

연구논문

경찰조직의 사회자본이 혁신행동에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로

이 홍 재*
차 용 진**

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 연구설계
- IV. 분석결과
- V. 결론 및 함의

〈요약〉

본 연구에서는 치안서비스의 전달주체인 경찰공무원을 대상으로 경찰조직의 사회자본 요인과 직무만족, 그리고 혁신행동 간의 구조적 관계를 분석하였다. 이를 위해 경기도와 서울시 등 수도권 지역에서 근무하고 있는 경찰공무원을 대상으로 설문조사를 실시하고 이를 실증분석에 활용하였다. 본 연구의 주요 분석결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 경찰조직의 사회자본 요인과 경찰공무원의 직무만족 간 관계에 관한 가설검증 결과, 신뢰는 경찰공무원의 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 신뢰가 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 〈가설1〉은 기각되었다. 하지만 규범과 네트워크의 경우 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 규범과 네트워크가 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 〈가설2〉와 〈가설3〉은 채택되었다. 둘째, 경찰공무원의 직무만족과 혁신행동 간의 관계에 관한 가설검증 결과, 경찰공무원의 직무만족이 혁신행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 〈가설4〉는 채택되었다. 이상의 가설검증 결과를 토대로 본 연구에서는 이론적·실무적 시사점을 제시하였다.

[주제어: 사회자본, 직무만족, 혁신행동, 경찰공무원]

I. 서론

치안에 관한 관심과 논의는 오래전부터 강조되어 왔다. 치안서비스의 범위에

* 제1저자, 안양대학교 공공행정학과 조교수(hongjaelee@daum.net)

** 교신저자, 숙명여자대학교 행정학과 교수(yjcha209@gmail.com)

대해서는 전통적으로 법집행(law enforcement)과 질서유지(order maintenance) 등을 강조하던 예전과는 달리 최근에는 이와 함께 시민들의 편의와 삶의 질 향상을 위한 대민서비스(civil service) 기능이 확대되고 있다(Langworthy & Travis, 2003: 312-318; 이황우·이병중, 2006: 12; 이홍재·차용진, 2013: 33). 특히 최근 들어 안전에 대한 관심이 높아지면서 치안서비스에 대한 시민요구도 양적으로나 질적으로 증대되고 있다. 안전과 치안에 관한 시민들의 요구증대는 경찰조직과 경찰공무원의 책임이 그만큼 무거워짐을 의미한다. 치안과 관련된 시민요구를 충족시키고 치안서비스의 질적 제고를 위해 경찰조직과 경찰공무원은 지속적인 변화와 혁신을 추구해야 한다.

치안서비스의 혁신을 위해서는 지역사회의 관심과 지원, 지역사회와 경찰조직의 유기적 연계와 협력, 그리고 경찰 조직내부의 일하는 방식의 개선 등이 함께 어우러져야 한다. 본 연구는 경찰조직의 역량과 경찰공무원의 행태와 업무수행 특성이 효과적인 경우 치안서비스의 효과성은 향상될 것이라는 전제하에 치안서비스 주체의 특성에 주목한다. 내부적인 관점에서 경찰조직이 가지고 있는 역량과 경찰공무원의 효율적인 업무수행 여부는 치안서비스 효과성을 결정하는 중요한 요인이 될 수 있다.

조직이 목표달성을 위해 사용가능한 자원은 다양하다. 대표적인 자원이 조직이 보유하고 있는 물적 자본과 인적 자본이며, 최근에는 조직의 사회자본이 중요한 자원으로 간주되고 있다. 사회자본은 기존의 물적·인적 자본과는 구별되며, 사회관계 속에서 비교적 오랜 시간에 걸쳐 형성되는 자본이다. 사회자본은 구성원들의 순응도를 높이고 불필요한 조정 및 거래비용을 감소시키는 것(Knack, 2002)은 물론 조직내 개인이나 집단의 정보획득과 이용을 용이하게 해줌(Woolcock, 1998)으로써 조직성과를 향상시킨다. 이에 사회자본이 조직관리에 긍정적인 영향을 미친다는 주장(김일곤·안황권, 2011; 박희봉·강제상·김상묵, 2003)과 함께 조직내 사회자본과 조직구성원의 행태에 관한 논의가 다양한 영역에서 전개되고 있다.

사회자본은 경찰조직을 구성하고 있는 경찰공무원 상호간 관계에 기초하여 조직문제 해결에 긍정적으로 기여할 수 있다(Putnam, 1993; 문유석·허용훈·김형식, 2009; 배병룡, 2005). 경찰조직은 계급제로 인한 위계질서와 상명하복 관계가 다른 공공조직에 비해 상대적으로 강하게 존재하며 구성원간의 상호작용이 활발

한 조직특성을 갖는다(최낙범·엄석진, 2013: 182). 경무·수사·교통 등 여러 종류의 직무기능은 서로 다른 업무특성을 갖고 있어 경찰공무원의 직무만족과 혁신행동에 영향을 줄 것으로 예상된다. 이러한 맥락에서 경찰조직의 사회자본과 직무만족, 그리고 혁신행동 간의 관계에 대해 규명하는 것은 사회자본과 조직행태 관련 논의에서 중요한 이론적·실천적 시사점을 제공해 줄 수 있을 것이다. 그럼에도 불구하고 경찰조직의 사회자본과 조직행태에 관한 선행연구들은 주로 사회자본과 직무만족 간의 관계에 초점이 맞추어져 있다. 시민들의 안전과 치안서비스에 대한 요구가 증대되고 있는 상황에서 치안서비스의 질적 제고를 위해서는 변화와 혁신이 필요하다. 특히 다른 공공조직에 비해 상명하복의 위계적 문화가 강한 경찰조직에서 사회자본에 대한 구성원들의 인식이 직무만족을 매개로 혁신행동에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 종합적으로 분석해 보는 것은 기존 연구와 차별화된 의미있는 논의라 할 수 있다.

이에 본 연구의 목적은 경찰조직의 사회자본과 직무만족, 그리고 경찰공무원의 혁신행동 간의 관계를 분석하고 시사점을 제시하는데 있다. 구체적으로 경찰조직의 사회자본 요인이 경찰공무원의 직무 관련 태도인 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지? 경찰공무원의 직무만족 수준이 혁신행동에는 어떠한 영향을 미치는지? 등은 본 연구의 핵심 연구문제이다. 이상의 논의를 통해 조직의 사회자본과 구성원의 직무만족, 그리고 혁신행동 간의 관계에 관한 이론적 함의는 물론 경찰공무원의 직무만족과 혁신행동을 개선시키기 위한 관리적·실무적 차원의 유용한 정보를 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

II. 이론적 배경

1. 사회자본

사회자본은 비교적 광범위한 영역에서 논의가 이루어지고 있는 개념이다. 사회자본이 기존의 물적·인적 자본과는 구별되면서도 공동체 문제해결을 위한 중요한 개념으로 인식되면서 국가, 사회, 조직, 집단 등 다양한 수준에서 논의되고

있다. 이런 이유로 사회자본에 관한 개념과 논의의 스펙트럼은 상당히 광범위하게 나타나고 있다. Leana & Buren(1999)은 사회자본을 조직목표 달성을 위하여 자발적으로 참여하고 상호 협력하게 하는 하나의 속성이라고 정의하는가 하면, Nahapiet & Ghoshal(1998)은 개인 또는 사회적 단위가 소유한 관계의 네트워크로부터 이끌어 내어 이용 가능한 실재적이고 잠재적인 자원의 합으로 정의하고 있다. 사회자본 관련 논의에서 가장 많이 인용되고 있는 Coleman(1988)에 따르면 사회자본이란 사람들 간의 관계에서 공통의 목적을 위해 조직 내에서 결속하고 함께 일할 수 있는 능력으로 정의된다. 이처럼 사회자본에 대한 개념은 학자들에 따라 매우 다양하게 정의되고 있지만 사회자본이 공동체 구성원 간의 상호관계에 관한 개념이고 공동체 성과를 결정할 수 있는 중요한 자원이라는 점에서는 많은 연구자들이 동의하고 있다.

Putnam(1995: 67)은 사회자본을 “조정과 협력을 촉진하는 네트워크, 호혜적 규범, 사회적 신뢰 등 참여자들이 공유하는 목표를 추구하기 위해 효율적으로 일할 수 있도록 하는 조건”으로 정의한 바 있다. 그의 정의에 따르면 사회자본은 사회적 신뢰(trust), 호혜적 규범(norms), 네트워크(network) 등을 구성요소로 한다. 그는 조직구성원 간의 신뢰가 높고 규범이 잘 확립되어 있으며, 네트워크가 잘 형성되어 있을 경우 조직의 목표달성에 효과적이라고 언급한 바 있다(Putnam, 1993). Putnam(1993)의 사회자본 구성요인은 많은 연구에서 활용되고 있으며, 본 연구 역시 이를 준용한다. 사회자본은 물질·인적 자본과는 달리 사람들 사이의 관계 속에서 존재하는 사회적 자원이다(Lin, 2001: 19; 남궁근, 2007: 303). 각각의 사회자본 요인은 공동체 운영 및 문제해결과정에서 다양한 역할을 수행한다.

신뢰(trust)는 타인의 행위에 대한 긍정적 기대의 확신과 자신의 취약성을 드러내는 심리상태로 정의된다(Lewicki et al., 1998; Rousseau et al., 1998). Lewicki & Bunker(1996)에 따르면 신뢰는 이해관계에 기초한 타산적 형태의 신뢰, 지속적인 상호작용과 경험을 통해 상대방에 대한 축적된 지식에 기반한 신뢰, 동일집단의 이념이나 가치 등을 공유하기 때문에 발생하는 신뢰 등 다양한 기반을 가지고 있다. 다양한 원천에 의해 형성된 신뢰는 존경과 우의 등 특별한 관계에 기반을 두고 구성원 간 상호관계를 강화하는 역할(Adler & Kwon, 2000)은 물론 사회관계의 결속력을 높이고 감시 및 통제 비용을 줄이는 역할을 담당한다(Gambetta,

1988). 김호정(1999)은 신뢰가 구성원들로 하여금 방어비용을 낮추고 창의적 일에 자신을 투자할 기회를 증진시킨다고 주장한다.

규범(norms)은 일반적으로 개인 간 또는 집단 간에 공유된 표현, 해석, 의미체계 등을 의미한다(박희봉 외, 2003: 7). 규범은 사회구성원간의 약속이자 계약이며, 개인을 통제하는 수단으로 개인이나 집단의 테두리 속에서 상호간의 문제들을 해결하기 위한 준거의 틀이다. 따라서 규범은 당위성과 함께 이행하지 않을 경우 일정한 처벌이나 제재가 뒤따른다(김상진·한진수, 2006: 45). 규범은 공유된 언어와 행동양식, 조직에 대한 공유된 인식을 통해 정보의 공유와 교환에 참여하는 구성원 간의 상황에 대한 동일한 인식을 갖도록 조장한다(박희봉, 2002). 이러한 과정을 통해 규범은 조직구성원의 행동에 영향을 미치게 된다.

네트워크(network)는 공동체를 구성하는 개인이나 집단 등 행위자들 간의 전반적인 연결형태 및 상호간의 관계구조를 의미한다(박희봉 외, 2003: 7). 네트워크는 개인과 개인 간, 개인과 조직 간, 조직과 조직 상호간의 연결을 통해 신뢰를 구축하고 규범을 강화하는데 기여하며 다양한 사회적 관계를 구축하는 역할을 담당한다(Portes, 1995).

2. 사회자본과 직무만족

직무에 대한 구성원의 의식이나 태도는 조직의 목표를 달성하는데 중요한 변수이다. 구성원들의 직무 관련 태도는 개인은 물론 조직의 성과와 발전을 결정하는 요인이다. 이에 따라 직무 관련 태도에 관한 다양한 논의가 이루어져 왔다. 특히 직무만족의 경우 직무 관련 태도 요인중 핵심적인 변수로 간주되고 있다. 일반적으로 직무만족은 조직구성원이 자신이 담당하고 있는 직무에 대한 감정적·정서적 태도를 의미한다.

직무만족은 크게 외재적 직무만족과 내재적 직무만족으로 구분된다. 외재적 만족(external satisfaction)은 직무자체 이외에 보상이나 작업환경, 승진, 감독 등 직무수행의 결과에 따라 부여되는 보상가치에 대한 만족을 의미한다(Cranny et al., 1992; Steers & Black, 1994). 내재적 직무만족(internal satisfaction)은 개인의 감정, 신념, 태도, 성취감과 같은 심리적 상태에서 오는 만족을 의미하며, 직무의

자율성(autonomy)이나 중요성(significance) 등과 같이 직무자체에서 오는 직무만족이 이에 해당한다(Cranny et al., 1992; Hackman & Oldham, 1975).

직무만족의 결정요인은 다양하게 제시되고 있다. 이중에서도 구성원간의 상호관계는 직무만족의 중요한 선행요인으로 간주된다. 이러한 맥락에서 사람들 간의 관계 속에서 존재하는 자원인 사회자본이 직무만족의 선행요인으로 작용할 것이라는 추론이 가능하다. 실제로 최근 많은 연구에서 사회자본과 직무만족을 포함한 직무 관련 태도와의 관련성에 대한 논의가 이루어지고 있다. 사회자본을 조직에 적용한 많은 연구에서 공통적으로 언급되고 있는 내용중의 하나는 사회자본이 조직내 행위자의 특정 행동을 촉진시킨다는 요소를 공통적으로 갖는다는 것이다(Coleman, 1988: 98). 예를 들어 사회복지조직의 사회자본이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 강종수(2012)에 따르면 네트워크를 제외한 신뢰와 규범이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 실증한 바 있다. 문유석 외(2009)는 부산광역시 경찰서 소속 경찰공무원들을 대상으로 경찰의 사회자본과 직무만족을 분석하였다. 그들의 연구결과에 따르면 자신이 담당하고 있는 직무에 대한 경찰공무원의 직무만족도는 보통이상의 만족을 보이고 있으며, 사회자본 요인중 규범을 제외한 신뢰와 네트워크가 직무만족에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 보고하였다(문유석 외, 2009: 125-128). 하상균(2011)은 서울지방경찰청 소속 경찰공무원들을 대상으로 사회자본과 직무만족 및 조직몰입 간의 관계를 분석하였다. 사회자본 요인인 신뢰, 참여 네트워크와 경찰공무원의 직무만족 간에는 긍정적인 영향관계가 있음을 규명하였으며, 특히 네트워크의 영향력이 신뢰보다 크게 나타나고 있음을 확인하였다.

Cranny et al.(1992)가 언급한 바와 같이 동료들과 함께 일하면서 도움을 받거나 동료들이 자신을 인정해 줄 때 직무만족은 증가할 수 있다. 또한 신뢰가 높은 조직의 경우 구성원 간의 정보교환 및 공유를 통해 직무만족이 향상되는 과정을 거치게 된다. 이러한 내용들은 경찰조직내 경찰공무원들 간의 긍정적인 사회관계를 의미하는 신뢰수준이 높을수록 직무 관련 정보공유가 활발해지고 이는 직무만족 향상으로 연결될 수 있을 것이라는 추론을 가능하게 한다. 이러한 내용들을 토대로 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

<가설 1> 신뢰는 직무만족에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

규범은 공유된 언어와 행동양식, 조직에 대한 공유된 인식을 통해 정보의 공유와 교환에 참여하는 구성원 간의 상황에 대한 동일한 인식을 갖도록 조장하고, 이러한 과정을 통해 조직구성원의 행동에 영향을 미치게 된다(박희봉, 2002). Adler & Kwon(2000)에 따르면 규범은 호혜성을 기본 속성으로 하여 공동체 유대감을 강화시키는 역할을 담당한다. 이러한 측면에서 경찰공동체의 규범이 강화되면 상호 호혜적 유대감이 강화되고, 규칙을 준수하지 않는 기회주의적 구성원을 견제함으로써 조직내 문제발생을 억제할 수 있다(Putnam, 1993). 규범이 잘 형성되어 있고 확립되어 있는 조직에서는 상호 규범을 준수할 것이라는 믿음과 강화된 유대감을 토대로 직무수행이 이루어지게 되며 이러한 과정을 통해 직무에 대한 만족수준은 향상될 수 있을 것이다. 이에 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

<가설 2> 규범은 직무만족에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

Putnam(1995)이 지적인 바와 같이 네트워크(특히 수평적 네트워크)는 협력과 의사소통을 촉진시키는 역할을 담당한다. Adler & Kwon(2000)은 네트워크가 개인이나 집단 등 행위자들 간의 상호 연계를 통해 구성원간 관계와 유대를 강화시키는 역할을 담당한다고 주장한다. 결국 이들의 주장은 조직내 구성원 간의 네트워크가 활성화 되어 있을수록 구성원 간의 의사소통과 협업은 증가하고 이를 통해 직무에 대한 만족도 높아질 수 있음을 시사한다. 이에 본 연구에서는 네트워크와 직무만족 간의 관계에 관한 다음의 가설을 설정한다.

<가설 3> 네트워크는 직무만족에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

3. 직무만족과 혁신행동

직무와 관련된 태도는 개인적으로는 일에 대한 만족도와 사기는 물론 근로생활의 질을 결정하고, 조직적 차원에서는 조직성과를 좌우하는 중요한 선행요인으로 작용한다(이영안·이홍재, 2009: 3). 조직구성원이 직무에 대한 만족수준이 높

을 경우 자신의 직무와 조직의 직무환경에 대해 전반적으로 긍정적 태도를 형성하게 된다. 이러한 태도는 보다 적극적이고 능동적인 업무수행과 조직의 성과 향상으로 나타나게 된다. 반대로 자신이 담당하고 있는 직무에 대하여 불만족할 경우 자신의 직무와 직무환경에 부정적 태도를 가지게 되고 조직성과에도 부정적인 영향을 미치게 된다. 조직구성원들이 직무수행 과정에서 받게 되는 직무와 관련된 느낌이나 태도는 구성원들의 혁신행동에 중요한 영향요인으로 작용할 수 있다.

혁신행동(*innovative behavior*)이란 조직구성원이 자신은 물론 조직의 발전과 가치창출을 위해 변화의 필요성을 인지하고, 조직의 효율적 운영과 발전을 위해 스스로 새로운 아이디어를 개발하여 이를 현장에서 실행하는 일련의 과정으로 이해할 수 있다(Amabile, 1988; Kanter, 1989; Janssen, 2005; Scott & Bruce, 1994; 이홍재·한수영, 2013). 혁신행동은 혁신인식, 혁신개발, 혁신실행으로 구성된다(Scott & Bruce, 1994). 혁신인식은 업무와 관련된 업무와 관련된 현재의 문제점과 변화의 필요성을 인지하는 과정이다. 현상태에 대한 문제점과 변화의 필요성을 인지하고 나면 문제해결을 위해 새로운 아이디어를 도출, 개발, 발견하는 과정인 혁신개발이 이루어진다. 혁신실행은 개발된 새로운 아이디어를 실제로 현장에서 적용하는 과정을 의미한다(Scott & Bruce, 1994).

새로운 아이디어를 창안하고 현실에 적용하는 행동은 개인적인 시간과 노력이 요구된다. 이러한 이유로 혁신행동은 일상적인 과업이외에 수행되는 역할외 행동(*extra role behavior*)이라고 할 수 있다. 자신이 담당하고 있는 일상적인 과업의 수행이외에 자발적으로 추가 혁신노력을 하는 구성원들의 공통점은 무엇인가? 자신이 담당하고 있는 직무에 대한 만족수준은 직무수행에 대한 추가적인 노력에 영향을 줄 수 있다. Amabile et al.(1996)은 혁신행동이 내재적 동기유발 과정에 의해 영향을 받는다고 주장한 바 있다. 그들에 따르면 자신의 직무에 대해 긍정적인 감정상태를 가진 사람은 기존의 직무수행 규칙이나 절차에 얽매어 문제를 해결하지 않고 문제 해결에 적합한 새로운 아이디어로 문제를 해결한다(Amabile et al., 1996). 직무만족이 혁신행동에 중요한 선행요인이라는 주장은 Connolly & Viswesvaran(2000)의 연구에서도 찾아볼 수 있다. Connolly & Viswesvaran(2000)은 조직구성원들의 혁신행동은 그들이 수행하는 직무에 대한 만족을 토대로 형성되므로 직무에 만족하지 못하는

구성원들로부터는 혁신행동을 기대할 수 없다고 주장한 바 있다. 국내 기업과 공공조직의 구성원들을 대상으로 연구를 진행한 고득영·유태용(2012)에서도 조직구성원의 긍정적인 태도가 기반이 되어 혁신행동이 나타날 수 있다고 지적하면서 직무만족이 혁신행동에 영향을 미친다고 주장하였다. 국내 협동조합 구성원들을 대상으로 직무만족과 혁신행동 간의 관계를 검증한 신황용·이희선(2013) 역시 양자 간의 긍정적 영향관계가 있음을 보고한 바 있다. 다만 그들의 연구에서는 직무만족과 혁신적 업무행동 간의 직접적 영향관계는 유의하지 않았으나 간접적으로 직무만족이 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 보여주었다.

일반적으로 직무에 만족하는 사람은 자신의 직무에 대해 추가적으로 더 많은 고민을 하게 된다. 현재 직무수행의 문제점은 없는가? 직무수행에 있어서 좀 더 효율적이고 창의적인 방법은 없는가? 만약 문제가 있다면 어떻게 하면 더 나은 방향으로 혁신할 수 있을 것인가? 등에 관해 지속적으로 고민하고 노력하는 경향을 보일 것이다. 이에 본 연구에서는 이러한 가정과 선행연구 결과를 토대로 직무만족과 혁신행동 간의 관계에 관한 다음의 가설을 설정한다.¹⁾

<가설 4> 직무만족은 혁신행동에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

III. 연구설계

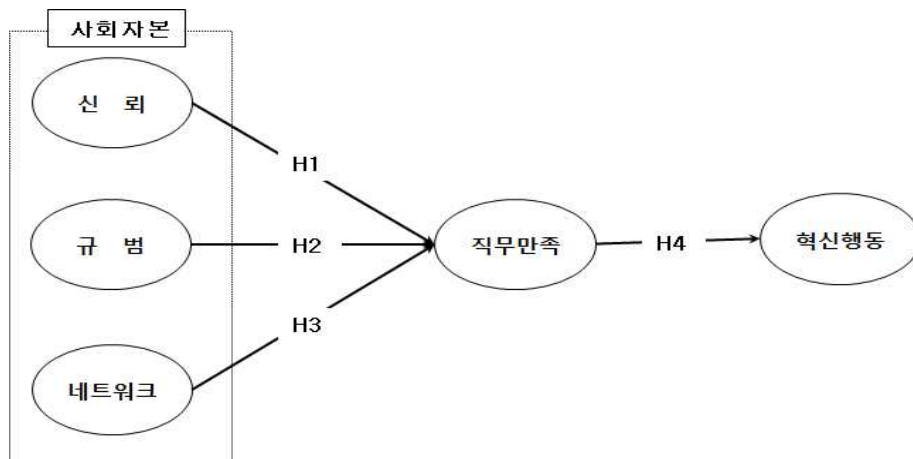
1. 연구모형

사회자본과 직무만족, 그리고 혁신행동에 관한 이론적 논의 및 선행연구 내용을 토대로 연구모형을 설정하였다. 독립변수는 사회자본 요인으로 설정하고, 그 하위요인은 신뢰, 규범, 네트워크로 구성된다. 매개변수는 경찰공무원의 직무만족, 종속변수는 경찰공무원의 혁신행동으로 설정하였다. 선행연구에서 살펴본

1) 본 연구의 가설과는 달리 혁신행동이 직무만족에 선행할 수 있다는 의견이 있을 수 있다. 하지만 본 연구에서는 많은 기존 선행연구(Amabile et al., 1996; Connolly & Viswesvaran, 2000; 고득영·유태용, 2012; 신황용·이희선, 2013)들의 주장을 토대로 직무만족이 혁신행동에 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하고 이를 검증하고자 한다.

바와 같이 사회자본과 조직구성원의 직무만족 간의 관계에 대해서는 상당한 연구가 축적되었지만 구성원들의 직무만족과 혁신행동 간의 관계에 대해서는 상대적으로 많은 연구가 이루어지지 못하고 있다. 특히 경찰조직을 대상으로 사회자본과 경찰공무원들의 직무만족, 그리고 혁신행동 간의 관계에 관한 종합적인 분석은 여전히 부족하다. 이에 본 연구에서는 경찰조직의 사회자본과 직무만족, 그리고 경찰공무원의 혁신행동 간의 관계를 분석하고자 한다.

〈그림 1〉 연구모형



2. 자료수집 및 분석방법

경찰조직의 사회자본과 경찰공무원의 직무만족, 그리고 혁신행동 간의 구조적 관계 분석을 위해 경기도와 서울시 지역에서 근무중인 경찰공무원을 대상으로 설문조사를 시행하였다. 설문조사는 해당 지역의 경찰서와 파출소를 대상으로 기관규모와 경찰 직급을 고려하여 총 320부를 배포하였으며, 조사원의 직접 방문을 통해 이루어졌다. 설문조사 결과 총 264부가 회수되었다. 회수된 설문지중 분석에 활용하기 어려운 불성실 응답 설문지 35부를 제외한 229부만이 실제 분석에 활용되었다.

설문조사를 통해 수집된 표본의 특성은 다음과 같다. 응답자의 성별분포는 남성이 전체응답자의 85.2%(195명)로 여성 14.8%(34명)보다 상대적으로 많았다.

연령의 경우 30대가 48.0%(110명)로 가장 많고, 40대(31.4%; 72명), 20대(15.3%; 35명), 50대(5.2%; 12명) 등의 분포를 보였다. 응답자의 학력수준은 대졸학력을 가진 응답자가 전체의 53.7%(123명)로 가장 많았고, 고졸이하와 전문대졸이 각각 19.2%(44명), 대학원졸이 7.9%(18명)였다. 응답자의 직무경력을 살펴보면 10년 이상~15년 미만의 근무경력 소유자가 전체 응답자의 28.8%(66명)로 가장 많았으며, 5년 미만(23.1%; 53명), 5년 이상~10년 미만(21.8%; 50명), 20년 이상(17.5%; 40명) 등으로 나타났다. 응답자의 직급별 분포는 경사 이하 직급의 응답자가 72.1%(165명)이며, 경위 이상 직급은 27.9%(64명)로 나타나 경찰간부 이하 계급의 응답자가 상대적으로 많았다.

설문조사를 통해 수집된 자료는 SPSS와 LISREL을 이용해 신뢰도와 타당도 검증을 위한 내적 일관성 분석(internal consistency)과 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis) 및 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis: CFA)을 실시하였다. 그리고 연구모형 및 가설검증을 위해 공분산구조분석(covariance structural analysis)을 적용하였다.

3. 측정도구

연구모형을 구성하고 있는 각 개념의 측정도구는 선행연구에서 신뢰도와 타당도가 검증된 항목을 중심으로 구성하였다. 일부 문항의 경우 경찰조직과 공무원을 대상으로 하는 조사라는 점을 감안하여 연구의 내용에 맞게 측정변수를 일부 수정하여 활용하였다. 측정변수는 인구사회학적 특성(성별, 연령, 학력, 직급, 경력)에 관한 5개 문항을 포함해 총 27개로 구성된다. 독립변수인 경찰조직의 사회자본 요인은 신뢰와 규범, 그리고 네트워크로 구성하고 측정변수는 김호정(2009), 박영미(2009) 등을 참고하여 각각 4개 문항씩 구성하였다. 매개변수인 경찰공무원의 직무만족은 문유석 외(2009), 이영안·이홍재(2009), 하상균(2011) 등에서 활용한 문항을 참고하여 4개의 문항으로 측정하였다. 종속변수인 경찰공무원의 혁신행동은 Scott & Bruce(1994)와 Janssen(2000) 등의 연구를 참조하여 6개의 문항으로 측정하였다(<표 1> 참조). 인구사회학적 특성 변수를 제외한 각 구성개념은 각각 5점 Likert 척도(①:매우 부정↔⑤:매우 긍정)로 구성하였다.

〈표 1〉 측정변수

구분	변수	측정항목
종속 변수	혁신 행동	1. 나는 합리적인 의사결정을 위해 다른 직원의 제안과 나의 제안을 통합하려는 노력을 한다.
		2. 나는 보다 나은 해결책을 찾기 위해 다른 직원과 의논한다.
매개 변수	직무 만족	3. 나는 보다 나은 업무수행을 위해 다른 직원과 정보를 공유한다.
		4. 나는 업무수행에 있어 관행보다는 새로운 방식을 적용하는 것을 좋아한다.
독립 변수	신뢰	5. 나는 업무수행에 있어 목표를 높게 설정한다.
		6. 나는 보다 나은 업무수행을 위한 건설적 비판을 통해 업무를 개선하고자 한다.
	신뢰	1. 나는 현재 업무에 만족한다.
		2. 나는 현재 담당하고 있는 업무가 자기계발에 도움이 된다고 생각한다.
	신뢰	3. 나는 업무상 자율권에 만족한다.
		4. 나는 현재 담당하고 있는 업무를 통해 성취감을 자주 느낀다.
	신뢰	1. 나는 우리 부서가 믿음만하고 정직하다고 생각한다.
		2. 나는 우리 부서의 가치와 행동에 일관성이 있다고 생각한다.
	신뢰	3. 내가 위기에 직면할 경우 우리 부서는 나를 도와줄 것이라 믿는다.
		4. 우리 부서의 결정을 신뢰한다.
	신뢰	1. 우리 부서는 규범과 규칙이 잘 확립되어 있다.
		2. 우리 부서 구성원들은 부서의 규범을 잘 준수한다.
	신뢰	3. 우리 부서는 선후배 및 동료 간에 질서가 잘 확립되어 있다.
		4. 우리 부서 직원들은 의식수준이 높다.
	신뢰	1. 우리 부서는 문제발생시 이를 해결하기 위해 상호협력한다.
		2. 우리 부서 구성원들은 서로서로 긴밀히 협력한다.
	신뢰	3. 우리 부서는 구성원 간에 의사소통이 원활하게 이루어진다.
		4. 우리 부서 구성원들은 소통할 기회를 자주 갖는다.

IV. 분석결과

1. 신뢰도 및 타당도 분석

신뢰도 검증에 앞서 구성개념에 해당하는 혁신행동, 직무만족, 신뢰, 규범, 네트워크 개념을 측정하기 위한 개별문항에 대해 정규분포, 선형성, 등분산성 등을 검증하였다. 정규분포 검증을 위한 Kolmogorov-Smirnov(K-S) 검증결과, 모든 측정 문항들은 정규성을 가지는 것으로 나타났다($\alpha=0.05$). 또한 선형성 검증을 위한 상관계 분석결과, 특정 구성개념에 해당하는 개별문항들 간에는 상관계수가 높은 것으로 나타났다($\alpha=0.05$). 한편 등분산성 검증을 위한 Levene 검증결과, 특정

구성개념에 해당하는 개별문항들 간에 이분산성은 발견되지 않았다.

사각회전에 의한 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석결과는 <표 2>와 같다.²⁾ 연구모형에서 제시된 5개의 구성개념에 대한 탐색적 요인분석 결과, 직무만족, 신뢰, 규범, 네트워크를 측정하는 각각의 측정문항은 모두 조작적 정의에 따라 각각의 구성개념을 잘 구성하고 있는 것으로 나타났다. 반면 혁신행동의 경우 측정항목의 구성개념 및 신뢰도에 문제를 나타내고 있어 3개 측정문항(IA1, IA5, IA6)을 제외하였다. 신뢰도 분석결과, 연구모형에서의 5개 구성개념의 신뢰도는 모두 0.7 이상으로 나타나고 있어 내적 일관성이 높음을 보여주고 있다.

〈표 2〉 사각회전 및 신뢰성 분석결과

구성개념	측정항목 수	사각회전 분석결과	α
혁신행동	6	3	0.843
직무만족	4	4	0.865
신뢰	4	4	0.894
규범	4	4	0.916
네트워크	4	4	0.871

측정항목에 대한 타당도를 검증하기 위해 내용타당성(content validity), 구성개념타당성(construct validity) 그리고 기준타당성(criteria-related validity) 검증을 실시하였다. 내용타당성은 측정항목들이 측정하고자 하는 내용을 대표하는 정도를 나타내는 측정도구의 대표성을 의미한다. 본 연구의 측정항목들은 그 동안 수행되었던 기존연구들에 기초하여 개발된 관계로 내용타당성이 인정된다고 판단된다. 구성개념 타당성은 연구에서 사용된 이론적 구성개념과 이를 측정하는 측정도구들 간의 일치의 정도를 의미한다. 본 연구에서는 확인적 요인분석을 이용하여 구성개념 타당성을 검증하였다.

2) 본 연구모형을 구성하고 있는 5개의 구성개념(혁신행동, 직무만족, 신뢰, 규범, 네트워크)에 대해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 본 연구는 5개의 구성개념들 간에 상관관계가 존재하는 것으로 가정하기 때문에 요인들 간에 독립성을 가정하지 않는 사각회전(oblique, oblimin rotation) 방식을 적용하여 탐색적 요인분석을 수행하였다. 탐색적 요인분석의 평가 기준으로는 요인적재량 0.3이상, 요인의 설명력(variance extraction)은 50% 이상으로 설정하였다(Hair et al., 2006).

〈표 3〉 구성개념별 확인적 요인분석 결과

구성개념	χ^2	p-값	GFI	RMR	NFI	CFI
직무만족	19.03	0.000	0.96	0.0270	0.96	0.97
신뢰	1.17	0.560	1.00	0.0079	1.00	1.00
규범	7.28	0.026	0.98	0.0097	0.99	0.99
네트워크	0.43	0.810	1.00	0.0035	1.00	1.00

확인적 요인분석 결과, <표 3>에서 직무만족, 신뢰, 규범, 네트워크는 χ^2 , GFI, RMR, NFI, CFI 권고기준을 충족하는 것으로 나타났다. 따라서 이들 구성개념은 단일차원성과 집중타당성(convergent validity), 그리고 판별타당성(discriminant validity)과 같은 구성개념 타당성이 확보되었다. 기준타당성(criteria-related validity)은 하나의 속성이나 개념의 상태에 대한 측정이 미래시점에 있어서 다른 속성이나 개념의 상태변화를 예측하는 능력을 의미하고 기준타당성은 5개의 구성요인과의 연관성 검증을 통해 분석할 수 있다(Pedhazur & Schmelkin, 1991; 김계수, 2010). 본 연구에서는 산술평균값을 활용하여 구성개념 간 상관관계 분석을 수행하였다. 산술평균값을 사용하는 목적은 측정오차를 줄이고 단일차원으로 구성개념의 대표성을 높이는데 있다. 각 구성요인들 간의 상관관계 분석결과, 혁신행동, 직무만족, 신뢰, 규범, 네트워크 간의 상관관계는 유의미하게 나타나고 있다(<표 4>참조).

〈표 4〉 각 구성개념들의 상관행렬

구성개념	Mean	Std.D.	혁신행동(1)	직무만족(2)	신뢰(3)	규범(4)	네트워크(5)
1	3.69	0.56	1.00				
2	3.26	0.75	0.44**	1.00			
3	3.71	0.84	0.46**	0.60**	1.00		
4	3.88	0.70	0.39**	0.67**	0.79**	1.00	
5	3.59	0.72	0.49**	0.64**	0.76**	0.80**	1.00

**p<0.01

3. 공분산구조분석(Covariance Structure Analysis)

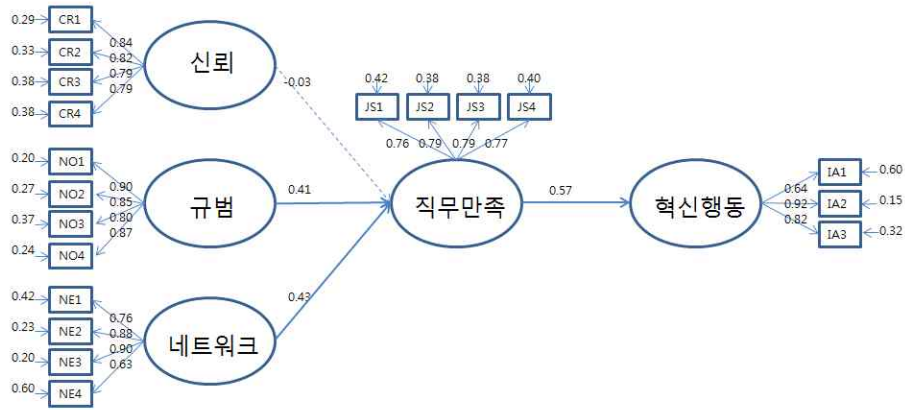
연구모형 및 가설검증을 위해 공분산구조분석(covariance structure analysis)을 수행하였다. 이를 위해 LISREL 9.1을 활용하여 최대우도법(maximum likelihood: ML)을 적용한 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 공분산구조분석은 연구모형에서 제시하고 있는 가정에 모형이 얼마나 적합한가를 평가하는 절차이다(Jöreskog & Sörbom, 1996). 측정변수와 구성개념 간 최종적인 공분산구조분석 결과는 <표 5>와 같다. 제안모형의 χ^2 는 532.89(df=145)이고 p-값은 0.00으로 나타났다. 절대 적합지수인 GFI(0.81)를 제외한 대부분의 적합도 지수들은 수용기준을 충족시키는 것으로 나타나고 있어 비교적 공분산구조모형과 자료가 부합되고 있음을 보여주고 있다. 표준화 잔차(standardized residuals) 및 수정지수(modification indices) 결과에 의한 제안모형의 세부평가에 있어서도 제안모형의 변수추정은 적합하게 나타나고 있다.

〈표 5〉 구조모형 적합도 결과

적합도 지수	χ^2	GFI	CFI	RMR	RMSEA	NFI
값	532.89 (df=145, p=0.00)	0.81	0.96	0.042	0.10	0.95

공분산구조분석의 모수 추정치는 <그림 2>와 같다. 측정모형(measurement model)에서의 잔차분산(residual variance)과 경로계수는 표준화계수이다. 측정모형에서 각각의 관측변수(observed variables)의 잔차는 대체로 낮게 나타나고 있어 잠재변수들(혁신행동, 직무만족, 신뢰, 규범, 네트워크)의 적합한 측정을 보여주고 있다. 또한 구조모형(structural model)에서의 표준화 경로계수들은 사회자본(신뢰, 규범, 네트워크)이 직무만족에 미치는 상대적 영향력 및 직무만족이 혁신행동에 미치는 상대적 영향력을 보여주고 있다. 직무만족에 대해 네트워크(0.43), 규범(0.41), 신뢰(-0.03) 순으로 상대적으로 영향력을 미치고 있다. 또한 혁신행동에 대해 직무만족(0.57)이 상대적으로 중요한 영향력을 나타내고 있다.

〈그림 2〉 공분산구조분석 결과



추정된 경로계수들의 통계적 유의성 검증을 통해 연구가설을 검증한 결과는 <표 6>과 같다. 먼저 사회자본 요인과 직무만족 간의 관계에 관한 가설검증 결과, 신뢰와 직무만족 간의 경로계수는 $-0.03(t=-0.21, p>0.05)$ 로 나타나 신뢰수준이 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 1>은 기각되었다. 이는 경찰 조직내 구성원 간의 신뢰수준이 높다고 해서 경찰공무원의 직무만족이 영향을 받는 것은 아님을 의미한다.

규범과 직무만족 간의 관계에 관한 가설검증 결과, 경로계수는 $0.41(t=2.09)$ 이고, 이는 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이에 따라 규범이 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 2>는 채택되었다. 이는 경찰 조직내에 규범이 잘 확립되어 있을수록 구성원들의 직무만족이 향상될 수 있음을 보여주는 결과이다.

네트워크와 직무만족 간의 관계에 관한 가설검증 결과, 경로계수는 $0.49(t=2.90)$ 이고, 이는 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 네트워크 수준이 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 3>은 채택되었다. 이는 경찰조직 구성원 간에 네트워크가 견고하게 잘 형성되어 있을수록 경찰공무원의 직무만족이 향상될 수 있음을 의미한다.

경찰공무원의 직무만족과 혁신행동 간의 관계에 관한 가설검증 결과, 이들

간의 경로계수는 0.36($t=6.57$)이고, 이는 $p<0.001$ 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 경찰공무원의 직무만족이 혁신행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 4>는 채택되었다. 결국 경찰공무원들이 직무에 만족할수록 평소 업무처리과정에서 혁신행동은 향상될 수 있음을 시사한다.

〈표 6〉 구조방정식모형 분석결과

가설	내 용	Estimate	Std.E.	t-value	결과
H1	신뢰 → 직무만족	-0.03	0.16	-0.21	기각
H2	규범 → 직무만족	0.41	0.19	2.09	채택
H3	네트워크 → 직무만족	0.49	0.17	2.90	채택
H4	직무만족 → 혁신행동	0.36	0.05	6.57	채택

연구모형에서 제시하고 있는 가정에 기초하여 사회자본(신뢰, 규범, 네트워크), 직무만족과 혁신행동 간의 유의한 직·간접 효과를 분석한 결과는 <표 7>과 같다. 각각의 경로계수는 표준화계수를 의미하는데, 사회자본 요인들이 혁신행동에 미치는 상대적 간접효과는 네트워크(0.25), 규범(0.24), 신뢰(-0.02) 순으로 나타나고 있다. 이러한 분석결과는 사회자본 요인중 신뢰를 제외한 규범과 네트워크는 경찰공무원들의 직무만족을 매개로 혁신행동에 간접적으로 영향을 미치고 있음을 보여준다. 또한 직무만족은 혁신행동에 상대적으로 중요한 직접효과를 나타내고 있다.

〈표 7〉 직접, 간접, 총효과 분석 결과

구분		사회자본			직무만족
		신뢰	규범	네트워크	
직무만족	직접효과	-	0.41	0.43	-
	간접효과	-	-	-	-
	총효과	-	0.41	0.43	-
혁신행동	직접효과	-	-	-	0.57
	간접효과	-	0.24	0.25	-
	총효과	-	0.24	0.25	0.57

V. 결론 및 함의

본 연구에서는 치안서비스의 전달주체인 경찰공무원을 대상으로 경찰조직의 사회자본 요인과 직무만족, 그리고 혁신행동 간의 구조적 관계를 분석하였다. 이를 위해 경기도와 서울시 등 수도권 지역에서 근무중인 경찰공무원을 대상으로 설문조사를 실시하고 이를 실증분석에 활용하였다. 연구의 주요 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 경찰조직의 사회자본 요인과 경찰공무원의 직무만족 간 관계에 관한 가설검증 결과, 신뢰를 제외한 규범과 네트워크 등의 사회자본 요인이 직무만족에 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다. 사회자본 요인중 신뢰는 경찰공무원의 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 신뢰수준이 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 1>은 기각되었다. 이러한 분석결과는 신뢰가 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 기존의 몇몇 연구결과와는 상이한 것으로 향후 이에 대한 추가적인 논의와 검증이 필요할 것으로 판단된다.

하지만 규범과 네트워크의 경우 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 규범과 네트워크가 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 2>와 <가설 3>은 채택되었다. 이는 사회자본이 조직내 행위자의 특정한 행동을 촉진시킨다고 주장한 Coleman(1988)의 견해를 지지하는 결과이며, 공공조직에서 규범과 네트워크가 개인 및 부서 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 주장한 배병룡(2005)의 주장을 뒷받침하는 것이다. 특히 경찰공무원을 대상으로 사회자본과 직무만족 간의 관계를 규명한 문유석 외(2009)와 하상균(2011)의 연구결과와도 부분적으로 일치하는 결과이다. 결국 경찰조직내에 규범이 잘 확립되어 있고 구성원간의 네트워크가 잘 형성되어 있을수록 경찰공무원의 직무만족도 높아질 수 있음을 시사한다.

둘째, 경찰공무원의 직무만족과 혁신행동 간의 관계에 관한 가설검증 결과, 직무만족이 혁신행동에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 경찰공무원의 직무만족이 혁신행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 4>는 채택되었다. 이는 Connolly & Viswesvaran(2000)와 고득영·유태용(2012)의 주장

을 뒷받침하는 경험적 연구결과이며 직무에 대한 만족도가 높은 경찰공무원일수록 평소 업무과정에서 혁신행동도 증가할 수 있음을 보여주는 결과이다.

이상의 가설검증 결과가 지니는 이론적 시사점은 다음과 같다. 먼저 조직의 사회자본이 구성원 행태에 영향을 미친다는 주장을 경험적으로 검증했다는 점이다. 물론 직무만족에 대한 신뢰의 유의미한 영향은 발견되지 않았지만 이를 제외한 규범과 네트워크의 경우 직무만족과 유의한 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 사회자본 구성요인중 직무만족에 유의한 영향을 미치는 요인은 연구에 따라 다소 상이한 결과가 보고되고 있다. 따라서 신뢰와 직무만족 간의 관계에 대한 추가적인 논의와 직무만족에 대한 사회자본 요인별 차별화된 영향 및 공공부문 영역별 상호 영향관계에 관한 폭넓은 연구가 추가적으로 이루어져야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 구성원의 직무만족과 혁신행동 간의 관계를 실증적으로 규명하였다는 점도 관련 분야의 논의에 중요한 시사점을 제공한다. 본 연구에서 규명된 직무만족과 혁신행동 간의 관계는 구성원들의 직무 관련 태도와 혁신행동 간의 관계에 관한 논의를 확장시킬 수 있는 중요한 경험적 근거가 될 것이다.

본 연구의 결과를 토대로 실천적 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 조직 관리 차원의 시사점으로 경찰공무원의 직무만족 향상을 위한 경찰조직의 사회자본 형성 및 유지전략이 적극적으로 마련될 필요가 있다. 가설검증 결과에서도 나타난 바와 같이 사회자본의 구성요인인 규범은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 중요한 요인임을 알 수 있다. 경찰조직의 경우 다른 일반적인 조직에 비해 규율이 엄격하고 수직적 위계질서가 상대적으로 강한 조직이다. 다만 조직 공통의 비전과 목표설정시 하향적(top-down) 방식보다는 경찰공무원의 의견을 충분히 수렴하고 이들 의견을 조직의 정책결정에 반영하기 위한 노력이 필요할 것으로 판단된다. 또한 잦은 의사결정 반복이나 제도변경은 오히려 경찰조직내 규범의 확립과 유지에 부정적인 영향을 미칠 수 있기에 각별한 관심과 노력이 요구된다.

둘째, 경찰공무원 간의 네트워크 활성화가 이루어져야 할 것이다. 가설검증 결과에서도 나타난 바와 같이 네트워크는 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 사회자본 요인이다. 하지만 네트워크의 평균값을 살펴보면 신뢰나 규범보다 낮은 수준임을 알 수 있다. 경찰조직의 경우 치안업무나 조직의 특성상 상대적으로 폐쇄적인 경향을 띠는 경우가 종종 있다. 경찰조직의 특성과 함께 최근 경찰공무원

의 성과향상을 위해 도입된 지나친 경쟁기제 역시 네트워크 활성화에 상당한 제약요인으로 작용할 수 있다. 문유석 외(2009: 131)가 지적한 바와 같이 경쟁요소의 도입은 자칫 개인으로 하여금 네트워크를 통한 협력을 방해하는 요소로 작용할 수 있기 때문이다. 경찰공무원들의 직무만족 개선을 위해 경찰조직 내부 구성원과 구성원 간, 경찰조직 내부와 외부 조직 간 네트워크가 활성화될 필요가 있다. 구체적으로 공식적·비공식적 커뮤니케이션 채널을 확대·개선하고, 지나친 경쟁중심보다는 구성원 간, 부서 간 협업중시 문화의 장려, 외부전문가와의 지식네트워크 구축 및 효율적 활용 등을 긍정적으로 검토할 필요가 있다.

셋째, 경찰공무원의 직무만족 향상을 위한 다양한 차원에서의 조직관리 전략이 필요하다. 급변하는 치안환경 하에서 창의적이고 효과적인 문제해결과 치안서비스 품질 개선을 위해서는 혁신행동과 같은 자발적인 역할의 행동이 요구된다. 가설검증 결과, 경찰공무원의 직무만족이 높을수록 혁신행동도 증가함을 확인할 수 있다. 경찰공무원의 직무만족은 혁신행동은 물론 조직의 성과에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 경찰공무원의 직무만족 향상을 위해 직무의 특성에 따른 업무상 자율성을 점진적으로 확대할 필요가 있다. 또한 경찰공무원 개인의 특성과 치안업무별 적합성 평가를 실시하고 그 결과를 업무배치시 고려할 필요가 있다.

넷째, 구성원들의 혁신행동을 장려하기 위해서는 제도적인 측면에서 혁신행동에 대한 인센티브 제도의 마련과 문화적인 측면에서 혁신적 분위기 조성이 필요할 것이다. 고득영·유태용(2012)의 연구결과에 따르면 직무에 만족하는 구성원의 경우에도 조직혁신풍토를 어떻게 지각하느냐에 따라 혁신행동의 정도는 다르게 나타난다. 따라서 조직의 혁신풍토나 분위기를 조성하기 위해 조직차원에서 변화에 개방적이고 혁신을 위한 자원을 제공하려는 노력이 필요하다.

이상의 의의에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계를 지닌다. 첫째, 설문대상을 수도권 지역의 경찰공무원으로 한정하였다는 점이다. 향후 연구에서는 연구결과의 일반화를 위해 전국단위의 실증연구가 필요할 것이다. 둘째, 본 연구에서는 직무만족을 매개로 사회자본과 혁신행동 간의 관계를 파악하였는데, 향후 연구에서는 사회자본과 혁신행동 간의 직접경로에 대한 분석과 논의도 다양하게 이루어질 필요가 있다.

참고문헌

- 고득영·유태용. (2012). 직무자율성과 혁신행동 간의 관계: 직무만족의 매개효과와 성격과 조직혁신풍토의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 25(1): 215-238.
- 김계수. (2010). 「AMOS 구조방정식 모형분석」, 서울: SPSS 아카데미.
- 김상진·한진수. (2006). 호텔의 사회자본이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 15(2): 41-63.
- 김일곤·안황권. (2011). 시큐리티 조직의 사회적 자본과 직무만족 및 조직몰입의 관계. 정보·보안 논문지, 11(2): 45-54.
- 김호정. (1999). 신뢰와 조직몰입. 한국행정학회보, 33(2): 19-35.
- _____. (2009). 갈등과 신뢰 및 조직효과성의 관계. 한국행정학보, 43(1): 97-119.
- 남궁근. (2007). 사회자본의 형성과 효과에 관한 경험적 연구의 쟁점. 정부학연구, 3(4): 297-325
- 문유석·허용훈·김형식. (2009). 사회자본과 직무만족: 경찰관의 인식분석을 중심으로. 한국공안행정학회보, 35: 101-136.
- 박영미. (2009). 조직성격유형과 사회자본과의 관계에 대한 경험적 연구. 한국행정학보, 43(1): 121-144.
- 박희봉. (2002). 사회자본이론의 논점과 연구경향. 정부학연구, 8(1): 5-44.
- 박희봉·강제상·김상묵. (2003). 조직내 사회자본과 지적 자본의 형성 및 조직성과관리에 대한 효과. 한국행정연구, 12(1): 3-35.
- 배병룡. (2005). 공공조직 사회자본의 영향요인과 효과. 한국사회와 행정연구, 15(4): 49-74.
- 신황용·이희선. (2013). 조직문화의 유형과 직무만족, 조직몰입 및 혁신적 업무행동 간의 구조적 관계: 농·수·산립협동조합을 중심으로. 한국행정학보, 47(1): 123-147.
- 이영안·이홍재. (2009). 직무 관련 태도가 조직성과에 미치는 영향: 중앙행정기관 공무원들의 인식을 중심으로. 정책분석평가학회보, 19(2): 1-28.
- 이홍재·차용진. (2013). 치안서비스 품질이 치안서비스 만족도에 미치는 영향. 한국조직학회보, 10(1): 31-52.

- 이홍재·한수영. (2013). 지방정부 공무원의 CoP 활동 선행요인과 혁신행동에 관한 연구. 지방정부연구, 17(2): 169-188.
- 이희창·박희봉. (2005). 사회자본과 지역발전. 한국행정논집, 17(4): 1183-1206.
- 이황우·이병중. (2006). 경찰서비스의 시민평가에 관한 연구. 한국공안행정학회보, 25: 11-43.
- 하상균. (2011). 경찰 사회자본이 직무만족과 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 한국행정학회 학술대회 발표논문집, 380-409.
- Adler, Paul S. & Kwon, Seok-Woo. (2000). Social Capital: The Good, the Bad and the Ugly, In Eric L. Lesser(ed), *Knowledge and Social Capital: Foundation and Application*, 89-115, Boston: Burtworth Heinemann.
- Amabile, T. M. (1988). "A model of creativity and innovation in organizations", *Research in Organization Behavior*, 10: 187-209.
- Amabile, T. M., Conti, R., Coon, T., Lazenby, F. & Herron, M. (1996). "Assessing the Work environment for Creativity", *Academy of Management Journal*, 39: 1154-1184.
- Coleman, James S. (1988). "Social Capital in the Creation of Human Capital", *American Journal of Sociology*, 94: 95-120.
- Connolly, J. J. & Viswesvaran, C. (2000). "The Role of Affectivity in Job Satisfaction: A meta-analysis", *Personality and Individual Difference*, 29: 265-281.
- Cranny, G. J., Smith, P. C. & Stone, E. F. (1992). *Job Satisfaction: How People feel about their Jobs and How it Affects their Performance*, New York: Lexington Books.
- Gambetta, Diego. (1988). Can We Trust?. In D. Gambetta(ed.), *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, 213-237, Cambridge: Basic Blackwell.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1975). "Development of the Job Diagnostic Survey", *Journal of Applied Psychology*, 60: 159-170.
- Hair, J. F., R. E. Anderson, R. E. Tatham & Black, W. C. (2006). *Multivariate Data Analysis with Readings*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Janssen, O. (2000). "Job Demand, Perception of Effort-Reward Fairness and Innovative Work Behavior", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 73: 287-302.
- Janssen, O. (2005). "The Joint Impact of Perceived Influence and Supervisor Supportiveness

- on Employee Innovative Behavior”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 78: 573-579.
- Jöreskog, K. G. & Sorbom, D. (1996). *LISREL 8 User's Reference Guide*. Chicago: Scientific Software International Inc.
- Kanter, R. M. (1989). *When Giants Learn to Dance*. N.Y.: Simon and Schuster.
- Knack, S. (2002). “Social Capital and the Quality of Government: Evidence from the States”, *American Journal of Political Science*, 46(4): 772-785.
- Langworthy, Robert H. & Travis, Lawrence F. (2003). *Policing in America* (3rd ed). New Jersey: Pearson Education.
- Leana, Carrie R. & Harry J, Van Buren III. (1999) “Organizational Social Capital and Employment Practices”, *Academy of Management Review*, 24(3) : 538-555
- Lewicki, R. J. & Bunker, B. B. (1996). Developing and Maintaining Trust in Work Organization. In R.M. Kramer & T.R. Tyler(ed), *Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research*, 114-139 London: Sage Publications.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J. & Robert, J. Bies. (1998). “Trust and Distrust: New Relationship and Realities”, *Academy of Management Review*, 23(3): 438-458.
- Lin, Nan. (2001). *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Nahapiet, Janine & Ghoshal, S. (1998). “Social Capital, Intellectual Capital, and the Organization Advantage”, *Academy of Management Review*, 23(2): 242-265.
- Pedhazur, E. J. & Schmelkin, L. P. (1991). *Measurement, Design and Analysis: An Integrated Approach*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Portes, A. (1995). *The Economic Sociology of Immigration*. New York: Russell Sage.
- Putnam, Robert D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- _____. (1995). “Bowling Alone: America's Declining Social Capital”, *Journal of Democracy*. 6(1): 65-78
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B. Burt, R. S. & Cramerer, C. (1998). “Not So Different After All: A Cross-discipline View of Trust”, *Academy of Management Review*. 23(3): 393-404.

- Scott, S. G. & Bruce, R. A. (1994). "Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in the Workplace", *Academy of Management Journal*, 37(3): 580-607.
- Steers, R. M. & Black, J. S. (1994). *Organizational Behavior*. Harper Collins College.
- Woolcock, Michael. (1998). "Social Capital and Economic Development: Toward a Theoretical Synthesis and Policy Framework", *Theory and Society*, 27: 151-208.