

조직문화와 업무특성이 공공봉사동기에 미치는 영향

A Study on the Effects of Organizational Culture and Job Characteristic on Public Service Motivation in the Police

저자 (Authors)	표선영 Pyo Sun Young
출처 (Source)	경찰학연구 13(2), 2013.06, 191-216(26 pages) The Journal of Police Science 13(2) , 2013.06, 191-216(26 pages)
발행처 (Publisher)	경찰대학 경찰학연구편집위원회
URL	http://www.dbpia.co.kr/journal/articleDetail?nodeId=NODE07019264
APA Style	표선영 (2013). 조직문화와 업무특성이 공공봉사동기에 미치는 영향. 경찰학연구, 13(2), 191-216
이용정보 (Accessed)	연세대학교 165.***.14.104 2021/09/16 22:33 (KST)

저작권 안내

DBpia에서 제공되는 모든 저작물의 저작권은 원저작자에게 있으며, 누리미디어는 각 저작물의 내용을 보증하거나 책임을 지지 않습니다. 그리고 DBpia에서 제공되는 저작물은 DBpia와 구독계약을 체결한 기관소속 이용자 혹은 해당 저작물의 개별 구매자가 비영리적으로만 이용할 수 있습니다. 그러므로 이에 위반하여 DBpia에서 제공되는 저작물을 복제, 전송 등의 방법으로 무단 이용하는 경우 관련 법령에 따라 민, 형사상의 책임을 질 수 있습니다.

Copyright Information

Copyright of all literary works provided by DBpia belongs to the copyright holder(s) and Nurimedia does not guarantee contents of the literary work or assume responsibility for the same. In addition, the literary works provided by DBpia may only be used by the users affiliated to the institutions which executed a subscription agreement with DBpia or the individual purchasers of the literary work(s) for non-commercial purposes. Therefore, any person who illegally uses the literary works provided by DBpia by means of reproduction or transmission shall assume civil and criminal responsibility according to applicable laws and regulations.

조직문화와 업무특성이 공공봉사동기에 미치는 영향

A Study on the Effects of Organizational Culture and Job Characteristic on
Public Service Motivation in the Police

표 선 영*

- I. 서론
- II. 이론적 배경 및 선행연구
- III. 연구문제의 정립 및 연구설계
- IV. 조사결과 분석
- V. 결론 및 연구의 함의

I. 서론

최근 몇 년간 경찰 공무원들의 가장 큰 관심사 중 하나는 성과주의이다. 성과주의는 실제로 많은 경찰관들이 업무에 더 집중하게 만들었고, 수치상 실적의 향상이라는 긍정적인 효과도 낳았지만, 국민을 위한 치안서비스를 제공하는 국가기관에서 성적을 올리기 위한 활동을 하는 것은 바람직하지 않으며, 성과를 측정하기 위한 도구가 정교하지 못다는 비판이 강하게 제기되고 있다. 실제로 공공조직은 일반 사기업과는 다른 시스템으로 운용되는 것이 일반적이며 바람직하다. 공공조직의 경우 사기업과 달리 개인의 성과가 조직이 추구하는 목표에 바로 영향을 미치는 지 알 수 없기 때문에, 얼마만큼의 성과를 냈는지, 그 성과에 상응하는 보상이 얼마인지를 바로 알아내기가 어렵다. 따라서 공공조직에서는 사기업처럼 결과를 달성하는 데에 집중하는 것보다 일하고자 하는 의욕을 불어 넣어주는 것이 장기적으로 공직업무의 성과를 높이는 데에 도움이 된다고 생각한다. 이

* 경찰교육원 정보보안학과 교수요원

것이 바로 공공봉사동기와 직결된다. 실제로 공공봉사동기가 공공조직의 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 것도 연구를 통해서 밝혀진 바 있다(조태준 등, 2008). 따라서 공공조직에서는 공공봉사동기를 가진 인재들이 많이 일할 수록 조직에 더 긍정적인 영향을 준다고 볼 수 있다.

그러나 지금까지 경찰관의 공공봉사동기는 많은 관심을 받지 못했다. 경찰은 정신적·육체적으로 쉽지 않은 업무를 하고 있기 때문에 자신의 업무에 대해 사명감을 가지고 있어야 한다는 인식이 강하다. 그럼에도 경찰 조직에서는 이 사명감, 즉 공공봉사동기가 조직에 어떤 영향을 미치는지, 또는 어떻게 하면 이 동기를 더 북돋아줄 수 있는지에 대해서는 큰 고민 없이 눈앞에 보이는 성과를 높이기 위해서 앞만 보고 달려가고 있는 상황이고, 이러한 상황이 경찰 공무원의 직무만족도를 낮게 만드는 주요 요인이 되고 있다.

이런 상황을 변화시키기 위해서 경찰관 채용 시에 공공봉사동기를 하나의 주요 조건으로 선정하는 것이 좋겠지만, 채용 단계에서 공공봉사동기가 있는 사람을 선별해서 뽑아내기란 쉽지 않다. 과거처럼 공무원 되기가 어렵지 않았던 시대에는 젊은이들 중에서 실제 공공봉사동기를 가진 사람들이 공무원에 입직했을 가능성이 크지만, 최근에는 안정적인 일자리를 위해서 공무원에 입직하기를 희망하는 사람들이 많은 비율을 차지하고 있는 상황이다. 따라서 현 시점에서는 조직에 일단 입직한 이후에 조직 차원에서 공공봉사동기를 조성해줄 수 있는 노력이 필요하다고 본다. 그 때문에 공공봉사동기에 영향을 미치는 요인 중에서 조직적인 요인에 대해 알아보는 연구는 매우 중요하다고 생각된다.

따라서 이 논문에서는 공공봉사동기의 선행요인으로서 조직적인 요인을 고려한다. 공무원들이 공직에 들어오기 전의 일반사회화 요인이 공공봉사동기에 많은 영향을 미치는 것이 확인되었지만(Perry, 1997), 공직에 일단 들어온 이후의 조직사회화 요인 역시도 공공봉사동기에 큰 영향을 미칠 수 있다고 생각되며, 김서용 등(2010)은 이를 실증적으로 검증하기도 하였다. 조직적인 요인에는 계급·업무유형·조직개혁 등 다양한 요인이 있으나, 조직구성원 개개인에게 가장 큰 영향을 미치는 요인은 조직문화와 업무특성이라고 생각한다. 조직문화와 업무특성은 공무원 개개인에게 광범위하고도 장기적인 영향을 미치며, 이에 따라 공무원들이 조직 내에서 사회화 과정을 거치는 데 큰 영향을 미치는 요인 중 하나이기 때문이다. 조직문화의 경우, 경찰은 일반 공무원 조직과는 다른 특수한 문화적 특성을 가지고 있고, 이 문화가 조직 분위기를 많이 좌우하고 있는 상황이기 때문에 이러한 조직문화가 공공봉사동기에 미치는 영향을 알아보는 것은, 앞으로 경찰 조직문화를 어떤 방향으로 조성해야 할지에 대한 지침을 마련하는 데 도움이 될 수 있을

것으로 생각된다. 경찰의 업무특성 역시도 다른 공무원 조직과는 다르게 부서에 따라 큰 차이를 가지고 있기 때문에 업무특성에 따라 대민관계·인센티브 여부 등에 차이가 생기며 이러한 차이는 해당부서에서 근무한 경찰관들의 공공봉사동기에 상당한 영향을 미칠 것으로 판단된다. 따라서 업무특성에 따라 공공봉사동기가 다른 것이 확인된다면, 공공봉사동기를 높일 수 있도록 경찰관들의 업무유형을 다양화하는 방안에 대해 강구하는 계기가 될 것이다.

이에 따라, 이 논문에서는 경찰 조직문화가 공공봉사동기에 미치는 영향에 대해 살펴보고, 경찰의 업무특성에 따라 공공봉사동기가 어떻게 다른지를 비교분석해 볼 것이다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

1. 공공봉사동기(Public Service Motivation)의 이론적 배경 및 선행연구

가. 이론적 배경

공공봉사동기는 과거부터 존재해왔던 개념이지만 이 개념을 행정학의 주요 이슈로서 발전시키고, 이를 체계적으로 분석하여 측정도구를 개발한 사람은 Perry 교수이다. Perry & Wise(1990)는 공공봉사동기를 주로 공공 조직에 기반을 둔 동기에 반응하는 개인의 성향이라고 정의하였다. 그러나 공공봉사동기에 대해서는 학자들마다 정의가 다르다. Brewer & Selden(1998)은 공무원들이 공익 증진을 위해 의미 있는 서비스를 제공하려는 동기라고 정의하고 있으며, Rainey & Steinbauser(1999)는 사람, 국가 또는 인류라는 공동체의 이익에 봉사하고자 하는 이타적인 동기라고 정의한다. 이러한 학자들의 의견을 종합하면 공공봉사동기는 사익과 관계없이 공공성의 달성이라는 목표를 위해 개인의 특정한 행동을 유발하고 이를 유지시키려고 하는 힘이라고 해석할 수 있다. Perry & Wise(1990)는 공공봉사동기를 합리적(rational), 규범적(norm-based), 정서적(affective)인 세가지 동기로 구별하였다. 합리적 동기는 개인의 효용 극대화에 기반을 둔 행위를 말하는데, 여기에서 효용 극대화는 개인의 사적인 이익 극대화라기 보다는 국민을 위해 봉사한다는 것이 개인의 효용으로 전환되어 이를 극대화하기 위해 노력하는 것을 말한다

(이근주, 2005). 규범적 동기는 공공의 이익이 어떻게 정의되는지와 상관없이 공공의 이익을 위해서 봉사하려는 욕구로서(오영민, 2009) 공공봉사동기의 가장 본래적인 의미를 표현하는 것으로 생각된다. 정서적 동기는 여러 가지 사회적 맥락에서 각 개인의 감정에 근거하여 타인을 돕겠다는 욕망과 의지로 특징되는 동기를 말한다(Perry & Wise, 1990; Perry, 1996; Rainey & Steinbauer, 1999).

나. 공공봉사동기에 대한 선행연구

Perry 교수가 public service motivation의 개념을 제정립하고(Perry, 1990), 이 공공봉사 동기의 측정방법을 개발한 이후(Perry, 1996) 국내외에서는 공공봉사동기를 변수로 한 많은 연구들이 이뤄져 왔다. 그 중 대표적인 것이 공공봉사동기의 공공조직에의 긍정적인 효과에 초점을 맞추어 공공조직의 성과 등에 미치는 영향을 실증적으로 검증한 연구들이다. 조태준 등(2008)은 공공봉사동기의 세가지 하위요인인 자기희생·공익에의 몰입·열정이 조직성과를 향상시킨다는 것을 밝혔는데, 이와같은 공공봉사동기가 조직성과에 긍정적인 영향을 미친다는 가설은 많은 연구들에 의해 지지되었다. 또한, 공공봉사동기는 직무만족, 조직몰입 등에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다(손명구, 2006; 김상목, 2003; Westover & Taylor, 2010; Liu & Tang, 2011).

이와 같은 연구들이 공공조직의 운영에 있어서 공공봉사동기의 중요성을 일깨워주었다면, 실제 이러한 공공봉사동기가 어떻게 형성되는지를 확인하기 위해 공공봉사동기의 선행요인이나 영향요인이 무엇인지를 알아보는 연구도 활발하게 이루어져 왔다. Perry(1997)는 public service motivation의 선행요인에 대해 연구하였는데, 신에 대한 친밀감·부모 역할·연령 등의 요인이 PSM에 긍정적인 영향을 미치며, 종교활동·수입 등은 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이후 실제 다수의 연구에서 부모의 영향·종교활동·자원봉사 등의 경험이 공공봉사동기에 영향을 미치는 것으로 확인되었다(한에스더 2012 재인용)

공직에 입직한 이후의 인구통계학적 특성 또는 조직적 요인들과 공공봉사동기와의 관계에 대한 연구들도 많이 이뤄지고 있다. 실제 이 연구들에서 동료와의 관계·조직몰입·조직개혁 등은 공공봉사동기에 긍정적인 영향을 미치는 반면, 번문욕례·업무모호성 등은 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다(김서용, 2009; Moynihan & Pandey, 2007; 한에스더 외, 2012). 김서용 등(2010)은 공직동기의 선행요인으로 일반 사회화 요인과 조직 사회화 요인을 모두 고려하여 이러한 요인들이 공직동기에 어떤 영향을 미치

는 지를 분석하고 있다. 그 결과 일반 사회화 요인보다 조직 사회화 요인이 공직동기 형성에 있어서 더 큰 역할을 하는 것을 알 수 있었으며, 조직 사회화 요인 중에서도 공직생활 중 봉사경험, 동료역할, 상사역할 등의 순서로 공직봉사동기에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

공공봉사동기에 대한 선행연구들을 종합해보면, 일관적인 결과는 보이지 않지만 전반적으로 각 개인의 사회역사적 맥락과 여러 조직적 요인들이 공공봉사동기에 많은 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이러한 공공봉사동기는 공공조직의 효율성을 높이는 데 중요한 요인이 될 수 있다는 것을 확인할 수 있었다. 이는 앞으로 공공조직이 조직원들의 공공봉사동기를 어떻게 관리해야 하는 지에 대해 많은 시사점을 주고 있다.

2. 조직문화의 이론적 배경 및 선행연구

가. 이론적 배경

조직문화의 개념에 대해서는 학자들마다 다르게 정의하고 있는데, 이 정의들을 종합해보면 조직문화는 어떤 조직 내에서 오랜기간 동안 형성되어온 가치관이나 신념 등으로서 조직구성원들 간에 서로 공유되고 있는 것을 이야기한다(Pettigrew, 1997; Ouich, 1981; Deal & Kennedy, 1982; 서인덕, 1986, 도운섭, 1999b; 황창연, 2003). 조직문화는 조직 내에 형성되어 있는 하나의 분위기로서 조직의 성과 등에 많은 영향을 미칠 수 있는 요소이기 때문에 중요한 연구 변수로 다뤄지고 있지만, 특히 중요한 것은 조직문화가 조직구성원들의 개개인에게 강력한 영향을 미치는 요소라는 점이다. 이는 특정조직에 들어오기 전의 개인의 성향과 조직에 들어와서 일정 시간이 지난 이후의 성향을 비교해 봤을 때 상당부분 달라지게 된다는 것을 보면 알 수 있다. 즉, 개인의 성향을 결정하는 차원에서 가정 및 사회에서 이뤄지는 일반사회화는 매우 중요한 요소이지만, 회사에 들어온 이후에 그 회사의 문화에 의해 사회화되는 과정 역시도 개인에게 많은 영향을 미칠 수 있다. 따라서 조직구성원의 직무만족이나 업무동기 등을 파악하는 데 있어서 조직문화는 중요한 변수로서 작용할 수 있다.

이와 같은 조직문화의 유형 역시도 학자들마다 조직문화의 구성요소 중 어떤 관점이냐 변수 또는 속성을 강조하느냐에 따라 다양하게 분류하고 있다(이제운, 2011). 그러나 많은 조직문화 연구들이 실제 조직에서 나타나는 문화적 현실을 잘 반영하지 못하고 있

기 때문에(김호정, 2002), 국내외의 많은 연구자들은 조직문화 연구에서 있어서 조직문화를 구성하는 가치요소들을 다양한 차원에서 분석적으로 고찰하는 Quinn & Kimberly(1984)의 경쟁가치모형을 이용하고 있다(이상철, 2012). 경쟁가치모형은 발전문화·합리문화·집단문화·위계문화의 네가지로 조직문화를 구분하고 있다. 발전문화(development culture)는 조직의 변화와 유연성을 강조하면서 조직이 당면하고 있는 외부환경에의 적응능력에 중점을 둔다(Zammuto & Krakower, 1991). 둘째로 합리문화(rational culture)는 조직의 성과목표 달성과 과업수행에 있어서의 생산성을 강조하는 문화유형이다(Zammuto & Krakower, 1991). 셋째는 집단문화(group culture)로 구성원들의 신뢰와 팀워크를 통한 참여, 충성, 사기 등의 가치를 중시한다(Parker & Bradley, 2000). 마지막으로 위계문화(hierarchy culture)는 공식적 명령과 규칙, 집권적 통제와 안정지향성을 강조하는 관료제의 가치와 규범을 반영한다(이상철 외 2008 재인용; Zammuto & Krakower, 1991).

경찰공무원 조직의 경우 위계문화가 주 문화일 것으로 생각하는 사람이 많을 것이나, Daft(2004)에 의하면 하나의 조직이 어느 특정한 문화유형으로만 존재하는 것이 아니라 여러 가지 문화 유형이 가지는 특징적 요소들을 동시에 가지는 경우가 많다. 특히, 경찰은 매우 방대한 조직이고 각 지역 및 업무에 따라 고유한 특징을 가지고 있기 때문에 어느 한 가지 문화가 경찰 조직 전체 문화를 대표한다고 볼 수는 없을 것이다. 이러한 차원에서 경찰 조직 내에서 각 구성원들은 여러 보직을 옮겨다니기 때문에 여러 가지 문화를 경험했을 가능성이 크다. 그 중에서도 개인이 가장 오랜 기간 근무했던 곳의 조직문화가 그 해당 구성원의 조직사회화에 가장 큰 영향을 미쳤을 것으로 생각된다.

나. 조직문화에 대한 선행연구

조직문화에 대한 많은 선행연구들은 조직문화가 조직에 미치는 영향에 대해서 알아보는 경우가 많았으며, 그 중에서도 직무만족과 조직몰입을 설명변수로 하는 개인 차원의 조직효과성에 미치는 영향에 대한 연구가 많이 이뤄져 왔다. 이 중 많은 연구들에서 조직문화가 조직효과성에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 밝혀냈다. 다만, 연구들마다 조직효과성에 유의미한 영향을 미치는 조직문화의 유형은 조금씩 다르게 나타났는데 이는 연구의 대상 등에 차이가 있기 때문인 것으로 판단된다(김태한 & 정홍상, 2011; 김호정, 2002; 이정훈, 2010). 그러나 대체로 합리문화, 발전문화, 집단문화에 비해 위계문화는 조직문화와 직무만족에 긍정적인 영향을 미치지 않는 요인으로 확인되어, 규칙에 얽매이고

통제적인 분위기의 조직에서는 조직구성원들의 직무만족과 조직몰입이 저해될 것으로 보인다.

경찰을 대상으로 한 조직문화에 대한 연구도 다양하게 이뤄지고 있는데 역시 대부분이 조직문화를 경쟁가치모형에 따라 구분하고 있다. 여러 연구들에서 조직문화가 치안활동 효과성, 조직몰입, 고객지향성에 영향을 미치는 것으로 확인되었다(김상호, 2004; 장석현 외, 2007; 이환범 외, 2006; 박주상, 2009). 이와 같은 선행연구의 결과들을 종합하면 경찰조직에서는 위계문화적 특성이 가장 크게 나타난다는 것이 공통적으로 확인되어서 경찰이 상하간 소통을 많이 강조하고 있음에도 여전히 상명하복식의 문화가 크게 자리잡고 있다는 것을 알 수 있다. 또한, 각 문화 유형 중에서도 합리문화는 조직의 성과 및 생산성에 긍정적인 영향을 미치는 요인이지만 위계문화는 부정적 영향을 미치는 요인이라는 것이 확인되었다. 관료제 및 경찰 조직의 특성상 조직문화를 일시에 변화시킨다는 것은 쉽지 않은 일이지만, 연구결과들에 비춰봤을 때 앞으로 경찰 조직이 개인의 만족과 성과를 극대화시키기 위해서는 위계문화에서 다른 문화로 개선이 필요하다는 것을 시사한다.

3. 업무특성

업무특성은 민간조직 및 공공조직간에, 또한 같은 조직 내에서도 부서간에 차이가 있기 때문에 통일된 업무특성에 대한 정의를 내릴 수는 없다. 그러나 공공조직의 경우에는 일반적으로 정책을 만들어내는 상급기관과, 이렇게 만들어진 정책을 집행하는 하급기관으로 구분된다는 것을 알 수 있다. 그동안 행정학 연구에서는 공공조직의 업무특성을 다음과 같이 구분하고 있다.

〈표 2-1〉 행정학 연구에서의 공공조직 업무특성 구분

연구자	업무 특성에 따른 분류
유종해(1995)	<ul style="list-style-type: none"> · 정책지원부서(정책 목표의 수립 및 기획 업무) · 사업집행부서(목표달성을 위한 업무)
박창권(2000)	<ul style="list-style-type: none"> · 기획·관리부서(조직의 기본목표 설정, 목표 달성 위한 계획 수립) · 사업·집행부서(설정된 목표 달성)
이종수·윤영진(2008)	<ul style="list-style-type: none"> · 계선부서(조직의 목표달성에 직접적 공헌, 행정상 결정권과 집행권을 가지는 기관) · 참모부서(계선기관이 정책결정, 집행 등의 활동을 원활하게 수행하도록 도와주는 기관)
박광수·주효진·고수정(2002)	<ul style="list-style-type: none"> · 정책기획지원부서(조직 목표 설정, 조직목표달성을 위해 자원 지원) · 사업집행부서(조직 업무를 집행하는 업무 주로 수행)

자료 : 한에스더(2010) 재인용

경찰 조직 역시도 정책형성 및 기획업무를 하는 경찰청과 이를 집행하는 경찰서 및 지구대 조직으로 업무특성을 구분할 수 있다. 그러나 경찰 조직은 상급기관과 하급기관 간 차이에 못지않게 부서간에도 큰 업무특성의 차이가 있다. 경찰의 업무는 ‘국민의 생명과 안전 유지’라는 광범위한 목표를 모두 포괄해야하기 때문에 똑같이 법과 정책을 집행하는 부서라고 할 지라도 범죄자들을 검거하는 수사·형사 부서, 교통안전을 책임지는 교통부서, 집회·시위를 관리하는 경비부서 등 각각이 개별적인 전문성을 가지고 있으며 그에 따라 뚜렷한 차이를 보이고 있다.

특히, 같은 경찰서에 속한다고 하더라도 가장 많은 경찰관들이 소속되어 있는 지구대·파출소는 ‘현장경찰’로 따로 분류하여 그 근무특성에 맞는 다양한 시책들이 시행되고 있다. 그 이유는 많은 부서들이 범죄가 터지고 위반사실이 발생한 이후에 이를 후발적으로 처리하는 업무를 처리하는 반면에 지구대와 파출소는 사회의 불안요인이 발생하기 전에 이를 유지하고 예방하는 차원의 업무를 주로 하기 때문이다. 지구대·파출소의 업무는 업무성과가 쉽게 눈에 드러나지 않기 때문에 업무에 몰입할 수 있는 요인이 적으며, 외견상으로는 순찰을 돌고 단속을 하는 단순업무처럼 보이지만 실제로는 사건이 발생했을 때 현장에 가장 먼저 도착하여 1차적으로 법률적·사실적 판단을 내려야 하는 어려운 업무이다. 이와 같은 이유로 지구대·파출소에 근무하는 경찰관들은 업무의 어려움에 비해 인정받기가 쉽지 않아 매너리즘에 빠지거나 직무에 만족하지 못할 가능성이 크다. 이러한 독특한 업무특성은 파출소·지구대에 오래 근무한 경찰관들에게 큰 영향을 미칠 수

있다.

따라서 경찰조직의 업무특성은 부서별로, 그 중에서도 지구대·파출소에 근무하는 현장 경찰관과 경찰청이나 지방청 및 경찰서 단위에 근무하는 비현장경찰관으로 구분하는 것이 더 연구목적에 맞는 구별방법이라고 생각한다.

4. 선행연구의 비판적 검토 및 본 연구가 가지는 의미

공공봉사동기가 조직의 성과 등에 긍정적인 영향을 미치는 만큼 이러한 공공봉사동기를 조성해주는 조직적 요인들을 연구하는 것은 매우 중요하며, 실제 많은 조직적 요인들이 공공봉사동기에 미치는 영향에 대해서 연구가 시행이 되어 왔다. 그러나 아직까지도 많은 연구들이 조직 내에서의 인구통계학적인 특성을 주요 요인으로 삼고 있으며, 조직사회화 요인으로서 조직적 요소들이 공공봉사동기에 미치는 영향에 대해서는 연구가 매우 부족한 실정이다. 실제로 일반사회화 요인은 이미 개인에게 있어서는 지나가버린 과정이기 때문에 변화의 여지가 적지만 조직사회화 요인은 조직에서 관심을 기울인다면 개인에게 좋은 영향을 미치도록 변화시킬 수 있다. 특히, 현재 공무원 조직에 입직하는 사람들의 상당수가 직무의 안정성 때문에 공직을 선택하는 경우가 많은데, 이와 같은 이유로 공직에 입직하는 사람들을 걸러낼 수 있는 방법이 없을뿐더러 이들을 모두 대상에서 제외시키는 것도 바람직하지 않다. 따라서 일단 특별한 동기 없이 입직한 사람이라도 입직한 이후 조직에서 많은 경험을 거치면서 공공봉사동기의 수준을 높일 수 있도록 지원해주는 것이 조직의 성과와 효율성을 높이는 데에 있어서 중요한 부분이라고 할 수 있을 것이다.

이러한 조직사회화 요인 중에서도 조직문화는 중요한 조직사회화 요인 중 하나이다. 조직문화는 해당 조직의 특성을 함축적으로 담고 있기 때문에 특정한 조직문화에서 장기간 근무한 사람들은 그 문화에 동화되어 그 조직에서 근무하는 사람들과 비슷하게 업무를 처리하고, 생각하는 방식도 비슷해지게 될 가능성이 크다. 이을터(2009) 역시 개인이 사회와 상호작용하면서 사회적 객관성을 습득하는 것과 같이 신입사원 역시도 조직 구성원들과 상호작용하면서 조직의 사회적 객관성인 조직문화를 학습하기 때문에 바람직한 조직문화를 확립하는 것이 중요하다는 명제를 제시하였다. 이와 같이 조직문화는 개인에게 큰 영향을 미치는 중요한 요소라는 것을 알 수 있고, 이는 개인의 공공봉사동기를 결정짓는 중요한 요인이 된다는 것을 보여준다. 그런데도 불구하고 조직문화와 공공봉사동

기의 관계를 연구한 선행연구는 부족한 실정이기 때문에 본 연구가 의미를 가질 수 있다.

업무특성에 따라서도 공공봉사동기는 달라질 수 있다. 특히, 앞서서도 살펴보았듯이 경찰 업무는 현장경찰과 비현장경찰간에 큰 차이가 있고, 각각 중시하는 부분이 다르기 때문에 각각의 부서에서 근무하고 있는 경찰관들은 서로 다른 공공봉사동기를 가지고 있을 것으로 생각된다. 그러나 아직 이에 대한 연구가 충분히 이뤄지지 않았으며, 특히 경찰을 대상으로 한 연구는 전무한 실정이다. 따라서 경찰의 고유한 업무특성에 따른 공공봉사동기의 차이를 밝혀내는 것은 앞으로 유사연구를 하는 데 있어서 중요한 출발점이 될 것으로 본다.

Ⅲ. 연구문제의 정립 및 연구설계

1. 연구가설

가. 조직문화와 공공봉사동기

조직문화를 Quinn & Kimberly(1984)의 경쟁가치모형에 따라 4가지로 구분했을 때, 각 문화별로 중시하고 있는 가치가 다르고 이러한 다른 가치 하에서 장기간 근무한 사람들은 그 문화에 영향을 받아서 공공봉사동기의 수준에 서로 차이가 있을 것으로 생각된다. 즉, 조직문화에 따라서 공공봉사동기는 서로 달라질 수 있다.

가설 1. 조직문화에 따라 공공봉사동기의 수준은 서로 다를 것이다.

특히, 발전문화·합리문화·집단문화 모두 각각 긍정적인 특성을 주로 가진 문화인 반면에 위계문화만이 명령, 규칙, 통제를 강조한다는 점에서 다소 부정적인 특성을 가지고 있는 문화이다. 개인의 업무에 대한 의욕은 어느 정도 자율성이 보장될 때 높아질 수 있다는 가정에 비추었을 때 이와 같은 위계문화에서 오래 근무한 사람들은 명령과 규칙에 익숙해지고 자율성을 보장받지 못한 상황에 놓여있었기 때문에 업무동기, 특히 공공봉사동기가 퇴색될 가능성이 크다고 판단된다.

가설 1-1. 위계문화에서 오래근무한 사람의 공공봉사동기가 가장 낮을 것이다.

나. 업무특성과 공공봉사동기

경찰은 부서별로 업무의 성격에 큰 차이가 있고, 이러한 차이는 개인의 공공봉사동기에도 영향을 미칠 수 있다. 특히, 현장경찰관과 비현장경찰관은 업무목적에 있어서는 '범죄 및 위반행위의 사전 예방'과 '범죄 및 위반행위의 사후처리'라는 점에서 큰 차이가 있다. 또한 현장경찰관의 업무는 잠재적 범죄를 발생하지 않게 하는 데에 집중되어 있기 때문에 업무의 성과가 명확하지 않고, 단순업무도 많은 부분을 차지하며, 가시적인 성과를 내기가 어렵다보니 업무의 어려움에 비해 성과에 따른 인센티브가 부족한 경우가 많다. 이 뿐 아니라 최일선에서 민원인들을 대하다보면 공권력을 무시당하는 상황을 직접 대면하는 경우가 비현장경찰관들보다 많기 때문에 더욱 업무 의욕이 꺾이는 상황이 많이 생긴다. 이런 특성을 가진 현장경찰관으로 오래 근무할 경우 업무의 목적과 동기를 상실하고 매너리즘에 빠질 가능성이 클 것으로 생각된다. 따라서 지구대·파출소에서 근무하는 현장경찰관들의 공공봉사동기가 비현장경찰관들보다 더 낮을 것으로 생각된다.

가설2. 현장경찰관들의 공공봉사동기가 비현장경찰관들보다 더 낮을 것이다.

2. 연구모형

위의 가설을 종합하여 나타낸 본 연구의 연구모형은 다음과 같다.



3. 설문지의 구성

공공봉사동기의 경우 Perry(1996, 1997)가 공공정책 결정에 대한 호감, 공익몰입, 희생정신, 동정심의 네가지 차원으로 구분하여 개발한 설문문항을 번역 및 재구성한 이근주(2005)의 문항을 사용하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

조직문화는 직원들의 조직사회화에 영향을 미치는 요인으로서 살펴볼 것이므로, 대상자가 현재 근무하고 있는 곳의 조직문화보다는 가장 장기간 근무했던 곳에서의 조직문화를 알아보는 것이 바람직하다고 생각된다. 이러한 조직문화는 많은 연구에서 사용하고 있는 경쟁가치모형에 따라 분류하였다. 그 척도는 Yeung et al.(1991)의 문항을 요인분석하여 재작성한 김호정(2002b)의 척도를 활용하였으며, 본 연구의 특성에 맞게 일부 문구를 수정하여 사용하였다.

4. 표본추출 및 분석방법

설문조사는 경찰교육원에서 교육중인 경찰관 및 인접 경찰서 직원들을 대상으로 실시하였다. 교육중인 경찰관들을 주요 대상으로 한 이유는 전국 경찰관들이 고르게 모여 있으며, 다양한 부서에서 근무하는 사람들이 골고루 교육에 들어오기 때문에 경찰관 전체라는 모집단 특성을 최대한 반영할 것으로 생각되었기 때문이다. 총 300부의 설문지를 배포하여 회수된 설문지 중 부실한 응답을 한 설문지를 제외하고 총 261부를 연구에 사용하였다. 설문지의 배포와 회수는 2013년 4월 15일부터 4월 29일까지 이루어 졌다.

IV. 조사결과 분석

1. 인구통계학적 특성

〈표 3-1〉 응답자의 인구통계학적 현황

	구 분	계		구 분	계
성별	남	238(91.2)	현 근무부서	청문	32(12.3)
	여	23(8.8)		수사·형사	9(3.4)
연령	20대	13(5.0)		정보	31(11.9)
	30대	73(28.0)		보안	32(12.3)
	40대	112(42.9)		경비	6(2.3)
	50대	63(24.1)		지구대·파출소	92(35.2)
	순경	16(6.1)		교통	7(2.7)
계급	경장	28(10.7)		생활안전	21(8.0)
	경사	88(33.7)		여성청소년	29(11.1)
	경위	88(33.7)		교육기관	2(0.8)
	경감	31(11.9)	장기 근무 부서	경찰청 또는 지방청	25(9.6)
	경정	10(3.8)		경찰서	117(44.8)
근속년수	5년 이하	26(10.0)		지구대 또는 파출소	105(40.2)
	5~10년	38(14.6)	장기 근무 부서 근속년수	기타	14(5.5)
	10~20년	84(32.2)		3년 이하	26(10.0)
	20~30년	92(35.2)		3~5년	53(20.3)
	30년 이상	21(8.0)		5~10년	83(31.8)
임용과정	순경공채	234(89.7)		10~20년	76(29.1)
	순경~경장 특채	15(5.7)		20년 이상	20(7.7)
	간부후보	5(1.9)	계		
	경찰대학	7(2.7)			261(100)

응답자 총 261명 중 남성 238명, 여성 23명인 것으로 확인되었다. 실제 경찰 조직에서 여경비율이 약 7%임에 비춰봤을 때 성별에 있어서 표본의 대표성은 확보된 것으로 보인다.¹⁾ 현 근무부서의 경우 일부 부서는 표본 대상에 반영되지 않거나, 다른 부서에 비해 적은 편이지만 전체적으로 골고루 다양한 부서의 표본이 포함되어 있기 때문에 근무부서에 있어서도 어느정도 표본의 대표성은 확보된 것으로 판단할 수 있다. 장기근무 부서는 설문대상자가 가장 오래 근무했던 부서에 대한 응답이며, 장기근무부서 근속년수는 위 부서에서 얼마나 근무했는지에 대한 응답이다.

1) 2011. 12. 31 기준 경찰공무원 총 102,248명 중 여경은 7,182명으로 7%의 비율을 차지(2012 경찰백서)

2. 신뢰도 및 타당도 분석

〈표 3-2〉 문항의 신뢰도 및 타당도 분석

개념	변수	문항번호	요인적재값				Cronbach's Alpha
조직문화	합리문화	II-9	.867	.079	.078	.217	0.840
		II-8	.857	.119	.096	.187	
		II-5	.730	.365	.160	.004	
		II-6	.602	.055	.474	.238	
	집단문화	II-2	.094	.790	.196	.094	0.784
		II-4	.184	.718	.090	.127	
		II-3	.271	.694	.193	.107	
		II-1	-.061	.665	.450	.090	
	발전문화	II-12	.139	.334	.821	.088	0.864
		II-13	.129	.338	.785	.168	
		II-10	.217	.132	.775	.280	
	위계문화	II-16	.225	.078	.149	.826	0.791
		II-17	.039	.175	.136	.766	
		II-14	.103	.276	.030	.716	
		II-15	.236	-.167	.318	.682	
공공봉사동기	봉사정신	III-6	.717	.018	.025	.099	0.808
		III-11	.680	.116	-.073	-.017	
		III-7	.654	.327	.000	-.077	
		III-8	.616	.258	.043	-.016	
		III-12	.576	.253	-.065	.134	
		III-10	.570	.176	-.142	.082	
		III-5	.557	.104	.017	.170	
		III-14	.552	.241	-.063	.333	
	희생정신	III-23	.069	.819	.045	.036	0.815
		III-24	.208	.755	.018	.079	
		III-22	.142	.729	.000	.268	
		III-18	.217	.623	-.004	-.094	
		III-17	.315	.551	.045	-.217	
		III-20	.234	.546	-.130	.051	
		III-21	.303	.509	-.250	.343	
	공공정책 결정에 대한 호감	III-1*	.078	-.028	.862	.003	0.760
		III-3*	-.125	.040	.841	.092	
		III-2*	-.074	-.054	.745	-.100	
	동정심	III-9*	.161	.049	-.070	.752	0.650
		III-13*	.050	.155	-.051	.746	
		III-16*	.071	-.094	.111	.673	

* 역코딩된 문항임

요인분석 결과 요인적재값이 낮거나 같은 요인인데도 함께 묶이지 않은 문항을 제외하고 다시 요인분석한 결과를 표로 정리한 것이다.²⁾ 공공봉사동기의 경우 원래 이근주(2005)의 척도에서 공익몰입에 해당했던 5~8번 문항과 동정심에 해당하는 10, 11, 12, 14번 문항이 같이 묶인 것을 확인할 수 있는데, 공익몰입이 사회 및 개인에 대한 봉사를 강조하는 개념인 것에 비춰봤을 때 공익몰입이 강한 사람일 수록 타인에 대한 복지나 봉사욕구가 강하게 나타날 가능성이 크므로 위 문항들은 크게 '봉사정신'이라는 하나의 개념으로 묶을 수 있을 것으로 판단된다. 단, 동정심에서 9, 13, 16번 문항은 10, 11, 12, 14번 문항과 또 다른 요인으로 묶였기 때문에 원래의 개념대로 '동정심'이라는 변수로 그대로 사용하였다.

이와 같이 요인분석을 통해 하나의 차원으로 묶인 문항들에 대해 신뢰도를 측정한 결과 모두 0.65 이상으로 나왔기 때문에 해당 연구에서 사용된 척도의 신뢰도는 인정될 수 있다.

3. 상관관계 분석

〈표 3-3〉 각 변수간 상관관계 분석

	집단 문화	합리 문화	발전 문화	위계 문화	봉사 정신	희생 정신	공공정책 결정에 대한 호감	동정심	공공봉사 동기 전체
집단문화	1								
합리문화	.413(**)	1							
발전문화	.566(**)	.476(**)	1						
위계문화	.314(**)	.435(**)	.440(**)	1					
봉사정신	.154(*)	.219(**)	.159(*)	.332(**)	1				
희생정신	.258(**)	.377(**)	.288(**)	.310(**)	.556(**)	1			
공공정책 결정에 대한 호감	-.038	.016	.043	-.063	-.099	-.079	1		
동정심	.101	.186(**)	.067	.158(*)	.255(**)	.177(**)	-.019	1	
공공봉사 동기 전체	.227(**)	.347(**)	.245(**)	.331(**)	.830(**)	.801(**)	.199(**)	.445(**)	1

2) 조직문화의 경우 7번, 11번 문항이 제외되었으며, 공공봉사동기의 경우 4, 15, 19번 문항이 제외되었다.

주요변수간 상관관계를 분석한 결과 공공봉사동기 전체는 조직문화의 모든 변수와 (+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났는데 그 중에서도 합리문화와 가장 큰 관계가 있는 것으로 확인되었다. 공공봉사동기의 세부요인 중에서도 봉사정신, 희생정신, 동정심은 조직문화와 밀접한 관련성을 가진다는 것을 확인할 수 있었다. 그러나 공공정책 결정에 대한 호감은 조직문화와 유의미한 상관관계를 갖지 못하는 것으로 확인되었다.

또한 독립변수인 조직문화의 4가지 변수간에 다중공선성이 존재하는 지를 확인하기 위해 VIF 측정법을 이용해 확인한 결과 모든 분산팽창계수가 1.8 이하로 나타났기 때문에 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다.

4. 기초통계 분석

경찰 조직에서 어떤 문화가 가장 강하게 나타나는 지를 알아보기 위해 기술통계를 실시하였다. 그 결과 가장 높은 평균값을 보인 것은 위계문화로 나타났으며 이는 다른 연구에서 나타난 결과와도 일치한다. 그러나 합리문화 역시도 위계문화와 마찬가지로 높은 것으로 나타났는데, 이는 최근 경찰의 성과주의와 큰 관련이 있는 것으로 보인다. 그러나 발전문화적 특성이 다른 문화에 비해 현저히 낮게 나타난다는 것은 경찰 조직이 아직까지도 변화에 소극적이고 외부환경에 유연하게 대응하지 못하고 있다는 사실을 보여준다.

〈표 3-4〉 조직문화 기초통계 분석

	최소값	최대값	평균	표준편차
집단문화	5	20	13.63	2.825
합리문화	6	20	14.00	3.022
발전문화	3	15	8.85	2.597
위계문화	6	20	14.05	2.668

이러한 조직문화가 부서의 특성에 따라 다르게 나타나는지 여부 역시 확인해보았다. 특히 설문대상자들이 조직문화를 평가할 수 있을 정도로 오래 근무했던 경험이 있는 부서를 기준으로 확인하는 것이 정확하므로 가장 장기적으로 근무했던 부서에서의 조직문화를 알아보았다. 그 결과 부서에 따른 조직문화 차이에서 발전문화만이 통계적으로 유

의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 장기근무부서가 경찰청·지방청인 경우 가장 발전문화의 특성이 높게 나타났으며 기타를 제외하고 경찰서 교대근무 또는 지구대·파출소 근무인 경우 발전문화의 특성이 가장 낮게 나타났다. 경찰청·지방청의 경우 정책결정업무를 주로 한다는 점에서 지구대·파출소 근무와 큰 차이가 있고 이와 같은 정책결정업무는 새로운 것을 창출하는 업무라는 점에서 주어진 정책을 집행하는 업무를 주로 하는 지구대·파출소 및 교대근무 부서보다 유연성을 가지기 때문에 경찰청·지방청이 지구대·파출소보다 더 높은 발전문화적 특성을 가질 가능성이 크다고 보여진다.

〈표 3-5〉 장기근무부서의 유형에 따른 조직문화의 차이 검증

		평균	표준편차	F	유의확률
발전문화	경찰청·지방청	10.25	2.938	3.393	0.010*
	경찰서 일근	9.28	2.445		
	교대부서	8.27	2.431		
	지구대·파출소	8.77	2.486		
	기타	8.00	3.240		
	Total	8.85	2.597		

5. 가설의 검증

가. 조직문화와 공공봉사동기의 인과관계

장기근무부서에 따라 다르게 나타나는 조직문화가 실제로 해당 개인의 공공봉사동기에 어떤 영향을 미치는 지에 대해 알아보기 위해 집단문화·합리문화·발전문화·위계문화를 독립변수로, 인구통계학적 변수를 통제변수로, 공공봉사동기를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

〈표 3-6〉 조직문화, 공공봉사동기의 인과관계

변수명	비표준화 계수	t
(Constant)	50.637	13.916
Sex	-1.045	-.587
연령	1.503	1.326
계급	.425	.578
근무부서(교대)	2.779	1.341
근무부서(지구대)	-1.380	-1.323
근속년수	-.709	-.754
임용(특채)	.161	.076
임용(간후)	-5.081	-1.292
임용(경대)	-3.052	-.893
집단문화	.136	.627
합리문화	.650	3.406*
발전문화	.072	.293
위계문화	.607	2.912*
F	4.632***	
R2	0.205	
Adjusted R2	0.161	

*p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

그 결과 공공봉사동기에 유의미한 영향을 미치는 변수는 합리문화와 위계문화인 것으로 나타났다. 비록 모든 조직문화 변수가 공공봉사동기에 유의미한 영향을 미치는지는 못했지만 합리문화와 위계문화가 각각 공공봉사동기에 영향을 미치는 것으로 나타났고 계수값이 합리문화와 위계문화가 서로 다른 것에 비춰봤을 때 조직문화에 따라 공공봉사동기의 수준이 다를 것이라는 가설 1은 확인된 것으로 볼 수 있다.

여기에서 합리문화의 계수가 위계문화보다 더 크므로 합리문화적 특성을 가진 부서에서 장기근무한 사람일 수록 위계문화적 특성을 가진 부서에서 장기근무한 사람보다 더 공공봉사동기가 높은 것으로 확인되었다고 볼 수 있다. 합리문화는 목표 달성과 생산성을 강조하는 특성을 가지는데, 경찰 조직에서의 목표는 범죄 예방과 국민의 생명 및 재산 보호라는 점에 비춰봤을 때 이와 같은 목표달성을 중시하는 부서에서 근무했던 사람들이 명령과 통제를 특징으로 갖는 위계문화 하에서 일했던 사람들보다 더 높은 공공봉사동기를 가진다는 것을 예측할 수 있다. 비록 집단문화와 발전문화가 공공봉사동기에

미치는 영향은 통계적으로 유의미하지 못했지만, 합리문화와 위계문화만 비교해봤을 때 위계문화에서 오래근무한 사람의 공공봉사동기가 더 낮은 것으로 확인되었으므로 가설 1-1은 부분적으로 채택되었다고 판단할 수 있다.

나. 업무형태에 따른 공공봉사동기 차이에 대한 검증(독립표본 T-test)

경찰관들이 장기적으로 근무한 부서를 비현장경찰과 현장경찰로 나누어 이 두 분야에서 장기근무한 경우 공공봉사동기에 어떤 차이가 있는지를 확인해보았다. 경찰청 및 지방청 근무자나 경찰서 내 일근부서 장기 근무자는 '비현장경찰'로, 수사 및 형사부서와 같은 교대근무와 지구대·파출소 근무자는 현장경찰로 분류하였다.³⁾ 그 결과 비현장경찰로 장기근무한 사람들과 현장경찰로 장기근무한 사람들 간에 공공봉사동기에 차이가 있었다. 평균을 비교해봤을 때 비현장경찰로 오래 근무한 사람들의 공공봉사동기의 평균이 74.87인 반면 현장경찰로 오래 근무한 사람들은 72.44로 비현장경찰로 근무한 사람들의 공공봉사동기가 더 높은 것으로 나타났으며 이는 가설 2를 뒷받침하는 결과로 볼 수 있다. 세부요인인 봉사정신과 희생정신에서도 모두 비현장경찰로 오래근무한 사람들의 평균이 현장경찰로 오래근무한 사람들의 평균보다도 높은 것으로 나타났다. 현장경찰과 비현장경찰은 업무특성 및 시민들과의 접촉여부 등에 많은 차이가 있으며, 이러한 업무특성의 차이가 개인의 공공봉사동기에 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있다.

〈표 3-7〉 업무특성에 따른 공공봉사동기 차이 검증

	업무특성	평균	표준편차	T값
봉사정신	비현장경찰	31.19	4.157	2.633*
	현장경찰	29.67	4.342	
희생정신	비현장경찰	25.55	4.034	2.127*
	현장경찰	24.42	3.865	
공공정책 결정에 대한 호감	비현장경찰	7.44	2.463	-0.454
	현장경찰	7.58	2.351	
동정심	비현장경찰	10.45	2.184	-1.159
	현장경찰	10.76	1.861	
공공봉사동기	비현장경찰	74.87	7.745	2.201*
	현장경찰	72.44	8.168	

*p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

3) 장기 근무부서 응답 중 '기타'에 응답한 사람은 14명이며 이들 대부분은 기동대, 고속도로순찰대 등과 같이 교대부서에서 근무했던 것으로 확인되었기 때문에 '현장경찰'로 분류하였다.

V. 결론 및 연구의 함의

본 연구에서는 조직문화가 공공봉사동기에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 그 결과 모든 조직문화유형에서 유의미한 영향을 보이지는 못했지만 합리문화와 위계문화는 각각 공공봉사동기에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중 합리문화의 계수가 위계문화의 계수보다 높게 나타났기 때문에 합리문화적 특성을 가지는 부서에서 장기적으로 근무한 사람이 위계문화적 특성을 가지는 부서에서 장기적으로 근무한 사람보다 더 높은 공공봉사동기를 가진다고 볼 수 있다. 경찰 조직의 목표는 공공성에 기반을 두고 있기 때문에 이러한 공익적 목표달성을 위해 진취적으로 일하는 부서에서 근무하는 것이 안정적이고 통제적인 환경에서 근무하는 것 보다 개인의 공공봉사동기를 높이는 데 더 유리하다고 해석할 수 있다.

또한 경찰의 업무특성을 비현장경찰과 현장경찰로 구분하여 업무특성에 따른 공공봉사동기의 차이를 검증하였다. 그 결과 경찰청 및 지방청, 경찰서의 일근부서와 같이 기획 업무를 주로 하고 대민접촉이 상대적으로 적은 비현장경찰관들이 정책집행업무를 주로 하고 대민접촉이 많은 현장경찰관들보다 더 높은 공공봉사동기를 가진다는 것이 확인되었다. 실제로 현장경찰관들은 업무의 대부분이 순찰·대기 근무로 단순하고 반복적인 것이 많고 교대근무로 인해 정신적 보람보다 신체적 스트레스를 더 강하게 느끼는 경우가 많으며, 주취자에 의한 폭력 등과 같이 공권력의 경시를 직접 겪고 있기 때문에 업무에 대한 회의감이 들 가능성이 크다.

조직문화가 공공봉사동기에 유의미한 영향을 미친다는 연구결과는 공공봉사동기가 개인이 기존에 가지고 있던 성향 및 일반사회화 요인에 의해서 영향을 받을 뿐 아니라 조직에 입사한 이후의 경험에 의해서도 영향을 받을 수 있음을 보여주는 것이다. 이러한 결론은 조직에서도 개인의 공공봉사동기의 함양을 위해 많은 노력을 기울여야 함을 보여주며, 특히 조직의 원활한 운영을 위해서도 공공봉사동기가 높아질 수 있는 환경을 만들어주는 것이 중요한 일로 생각된다. 발전문화적 특성이 현저히 낮은 경찰조직의 경우 외부의 변화에 빠르게 적응할 수 있는 조직으로 변화해 나가려는 노력이 필요하다. 이를 위해 경찰청에서 기획한 정책을 전국에서 일괄적으로 집행하는 현 체제에서 벗어나 경찰서 단위별로 지역 특성과 시대에 맞는 정책을 만들고 지방청과 경찰서에서는 이를 적극

지원하는 시스템으로의 변화를 고려할 필요가 있다.

또한 업무특성에 따라 공공봉사동기에 차이가 있다는 연구결과는 현장경찰관들의 공공봉사동기 함양을 위해 더욱 특별한 노력을 기울여야 한다는 것을 보여준다. 현장경찰관들은 가시적인 성과를 내기 어렵기 때문에 가장 저조한 보상을 받고 있고 이러한 특성이 더욱 현장경찰관들의 공공봉사동기를 낮추는 요인이 된다. 장기적으로는 공권력을 향상시키고 일선 경찰관들의 업무분장을 명확하게 해줌으로서 업무에 대한 자부심을 느끼게 해주어야 할 것이며, 단기적으로는 업무 목표와 달성해야 할 성과를 명확하게 해주기에 대해 확실한 보상을 보장해줌으로서 업무 만족도를 높일 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 현장경찰관과 비현장경찰관간의 활발한 인사교류도 하나의 대안이 될 수 있다. 처음 경찰에 입직한 경찰관들 중 다수가 처음 지구대·파출소로 발령이 난 이후 5년 이상 이곳에서 근무하는 경우가 매우 많다. 이는 젊고 의욕이 넘치는 신입경찰관들의 공공봉사동기에 좋지 않은 영향을 미칠 수 있으므로 일정 년수 이상 근무한 직원들의 경찰서와 지구대·파출소간, 또한 부서간 활발한 인사교류를 보장해줄 수 있는 정책도 필요하다고 생각된다.

해당 연구는 조직문화 및 업무특성이 공공봉사동기에 미치는 영향에 대해 어느 정도 유의미한 결과를 보여주었으나 여러 가지 한계점을 내포하고 있다. 조직문화중 발전문화와 집단문화가 공공봉사동기에 미치는 영향에 대해서는 유의미한 결과가 도출되지 않아 어떤 조직문화가 공공봉사동기에 가장 큰 영향을 미치는 지에 대해 명확한 결론을 도출할 수 없었다는 점과 비록 합리문화가 위계문화보다는 큰 영향을 미치는 것으로 나타났지만 계수의 차이가 크지 않다는 점은 큰 한계점이다. 이는 표본의 대표성 문제, 선정된 설문문항들의 경찰 조직에의 부적합성 등 다양한 이유가 있을 것으로 생각된다. 또한 조직문화 및 업무특성이 공공봉사동기에 미치는 영향에 대한 기존연구들이 없기 때문에 본 연구결과를 일반화 하는 데에도 문제가 있다. 앞으로 경쟁가치모형 외에 경찰 조직에 더 적합한 조직문화의 유형을 개발하고, 공공봉사동기에 영향을 미칠 수 있는 다른 다양한 변수들을 고려하여 연구가 이뤄짐으로서 보완되어 나가야 할 부분이라고 생각한다.

- 주제어(Key Words) : 조직문화(Organizational culture), 업무특성(Job Characteristic), 공공봉사동기(Public Service Motivation)

참고문헌

I. 단행본

경찰청, 경찰백서, 2012.

II. 논문

1. 국내문헌

김상묵, 공공서비스동기와 내적 보상의 중요성에 대한 탐색적 연구, 한국행정논집 제15권 제4호, 2003a, pp.771-791.

김상묵, 일하는 방식의 개선: 동기부여적 측면에서의 업무생산성 향상방안 모색, 한국행정학회 추계학술대회 발표논문집, 2003b, pp.503-520.

김상호, 경찰조직문화가 생산성에 미치는 영향에 관한 연구 : 서울지방경찰청 소속 경찰서를 대상으로, 동국대학교 박사학위논문, 2003.

김상호, 경찰조직문화가 치안활동 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 치안정책연구 제 18호, 2004, pp.3-30.

김서용, 공직동기의 결정요인에 대한 실증분석, 행정논총, 제47권 제2호, 2009, pp.181-209.

김서용·조성수·박병주, 공직동기(PSM)의 선행요인 : 사회화 요인의 비교분석, 한국행정학보 제44권 제1호, 2010, pp.147-177.

김태한·정홍상, 조직 문화가 조직 효과성에 미치는 영향 : 대구광역시 소방 조직을 중심으로, 지방행정연구 제25권 제4호, 2011, pp.85-106.

김태호·노종호, 공공봉사동기가 조직 구성원의 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구, 행정논총 제48권 제3호, 2010, pp.143-168.

김호정, 행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향, 한국행정학보 제36권 제4호, 2002, pp.87-105.

김호정, 한국행정문화연구와 경쟁가치모형, 한국정책학회보 제11권 제3호, 2002, pp. 219-238.

- 다운섭, 지방정부조직문화가 조직 효과성에 미치는 영향에 관한 연구, 영남대학교 박사학위 논문, 1999.
- 박주상, 경찰의 조직문화가 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 한국경찰학회보 제22권, 2009, pp.193-219.
- 서인덕, 한국기업의 조직문화 유형과 조직특성간의 관련성 연구, 서울대학교 박사학위 논문, 1986.
- 손명구, 한국에서의 공공봉사동기에 관한 연구: 서울시 서초구청 공무원들을 중심으로, 한국행정학회 동계학술대회 발표논문집, 2006, pp.1121-1144.
- 오영민, 공공봉사동기(PSM)에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구: 5급 공채 신입공무원의 입직동기를 중심으로, 서울대학교 석사학위 논문, 2009.
- 이근주, 공사부문 종사자간 동기요인의 차이 분석: PSM을 활용하여, 한국행정연구 제14권 제2호, 2005, pp.71-99.
- 이상철, 공공기관의 조직문화, 학습조직, 조직효과성의 관계에 관한 연구, 한국행정학보 제46권 제4호, 2012, pp.181-205.
- 이상철 & 권영주, 경영성과 제고를 위한 공공기관의 조직문화유형 분석 : 공익형 공공기관과 기업형 공공기관의 비교를 중심으로, 한국행정학보 제42권 제3호, 2008, pp.143-164.
- 이을터, 신입사원 조직사회화 연구 : 상징적 상호작용이론 관점, 국제경상교육연구 제6권 제4호, 2009, pp.313-333.
- 이제윤, 조직문화유형이 조직효과성에 미치는 영향에 대한 연구 : 공항운영 공기업을 대상으로, 서울대학교 행정대학원 석사학위논문, 2011.
- 이정훈, 조직문화와 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향 분석 : 경북지방경찰청을 중심으로, 한국행정논집 제22권 제1호, 2010, pp.181-215.
- 이환범 · 이수창, 경찰조직문화 유형별 특성과 조직몰입 간의 영향관계 분석, 한국정책과학학회보 제10권 제4호, 2006, pp.137-157.
- 장석현 · 이강훈, 경찰조직문화가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 한국공안행정학회 제26권, 2007, pp.43-64.
- 장용선, 조직문화 유형이 지식공유에 미치는 영향 분석, 대한경영학회지 제23권 제5호,

2010, pp.2793-2813.

장인권, 조직문화와 조직구성원의 행복에 대한 연구: 전라북도 경찰조직을 중심으로, 전주 대학교 박사학위 논문, 2010.

조태준·윤수재, 공공서비스동기(public service motivation)와 성과간 관계에 대한 연구, 한국행정학회 동계학술대회 발표논문집, 2008.

한에스터, PSM의 결정요인에 대한 연구 : 공직 경험과 업무 특성을 중심으로, 이화여자대학교 석사학위 논문, 2010.

한에스터·이근주, 조직경험과 업무특성이 PSM(공공봉사동기)에 미치는 영향에 대한 분석, 행정논총 제50권 제2호, 2012, pp.89-112.

황창연, 행정조직에서 조직문화 및 하위문화의 비교, 한국행정학보 제37권 제1호, 2003, pp.37-58

2. 외국문헌

Daft, R. L. Organization Theory and Design(8th). South-Western: Thomson, 2004.

Deal, T. E. & Kennedy, A. A. Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life. Readings, MA: Addison-Wesley, 1982.

Harrison, R. Understanding Your Organization's Character, Harvard Business Review, May-June, 1972, pp.121-128.

Liu, B. C. & Tang, T. L. Does the Love of Monet Moderate the Relationship between Public Service Motivation and Job Satisfaction? The Case of Chinese Professionals in the Public Sector, Public Administration Review, 71(5), 2011, pp.718-727.

Motnihan, D. P. & Pandey, S. K. The Role of Organizations in Fostering Public Service Motivation, Public Administration Review, Vol 67 No.1, 2007, pp.40-53.

Quich, W. G. Theory Z: How American Business Can Meet the Japanese Challenge, New York: Harper & Row, 1981.

Perry, J. L. Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity, JPART, 6(1), 1996, pp.5-22.

- Perry, J. L. & Wise, L. R. The Motivational Bases of Public Service, Public Administration Review, Vol 50 No3, 1990, pp.367-373.
- Perry, J. L. Antecedents of Public Service Motivation, JPART, 7(2), 1997, pp.181-197.
- Pettigrew, A. M. On Studying Organizational Culture, Administrative Science Quarterly, 24, 1979, pp.570-581.
- Parker, R. & Bradley, L. Organizational Culture in the Public Sector: evidence from six organizations, International Journal of Public Sector Management, 13(2), 2000, pp.125-141.
- Quinn, R. E. & Kimberly, J. F. Paradox, planning, and perseverance: Guidelines for managerial practice, Managing Organizational Transitions, Homewood, IL: Dow Jones-Irwin, 1984, pp.295-313
- Rainey, Hal G., & Steinbauer, P. Galloping Elephants: Developing elements of a theory of effective government organizations, Journal of Public Administration Research and Theory 9, 1999, pp.1-32.
- Westover, J. H. & Taylor, J. International differences in Job Satisfaction: The effects of Public Service motivation, Rewards and Work Relations, International Journal of Productivity and Performance Management, 59(8), 2010, pp.811-828.
- Wittmer, D. Serving the People of Serving for Pay: Reward Preferences among Government, Hybrid Sector, and Business Managers, Public Productivity and Management Review, 14(4), 1991 pp.369-383.
- Zammuto, R. & Krakower, J. Quantitative and Qualitative Studies of Organizational Culture, Research in Organizational Change and Development, 5, 1991, pp.83-114.

A Study on the Effects of Organizational Culture and Job Characteristic on Public Service Motivation in the Police

Pyo, Sun Young

Many studies reveal that PSM is a critical factor to improve organizational performance and job satisfaction. However, a large proportion of the public servants nowadays enter the public organization because of job security, not because they already have PSM. Public organizations should therefore make an effort to improve public officers' PSM after they get into the organizations. In this light, we should consider organizational factors as precedence factors affecting PSM. This study chooses organizational culture for one of the most important organizational factors, and divides organizational culture into four categories according to competing values model. The study measures the effect of organizational culture on the PSM of police officers. The result shows that rational culture and hierarchy culture have a positive causal relationship with PSM, and rational culture have stronger causal relationship with PSM than hierarchy culture. Also, the study conducts an analysis of the difference of PSM in job characteristics. The result reveals that police officers who worked in police headquarters or police station have a higher PSM than those who worked in police substation. This study implies that long-term efforts are needed for the police to break from the hierarchy culture to improve police officers' PSM, and that measures of support should be prepared to improve PSM of police officers who work in police substation.