

연구논문

경찰공무원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과
이직의도 간의 상호관계에 관한 연구

이 환 범*

이 수 창**

- I. 서론
- II. 이론적 논의
- III. 조사설계 및 분석결과
- IV. 결론 및 정책적 함의

< 요약 >

본 연구는 경찰공무원을 중심으로 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 관계를 분석하기 위하여 구조모형을 구축하였으며, 이러한 상호관계를 분석하기 위한 기법으로는 경로분석을 이용하였다. 분석결과, 직무스트레스는 직무만족과 조직몰입에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타난 반면에 이직의도에는 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 평가되었다. 직무만족은 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 이직의도에는 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 조직몰입은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 경찰공무원의 이직의도에 미치는 직무스트레스의 직접효과에 비해 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입을 매개변수로 하여 경유할 경우의 간접효과가 더 높게 나타났을 뿐만 아니라, 이직의도에 직무만족과 조직몰입의 직접효과가 직무스트레스의 직접효과보다도 더 높은 것으로 분석되었다. 이러한 연구결과는 경찰공무원의 직무스트레스 및 이직의도를 최소화하기 위해서 직무만족과 조직몰입을 제고하기 위한 노력이 매우 중요함을 시사하는 것이라고 사료된다.

[주제어: 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도]

I. 서론

조직의 발전과 성장을 추구하면 할수록 그에 상응한 조직환경의 변화 또한 가속적으로 복잡다양해지고, 조직환경의 불확실성 역시 증대되고 일반화되어가고

* 영남대학교 행정학과(hblee@yumail.ac.kr).

** 대구한의대학교 행정학과(leesc@yumail.ac.kr).

있다. 이러한 조직과 환경간의 비타협적 연계고리 관계는 결과적으로 조직관리 및 환경대응적 관점에서 무한적 난제를 지속적으로 제기하여 왔다.

조직과 환경간의 비타협적 매커니즘의 적용은 경찰조직 또한 예외가 아니다. 치안환경의 급격한 변화로 인해 경찰조직의 경찰공무원들은 새로운 직무환경에 끊임없이 적응해야 하는 어려움에 봉착하고 있는 것이다. 즉 범죄양상이 이전과는 달리 지능화 및 하이테크화가 확대되어가고 있으며, 사회질서를 파괴하는 대형범죄 및 불법행위 또한 크게 증가하고 있는 것이다. 따라서 경찰조직은 이러한 치안환경의 양·질적 변화에 효과적으로 대처하기 위한 경찰의 역할 및 기능에 대한 변화와 혁신을 추진할 수밖에 없게 되었다. 그러나 이와 같은 범죄환경에 대응하기 위한 경찰의 끊임없는 변혁운동은 경찰공무원들에게 심리적·육체적으로 많은 직무스트레스를 유발시키는 부작용을 낳고 있다. 즉 경찰공무원은 과도한 업무량, 적은 보수에 대한 불만, 권위주의적·집권적인 조직문화로 인한 직업 및 조직에 대한 불만족, 건강악화, 부진한 후생복지, 부족한 장비 및 인력, 그리고 국민의 대경찰 불신으로 인한 사기저하 등으로 인해 직무만족과 조직몰입이 크게 저하되고 있다(김보환, 2001; 김병섭, 2002; 최학봉, 2003; Newman, 2004; 허경미·최기문, 2006). 이러한 경찰공무원의 과도한 직무스트레스와 저하되고 있는 직무만족 및 조직몰입은 경찰조직의 혁신성과 창출에 역기능으로 작용하고 있다. 특히 경찰공무원이 일반공무원에 비해 이직의도가 높다는 것은 경찰공무원이 상대적으로 많은 직무스트레스를 겪고 있음을 시사하는 단적인 예라고 할 수 있다(김병섭, 2002).

직무스트레스는 조직구성원의 이직을 자극하는 가장 큰 요인으로 작용하고 있는 반면에 조직구성원의 직무만족과 조직몰입은 이직의도를 저하시키는데 매우 중요한 요인으로 작용하고 있다. 즉 적절한 수준의 직무스트레스는 조직구성원에게 심신활동의 활력과 긴장감을 유발시키는 작용도 하지만 과도한 직무스트레스로 인해 발생하는 부작용을 최소화하기 위한 노력이 조직차원에서 뿐만 아니라 개인차원에서도 매우 긴요하리라고 판단된다. 따라서 불필요한 직무스트레스로 인한 조직구성원의 이직의도를 최소화하기 위해서는 조직구성원의 직무만족과 조직몰입을 제고할 수 있는 직무환경의 개선이 대단히 중요할 것이다.

이에 본 연구에서는 현재 경찰공무원이 겪고 있는 직무스트레스가 과연 이직

의도를 증가시키고 있는가?, 경찰공무원의 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입을 저하시키고 있는가?, 또한 직무만족과 조직몰입의 제고는 직무스트레스로 인한 경찰공무원의 이직의도를 감소시킬 수 있을까?를 실증적으로 분석하고자 한다. 이러한 연구결과의 분석은 경찰공무원의 직무스트레스로 인한 이직의도의 문제점을 개선시키고, 나아가서 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입 간의 상호 긍정적 영향관계 조성, 그리고 직무만족 및 조직몰입의 쇄신을 통한 이직의도 감소를 도모할 수 있는 정책적 대응방안을 모색할 수 있을 것으로 사료된다.

Ⅱ. 이론적 논의

1. 직무스트레스에 관한 선행연구

직무스트레스는 조직구성원의 행태 및 성과뿐만 아니라 조직성장에 직접·간접적으로 영향을 미친다는 점에서 조직행태연구의 주된 관심영역으로 다루어져 왔다. 직무스트레스 연구의 초기단계에서는 직무스트레스의 개념정의에 초점을 두었으나, 연구가 활성화되면서 직무스트레스의 원인 및 결과변수들을 도출하고 이러한 변수들 간의 관계를 규명하는 방향으로 연구가 진행되어 왔다. 이는 최근의 조직 및 인사관리와 관련된 연구범위의 확대 추세와 무관하지 않다(권용수, 2006).

Margolis 등의 연구자(1974)는 직무스트레스를 개인의 심리적·생리적 항상성을 파괴하는 것으로써, 과잉업무, 역할갈등, 역할모호성, 열악한 작업조건, 개인에게 위협을 주는 직무환경 등에 의해서 유발되는 부정적 결과로 정의하고 있다. Hellriegel과 Slocumm(1986)은 직무스트레스를 환경요인에 의해 유발되는 개인의 생리적·심리적 반응으로 개념화하고 있다(Patterson, 2003). 차용준·원한석(1997)은 직무스트레스를 조직의 욕구와 이에 대하여 개인이 지각하는 반응능력 간에 차이로 인해 발생하는 불균형 상태로 정의하고 있다. French, Rogers, 그리고 Cobb(1980)은 개인의 특성과 능력이 환경의 요구와 부적합하고 직무환경이 개인의 요구와 적합하지 못한 상태를 직무스트레스로 정의하고 있다. 이와 같은 맥락으로

한광현(1992)도 직무스트레스를 개인이 직무수행상 요구되는 것을 충족시킬 수 있는 능력정도와 직무환경이 개인의 요구를 충족시켜 줄 수 있는 정도 간의 불일치에서 오는 심리적·육체적 긴장상태로 정의하고 있다. 하미승·권용수(2002)는 직무스트레스에 대한 선행연구를 종합하여 개인에게 영향을 주는 외부의 자극, 외부환경에 대한 개인의 육체적·심리적 반응, 조직구성원이 조직 내·외적 환경과의 상호작용에 대해 갖는 지각 또는 평가의 개념으로 직무스트레스를 이해할 수 있다고 주장하고 있다.

한편 직무스트레스는 다음과 같은 두 가지 면에서 있어서 중요한 의미를 가질 것이다. 첫째, 직무스트레스는 동일한 상황에 처해 있는 모든 사람들이 직무스트레스를 동일하게 지각하지 않을 뿐더러, 상황에 대처하는 방식에 따라서 직무스트레스를 받는 정도의 차이가 있다는 것이다(Steers & Black, 1994). 즉 동일한 상황이나 환경에 처해 있더라도, 개인의 지적 수준이나 성격, 관심정도 등으로 인해 그 상황을 다르게 해석하고 대처방식 또한 다를 수 있기 때문에, 직무스트레스를 받는 정도에 있어서 개인적 차이가 발생할 수 있다는 것이다(옥원호·김석용, 2001; Pines & Keinan, 2005). 둘째, 직무스트레스는 조직에 있어서 역기능뿐만 아니라 순기능 역할을 수행할 수 있다는 점이다. 이는 과도하거나 과소한 직무스트레스를 갖는 것보다는 오히려 적절한 수준의 직무스트레스를 갖는 것이 조직구성원의 심신활동을 촉진시킬 뿐만 아니라, 직무수행에 있어서 활력을 도모하고 생산성을 증진시킬 수 있다는 것이다(이종목, 1985; 황규대 외, 2003; 옥원호·김석용, 2001; Quick & Quick, 1984).

2. 직무만족 및 조직몰입에 관한 선행연구

1) 직무만족에 관한 논의

Beatty와 Schmeier(1981)는 직무만족을 조직구성원인 개인의 직무평가에서 나타나는 유쾌한 정서적 상태라고 정의하고 있다. Albanese와 Fleet(1983)는 직무만족이란 직무수준이나 직무환경에 대한 태도 또는 이들 태도의 집합으로부터 영향을 받기 때문에, 직무자체의 속성, 임금수준, 승진의 기회, 감독수준, 동료수준 등과 같은 다중차원의 요소들에 의해서 직무만족도 수준이 결정된다고 주장한다.

박경호(2002)는 직무만족은 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인이 자신의 직무 수준이나 직무특성 혹은 직무나 직무경험평가 시 발생하는 유쾌하고도 긍정적인 정서 상태를 의미한다고 주장하였다. 이미옥(2002)은 직무만족을 자신의 직무수준이나 직무특성과 관련하여 개인이 가지는 태도와 가치, 신념 및 욕구와 같은 수준에 민감하게 반응하며, 한편으로는 자신의 직무에서 누릴 수 있는 임금, 승진기회, 성취감 등과 같은 직무조건에 대해서 어느 정도 만족하는가를 나타내는 물리적·심리적 상태라고 정의하고 있다. 이와 같이 직무만족이란 단지 직무 하나만을 의미하는 것이 아니라 직무수행에 따른 인간관계, 직무와 관련된 개인의 감정적 태도, 임금과 같은 근로조건 등의 여러 다른 요소를 포괄하고 있는 직무 전반의 정서적 반응이라고 할 수 있다(김봉규, 2006). 때문에 학자들의 직무만족에 대한 연구 성향은 일반적으로 정서적·심리적 상태를 강조하는 측면 그리고 직무 관련 보상을 강조하는 측면으로 구분되어 전개되고 있다.

그간 직무만족에 대한 연구는 효율적 조직관리 차원에서 많은 연구 성과가 도출되어 왔는데, 이는 직무에 대한 조직구성원의 의식이나 태도가 조직의 목표를 달성하고 조직의 생산성을 개선하는데 중요한 영향요인이 되기 때문이다. 즉 직무만족도가 높은 사람은 성과도 높으며 자신의 조직에 대하여 호의적이고, 자신의 조직을 외부에 적극 홍보하는 등 조직 내외적으로 원만한 관계를 형성하는데 많은 노력을 기울이는 것으로 평가받고 있다(김상진·한진수, 2006).

2) 조직몰입에 관한 논의

Buchanan(1974)은 조직몰입을 조직의 목표수행에 대한 역할과 조직의 가치관에 대한 감정적 애착이라고 정의하면서, 여기에는 조직의 가치관과 목표를 자신의 것으로 받아들이는 동일시 요인, 개인의 업무역할에 심리적으로 몰두하는 관여요인, 그리고 조직에 대한 애착이나 집착인 충성심 요인이 포함되어 있음을 강조하였다. 이용규·정석환(2005)은 조직몰입을 조직의 목표와 가치에 대한 믿음을 가지고 조직을 위하여 자발적으로 노력하려는 심리적 상태라고 정의하면서, 조직구성원은 이러한 조직몰입을 통해 조직 속에서 자신의 존재를 유지하려는 강한 욕망도 가지게 된다고 주장하고 있다. 심원술·김진희(2004)는 조직몰입에 대한 연구패턴을 태도적 접근과 행동적 접근으로 구분하고, 태도적 접근은 특정조직

내에서 개인의 정체성과 조직에 대한 관여의지를 의미하며, 행동적 접근은 조직이 주는 보상 및 혜택과 교환되어 일어나는 반대급부적인 행동으로 인식하였다. 이러한 조직의 보상은 자신의 직무수행과정에서 흥미와 도전정신을 느끼면서 갖게 되는 심리적 보상인 내재적 보상 그리고 조직으로부터 받는 복리후생, 임금, 승진 등과 같은 외재적 보상으로 구분하여 보았다. 이러한 관점의 유사성 측면에서, Gupta와 Taylor(1993)는 노력에 대한 외재적 보상을 기대하는 계산적인 측면과 가치관이나 목표의 일치와 같은 도덕적인 측면, 그리고 조직을 위하여 보다 많은 노력을 투입하고 다른 조직으로 옮기는 확률이 적은 행동적인 측면들이 조직몰입을 구성하는 주요 특성임을 강조하였다. Mowday, Porter 그리고 Steers (1982)는 조직몰입은 개인이 조직과 동일시 차원에서 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 노력하려는 의지, 그리고 조직의 구성원으로 남아 있고자 하는 강한 의욕과 같은 세 가지 의미와 밀접한 관련성을 갖는다.

효율적 조직관리 차원에서 조직몰입이 지속적으로 주목받고 있는 이유는 다음과 같이 정리할 수 있을 것이다(정운호·심원술, 2004). 첫째, 조직몰입은 조직의 이익을 위해 행동하는 심리적 상태이며, 몰입도가 높으면 동기가 부여되어 조직에 긍정적인 행동을 할 수 있기 때문이다. 둘째, 구성원이 조직에 몰입할수록 결근 및 이직과 같은 부정적인 행동 수준이 감소될 수 있기 때문이다. 셋째, 긍정적인 몰입은 조직에 대한 정서적인 안정감을 주기 때문이다. 따라서 조직에 대한 몰입수준이 높은 구성원은 조직을 좋아하고 조직을 필요로 하며 조직을 위하여 자신의 노력을 다하려고 할 것이다.

3. 이직의도에 관한 논의

Brown과 Peterson(1993)은 이직의도가 실제 이직행동을 효과적으로 예측해 주는 선행요인으로서의 역할을 수행하기 때문에, 조직구성원의 행동적 성과변수인 이직행위의 대체개념으로서 이직의도를 강조하였다. 정윤길·손경희(2006)는 이직의도를 조직구성원이 자발적으로 조직을 떠나고자 하는 의도로 정의하고 있으며, 이직의도는 조직에서 기회가 부족하거나 불만족스러움을 느낄 때 더 강해진다고 주장하였다. 김근우·장영진(2005)은 조직구성원이 조직의 구성원이기를 포기하고

현 직장을 떠나려고 의도하는 정도를 이직의도로 정의하고 있다. 이직은 크게 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분할 수 있다(Mobley, 1982). 자발적 이직은 임금, 근무조건, 감독, 부양가족, 임신 등의 이유로 이직에 대한 의사결정의 주체가 조직구성원 자신일 경우를 의미하며, 비자발적 이직은 해고, 강제은퇴, 일시해고, 질병, 사망 등의 이유로 이직에 대한 의사결정의 주체가 조직이나 기타 환경요인에 의해 영향을 받는 경우를 뜻한다. 대부분의 이직관련 연구는 자발적 이직에 초점을 두고 연구가 진행되어 왔다.

이직의도는 조직구성원에게 업무에 대한 성취감을 저하시키고 나아가서 조직 발전에 부정적인 결과를 가져다주는 요인이지만, 한편으로는 조직의 긍정적인 효과성 개선에 영향을 미칠 수 있다는 측면 그리고 부정적인 요인을 최소화시키기 위한 예측도로 활용될 수 있다는 측면에서 그 의미를 부여 받아왔다(김형섭, 2005).

4. 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계

직무스트레스는 일반적으로 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 영향을 미치는 것으로 평가되고 있다. 박진희(1995)의 연구결과에 의하면, 직무스트레스가 높은 집단과 낮은 집단의 직무만족 수준을 조사한 결과에서 직무스트레스가 높은 집단의 직무만족 수준이 낮은 것으로 나타났다. 직무스트레스와 직무만족 간의 상관관계에 관한 연구(오성호, 1994; 김제기, 1998; 유정, 2000; 김구, 2005; 이승로·박상일, 2006; 황경열·소혜정, 2006)에서 직무스트레스와 직무만족 간에는 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스와 조직몰입에 대한 선행연구(김대원·박철민, 2003; 김구, 2005; 김형섭, 2005; 김명수 외, 2005)에서는 직무스트레스와 조직몰입 간에는 부(-)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 반면 직무스트레스와 이직의도 간의 상관관계를 조사한 연구(박희서 외 2001; 김형섭, 2005; 권용수, 2006)에서는 직무스트레스가 이직의도와 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

한편 직무만족과 조직몰입 그리고 이직의도 간의 상호관계를 검증한 연구(최무진, 2001; 옥원호 외, 2001; 강종현, 2003; 장상태, 2004; 김형섭, 2005; 김구, 2005; 김명수 외 2005; 이병열·이용희, 2006)에서는 직무만족과 조직몰입 간에는

정(+)'의 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 직무만족과 조직몰입이 이직의도를 줄이는 중요한 역할을 한다는 연구결과가 있는 반면에, 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 그다지 영향을 미치지 못한다는 연구결과(김일채, 1998; 전광호, 2003; 김형섭, 2005)도 제시되고 있다.

5. 측정변수 선정 및 분석모형 설정

본 연구에서는 기존 선행연구를 토대로 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 인과관계를 분석하기 위하여 각 요인을 측정하기 위한 변수를 다음과 같이 선정하였다. 직무스트레스 측정변수로는 업무로 인한 불안감, 업무로 인한 우울감, 업무로 인한 피로감, 업무로 인한 좌절감을 선정하였다. 직무만족 측정변수로는 보수, 상사와의 관계, 승진기회, 업무에 대한 만족을, 그리고 조직몰입의 측정변수로는 직장에 대한 자부심, 조직에 대한 헌신감, 조직에 대한 소속감을 선정하였다. 이직의도는 현 직장을 그만 둘 의향, 다른 직장에서 일하고 싶은 의향, 다시 직장선택시 현 직장을 선택하지 않을 의향을 각각 선정하였다 (<표 1> 참조).

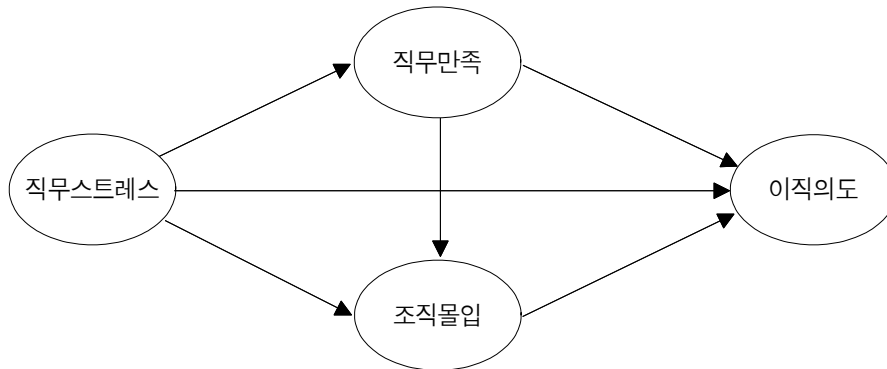
<표 1> 평가영역 및 세부 측정지표

평가영역	세부측정지표	
직무스트레스	·업무로 인한 불안감 ·업무로 인한 피로감	·업무로 인한 우울감 ·업무로 인한 좌절감
직무만족	·보수 ·승진기회	·상사와의 관계 ·업무에 대한 만족
조직몰입	·직장에 대한 자부심 ·조직에 대한 소속감	·조직에 대한 헌신감
이직의도	·현 직장을 그만 둘 의향 ·다시 직장선택시 현 직장을 선택하지 않을 의향	·다른 직장에서 일하고 싶은 의향

본 연구에서는 경찰공무원을 중심으로 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 영향관계를 검증하기 위하여 AMOS 5.0을 이용하여 경로분석을 실시하고자 한다. 즉 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입, 그리고 이직의도에 어떠

한 영향을 미치며, 직무만족은 조직몰입과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 조직몰입은 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하고자 한다. 따라서 이러한 실증적 연구를 수행하기 위한 연구모형은 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구 분석모형



Ⅲ. 조사설계 및 분석결과

1. 연구 조사설계 및 응답자의 특성

본 연구에 사용된 설문지는 경찰공무원을 중심으로 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 영향관계를 측정하기 위하여 설문응답자가 직접 응답을 기입하는 자기-기입식 설문지법(self-administered questionnaire method)을 이용하였다. 설문항목은 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 측정하기 위해 총 14개 항목으로 구성하였으며, 구조화된 설문지법으로 '매우 그렇지 않다'를 '1', '매우 그렇다'를 '7'로 하는 Likert 7점 척도를 사용하여 측정하였다. 설문대상은 경상북도 경찰청 산하 경찰서 소속 경찰공무원을 대상으로 총 350부를 무작위로 배부하였다. 회수된 270부 설문지 가운데 무응답치나 무성의한 응답으로 연구적 가치가 없다고 판단되는 17부를 제외한 253부를 분석자료로 활용하였다. 분석을 위한 기법으로는 AMOS(Analysis Moment of Structure) 5.0을 이용하여 요인들 간의 영향관계를 검증하기 위하여 경로분석을 실시하였으며, 이를 위한 사전분석

차원에서 측정도구의 신뢰도와 타당도를 검증하였다. 신뢰도 분석은 측정항목의 내적 일관성을 검증하는 cronbach's alpha 계수를 이용하였다. 그리고 연구모형에서 제시된 변수들은 이미 이론적 검토를 토대로 하나의 개념으로 구성되었기 때문에, 본 연구에서는 측정되지 않는 4개의 잠재요인에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다.

설문응답자의 특성을 보면, 연령별로는 30세 이하 12.3%(31명), 31~40세 55.3%(140명), 41~50세 19.4%(49명), 51세 이상 13.0%(33명)로 나타났으며, 학력별로는 고졸 이하 38.3%(97명), 전문대 졸 26.5%(67명), 대졸 27.3%(69명), 대학원 이상 7.9%(20명)로 조사되었다. 근무경력으로는 5년 이하 25.7%(65명), 6~10년 34.4%(87명), 11년~15년 27.6%(70명), 16~20년 10.3%(26명), 21년 이상 2.0%(5명)로 나타났으며, 계급별로는 순경 32.0%(81명), 경장 30.4%(77명), 경사 32.8%(83명), 경위 4.8%(12명)로 나타났다.

2. 신뢰도 및 타당성 검증

본 연구의 잠재요인에 대한 신뢰계수(cronbach's alpha)를 측정한 결과, 직무스트레스 0.8791, 직무만족 0.8653, 조직몰입 0.7991, 그리고 이직의도 0.8012로 나타났다. 이는 모든 요인의 신뢰계수가 0.6이상으로 높게 나타나, 각 요인을 구성하고 있는 측정변수를 하나의 척도로 종합하여 분석하는 데 별 무리가 없다는 것을 의미한다(<표 2>참조).

한편 연구모형을 평가하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 이론적인 배경 하에서 변수들 간의 기존관계를 설정하고 요인분석을 이용하여 그 관계가 성립하는지 여부를 실증하는데 사용되는 방법이다(김계수, 2002). 본 연구에서는 집중타당성과 판별타당성 분석을 통하여 확인적 요인분석의 결과를 제시하였다. 먼저 관측변수와 잠재요인 간의 비표준화 추정치와 다중상관자승(SMC)값을 이용하여 집중타당성¹⁾을 분석한 결과, 직무스트레스 4개, 직

1) 각 관측변수의 SMC값은 잠재요인이 각 관측변수의 변량을 설명할 수 있는 설명력을 의미한다. 때문에 SMC값이 높은 관측변수는 연구모형에서 사용한 잠재요인이 해당 관측변수의 변량을 잘 설명할 수 있다는 것을 의미한다. 일반적으로 SMC값에 대한 확립된 기준은 없으나 0.4이상이면 설명력이 높은 것으로 간주하고 있다.

무만족 4개, 조직몰입 3개, 그리고 이직의도 3개의 관측변수 SMC값이 모두 0.4이상으로 나타나 각 잠재요인을 구성하고 있는 관측변수에 대한 단일차원성을 확인할 수 있었다(<표 2> 참조).

<표 2> 신뢰도 분석 및 측정모형 분석결과

구분	잠재요인	관측변수	비표준화 추정치	표준화 추정치	t값	다중상관치 (SMC)	α 계수
외생 잠재요인	직무 스트레스	A-4	1.000	0.784		0.614	0.8791
		A-3	1.049	0.919	16.157	0.844	
		A-2	0.884	0.830	14.315	0.689	
		A-1	0.755	0.775	13.126	0.600	
	직무만족	B-1	1.000	0.526		0.476	0.8653
		B-2	0.808	0.448	5.731	0.431	
		B-4	1.293	0.736	8.463	0.770	
		B-3	1.483	0.878	7.868	0.542	
	조직몰입	C-3	1.000	0.256		0.665	0.7991
		C-2	3.482	0.806	3.907	0.650	
		C-1	3.373	0.838	3.922	0.702	
내생 잠재요인	이직의도	D-1	1.000	0.957		0.916	0.8012
		D-2	0.804	0.830	3.780	0.689	
		D-3	0.801	0.681	3.188	0.577	

A-1: 업무로 인한 불안감, A-2: 업무로 인한 우울감, A-3: 업무로 인한 피로감, A-4: 업무로 인한 좌절감, B-1: 보수, B-2: 상사와의 관계, B-3: 승진기회, B-4: 업무에 대한 만족, C-1: 직장
에 대한 자부심, C-2: 조직에 대한 헌신감, C-3: 조직에 대한 소속감, D-1: 현 직장을 그만 둘
의향 D-2: 다른 직장에서 일하고 싶은 의향, D-3: 다시 직장선택시 현 직장을 선택하지 않을
의향

판별타당성²⁾을 검증하기 위하여 유의수준 0.05에서 각 잠재요인들 간의 상관
계수 추정치를 확인한 결과, 각 잠재요인들 간의 상관관계수가 유의수준 0.05에서
모든 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 잠재요인인 직무스트레
스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도는 서로 상이한 개념이라는 것을 알 수 있다

2) 판별타당성은 상이한 개념을 측정하는 경우에 동일한 측정방법을 사용하더라도 그 측정
값 간에는 차별성이 나타나야 한다는 것을 의미한다. 따라서 잠재요인이 서로 상이한 개념
이 되기 위해서는 상관관계가 낮아야 한다.

(<표 3> 참조).

<표 3> 잠재요인 간의 상관관계 행렬

구분	직무스트레스	직무만족	조직몰입	이직의도
직무스트레스	1.000			
직무만족	-0.402**	1.000		
조직몰입	-0.399**	0.397**	1.000	
이직의도	0.249*	-0.286**	-0.352**	1.000

* $p < .05$, ** $p < .01$

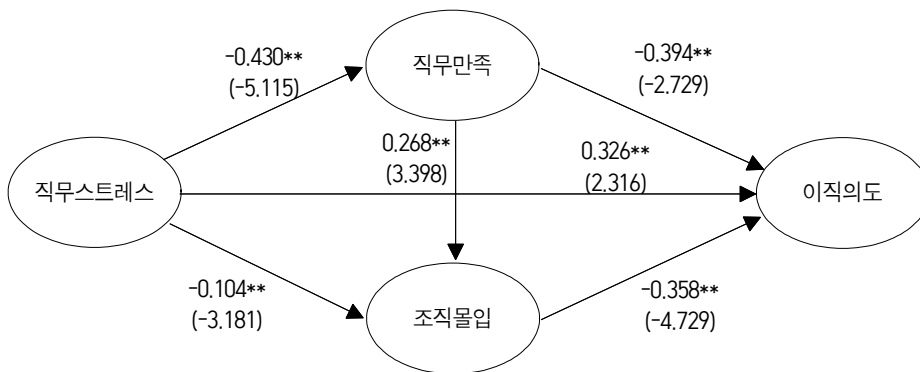
3. 연구모형의 적합성 및 잠재요인 간의 영향관계 검증

본 연구는 경찰공무원을 중심으로 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 영향관계를 분석하기 위하여 직무스트레스와 직무만족·조직몰입·이직의도 간의 관계, 직무만족과 조직몰입 및 이직의도 간의 관계, 조직몰입과 이직의도 간의 관계를 결합하여 연구모형을 구축하였다. 본 연구에서는 연구모형의 적합성을 검증하기 위하여 AMOS 5.0 프로그램을 활용하였으며, 모수추정치를 도출하기 위해 최대우도법(maximum likelihood method)을 사용하였다. 그리고 모형의 전체 적합도를 평가하기 위해 카이제곱값과 기초적합지수(GFI), 조정적합지수(AGFI), 원소간 평균차이(RMR) 등 절대부합지수를 적용하였다. 연구모형에 대한 적합도 평가결과, Chi-Square=363.807, df=71, $p=0.000$ 으로 나타났다. χ^2 검증에서 p 값이 .05보다 작게 나타나 연구모형과 본 연구의 활용자료가 적합하지 못한 것으로 나타났다. 그러나 연구모형이 이론적 검토를 통해 구축되었다는 점과 χ^2 검증결과 연구모형이 적합하지 못하여 기각되었더라도, 연구모형이 적합도가 높은 모형일 가능성을 배제할 수는 없을 것이다. 이에 본 연구에서는 절대부합지수를 이용하여 모형의 적합성 여부를 평가하였다.³⁾ 절대부합지수를 이용하여 모형의 적합여부를 평가한 결과, GFI=.923, AGFI=.915, RMR=.043으로 나타나 연구모형이 적합한 것으로 나타났다.

3) 왜냐하면 표본의 수가 200개 이상으로 그 수가 증가하면 할수록 χ^2 값은 비례해서 커지고, 반면에 모형의 적합성은 반비례 할 가능성이 크므로(조선배, 2000; 김계수, 2001; Kaplan, 1995), 본 연구에서는 절대부합지수를 이용하여 모형의 적합성 여부를 평가하게 된 것이다.

잠재요인들 간의 경로계수를 보면, 직무스트레스는 직무만족에 유의미한 부(-)의 영향($\beta=-0.430$, $CR=-5.115$, $p<0.01$)을 미치는 것으로 나타났으며, 또한 조직몰입에도 유의미한 부(-)의 영향($\beta=-0.104$, $CR=-3.181$, $p<0.01$)을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 이직의도에는 유의미한 정(+)의 영향($\beta=0.326$, $CR=2.316$, $p<0.01$)을 미치는 것으로 분석되었다. 직무만족은 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향($\beta=0.268$, $CR=3.398$, $p<0.01$)을 미치는 것으로 나타났으며 반면에, 이직의도에는 유의미한 부(-)의 영향($\beta=-0.394$, $CR=-2.729$, $p<0.01$)을 미치는 것으로 평가되었다. 조직몰입은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향($\beta=-0.358$, $CR=-4.729$, $p<0.01$)을 미치는 것으로 나타났다(<그림 2> 참조).

<그림 2> 연구모형의 경로분석 및 적합도 결과



Chi-Square=363.807, df=71, p-value=0.000, GFI=.923, AGFI=.915, RMR=.043

**p<.01 수준에서 유의미한 경로계수(β), (): t값

잠재요인인 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 직접·간접효과를 분석한 결과, 경찰공무원의 이직의도에 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입이 직접적으로 또는 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경찰공무원의 이직의도에 미치는 직무스트레스의 직접효과가 0.326으로 나타난 반면에, 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입을 매개변수로 하여 경유할 경우의 간접효과는 0.248로 나타났다. 특히 이직의도에 직무만족과 조직몰입의 직접효과가 직무스트레스의 직접효과보다도 더 높은 것으로 나타났다(<표 4> 참조).

<표 4> 잠재요인 간의 직접·간접효과

구분	직무스트레스 직무만족	직무스트레스 조직몰입	직무스트레스 이직의도	직무만족 조직몰입	직무만족 이직의도	조직몰입 이직의도
직접효과	-0.430	-0.104	0.326	0.268	-0.394	-0.358
간접효과	0.000	0.000	0.248	0.000	-0.096	0.000

IV. 결론 및 정책적 함의

본 연구는 경찰공무원을 대상으로 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 그리고 이직의도 간의 영향관계를 구조방정식을 통해 검증하였다. 집중타당성과 판별타당성을 분석하기 위하여 확인적 요인분석을 실시한 결과, 직무스트레스 4개, 직무만족 4개, 조직몰입 3개, 그리고 이직의도 3개의 관측변수 SMC값이 모두 0.4이상으로 나타나 각 잠재요인을 구성하고 있는 관측변수에 대한 집중타당성이 높게 나타났다. 그리고 판별타당성에 있어서는 각 잠재요인들 간의 상관계수가 유의수준 0.05에서 모든 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 한편 상관계수 1.000을 포함하지 않은 것으로 나타남으로써 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도는 서로 상이한 개념인 것으로 이해할 수 있었다. 그리고 절대부합지수를 이용하여 연구모형의 적합성 여부를 평가한 결과, 절대부합지수값이 모두 적합한 것으로 나타나 연구모형이 현실을 제대로 반영하고 있는 것으로 나타났다. 잠재요인들 간의 영향관계에 있어서 직무스트레스는 직무만족과 조직몰입에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이직의도에는 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 직무만족은 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타난 반면에 이직의도에는 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 평가되었다. 조직몰입은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 끝으로 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 직접·간접효과를 분석한 결과, 경찰공무원의 이직의도에 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입이 직접적으로 또는 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 직무스트레스의 이직의도에 대한 직접효과보다는 직무만족과 조직몰입의 이직의도에 대한 직접효과가 더 높은 것으로 나타났다.

이상과 같은 연구 분석결과를 토대로 경찰공무원의 직무스트레스로 인한 이직의도를 감소시킬 수 있는 정책적 대응방안을 직무만족과 조직몰입 측면에서 제시하면 다음과 같다.

첫째, 경찰공무원의 직무만족을 제고하기 위해서는 보수, 업무, 승진, 상사와의 관계 등에 있어서 만족도를 개선하기 위한 노력이 강구될 필요가 있다. 최근 경찰공무원의 직무만족도를 조사한 연구결과(김보환, 2001; 김병섭, 2002; 최학봉, 2003; 이승길, 2003; 김구, 2005; 허경미·최기문, 2006)에서 나타나듯이, 일하는 양에 비해 적은 보수, 권위주의적 조직분위기로 인한 상사와의 경직적 관계, 승진제도에 대한 불만족 등으로 인하여 경찰공무원의 전반적인 직무만족도가 낮은 것으로 평가되고 있다. 경찰공무원의 직무만족도가 낮은 원인은 여러 가지가 있겠지만, 과도한 직무스트레스가 직접적인 원인을 제공한다고 볼 수 있다. 따라서 과도한 직무스트레스를 겪고 있는 경찰공무원들의 직무만족도를 제고하기 위해서는 승진적체문제 해소, 권위주의적 조직문화 쇄신에 의한 상하 간의 대인관계 개선, 적절한 업무분담 및 조정 등과 같은 조치들이 수반되어야 할 것이다.

둘째, 경찰공무원의 조직몰입을 제고시키기 위한 방안이 마련될 필요가 있다. 경찰공무원의 과도한 직무스트레스가 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 것처럼, 조직몰입 또한 직무만족과 같은 맥락에서 이해할 필요가 있다. 조직몰입도가 낮다는 것은 조직구성원이 조직에 대한 충성심과 자신의 직무에 대한 사명감 및 헌신감이 낮다는 것을 의미한다. 즉 과도한 직무스트레스가 경찰공무원의 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다는 것은 경찰공무원이 경찰조직의 발전을 위해 최선의 노력을 다하지 않을 뿐만 아니라, 자신의 직무에 충실하지 않을 가능성이 크다는 것을 뜻한다. 이는 결국 경찰의 대민행정서비스 질의 문제와 직결되므로, 경찰공무원의 조직몰입을 제고하는 차원에서 권한위임의 확대, 의사소통의 개방화, 의사결정 참여의 활성화, 조직에 대한 소속감 및 사명감 고취 등과 같은 노력들이 강구되어야 할 것이다.

셋째, 경찰공무원의 직무스트레스를 최소화하기 위한 노력이 필요하다. 직무스트레스는 대상과 상황에 따라 다소 차이가 있으나, 조직생활을 하면서 모든 조직구성원이 겪게 되는 공통적인 현상이라고 할 수 있다. 하지만 이러한 직무스트레스를 해소하기 위한 노력이 조직적 차원에서만 이루어져서는 안 될 것이다. 즉

직무스트레스를 해소하기 위하여 조직구성원의 개인적 노력과 조직적 노력이 병행되어야만 비로소 직무스트레스를 최소화할 수 있을 것이다. 이를 위해서 경찰조직은 경찰공무원의 애로사항을 주기적으로 파악하고 대응할 수 있는 노력이 지속적으로 이루어져야 한다. 기존의 형식적인 고충처리절차에 의존하지 말고, 민간조직에서 이루어지고 있는 혁신적이고도 창의적인 조직개발기법⁴⁾ 등을 벤치마킹할 필요가 있다. 그리고 개인적 직무스트레스로부터 유발되는 심리적·육체적 긴장상태를 해소하고, 심리적 안정을 도모할 수 있는 교육훈련방안의 활용이 필요하다.

이상의 연구결과에서 나타나듯이, 직무스트레스는 경찰조직 구성원의 직무만족, 조직몰입, 그리고 이직의도와 직·간접적 영향관계를 갖는다는 점에서 매우 중요한 의미를 시사하고 있다. 따라서 조직 관리자는 조직구성원의 직무스트레스를 어떻게 효율적이고도 적절한 수준에서 효과적으로 관리할 수 있을 것인가에 대한 조직 및 직무상황을 반영한 대응방안의 모색이 필요한 것이다. 한편 조직구성원에 있어서도 자신의 직무스트레스를 해소할 수 있는 개인 및 집단 차원의 스트레스 예방 및 관리를 위한 노하우 개발 및 노력을 간과해서는 안 될 것이다.

참고문헌

- 강중현. (2003). 호텔 식음료부서에서 조직지원, 조직몰입, 직무만족과 서비스품질의 인과관계 평가. 『한국조리과학학회지』, 19(2).
- 권용수. (2006). 사회복지전담공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구. 『한국행정논집』, 18(3).
- 김계수. (2001). 『AMOS구조방정식모형분석』. 서울: SPSS아카데미.
- 김 구. (2005). 경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 치안센터 민원상담관을 중심으로. 『한국사회와 행정연구』, 16(3).
- 김근우·장영진. (2005). 호텔종사원의 공정성지각이 직무만족에 의한 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향. 『Tourism Research』, 21.

4) 예를 들자면, Survey Feedback, Process Consultation, Quality of Work Life, 5 Why's 원인분석 등과 같은 조직개발기법의 적극적인 도입이 요구된다,

- 김대원·박철민. (2003). 지방공무원의 직무스트레스와 조직몰입도 영향변인의 경로 분석. 「한국지방자치학회보」, 15(4).
- 김명수·박형권·최우승. (2005). 외식업체 종사원의 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 「호텔관광연구」, 17.
- 김병섭. (2002). 경찰공무원의 삶의 질 향상방안 연구. 「치안행정연구소」.
- 김보환. (2001). 경찰공무원의 직무만족에 관한 연구. 「한국공안행정학회보」, 11.
- 김봉규. (2006). 관광호텔 종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구. 「관광학연구」, 30(2).
- 김상진·한진수. (2006). 호텔의 사회자본이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향. 「호텔경영학연구」, 15(2).
- 김일채. (1998). 호텔종사원의 직무성고가 이직의도에 미치는 영향요인. 「관광학연구」, 21(2).
- 김형섭. (2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구. 「관광연구」, 19(3).
- 박경호. (2002). 「내부마케팅을 통한 인사관리 효율성 평가방법에 관한 실증적 연구」. 경기대학교대학원 박사학위논문.
- 박희서·오세윤·노시평. (2001). 일선공무원의 역할스트레스가 이직충동에 미친 영향에 대한 경로분석모형 검증: 남녀간 차이를 중심으로. 「한국행정학보」, 35(3).
- 심원술·김진희. (2004). 조직몰입의 선행변수에 관한 국가별 비교 연구: 한국, 미국, 중국을 중심으로. 「국제경영연구」, 15(3).
- 옥원호·김석용. (2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 직무몰입에 관한 연구. 「한국행정학보」, 35(4).
- 이병열·이용희. (2006). 호텔 종업원의 조직공정성 지각과 직무만족 및 이직의도의 인과관계에 관한 연구. 「관광연구」, 30(2).
- 이승길. (2003). 경찰공무원의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국경찰학회보」, 6.
- 이승로·박상일. (2006). 경호원의 직무스트레스와 이직의도가 직무만족에 미치는 영향. 「한국체육학회지」, 45(1).
- 이용규·정석환. (2005). 공무원의 근로가치관이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영

- 향에 대한 실증적 분석. 「행정논총」, 43(1).
- 이종목. (1985). 조직에 있어서 스트레스 요인 및 그 조정변인에 관한 소고. 「행동과 학연구」, 7.
- 장상태. (2004). 호텔레스토랑 지배인의 리더십이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 「관광정보연구」, 17.
- 전광호·김상용. (2003). 영업사원의 직무성과, 만족, 조직몰입, 이직의도와 의 관계에서 대안 매력도의 역할. 「유통연구」, 9(2).
- 정윤길·손경희. (2006). 경력정체가 맥락적 성과와 이직의도에 미치는 영향 및 근속 기간의 조절효과. 「한국정책과학학회보」, 10(2).
- 정윤희·심원술. (2004). 인구통계학적 특성에 따른 조직구성원의 조직몰입의 차이에 관한 연구. 「인력개발연구」, 6(2).
- 조선배. (2000). 「구조방정식모델」. 서울: 영지문화사.
- 차용준·원한석. (1997). 지방공무원 직무스트레스의 원인분석. 한국행정학회 동계 학술대회 발표논문집.
- 최무진. (2001). 국내 IS요원의 이직의도의 결정요인에 관한 연구. 「경영정보학연구」, 11(1).
- 최학봉. (2003). 경찰의 사기관리에 관한 실증적 연구: 조직문화를 중심으로. 「한국공안행정학회보」, 30.
- 하미승·권용수. (2002). 공무원 직무스트레스의 유발요인 및 결과변수에 관한 연구: 중앙부처 공무원을 대상으로. 「한국행정연구」, 11(3).
- 한광현. (1992). 직무스트레스의 영향요인에 관한 이론적 고찰. 「산업개발연구」, 10.
- 허경미·최기문. (2006). 경찰공무원의 삶의 질에 관한 연구. 「한국공안행정학회보」, 24.
- 황규대 외. (2003). 「조직행동의 이해: 통합적 접근법」. 서울: 박영사.
- Albanese, R. & Van Fleet, D. D. (1983). *Organizational Behavior: A Managerial Viewpoint*.
- Brown, S. P. & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction : Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects. *Journal of Marketing Research*, 30.
- Buchanan II, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of

- Manager in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19.
- French, J. R. P., Rogers, W. & Cobb, S. (1980). *Adjustment as a Person-Environment Fit*. In D. V. Coelhg Hamburg, J. F. Adams(eds.), *Coping and Adaptation, Interdisciplinary Perception*, New York: Basic Books.
- Hellrigel D. & Slocumm, J. W. (1986). *Organizational Behaviors*. St. Paul: West Publishing Co.
- Hellrigel D. & Slocumm, J. W. & Woodman, R. W. (1998). *Organizational Behavior(8th ed.)*. South-Western College Publishing.
- Margolis, B. L., Kroes, W. L. & Quinn, R. P. (1974). Job Stress: an Unlisted Occupational Harzard. *Journal of Occupational Medicine*, 659-661.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences and Control Reading*. MA: Addison-Wesley Publishing Co.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., and R. M. Steers. (1982). Employee-Organizational Linkage. *New York*: Academic Press.
- Newman, D. W. & Rucker-reed, M. L. (2004). Police Stress, State: Trait Anxiety, and Stressors Among U.S. Marshals. *Journal of Criminal Justice*, 32(2).
- Quick, J. C. & Quick, J. D. (1984). *Organizational Stress and Preventive Management*. McGraw-Hill Book Company.
- Steers, R. M. & Black, J. S. (1994). *Organizational Behavior*. Harper Collins College.
- Patterson, G. T. (2003). Examining the Effects of Coping and Social Support on Work and Life Stress Among Police Officers. *Journal of Criminal Justice*, 31.
- Pines A. M. & Keinan, G. (2005). Stress and Burnout: The Significant Difference. *Personality and Individual Differences*. 39(3).