

碩士學位論文

消防公務員 職務 滿足에 關한 研究

-濟州道 下位職 消防公務員을 中心으로-



濟州大學校 行政大學院

行政學科 一般行政專攻

吳 昌 元

碩士學位論文

消防公務員 職務 滿足에 關한 研究

-濟州道 下位職 消防公務員을 中心으로-

指導教授 康 榮 勳



濟州大學校 行政大學院

行政學科 一般行政專攻

吳 昌 元

2003 年 12月

消防公務員 職務 滿足에 關한 研究

-濟州道 下位職 消防公務員을 中心으로-

指導教授 康 榮 勳

이 論文을 行政學 碩士學位 論文으로 提出함

2003年 12月 日

濟州大學校 行政大學院

行政學科 一般行政專攻



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

吳 昌 元

吳昌元의 行政學 碩士學位 論文을 認准함

2003年 12月 日

審査委員長 _____

委 員 _____

委 員 _____

〈국문초록〉

현대 복지국가에서 행정조직이 추구하는 국가목표는 궁극적으로 국민전체의 복지이며, 인간다운 생활을 영위할 수 있도록 하는 것이다.

광복이후 한국사회는 근대화 과정에서 양적 팽창에만 치중해온 결과 삶의 질적인 문제를 소홀히 했음은 부인할 수 없다.

안전문화의 요소들은 삶의 질을 좌우하고 있음에도 불구하고 이에 대해서 깊은 관심을 기울이지 못하고 있다. 최근 들어 급격한 산업화, 도시화로 인해 사람들은 자연재해와 더불어 급증하는 재난, 재해에 과다하게 노출되어 위험을 안고 살아가고 있다. 따라서 국가는 국민에 대한 봉사와 안전한 삶의 조건을 제공해야 하는데, 그러한 중대하고도 실질적인 작용을 하고 있는 중심이 바로 소방공무원이며, 그들은 또한 직접적으로 국가에 대한 국민이기도 하다. 그러나 사회가 복잡하고 다양한 사고유형의 복합적 상승으로 소방공무원의 안전 또한 위협을 받고 있다. 이러한 상황 하에서도 주민의 귀중한 생명과 재산을 보호하겠다는 일념으로 자신의 안전을 뒤로하고 현장에 뛰어든 소방공무원의 근무 조건은 너무도 열악한 것으로 파악되고 있다.

본 연구는 이러한 배경 하에 그들의 직무에서 무엇에 대하여 얼마나 만족하는가에 대한 만족도와 함께 개인적 특성에 따른 차이를 알아보는 것이다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위해서 직무만족 요인으로 인력, 승진, 근무시간, 근무환경, 의료혜택, 보수 등 6개 항목, 인구사회학적 요인으로 성별, 연령, 학력, 근무년수, 근무처, 담당업무 등 6개 요인을 정하여 직무만족을 저해하는 요소를 도출, 그 해소 방안을 대안으로 제시하여 소방공무원의 직무만족도 향상에 기여함으로써 소방행정의 원활한 수행을 돕고자 하는데 그 목적이 있다.

본 연구의 방법은 설문조사 방법을 채택하였으며 타당성 있는 연구가 가능하도록 하기 위하여 문헌조사, 소방관련 각종 통계자료를 조사하였다.

설문지 구성은 선행연구에 나타난 설문들을 참고로 하여 직무만족요인 30개 문항, 인

구사회학적요인 9개 문항, 직무만족 5개 문항으로 구성하였다. 조사는 제주도에 근무하는 소방공무원을 대상으로 설문지를 배포하여 자료를 수집하였다. 종속 변수인 직무만족에 대한 영향요인과 독립변수인 직무만족도 등에 대한 측정을 통하여 통계 프로그램인 SPSS를 사용하여 빈도분석, 요인분석, 분산분석 등을 실시하고 직무만족에 대한 설문지 신뢰도를 파악하기 위해 가설검증과 상관관계 분석을 실시하였다.

본 연구의 조사분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

직무만족의 측정문항에 대한 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시한 결과 고유치(Eigenvalue)가 3.01로 타당성이 있는 것으로 나타났다.

인구사회학적 요인의 직무만족에 대한 차이를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과 성별의 경우 유의미한 차이를 보이고 있어 앞의 가설이 채택되고 있다.

직무만족 영향요인의 가설을 검증하기 위해 상관관계분석을 실시한 결과 직무만족과 근무환경, 직무만족과 의료혜택간에 상관관계가 낮게 나타나고 있어 앞의 가설이 채택되고 있다.

직무만족요인에 대한 빈도분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

- 1) 인 력 : 인력증원에 대한 필요성이 전체문항에 대한 평균이 4.04로 가장 높게 나타났으며 80.6%가 인력증원이 필요하다고 응답하고 있다.
- 2) 승 진 : 승진기회에 대한 만족도가 전체 평균 2.23으로 가장 낮게 나타났으며 60.5%가 승진기회가 낮은 것으로 생각하고 있다.
- 3) 근무시간 : 과다근무로 인한 피로감이 전체평균 3.58로 가장 높게 나타나고 있으며 54.3%가 피로감을 느끼고 있다고 답하고 있다.
- 4) 근무환경 : 현장활동 시 사고에 대한 불안감이 전체평균 3.64로 65.4%가 사고에 대한 불안감을 느끼고 있다고 답하고 있다.
- 5) 의료혜택 : 소방전문 병원 설립 필요성이 전체 평균 4.23으로 가장 높게 나타났으며 88.7%가 소방전문 병원의 설립을 희망하고 있다.
- 6) 보 수 : 근무 부서별 수당차이 개선 필요성이 전체평균 3.38로 가장 높게 나타나고 있으며 76.4%가 개선이 필요하다고 응답하고 있다.

앞에서 제시한 6개의 직무만족 요인 중 가설검증 결과 타당성이 있는 것으로 나타난

2개 항목(근무환경, 의료혜택)에 대하여 개선방향을 제시하면

첫째, 근무환경과 관련하여서는 구성원들이 사고현장 활동 시 안전사고에 대한 불안감이 가장 높게 나타나고 있어 안전에 필요한 각종 장비, 장구의 현대화와 안전성 확보에 먼저 투자가 이루어 져야 할 것이다.

둘째, 의료혜택과 관련, 소방 전문병원의 설립은 조속한 시일 내에 해결해야 할 과제로서 정부 차원의 적극적인 지원이 필요한 것으로 판단된다.



목 차

제 I 장 서 론	1
제1절 문제의 제기 및 연구목적	1
제2절 연구의 범위 및 방법	2
제 II 장 직무만족이론	6
제1절 직무만족의 제이론	6
1. 직무만족의 개념 및 중요성	6
2. 직무만족에 관한 제이론	10
3. 소방행정과 직무만족과의 관계	19
4. 직무만족에 영향을 미치는 요인	21
제2절 직무만족에 대한 선행 연구	24
제 III 장 연구의 분석틀과 가설 설정	27
제1절 분석틀과 가설 설정	27
1. 분석틀 설정	27
2. 가설 설정	29
제2절 조사 설계	33
1. 변수측정 및 분석	33
2. 조사대상 및 방법	34
3. 설문지 구성	34

제Ⅳ장 조사결과의 분석	36
제1절 자료의 일반적 특성	36
1. 표본의 특성	36
2. 요인분석	38
3. 신뢰도 분석	38
제2절 조사 분석 결과	39
1. 직무만족에 대한 빈도분석	39
2. 직무만족 영향요인에 대한 빈도분석	40
제3절 인구사회학적 요인과 직무만족 영향요인간의 관계	47
1. 인구사회학적 요인과 직무만족과의 관계	47
2. 인구사회학적 요인과 직무만족 영향요인간의 관계	47
제4절 가설검증	49
제Ⅴ장 결론 (요약 및 정책제언)	51
〈참고문헌〉	57
〈Abstract〉	61
〈설문지〉	65



〈 표 목 차 〉

〈표 2- 1〉 그 밖의 직무만족의 영향요인 구분	24
〈표 3- 1〉 직무만족에 대한 기존연구변수	28
〈표 3- 2〉 경험적 분석을 위한 변수목록	33
〈표 3- 3〉 설문지 구성 내용	35
〈표 4- 1〉 표본의 특성별 분포	37
〈표 4- 2〉 직무만족에 관한 요인분석결과	38
〈표 4- 3〉 신뢰도 분석결과	39
〈표 4- 4〉 직무만족 문항별 빈도 분포	40
〈표 4- 5〉 인력관련 문항별 응답결과	41
〈표 4- 6〉 승진관련 문항별 응답결과	42
〈표 4- 7〉 근무시간 관련 문항별 응답결과	43
〈표 4- 8〉 근무환경 관련 문항별 응답결과	44
〈표 4- 9〉 의료혜택 관련 문항별 응답결과	45
〈표 4-10〉 보수 관련 문항별 응답결과	46
〈표 4-11〉 인구사회학적 요인별 분산분석	47
〈표 4-12〉 인구사회학적 요인별 직무만족 영향요인분산 분석	48
〈표 4-13〉 가설검증을 위한 상관관계 분석결과	49

〈 그림 목 차 〉

〈그림 1-1〉 연구의 체계도	5
〈그림 2-1〉 Maslow의 욕구 계층 모형	12
〈그림 2-2〉 Maslow와 Alerfer의 욕구수준의 비교	13
〈그림 2-3〉 Herzberg의 욕구충족이론 모형	14
〈그림 2-4〉 Poter와 Lawler의 업적, 만족이론 모형	17
〈그림 2-5〉 Adams의 공정성 이론 모형	18
〈그림 3-1〉 연구의 분석 틀	29

제 I 장 서 론

제1절 문제의 제기 및 연구의 목적

오늘날 사회는 많은 조직체들로 구성되어 있고, 현대인은 조직의 한 구성원으로 생활해 나가고 있다. 조직은 조직내의 개인들의 공동목표를 받아들이고 각자가 분업관계에 있으면서 상호 협력하는 유기성을 가지게 된다. 이러한 조직체들은 복합적인 환경과의 상호작용을 통하여 조직의 목표를 변화시켜 나간다. 특히 고도산업사회를 살고 있는 현대인은 복잡한 인간관계, 과중한 업무, 폭주하는 정보 등 다양한 환경과의 상호작용 속에서 일상적으로 갈등의 문제와 부딪치게 된다. 따라서 조직 내에서의 존립을 위해서 갈등현장에서 의식적으로 대처하는 활동을 하지 않으면 안 된다.¹⁾

현대 조직사회에서 조직구성원들의 어떻게 효율적으로 조직의 목표를 달성할 수 있는가의 문제는 조직의 생존과 유지발전에 직결되는 문제이며, 조직생활에 있어서도 중요한 관심을 두는 것 중의 하나가 조직구성원들의 직무만족이다. 이는 조직내 구성원이 조직의 목표를 위해 보람과 긍정적인 태도를 가지게 되어 조직구성원이 직무에 대해 부정적인 태도를 가지거나 불만족할 때에는 조직목표를 효과적으로 달성하기 어렵기 때문이다. 따라서 조직의 구성원들이 자신의 직무환경에 대한 만족여부에 따라서 조직의 존립과 구성원 자신에게도 관계되기 때문에 많은 학자들이 조직구성원의 직무만족에 관심을 갖게 되었으며 인간의 동기, 욕구, 가치체계 등 직무만족과의 관계에 대한 연구를 하게 되었다. 이런 경향은 인간이 생명과 재산을 보호하고 싶은 안전의 욕구로서 경제가 발전하고 사회가 안정된 선진국가들일수록 국민들의 안전의 욕구충족을 위해 더욱 노력하고 있다.

현대행정기관의 구성원인 소방공무원은 화재 및 사고로부터 국민의 생명과 재산을 보호해야 한다는 중대한 사명감을 가지고 업무를 하고 있으나 그 내부에 갈등과 사기저하의 요인이 되는 많은 문제점을 안고 있다.

첫째, 인력 측면에서 보면 소방공무원은 총 정원제 및 표준정원제에 묶여 있기 때문에

1) 오종영, 「조직이론」, (서울 : 박영사, 1985), P. 50

인력부족에도 불구하고 증원에 어려움을 겪고 있으며 이는 인력부족 속의 인사 적체라는 기현상을 야기 시키고 있다. 또한 정기적으로 안정적인 채용이 이루어지지 못함에 따라 조직 내부적으로는 조직의 예측가능성을 저하시키며 안정적인 인력 수급계획 및 그 관리에도 문제가 되고 있다.

둘째, 승진에 있어서도 표준정원제로 인한 직위의 한정과 지방자치 단체의 행정기구와 정원기준 등에 관한 규정으로 제약을 받고 있다.

셋째, 근무시간을 보면 현재 제주도 소방공무원의 근무형태는 기본적으로 24시간 격일제로 주 84시간을 근무하고 있다.²⁾ 특히, 동료의 연·병가, 교육, 출장 시 대리근무와 소방검사, 소방용수조사, 특별경계근무 등 비번 활동으로 인한 주당 근무시간은 실제로 100시간 이상을 상회하고 있다.

넷째, 근무환경 측면을 보면 직무수행과 관련된 안전장비 및 장구 등이 열악하며, 특히 현장 활동 시 안전사고에 대한 불안감과 출동 대기시의 심리적 불안감은 근무의욕을 저하시키는 한 요인이 되고 있다.

다섯째, 의료혜택에서 보면 최근 5년 동안 각종재난 현장에서 소방공무원의 공·사상자 발생 수는 1,091명³⁾으로 날로 증가 추세에 있으나 사회적 보장 제도는 크게 미흡하다. 소방공무원이 소방활동 중 사망하거나 부상을 당하면 그 당시에는 관심의 대상이 되나 일정기간이 지나면 점점 희미해져 결국은 관심 밖으로 밀려나게 되어 근무의욕을 저하시키는 요인으로 작용하고 있다.

여섯째 보수 면에서 「공무원 수당 등에 관한 규정」에 의한 화재 진화수당 지급기준을 보면 화재현장 인명구조 및 화재진화 업무에 직접 종사하는 소방공무원 중 소방파출소, 소방출장소 및 구조대에서 근무하는 자로 한정되고 있다.⁴⁾ 이는 소방공무원이면 근무 부서에 관계없이 대형 사고 발생 시에는 전원이 현장 활동에 참여한다는 것을 간과하고 있다. 이러한 문제점들은 직무만족을 저해하는 요인으로써 소방공무원들의 직무만족 향상에 부정적으로 작용하고 있다. 즉 다시 말해서 소방공무원들의 낮은 직무 만족 상태에 있다는 것은 소방행정의 원활한 수행에 문제가 있음을 보여준다.

현대 사회는 산업화에 힘입어 첨단공학을 바탕으로 한 건축물을 중심으로 하는 도시화를 지향하고 있다.

2) 법제처, 법제처 대한민국헌행법령집 13편, 한국법제연구소, 2003, p. 221

3) 행정자치부, 행정자치부 소방행정자료 및 통계, 행정자치부 자료통계집, 2001, p. 144

4) 법제처, 법제처 대한민국헌행법령집 4편, 한국법제연구소, 2003, pp. 521~562

도시를 형성하면서 건물은 대형화, 고층화, 지하화 되는 추세이고 이곳에 인구가 집중되어 생활공간은 점점 더 복잡하고 다양한 형태를 취하고 있다. 크고 작은 공간 활용 문제는 각종사고를 유발시키는 물론 사고현장 접근을 어렵게 하는 원인이 될 수 있다. 이처럼 사회가 복잡해지면서 응급의료 요구도 증가하여 오늘날 소방공무원의 현장활동 업무량 및 위험성의 증가가 불가피하게 되었다.

그 뿐만 아니라 지나친 도시화 외에도 엘니뇨, 라니냐 등 기상이변으로 인해 홍수, 가뭄, 폭설, 해일, 태풍등 기상 피해를 겪고 있으며 항공기, 선박, 지하철 등의 이용증가와 함께 그에 따른 사고의 증가에 직면하고 있다. 이러한 환경들로 인한 사고의 증가는 과중한 소방업무를 더욱 가중시키고 있다. 특히 소방공무원은 열악한 근무환경과 위험한 업무수행 조건 하에서 매일 생명의 위협을 받고 있는 것이 현실이며 이런 과정에서 해마다 순직 및 공상자가 늘어나고 있다. 그러나 소방공무원에 대한 처우의 문제는 많은 모순점이 있는 것이 사실이다. 이는 소방행정조직에 대한 위정자들의 관심과 인식의 부족, 정책결정 과정에서의 소방정보의 제약, 구조적 장애 등으로 정책결정 시 우선 순위에서 떨어져 있다.

우리나라의 경우 소방공무원의 1인당 담당 국민 수를 보면 프랑스의 8배, 미국의 7.7배, 독일의 26배가 되고있고 주당근무 시간에 있어서도 선진 외국의 2배 이상이 되는 등 어려운 근무환경에 처해 있다. 이러한 요인들은 소방공무원들의 직무만족에 부정적인 영향을 끼쳐 소방행정이 원활한 수행에 큰 장애가 되고 있는 것으로 나타나고 있다. 따라서 본 연구는 소방공무원을 대상으로 설문조사를 통하여 인력, 승진, 근무시간, 근무환경, 의료혜택, 보수를 중심으로 소방공무원의 직무만족도를 살펴보고자 한다.

첫째, 인력과 관련하여서는 E·A Locke(1976)교수와 서울대학교 배무기 교수가 제시하고 있는 작업집단 및 동료작업자와의 관계, 인력의 적정배치 채용방법을 토대로 하여 인력충원의 적정성, 직장내 직원수의 적정성, 인력충원의 활용성, 예상충원 인원, 인력운용의 적정성 등을 중점으로 하였다. 둘째, 승진과 관련하여서는 E·A Locke(1976), L·W Porter등 대부분의 학자들이 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 제시하고 있다. 따라서 여기에서는 이를 바탕으로 하여 직급에 대한 만족도, 승진기회, 승진제도와 절차의 만족도, 승진제도의 개선 여부 등을 중점으로 하였다. 셋째, 근무시간이 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 제시하는 학자로서는 V·Vroom, C·E Gilmer등을 들 수 있다. 따라서 근무시간과 관련하여 본 연구는 근무시간의 적정성, 초과근무시간의 보상성, 과다근무로 인한 피로감등을 중점으로 하였다. 넷째, 근무환경이 직무만족에 영향을 미치는

요인으로 제시하는 학자들은 E·A Locke, C·E Jorgenson 등 대부분이 행정학자들이다. 따라서 본 연구와 관련하여서는 근무환경을 개인장비, 체력단련 및 훈련장소, 복지시설, 안전사고, 근무방법 등을 중점으로 하였다. 다섯째, 의료혜택이 직무만족과 관련 영향을 미치는 요인으로 제시하는 행정학자는 대표적으로 C·E Gilmer, E·A Locke 등을 들 수 있다. 따라서 본 연구는 이와 관련 건강검진의 필요성, 건강검진주기, 현행 건강검진의 효과, 소방전문병원 설립의 필요성 등을 중점으로 하였다. 여섯째, 보수와 관련하여서는 거의 대부분이 행정학자들이 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 제시하고 있다. 따라서 보수의 적정성, 수당의 적정성, 부서별 수당의 차이 등을 중심으로 하였다.

본 연구의 목적은 이러한 문제인식을 토대로 직무만족을 저해하는 요인을 도출하고 그 해소방안을 대안으로 제시하여 소방공무원의 직무만족 향상에 기여함으로써 소방행정의 원활한 수행을 돕고자하는데 있다.

제2절 연구의 범위 및 방법

본 연구에서는 하위직(소방장이하) 소방공무원들의 적극적이고 의욕적인 직무수행이 지방자치 시대를 맞이하는 봉사행정의 주체로 보고 연구대상을 전체 소방공무원 523명 중 소방위 이상 74명(소방감1, 소방정5, 소방령13, 소방경20, 소방위35)을 제외한 소방장이하 449명(소방장 128, 소방교 185, 소방사 136)을 대상으로 삼았으며 지역적으로는 제주도를 연구대상으로 하였다.

연구논문의 구성은 제Ⅱ장에서 직무만족의 중요성 및 제이론, 영향요인, 소방공무원과 직무만족과의 관계, 직무만족에 관한 선행연구를 검토하였고 제Ⅲ장에서는 연구분석의 모형과 가설설정, 제Ⅳ장에서는 소방공무원의 직무만족에 관한 연구조사 및 분석을, 제Ⅴ장에서는 종합적인 정리와 소방공무원의 직무만족 향상을 위한 방안을 제시하고자 한다.

연구방법은 제주도에 근무하는 소방직 공무원으로 한정하였으며, 또한 직무만족에 대한 타당성 있는 분석을 위하여 다음과 같은 연구방법을 사용하였다.

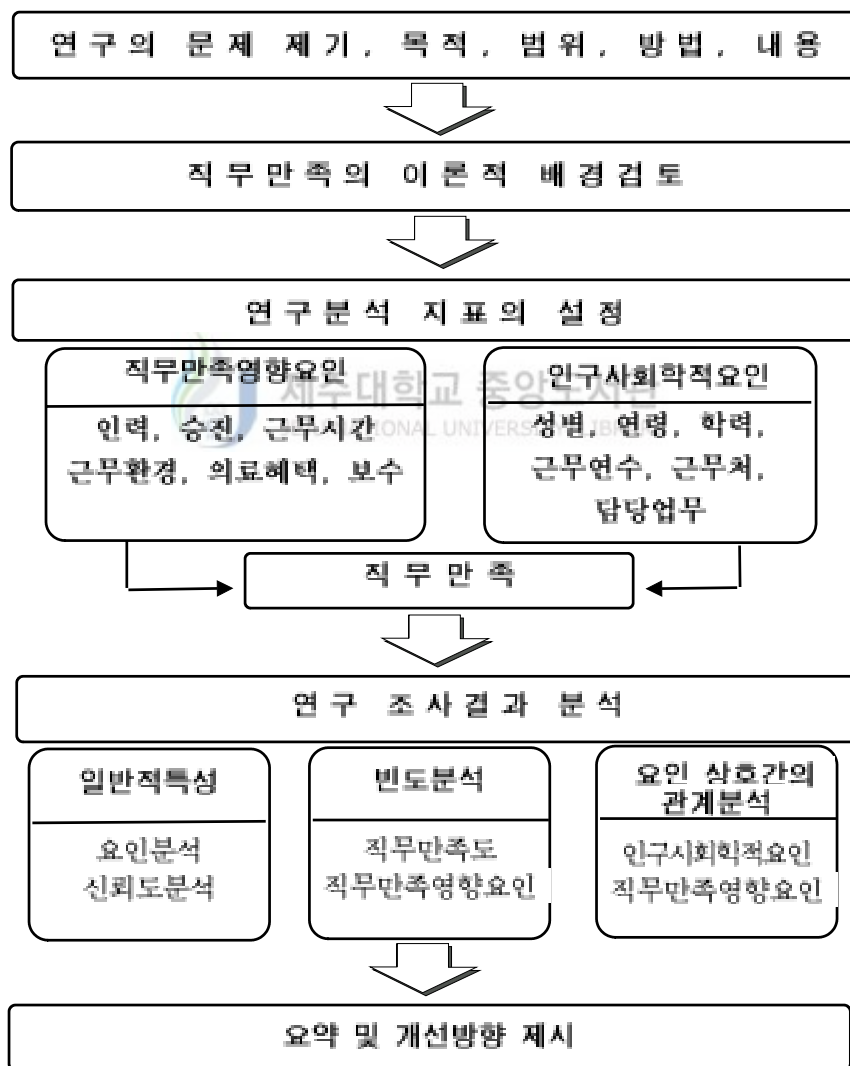
첫째, 직무만족의 이론적 고찰을 위해 국내외 각종문헌 조사를 실시하였다.

둘째, 제주도 소방행정의 실태를 분석하기 위해 소방학교, 외국 소방서 등 각종 통계와 자료를 조사하였다.

셋째, 소방공무원의 직무만족도를 분석함에 있어서 설문조사 방법을 사용하였다. 따라서 조사대상으로 선정된 소방공무원에게 설문지를 배부하고 응답한 결과를 수집하여 개

인적 특성에 대한 직무 만족도를 알아보고 종속변수인 영향 요인들과 독립변수인 직무 만족도 등에 대한 측정을 위하여 통계프로그램인 Window용 SPSS를 사용하여 빈도분석(Frequency Analysis), 요인분석(Factor Analysis), 분산분석(ANOVA)등을 실시하고 직무만족에 대한 설문지 신뢰도를 파악하기 위해 가설검증과 상관관계분석(Correnatino Analsis)을 실시하였다. 본 연구의 구성에 따라 연구의 흐름 및 체계를 정리하면 <그림 1-1>과 같다.

<그림 1-1> 연구의 체계도



제 II 장 직무만족 이론

제1절 직무만족의 제이론

1. 직무만족의 개념 및 중요성

1) 직무만족의 개념

직무만족에 대한 개념은 1930년대 이후 많은 학자들에 의해 중요한 관심의 대상으로 부각되었으며, 오늘날까지 광범위하게 그 연구가 진행되고 있다.

직무에 대한 만족도가 중요한 것은 직장이 단순히 생계를 유지하기 위한 소득뿐만 아니라 삶의 만족에 대한 척도가 되므로 직무만족도가 낮은 사람과 높은 사람 사이의 행동은 상이하다고 할 수 있다. 따라서 직무만족 여부는 조직운영에 있어서 매우 중요한 지표가 된다.

직무만족에 관한 체계적인 연구는 1920년대 말 Hawthorn-Study에서부터라고 볼 수 있는데 이 실험을 계기로 조직구성원을 전인적 인간으로서 존중하게 되었으며 그들의 사회적 욕구를 포함하여 인간적 문제에 관심을 갖게 되었다.⁵⁾

이러한 직무만족에 관한 연구는 개인의 직무상의 여건 및 특성과 관련하여서는 학자들의 정의방법에 따라서 다양한 측면이 연구되어 왔으므로 직무만족의 정의를 한가지로 내리기에는 많은 어려움이 있다. 일반적으로 직무만족이란 임금, 관리, 직무내용 등 직무조건에 대한 정서적 반응으로 이야기되지만 만족이란 감정적 반응이므로 그 개념의 의미는 정신적 과정인 추론을 통해서 파악 가능한 것이기 때문에 연구자에 따라 여러 가지 관점으로 직무만족이 정의되고 있다.⁶⁾

여러 학자들의 직무만족에 관한 개념 정의를 살펴보면 다음과 같다.

직무만족 이론에 관한 최초의 연구자로 불리우는 ①호포크(R. Hoppock)는 직무만족

5) 정경변, 「인간관계론」, (법문사 : 1990), p. 28

6) 최재열, “직무만족 수준의 결정요인에 관한 실증적 연구”, 박사학위논문, 조선대학교, 1991, p. 6

은 조직구성원들의 심리적·생리적·환경적 상황의 결합상태라고 정의하고 있으며, ②로크(E. A. Locke)는 “직무만족이란 개인의 자신의 직무 또는 직무를 통해서 얻은 경험을 평가한 결과로부터 얻게되는 즐겁고 긍정적인 정서 상태(Pleasurable or Positive Emotional State)” 라고 정의하였다.⁷⁾ ③티핀(J. Tiffin)과 맥코믹(E. J. McCormick)은 직무만족이란 직무를 통해 얻어지거나 또는 직무로부터 체험하는 욕구만족의 정도이며, 이는 개인적인 것이므로 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다고 정의함으로써 직무만족은 욕구 및 가치 등과 관련이 있음을 나타내고 있다.⁸⁾ ④스미스(H. C. Smith)는 직무만족이란 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총화 또는 이러한 모든 감정의 균형상태에서 기인되는 일련의 태도⁹⁾라고 정의하였고, ⑤포터(L. W. Porter)와 롤러(E. E. Lawler III)에 의하면 직무만족은 실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도라고 정의하고¹⁰⁾, 실제 보상이 정당하다고 인지되는 수준에 미달하면 할수록 주어진 상황에 대한 불만은 더 커진다고 한다.¹¹⁾ 전체적 직무만족이란 조직구성원이 직무상의 역할에 대해 지니고 있는 총체적인 감정적 반응을 말하며 이에 반해 직무의 단면에 대한 만족은 직무와 관련되어 여러 방면에서 경험을 통하여 얻게되는 정서적 반응을 말한다. 예를 들면 봉급, 감독, 승진기회 등이 요인별 만족으로 연구된 측면이다. 이와 같은 개념적 특성을 찾아보면 첫째, 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응이라는 것이다. 둘째, 직무만족은 직무수행자가 원하는 것과 실제의 격차로써 이해되어야 한다는 것이다.¹²⁾

우리나라 학자들의 직무만족에 대한 개념정의를 살펴보면 오석홍 교수는 직무만족이란 직무를 통한 자아실현 과정상의 정서상태라고 설명하였다. 김흥기 교수는 직무만족이

7) E. A. Locke, The Nature and Causes of Job Satisfaction, in M. D. Dunnette (ed), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago : Rand McNally, 1976, p. 1300을 인용한 정수진·고종식 「산업 및 조직심리학」, (서울 : 삼의사, 2001), p. 387에서 재인용

8) J. Tiffin & E. J. McCormick, Industrial Psychology, 6th(ed), (Engelwood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall Inc, 1974), pp. 295~298을 인용한 남근희, “지방공무원의 직무만족에 관한 경험적 연구 : 제주시 공무원을 중심으로” , 석사학위논문, 배재대학교 대학원, 1997, p. 5에서 재인용

9) H. C. Smith, Psychology of Industrial Behavior, (New York : McGraw-Hill, Book Co., 1955), pp. 114~115.

10) L. W. Porter and E. E. Lawler III, Managerial Attitudes and Performance (Homewood, Ill : Richard D. Irwin, 1968), p. 31

11) 정수진·고종식, 앞의 책, p. 387

12) 신태송, “사회복지담당 공무원의 직무만족에 관한 연구” , 석사학위논문, 중앙대학교, 2002, P. 21

란 어떤 직무에서 얻을 수 있거나 경험하는 욕구충족 정도의 함수로서 직무만족의 본질은 자신의 직무에서 얻어지는 자기실현의 감정과 가치 있는 성숙감이라고 정의하였다.¹³⁾ 또한 정수영 교수는 직무만족을 개인이 자신의 직무와 그 환경에 대해 갖고 있는 정서상태로 보았는데, 이는 직무만족이 직무자체와 직무환경에 많은 관련이 되어 있음을 보여준다.¹⁴⁾ 김종재는 일반적으로 직무만족이란 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯하여 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족상태를 말하게 되는 데 이는 직무수행에 영향을 미친다.¹⁵⁾

이러한 정의로부터 직무만족의 두 가지 성격을 찾아 볼 수 있다.¹⁶⁾

첫째, 만족은 직무에 대한 정보적 반응이다. 따라서 이는 자기관찰을 통해서만 이해될 수 있다.

둘째, 직무만족은 원하는 것과 실제의 격차로 이해된다. 따라서 주관적 개념이라고 할 수 있다.

이상의 견해를 종합하여 보면 직무만족이란 개인의 가치관, 태도, 성격, 지각, 학습 등 개인의 행동에 영향을 미칠 수 있는 여러 가지 변수들과 관련해서 나타나는 감정의 결과라고 할 수 있다.



2) 직무만족의 중요성

조직생활을 하면서 가장 중요하게 관심을 두고 있는 것이 직무에 대한 만족여부이다. 직무에 대한 만족이 높은 수준의 사람은 자신의 직무환경에 대해 매우 긍정적인 태도를 가지고 있는 반면에, 직무에 만족스럽지 못한 사람은 직무환경에 대해 부정적인 태도를 갖는다. 따라서 우수한 조직이란 최대한으로 만족된 조직 구성원들로 이루어진 조직이라 할 수 있다. 즉, 조직목적을 효과적으로 달성하기 위해서는 조직 구성원이 직무만족이 가장 기본적인 요건이며, 이것은 조직 구성원들이 직무에 관련된 모든 행동에서 직·간접적으로 절대적인 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있다.

이처럼 직무만족의 중요한 이유는 그것이 삶의 질과 관련되어 있기 때문이다. 또한 조직구성원의 직무만족은 개인의 욕구충족과 밀접히 관련되며 조직의 효율적인 운영을 평

13) 김흥기, 「인사행정론」, (서울 : 대왕사, 1991), p. 296

14) 안상혁, "소방공무원의 직무만족에 관한 연구", 석사학위논문, 동국대학교 대학원, 1996, p. 12

15) 김종재, 「조직행위론」, (서울 : 박영사, 1991), p. 347

16) 안상혁, 앞의논문, p. 12

가하는 중요한 기준이 된다.¹⁷⁾ 왜 직무만족이 이런 기준이 될 수 있고 또한 어떠한 점에서 직무만족이 관심의 대상이 되는지를 여기서는 다음과 같이 조직 구성원이 개인적 측면과 조직적 측면으로 나누어 살펴보고자 한다.¹⁸⁾

(1) 조직 구성원의 개인적 측면

첫째, 삶의 가치 판단 적인 면에서 매우 중요하다. 하루 생활의 대부분을 직장에서 보내는 사람들은 직장을 '행복의 요람'이라고도 한다. 따라서 최소한의 인도주의적 입장에서 보더라도 직장생활이 보다 유쾌하고 충족된 삶이 되기를 누구나 바랄 것이다. 즉 직장은 생계를 위한 소득을 얻는 장소일 뿐만 아니라 생활의 만족을 얻는 곳이기 때문에 직장이 이러한 요구에 부응해야만 대다수의 사람들의 삶의 기쁨을 맞볼 수 있다.

둘째, 직무만족은 정서적 심리적 측면에서도 중요하다. 사람들은 자기 생활의 어떤 부분이 불만족스러우면 그것이 전이효과(spill-over effect)를 가져와 그와 관련이 없는 다른 부분의 생활도 불만족스럽게 보는 경향이 있다. 직장생활에 불만을 느끼면 가정생활이나 여가 생활, 심지어는 삶 자체에도 불만을 느낄 수 있다.

셋째, 직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미친다. 일에 만족을 느끼는 사람이 수명이 길다는 연구 결과에서도 볼 수 있는 바와 같이 직무에 대한 불만은 개인에게 스트레스를 쌓이게 함으로써 개인의 정신적, 신체적 건강에 나쁜 영향을 미친다.

(2) 조직적 측면

첫째, 이론적으로는 완전히 타당성이 입증되고 있지는 않지만, 관리자들 중에는 직무만족이 조직구성원의 성과에 직접적인 영향을 미친다고 생각하는 사람들이 적지 않다. 그들은 행복한 조직구성원이 그렇지 못한 사람들보다는 효율적이며, 혁신적이고 사려 깊을 것이라고 생각하고 있는 것이다.

둘째, 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 사람들은 외부사회에 대하여 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 이야기하게 된다. 이는 좋은 의미에서 공중관계 기능을 표현하는 것이라고 할 수 있다. 이렇게 되면 신입 구성원의 충원이 원활하게 되고, 일

17) 신유근, 「조직행위론」, (서울 : 다산출판사, 1994), p. 183

18) 추헌, 「조직행위론」, (서울 : 형설출판사, 1994), pp. 610~612

반대증이 그 조직에 대해 호감을 갖게되며 조직에 대한 대외적 인식이 높아져 조직 활동의 효과성을 가져온다.

셋째, 자신의 직무를 좋아하는 사람은 조직 외부에서뿐만 아니라 조직 내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

넷째, 조직의 입장에서 볼 때 직무만족이 높게 되면 근무의욕이 향상되어 이직율과 결근율이 감소되기 때문에 직무성과를 높일 수 있다. 또한 즐거운 분위기에서 일 한다는 것은 관리자나 조직 구성원 모두에게 바람직한 일이다.

2. 직무만족에 관한 제이론

직무만족과 관련하여 연구된 변수들은 많지만 직무만족을 결정짓는 요인들이 무엇인지를 밝혀 내거나 어떤 과정을 거쳐서 직무만족이 결정되는지에 대해 명백하게 해명해 놓은 연구는 그리 많지 않다. 특히 직무만족을 조직의 유효성을 변수로 하여 이루어진 연구들이 많은 편이고 연구결과들도 다양하다. 이런 이유로 하여 조직행위에 관한 많은 이론들이 직무만족과 관련된 연구에 포함하게 된다. 직무만족 이론은 크게 두 가지 범주로 나누어 볼 수 있다. 그 하나는 욕구의 내용과 이들을 충족시켜주는 유인에 대한 반응에 관한 이론으로 어떻게 조직구성의 행위가 유발되는지 설명하는 내용이론(content theory)과 다른 하나는 사람이 목표달성 행위를 하는 과정에서 이를 수시로 변경하거나 중단 또는 새로 시작하는 등의 행위과정에 대한 설명을 하는 과정이론(process theory)이다.¹⁹⁾

여기서는 직무만족의 내용이론으로는 마슬로우의 욕구계층이론, 허즈버그의 욕구충족이론(위생-동기이론)에 대해 살펴보고, 과정이론으로는 브롬의 선호·기대이론, 포터와 롤러의 업적·만족이론, 아담스의 공정성이론 등을 알아보려고 한다.

1) 마슬로우(Maslow)의 욕구계층이론

개인이 지닌 욕구와 동기부여에 관한 이론으로 널리 알려진 이론은 Maslow의 욕구계층이론이다. Maslow는 인간의 욕구가 그들의 행동에 영향을 미치는 것으로 보고 인간의 욕구는<그림 2-1>과같이 다섯 계층으로 이루어지며 하위 욕구에서 상위 욕구로 발달한다고 보고 있다.²⁰⁾

19) 이종수, 윤영진, 「새행정학」, (서울 : 대영문화사, 2001), p. 379

Maslow의 욕구계층은 생리적 욕구, 안전욕구, 사회적 욕구, 존경욕구, 자아실현욕구의 5계층로 구성되어 있으며 인간의 동기는 다섯 가지 욕구의 계층에 따라 순차적으로 발로되며, 인간의 욕구는 하위의 욕구로부터 상위의 욕구로 성장·발달한다는 우성의 원리 (principle of relative potency)²¹⁾가 Maslow 이론의 요점이다. 즉 Maslow의 욕구계층은 우성의 원리에 의한 것이다. 따라서 최하위의 생리적 욕구에서 안전의 욕구, 애정의 욕구, 존경의 욕구, 그리고 최상의 자아실현의 욕구까지 순차적인 계층을 이루며 한 계층의 욕구가 100% 충족됨으로써 다음 계층의 욕구가 발현되기보다는 어느 정도 적정선에서의 욕구충족에서 다음 계층의 발현을 기대해야 한다.

이러한 욕구계층이론도 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.²²⁾

첫째, 욕구단계의 수준은 엄격히 고정되어 있는 것이 아니고, 그들 사이의 범위는 모호할 뿐 아니라 중첩되어 있다. 둘째, 어느 욕구가 충족된다하더라도 그 욕구가 동기유발 요인으로서의 의미를 완전히 상실하는 것이 아니라 강도가 약화되어 하나의 욕구로서 여전히 존재하고 있다. 셋째, 항상 하나의 욕구가 하나의 행동을 유발한다고 보기보다는 두 가지 이상의 복합적인 욕구가 하나의 행동을 유발한다. 넷째, 인간의 행동이 항상 욕구 충족을 위해 수행되는 것은 아니다. 다섯째, 인간은 욕구만족에 의해 욕구 발로가 단계적으로 진전할 뿐 아니라 욕구 좌절 시 욕구 발로가 후진적·하향적으로 진행될 수 있다. 여섯째, 인간의 욕구계층을 다섯 가지로 분류하는 것의 타당성이 의심스럽다. 몇몇 실증적 연구의 결과 다섯 가지의 욕구계층은 나타나지 않고 생리적 욕구와 안전에 대한 욕구가 하나의 욕구계층으로 나타나고 또한 소속의 욕구, 존경의 욕구, 자아실현의 욕구가 다른 하나의 욕구계층으로 나타나는 등 두 가지 욕구계층만이 존재한다는 것이 제시되었다.

이상과 같이 Maslow의 욕구계층이론은 인간의 욕구가 저차원에서 고차원욕구로 순서에 따라 발전하면서 동기부여의 역할을 한다는데 대한 비판을 받고 있으며, 욕구계층의 우성 원리에 입각하고 있어, 욕구계층의 고정성, 예외와 상대성, 복합성을 도외시한 점과 경험적 논리에 의한 이론이라는 점에서 지적되고 있다. 그러나 인간의 동기유발을 욕구

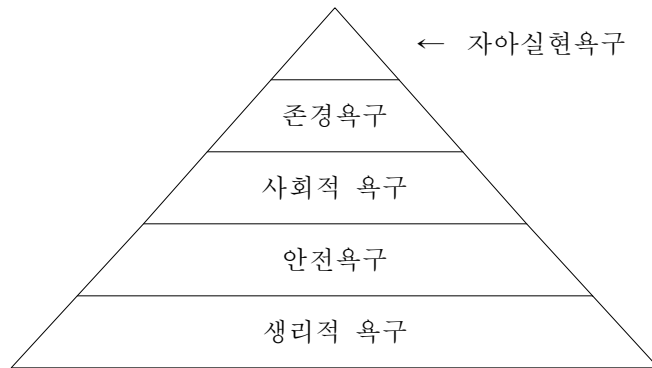
20) A. H. Maslow, *Motivation and Personality* (New York : Harper & Row, 1954, 2nd ed., 1970), pp. 35~37을 인용한 조길영, "소방공무원의 직무만족에 관한 연구 : 경상남도 하위직 소방공무원을 중심으로", 석사학위논문, 경상대학교 대학원, 1998, p. 10에서 재인용

21) 박연호·오세덕, 「현대조직관리론」, (서울 : 법문사, 2000), pp. 176~179

22) 이한검, "주요 동기부여론의 비판적 소고", *경영논총* 제23호, 고려대, 1978, p. 209를 인용한 최익영, "연구기관 행정직공무원의 직무만족 영향요인과 측면요인에 관한 실증적 연구 : 농촌진흥청을 중심으로", 석사학위논문, 제주대학교 대학원, 2000, pp. 17~18에서 재인용.

라고 하는 인간의 심리적 차원에서 체계적으로 다루었다는 점에서 오늘날에도 동기이론으로 높이 평가받고 있는 것은 부인하지 못할 사실이다.²³⁾

〈그림 2-1〉 Maslow의 욕구 계층 모형



※ 출처 박연호, 오세덕 「현대조직관리론」, (서울 : 법문사, 2000), p. 176

Alderfer는 Maslow의 욕구단계 이론을 수정하여 조직체 완성 하에서 개인의 욕구동기를 좀더 현실적으로 설명하고자 하였으며 Alderfer는 개인의 욕구를 존재욕구(existence need), 관계욕구(relatedness need), 성장욕구(growth need)로 구분하여 인간의 욕구는 계층을 이룬다고 하였다. 즉, 개인은 욕구의 결핍에 의해 동기가 발생하여 행동을 하게 되는데 각 수준의 욕구가 충족되지 않을수록 동기의 발생효력이 더 강하게 되며 하위의 욕구가 충족될수록 상위의 욕구 자극이 더 커지게 된다는 것이다. 또한 상위 욕구가 충족되지 않을수록 하위 욕구는 더 강하게 작용한다고 한다.²⁴⁾

Alderfer의 E. R. G이론은 Maslow의 이론과 공통된 점을 많이 보이고 있으나 욕구분류에 있어서 존재, 관계, 성장의 세 가지 욕구도 크게 분류함으로서 전체 욕구개념(global construct)²⁵⁾으로 개인행동을 보다 현실적으로 설명하고 있다. 또한 Maslow는 만족-진행에 있어서 낮은 수준의 욕구로부터 높은 수준의 욕구만족 행위만을 설명하지만 E. R. G

23) 강강찬, "중학교 교사 집단의 비공식조직과 직무만족도와의 관계 연구 : 서울특별시 중학교를 중심으로", 석사학위논문, 경희대학교 대학원, 1998, p. 18

24) 최창섭, "지방공무원의 직무만족도에 관한 연구 : 원주시 소방공무원을 중심으로", 석사학위논문, 연세대학교 관리과대학원, 1999, p. 12

25) Beuianin schneider and clayton p. Alderfer, "three studies of need satisfactions in Organizations", Administrative Science Quarterly Vol 18 (December 1973), pp. 489~505를 인용한 최창섭, "지방공무원 직무만족도에 관한 연구 : 원주시 소방공무원을 중심으로", 석사학위논문, 연세대학교 관리과대학원, 1999, p. 13에서 재인용

이론은 고차원적 욕구에서 저차원적 욕구로 내려가는 좌절 및 퇴행과정(frustration - regression)도 있다고 보았다.

Maslow의 욕구단계와 Alderfer의 욕구범주를 비교하면 다음과 같다.

〈그림 2-2〉 Maslow와 Alderfer 욕구수준의 비교

단계	Maslow		Alderfer	욕구차원
5	자기실현 욕구		성장욕구(G)	고차원적욕구
4	존중욕구	자기로부터의 존중 타인으로부터의 존중		
3	소속과 사랑의 욕구		관계 욕구(R)	↕
2	안전 욕구	대인관계안전 물리적안전	존재 욕구(E)	
1	생리적 욕구			
				저차원적욕구

※ 출처 박연호, 오세덕 「현대조직관리론」, (서울 : 법문사, 2000), p. 180

2) 허즈버그(Herzberg)의 욕구충족이론

Herzberg에 의해 제안된 욕구충족이론은 203명의 회계사와 기술자를 대상으로 한 연구에서 “종업원들을 만족시키고 그들에게 동기를 부여하는 요인과 불만을 야기 시키고 동기도 부여하지 못하는 요인이 무엇인가”를 조사하였고 이 연구에서 직무만족에 기여하는 요인과 직무불만족에 기여하는 요인이 별개로 존재한다는 사실이 발견되었다.²⁶⁾ 즉, Herzberg는 그의 욕구충족이론에서 인간은 이원적인 욕구구조를 가지고 있다는 것, 불만과 만족은 별개의 차원에 있으며 불만을 야기하는 요인과 만족을 주는 요인은 서로 다르다는 것, 불만요인의 제거는 소극적이며 단기적인 효과를 가질 뿐인데 반해 만족요인을 크게 하는 것은 적극적이며 장기적인 효과를 가진다는 논점을 피력하였다.²⁷⁾

따라서 Herzberg는 직무수행을 향상시킨 요인, 즉 동기요인으로는 ①직무상의 성취, ②직무성취에 대한 인정, ③수행에 보람을 느끼는 직무(직무성격) ④책임의 부여 ⑤자신의 성장과 발전이 있고, 불만을 감소시키는 위생요인으로는 ①회사의 정책과 행정 ②감독유형 ③보수 ④대인관계 ⑤작업조건²⁸⁾이 있다는 것을 발견하였다.

26) 이종수·윤영진, 앞의 책, pp. 382~383

27) 오석홍, 「조직이론」, (서울 : 박영사, 1999), pp. 230~231

28) 이종수·윤영진, 앞의 책, p. 383

Herzberg의 이론은 조직이론 특히, 동기이론의 접근에 크게 기여함은 물론 조직의 실제 현장에서도 널리 활용되고 있으나 다음과 같은 비판을 받기도 한다.²⁹⁾

첫째, 연구방법상의 문제로서, 특별한 경우에 대한 조사와 과거에 대한 회상을 하게 한 점이 현재 조직에서 일어나는 일상 직무활동을 설명하는데 얼마나 타당성을 가질 수 있느냐 하는 점이다.

둘째, 이 역시 방법상의 문제인데, 조사표본이 피츠버그 시의 회계사와 기사에 한정되어 있어서 이로부터 얻어진 결과를 일반화시키기 곤란하다는 점이다.

셋째, 이 연구는 직접적으로 동기와 성과의 관계를 검증하고자 한 것이 아니라 조직구성원의 만족에 그 초점을 맞추고 있다는 점이다.

넷째, 만족 요인은 개인간에 큰 차이를 보일 수 있는 것임에도 불구하고 Herzberg는 이를 고려하지 않았다.

Herzberg의 욕구충족이론을 전체적으로 요약하면, Herzberg 이론의 특징은 인간중심의 관리방법이 아니라 직무자체의 성질을 중요시하는 직무 중심의 관리방법이라는 점이다. 그의 이론은 직무의 성질을 인간의 고차원적 욕구와 연관시켜 직무를 통한 동기부여의 배경을 이론적으로 제시했다는 점에서 상당한 공헌을 하였다.

〈그림 2-3〉은 Herzberg가 제시한 욕구충족이론의 모형도이다.

〈그림 2-3〉 Herzberg의 욕구충족이론 모형

불 만	(환경적 요소)		(직무요소)	만 족
	1. 정책과 행정 2. 감독 3. 보수 4. 대인관계 5. 작업조건		1. 성취 2. 인정 3. 직무내용 4. 책임 5. 성장	

※출처 오석홍, 「조직이론」, (서울 : 박영사, 1999), p. 239

3) 브룸(Vroom)의 기대이론

기대이론은 욕구·만족·동기유발의 체계에 기대하는 인식론적 개념을 첨가하여 동기

29) 이종수, 윤영진, 앞의 책, pp. 383~384

유발의 과정을 설명한다.³⁰⁾

Vroom의 기대이론을 흔히 VIE이론이라 부른다. 이는 곧 사람의 행위를 선택하는 데 미치는 요인이 첫째, 선택한 행위의 결과로서 주어지는 산물의 가치 즉 유인가(valence)와 둘째, 행위가 이 결과를 초래할 가능성 즉 수단성(instrumentality)과 셋째, 이러한 행위를 해낼 수 있는 자신감 즉 능력에 대한 기대(expectation 또는 expectancy), 이 세 가지라는 것이다. 다시 말해서 사람이 조직 내에서 어떠한 행위 또는 일을 수행할 것인가의 여부를 결정하는데는 그 일이 가져다 줄 가치와 그 일을 함으로서 기대하는 가치가 달성될 가능성, 그리고 자신의 일처리 능력에 대한 평가가 복합적으로 작용한다는 것이다.³¹⁾

기대이론은 오늘날 가장 폭 넓게 인정받고 있는 이론으로서 레윈과 톨만 등에 의해 그 개념이 제시되었다. 이 이론을 수단 이론이라고도 하는데 이 분야의 연구로는 브룸의 연구, 포터와 롤러의 연구가 대표적이다. 여기서 브룸은 이론을 작업환경에서의 동기부여에 구체적으로 적용하였다.

브룸은 사람들의 자발적인 행위 중에서 자신이 하여야 할 일을 스스로 선택하도록 하는 과정을 동기부여라고 정의하였다.³²⁾ 기대이론은 행동을 개인의 동기선택으로 보는 점이다. 개인의 동기는 결과에 대한 욕구의 강도와 자신의 행동이 원하는 결과는 실제로 가져오리라는 기대감의 복합적인 함수이다. 따라서 개인의 능력이 실제 성과를 거두리라고 기대하고 실제 성과가 승진이나 보상 등 개인이 원하는 결과를 항상 가져오리라고 기대할수록 개인의 동기는 강하게 작용하고, 반면에 거둘 수 있는 성과에 의심이 많고 성과와 개인이 원하는 보상간에 아무런 상관관계가 없다고 믿을수록 개인의 동기는 낮게 나타나게 된다.

브룸의 이론은 인지적 입장을 강조하였는데 이러한 입장의 이론 전개는 작업동기의 이론적 연구에 새로운 방향을 제시하면서 많은 수정이론을 낳게 하였다. 브룸의 선호·기대이론은 두 가지 전제를 하고 있는데, 첫째는 사람들이 어떤 행동을 하고 그 결과를 기대하게 되는데 그 기대에 대하여 주관적인 가치를 부여한다. 둘째는 어떤 결과를 기대하기 위해 하는 행동이 수단적이라고 믿는 것도 고려하여야 한다는 것이다

30) 오석홍, 앞의 책, p. 192

31) 이종수, 윤영진, 앞의 책, p. 386

32) V. H. Vroom, Work and Motivation (N.Y : John Wiley and Sons, 1964), pp 14~15.를 인용한 조길영, "소방공무원의 직무만족에 관한 연구 : 경상남도 하위직 소방공무원을 중심으로", 석사학위논문, 경상대학교 경영행정 대학원, 1998, pp. 14~15.에서 재인용.

브룸의 모형을 종합해 보면, 일정한 결과에 주관적으로 부여하는 가치가 크고, 어떤 행동이 그러한 결과를 가져올 개연성이 높다고 믿을 때 행동을 할 동기부여는 커진다. 그러나 결과의 가치나 결과 발생의 개연성 또는 확률 중 어느 한쪽 단독으로는 행동의 동기부여를 발생시키지 못한다.

브룸의 이론은 노력-성과의 연계와 성과-보상의 연계가능성을 나타낼 수 있는 장점이 있으며, 어떻게 동기부여가 작용하는가를 이해하기 위한 증거의 틀을 제공하고 있고 관리자들에게 부하들의 행위 방향을 설명해 준다는 점에서 매우 유용한 이론으로 평가되고 있다.³³⁾

4) 포터(Porter)와 로울러(Lawler)의 업적·만족이론

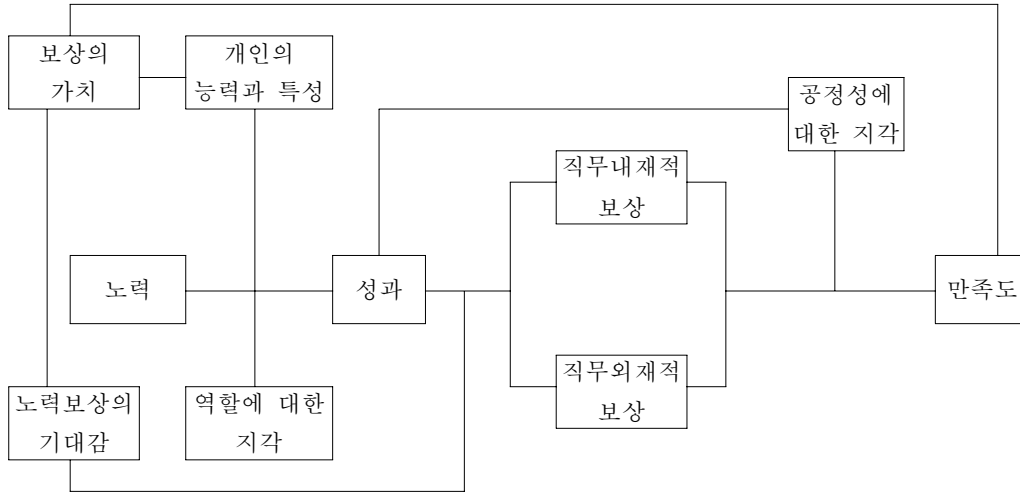
Poter와 Lawler의 업적·만족이론은 정통적인 기대이론을 수정·발전시켜 직무 성과 및 직무만족을 포함하는 조직행동 전반에 관한 모형<그림 2-4>를 제시하였으며, 그들은 만족이 직무성취 또는 업적을 가져오는 것이 아니라 직무성취의 수준이 직무만족의 원인으로 될 수 있다고 믿는다. 즉 사람들이 원하는 목표 또는 결과를 성취하려는 노력에 의하여 직무성취는 결정되며 만족은 사람들이 실제로 달성하는 결과에 의하여 결정될 수 있다는 것을 전제한다.

Poter와 Lawler의 이론을 업적·만족이론이라 부르는 것은 종래의 사기이론 등의 조직에서 업적의 달성을 만족의 결과로 보아온 반면에, 이 이론은 업적의 달성이 만족을 가져온다고 하는 원인과 결과의 자리바꿈 현상을 보여주고 있기 때문이다

이 모형에 의하면 개인의 동기는 노력과 성과 그리고 보상과 만족의 복합함수를 나타내고 있으며 이 복합관계에서 성과와 보상에 대한 기대감과 보상에 대한 공정성 개념, 그리고 개인의 특성 등은 중요한 요소로 작용하고 있다. 즉 직무성과와 거기에 결부된 보상에 부여하는 가치와 어떤 노력이 보상을 가져다 줄 것이라는 기대가 직무수행 노력을 좌우한다. 노력에 의한 직무성과는 개인에게 만족을 가져다 줄 수 있으며, 직무성과가 만족을 주는 힘은 거기에 결부되는 내재적·외재적 보상에 의하여 보상된다. 이 때에 보상은 공평하다는 지각이 있어야 한다. 따라서 Poter와 Lawler의 모형은 업적으로부터 기대되는 결과와 이에 대한 만족감이 동기여부에 작용하는 역할을 증시함으로써 개인들의 동기에 대한 현실적인 이해를 높여 주었다.

33) 조길영, 앞의논문, p. 16

〈그림 2-4〉 Porter와 Lawler의 업적·만족이론 모형



※출처 조길영, 『소방공무원의 직무만족에 관한 연구 : 경상남도 하위직 소방공무원을 중심으로』, 석사학위논문, 경상대학교 경영행정대학원, 1998, p. 17

5) 아담스(Adams)의 공정성 이론

아담스(J. S. Adams) 등에 의해 전개된 이론의 모형인 〈그림 2-5〉는 조직 구성원의 행위가 어떻게 방향을 정해 나가는지에 대한 설명을 하고 있는 점에서 과정모형의 하나인 Vroom의 기대이론과 같은 면이 있다. 그러나 이러한 과정을 규제하는 요인이나 맥락은 내용이론 및 Vroom의 이론과 상당한 차이가 있다.

내용이론과 Vroom의 이론이 주로 사람의 욕구와 이를 충족시켜 주는 유인으로부터 행위유발 요인을 찾고자 하는 반면, 공정성 이론은 사람의 호혜주의 규범이나 인지, 일관성으로부터 행위유발 요인을 찾고자 한다.³⁴⁾

공정성 이론은 Adams 등에 의해 체계화된 이론으로 개인의 투입(노력, 성과, 기술, 생산량, 제품과 서비스의 질)대 결과(보수, 승진, 인정, 칭찬, 지위)의 비율을 동일한 직무 상황 내에 있는 다른 사람들의 투입대 결과의 비율로 비교한다는 것이다.³⁵⁾

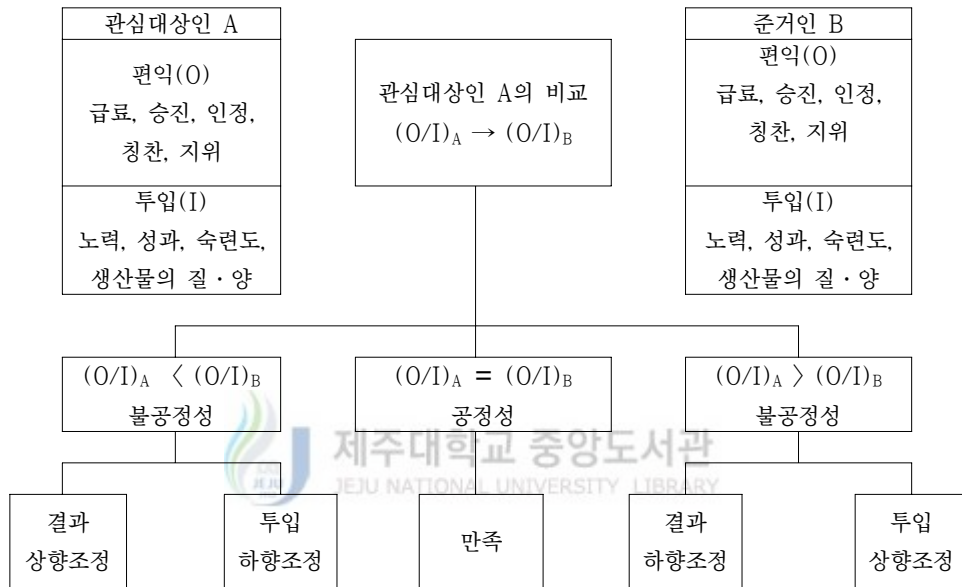
Adams에 의한 이 이론의 내용은 다음과 같다. 첫째, 지각된 불균형의 감각은 개인에게 긴장을 유발한다. 불공정은 동기행동의 원천으로서 불공정성 느낌이 클수록 심리적

34) 이종수, 윤영진, 앞의 책, p. 390

35) 강성철·김관석, 「새인사행정론」, (서울 : 대영문화사, 1999), p. 367

불균형과 긴장도 커지고, 이를 줄이려는 요인도 커진다. 둘째, 긴장의 양은 불균형의 정도에 비례한다. 셋째, 개인에게서 나타나게 된 긴장은 그로 하여금 이를 감소시키도록 한다. 넷째, 불균형을 감소시키려는 동기유발의 강도는 지각된 불균형에 비례한다. 보상을 중요한 결과로 볼 때, 불공정성에 대한 민감성은 과다 보상보다도 과소 보상으로 인한 불안감으로 더 예민하게 나타난다.

〈그림 2-5〉 Adams의 공정성 이론 모형



※출처 강성철·김판석 외 공저, 「새 인사행정론」, (서울 : 대영문화사, 1997), p. 368

여기서 투입요소들은 노력, 기술, 교육, 시간 등 자기과업에 소비된 모든 에너지와 자원을 포함하며, 산출은 보상, 승진, 인정, 성취, 신분 등 과업의 결과로서 얻어지는 모든 대가를 포함한다. 그리고 비교대상 또는 준거인물은 같은 작업집단이나 같은 조직체 또는 다른 조직체에서 자기 자신과 유사한 상황에 있는 사람들이다.

공정성 이론의 실증적 연구는 주로 보상을 중심으로 부분적으로 전개되었으며, 다른 산출과 투입에 대한 객관적인 연구 그리고 산출과 투입의 구체적 조정 등은 많은 문제점이 연구과제로 남아있다.³⁶⁾

36) 조길영, 앞의논문, pp. 18~19

3. 소방행정과 직무만족과의 관계

1) 소방행정의 개념

소방의 개념은 사전적으로 화재를 살펴 조심하고 진압하여 막아낸다는 의미로 볼 수 있다. 소방법 제1조에서 규정한 바에 따르면 소방의 목적은 “화재를 예방, 경계, 진압하여 국민의 생명 신체 및 재산을 보호함으로써 공공의 안녕·질서 유지와 복리증진에 이바지한다.” 로 규정하고 있는 점을 볼 때 소방이란 화재의 예방 경계 및 진압을 위한 일체의 활동과정으로 볼 수 있으며, 소방행정은 이러한 제반활동을 구체적으로 형성하는 국가 활동이라 할 수 있을 것이다. 그러나 최근에는 소방법에 화재뿐만 아니라 모든 재해의 인명구조와 응급환자 이송업무를 포함하여 규정하고 있기 때문에 재난관리 법에서 규정하고 있는 인위적 재난과 자연재해대책법에서 규정하고 있는 자연 재해를 포함한 모든 재난현장의 긴급구난 기능을 담당하는 것으로 각종재해로부터 국민의 생명과 재산이 손상될 우려가 있을 때 이를 구하고 그 피해를 최소화하는 활동까지 포괄하고 있다고 할 수 있다. 결국 소방행정은 화재의 예방진압 구조·구난 업무를 공공조직에서 담당하여 일반국민을 수혜자로 조직된 인원, 장비, 기술을 보유한 공익조직에서 제공하는 것으로 이해 할 수 있다. 이러한 측면에서 볼 때 소방행정은 각종재난에 대하여 효과적으로 대처하기 위한 위기관리(emergency management)의 성격을 가지고 있으며 이러한 위기 관리의 성격으로 인하여 일상적인 공공 서비스를 생산하고 제공하는 일반행정과는 차별적인 성격을 가지고 있다.

2) 소방행정의 특성

행정의 개념에서 소방행정의 개념을 행정법학적 개념으로 파악할 때 「소방행정이란 소방관계 법령에 기초하여 특정한 소방사안을 구체적으로 형성하는 국가활동」 이라고 할 수 있다.³⁷⁾

소방행정은 소방관계 법령에 기초하여 구체적인 사안, 예컨대 소방법 제4조에 의한 화재 예방활동, 소방설비와 설치법령을 진행하는 것 등은 모두 법률에 기초한 것이다.

37) 권영희, “일부중소도시 소방직공무원의 직무만족도에 관한연구”, 석사학위논문, 경희대학교 행정대학원, 2002, p. 6

소방행정은 위험물 시설의 허가 신청에 대한 허가를 한다든지 건축된 특정의 소방대상물에 대한 법률상 필요한 소방시설을 설치하도록 지시하는 행위, 또는 지역사회 주민을 상대로 행하는 소방훈련 등은 소방이라고 하는 행정목적에 여러 가지 수단을 활용해서 구체적으로 실현한다는데 특색이 있다.

3) 소방공무원의 업무특성

소방업무의 특성상 소방공무원은 일반기업체, 기타 다른 공무원과는 그 직무 환경에 있어서 차별성을 지닌다. 따라서 정신적, 신체적 과도한 스트레스와 질병의 가능성이 상존하고 있으며 이에 따라 개인의 여가 활동에 대한 올바른 이해 및 조직이 관심이 절대적으로 필요하다. 소방공무원의 업무특성은 다음과 같다³⁸⁾

첫째, 위험성이다

소방공무원은 화재의 종류 및 양상에 따라 다르지만 유독가스에 노출된 위험성과 진압 활동 중 사망, 부상의 위험 등 생명의 위험 부담을 가지고 있다. 화재 현장뿐만 아니라 건물붕괴시의 구조나 응급환자 이송 활동 시 유독가스 중독, 감전, 질병에 대한 감염 등 생명에 직·간접적으로 위험부담이 따르는 특수성을 지닌다.

둘째, 긴급성이다

화재가 발생했을 때 신속한 출동 및 현장도착 여부는 당해 화재로 인한 피해를 최소화시키는데 결정적인 관건이라 할 수 있다. 따라서 24시간 긴급출동 대기 상태로 인한 긴장감의 연속과 수면중이라도 출동신호와 동시에 신속히 뛰어나가야만 하는 업무의 긴급성 때문에 생체리듬 장애와 스트레스 요인에 많이 노출될 수밖에 없는 현실이다.

셋째, 강인한 체력이 요구된다.

긴급한 현장활동에서는 개개인은 신체적, 정신적으로 극한 상태까지 능력을 발휘하게 된다. 활동 중 효과적인 진압 등을 방해하는 요소가 나타날 경우 이를 극복하여 소방임무를 수행하기 위해서는 자신의 체력 이상의 인내력까지도 필요하게 되므로 심신이 극도로 피로하게 된다. 따라서 소방공무원은 이를 위해 어느 정도 수준이상의 강인한 체력을 평소 비축해야 한다.

38) 박용주, "소방공무원의 여가활동과 업무활동과의 상관성조사", 졸업논문, 제11기 소방간부 후보생, 2001, p. 10

4) 소방공무원과 직무만족과의 관계

조직 행위론에서 직무만족이 되는 변수가 차지하는 위치는 그것이 종속변수인 동시에 독립변수의 양면적인 역할을 취하고 있다.

직무만족이 그 결과로 나타나는 효과는 조직이 목표하는 직무의 수행을 높이기 위하여 작업자가 만족하도록 만드는 것이다. 소방공무원의 경우 직무만족과 그 효과간의 관련성이 긍정적이지만 직무불만족 요인인 직무의 단조로움, 직종의 사회적 인식도에 대한 보상효과의 부족, 근무조건의 열악, 전문성을 위한 여건이 부족에 대한 효과가 큰 것이다. 특히 업무의 특성상 상호 긴밀한 협조하에 체계적으로 움직여야만 하는 현장활동의 중심이 되기 때문에 이를 감안하면 사기가 높아야 하는 것이다. 따라서 사기양양을 위한 직무만족 요인을 파악하고 분석하여 불만족요인을 도출 개선하는 노력은 소방공무원에 있어서는 매우 중요하다 할 것이다.

4. 직무만족에 영향을 미치는 요인

직무만족의 요인이나 영역을 정하는 것은 대단히 힘든 일이다. 즉 개념적으로는 분명히 구별되는 것이라 할지라도 동일한 요인으로 묶여질 수 있다. 그러므로 동일한 척도를 사용하더라도 조직마다 또는 평가 시마다 그 요인이 다르게 나타날 수 있다.³⁹⁾

먼저 여러 학자들이 주장한 직무만족의 영향요인을 살펴보고 그 견해를 종합해 보고자 한다.

로크(E. A. Locke)는 직무만족의 결정요인으로, 과거 조사자들이 연구한 특수한 직무 차원을 직무자체, 봉급, 승진, 인정, 복리후생, 작업환경, 감독, 동료, 회사의 경영방침 등 9가지를 들고 있다.⁴⁰⁾

브룸(V. H. Vroom)은 직무만족 결정요인으로 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진, 작업시간 등을 들었고⁴¹⁾, 포네트(G. P. Fournet)는 개인의 특성과 직무의 특성으로 대별하여 제시했는데 개인적 특성으로 연령, 교육, 지능성, 직무수준을 들고 있으며, 직무의 특성으로 조직과 관리, 직속상사와의 감독, 사회적 환경, 의사소통, 안정성, 단조성, 임금

39) 신태송, 앞의논문, pp. 32~33

40) 천명섭, 「경영조직론」, (서울 : 세영사, 1992), p. 196

41) V. H Vroom, Work and Motivation, (New York : John Wiley and Son, 1964), pp. 99~187

등을 제시하였다.⁴²⁾

파이포(Edwin Foippo)는 직무만족 요인을 봉급, 신분의 안정, 마음에 맞는 동료, 직무 성취에 대한 인정, 의미 있는 직무, 발전의 기회, 편안하고 안전하며 매력적인 작업환경, 유능하고 공정한 지도자, 온당한 명령과 지시, 조직의 사회적 지위 등 10가지를 제시하였다.⁴³⁾

긴즈버그(E. Ginzberg)는 직무만족의 영향요인으로 경제적 보수와 명예, 특별한 활동과 목적달성에서 오는 기쁨의 본질적 만족, 사회적·경제적인 부수적인 만족 등 3가지로 구분하였다.⁴⁴⁾

길머(B. H. Gilmer)는 직무만족에 미치는 영향요인으로 안정, 승진, 임금, 직무의 본질적 측면, 감독, 직무의 사회적 측면, 의사전달, 작업환경, 복리후생 등 9가지 요인을 들고 있다.⁴⁵⁾

마이어즈(M. S. Myers)는 허즈버그의 연구를 실증적으로 입증하기 위해 연구한 결과 직무만족요인으로 성취감, 책임, 성장, 승진, 직무자체, 안정감 등을 들고 있으며 직무불만족 요인으로는 작업규칙, 조명, 휴식시간, 직위, 선임권, 임금, 부가급부 등을 들고 있다.⁴⁶⁾

주겐손(C. E. Jugenson)은 직무만족요인은 성별에 따라 우선순위가 달라지며 시간, 연령, 교육수준, 이전의 작업등에 의해서도 변한다고 규정하면서 그 요인으로는 발전, 복리후생, 회사동료, 작업시간, 임금, 안전, 작업유형, 작업조건 등을 들고 있다.⁴⁷⁾

직무만족에 관한 우리나라의 기존 논문에서 선정된 요인을 살펴보면, 최락성은 금전적 요인, 안정감, 근무환경, 인간관계, 소속감, 승진, 인정감, 성취감, 장래성 등의 9가지 요인을 선정하였다.⁴⁸⁾

42) G. P. Fournet, Distefane, M. K & W. P Margaret, "Job Satisfaction Issues and Problems", Personel Psychology, Vol 19, 1966, pp. 165~183을 인용한 남근희, "지방공무원의 직무만족에 관한 경험적 연구 제주도 공무원을 중심으로", 석사학위논문, 배재대학교 산업정보대학원, 1997), p. 19에서 재인용.

43) 조길영, 앞의 논문, p. 22

44) E. Ginzberg, S. U. Ginzberg, S. Arelrod, and J. L. Herma, Occupational Choice, (Columbia University Press, 1951), p. 43

45) B. H. Gilmer, *Industrial Psychology*, 2nd, ed., (Tokyo : McGraw-Hill Kogakuha, 1966), pp. 279~283

46) C. E. Myers, 「Who are you Motivated Works ?」, (Harvard Business Review, vol 42, no. 1, 1964), pp. 73~88

47) C. E. Jugenson, Job Preferences, *Journal of Applied Psychology*, vol. 63, no. 3, 1978, pp. 267~276

배무기 교수는 직무만족도의 결정요인으로 임금 및 부가급부 등의 금전적 보상, 근무 조건과 근무환경, 승진의 기회, 적정배치, 채용방법, 직장의 안전성과 직장분위기, 직장의 사회적 인정, 성취감, 자부심, 노동조합의 조직·활동·노사협의회 등 노사관련상의 제도, 인간관계 등 8가지로 나누어 구분하였다.⁴⁹⁾

조명숙은 보상체계, 근무환경, 담당업무, 대인관계, 행정관리, 사회적 안전감, 성장감과 발전 등 7가지를 선정하였다.⁵⁰⁾

노경애는 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 조직의 풍토로서의 자율성, 지위구조, 보상체계, 감독자의 배려 등이라고 하였다.⁵¹⁾

이수진은 개인적 특성으로 경력, 종교, 소속기관, 결혼여부 등의 변수들과 직무만족의 하위척도로 선정된 직무자체, 보수, 승진, 동료, 소속기관 등이 총체적 관련성을 지니고 결정한다고 하였다.⁵²⁾

직무만족을 결정짓는 요인은 조사자의 주관, 지역, 시기, 대상 등에 따라 달라질 수 있으나, 이상과 같이 여러 학자들의 연구를 조사하여 그들의 제시하는 직무만족요인을 검토하여 본 결과 그들 사이에는 중복과 상이함이 있지만 어느 정도의 공통적 요인이 있음을 알 수 있다. 그밖에 직무만족의 영향요인을 제시한 학자는 <표 2-1>과 같다.



48) 최락성, "종업원의 직무만족 및 직무불만족 요인에 관한 실질적 분석", 석사학위논문, 경남대학교 경영행정대학원, 1985, p. 29

49) 김경동·배무기, 「한국 노동자와 관리자의 직업의식과 노사정책에 관한 연구」, (서울대학교 사회과학연구소, 사회과학과 정책 권3호, 1989), pp. 45~83

50) 조명숙, "초등학교 교사의 직무만족도 분석", 석사학위논문, 이화여자대학교 교육대학원, 1988, p. 29

51) 노경애, "사회복지사의 직무만족에 관한 연구", 석사학위논문, 한남대학교 대학원, 1994, p. 38

52) 이수진, "사회복지사의 직무만족에 관한 연구", 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 1994, p. 47

〈표 2-1〉 그 밖의 직무만족의 영향요인 구분

학자	영향요인
March & Simon	①자신의 상상에 대한 직무의 적합 ②직무관계의 예측능력 ③직무와 다른 역할과의 관계
Herzberg	①성취감 ②인정 ③작업 ④책임 ⑤성장
Friedlander	①사회적·기술적 환경 ②본직적 작업예측 ③발전을 통한 인정
Wiese & Reticher	①재무적 유인 ②비재무적 유인 ③소극적 유인 ④인정 ⑤성취 ⑥작업 ⑦발전 ⑧책임·본질적 요소
Wernimont	①봉급 ②사회정책 ③기술적 적합성 ④대인관계 ⑤성장
Alderfer	①임금 ②부가급부 ③상상에 의한 존중 ④동료에 의한 존중 ⑤성장
Hackman	①기술의 다양성 ②과업의 주체성 ③과제의 중요성 ④Feed back ⑤자율성
Haynes	①직무상황 ②직무의 종류 ③급여 ④직무역할 ⑤기관운영 ⑥동료관계 ⑦성장 및 발전가능성 ⑧근무조건
Porter	①급여 ②승진기회 ③정책과 절차 ④감독 ⑤의사결정 ⑥집단규모 ⑦동료관계 ⑧작업조건 ⑨작업범위 ⑩역할갈등 ⑪역할모호성
Hulin & Smith	①직무 ②보상 ③승진기회 ④동료 ⑤감독

- ※출처 1) 황종태, “근로자의 근무만족도에 관한 실증적 연구”, 논문집, 건국대학교, vol.1, no.1, 1987, p. 190
 2) 신태송, “사회복지담당공무원의 직무만족도에 관한 연구”, 석사학위논문, 중앙대학교 행정대학원, 2002, p. 36

제2절 직무만족에 대한 선행연구

직무만족에 대한 최초의 연구는 1935년 Hoppock의 연구로 500명의 교원을 대상으로 직무만족에 영향을 미치는 요인을 고찰하였다. 그 후 1976년 Locke의 연구에 이르기까지 약 3,000여건의 연구 결과가 발표되었으며, 현재까지 직무만족에 영향을 미치는 요인과 직무만족과 관련된 행동들과의 관계를 규명하려는 연구는 계속되고 있다.⁵³⁾

1970년대 말에 이르러서는 사회복지사를 중심으로 한 직무만족도 조사의 실증적 연구

53) 최소연, “지체부자유자의 직무만족 요인에 관한 연구”, 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 1987, p. 7

가 이루어졌는데 이 연구들은 직무만족도 보다는 주로 사회복지사의 burnout⁵⁴⁾ 현상을 다루고 있다.⁵⁵⁾

직무만족과 관련된 중요요인들은 첫째, 조직전체 요인으로서 급여와 승진기회, 조직정책과 절차, 조직구조가 포함된다. 둘째, 작업환경 요인으로서 감독유형, 창의적 의사결정, 작업집단의 규모, 동료와의 관계, 작업조건이 있다. 셋째, 직무내용요인으로 직무범위와 역할성과 역할갈등을 포함한다. 넷째, 개인적 요인으로서 연령과 근속기관과 개인적 특성이 포함된다.⁵⁶⁾

Barber는 인간봉사 사회복지사를 대상으로 한 직무만족의 상관관계에 관한 연구를 통하여 많은 인간봉사 사회복지사들이 직무에 불만족하고 있다는 사실을 밝혀냈고, 봉급과 업무할당이 직무만족에 있어 중요한 예측인자라고 주장하였다.⁵⁷⁾

오석홍은 욕구충족이론, 형평성이론, 성과차이이론, 이요인이론, 유인가이론, 형평이론과 Lawler의 직무요인별 만족모형을 직무만족이론으로 설명하고 있다.⁵⁸⁾

오혜경의 연구에서는 사회적인 공헌, 소속감 및 직장에 대한 자부심, 경력이 높은 만족요인으로 나타났고 승진 및 인정, 임금 및 개인적 생활, 작업조건 등이 낮은 만족요인으로 나타났다.⁵⁹⁾

김영식의 연구에서는 분석결과 인구학적 특성요인인 성별에 따라 직장 안정성, 직장 내 대인관계, 긍정적 사고, 직무만족, 직급에 따라 직장 안정성, 직장 내 대인관계, 학력에 따라 기대 충족 등에 차이가 있음이 밝혀졌다. 사회복지사의 직무만족에 가장 영향을 미치는 요인은 기대충족이며 그 다음 직장 내 대인관계, 과업 지향성 순으로 나타난다고 검증되었다.⁶⁰⁾

54) 이는 연소증후군이라고 하며 어떤 일에 지나치게 집중하다가 어느 시점 갑자기 모두 불타버린 연료와 같이 무기력해지면서 업무에 적응하지 못하는 증상에서 따온 말이다. 이 증상은 이상만큼 일이 실현되지 않을 때나 육체적·정신적 피로가 쌓였을 때 나타난다. 연소증후군은 대체로 이상이 높고 자신의 일에 열정을 쏟아붓는 적극적인 성격의 사람이나 지나치게 적응력이 강한 사람에게서 주로 발견된다. 복잡한 사회변화가 계속되는 현대에 주로 나타나는 현대병이라고 할 수 있다.

55) 박수희, "사회복지사의 직무만족에 관한 연구 : 경기도 장애인 생활시설종사자를 중심으로", 석사학위논문, 건국대학교 대학원, 2001, p. 17

56) 신유근, 「조직행위론」, (서울 : 다산출판사, 1994)

57) 박수희, 앞의 논문, p. 17

58) 오석홍, 「인사행정론」, (서울 : 박명사, 2000), p. 182

59) 오혜경, "사회복지기관 종사자의 직무만족 실태 및 만족요인 연구", 석사학위논문, 중앙대학교 대학원, 1981, p. 96

60) 김영식, "사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구", 석사학위논문, 한양

조성상은 재가복지봉사센터에 근무하는 사회복지사 78명을 대상으로 사회복지관 관장의 리더쉽과 사회복지사의 직무만족에 관한 연구에서 관장이 리더쉽 행동 유형에 따른 직무만족간에는 차이가 없다고 했다.⁶¹⁾

안상혁은 소방공무원의 직무만족에 관한 연구에서 감독자 관계, 근무조건, 직무자체, 성장가능성, 동료관계, 자아실현 등을 직무만족요인으로 정리하였다.⁶²⁾

조길영은 경상남도 하위직 소방공무원을 대상으로 한 소방공무원의 직무만족에 관한 연구에서 보수, 관리감독, 근무성적평정, 승진, 근무시간, 인력, 근무환경이 직무만족에 영향을 미친다고 했다.⁶³⁾

이상 선행연구들의 결과에 따라 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 개인적 요인 및 인구특성상의 요인이 직무관계에 영향을 미치는 것은 하나 이는 직접적이기보다는 다른 요인과 직무만족도 간의 관계를 매개로 하여 간접적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 따라서 직무만족에 영향을 미치는 요인은 개인적 요인 또는 인구특성상의 특정요인 보다는 조직과 직무환경에 관련된 요인이 더 중요하다고 볼 수 있다.



대학교 대학원, 2000, p. 71

61) 조성상, “사회복지관 관장의 리더쉽과 사회복지사의 직무만족에 관한 연구”, 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 1993

62) 안상혁, 앞의 논문, p. 82

63) 조길영, 앞의 논문, p. 61

제Ⅲ장 연구의 분석 틀과 가설 설정

제1절 분석틀과 가설 설정

1. 분석틀의 설정

일반적으로 행하여지는 분석틀이 되는 것은 문제해결의 대상이 되고 있는 현상을 분석하고 그 현상과 밀접한 관련이 있는 변수들을 파악한 다음 이들 각 변수들간의 상관관계를 규정한 것으로서, 보다 구체적인 조사를 하기 위한 전 단계의 개념적 틀이다.

본 연구는 제주도에 근무하는 소방장 이하 소방공무원들이 현재 직무에 대하여 어떻게 인식하고 있는 가를 살펴보고 그들의 직무요인별 만족도를 분석하여 직무만족 요인과 불만족 요인을 찾아내어 개선방향을 모색하는데 그 목적이 있다. 따라서 본 연구의 목적을 달성하기 위해서는 직무만족을 결정하는 요인들을 찾아내어 측정하는 것이 최선의 방법이다. 현실적으로 다양한 변수와 요인들을 모두 고려한 다는 것은 쉬운 일이 아니다. 위에서 살펴본 바와 같이 직무만족의 영향요인은 학자에 따라 다양하다는 것을 알 수 있는데 그 중에서 가장 보편적인 직무만족 영향요인은 <표 3-1>에서 보듯이 인력, 승진, 근무시간 및 근무환경, 의료혜택, 보수에 관련된 요인으로 분류해 볼 수 있다. 특히 소방 공무원인 경우 인력 충원이 직무만족에 중요한 변수가 되는 이유는 직무자체가 각종 사고 현장이기 때문에 유기적인 팀웍이 없이는 업무자체를 수행할 수 없기 때문에 인력의 충원은 매우 중요한 변수가 되는 것이다. 따라서 본 연구는 직무만족의 영향요인을 설정함에 있어서 여러 학자들의 공통적으로 중요시하는 직무만족 변수를 선택하였으며 특히, 소방공무원의 특수 업무형태를 고려하여 독립변수를 직무만족의 영향요인으로 설정하였는데 직무만족의 영향요인으로 인력, 승진, 근무시간, 근무환경, 의료혜택, 보수 등 6개 요인을 선정하고 영향요인과 직무만족에 있어서 인구 사회학적 요인에 따라 차이가 있는지를 살펴보기 위해 성별, 연령, 학력, 근무년수, 근무처 담당업무 등 6개 요인을 대상으로 하였다.

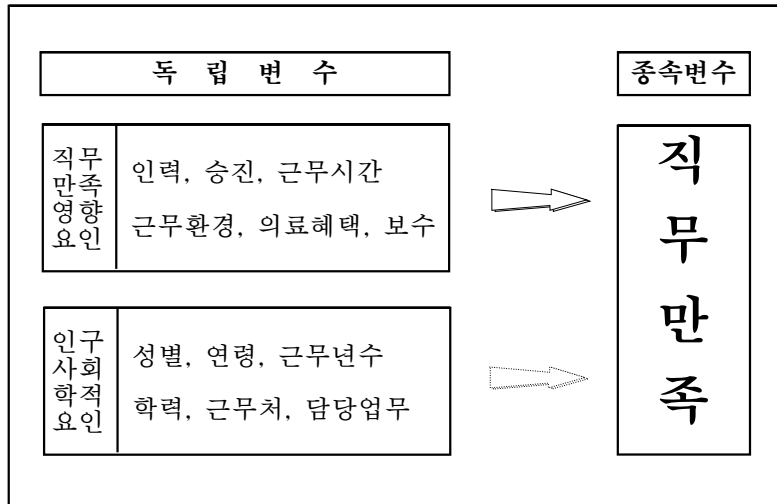
〈표 3-1〉 직무만족에 대한 기존연구 변수

직무만족 변수	학 자	영향을 미치는 변수
인 력	L. W. Porter R. M. Steers	조직전체요인으로 급여, 승진기회, 정책과 절차, 조직구조 등이 포함되며, 작업환경요인으로 감독스타일, 참여적 의사결정, 작업집단규모 , 동료작업자와의 관계, 작업조건, 직무범위, 역할보호성, 역할갈등
	E. A. Locke(1976)	작업요인, 현금요인, 승진요인, 인정요인, 부가급부요인, 작업조건, 감독요인, 동료관계, 조직과 관리요인
	배무기 교수	임금 및 부가급부, 근로조건과 작업환경, 승진의 기회, 적정한 배치, 채용방법 , 직장의 안전성과 직장 분위기, 직장의 사회적 인정, 성취감, 자부심, 노동자들의 자기개발의 가능성, 노동조합의 조직·활동·노사협의회, 인간적인 대우
승 진	E. A. Locke(1976)	작업요인, 현금요인, 승진요인 , 인정요인, 부가급부요인, 작업조건, 감독요인, 동료관계, 조직과 관리요인
	L. W. Porter R. M. Steers	조직전체요인으로 급여, 승진기회 , 정책과 절차, 조직구조 등이 포함되며, 작업환경요인으로 감독스타일, 참여적 의사결정, 작업집단규모, 동료작업자와의 관계, 작업조건, 직무범위, 역할보호성, 역할갈등
	C-Hulinr, P. Smith	직무, 보상, 승진기회 , 동료, 감독
근무시간 및 근무환경	V. Vroom	감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진기회, 작업시간
	E. A. Locke(1976)	작업요인, 현금요인, 승진요인, 인정요인, 부가급부요인, 작업조건 , 감독요인, 동료관계, 조직과 관리요인
	C. E. Jorgenson	발전, 복리후생, 회사, 동료, 작업시간 , 임금, 안전, 감독, 작업유형, 작업조건
의료혜택	B.H. Gilmer	안정성, 승진, 임금, 직무의 본질적 측면, 감독, 직무의 사회적 측면, 의사소통, 작업환경, 복리후생
	E. A. Locke	직무자체, 봉급, 승진, 인정, 복리후생 , 작업환경, 감독, 동료, 회사의 경영방침
	C. E. Jorgenson	발전, 복리후생 , 회사, 동료, 작업시간, 임금, 안전, 감독, 작업유형, 작업조건
보 수	L. W. Porter E. E. Lawler	노력의 성과 그리고 보상 과 만족의 복합함수로 나타내고 있으며 이 복합관계에서 성과와 보상 에 대한 기대감과 보상 에 대한 공정성 개념, 개인의 특성을 중요한 요소로 보고있다.
	Foippo	봉급 , 신분의 안정, 동료, 직무성취, 의미있는 직무, 발전의 기회, 작업환경, 유능한 지도자, 온당한 명령과 지시, 조직의 사회적 지위등으로 구분.
	E. Ginzberg	경제적 보수 와 명성, 특별한 활동과 목표달성에서 얻는 기쁨의 본질적 만족, 사회적·환경적인 부수적 만족

- ※ 출처 1) 신태송, “사회복지담당공무원의 직무만족도에 관한 연구”, 석사학위논문, 중앙대학교 행정대학원, 2002, p. 36
- 2) 안상혁, “소방공무원 직무만족에 관한 연구”, 석사학위논문, 동국대학교 행정대학원, 1996, p. 27

〈그림 3-1〉은 본 논문의 분석틀로서 주요독립변수로서 앞서 언급한 직무만족 영향요인과 인구사회학적요인과 직무만족과의 가설적 상관 관계를 나타내 주고 있다.

〈그림 3-1〉 연구의 분석틀



2. 가설 설정



1) 직무만족 영향요인

(1) 인력

인력이란 유능한 인재를 적극적으로 확보 육성하여 적재적소에 배치하는 것을 말하는 데 급변하는 사회적 경제적 환경에 잘 적응하면서 유능한 인재를 확보하고 육성하는데 일시적 착상이 아니라 장기적 시야에서 공무원 공급에 관한 인력 수요를 차질 없이 충족시킬 수 있어야 한다. 따라서 인력모집은 고도의 성실성과 판단력 및 통찰력이 요구되며 단순한 지식 일변도에 치중해서는 안되며 개인 면접 및 적성검사 등을 통한 심리적 형태적 측면의 평가도 고려 되어야 한다. 특히, 소방업무의 특성상 소방공무원의 현장대응 활동은 서로 의존적 팀 단위로 활동이 이루어 질 수밖에 없기 때문에 소방에 대해서 특히 인력은 매우 중요하다.

〈가설 1-1〉 인력충원이 잘 될수록 소방공무원의 직무 만족도는 높아 질 것이다.

(2) 승진

승진이란 하위직급에서 상위직급으로 또는 하위계급에서 상위계급으로의 수직적인 이동을 말하며, 종전보다 권한 및 책임이 많아지고 봉급이 증가한다. 따라서 승진은 수평적 이동인 전직이나 전보와 구별되며 또한 동일한 직급 내지 호봉만 올라가는 승급과 구별된다. 즉 승진은 직위에서 상향적인 변화를 의미하고 타인에 의해 주어지는 외적 보상으로 보다 나은 심리적 성장욕구를 의미하며 사기에 영향을 미쳐 전반적인 직무만족과 밀접한 관계를 맺고 있다. 그러나 승진이 기회가 공평하게 이루어지지 않는다면 사기가 저하되고 행정능률은 기대하기 어렵다. 따라서 사기양양, 능력발전, 유능한 인재의 확보, 인적자원의 활용 등에 중요하며 공무원 제도와 관련하여 실적주의 확립과 직업공무원 제도의 발전을 좌우하는 중요한 요인이다.⁶⁴⁾ 소방공무원의 경우도 계급제도 특성을 고려하여 비간부직인 경우 일정기간을 근무하면 자동승진 제도가 실시되고 있으며 소방위인 경우 시험에 의해서만 승진이 이뤄졌으나 최근에는 시험과 심사를 병행하는 제도가 검토되고 있다.

〈가설 1-2〉 승진 기회가 많을수록 소방공무원의 직무만족은 높아 질 것이다.

(3) 근무시간



오늘날 세계 선진국들의 기본근무시간은 대개 매주 35시간으로부터 45시간 사이에서 결정되고 있다.⁶⁵⁾ 업무의 성격과 근무조건의 차이에 따라서 각 업무별로 적절한 근무시간은 모두 조금씩 달라질 수 있으나 공무원들간의 형평성유지를 위해 획일화하게 된다. 따라서 기본근무시간을 획일화하는 대신 업무조건의 격차는 보수 등의 수단으로 이를 조정한다. 그러나 업무조건이 특수성이 현저하여 원칙적인 기본근무 시간을 적용하기 곤란한 공무원들에 대하여는 기본근무 시간을 따로 설정 할 수 있게 하고 있다. 그러나 공무원들의 근무실태는 장시간 초과근무를 하고 그에 대응하는 수당도 받지 못하는 사례가 많다. 소방공무원의 경우 격일제로 주 평균 84시간 근무하고 있으며, 비상근무, 소방검사, 경방조사 등의 업무를 병행하고 있어 연간 주평균 근무시간은 100시

64) 김홍기, 「신고 인사행정론」, (서울대왕서, 1991), p. 403

65) 한국정부의 근무시간은 3월1일부터 10월 말일까지는 09시부터 18시까지이며 11월1일부터 다음연도 2월말일까지는 09시부터 17시까지이다. 토요일 종무시간은 13시이다. 평일이 점심시간은 12시부터 1시까지이다. 따라서 주당근무시간은 39시간 내지, 44시간이라 할 수 있다.

간을 상회하고 있다.

〈가설 1-3〉 근무시간이 적정할수록 소방공무원이 직무만족은 높아 질 것이다.

(4) 근무환경

근무환경이란 직무수행과 관련하여 필요한 시설이나 기자재 및 인적구성 비율에 관한 문제들이다. 직무수행에 관한 시설로는 대기실의 냉난방시설, 조명, 방음, 실내공기 정화, 휴식공간, 각종 위생시설 등을 의미하며 직무에 필요한 기자재로는 컴퓨터, 복사기, 팩스 등 정보화 시대에 걸 맞는 설비를 의미한다. 격일제 근무를 하는 소방공무원의 특성상 복지와 건강 관리를 위한 쾌적한 환경과 체력단련을 위한 시설로 근무 환경의 충족정도에 따라 직무 만족에 영향을 미친다.

〈가설 1-4〉 근무환경이 좋을수록 소방공무원의 직무만족은 높아 질 것이다.

(5) 의료혜택

생명의 온전성을 위협받는 높은 위험에 노출된 소방공무원은 예기치 못한 각종의 위험 환경으로부터 인해 부상을 당하거나 생명을 잃기도 하는데 이러한 근무여건은 신체적, 정신적 스트레스를 유발하게 된다. 소방공무원은 자신도 감당하기 어려운 위기를 맞아 두려움이 엄습하는 통제불능의 고열 스트레스, 정신적 스트레스, 외상성 스트레스질환 생물학적 유해요인 등에 의하여 소방현장은 매우 위험한 작업환경을 가지고 있다. 특히 화재진압 시 요구되는 부자연스러운 인간공학적인 자세는 소방공무원들의 신체적인 건강을 위협하며 각종 위험요인은 호흡기 질환, 심혈관계 질환, 요통, 심지어는 암에 이르기까지 다양한 질환에 걸릴 확률이 높다. 이런 점을 감안하여 소방공무원들에 대한 질 높은 의료 서비스가 행하여 져야 한다.

〈가설 1-5〉 의료혜택이 강화 될 수록 소방공무원의 직무만족은 높아 질 것이다.

(6) 보수

보수란 근무에 대한 대가로서 받는 금전적 보상을 의미한다. 보수는 사기와 전반적인 업무 능력에 직결되는 문제이며 근무의욕을 좌우하는 경제적 요인으로 간주되고 있다.

즉 보수는 생계와 이익에 직결되는 문제이며 자신과 가족의 생활을 유지하고 부를 축적하는 수단이 되며 개인의 받은 보수의 수준은 조직 내·외에 걸쳐 그 사람의 지위와 위신을 결정하는 요소가 되기 때문에 가능한 많은 보수를 받기를 원하며 적정치 못한 보수는 사기와 능률이 저하되고 인간관계가 악화되며 부정부패를 초래할 가능성이 높아지고 국민 전체를 위한 봉사자 또는 공복으로서의 자세는 기대 할 수 없게 된다. 특히 소방공무원은 휴일근무, 야간근무, 비상근무 등 초과시간을 근무하고 있으나 이에 따른 수당은 적정하지 못하다.

〈가설 1-6〉 보수(수당)가 적정하게 지급 될수록 소방공무원의 직무만족은 높아 질 것이다.

2) 인구사회학적 요인

가설〈2-1〉 소방공무원의 직무만족은 성별에 따라 차이가 있을 것이다.

가설〈2-2〉 소방공무원의 직무만족은 연령에 따라 차이가 있을 것이다.

가설〈2-3〉 소방공무원의 직무만족은 학력에 따라 차이가 있을 것이다.

가설〈2-4〉 소방공무원의 직무만족은 근무년수에 따라 차이가 있을 것이다.

가설〈2-5〉 소방공무원의 직무만족은 근무처에 따라 차이가 있을 것이다.

가설〈2-6〉 소방공무원의 직무만족은 담당업무에 따라 차이가 있을 것이다.

제2절 조사 설계

1. 변수의 측정 및 분석

1) 변수목록

앞에서 제시한 분석 틀을 통해 나타난 변수들을 식별하고 측정하기 위한 각 변수들간의 조작적 정의와 측정지표를 설명하기에 앞서 이들의 변수목록을 제시하면 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 경험적 분석을 위한 변수목록

변 수		하위변수	측 정 지 표
종속변수	직무만족		담당업무의 만족도 업무의 적성에 대한 만족도 업무의 현직장내의 비중 직무에 대한 삶의 가치 자아실현 여부
독립변수	직무만족영향 요인	인력	인력충원의 적정성 근무인원수의 적정성 인력충원의 필요성 인력운용의 적정성
		승진	직급에 대한 만족도 승진기회 승진제도와 절차의 만족도 근무평가의 공정성 승진제도의 개선 여부
		근무시간	근무시간의 적정성 초과근무시간의 보상성 과다한 근무로 인한 피로감
		근무환경	개인장비의 충분성 체력단련 및 훈련의 공간확보 복지시설에 대한 만족도 대기근무시간에 대한 심리적 부담감 사고에 대한 불안감 2교대 근무의 적합성
		의료혜택	건강검진의 필요성 현행 건강검진의 자신 건강관리에 도움여부 건강검진의 만족도 전문병원 혹은 전문지정병원의 필요성 현행 의료혜택에 대한 만족도
		보수	보수의 적정성 수당의 적정성 보수의 만족도 수당의 만족도 근무부서별 수당 차이의 개선 필요성
	인구사회학적 요인	성별, 연령, 학력, 근무년수, 근무처, 담당업무	

2) 분석

수집된 자료의 분석은 SPSS 통계프로그램을 활용하여 처리하였으며, 분석에 사용된 통계적 검증방법을 구체적으로 제시하면, 조사대상자의 일반적이고 전체적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였고, 설문지의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위하여 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였다. 그리고 설정된 연구가설을 검증하기 위해 상관관계분석(Pearson Corr)과 분산분석(ANOVA)을 실시하여 독립변수와 종속변수의 상관 관계를 알아보았고 각 인구사회학적 요인과 각 요인별 변수간의 집단 간 유의 도를 알아보기 위해 분산분석을 실시하였다.

2. 조사대상 및 방법

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 제주도에 근무하는 하위직 소방공무원을 대상으로 총350부의 설문지를 배포하여 자료를 수집하였다. 연구결과의 타당성과 일반성을 확보하기 위해서 전국 소방서에서 근무하는 소방공무원을 모집단으로 하여 조사를 하는 것이 바람직하나 시간과 비용 및 자료수집에 상당한 어려움이 따르기 때문에 제주도에 근무하는 하위직 소방공무원을 대상으로 하였다.

본 연구의 조사는 소방공무원들을 직접방문 또는 우편 및 이메일을 통하여 설문조사가 이루어졌다. 본 연구의 조사는 2003년 6월30일부터 7월 20일까지 실시하였으며 총 350부의 설문지를 배포하여 333부가 회수되었으나 미 응답 설문지와 응답내용이 부실한 설문지를 제외한 총 309부를 분석에 사용하였다.

3. 설문지 구성

설문지의 구성은 선행연구에 나타난 설문들을 참고로 하여 직무만족 영향요인, 인구사회학적 요인, 직무만족으로 구분하였으며 총 44개 문항으로 구성하여 직무만족 영향요인은 인력, 승진, 근무시간, 근무환경, 의료혜택, 보수 등 관련이 30개 문항이고, 인구사회학적 요인은 9개 문항, 직무만족은 5개 문항으로 설문지를 구성하였다. <표 3-3> 참조

〈표 3-3〉 설문지 구성내용

구분		조사내용	문항 번호	측정방법	
독립 변수	인구사회학적 요인	성별, 연령, 학력, 결혼여부, 근무경력, 직렬, 근무처, 계급, 최초임용방법	1~9	명목척도	
	직무만족 영향요인	인력	인력충원의 적정성	15	5점 척도
			직장내 직원수의 적정성	16	
			인력충원의 필요성	17	
			예상 충원 인원	18	
			인력운용의 적정성	19	
		승진	직급에 대한 만족도	20	
			승진기회	21	
			승진제도나 절차의 만족도	22	
			근무평가의 공정성	23	
			승진제도의 개선여부	24	
		근무시간	근무시간의 적정성	25	
			초과근무시간의 보상성	26	
			과다한 근무로 인한 피로감	27	
		근무환경	개인장비의 충분성	28	
			체력단련 및 훈련장소의 적정성	29	
			복지시설에 대한 만족도	30	
			대기근무에 대한 심리적 부담감	31	
			사고에 대한 불안감	32	
			2교대 근무의 적합성	33	
		의료혜택	건강검진의 필요성	34	
			건강검진 주기	35	
			현행 건강검진의 자신 건강관리에 도움여부	36	
			건강검진제도의 만족도	37	
			전문병원 혹은 전문지정병원의 필요성	38	
			현행 의료혜택에 대한 만족도	39	
		보수	보수의 적정성	40	
			수당의 적정성	41	
			보수의 만족도	42	
	수당의 만족도		43		
	근무부서별 수당 차이의 개선 필요성		44		
	종속 변수	직무만족	담당업무의 만족도	10	
담당업무의 적성에 대한 만족도			11		
업무의 현직장내의 비중			12		
삶에 대한 가치			13		
자아실현 여부			14		

제 IV 장 조사결과의 분석

제1절 자료의 일반적 특성

1. 표본의 특성

본 연구의 실증분석을 위해 추출된 표본의 특성을 살펴보면 <표 4-1>에서처럼 설문조사 응답자의 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 근무경력, 직렬, 근무처, 계급, 최초임용방법별로 각각 제시되어 있다.

먼저 성별로는 전체 표본 수 309명 중 남성이 295명(95.5%), 여성이 14명(4.5%)으로서 상대적으로 남성이 절대다수를 차지하고 있다. 이러한 결과는 소방공무원의 특성상 나타나는 현상이며, 특히 여성들이 소방에 대한 참여가 최근에 들어서야 이루어지고 있고 또한 구급이라는 한정된 직렬에서 응시하는 경향에서 나타난다고 볼 수 있다.

연령별로는 30세~39세 이하가 195명(63.1%)으로 가장 높은 분포를 나타내고 있으며, 그 다음으로 40세~49세 이하가 83명(26.9%)이고, 50세 이상은 12명(3.9%)으로 가장 낮은 분포를 나타내고 있다.

학력별로는 대졸이 223명(72.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 고졸이 83명(26.9%)으로 나타났다. 이는 소방공무원이 대체적으로 교육수준이 높음을 보여주고 있으며 특히 대졸이상이 높은 분포를 보이고 있는 것은 일반 국민들 중에서도 학력이 높을수록 소방공무원에 대하여 긍정적으로 인식하고 있음을 보여주는 것이라 할 수 있다.

결혼여부를 묻는 항목에서는 전체 응답자 309명중 251명(81.2%)이 결혼을 한 것으로 응답하고 있어 대부분이 기혼으로 나타나고 있다.

근무경력별로는 6년~10년 이하가 104명(33.7%)으로 가장 높고 다음으로, 11년~15년 이하가 91명(29.4%)으로 그 뒤를 잇고 있다. 이런 분포를 가져온 원인으로는 설문대상자들을 하위직(소방장 이하) 소방공무원으로 한정하였고 또한 15년 이상 장기근속이 되면서 승진에 의한 직급상승의 결과로도 볼 수 있다. 따라서 하위직 소방공무원 대부분인 269명(88%)은 근무년수가 15년 이하임을 알 수 있다.

직렬별 분포를 살펴보면 화재진압(경방)이 130명(42.1%)이고, 운전이 121명(39.2%)으

로 각각 상대적으로 높은 분포를 보이고 있다.

근무처별 분포를 보면 파출소 근무자가 244명(79.0%)으로 상당히 높은 분포를 보이고 있어서 조직구성원의 대부분이 파출소를 중심으로 근무하고 있음을 알 수 있다.

계급별 분포는 소방사 99명(32.0%), 소방교 126명(40.8%), 소방장 84명(27.2%)으로 나타나고 있으며, 최초임용 방법별 분포는 공개채용이 285명(92.2%)으로 특별채용 22명(7.1%)과 타 직종에서의 전직 2명(0.6%)보다 훨씬 높은 분포를 보이고 있다.

〈표4-1〉 표본의 특성별 분포

(단위: 명, %)

변 수	범 주	빈 도 수	백 분 율
성별	남	295	95.5
	여	14	4.5
연령	29세 이하	19	6.1
	30세~39세 이하	195	63.1
	40세~49세 이하	83	26.9
	50세 이상	12	3.9
학력	중졸이하	1	0.3
	고졸	83	26.9
	대졸	223	72.2
	대학원졸	2	0.6
결혼여부	기혼	251	81.2
	미혼	58	18.8
근무경력	5년 이하	78	25.2
	6년~10년 이하	104	33.7
	11년~15년 이하	91	29.4
	16년~20년 이하	22	7.1
	21년 이상	14	4.5
직렬	화재진압(경방)	130	42.1
	구조 및 구급	45	14.6
	운전	121	39.2
	행정	13	4.2
근무처	본서	29	9.4
	파출소(출장 및 파견소 포함)	244	79.0
	구조대	24	7.8
	소방방재본부	12	3.9
계급	소방사	99	32.0
	소방교	126	40.8
	소방장	84	27.2
최초임용방법	공채	285	92.2
	특채	22	7.1
	타직종에서의 전직	2	0.6

2. 요인분석

앞에서 제시한 분석 틀을 중심으로 제시된 가설을 검증하기 이전에 종속변수(직무만족)의 측정문항에 대한 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시한 결과 다음 <표 4-2>와 같이 나타났다.

<표 4-2> 직무만족에 관한 요인분석 결과

변수	요인	직무만족	
		요인부하값	공분산
담당업무의 만족도		0.805	0.648
담당업무의 적성에 대한 만족도		0.821	0.674
업무의 현직장내의 비중		0.592	0.350
삶에 대한 가치		0.836	0.699
자아실현 여부		0.804	0.646
아이겐치(Eigenvalue) : 3.01 전체변량에 대한 백분율 : 60.3%			

소방공무원의 직무만족을 측정하기 위해 5개 문항을 구성하여 요인분석을 실시하였는데, 요인분석 결과 하나의 요인으로 나타났다. 직무만족 수준의 영향정도에 있어서 한 요인에 대한 고유치(Eigenvalue)가 3.01로 높게 나타나 타당성이 있는 것으로 검증되었다. 그리고 각 변수에 담겨진 분산이 5개의 공통요인에 의하여 설명되는지를 말해주는 분산 비율인 공분산도 적당한 것으로 나타났으며, 한 요인에 의한 전체적인 변량의 설명력이 60.3%로 나타나 만족수준을 보이고 있음을 알 수 있다.

3. 신뢰도 분석

본 조사에서 사용된 설문지의 신뢰도를 검증한 결과 <표 4-3>과 같이 나타나고 있다. 신뢰도 검증은 정확성, 정밀성, 일치성, 예측가능성, 의존가능성 등을 파악하는데 사용하는데 신뢰도 계수에 대한 판단은 학자마다 다소 다르다. 신뢰도 계수가 0.6이상이면 보통 신뢰성이 있다고 판단한다. 다음 표에서의 결과를 보면 인력, 근무시간, 근무환경, 의료혜택이라는 항목에 대하여는 신뢰도 계수가 낮은 반면 직무만족, 승진, 보수 등의 항

목에서는 신뢰도가 높음을 알 수 있다. 신뢰도 계수가 낮은 부분은 측정항목이 상대적으로 적음에서 나타나는 현상이라고 볼 수 있으나 본 설문지의 신뢰도 계수가 낮은 항목은 응답자의 응답이 중간적인 응답, 즉 보통이다라는 응답이 많은 결과로 볼 수 있다.

〈표 4-3〉 신뢰도 분석 결과

변 수		κ 계 수
종속변수	직무만족	0.8312
독립변수	인력	0.5977
	승진	0.7241
	근무시간	0.3838
	근무환경	0.2799
	의료혜택	0.2194
	보수	0.6417

제2절 조사 분석 결과

본 절에서는 설문결과를 토대로 소방공무원들이 직무에 대하여 만족을 느끼고 있는지를 살펴보고자 한다. 또한 직무만족 영향요인들의 문항들에 대한 빈도분포를 제시하고자 한다.

1. 직무만족에 관한 빈도분석

직무만족에 관한 문항별 빈도분석의 결과를 살펴보면 다음의 〈표 4-4〉와 같다. 소방공무원의 직무만족에 관한 문항별 빈도분석을 실시한 결과 대체적으로 보통이다(3.37)라는 응답이 많음을 알 수 있다. 구체적으로 살펴보면

첫째, 담당업무의 만족 도를 살펴보면 만족하다는 응답이 불만족하다는 응답보다 훨씬 높게 나타나고 있어서 자신의 업무에 긍정적인 시각을 나타내고 있다.

둘째, 업무적성에 대한 만족도 또한 불만족하다는 응답비율보다는 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.

셋째, 현 직장내의 비중을 살펴보면 보통이다라는 응답비율이 다른 설문 내용보다 적게 나타나 긍정적인 응답을 하는 것을 알 수 있다.

넷째, 삶에 대한 가치와 자아실현여부도 긍정적인 응답비율이 높음을 알 수 있다. 따라서 전체적으로 보면 보통이다라는 응답비율을 제외하고 판단하면 직무만족 도에 대한 문항별 빈도분포는 긍정적임을 알 수 있다.

〈표 4-4〉 직무만족 문항별 빈도분포

단위 : 명 (%)

담당업무의 만족도 (N=309)						
매우 만족하다	만족하다	보통이다	불만족하다	매우불만족하다	평균	표준편차
12 (3.9)	117 (37.9)	155 (50.2)	20 (6.5)	5 (1.6)	3.36	0.73
업무의 적성에 대한 만족도 (N=309)						
매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지않다	매우 그렇지않다	평균	표준편차
11 (3.6)	127 (41.1)	151 (48.9)	16 (5.2)	4 (1.3)	3.40	0.70
업무의 현직장내의 비중 (N=309)						
매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지않다	매우 그렇지않다	평균	표준편차
34 (11.0)	134 (43.4)	122 (39.5)	18 (5.8)	1 (0.3)	3.59	0.77
삶에 대한 가치 (N=309)						
매우 만족하다	만족하다	보통이다	불만족하다	매우 불만족하다	평균	표준편차
12 (3.9)	123 (39.8)	151 (48.9)	19 (6.1)	4 (1.3)	3.39	0.72
자아실현 여부 (N=309)						
매우 만족하다	만족하다	보통이다	불만족하다	매우 불만족하다	평균	표준편차
5 (1.6)	84 (27.2)	168 (54.4)	49 (15.9)	3 (1.0)	3.13	0.72
전 체 평 균					평균	표준편차
					3.37	2.81

2. 직무만족영향요인에 대한 빈도분석

1) 인력 관련 문항별 응답결과

인력을 측정하기 위해 여러 문항들에 대한 소방공무원의 응답분포를 살펴보면 〈표 4-5〉와 같다. 소방공무원들은 전체 문항에 대해 평균 2.93의 수준을 보여 대체적으로 평균에 가까움을 알 수 있다.

〈표 4-5〉인력 관련 문항별 응답결과

단위 : 명 (%)

인력충원의 적정성 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
2 (0.6)	15 (4.9)	81 (26.2)	164 (53.1)	45 (14.6)	2 (0.6)	2.23	0.78
직장내 직원수의 적정성 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
0 (0)	14 (4.5)	68 (22.0)	167 (54.0)	57 (18.4)	3 (1.0)	2.13	0.75
인력충원의 필요성 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
88 (28.5)	161 (52.1)	41 (13.3)	15 (4.9)	1 (0.3)	3 (1.0)	4.04	0.80
예상충원 인원 (N=309)							
10명 이상	8~9명	6~7명	4~5명	2~3명	무응답	평균	표준편차
19 (6.1)	24(7.8)	46 (14.9)	115 (37.2)	94 (30.5)	11 (3.6)	2.19	1.15
인력운용의 적정성 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
84 (27.2)	156 (50.5)	45 (14.6)	15 (4.9)	6 (1.9)	3 (1.0)	3.97	0.89
전 체 평 균						평균	표준편차
						2.93	1.61

각 문항별 만족도를 세부적으로 살펴보면 인력충원의 적정성 항목에서는 긍정적인 응답 17명(5.5%) 보다 부정적인 응답이 201명(67.7%)으로 많음을 알 수 있으며, 직장내 직원수의 적정성 또한 같은 현상임을 나타내고 있다. 따라서 현재 직장내의 인력이 부족함을 보여주고 있으며 이를 뒷받침해주는 인력충원의 필요성 항목에서는 247명(80.6%)이 인력 충원이 필요하다고 응답하고 있다. 또한 부서별 소방공무원 예상충원 인원을 보면 “4~5명”이 115명(37.2%)으로 가장 높고 다음으로 “2~3명”이 94명(30.5%), “6~7명”이 46명(14.9%) 순으로 나타나고 있다.

그리고 현직장내의 인력운용의 적정성 항목에서는 인력이 부족하지만 전체적으로 적정하다고 240명(77.7%)이 응답하고 있어 인력충원은 적정하게 이루어져야 할 것으로 판단되어지고 있다.

2) 승진 관련 문항별 응답결과

승진에 대한 응답결과를 보면 〈표 4-6〉과 같다. 승진관련 항목들의 전체 평균은 2.59로 불만족한 상태를 나타내고 있으며 각 문항별 만족도를 보면 직급에 대한 만족도는 낮다

는 응답비율이 95명(30.8%)으로, 높다는 응답비율 5명(1.6%)보다 높음을 알 수 있다. 승진기회에 있어서도 전체적으로 부정적인 응답비율이 높음을 알 수 있다. 또한 승진제도 및 절차에 대한 만족도나 근무평가의 공정성에 대한 항목에서도 비슷한 응답결과를 나타내고 있으며 승진제도의 개선여부 항목에서는 92명(29.8 %)이 개선해야 된다고 응답하고 있고, 승진제도의 개선을 필요로 하지 않는 응답자도 98명(31.7%)으로 조사되고 있으나 조사대상의 대부분인 114명(36.9%)이 보통이다라는 응답을 하고 있다.

〈표 4-6〉 승진관련 문항별 응답결과

단위 : 명 (%)

직급에 대한 만족도 (N=309)							
매우 높다	높다	보통이다	낮다	매우 낮다	무응답	평균	표준편차
0 (0)	5 (1.6)	207 (67.0)	84 (27.2)	11 (3.6)	2 (0.6)	2.67	0.57
승진기회 (N=309)							
매우 높다	높다	보통이다	낮다	매우 낮다	무응답	평균	표준편차
0 (0)	5 (1.6)	115 (37.2)	134 (43.4)	53 (17.2)	2 (0.6)	2.23	0.75
승진제도 및 절차에 대한 만족도 (N=309)							
매우 만족이다	만족이다	보통이다	불만이다	매우 불만이다	무응답	평균	표준편차
0 (0)	8 (2.6)	162 (52.4)	111 (35.9)	25 (8.1)	3 (1.0)	2.50	0.68
근무평가의 공정성 (N=309)							
매우 공정하다	공정하다	보통이다	불공정하다	매우 불공정하다	무응답	평균	표준편차
0 (0)	18 (5.8)	183 (59.2)	74 (23.9)	30 (9.7)	4 (1.3)	2.62	0.74
승진제도 개선 여부 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
7 (2.3)	85 (27.5)	114 (36.9)	85 (27.5)	13 (4.2)	5 (1.6)	2.96	0.91
전 체 평 균						평균	표준편차
						2.59	2.54

3) 근무시간 관련 문항별 응답 결과

근무시간과 관련된 문항별 응답결과를 살펴보면 전체 평균이 2.94로 나타나고 있다. 각 항목별로 살펴보면 근무시간의 적정성 항목에서는 부적당하다는 응답이 130명(42.3%)으로 적당하다는 응답 44명(14.2%)보다 높게 나타나고 있으며, 초과근무시간의

보상성에 대한 항목에서는 부정적인 응답이 139명(45%)으로 긍정적인 응답 55명(17.8%)보다 높게 나타나고 있다. 과다근무로 인한 피로감은 응답자 중 168명(54.3%)이 피로감을 느끼는 것으로 나타나고 있다.

〈표 4-7〉근무시간 관련 문항별 응답결과

단위 : 명 (%)

근무시간 적정성 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
0 (0)	44 (14.2)	133 (43.0)	97 (31.4)	33 (10.9)	2 (0.6)	2.61	0.86
초과근무시간의 보상성 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
0 (0)	55 (17.8)	113 (36.6)	106 (34.3)	33 (10.7)	2 (0.6)	2.62	0.90
과다 근무로 인한 피로감 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
27 (8.7)	141 (45.6)	121 (39.2)	16 (5.2)	1 (0.3)	3 (1.0)	3.58	0.74
전 체 평 균						평균	표준편차
						2.94	1.36

근무시간은 상당히 민감한 변수로 노동시간에 대한 문제점이 끊임없이 제기되고 있어 앞으로 그 대책의 시급한 문제중의 하나이다.

〈표 4-7〉에서 나타난 것처럼 근무시간과 관련 응답결과를 살펴보면 초과근무시간의 보상성에 대한 답변은 긍정적인 반면 근무시간 적정성 및 과다근무로 인한 피로감은 불만이 있는 것으로 나타나 선행연구와 비교하면 초과근무에 대한 보상성은 매우 긍정적이라고 볼 수 있다. 따라서 제주도 소방공무원들은 초과근무에 대한 보상은 적정하다고 생각하고 있으며 이러한 의식은 조직 구성원들이 직무만족에 매우 긍정적인 영향을 미칠 수 있다.

4) 근무환경 관련 문항별 응답결과

근무환경 관련 응답결과를 보면 〈표 4-8〉과 같다. 각 항목들의 전체평균을 살펴보면 2.98로 보통의 수준을 나타내고 있다. 개인장비의 충분성, 체력단련 및 훈련장소의 적정성, 복지시설 만족도, 2교대 근무 적합성 등의 항목에서는 보통이다라는 응답을 제외하면 대체적으로 부정적인 응답을 하고 있음을 알 수 있다. 또한 대기근무에 대한 심리적

부담감이 188명(60.8%), 현장활동 시 사고에 대한 불안감이 202명(65.4%)으로 나타나고 있어 출동 및 현장활동 시 안전사고에 대한 불안감 해소 및 출동대기시의 심리적 부담감을 해소 할 수 있는 프로그램 개발이 있어야 할 것으로 생각된다.

〈표 4-8〉근무환경관련 문항별 응답결과

단위 : 명 (%)

개인 장비 충분성 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
3 (1.0)	47 (15.2)	175 (56.6)	74 (23.9)	8 (2.6)	2 (0.6)	2.88	0.72
체력단련 및 훈련장소의 적정성 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
1 (0.3)	51 (16.5)	93 (30.1)	125 (40.5)	39 (12.6)	0 (0)	2.51	0.92
복지시설 만족도 (N=309)							
매우 만족하다	만족하다	보통이다	불만족하다	매우 불만족하다	무응답	평균	표준편차
1 (0.3)	39 (12.6)	148 (47.9)	104 (33.7)	17 (5.5)	0 (0)	2.69	0.77
대기근무에 대한 심리적 부담감 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
28 (9.1)	160 (51.8)	104 (33.7)	16 (5.2)	1 (0.3)	0 (0)	3.64	0.73
사고 불안감 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
32 (10.4)	170 (55.0)	91 (29.4)	14 (4.5)	0 (0)	2 (0.6)	3.72	0.73
2교대 근무 적합성 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
3 (1.0)	51 (16.5)	77 (24.9)	132 (42.7)	46 (14.9)	0 (0)	2.46	0.97
전 체 평 균						평균	표준편차
						2.98	2.66

5) 의료혜택 관련 문항별 응답결과

의료혜택 관련 만족도는 〈표 4-9〉에서 보는 바와 같이 문항별 응답결과의 전체평균이

3.35를 나타내고 있다. 건강검진제도의 만족 도와 의료혜택 만족도 항목에서는 부정적인 응답비율이 긍정적인 응답비율보다 높게 나타나고 있으며, 건강검진 필요성과 전문병원, 전문지정병원의 필요성 항목에서는 대부분이 응답자들이 필요하다고 응답하고 있다. 그리고 건강검진의 개인 건강관리 도움여부 항목에서는 긍정적인 응답이 125명(40.4%)으로 나타나고 있다.

응답결과 부정적인 이유로는 현재 소방공무원의 경우 군인이나 경찰처럼 전문병원 설립을 통한 진료서비스의 향상과 형식적인 검진이 아닌 실질적 건강에 도움되는 검진을 바라는 것으로 볼 수 있다. 따라서 소방공무원을 위한 전문병원의 설립과 더불어 질 높은 건강검진이 선행되어야 할 것이다. .

〈표 4-9〉의료혜택 관련 문항별 응답결과

단위 : 명 (%)

건강검진 필요성 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
68 (22.0)	181 (58.6)	56 (18.1)	3 (1.0)	0 (0)	1 (0.3)	4.02	0.67
건강검진의 개인 건강관리 도움여부 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
18 (5.8)	107 (34.6)	110 (35.6)	55 (17.8)	19 (6.1)	0 (0)	3.16	0.99
건강검진제도의 만족도 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
1 (0.3)	34 (11.0)	133 (43.0)	106 (34.3)	35 (11.3)	0 (0)	2.55	0.85
전문병원 혹은 전문지정병원 필요성 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
107 (34.6)	167 (54.0)	34 (11.0)	1 (0.3)	0 (0)	0 (0)	4.23	0.65
의료혜택 만족도 (N=309)							
매우 만족하다	만족하다	보통이다	불만족하다	매우 불만족하다	무응답	평균	표준편차
0 (0)	56 (18.1)	131 (42.4)	118 (38.2)	4 (1.3)	0 (0)	2.77	0.75
전 체 평 균						3.35	1.98

6) 보수관련 문항별 응답결과

보수를 측정하기 위한 여러 문항들에 대한 소방공무원의 응답분포를 살펴보면 다음 〈표 4-10〉과 같다.

보수의 적정성 항목에 대하여 살펴보면 적당하다는 응답이 73명(23.6%)이고, 부적당하다는 응답은 50명(16.1%)으로 나타나고 있다.

수당의 적정성 항목에 있어서도 34명(11%)이 적당하다고 응답한 반면 162명(52.4%)이 부적당하다고 응답하고 있으며 보수가 문화적 생활을 영위하는데 충분한가에 대하여는 53명(11%)이 긍정적으로 응답하고 있고 96명(31.1%)은 부정적인 생각을 하고 있는 것으로 나타나고 있다.

수당의 만족도 항목을 보면 33명(11%)이 만족하다고 응답하고 있는 반면에 124명(40.2%)은 불만족하다고 답변하고 있다. 근무 부서별 수당차이 개선 필요성을 보면 236명(76.4%)이 개선의 필요성이 있다고 생각하고 있으며, 10명(3.2%)은 그렇지 않다고 응답하고 있는 것으로 나타나고 있다.

수당차이 개선 필요성이 비교적 높게 나타나고 있는 것은 수당차이의 형평성 결여로 갈등을 느끼고 있는 것으로 생각된다.

〈표 4-10〉보수 관련 문항별 응답결과

단위 : 명 (%)

보수 적정성 (N=309)							
매우 적당하다	적당하다	보통이다	부적당하다	매우 부적당하다	무응답	평균	표준편차
4 (1.3)	69 (22.3)	186 (60.2)	48 (15.5)	2 (0.6)	0 (0)	3.08	0.67
수당 적정성 (N=309)							
매우 적당하다	적당하다	보통이다	부적당하다	매우 부적당하다	무응답	평균	표준편차
4 (1.3)	30 (9.7)	112 (36.2)	132 (42.7)	30 (9.7)	1 (0.3)	2.50	0.85
보수의 문화생활 영위 충분성 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
2 (0.6)	51 (16.5)	158 (51.1)	83 (26.9)	13 (4.2)	2 (0.6)	2.82	0.78
수당만족도 (N=309)							
매우 만족하다	만족하다	보통이다	불만족하다	매우 불만족하다	무응답	평균	표준편차
3 (1.0)	31 (10.0)	150 (48.5)	104 (33.7)	20 (6.5)	1 (0.3)	2.65	0.78
근무 부서별 수당차이 개선 필요성 (N=309)							
매우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매우 아니다	무응답	평균	표준편차
49 (15.9)	187 (60.5)	62 (20.1)	5 (1.6)	5 (1.6)	1 (0.3)	3.88	0.75
전 체 평 균						평균	표준편차
						2.99	2.44

제3절 인구사회학적 요인과 직무만족 영향요인간의 관계

1. 인구사회학적 요인과 직무만족과의 관계

〈표 4-11〉은 인구사회학적 요인에 따라 직무만족에서 차이가 있는지를 알아보기 위한 분산분석 결과를 제시한 것이다. 이러한 결과를 중심으로 살펴보면 직무만족에 있어서 성별에 의해서만 유의미한 차이가 있음을 알 수 있다. 이는 95% 신뢰구간에서 유의수준이 0.05보다 작아야 통계적으로 유의미한 차이가 있음을 나타낸다. 그러므로 연령, 학력, 근무년수, 근무처, 담당업무에 대하여는 유의수준 P값이 0.05보다 크므로 통계적으로 무의미하다고 할 수 있으며 이는 앞서 제시한 가설들이 기각됨을 나타내고 있다. 이는 선행연구에서 제시한 연령별, 학력별, 근무년수별 담당업무에 따라 직무만족도가 유의미한 차이가 있다고 밝혔지만 제주지역의 소방공무원에 대하여 분석한 결과 다소 차이가 있음을 나타내고 있다.

따라서 인구사회학적 요인과 직무만족간의 관계가 있을 것이라는 가설 중에서 성별에 의해서만 채택됨을 알 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
〈표 4-11〉 인구사회학적 요인별 분산분석

	직무만족	
	F값	P값
성별	1.880	0.017
연령	0.874	0.611
학력	0.721	0.789
근무년수	1.114	0.338
근무처	1.090	0.361
담당업무	1.128	0.324

2. 인구사회학적 요인과 직무만족 영향요인과의 관계

인구사회학적 요인과 직무만족요인의 변수인 인력, 승진, 근무시간, 근무환경, 의료혜택, 보수의 특성에 따라 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위한 분산분석 결과를

제시하면 다음의 <표 4-12>와 같다.

<표 4-12>인구사회학적 요인별 직무만족 영향요인 분산분석

	인력	승진	근무시간	근무환경	의료혜택	보수
	F값	F값	F값	F값	F값	F값
성별	0.674	0.552	0.486	1.096	2.406 (0.04)	0.526
연령	1.140	0.429	0.807	1.492	1.142	1.876 (0.02)
학력	1.328	0.685	1.104	0.695	1.531	1.261
근무년수	2.216 (0.019)	1.310	1.125	1.201	1.427	1.380
근무처	0.810	0.288	2.035 (0.035)	0.706	0.582	1.306
담당업무	0.547	0.460	0.533	0.812	0.611	0.918

인구사회학적 요인별 직무만족 영향요인에 대한 분산분석 결과 유의수준 0.05안에서의 통계적 유의미를 판단한 결과 성별에 대한 의료혜택, 연령에 대한 보수, 근무년수에 대한 인력, 근무처에 대한 근무시간에서 통계적으로 유의미한 결과가 도출되었다. 이를 좀 더 자세히 살펴보면

첫째, 성별에 따른 인력, 승진, 근무시간, 근무환경, 보수 등의 항목은 유의미하지 않음을 나타내고 있다.

둘째, 연령별로는 인력, 승진, 근무시간, 근무환경, 의료혜택 부분은 유의미하지 않음을 보여주고 있다.

셋째, 학력 및 담당업무에 따른 내용을 보면 전체적으로 유의미한 차이가 없음을 나타내고 있다.

넷째, 근무년수에 대해서는 승진, 근무시간, 근무환경, 의료혜택, 보수에 대하여 유의미하지 않음을 나타낸다.

다섯째, 근무처에 대해서는 인력, 승진, 근무환경, 의료혜택, 보수에 대하여 유의미한 차이가 없음을 보여준다.

따라서 인구사회학적 요인과 직무만족 요인과의 관계를 살펴보면 성별에 대한 의료혜택, 연령에 대한 보수, 근무년수에 대한 인력, 근무처에 대한 근무시간에서 통계적으로 유의미한 결과가 도출되었고 나머지 부분에 대해서는 유의미한 차이가 없음을 나타내고

있어 선행연구와 다소 차이 있음을 보여주고 있어 제주도 소방공무원들이 생활이나 사고 방식에 기인한 결과라고 볼 수 있다.

제4절 가설검증

〈표 4-13〉은 조직의 직무만족과 그 영향을 미치는 요인들간의 상관관계를 나타낸 것으로 직무만족과 직무만족영향요인 중에서는 근무환경과 의료혜택만이 상관관계가 있음을 알 수 있다.

〈표 4-13〉가설 검증을 위한 상관관계 분석결과

	직무만족	근무시간	근무환경	보수	승진	의료혜택	인력
직무만족	1.000						
근무시간	-0.033	1.000					
근무환경	-0.118(*)	0.216(**)	1.000				
보수	-0.097	0.204(**)	0.259(**)	1.000			
승진	0.014	0.158(**)	-0.051	-0.062	1.000		
의료혜택	-0.258(**)	-0.042	0.009	-0.052	0.052	1.000	
인력	-0.069	-0.007	0.016	-0.073	0.171(**)	0.133(*)	1.000
** 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의							
* 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의							

구체적으로 살펴보면

첫째, 직무만족과 근무환경간에는 음(-)의 관계이며, 낮은 상관관계(-0.118)를 나타내고 있다. 따라서 앞의 이론적 논의에서 제시한 근무환경이 좋을수록 소방공무원이 직무만족은 높아 질 것이라는 가설이 채택된다.

둘째, 직무만족과 의료혜택간에는 음(-)의 관계이며, 낮은 상관관계(-0.258)를 나타내고 있다. 따라서 앞의 가설이 채택된다.

셋째, 근무시간과 근무환경, 보수, 승진간에는 양(+)의 관계이며 낮은 상관관계를 나타내고 있다.

넷째, 근무환경과 보수간에는 양(+)의 관계이며 낮은 상관관계를 나타내고 있다.

다섯째, 인력과 승진 의료혜택 간에는 양(+)의 관계이며 낮은 상관관계를 나타내고 있다.

따라서 가설을 검증한 결과 직무만족은 근무환경과 의료혜택간에서만 낮은 음(-)의 상관관계가 있음을 알 수 있으며 앞에서 제시한 가설이 채택됨을 알 수 있다.



제 V 장 결론(요약 및 정책제언)

인간관계론 학자들에 의해 인간동기를 바탕으로 한 근로자들의 근로의욕 고취를 위한 근대적 경영관리기법이 제시된 이후 직무만족은 조직의 인적관리 분야에서 대단히 중요하게 다루어져 오면서 연구되어 온 주제이다⁶⁶⁾

개인은 조직 활동을 통하여 자신의 욕구와 목적을 이루게 되며 또한 조직은 개인의 자발적인 노력을 통하여 조직의 목표를 달성하게 되는 관계를 가진다.

여기서 조직구성원인 개인의 자발적인 노력을 고취시키기 위해서는 직무만족이 매우 중요한 것임을 강조하게 된다. 소방공무원은 마찬가지로 그들이 갖는 자신의 직장과 자신에 대한 인식은 주민들과의 관계에서 공무수행에 있어서 중요한 의의를 지닌다.

소방공무원들의 지역의 주민과 밀접한 관련을 가지고 있으며 소방공무원의 직무는 당해 자치단체의 주민은 물론이며 나아가 국민에게 직접적인 행정서비스의 질을 결정하게 된다.

그러므로 소방공무원들은 그들의 직무에 만족을 가지게 될 때 자발적이고 창의적인 직무태도를 보이고 효율적인 활동으로 그 목표에 적극 헌신하게 되는 것이다. 따라서 본 연구는 여러 행정학자들의 선행연구에서 공통적으로 제시하는 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 중점으로 하여 인력, 승진, 근무시간, 근무환경, 의료혜택, 보수를 선정하였다. 이러한 분석 틀에 기초하여 제주도 소방공무원을 대상으로 수집된 자료를 바탕으로 통계 분석을 실시하였으며 그 분석 결과를 요약해보면 다음과 같다.

먼저 앞에서 제시한 분석 틀을 중심으로 제시된 종속변수(직무만족)의 측정문항에 대한 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시한 결과 직무만족 수준의 영향정도에 있어서 한 요인에 의한 고유치(Eigenvalue)가 3.01로 나타나 타당성이 있는 것으로 검증되었다. 또한 본 조사에 사용한 설문지의 신뢰도를 검증하기 위해서 정확성, 정밀성, 일치성, 예측가능성, 의존가능성 등을 파악하기 위해 신뢰도 분석을 실시한 결과 인력, 근무시간, 근무환경, 의료혜택의 항목은 신뢰도가 낮은 반면, 직무만족, 승진, 보수 등의 항목에서는 신뢰계수가 높게 나타나고 있다. 여기에서 신뢰도가 낮은 항목은 응답자의 응답이 중

66) 최창섭, 앞의논문, p. 72

간적인 응답 즉, 보통이다라는 응답이 많은 결과로 볼 수 있다.

각 요인들에 대한 만족도의 빈도분석 결과를 요약해보면

첫째, 인력과 관련 분석결과를 살펴보면 인력충원에 대한 필요성이 4.04로 가장 높게 나타났으며, 80.6%가 인력충원이 필요하다고 응답하여 소방공무원의 직무특성상 인력충원이 직무수행에서 차지하는 비중이 매우 높다고 할 것이다.

둘째, 승진관련 결과를 살펴보면 승진기회에 대한 만족도가 2.23으로 가장 낮게 나타났으며, 60.5%가 승진기회부여 자체가 합리적이지 못하다고 생각하고 있으며 승진 또한 공정하지 못하는 것으로 분석되고 있다.

셋째, 근무시간과 관련하여서는 과다근무로 인한 피로감이 3.58로 가장 높게 나타나고 있으며, 54.3%가 피로감을 느끼고 있다고 분석되고 있어 향후 3교대 근무 등 근무방법의 개선의 요구되고 있다.

넷째, 근무환경 관련 분석결과를 보면 현장활동시 사고에 대한 불안감이 3.64로 가장 높게 나타나고 있으며, 65.4%가 사고에 대한 불안감을 느끼고있다고 응답하고 있어 현장활동에 필요한 장비장구의 보급 확대는 물론 현대화가 필요하다.

다섯째, 의료혜택 관련 분석결과를 보면 전문병원 혹은 전문지정병원의 필요성이 4.23으로 가장 높게 나타나고 있으며, 88.7%가 전문병원이나 혹은 전문지정병원을 설립해야 한다고 응답하고 있다.

여섯째, 보수관련 분석결과를 보면, 근무 부서별 수당차이 개선 필요성이 3.88로 가장 높게 나타나고 있으며, 76.4%가 수당차이 개선이 필요하다고 생각하는 것으로 분석되고 있어 부서간의 수당의 형평성을 위한 수당통합이나 신설이 요구되고 있다.

인구사회학적 요인과 직무만족 영향요인간의 관계를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과

첫째, 인구사회학적 요인과 직무만족관련 하여는 연령, 학력, 근무년수, 근무처, 담당 업무에 대하여는 유의미한 차이가 있으며, 다만 성별의 경우 유의미한 차이가 있음을 보여주고 있다.

둘째, 인구사회학적 요인과 직무만족 요인 변수인 인력, 승진, 근무시간, 근무환경, 의료혜택 보수의 특성에 따른 분석결과를 보면 성별에 대한 의료혜택, 연령에 대한 보수, 근무년수에 대한 인력, 근무처에 대한 근무시간에서 통계적으로 유의미한 결과가 도출되었다.

또한 가설검증을 위한 조직의 직무만족과 그 영향을 미치는 요인들간의 상관관계를

분석한 결과

첫째, 직무만족과 근무환경간에는 음(-)의 관계이며 낮은 상관관계(-0.118)를 나타내고 있다. 따라서 앞의 이론적 논의에서 제시한 근무환경이 좋을수록 소방공무원이 직무만족은 높아질 것이다라는 가설이 채택된다

둘째, 직무만족과 의료혜택 간에는 음(-)의 관계이며, 낮은 상관관계(-0.258)를 나타내고 있다. 따라서 의료혜택이 강화될수록 소방공무원의 직무 만족도는 높아질 것이다라는 가설이 채택된다.

가설을 검증한 결과 직무만족은 근무환경과 의료혜택간에서만 낮은 음(-)의 상관관계가 있음을 알 수 있으며 앞에서 제시한 가설이 채택됨을 알 수 있다.

본 연구에서 제시되고 분석된 직무만족 관련 각 요인들에 대한 만족 도를 선행연구와 비교해 보면 다음과 같다.

1) 인력 : 본 연구와 선행연구 모두에서 인력충원이 필요하다는 응답이 매우 높게 나타나고 있어 인력보강이 직무만족에 중요한 비중을 차지하고 있음을 나타내고 있다.

2) 승진 : 본 연구에서는 승진 기회에 대한 만족도가 매우 낮게 나타나고 있으나 선행연구에서는 승진제도의 절차나 공정성에 대한 불만이 많은 것으로 나타나고 있다.

3) 근무시간 : 본 연구에서는 과다 근무로 인한 피로감이 가장 불만적 요인으로 나타나고 있으나 선행연구에서는 초과근무시간의 보상에서 가장 많은 불만을 나타내고 있다.

4) 근무환경 : 본 연구에서는 현장활동 시 사고에 대한 불안감을 가장 크게 느끼는 것으로 분석되고 있으나 선행연구에서 보면 체력단련 및 훈련공간의 확보성에서 가장 큰 불만족을 보이는 것으로 나타내고 있다.

5) 의료혜택 : 본 연구 및 선행연구 모두에서 전문병원이나 전문지정병원의 필요성을 가장 크게 느끼고 있는 것으로 나타나고 있어 소방공무원을 위한 전문병원 설립이 중요한 비중을 차지하고 있음을 나타내고 있다.

6) 보수 : 본 연구에서는 근무 부서별 수당차이의 개선을 가장 시급하게 생각하고 있으나 선행연구에서는 보수 수준의 적정성에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 분석되고 있어 차이가 있음을 보여준다.

결론적으로 보면 상기 조사항목들 중, 인력과 의료혜택을 제외한 네 가지의 요인이 선행연구에서 제시하는 만족도와 개별항목에서 차이를 보이고 있는데 이는 소방공무원들이 가지고 있는 지역적 특성 즉, 생활환경이 차이에 따른 사고와 가치기준에 기인하는 것으로 생각되어진다.

이상과 같이 본 연구결과는 단정적으로 일반화시키기에는 한계가 있겠으나 그럼에도 불구하고 현시점에서 볼 때 직무만족을 향상시킬 수 있는 방안을 제시해 보면 다음과 같다.

1) 소방인력의 확보

소방수요에 비하여 소방인력이 현저히 적기 때문에 소방행정의 적극적인 수행능력을 향상시키기 위해서 소방인력을 확보하는 것은 당연하다 하겠다. 현행 제도상 소방공무원은 광역자치단체의 표준정원으로 관리된다. 즉 시·도는 「지방자치단체의 행정기구와 정원 기준 등에 관한 규정」에 의거하여 표준정원 산정방식에 따른 정원 범위 내에서 정원을 책정하고 부득이한 사유로 정원을 초과하여 정원을 책정하고자 할 경우 사전에 행정자치부 장관의 승인을 득(得)하도록 하고 있다. 이러한 공무원 정원제도는 공무원의 정원 규제를 통한 인력관리의 합리화를 기하여 업무효율의 극대화를 도모하는 취지도 있으나 국민의 생명과 재산보호를 주 업무 영역으로 하는 특수분야의 전문직에 종사하고 있는 특정직 공무원인 소방공무원의 경우 현재 많은 인력이 부족한 상태이나 현실적으로 표준정원제도로 인하여 확충이 곤란하다. 따라서 표준정원제는 개정 혹은 폐지될 필요성이 있다.

2) 승진제도의 개선

소방인사 운영상의 인사관리 문제의 해결을 위한 승진제도의 체계화가 필요하다. 앞에서 언급했듯이 소방공무원의 승진제도의 불합리성은 소방공무원들의 사기를 저하시켜 직무만족의 저해 요소가 되고 있다. 따라서 승진기회도 모두에게 유동적이지 않고 공평하게 그리고 정당한 평가를 받을 수 있도록 체계화시켜 정실인사에 대한 불만이 생기지 않도록 하여야 한다.

3) 근무시간의 적정성 유지

설문조사 결과를 보면 대부분의 소방공무원들은 근무시간의 과중으로 인하여 스트레스를 받고 많은 불만족 요인을 양산하는 것을 알 수 있다. 따라서 소방공무원도 점차적

으로 3교대근무를 실시하여야 한다. 3교대근무체제는 단계적으로 소방서별 인력 조정을 통하여 추진하고 업무의 공유를 꾀하여 인력운용의 유연성을 도모하여야 할 것으로 생각된다.

4) 근무환경의 개선

소방 환경과 신체적 특성에 알맞은 표준안전기준을 개발하여 안전한 장비, 장구를 확보해 나가야 하겠다. 무분별하게 구입 보급하고 있는 각종 장비의 보급을 규제화 하여야 함은 물론 국내에서 생산하는 각종 장비, 장구가 소방공무원의 안전을 지켜나갈 수 있도록 법적이나 제도적으로 개선되어야 할 것이며, 이미 보급된 장비, 장구들에 대한 전문기관의 정기적 검사제도도 필요하다. 급격한 산업화, 도시화에 따른 각종 화재, 재난사고에 대비하여 특수화재 진압에 유용한 고성능 화학차, 다중정보처리차, 특수 카메라 등의 현대화된 장비의 보급확대는 물론 소방공무원의 안전에 관심을 기울여야 할 것이다.

5) 소방전문병원의 설립

소방공무원들은 화재진화도중에 상당한 사고를 당하고 있는 것을 제(除)하고라도 방치된 증발 가스상태의 유해물질에 많이 노출되어 있고 호흡기 계통에 손상을 받기가 쉬우며 화재로 인해 발생하는 자극적인 합성물질에 의해 각종 합병증을 유발할 수 있다. 따라서 소방활동으로 인한 부상과 질병으로 고통을 받고있는 소방공무원에 대한 적절한 치료를 위해 소방전문병원의 설립은 국가 정책사업으로 추진되어야 할 것이다.

6) 각종 수당 등 보수체계 개선

보수는 봉급과 각종수당을 합산한 금액으로 봉급은 직무의 곤란성 및 책임정도에 따라 직책별 및 직위별, 호봉별로 지급되는 기본급여이며 수당이란 직무여건 및 상황여건 등에 따라 다르게 지급되는 부가 급여를 말한다. 보수를 결정함에 있어 대외적 균일성과 대내적 균일성이라는 두 가지 원칙을 고려하여야 한다. 특히, 앞의 설문조사에서 보았듯이 현재 제주도 소방공무원들이 부서별 수당차이에 대해 상당한 불만족이 있는 것으로 나타나고 있다. 따라서, 부서별 수당의 형평성을 고려하여 수당의 지급체계 개선에 대한

노력이 선행되어야 할 것이다.

마지막으로 본 연구를 수행하면서 그 대상과 방법 등에서 몇 가지 한계가 있었음을 밝혀두고자 한다.

본 연구는 제주도 소방공무원만을 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 전국적으로 일반화하여 해석하는데는 그 한계가 있었으며 이를 극복하기 위해서는 타지방 소방공무원을 대상으로 반복적인 연구가 필요하다. 또한 본 연구에서는 여러 행정학자들이 공통으로 제시하는 직무만족에 영향을 미치는 변수들 중 인력, 승진, 근무시간, 근무환경, 의료혜택, 보수 등 6가지 항목으로 한정하였기 때문에 그것만으론 직무만족 도를 측정하기에는 한계가 있을 수 있다.

설문조사시 정의 없는 응답자는 극단적인 선택을 하지 않으려고 중립적인 반응인 보통이다라는 응답을 했을 가능성이 있다. 물론, 설문지의 안내문을 통하여 무기명으로 통계처리 되어 응답결과의 비밀보장을 약속했지만 조사대상이 공무원이기 때문에 어떤 불이익을 받는 것이 아닌가 하는 심리적 불안감이 있다고 볼 수 있기 때문에 응답자들의 경우에 이러한 영향이 작용했을지 모른다는 한계점이 있다.



참 고 문 헌

1. 국내문헌

가. 단행본

- 강성철·김판석, 『새인사행정론』, (서울 : 대영문화사, 1999)
김규정, 『행정학이론』, (서울 : 법문사, 1997)
김종재, 『조직행동론』, (서울 : 박영사, 1991)
김흥기, 『신고인사행정론』, (서울 : 대왕사, 1991)
박동서, 『인사행정론』, (서울 : 법문사, 1998)
박연호·오세덕, 『현대조직관리론』, (서울 : 법문사, 2000)
법제처, 대한민국헌행법령집 4편, 한국법제연구소, 2003
법제처, 대한민국헌행법령집 10편, 한국법제연구소, 1998
법제처, 대한민국헌행법령집 13편, 한국법제연구소, 2003
신유근, 『조직행위론』, (서울 : 다산출판사, 1994)
오석홍, 『인사행정론』, (서울 : 박영사, 2000)
오석홍, 『조직이론』, (서울 : 박영사, 1999)
오종영, 『조직이론』, (서울 : 박영사, 1985)
이종수·윤영진, 『새 행정학』, (서울 : 대영문화사, 2001)
정경변, 『인사관계론』, (서울 : 법문사, 1990)
정수진·고종식, 『산업 및 조직심리학』, (서울 : 삼우사, 2001)
최종태, 『소방학개론』, (서울 : 일진사, 1989)
추 헌, 『조직행위론』, (서울 : 형설출판사, 1994)
한덕용, 『조직행정의 동기이론』, (서울 : 법문사, 1985)

나. 논문

- 권영희, “일부 중소도시 소방직 공무원의 직무만족도에 관한 연구”, 석사학위논문,

- 경희대학교 행정대학원, 2002
- 김경동·배무기, “한국 노동자와 관리자의 직업이익과 노사정책에 관한 연구”, 사회과학과 정책 권3호, 서울대학교 사회과학연구소, 1989
- 김동진, “대학행정직원의 직무만족에 관한 연구”, 석사학위논문, 충남대학교 행정대학원, 1994
- 신태승, “사회복지 전담공무원의 직무만족도에 관한 연구”, 석사학위논문, 중앙대학교 행정대학원, 2002
- 유병일, “소방공무원의 직무만족도 분석”, 석사학위논문, 안동대학교 행정경영대학원, 2001
- 윤석남, “소방공무원의 직무만족에 관한 연구”, 석사학위논문, 공주대학교 경영행정대학원, 2002
- 정진우, “소방공무원의 복지실태에 관한 실증적 연구”, 석사학위논문, 인천대학교 행정대학원, 2001
- 조길영, “소방공무원 직무만족에 관한 연구”, 석사학위논문, 경상대학교 경영행정대학원, 1998
- 조명숙, “초등학교 교사의 직무만족도 분석”, 석사학위논문, 이화여자대학교 교육대학원, 1988, p. 29
- 최익영, “연구기관 행정공무원의 직무만족 영향요인과 측면요인에 관한 실증적 연구”, 석사학위 논문, 제주대학교 행정대학원, 2000
- 최창섭, “지방공무원의 직무만족도에 관한 연구”, 석사학위논문, 연세대학교 관리과대학원, 1999

2. 국외 문헌

- B. H. Gilmer, *Industrial Psychology*, 2nd edition, (Tokyo : McGrew - Hill Kogakuha, 1996)
- Charles R. Milton, *Human Behavior In Organization* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1981)
- C. P. Alderfer, “An Empirical Test of a New Theory of Human Need”, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 4(1969)

- E. A. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction", in Marvin D. Dunnette (ed.), *Handbook of Industrial and organization Psychology* (Chicago: Rand McNally, 1976)
- E. J. McCormick & J. Tiffen, *Industrial Psychology*, 6th edition,(Englewood Cliffs, NJ: prentice hall Inc., 1974)
- Fredrick Herzberg, *Work and the Nature of Man*(NY: World Publishing Co., 1966), Hersey & Blanchard, op. cit
- Fredrick Herzberg, "The Motivation to Work Among finish Supervisors", *Personnel Psychology*, Vol 18 (1965)
- H. C. Smith, *Psychology of Industrial Behavior*(NY: McGrew-Hill, 1955)
- James J. Glass, Victor S. Desantis, and Charldean Newell, "City Managers, Job Satisfaction, and Community Problem Perception", *Public A dm in is tration Review*, Sep/ Oct 1992, Vol. 52. No. 5.
- J. Stacy Adams, "Toward on Understanding of Inequity", *Journal of A bnormal and Social Psychology*. Nov., 1963
- Lance W. Seberhagan, "What Motivates Civil service Employee?", *Public Personal Review*, Vol XX, No. 1. January 1970
- Lock, E. A., *The Nature and Cause of Job Satisfation*, in M. D. Dunnette (ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, chicago : Rand McNally, 1976
- Lyman W. Porter, *Organizational Patterns of Management Job Attitudes* NY : American Foundation For Research, 1964): "Job Attitudes in Management : Perceive Deficiencies in Need Fulfillment as a Function of Size of the Company", *Journal of Applied Psychology*(December 1963)
- L. W. Porter & E. E. Lawler III, *Managerial Attitudes and Performance* (Homewood, Ill : Richard D. Irwin, 1968)
- M. M. Schwartz, et al., "Motivational Factors Among Supervisors in the Utility Industry", *Personnel Psychology*, Vol. 16 (1967)
- Ronam, W. W., "Effort of Goal Setting and Supervision on Worker Behavior in

an Industrial Situation”, *Journal of psychology*, (1973)
Victor H. Vroom, *Work and Motivation*(NY: John Wiley and Sons, 1964)



Abstract

Study of fire officers' job satisfaction with their duties

- focusing on the subordinate fire officers in Jeju-Do -

Oh, Chang - Won

(majoring in public administration)

Graduate School of Public Administration

Cheju National University

Jeju, Korea

(Supervised by Professor Kang, Young-Hoon)



Ultimately the national goals of the administration organ in the modern welfare state are to promote the citizen's well-being and to guarantee the inherent dignity and inalienable rights of all members of the human family. As a result we had neglected the matter of the quality of life unfortunately.

In the case of Korea, since the independence of Korea in 1945, the government didn't focus on the quality of human life but on the quantitative expansion of modern industries. Furthermore the elements of 'safety culture' can have an effect on the quality of life, but we hadn't given attention to the matter properly. Recently sudden industrialization and urbanization have resulted in many kinds of accidents as well as natural calamities much more rapidly than before.

Consequently, in an environment like this, the government has to provide safe living conditions to citizens. Fire officers are playing an important role in this. Actually they are giving services to the citizen directly in all times and places. As the modern

society is becoming complicated, fire officers also receive threats to their own lives and safety due to the various accidents that they couldn't expect before. Even though their duties that protect citizens' lives and property are very important in modern society, their work condition is not so good.

For attaining research results, this study focuses on the content of their duties that are composed of 6 primary factors: human resources, promotion, work hours, work environment, medical insurance and benefit and salary, and another 6 sociological elements : sex, age, academic career, length of service, place of work, and business under his/her charge. And then, as finding factors which hinder the content of their duties and proposing the solutions, I sought fire officers to have satisfaction with their work to some extent and find that fire administration works properly.

This study adopts a question-investigation research method and refers to sundry records and quotes various statistical data related to fire administration to be as accurate as possible. The questions are composed of 30 major questions related to the factors of the contentment with job, 9 sociological questions, and 5 questions about the contentment with their job. The investigation was conducted with the fire officers who work in Jeju province and the process like this, I collected the data. I chose the data collection program, SPSS, for the accuracy of this study.

Through the measurements of a dependent variable and an independent variable which can affect the satisfaction with their work, I conducted a frequency-analysis, factor-analysis and dispersion-analysis and used an assumption-verification and an interrelation analysis, which serves to grasp the question of reliability against satisfaction with the use of SPSS, which is a statistical program.

I summarize the analysis results of the research as follows.

The result of the factor-analysis which verifies the propriety against the measurement question item of job satisfaction is the eigenvalue with 3.01, the dispersion-analysis which is used to grasp sociological factors shows that there are differences according to his/her sex, and interrelation-analysis which is used to test the hypothesis of the factors that could affect the job satisfaction shows that there is a low interrelation

between job satisfaction, work environment, and medical insurance and benefit. The results of the frequency-analysis about the fire officers' job satisfaction are same as follows.

1) Human Resources

It is necessary that we increase personnel. Almost 4.04% of all questions are related to the matter and 80.6% of the answers are affirmative.

2) Promotion

The satisfaction on the average 2.23 in promotion chances is lowest, and 60.5% of promotion chances are irrational.

3) Work Hours

Fatigue which is caused by excessive work hours ranks highest, 3.58, and 54.3% of personnel feel fatigue during work.

4) Work Environment

When they have calls, 65.4% of respondents feel uneasy and on average 3.64 they have a feeling of uneasiness about injuries.

5) Medical Insurance and Benefit

A special hospital for fire officers is needed. The whole average 4.23, and 88.7% of respondents responding affirmatively on the need for fire specialty hospital.

6) Salary

The difference of overtime allowance according to the sections is 3.88 and 76.4 % of respondents insist that the improvement of the matter be necessary.

This study shows the means of improvement centering around the work environment and medical insurance and benefit which is adopted as a result of assumption verification in 6 work contents. According to this, we can point out the causes of the sense of insecurity in the work place relating to work environment, so we need to maximize safety standardization and modernization of the various equipment to improve accident prevention. The foundation of a fire fighting specialized hospital is necessary to

the concerns of government sides as soon as possible. To solve this matter, we must provide special treatment of fire fighting government employees who are exposed to various accidents and injuries.



소방공무원의 직무만족에 관한 설문지

안녕하십니까

오늘도 소방 발전을 위하여 헌신하시는 동료 선·후배 여러분께 감사드립니다. 바쁘신 중에도 귀중한 시간을 할애하여 주셔서 대단히 감사합니다.

본 설문지는 「소방공무원 직무만족도」에 관하여 파악하고자 작성된 것입니다.

본 설문지는 무기명이며 귀하께서 응답해주시는 모든 의견은 전산처리로 통계 자료화되어 순수한 본 연구의 목적에만 사용될 뿐 공개하거나 타용도로 사용되지 않습니다.

신뢰성 있는 정확한 자료를 바탕으로 분석이 이루어질 수 있도록 성실하고 솔직하게 응답하여 주신다면 매우 큰 도움이 되겠습니다.

감사합니다.



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2003. 6. .

제주대학교 행정대학원
행정학과 일반행정전공
오 창 원

【설문】 귀하의 생각과 일치되는 번호에 √표 또는 ○표를 해주시기 바랍니다.

◇ 일반사항

1. 귀하의 성별은 ?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은 ?

- ① 29세이하 ② 30~39세 ③ 40~49세 ④ 50세이상

3. 귀하의 학력은 ?

- ① 중졸이하 ② 고졸 ③ 대졸 ④ 대학원졸

4. 귀하의 결혼여부 ?

- ① 기혼 ② 미혼

5. 귀하의 근무경력 ?

- ① 5년이하 ② 6~10년 ③ 11~15년 ④ 16~20년 ⑤ 21년이상

6. 귀하의 직렬은 ?

- ① 화재진압(경방) ② 구조·구급 ③ 운전 ④ 행정

7. 귀하의 근무처는 ?

- ① 본서 ② 파출소(출장, 파견소포함) ③ 구조대 ④ 소방방재본부

8. 귀하의 계급은 ?

- ① 소방사 ② 소방교 ③ 소방장

9. 귀하의 소방공무원 최초임용방법은 ?

- ① 공채 ② 특채 ③ 타직종에서 전직

10. 귀하는 현재 수행하고 있는 담당업무에 만족하십니까 ?

- ① 매우만족하다 ② 만족하다 ③ 보통이다 ④ 불만족이다 ⑤ 매우불만족하다

11. 귀하는 담당업무가 적성에 맞다고 생각하십니까 ?

- ① 매우그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지않다 ⑤ 전혀그렇지않다

12. 귀하는 현재 담당하고 있는 업무가 현직장내에서의 비중이 크다고 생각하십니까 ?

- ① 매우그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지않다 ⑤ 전혀그렇지않다

13. 귀하는 직장생활을 통해서 삶에 대한 가치를 만족스럽게 생각하십니까 ?

① 매우만족하다 ② 만족하다 ③ 보통이다 ④ 불만족이다 ⑤ 매우불만족하다

14. 귀하는 현재의 직무에 근무하므로서 자기발전과 능력발휘에 만족하다고 생각하십니까 ?

① 매우만족하다 ② 만족하다 ③ 보통이다 ④ 불만족이다 ⑤ 매우불만족하다

◇ 인력

15. 귀하께서는 현재의 직장에서 인력충원이 적정하게 이루어 진다고 생각하십니까 ?

① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다

16. 귀하께서는 직무수행에 있어서 직장의 인원수가 적정하다고 생각하십니까 ?

① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다

17. 귀하는 직무수행에 있어서 인력충원이 필요하다고 생각하십니까 ?

① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다

18. 귀하의 근무처에 인력충원이 필요하다면 몇 명 정도의 충원이 적정하다고 생각하십니까 ?

① 2~3명 ② 4~5명 ③ 6~7명 ④ 8~9명 ⑤ 10명이상

19. 귀하의 직장에 인력충원이 적정하게 이루어진다면 업무 수행능율이 현저히 높아진다고 생각하십니까 ?

① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다

◇ 승진

20. 학력과 경력을 볼 때 귀하의 직급에 대한 의견은 ?

① 매우높다 ② 높다 ③ 보통이다 ④ 낮다 ⑤ 매우낮다

21. 현직제에서 귀하가 상위직급으로 승진 할 수 있는 기회에 대하여는 ?

① 매우높다 ② 높다 ③ 보통이다 ④ 낮다 ⑤ 매우낮다

※ 낮다(매우낮다) 생각한다면 그 이유는 ?

㉠ 상위직급이 없기 때문에 ㉡ 제도상의 문제가 있기 때문에

㉢ 상위직이 있으나 한정되어 있기 때문에 ㉣ 기타

22. 현재의 승진제도나 절차에 대하여는 ?

① 매우불만이다 ② 불만이다 ③ 보통이다 ④ 만족이다 ⑤ 매우만족이다

23. 귀하의 승진에 반영되는 근무평가가 공정하게 이루어지고 있다고 생각하십니까 ?

① 매우공정하다 ② 공정하다 ③ 보통이다 ④ 불공정하다 ⑤ 매우불공정하다

24. 귀하는 승진제도가 개선될 것이라고 생각하십니까 ?

① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다

◇ 근무시간

25. 현재업무와 관련하여 근무시간이 적정하다고 생각하십니까 ?

① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다

26. 귀하는 초과근무시간에 대하여 적절한 보상을 받고 있다고 생각하십니까 ?

① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다

27. 귀하는 근무시간 과다로 피로감을 느끼십니까 ?

① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다

28. 귀하는 현행 24시간 교대근무가 적합하다고 생각하십니까 ?

① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다

◇ 근무환경

29. 귀하는 직무수행에 있어서 개인 안전장비 및 장구는 충분하다고 생각하십니까 ?

① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다

30. 현재근무하는 직장에서 체력단련 및 훈련할 수 있는 적당한 장소와 공간이 있습니까 ?

① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다

31. 현재의 직장의 대기실 식당등의 복지시설에 관하여 만족하게 생각하십니까 ?

① 매우불만이다 ② 불만이다 ③ 보통이다 ④ 만족하다 ⑤ 매우만족하다

32. 귀하는 출동 대기 근무에 대한 심리적 부담이 있다고 생각하십니까?

- ① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다
33. 귀하는 직무수행시 사고에 대한 불안감을 갖고 계십니까?
 ① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다
34. 귀하는 현행 2교대 근무가 적합하다고 생각 하십니까?
 ① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다

◇ 의료혜택

35. 귀하가 담당하고 있는 직무와 관련 건강검진이 필요하다고 생각하십니까 ?
 ① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다
36. 담당직무와 관련 건강 검진이 필요하다면 검진주기는 얼마를 하여야 한다고
 생각하십니까?
 ① 2년 ② 1년6월 ③ 1년 ④ 6월 ⑤ 매월
37. 귀하의 직무와 관련하여 건강검진이 실제로 자신의 건강관리에 도움이 된다고
 생각하십니까 ?
 ① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다
38. 현행 실시되고 있는 소방공무원의 건강검진 제도에 대해서 만족하십니까 ?
 ① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다
39. 귀하는 소방공무원을 위한 전문병원이나 전문지정 병원이 필요하다고 생각하십니까
 ?
 ① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다
40. 귀하는 업무수행중 발생한 공.사상자의 현행 의료혜택에 대해서 어떻게 생각하십니
 까?
 ① 매우만족하다 ② 만족하다 ③ 보통이다 ④ 불만족 이다 ⑤ 매우불만족이다

◇ 보수

41. 현재의 보수 수준의 귀하의 능력이나 업무수행에 비추어 적당하다고 생각하십니까 ?
 ① 매우부적당하다 ② 부적당하다 ③ 보통이다 ④ 적당하다 ⑤ 매우적당하다

42. 내가받고 있는 위험수당이나 기타수당이 적당하다고 생각하십니까 ?
① 매우부적당하다 ② 부적당하다 ③ 보통이다 ④ 적당하다 ⑤ 매우적당하다
43. 내가 받고 있는 보수로 기본적인 문화생활을 영위하는데 충분하다고 생각하십니까 ?
① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다
44. 귀하는 동종의 타업체와 비교할 때 현재의 수당(위험수당 등 전체수당)에 대하여 만족하십니까 ?
① 매우불만족하다 ② 불만족하다 ③ 보통이다 ④ 만족하다 ⑤ 매우만족하다
45. 현재 근무부서별 수당이 차이가 있는데 이를 개선할 필요성이 있다고 생각하십니까?
① 매우아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우그렇다

※ 기타 필요한 사항이 있으면 적어 주십시오.

