.613
인구 사회학적 특성	연령더미1	.073	.288	.036	.252	.801	5.033
	연령더미2	-.061	.339	-.032	-.181	.856	7.808
	연령더미3	.031	.383	.011	.080	.936	4.784
	성별더미	-.074	.206	-.025	-.359	.720	1.204
	결혼여부더미	.011	.252	.004	.044	.965	2.589

	최종학력더미1	.227	.218	.091	1.040	.300	1.901
	최종학력더미2	.373	.176	.192	2.114	.036	2.050
	최종학력더미3	.612	.316	.148	1.934	.054	1.453

발언(Voice)의 경우 R 제곱값이 0.309로 네 가지 불만족 반응행동 유형 중에 가장 높은 설명력을 갖는 것으로 드러났다. 발언의 경우도 독립변수 중에 내재적 직무불만족만이 유의확률 0.000으로 통계적으로 유의미한 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 또한 내재적 직무불만족의 회귀계수는 -0.490으로 내재적 직무불만족은 발언에 부(-)의 영향을 주는 것으로 드러났다. 즉, 담당 업무, 직업 안정성 같은 직무 내적 조건에 대한 불만족은 조직에 대해 이로운 혹은 건설적 행동이라 할 수 있는 발언을 줄이는 쪽으로 영향을 미친다고 해석할 수 있다. 이는 동기위생이론이나 인지평가이론과 같은 기존 이론들의 주장과도 잘 들어맞는 결과로, 위생요인인 사무실 환경, 급여 수준, 승진, 교육 훈련 같은 직무 외적 조건의 개선은 조직구성원의 만족과 동기유발을 가져올 수 없다는 것으로 해석할 수 있다.

<표 4-15-1> 발언

분산 분석				
제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
59.103	14	4.222	6.932	.000
모형 요약				
R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류	Durbin-Watson
.556	.309	.264	.780	1.922

<표 4-15-2> 발언

모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	VIF
		B	표준 오차	베타			
(상수)		-.117	.196		-.600	.549	
직무 불만족	외재적	.083	.099	.084	.837	.403	3.138
	내재적	-.490	.104	-.470	-4.703	.000	3.138
경력적 특성	계급더미1	.237	.207	.119	1.143	.254	3.422
	계급더미2	.607	.222	.309	2.740	.007	4.004
	계급더미3	.584	.249	.216	2.342	.020	2.669
	계급더미4	.641	.357	.129	1.797	.074	1.613
인구사회학적 특성	연령더미1	.075	.245	.039	.305	.761	5.033
	연령더미2	.132	.288	.072	.459	.647	7.808
	연령더미3	.315	.325	.120	.968	.334	4.784
	성별더미	-.133	.175	-.047	-.760	.448	1.204
	결혼여부더미	-.591	.214	-.251	-2.759	.006	2.589
	최종학력더미1	.261	.185	.109	1.407	.161	1.901
	최종학력더미2	.153	.150	.083	1.025	.306	2.050
	최종학력더미3	-.078	.269	-.020	-.290	.772	1.453

태만(Neglect)의 경우 R 제곱값이 0.164로 이탈보다 약간 높은 수준의 낮은 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 태만의 경우도 앞의 발언과 이탈과 마찬가지로 두 독립변수 중 내재적 직무불만족만이 유의확률 0.001로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 드러났다.

이는 경찰 공무원이 담당 업무가 마음에 들지 않거나 직업안정성이 떨어지는 경우 업무에 태만하게 된다는 것을 의미하는데, 순환보직을 적용하고 있어 담당 업무가 주기적으로 바뀌고, 일벌백계 식으로 경미한 비행에도 강력한 징계를 하여 직업안정성을 떨어뜨리는 것이 경찰 공무원의 행태에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

<표 4-16-1> 태만

분산 분석				
제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
28.417	14	2.030	3.033	.000
모형 요약				
R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류	Durbin-Watson
.405	.164	.110	.818	2.166

<표 4-16-2> 태만

모형		비표준 계수		표준 계수			
		B	표준 오차	베타	t	유의 수준	VIF
(상수)		-.091	.205		-.445	.657	
직무 불만족	외재적	-.076	.104	-.081	-.733	.465	3.138
	내재적	.374	.109	.377	3.426	.001	3.138
경력적 특성	계급더미1	.170	.217	.090	.784	.434	3.422
	계급더미2	.123	.232	.066	.528	.598	4.004
	계급더미3	.254	.261	.098	.970	.333	2.669
	계급더미4	-.537	.374	-.113	-1.435	.153	1.613
인구 사회학적 특성	연령더미1	-.266	.257	-.144	-1.037	.301	5.033
	연령더미2	-.347	.302	-.199	-1.147	.252	7.808
	연령더미3	-.590	.341	-.235	-1.732	.085	4.784
	성별더미	-.231	.184	-.086	-1.260	.209	1.204
	결혼여부더미	.146	.224	.065	.650	.516	2.589
	최종학력더미1	.267	.194	.118	1.375	.171	1.901
	최종학력더미2	.246	.157	.139	1.568	.118	2.050
	최종학력더미3	.421	.281	.112	1.495	.136	1.453

마지막으로 충성(Loyalty)의 경우에는 R 제곱값이 0.226으로 꽤 높은 편임에도 특이하게 두 독립변수가 모두 종속변수에 통계적으

로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 드러났다(외재적 직무불만족의 경우 유의확률이 0.197, 내재적 직무불만족의 경우 유의확률이 0.177로 통계적으로 의미가 없다). 이는 불만족 반응행동의 한 양식인 충성 행동이 불만족과는 상관이 없다는 말인데, 선행연구에서도 네 가지 반응행동 중 연구결과가 가장 혼재되어 있던 만큼 해석이 어렵다. 추가적인 연구가 필요할 것으로 보인다.

.

<표 4-17-1> 충성

분산 분석				
제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
32.185	14	2.299	4.514	.000
모형 요약				
R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류	Durbin-Watson
.475	.226	.176	.713	1.927

<표 4-17-2> 충성

모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	VIF
		B	표준 오차	베타			
(상수)		.029	.179		.164	.870	
직무 불만족	외재적	-.117	.090	-.137	-1.294	.197	3.138
	내재적	-.129	.095	-.144	-1.356	.177	3.138
경력적 특성	계급더미1	-.073	.190	-.043	-.387	.699	3.422
	계급더미2	.130	.203	.076	.640	.523	4.004
	계급더미3	-.027	.228	-.012	-.120	.904	2.669
	계급더미4	.356	.326	.083	1.091	.277	1.613
인구	연령더미1	.182	.224	.109	.813	.417	5.033

사회학적 특성	연령더미2	.494	.264	.313	1.875	.062	7.808
	연령더미3	.866	.297	.381	2.914	.004	4.784
	성별더미	-.007	.160	-.003	-.046	.963	1.204
	결혼여부더미	-.430	.196	-.211	-2.194	.029	2.589
	최종학력더미1	-.059	.169	-.029	-.349	.727	1.901
	최종학력더미2	-.124	.137	-.077	-.904	.367	2.050
	최종학력더미3	-.316	.246	-.093	-1.285	.200	1.453

이상의 내용들을 종합하면 내재적 직무불만족은 불만족 반응행동 중 이탈 반응에는 정(+)적 영향을, 발언 반응에는 (-)적 영향을, 태만 반응에는 정(+)적 영향을 미치므로 가설 1은 충성에 대한 부분은 기각, 나머지는 채택된다(가설 1 일부 기각, 일부 채택). 하지만 외재적 직무불만족은 모든 불만족 반응행동에 대해 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않으므로 가설 2는 모두 기각되었다. 가설 2의 기각으로 외재적 직무불만족에서의 조절효과를 다룬 가설 4 역시 함께 기각되었다.

2) 일반적 특성이 EVLN에 미치는 영향

먼저 이탈 반응에서는 경력적 특성(계급)과 대부분의 인구사회학적 특성(연령, 성별, 결혼여부)이 통계적으로 유의미한 영향력을 미치지 않는 것으로 나타났다. 다만 최종학력의 경우 두 번째 더미변수가 유의확률 0.036으로 통계적으로 유의미한 차이를 보였는데 그 계수가 양수(B=0.373)이므로 고졸 이하인 집단보다 대학원 졸업 이상의 학력을 가진 집단이 더 이탈을 많이 한다고 해석할 수 있다. 이는 아마 고학력으로 인해 새로운 직업(alternative job)을 상대적으로 더 쉽게 찾을 수 있기 때문이 아닌가 생각된다.

발언의 경우 계급과 결혼여부에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 회귀계수를 통해 더 상세히 살펴보면 계급의 경우 두 번째와 세 번째의 더미변수가 각각 유의확률 0.007, 0.020이

고, 회귀계수가 각각 0.607, 0.584로 양수이다. 이는 경위와 경감이 각각 경장보다 더 발언을 한다고 해석할 수 있다. 아마도 이들 계급이 중간관리자 지위에 있어 더 책임감을 느껴 하위직인 경장보다 적극적이고 건설적인 태도를 보이는 것 같다. 결혼여부의 경우 유의확률이 0.006이고 회귀계수가 -0.591로 기혼이 미혼보다 발언을 더 적게 한다고 해석할 수 있다. 이는 가정이 생겨 가족에 대한 책임감이 있는 경우 자칫 화를 불러올 수 있는 적극적 행동인 발언을 미혼인 경우보다 상대적으로 더 삼가는 것이기 때문으로 보인다.

태만의 경우 경력적 특성과 인구사회학적 특성 모두에서 통계적으로 유의미한 영향력을 행사하는 변수는 없는 것으로 드러났다.

충성의 경우 연령과 결혼여부에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 연령의 경우 세 번째 더미변수가 유의확률 0.004, 회귀계수 0.886으로 나타났는데 이는 20대에 비해 더욱 조직에 충성하는 것으로 해석된다. 조직에 오래 몸담고 있어 조직에 대한 애착이 늘고 이해도가 상승하며 젊은 세대에 비해 비판의식이 떨어지고 익숙해진다는 점에서 이해가 될 수 있으나, 퇴직을 앞둔 세대가 갓 조직에 들어온 새내기보다 더 충성하는 이유에 대해서는 추가 연구를 통해 살펴볼 필요가 있을 것 같다. 결혼여부의 경우 유의확률 0.029, 회귀계수 -0.430으로 나타났는데 이는 기혼이 미혼에 비해 조직에 덜 충성하는 것으로 해석할 수 있다. 심각한 잘못을 하지 않는 이상 직업적 안정성이 보장되는 공무원의 특성상 충성을 하지 않아도 크게 우려될 것이 없고, 기혼이 미혼에 비해 가사 스트레스나 부양의무에서 느끼는 부담을 동료들과 조직에 대해 험담을 하며 푸는 것이 아닌가 생각한다.

5. 가설 3, 4 검증

1) PLS 구조방정식 모형

PLS(partial least square)는 '부분최소자승법'으로 불리는 모수추정법을 이용한 일종의 회귀분석이다. 즉 회귀분석에서 사용되는 OLS(ordinary least square) 추정법을 응용한 방법론이다. PLS에 기초한 구조방정식 모델링(structural equation modeling: SEM)을 PLS-SEM이라 한다.

SEM은 크게 공분산에 기초한 구조방정식 모델링(covariance-based SEM: CB-SEM)과 PLS에 기초한 구조방정식모델링(PLS-SEM)으로 나눌 수 있다. CB-SEM을 위한 패키지로 AMOS, LISRESL, Mplus 등이 있고, PLS-SEM을 위한 패키지로는 PLS-Graph, SmartPLS 등이 있다.

어떤 접근법에 의해 구조방정식 모델링을 분석할 것인가를 결정하기 위해 CB-SEM과 PLS-SEM의 특징을 비교해보면 아래 표와 같다(배병렬, 2015: 224-227).

<표 4-18> CB-SEM 과 PLS-SEM 비교, 배병렬, 2015: 224-227

구분	CB-SEM	PLS-SEM
연구의 성격	확인적	탐색적
이론적 근거	강한 이론적 근거	이론적 근거가 약함
척도의 유형	등간 또는 비율척도	명목척도에서 비율척도
부적해	부적해가 발생	항상 식별이 됨
추정	구조모델과 측정모델을 각각 추정할 수 있음	구조모델과 측정모델을 동시에 추정
자료분포	다변량정규성 가정, 모수적 접근	다변량정규성을 가정하지 않음, 비모수적 접근

표본크기	대표본을 요구함(최소 150 이상)	소표본도 가능(30~100도 가능)
모수추정	최우도추정(MLE)	PLS 알고리즘
지표의 방향성	반영지표	조형지표와 반영지표
잠재변수 간 상관	잠재변수 간 상관설정이 가능	잠재변수 간 상관설정이 불가능
오차 간 상관	오차 간 상관설정이 가능	오차 간 상관설정이 불가능
모델의 복잡성	복잡한 모델의 추정이 어려움(지표가 100개 이상인 경우 문제가 발생), 재귀모델 및 비재귀모델 추정 가능	복잡한 모델의 추정이 가능, 재귀모델만 추정 가능

이상의 두 방법론 간의 특징을 고려했을 때 본 연구에서 PLS-SEM을 선택한 이유는 크게 두 가지다. 하나는 정치적 중립 개념 인식 유형의 차이가 가지는 조절효과에 대한 이론적 토대가 빈약한 상황에서 본 연구에서 수행하는 조절효과 연구는 그 성격이 탐색적이고 이론 구축적이라고 볼 수 있기 때문이다. 다른 하나는 조절효과를 보고자 하는 두 비교 집단의 표본수가 매우 작기 때문이다. 자율전문성 중시형 집단의 경우 표본수가 54명이고, 충성 중시형 집단의 경우 표본수가 35에 불과하다. 최동훈(2015)은 PLS 모형분석에서 통계적 검증력(statistical power) 문제를 발생시키지 않는 최소한의 표본수를 G*Power3.1.9.2(2014) 소프트웨어로 분석하였는데 그 값은 31이었다. 본 연구 역시 같은 연구 프레임을 가지고 있기 때문에 이 수치를 그대로 받아들이며, 비교집단의 최소 표본수가 35이므로 조건을 충족한다고 볼 수 있다.

2) 정치적 중립 인식 유형의 조절효과 분석

조절변수인 정치적 중립 인식 유형은 범주형 변수이므로 집단비교 접근법(group comparison approach)에 의해 분석한다. 이를 위해 다중집단분석(multi-group analysis: MGA)을을 한다.

범주형 조절변수의 조절효과는 계수의 차이가 유의적인지 비유의적인지 보는 것이다. 유의한 차이가 있다면 직무불만족과 불만족 반응행동 사이의 관계는 정치적 중립 유형에 따라 다르고, 정치적 중립유형이 조절효과를 가진다고 본다.

이를 위해서 데이터를 자율전문성 중시형(n=54)과 충성 중시형(n=35)으로 따로 분류하고 내재적 직무불만족과 불만족 반응행동 간의 경로계수를 구해보았다. 변수는 요인분석 결과 회귀분석을 기준으로 저장한 요인변수를 사용했다.

<표 4-19> 집단별 경로계수

내재적 직무불만족	자율전문성 중시형(n=54)		충성 중시형(n=35)	
	표준화 경로계수	t-값[8] (유의확률)	표준화 경로계수	t-값 (유의확률)
→ 이탈	0.248	1.815 (0.070)	0.128	0.617 (0.537)
→ 충성	-0.448	3.896 (0.000)	-0.400	2.173 (0.030)
→ 태만	0.449	4.569 (0.000)	0.394	2.043 (0.041)
→ 발언	-0.250	2.076 (0.038)	-0.567	5.069 (0.000)

분석결과 자율전문성 중시형과 충성 중시형 두 집단에서 모두 내재적 직무불만족은 이탈에 통계적으로 유의한 영향을 끼치지 않는 것으로 나타났고, 나머지 발언, 태만, 충성에 대해서는 유의미한 영

8) SmartPLS 3.0에서 bootstrapping(표본 수 5000)을 기준으로 수행하여 나온 결과이다.

향을 주는 것으로 나왔다. 영향의 방향도 두 집단 모두 같았다. 발언과 충성 등 건설적 행동에 대해서는 부(-)의 영향을 미쳤고, 태만 같은 파괴적 행동에는 정(+)의 영향을 주었다. 충성과 태만 부분에서는 경로계수의 절댓값이 자율전문성 중시형의 경우가 약간 더 컸지만 발언에 대한 영향에서만큼은 충성 중시형이 2배 이상 더 컸다. 이를 종합해 볼 때 만일 경로계수의 차이가 유의하다면, 정권에 순응하는 가치관을 가진 충성 중시형 집단의 경우 자율전문성 집단의 경우보다 담당업무나 직업 안정성이 떨어졌을 때 조직에 도움이 되는 의견제시나 문제를 바로 잡기 위한 적극적 노력을 덜 한다는 것으로 해석할 수 있다. 그리고 자율전문성 중시형이 정권이 뭘 하든 간에 전문 직업인으로서 맡은 바 소임을 다하는 유형이라는 점을 고려할 때 개념 정의와 행동이 매우 일치되는 양상이라 생각된다. 또 흥미롭게도 충성 중시형이 오히려 불만족 상황에서도 발언을 더 활발히 한다는 최동훈(2015)의 결과와는 사뭇 다른 결과이다.

3) 조절효과의 유의성 검증 : 비모수적 접근

보통 조절효과의 유의성 검증을 할 때 비대응표본 t-검정에 따라 t 통계량을 구하여 유의성을 검증하지만, 기본적으로 PLS-SEM은 비모수적 접근에 기반을 두고 있기 때문에 이러한 접근은 올바르지 않다. 따라서 Henseler(2012)가 제안한 비모수적 접근에 의한 PLS-MGA에 따라 유의성을 검증하였다. 검증방법은 Henseler 교수에게 직접 메일을 보내 얻은 엑셀시트에 bootstrapping(표본수 5000)을 하여 경로계수와 표본 추정치를 복사 후 대입하여 계산되어 나오는 유의확률을 가지고 판단했다.

<표 4-20> 집단 간 경로계수 차이의 유의성

경로	유의확률
내재적 직무불만족 → 이탈	0.3103
내재적 직무불만족 → 충성	0.5715
내재적 직무불만족 → 태만	0.4136
내재적 직무불만족 → 발언	0.0301

분석 결과 내재적 직무불만족과 충성, 태만에 대해서는 자율전문성 중시형 집단과 충성 중시형 집단 사이에 차이가 없었고, 발언에 대해서만 통계적으로 유의미한 차이를 확인할 수 있었다(가설 3 채택).

제 5장 결론

제 1절 요약

치열한 경쟁 속에서 인수와 합병, 도산이 빈번하게 일어나는 조직의 역동성은 시장에만 있는 것이 아니다. 신분 보장으로 직업적 안정성이 매우 뛰어난 공공조직에 있어서도 조직 수장의 교체는 그것이 곧 목표와 성과지표의 수정으로 이어진다는 점에서 시장에서의 조직의 위기에 비견될 만하다. 특히나 경찰조직은 조직 최고 수장인 치안총감의 임기가 2년으로 대통령의 임기인 5년보다 훨씬 짧으며 이마저도 채우지 못하고 빈번히 교체되었다. 이는 그동안 쌓아온 성과가 제대로 평가받지 못할 위험을 항상 내포하는 점에서 조직 구성원인 경찰조직원에게 불만을 높일 수 있다.

이런 시각에서 본 연구는 A. Hirschman의 이론적 틀을 정부조직인 경찰에도 적용해 보았다. 경찰 공무원이 불만족을 느꼈을 때 어떤 불만족 반응행동(EVLN: 이탈, 발언, 태만, 충성)을 하는지 살펴보고자 하였다. 더불어 모든 공무원의 행위 규범이라고 할 수 있는

정치적 중립(political neutrality)에 대한 개념이 다양하게 있을 수 있다는 점(자율전문성 중시형, 충성 중시형, 비당파성 중시형, 공평성 중시형)을 인식하고 이에 따라 불만족 반응행동이 달라지는 조절효과가 있을 것이라 가정하였다.

따라서 본 연구에서는 ① 직무불만족이 경찰 공무원의 어떤 불만족 반응행동을 이끌어 내는지 ② 경찰 공무원 개인의 정치적 중립 인식이 불만족 반응행동에 대해 어떤 조절효과를 갖는지 알아보고자 하였다.

이에 대한 실증 분석 결과를 요약하면 다음과 같다. 우선 독립변수인 직무불만족과 종속변수인 불만족 반응행동을 탐색적 요인분석을 했다. 그 결과 설문에서 의도한 대로 직무불만족은 내재적 직무불만족과 외재적 직무불만족으로, 불만족 반응행동은 이탈, 발언, 태만, 충성으로 요인이 묶였다. 확인적 요인분석 결과 이들 요인의 수렴타당도와 판별타당도에 문제는 없었다.

정치적 중립의 경우 자율전문성 중시형이 23.3%, 충성 중시형이 15.1%, 비당파성 중시형이 24.1%, 공평성 중시형이 37.5%인 것으로 조사되었다. 특정 유형에 지나치게 편중된 것 없이 모든 유형에 대해 골고루 분포함이 확인되었지만, 예상과는 달리 충성 중시형을 택한 집단의 비율이 가장 낮았다.

분석결과 첫째, 외재적 직무불만족은 어떠한 불만족 반응행동에도 통계적으로 유의미한 영향을 끼치지 않는 것으로 드러났다. 반면 내재적 직물불만족은 파괴적 반응행동인 이탈과 태만에는 정(+)의 영향을 끼치고 건설적 반응행동인 발언에는 부(-)의 영향을 끼치는 것으로 드러났다. 충성에는 내재적/ 외재적 직무불만족 모두 통계적으로 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 드러났다.

둘째 중치적 중립 개념 인식의 조절효과는 4가지 불만족 반응행도 중에 발언에만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 충성 중시형이 자율전문성 중시형에 비해 내재적 직무불만족에 대해서 더욱 큰 발언의 감소를 보였다.

제 2절 시사점

본 연구의 결과를 통해 얻을 수 있는 정책적 시사점은 다음과 같다. 우선 급여, 사무실 환경, 승진, 교육훈련 같은 직무 외적 요소보다 직업 안정성이나 담당 업무와 같은 직무 내적 요소가 불만족에 반응행동에 유의미한 영향을 끼친다는 것은 순환보직이나 공무원 신분보장에 대해 가지는 의미가 크다. 경찰의 경우도 다른 공무원들처럼 순환보직을 하는데, 연구 결과에 따르면 이렇게 담당 업무를 무조건 주기적으로 바꾸게 하는 것이 경찰 공무원의 업무 태도에 부정적인 영향을 미칠 수도 있다. 현재 경찰에서는 전문적 경력개발을 위해 계급을 기준으로 경과를 부여하는 정도에 그치고, 사이버수사, 교통공학, 과학수사 등 다양한 분야에서 특채를 하고 있지만 채용의 전문성이 실무의 전문성으로 이어지지 않고 상관없는 분야의 일을 담당하는 경우도 많아 내재적 직무불만족을 높일 수 있어 문제가 있다. 또한 연구 결과는 경찰의 경우 흔히 철밥통이라 부르는 공무원의 직업 안정성을 흔드는 것이 안 그래도 낮은 공공부문의 생산성을 해칠 수도 있다는 점을 보여준다. 경찰의 경우 다른 공무원들보다 더욱 엄격한 도덕적 잣대가 적용되어 강력한 징계가 자주 내려지고 이에 대한 소청심사 신청도 많은 편인데 이는 경찰공무원의 근무 태도에 파괴적인 영향력을 끼칠 수 있다.

다음으로 정치적 중립 인식 유형에 따라 담당 업무나 직업 안정성에 불만이 있을 때 경찰 공무원의 행태가 달라질 수 있음을 확인했다. 충성 중시형보다 자율전문성 중시형이 직무 내적인 부분에서 불만족한 상황에서도 발언을 줄이는 정도가 덜한 것으로 나왔다. 조직이 계속해서 발전하려면 조직에 이득이 될 만한 아이디어를 제시하고 실현될 수 있도록 노력하며, 문제가 발생했을 때 해결하려는 조직 구성원의 태도가 매우 중요함을 고려할 때 자율전문성 중시형 성향의 경찰 공무원을 많이 충원하는 것이 바람직하다 할 것이다.

더불어 이런 정치적 중립 인식 유형을 검사할 수 있는 지표를 개발하고 채용과정에 적용시켜야 할 것이다.

제 3절 연구의 한계 및 향후 연구과제

첫째, 표본의 대표성을 좀 더 확보할 수 있었다면 더 좋은 연구결과를 냈을 수 있었다. 표본의 수, 남녀성비는 양호하였고 전국의 경찰관이 모이는 경찰교육기관을 설문조사 장소로 설정한 것은 좋은 판단이어서 설문결과의 질을 올리는데 기여했으리라 보지만, 응답자의 계급 비율을 실제와 비슷하게 맞추는 데는 실패했다. 의경을 제외한 10만 가량의 직업 경찰 조직에서 경정은 1.8%, 경감은 5.2%, 경위는 10%, 경사는 20.3%, 경장은 28.9%를 차지하는데, 실제 설문에 응답한 232명의 분포는 경정부터 3.4%, 12.9%, 31%, 29.7%, 22.8% 이었다. 경사부터 경정까지는 과대반영되었고, 경장은 과소반영된 것이다. 또한 비율과는 상관없이 경정의 수가 지나치게 적어 각종 통계모형을 적용하는데 어려움이 있었다. 경정 인원 자체가 적을뿐만 아니라 경정을 충분히 확보할 경우 다른 계급들은 훨씬 더 많은 수를 확보해야 비율을 맞출 수 있다는 점에서 여전히 애로사항이 남는다.

둘째 설문조사에서의 문제도 있다. 본 연구는 중앙부처 공무원을 대상으로 진행한 최동훈(2015)의 연구자료를 차용했는데 그 때문에 설문지의 타당성이나 신뢰성에 크게 문제가 없을 것이라 생각해 예비설문을 생략하였다. 만약 예비설문을 통해 설문 표현을 좀 더 가다듬을 수 있었더라면 설문자료의 신뢰도나 타당도를 좀 더 높일 수 있었을 것이다. 또한 정치적 중립 인식 유형을 고르는 설문은 세부 항목으로 나눠서 간접적으로 응답하도록 설계했다면 더 좋은 결과를 낼 수 있었을 것 같다. 한국 경찰의 역사를 봤을 때 본인이 설령 충성 중시형에 속한다고 해도 노골적이고 솔직하게 응답하지 못

했을 것 같다. 마지막으로 설령 설문이 완벽했다고 해도 1회성 조사의 특성상 특정 시점에서의 인식에 불과하므로 해석에 한계가 있다.

셋째, 본 연구에서는 충성 중시형에 속하는 경찰공무원이 많아 현재 경찰의 행태를 설명하는데 기여할 수 있으리라 생각했다. 즉, 경찰이 생각하는 정치적 중립이란 민주적으로 선출된 정권에 충성하는 것이기 때문에 정치(인) 관련 범죄에는 관대하거나 소극적이고 일반 국민의 범죄에는 적극적이고 엄한 모순적 행태를 설명할 수 있으리라 생각했다. 하지만 의외로 정치적 중립 유형은 충성 중시형이 가장 낮았고, 고객집단인 국민 간 중립을 뜻하는 공평성 중시형이 가장 많이 나왔다. 그러므로 여전히 경찰의 모순적 행태를 설명하려는 연구가 필요하다.

넷째, 조절효과 부분에서 최동훈(2015)의 연구와는 상반되는 결과가 나왔다. 최동훈(2015)의 중앙부처 공무원에 대한 연구에서는 자율전문성 중시형보다 충성 중시형이 불만족 상황에서 발언이라는 건설적 행동을 더 많이 하는 것으로 나타났지만, 본 연구에서는 오히려 자율전문성 중시형이 불만족 상황에서 충성 중시형보다 발언 행동을 줄이는 정도가 덜한 것으로 나왔다. 이러한 차이의 원천이 무엇인지에 대해 추가적인 연구가 필요하다.

참고문헌

1) 국내문헌

(단행본)

강명구 (2005), 떠날 것인가 남을 것인가: 기업, 조직, 국가의 퇴보에 대한 반응/알버트 허쉬만, 아주대 사회과학대

김호정 (2004), 한글 SPSSWIN 10.0 통계분석 및 해설. 삼영사.

노경섭 (2014), 제대로 알고 쓰는 논문 통계분석, SPSS&AMOS 21, 한빛아카데미

배규식, 노광표, 송태수, 주민규, 최은지, 김인아, 김대호(2012), 경찰 교대제와 노동시간, 한국노동연구원

배병렬(2015), SPSS/AMOS/LISREL/SmartPLS에 의한 조절효과 및 매개효과 분석, 도서출판 청람.

신윤근 (2005), 인간존중의 경영, 서울다산출판사

오석홍 (2005), 「인사행정론」, 박영사.

우종필(2012), 우종필 교수의 구조방정식모델 개념과 이해, 한나래 아카데미

(논문)

김용재 (2002), "리더십 스타일이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구." 인적자원개발연구 제4권 제2호 : 61-86.

김서용, 김선희 (2015), 공공조직에서 모호성이 조직효과성에 미치는 영향분석 : 모호성의 유형별 효과와 공공봉사동기의 조절기능을 중심으로, 한국행정연구, 제24권 제1호

김서용, 박원수 (2005), EVLN의 문화적 기반에 관한 연구, 한국행정연구, 제14권 제3호(2005가을호), 73-102

김형성, 황성원 (2011), "중앙부처 특채자들의 직무만족과 공정성 인식이 조직시민행동에 미치는 영향." 한국행정논집 제23권 제3호 :

877-906.
남미정 (2011), 개인윤리와 기업윤리가 조직구성원의 윤리적 의사결정에 미치는 영향에 관한 연구, 부산대학교 경영학과 박사학위논문.
박천오 (2011), 공무원의 정치적 중립: 의미와 인식 행정논총, 제49권 제4호, 25-50.
박혜선, 정혜윤, 이동혁 (2014), 직무만족유형에 따른성격특성, 귀인양식, 불만족반응행동의 차이탐색, 상담학연구 15권2호, 655-674, 한국상담학회.
손해경 (2011), 연구논문(硏究論文) : 소진, 직무만족, 직무불만족과 반응행동과의 관계 분석 -Farrell의 EVLN모델을 중심으로-, 관광학연구 35권 2호, 293-314, 한국관광학회.
신의기·강은영 (2012), 법집행의 공정성에 대한 국민의식 조사연구, 연구총서, Vol.2012 No.4 [2012], 1-310(310쪽), 한국형사정책연구원
박기관 (2008), "직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구-지방공무원의 직무스트레스를 중심으로." 지방행정연구 22.2 : 171-202.
박선용 (2011) 교육서비스 질, 학생 만족 행동 의도의 영향 관계, 경북대학교 대학원 박사학위논문
박재풍 (2012), 시민의 신뢰를 높이기 위한 경찰활동에 관한 연구 - 절차적 정의 모델을 중심으로-
안관영, 김효선 (2007), 경제적・심리적 요인과 이직의도의 관계에 대한 연구, 경영교육연구, Vol.48 No.- [2007], 241-257(17쪽), 한국경영교육학회
윤병태 (1999), 정치적 중립성, 중립성 윤리 및 책임성 윤리 -상호관계 및 방향모색-, 한국행정논집 제11권 제3호
이명진 (2010), 공직 동기 이론에 대한 비판적 고찰 - 한국 공무원의 직업선택동기를 중심으로 -, 서울행정학회 학술대회 발표논문집, 569-582(14쪽), 서울행정학회
임재홍 (2006), 일반: 공무원의 정치적 중립의무 비판-미국 공무원

법제와의 비교법적 검토, 민주법학, 제32권(단일호), 241-268, 민주주의법학연구회.
장승수 (2013), 경찰의 '4대 사회악' 추진실태 분석에 관한 연구, 자치경찰연구, Vol.6 No.4 [2013], 118-144(27쪽), 한국자치경찰학회
장태경 (2009), 호텔산업에서 조직-자아존중감의 선행요인과 결과에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문
장효강 (2012), 의료기관 종사자들의 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향, 보건의료산업학회지 제6권 제1호
최동훈 (2015), 공무원의 정치적 중립 인식이 불만족과 반응양식(EVLN)간 관계에 미치는 영향에 관한 연구. 서울대 행정대학원 박사학위 논문.
최동훈 (2012), 한국 공무원의 정치적 중립 개념 인식, 주관성연구, 제24호, 63-83.

2) 국외문헌

(단행본)

Herzberg, F. & Mausner, B. Snyderman (1959), The motivation to work.
Hirschman, A. (1970), Exit, voice, and loyalty : responses to decline in firms, organizations, and states. Harvard University Press
Hulin, C. L. & Judge, T. A. (2003), Job attitudes. Handbook of psychology
J.A. Kiely & G.S. Peek, (2002), The culture of the British police: views of police officers, Service Industries Journal
Porter, L. W., Lawler, E. E. & Hackman, J. R. (1975), Behavior in organizations.

W. A. Westley, (1970), Violence and the police: A sociological study of law, custom, and morality
Waddington, (1999), Police (canteen) sub-culture. An appreciation.

(논문)
Allen, Robert E., and Timothy J. Keaveny. "Factors differentiating grievants and nongrievants." Human Relations 38.6 (1985): 519-534.
Aranya, Nissim, Talma Kushnir, and Aharon Valency. "Organizational commitment in a male dominated profession." Human Relations 39.5 (1986): 433-448.
Bateman, Thomas S., and Dennis W. Organ. "Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship"." Academy of management Journal 26.4 (1983): 587-595.
Barry, B. (1974). Review article : exit, vocie and loyalty. British Journal of Political Science, 4: 79-107
Blau, Gary J. "Relationship of extrinsic, intrinsic, and demographic predictors to various types of withdrawal behaviors." Journal of Applied Psychology 70.3 (1985): 442.
Dalton, Dan R., and William D. Todor. "Antecedents of grievance filing behavior: Attitude/behavioral consistency and the union steward." Academy of Management Journal 25.1 (1982): 158-169.
Daniel L. Schacter, Daniel T. Gilbert, Daniel M. Wegner(2009), Psychology Second Edition, New York: Worth Publishers.
Farrell, D. (1983), Exit, voice, loyalty, and neglect as reponses to job satisfaction : a multidimensional scaling study. Academy of Management Journal, 26:596-60

Farrell, D. & Rusbult, C. (1981), Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment and turnover : The impact of rewards, costs, alternatives, and investments, Organizational Behavior and Human Performance, 27: 78-95
Farrell, D. & Rusbult, C. E. (1992), Exploring the exit, voice, loyalty, and neglect typology : The influence of job satisfaction, quality of alternatives, and investment size. Employee Responsibilities and Rights Journal, 5(3), 201-218
Farrell, D., & Rusbult, C. E. (1992). Exploring the exit, voice, loyalty, and neglect typology: The influence of job satisfaction, quality of alternatives, and investment size. Employee Responsibilities and Rights Journal, 5(3), 201-218.
Ferris, Kenneth R., and Nissim Aranya. "A COMPARISON OF TWO ORGANIZATIONAL COMMITMENT SCALES1." Personnel Psychology 36.1 (1983): 87-98.
Gabriel Chin, Scott Wells (1998), Blue Wall of Silence as Evidence of Bias and Motive to Lie: A New Approach to Police Perjury, University of Pittsburgh Law Review 59: 233. Retrieved 2012-09-29
Hagedoorn, Mariët, et al. "Employees' reactions to problematic events: A circumplex structure of five categories of responses, and the role of job satisfaction." Journal of Organizational Behavior 20.3 (1999): 309-321.
Henseler, Jörg. "PLS-MGA: A non-parametric approach to partial least squares-based multi-group analysis." Challenges at the interface of data analysis, computer science, and optimization. Springer Berlin Heidelberg, 2012. 495-501.
Hu, Li tze, and Peter M. Bentler. "Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new

alternatives." Structural equation modeling: a multidisciplinary journal 6.1 (1999): 1-55.
Huseman, R. C., Hatfield, J. D. & Miles, E. W. (1987), A new perspective on equity theory : the equity sensitivity construct, Academy of management Review, 12(2), 222-234
Jerome Skolnick, (2002), Corruption and the blue code of silence, Police Practice and Research
Kaiser, Henry F. "The varimax criterion for analytic rotation in factor analysis." Psychometrika 23.3 (1958): 187-200.
Kiazad, K. (2010) Responses to psychological contract breach : Moderating Effects of Organizational-Embeddedness, Doctoral dissertation. The University of Melbourne.
Levitan D. M. (2007). The Neutrality of the Public Service. Public Personnel Administration and Labor Relations, 13~20
Locke, E.A. (1976), The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette(Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology : 1293-1349.Chicago, Il : Rand McNully.
Medina, E. (2012). Job Satisfaction and Employee Turnover Intention: What does Organizational Culture Have To Do With It?.
Naus, Fons, Ad Van Iterson, and Robert Roe. "Organizational cynicism: Extending the exit, voice, loyalty, and neglect model of employees' responses to adverse conditions in the workplace." Human Relations 60.5 (2007): 683-718.
Price, John, et al. "Three studies of grievances." Personnel Journal 55.1 (1976): 33-37.
Price, J. L. (2000). Introduction to the special issue on employee turnover. Human Resource Management Review, 9(4), 387-395.
Price, J. L. (2004). The development of a causal model of

voluntary turnover. Innovative theory and empirical research on employee turnover, 3-34.
Randolph, Diane Smith, and Steven P. Johnson. "Predicting the effect of extrinsic and intrinsic job satisfaction factors on recruitment and retention of rehabilitation professionals." Journal of Healthcare management 50.1 (2005): 49.
Rosse, Joseph G., and Charles L. Hulin. "Adaptation to work: An analysis of employee health, withdrawal, and change." Organizational behavior and human decision processes 36.3 (1985): 324-347.
Rusbult, C. E., Zembrodt, I. M & Gunn, L. (1982), Exit, voice, loyalty and neglect : response to dissatisfaction in romantic involvement. Journal of Personality and Social Psychology, 43: 1230-1242.
Rusbult, C., Farrell, D., Rogers, G. & Manious, A. G. Ⅲ (1988), Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty, and neglect : an integrative model of responses to declining job satisfaction, Academy of Management Journal, 31 : 599-627.
Shaikh, Muhammad Ali, Niaz Ahmed Bhutto, and Qamaruddin Maitlo. "Facets of job satisfaction and its association with performance." International Journal of Business and Social Science 3.7 (2012): 322-326.
Smith, C. A., Dennis W. Organ, and Janet P. Near. "Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents." Journal of applied psychology 68.4 (1983): 653.
Smith, F. J. (1976), Index of organizational reactions, Catalogue of Selected Documents in Psychology, 1976, 6(i), 54.
Udechukwu, Ikwukananne I. "The influence of intrinsic and extrinsic satisfaction on organizational exit (voluntary turnover):

Evidence from a correctional setting." Journal of Applied Management and Entrepreneurship 12.1 (2007): 127.
Williams, Larry J., and Stella E. Anderson. "Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors." Journal of management 17.3 (1991): 601-617.
Zwick, William R., and Wayne F. Velicer. "Comparison of five rules for determining the number of components to retain." Psychological bulletin 99.3 (1986): 432.

경찰 공무원 인식 조사

안녕하십니까? 저는 서울대학교 행정대학원에서 행정학을 전공하고 있는 이한림 학생입니다. 이번에 석사 논문으로 공직생활과 관련된 공무원 인식조사를 진행하고 있습니다. 연구 주제는 '**경찰공무원의 정치적 중립 인식에 대한 연구** : 계급이 정치적 중립 인식에 미치는 영향과 정치적 중립 인식이 반응행동(EVLN)에 가지는 조절효과에 대해서'입니다.

설문에 있는 질문에는 **정답과 오답이 따로 없습니다.** 설문에 내용에 대한 귀하의 **주관을 솔직하게** 답하시면 됩니다. 응답하신 내용은 전체 응답집단에 대한 비율(%) 산출과 평균적인 변수들 간의 관계를 도출하는 회귀분석에만 이용됩니다. **응답자 개인이 식별될 가능성은 전혀 없으니 안심하십시오.**

<문 1> 다음은 귀하의 **업무와 환경**에 대한 질문입니다. 다음 측면에 대해 귀하가 만족하시는 정도를 '매우 불만이다' (1점), '보통이다' (3점), '매우 만족한다' (5점)까지 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.

문항	매우불만이다	불만이다	보통이다	만족한다	매우만족한다
1) 경찰 생활 전반	1	2	3	4	5
2) 현재 담당하고 있는 업무	1	2	3	4	5

3) 직업의 안정성	1	2	3	4	5
4) 직장 동료와의 관계	1	2	3	4	5
5) 자신의 성장과 발전 가능성	1	2	3	4	5
6) 사무실 환경	1	2	3	4	5
7) 급여수준	1	2	3	4	5
8) 승진	1	2	3	4	5
9) 교육훈련	1	2	3	4	5

<문 2> 다음은 귀하께서 **평소에 느끼시는 조직생활**에 관한 질문입니다. 다음 각 항목들이 귀하의 견해와 일치하는 정도를 '전혀 그렇지 않다' (1점), '그렇지 않다' (2점), '보통이다' (3점), '그렇다' (4점), '매우 그렇다' (5점) 중에서 말씀해 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 일을 하기 싫다는 생각이 들면 나는 일을 소홀히 하는 경향이 있다.	1	2	3	4	5
2) 업무상 문제가 발생하면 잘 해결될 때까지 참고 기다린다.	1	2	3	4	5
3) 우리 조직에 이득이 될 만한 아이디어가 있으면 그것이 실현될 수 있도록 노력한다.	1	2	3	4	5
4) 최근에 다른 직장을 찾기 위해 정보를 탐색한 적이 있다.	1	2	3	4	5
5) 뭔가 일을 해야 할 때도 모른 척 지나	1	2	3	4	5

가는 일이 종종 있다.					
6) 상사들이 내리는 결정을 따르며 더 열심히 일한다.	1	2	3	4	5
7) 업무상 발생하는 문제를 바로잡기 위해 사내 제안 제도가 있다면 이를 활용한다.	1	2	3	4	5
8) 나는 직장을 다른 곳으로 옮길지 고민 중이다.	1	2	3	4	5
9) 내가 맡고 있는 일에 대해 건성으로 일하는 때가 가끔 있다.	1	2	3	4	5
10) 업무상 일어난 문제에 대해 말하지 않고, 동료들이 조직에 대해 비판할 때도 좋게 이야기한다.	1	2	3	4	5
11) 우리 조직이 잘못된 방향으로 가는데도 스스로 해결할 의지를 보이지 않는다면 나는 외부에 그 사실을 알릴 것이다.	1	2	3	4	5
12) 이 직장을 그만 두고 싶다는 생각을 가끔 한다.	1	2	3	4	5
13) 나는 윗사람의 눈을 피해 동료들과 잡담이나 근무와 상관없는 개인적인 일들을 하곤 한다.	1	2	3	4	5
14) 조직 구성원은 자신이 속한 조직을 비난해서는 안 된다.	1	2	3	4	5
15) 동료들과 가끔 우리 조직의 문제점에 대해 이야기하곤 한다.	1	2	3	4	5
16) 내년까지는 다른 직장을 구할 생각이다.	1	2	3	4	5

<문 3> 다음은 **'경찰의 정치적 중립'**을 설명한 표입니다. 아래의 4가지 항목 중에서 귀하가 생각하실 때 **'현재'** 경찰의 정치적 중립이 의미를 가장 잘 설명한 내용 **한 가지**를 선택하여 해당 칸에 체크(√) 해 주십시오.

항목	선택
① 경찰의 정치적 중립은 경찰이 **정권의 성격과 무관하게 자신의 경험과 전문성을 토대로 자율적으로 업무에 임하는 태도**를 말한다. 이런 차원에서 경찰은 대통령, 경찰청장 등 **선출직 공직자**에게 **자신의 의견**을 말하고 필요한 경우 상관의 결정에 **이의도 제기**해야 한다.	
② 경찰의 정치적 중립은 경찰이 **자신의 정치적 철학이나 의견과 무관하게 현재 집권하고 있는 정부의 정책을 실현하기 위해 최선을 다하는 태도**를 말한다. 그리고 이를 위해 경찰은 선출직 상관에게 그 직무수행에 **필요한 모든 정보를 제공**하고, **성실하고 공평한 조언**을 하는 노력을 게을리 하지 말아야 한다.	
③ 경찰의 정치적 중립은 경찰이 **당파적 정치활동을 하지 않고 직무에 전념하는 태도**를 말한다. 경찰이 **선거에 개입**하거나, **타인의 투표행위에 영향**을 미치는 행동을 하지 않는 것은 특히 중요하다.	
④ 경찰의 정치적 중립은 경찰이 **정부의 업무와 정부정책의 수행과정에서 공정성, 공평성을 잃지 않는 태도**를 말한다. **다양한 고객과 이익집단들과의 관계**에서 **공평**하고 **객관적인 태도**를 취하는 것은 특히 중요하다.	

<문 4> 경찰이 **정치적으로 중립적이지 않았던 사례**로서 귀하께서 **경험하시거나 알고 계시는 사례**가 있으면 말씀해 주십시오. 나아가 그것이 **왜 중립적이 아닌지**에 대해서도 견해가 있으면 말씀해 주십시오.

마지막으로 통계처리를 위해 몇 가지만 더 여쭙겠습니다.
아래 사항들은 통계 분석시 연구목적에 부합하지 않는 인구사회학적 요소들의 영향력을 배제하기 위함이지 **응답자 개인을 식별하기 위한 것이 아님을 알려드립니다.**

※ 해당란에 체크(√)하시면 됩니다.

Q1 귀하의 **계급**은 무엇입니까?

1. 경장　　2. 경사　　3. 경위　　4. 경감　　5. 경정

Q2 귀하의 **연령**은 어떻게 되십니까?

1. 20대　　2. 30대　　3. 40대　　4. 50대

Q3 귀하의 **성별**은 어떻게 되십니까?

1. 남자　　2. 여자

Q4 귀하의 **결혼 여부**는 어떻게 되십니까?

1. 미혼　　2. 기혼　　3. 기타

Q5 귀하께서 경찰로 근무한 **총 재직 연수**는 어떻게 됩니까?

1. 5년 미만
2. 5년 이상 10년 미만
3. 10년 이상 15년 미만
4. 15년 이상 20년 미만
5. 20년 이상 25년 미만
6. 25년 이상

Q6 귀하의 **최종학력**은 어떻게 되십니까?

1. 고졸 이하
2. 전문대 졸
3. 대졸
4. 대학원 졸 이상
5. 기타 (적을 것 : _____)

Abstract

A Study on the Effect of Police Officer's Conception of Political Neutrality :

Effect of Rank on the Conception and the Moderating Effect of the Conception on the Relationship between Dissatisfaction and EVLN Response

Lee, Hanlim
Department of Public Administration
The Graduate School of Public Administration
Master of Public Administration
Seoul National University

Dynamics of organization, such as frequent merger and acquisition, bankruptcy, does not only exist in the market but also in the public sector. Though their status is guaranteed by law, public officers could easily be dissatisfied with their jobs for new political power, such as the president or the head of the department often change organizational goals and performance criteria. Therefore transition of political power is equally threatening to public organizations as crisis enterprises face in the competitive market. Among hundreds of departments of public sector, the department of police is in the most harsh circumstance for the average term of the head of the department is less than two years, which makes the department the perfect target to apply the analytical framework

of EVLN(exit, voice, loyalty and neglect).

Other than job dissatisfaction and EVLN, the individual concept of political neutrality is also examined for the political neutrality is a strong behavioral norm to public officers. Considering the concept could vary among police officers, it is classified into four distinct types : “autonomy & professionalism centered”(type 1), “loyalty centered”(type 2), “nonpartisanship centered”(type 3) and “fairnes centered”(type 4). Especially type 1 and type 2 are assumed to have different moderating effect on the relationship between job dissatisfaction and EVLN. Also, beacue police is quasi-military organization, the rank of officers is assumed to be highly related to the distribution of the concept of political neutrality among the police officers in the same rank.

In brief this study have three major questions: ① what is the response behavior of the police officers who are intrinsically or extrinsically dissatisfied with their job, ② whether the response is different between type 1 and type 2.

Data necessary for this study are collected through surveys at the Police Training Institute from 15th October to 22th November. The rank was from sergeant to chief superintendent. SPSS 22.0 was used for explanatory factor analysis and regression, and SmartPLS 3.0 was utilized for confirmatory factor analysis and moderating effect analysis.

The concept of political neutrality was distributed evenly. Type 1 was 23.3%, type 2 was 15.1%, type 3 was 24.1%, and type 4 was 37.5%. Unexpectedly “loyalty centered” was the least among four types.

Extrinsic job dissatisfaction was statistically insignificant to

EVLN. Intrinsic job dissatisfaction was positively significant to exit and neglect and negatively significant to voice. None of the two independent varibles was significant to loyalty.

The moderating effect of the concept of political neutrality(between type 1 and type 2) is only significant to voice. Type 2 showed greater decline in voice response than type 1.

keywords : political neutrality, job dissatisfaction, EVLN, PLS-SEM, PLS-MGA, moderating effect, police
***Student Number* : 2014-23537**