

암행순찰 교통경찰관의 직무특성에 관한 근거이론연구*

A Grounded Theory Study on the Job Characteristics of Undercover Traffic Police Officers

이 건**·정 지 수***

Geon Lee·Jisu Jeong

■ 목 차 ■

- I. 서 론
- II. 이론적 배경
- III. 연구방법
- IV. 개념 및 범주
- V. 결론 및 논의

이 연구는 암행순찰 교통경찰관의 직무 특성, 근무 환경, 성과와 보상 체계, 그리고 직무 수행 중 발생하는 다양한 문제점을 분석하는데 중점을 두었다. 이를 위해 A경찰청 암행순찰 교통 경찰관 업무를 경험한 11명을 심층 인터뷰 하였으며, 근거이론을 적용하여 분석하였다. 중심 현상은 단속 활동의 비효율성과 운영 문제 2개의 범주, 맥락적 조건은 제한속도의 비현실성, 조직 내 갈등, 외부인식 3개의 범주, 인과적 조건에는 장비 및 예산문제, 키스 권한 부재, 과중한 근무시간과 인력 부족, 차량 노출 4개의 범주, 중재적조건은 관리자의 노력 1개의 범주, 작용·상호작용은 효율적 단속, 제한속도 재설정 2개의 범주, 결과는 단속활동의 효율성 기대, 안전한 교통 문화 형성 2개의 범주로 정리하여 도출하였다. 본 연구를 통해 암행순찰 교통경찰관의 직무특성으로 인한 스트레스와 직무만족·직무불만족 요인의 구조화라는 핵심범주를 도출하였다. 분석결과를 토대로 암행순찰 교통경찰관의 스트레스 완화, 직무만족 향상, 직무불만족 감소를 위한 정책적 고려사항을 제안하였다.

* 본 연구는 2024년 한국지방정부학회 하계학술대회에서 발표한 것을 수정 및 보완하였습니다. 논문의 발전을 위해 심사평을 주신 익명의 심사자들에게 감사드립니다.

** 제1저자, 경찰대 치안대학원 석사과정

*** 교신저자, 경찰대 행정학과 및 치안대학원 공공안전학과 부교수

논문 접수일: 2024. 10. 2. 심사기간: 2024. 10. 2. ~ 2024. 11. 5. 게재확정일: 2024. 11. 5.

□ 주제어: 암행순찰, 교통 경찰, 근거이론, 직무 특성, 직무만족, 직무불만족

This study focused on analyzing the job characteristics, working environment, performance and compensation system of undercover traffic police officers, and various problems that occur during the performance of their duties. To this end, in-depth interviews were conducted with 11 people who had experience working as undercover traffic police officers at the A National Police Agency, and grounded theory was applied to the analysis. The central phenomenon was divided into two categories: inefficiency of crackdown activities and operational issues; the contextual conditions were divided into three categories: unrealistic speed limits, conflicts within the organization, and external perceptions; the causal conditions were divided into four categories: equipment and budget issues, lack of KICS authority, excessive working hours and lack of personnel, and vehicle exposure; the mediating conditions were divided into one category: managerial effort; the actions and interactions were divided into two categories: efficient crackdown and speed limit reset; and the results were divided into two categories: expectations of efficiency in crackdown activities and formation of a safe traffic culture. Through this study, the core categories of stress due to the job characteristics of undercover traffic police officers and the structuring of job satisfaction and job dissatisfaction factors were derived. Based on the analysis results, policy considerations were proposed to alleviate stress, improve job satisfaction, and reduce job dissatisfaction among undercover traffic police officers.

□ Keywords: Undercover Patrol, Traffic Police, Ground Theory, Job Characteristics, Job Satisfaction, Job Dissatisfaction

I. 서론

과속, 난폭운전, 음주운전 등으로부터 교통법규를 준수하는 운전자를 보호하고 국민의 안전한 교통환경을 위해 2016년부터 일반차량으로 보이는 차량을 이용한 비노출 교통단속 업무를 하는 암행순찰 제도가 고속도로에 처음 시행되었다. 직무수행 과정에서 암행순찰 교통경찰관은 일반 교통경찰관과 다른 특성이 존재한다. 최근 보도된 암행순찰에 과속으로 단속된 운전자가 무죄를 선고 받은 일만 봐도 쉽게 알 수 있다. 암행순찰 교통경찰은 과속차량의 단속 사진을 찍어 도로교통법 위반 혐의로 30만원 약식명령과 운전면허 정지 80일 처분을 하였으나, 운전자는 정식재판을 청구하였다. 경찰청은 제한속도 위반 증거로 단속장소와 속도를 특정할 수 있는 운전자 차량의 사진 1장만 제시하였고 재판부는 무죄를 선고하였다.¹⁾ 위반 상황이 발생할 때 이를 단속할 수 있는 기술적 장치가 부족하여 발생한 사건이다.

'23년 9월 개인정보보호법 제27조 시행령이 개정되면서 암행순찰차량을 운영할 경우에 단속 표시를 의무화하도록 하였으나 경찰청에서는 단속표시를 하지 않거나 표시 장비도 설치하지 않은 채 암행순찰차 24대를 운영하였다. '23년 9월부터 '24년 5월 말까지 52억원 가량의 과태료가 13만명에게 부과하였다.²⁾ 경찰청은 국민이 일상에서 누리는 평온한 삶을 심각하게 위협할 수 있는 음주운전·고위험 난폭운전 등을 없애기 위해 강력한 단속과 처벌을 하고자 하였으나 아직도 제도적 보완이 필요하다. 특히, 도로 위의 무법자인 난폭운전자를 단속하기 위해 암행순찰차를 적극적으로 운영하고, 정신질환자와 마약사범에 대해서는 운전면허 적성검사를 수시로 하도록 강화하는 제도의 개선을 추진 중이다.(경찰청, 2024: 5)

이러한 직무특성과 제도적 개선이 필요한 상황에서 암행순찰 교통경찰관의 단속활동에 대해 시민들의 불만도 존재하고 있다. 암행순찰 교통 단속의 시작과 끝 지점의 기준이 없고 법규위반 운전자만 뒤 따라가며 위반행위를 단속하여 더 많은 과태료를 부과할 수 있고, 도로교통 위반 단속이 범죄 예방에 도움이 되는가에 대한 의문이 있는 것이다. 다양한 불만이 존재하는 실제 현장에서 교통법규 위반 차량을 단속하는 암행순찰 교통경찰관의 직무스트레스가 존재한다.

본 연구는 암행순찰 교통경찰관의 직무 특성과 근무 환경으로 인한 직무불만족을 심층 분석하여 직무만족의 향상과 정책의 궁극적 목표인 국민의 교통안전을 강화할 방안을 찾고자

1) 머니투데이, “‘이 차가 거길 시속 168km로 달려?’…암행순찰 걸린 운전자 ‘무죄’”(검색일: 2024. 6. 25.); <https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2024060709220935040>

2) 매일경제, “‘이미 13만명 단속했는데, 충격’…경찰이 법 어기고 ‘암행순찰’”(검색일: 2024. 7. 1.); <https://www.mk.co.kr/news/society/11054763>

한다. 본 연구는 질적연구를 활용하여 교통경찰관 중 단속에 특화된 암행순찰 교통경찰관의 직무특성, 스트레스, 직무 불만족 요인을 분석하였다. 자료는 A경찰청 교통과 암행순찰 업무에 근무하거나 근무한 경험이 있는 경찰관 11명을 대상으로 심층 인터뷰를 통해서 확보했다. 전사한 인터뷰 내용은 근거이론으로 코딩 및 분석을 진행하여 직무 특성, 근무 환경, 성과, 보상, 문제점을 파악하고 조건과 현상, 상호작용, 결과를 도출하였다.

II. 이론적 배경

1. 암행순찰 교통경찰관의 직무특성

교통경찰은 첫째로, 도로교통법(도로교통법 제1조)의 도로에서 일어나는 교통상의 모든 위험과 장애를 방지하고 제거하여 안전하고 원활한 교통을 확보하는 목적과 둘째로, 도로법(도로법 제1조)에서 도로망의 계획수립, 도로 노선의 지정, 도로공사의 시행과 도로의 시설 기준, 도로의 관리·보전 및 비용 부담 등에 관한 사항을 규정하여 국민이 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 도로의 건설과 공공복리의 향상에 이바지함을 목적으로 업무를 수행한다.(박훈철, 2008)

정철우·이종화(2017)는 경찰활동 중 교통경찰 활동에 대해 교통에서 발생하는 모든 위험과 장애를 방지하고 제거하여 국민의 원활한 교통소통과 안전을 도모하는 것이라 하였다. 또한 이상엽(2021)은 교통경찰이 ‘도로에서 일어나는 교통상의 모든 위험과 장애를 방지하고 제거하여 안전하고 원활한 교통을 확보함을 목적으로 하는 경찰 활동’을 한다고 보았다.

교통 경찰은 사전예방적 활동과 사후진압적 활동을 한다. 사전예방적 활동은 교통안전활동을 통해 교통사고를 사전에 예방하는 것이며, 사후진압적 활동은 예상하지 못한 교통사고가 발생할 시에 사고처리를 하는 활동을 의미한다. 암행순찰 교통경찰관은 이 중에 사전예방적 활동인 단속에 특화되어 있다. 2016년 고속도로에서 일반차량을 이용한 단속으로 자율적 교통법규 준수를 위한 암행순찰 시행이 시작되었다. 암행순찰차가 도입되어 고속도로 위주로 단속하다 최근 국도로 확대되었다.

2. 직무 스트레스

스트레스는 여러 학문적 정의가 있으나, 보통 개인의 내·외적 환경과 상호작용하고 신체적이나 정신적 자극으로 발생하는 반응을 말한다. 학계에서는 스트레스를 단순 부정적 요인이 아닌 적절한 관리로 인간을 발전시킬 수 있다고 보았다.(Selye, 1986: 5-18) 특히, 직무 스트레스는 개인의 건강과 업무 수행 과정에 영향을 미치는 만큼 스트레스의 완화를 위해 조직 차원의 대책이 필요하다.(Margolis & Quinn, 1974) 또한, 개인이 직무 수행 중에 신체적·정신적으로 경험하는 긴장인 직무 스트레스는 직무 역할과 개인 능력의 불균형에서 발생한다고 하였다.(Steers & Black, 1994) 직무 스트레스와 번아웃(소진)으로 인한 폭력 사용에 미치는 영향에 대한 연구에서 냉소주의적인 경찰관은 폭력 사용에 긍정적 반응을 보였다.(Burke & Mikkelsen, 2005)

국내문헌에서는 경찰관이 직무 스트레스에 직면하고 역할갈등을 느끼면 직무만족과 생산성 저하로 이어진다고 보았다.(임창호, 2016) 직무 스트레스를 인식하는 것에 세대별 차이가 있는 것을 확인하기도 하였다.(민흥기, 2023) 경찰공무원의 직무 스트레스를 매개로 하는 조직 공정성과 상사의 신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였으며,(한진태, 2021) 의사결정 유형에 따라 경찰공무원의 직무 스트레스에 미치는 영향을 연구하기도 하였다.(김상호, 2023) 이들 연구들도 해외문헌과 유사하게 스트레스 원인을 이론적으로 규명하고 설문조사 등의 방법으로 조직관리적 대안을 도출하였다는 점에서 유사하다. 질적연구에서 직무와 관련된 위험한 직무·근무 장소, 상습적 민원 제기, 조직의 상하관계로 인한 폐쇄적 직장 분위기, 시민들의 공권력 무시, 욕설과 언론 보도, 개인의 성격 특성으로 스트레스를 분류한 바 있다.(강길주, 2020)

암행순찰 교통경찰관은 단속에 집중하는 직무 특성상 일반 교통경찰관 보다 단속 활동 수치 평가, 단속 현장에서 공권력 무시, 비판적인 언론 보도에 더 쉽게 노출된다.³⁾ 단속했던 암행순찰 교통경찰관은 도로교통법 시행령 제2조를 근거로 기사 대응 문서를 작성하고 관리자에게 결재 받는 과정에서 수 회 문서 수정을 거치는 등의 어려움도 존재한다.

3) 암행순찰 단속에서 운전자가 기자였는데, 불법 좌회전을 하던 중 암행순찰 교통경찰관에게 단속 되자 “경찰관이 안전 벨트를 하지 않았다.”며 고자세로 경찰관에게 협조보다 불만을 제기하여 단속을 어렵게 진행한 바 있다. (“00경찰청 교통계 내로남불식 단속 ‘물의’”(검색일: 2024. 7. 2.); <https://www.joongdo.co.kr/web/view.php?key=20210912010002489>)

3. 직무만족

최근 업무 환경과 직무만족에 대한 연구들을 살펴보면 학교와 교육기관의 지원은 교사의 직무만족도를 향상시키고, 과도한 직무의 압박은 직무 만족도를 감소시킨다는 분석이 있다. (Hoque et al., 2023) 업무량과 실제 근무 시간, 업무에 대한 기대, 직업의 안정성 등이 업무와 삶에 영향을 미쳤으며, 스트레스가 높을수록 직무만족도와 성과에 부정적인 영향을 미치는 것을 분석하였다.(Chowhan & Kelly, 2022) 작업환경이 쾌적할수록 직무만족도는 높아지고, 높은 직무만족도는 직무성과와 정(+)의 상관관계를 보인다는 것을 분석하기도 했다.(Raziq & Raheela, 2015; Tran, 2023) 업무량이 높을수록 직무 만족도가 낮아졌으며, 성격에 따라 업무량을 덜 인식하는 경향도 나타남을 분석하였다.(Gottwald & Pavla, 2023)

국내연구에서는 서번트 리더십이 경찰관들의 직무만족에 정의 영향을 미쳤고(정철우, 2024) 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 성장 가능성, 승진, 칭찬·인정, 성취감을 들었다.(김동록, 2021) 만족 거울 이론으로 경찰 직무만족도와 시민의 치안 만족도를 상호 분석하여 시간 경과에 따라 직무만족도가 시민 체감안전도에 유의한 영향을 미치는 것을 발견하였다.(이명우, 2024) 직무만족과 셀프리더십의 자연적 보상과 자기효능감은 직무만족에 긍정적인 영향을 미쳤으며(박미애·장승석, 2024) 외근직 경찰의 경우 내근직 경찰보다 조직에 대한 직무만족도가 관서에 대한 직무만족도에 강한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.(김병조, 2023)

교통경찰 중 특히 암행순찰 교통경찰관은 단속위주로 활동하며 교통법규를 위반하는 운전자를 단속하게 되는데, 운전자는 이에 대해 침묵적 처분으로 의식하게 되어 통제의 이중성과 같이 경찰의 질서유지를 위한 단속에 대해 반감을 가지게 된다.(Kaufman, 2010) 외근직 경찰관 중 교통경찰에서 단속 활동을 주로 하는 암행순찰 교통경찰관은 통제의 이중성으로 인해 특정 집단의 비판을 피할 수 없게 되어 직무만족도 향상이 어려운 상황이다.

III. 연구방법

1. 근거이론

질적연구는 연구 주제에 대해 깊이 있는 연구가 가능하다. 양적 연구에 비해 일반화하기 어려운 측면은 있으나(신규철, 2014), 표면적인 모습 너머의 깊이 있는 이해를 제공하고 인간의 행동과 사회 현상에 대해 다층적이고 복합적 이해를 가능하게 한다.(유기웅 외, 2018) 본 연구는 암행순찰 교통경찰관이 일반 교통경찰관에 비해 인원이 매우 적고, 암행순찰차가 도입된 지 얼마 되지 않아 직무가 정형화 되지 않은 상태로 이들의 직무경험을 심층적으로 이해하기 위해 근거 이론을 활용하였다. 연구대상은 A경찰청 소속 암행 순찰 교통경찰관 8명 전원과 전(前) 암행순찰 교통경찰 업무를 경험한 경찰관 3명을 포함하여 총 11명으로 선정하였다.

근거이론은 데이터를 기반으로 이론을 도출하는 질적 연구방법으로, 개방코딩, 축코딩, 선택코딩의 단계를 거쳐 데이터를 분석하는데, 개방코딩을 통해 수집된 데이터에서 개념을 도출하고 축코딩을 통해 도출된 개념들을 범주화하며, 선택코딩을 통해 핵심범주와 패러다임 모형을 형성한다. 자세히 살펴보면 개방코딩은 인터뷰 데이터에서 중요한 문장이나 구절을 분석하여 개념을 도출하고, 축코딩은 개방코딩에서 도출된 개념들을 연결하여 상위범주와 하위범주로 분류한 뒤, 최종적으로 핵심범주를 선정하고 이를 중심으로 연구의 패러다임을 설명하는 선택코딩을 하였다. 이러한 근거이론의 과정을 통해 암행순찰 교통경찰관이 겪는 직무상 문제점과 과제를 구조적으로 분석하고, 직무경험에 대한 깊이 있는 이해를 도출하고자 한다.

이에 연구자는 개방형 질문으로 연구 대상자의 답변을 심층적으로 청취 및 분석하는 것이 효과적이라 판단하여 연구를 진행하였다. 암행순찰 교통경찰관의 직무 스트레스와 직무 환경 관련 경험적 자료를 수집하여 이를 코딩하고 개념을 범주화한 뒤 분석하였다. 분석과정에서 도출된 이론적 개념을 바탕으로 추가자료를 수집하고, 직무 만족을 높이기 위한 방안을 모색하였다. 또한, 의미있는 요소를 발견하여 새로운 이론을 개발하고 이를 실천적 문제 해결에 직접적으로 활용 될 수 있도록 하였다.

연구를 위해서 2024년 6월 13일부터 6월 25일까지 A경찰청 소속 경찰관 9명 및 A경찰청 B경찰서 소속 경찰관 1명, C경찰청 소속 경찰관 1명, 총 11명을 대상으로 하여 암행순찰 교통경찰 직무 특성과 직무 환경 및 직무 불만족 요인에 대해 심층 면담을 진행하였다. 암행순찰 교통 업무의 특징과 업무 환경에 대해 질문하였고, 면담자들은 조직의 문화행태적인 면과 불만족 요인을 진술하였다. 이후 2024년 6월 27일 개념과 범주화를 거쳐 2차 검토를 하였으

며, 면담 자료를 분석한 결과 범주화 및 패러다임 모형에 큰 차이가 없어 자료의 동질성이 확보되었다고 판단하였다. 이에 따라 총 11명의 인터뷰 자료를 분석 대상에 모두 포함시켜 “직무 특성·환경·불만족”과 관련된 문헌 연구 자료를 참고하여 코딩하고 범주화 작업을 거쳐 정교화 하였다.

2. 자료수집

본 연구의 자료수집 대상은 A경찰청으로 2019년 암행순찰팀을 시범운영한 이후 현재는 관내 국도에 3대의 암행순찰차를 운영하고 있다. A경찰청의 암행순찰 교통경찰관은 관내의 고속도로와 국도, 지방도를 순찰하며 이륜차, 화물차, 과속 운전 등을 단속하고, 사고위험행위를 사전에 차단하는 활동을 하고 있다. A경찰청은 지역별·시기별 과속·신호위반, 중앙선 침범, 대형화물차 법규위반, 이륜차 인도 주행 등을 중점 단속 대상으로 교통사고 요인 행위를 차단한다. 고정식 단속 장비가 특정지점에서만 단속이 가능한 한계를 보완하기 위해 암행순찰차는 ‘탐재형 교통단속장비’를 사용해 언제 어디서나 단속이 이뤄질 수 있다는 분위기를 조성하고 있다.⁴⁾

본 연구에서는 반구조형 인터뷰로 자료를 수집하였는데, 인터뷰를 실시할 대상 경찰관들에게 연구의 방향과 면담 내용에 대해 설명하고 일시를 정하여 인터뷰를 진행하였다. 대상자들에게 면담에 대한 익명 처리 및 동의를 얻었으며, 최초 개별 면담 이후 기록을 정리하며 부족한 부분은 추가 면담을 진행하였다. 면담 시간과 장소는 참여자의 편의에 따라 참여자의 근무지나 전화 통화, 경찰청 메신저 등 다양한 방법으로 참여자가 편안한 상태에서 면담을 할 수 있도록 하였으며 1회 30분 진행하였다. 연구 참여자들이 거부감 없이 면담에 몰입할 수 있도록 각 경찰관들의 관심 사항 위주로 자연스럽게 면담을 진행 하였다. 대면 면담의 경우 직접 필사 하였으며, 전화 통화의 경우 녹음된 내용을 T전화 통화녹음을 문자로 전환하여 워드프로그램으로 전사하였다.

⁴⁾ 2023년 교통법규 단속은 총 4,234건으로 전년대비 281.9%(+3,132건) 증가하였다. A경찰청 관내를 4권역으로 나누어 권역별로 순환근무를 실시하고 6시 출근, 20시 퇴근하는 변형일근무를 1주 단위로 교대하며 교통법규 위반 단속 활동을 한다.

〈표 1〉 인터뷰 가이드 및 주요 질문

- 암행순찰 교통 경찰관의 업무가 일반(경찰서) 교통 경찰 업무와 차이점은 무엇인가요?
- 암행순찰 교통경찰관의 담당 업무에서 가장 중요한 점은 무엇인가요? 암행순찰 교통경찰관의 명확한 직무는 어떤건가요?
- 암행순찰 교통경찰관 업무 수행 시 어려웠던 점이나 장애물로 작용한 요소에는 어떤 것이 있나요?
- 위의 문제들을 개선하기 위한 방안으로는 어떤 것들이 있을까요?
- 암행순찰 교통경찰관의 조직 체계, 조직 안정성, 조직 문화는 어떠한가요?
- 암행순찰 교통경찰관의 직무 내·외적으로 어떤 민원들이 있고 처리 방식은 무엇인가요? 인사 및 보상에 대한 구체적 내용이나 사례가 있나요?
- 실제 업무량 강도는 일반 교통 경찰 업무와 비교 시 어떠한가요?
- 암행순찰 교통경찰관의 외부 인식은 일반 교통경찰관과 비교시 어떠한가요?

대상자는 〈표 2〉와 같이 총 11명으로 계급별로 경감 1명, 경위 1명, 경사 4명, 경장 3명, 순경 2명이다. 연령별로는 50대 1명, 40대 2명, 30대 7명, 20대 1명이고 성별은 남성이 9명, 여성이 2명이었다. 대상자들은 현재 A경찰청 암행순찰 교통경찰이 대부분이며, 그 외에는 A경찰청, A경찰청 B경찰서, C경찰청에서 근무하고 있다. 경찰 입직 경로는 교통특채 2명, 순경 일반 공채 9명이다. A경찰청 교통과 암행순찰 교통경찰관 근무를 경험하고 있거나 경험했던 경찰관을 대상으로 본 연구를 수행하였다. A경찰청 고속도로순찰대의 교통경찰관은 일반 순찰차를 이용한 교통 활동과 암행순찰 차량을 활용한 교통 활동을 교대로 병행하여 활동하기 때문에 본 연구에서 배제하였다. 연구 참여 의사를 밝힌 경찰관은 모두 A경찰청 교통과 암행순찰 교통경찰 업무를 경험하였으며, 연구 참여 의사를 밝힌 순서대로 우선 면담을 실시하였다. A경찰청 교통과 암행순찰 교통경찰 업무를 임하고 있는 경찰관 8명은 모두 연구에 참여하였으며, 3명은 2022년 타 부서로 이동하여 경찰 업무에 임하고 있다. 11명 중에 여성 경찰관 2명으로 경찰청 내 남성과 여성 비율을 반영할 수 있었다.

〈표 2〉 연구참여자에 대한 정보(11명)

| 구분 | 계급 | 연령 | 성별 | 경찰경력 | 교통경력 | 입직경로 |
|----|-----|----|----|------|------|------|
| 가 | 경감 | 57 | 남 | 34 | 10 | 순경공채 |
| 나 | 경위 | 47 | 남 | 19 | 5 | 순경공채 |
| 다 | 경사 | 44 | 남 | 12 | 7 | 순경공채 |
| 라 | 경사* | 39 | 남 | 10 | 7 | 순경공채 |
| 마 | 경사* | 35 | 남 | 9 | 7 | 순경공채 |
| 바 | 경사 | 34 | 남 | 8 | 7 | 교통특채 |
| 사 | 경장 | 30 | 남 | 4 | 2 | 순경공채 |
| 아 | 경장 | 31 | 여 | 4 | 3 | 교통특채 |
| 자 | 경장* | 30 | 여 | 4 | 3 | 순경공채 |
| 차 | 순경 | 32 | 남 | 2 | 2 | 순경공채 |
| 카 | 순경 | 29 | 남 | 2 | 2 | 순경공채 |

2년 전 압행순찰 교통경찰관 업무를 한 뒤 현재는 다른 부서 근무 중.

3. 연구 수행에 대한 평가

연구의 일관성과 신빙성을 확인하기 위해서 근거이론의 질적연구 평가기준인 Corbin과 Strauss의 “방법론적 일관성 점검사항”, “질적 측면 및 적용 가능성 점검사항”을 적용하였다. 먼저 연구 대상자의 표본을 추출하기 위해 A경찰청에서 압행순찰 교통경찰 업무를 하고 있거나 했던 경찰관을 모집단으로 하여 그 중 자신의 경험과 의견 진술을 희망하는 대상자를 표본으로 추출하였다. 본 연구자는 연구참여자들과 현재까지 9년여간(2015년 배명) 함께 근무한 적이 없고 사적인 만남을 가진 적이 없어 면담자들과 민감도가 낮다. 2024년 6월 본 연구를 진행하면서 당시 A경찰청 교통과 압행순찰 업무를 담당하는 교통경찰관 위주로 인터뷰를 진행하려 하던 중 압행순찰 업무에 대한 객관적인 평가가 필요하다고 생각해 최근 2년 내에 압행순찰 교통경찰 업무를 담당했던 경찰관에게 연락하여 인터뷰 참여 의사를 물은 뒤에 희망자 3명을 추가하였다. 따라서 연구 진행 당시 압행순찰 교통경찰관 업무 중인 8명과 최근 2년 내 압행순찰 업무를 담당했었던 교통경찰관을 대상으로 압행순찰 교통경찰관의 직무특성, 직무스트레스, 직무만족·불만족 현상에 대한 심층인터뷰를 실시하였으며 이에 따라 개념과 범주를 도출하였다. 〈표 3〉은 코딩 결과를 요약한 내용이다.

〈표 3〉 암행순찰 교통경찰관의 직무특성 관련 주요 인터뷰 코딩 내용

| 개 념 | 범주 |
|---|---------------------|
| 단속 위주 활동/ 도경에서 주관하는 테마 단속 외에는 기본 단속 활동 위주 업무/ 도경 주관 음주단속과 대부분 신호위반·과속 단속 활동 | 단속 위주의 활동 |
| 고속 주행이 가능한 도로에서도 저속으로 제한속도를 설정하여 비현실적인 단속/ 도로현실과 맞지 않는 제한 구간 | 현실과 다른 제한속도 |
| 도경 소속인 상황에서는 단속 활동이 불가능함. | 담당 업무 처리에 대한 권한 부재 |
| 자치경찰위원회 예산으로 구매한 차량엔 탑재형 단속 장비 미설치/ 단속장비 설치 지지부진 | 탑재형 단속 장치 미비 |
| 키스 권한 없이 현행법 체포 하여 수사서류 작성 불가/ 쫓다가 뺏어가는 키스 권한 | 키스 권한 없음 |
| 자치경찰위원회에서 구매한 암행순찰 차량 운행에 따른 비용은 도청 예산을 써야 하는데, 예산이 넘어오지 않음/ 2개월 가량 직원 사비 지출 | 부족한 외부 예산 지원 |
| 암행순찰 차량 번호 노출 된 상태로 단속 활동 어려움 | 암행 차량 번호 노출 |
| 6시 출근~20시 퇴근으로 인한 피로 누적/ 2월부터 현재까지 14시간 근무 시행 중/ 한정된 인원으로 단속 업무/ 각 지역별 사망사고 다발로 지속되는 단속 지원 활동으로 피로 누적 | 인적 자원 부족 |
| 단속 활동을 중점으로 하며 이로 인해 직무상 다양한 내·외부 환경에 노출 | 외근 단속 중점 활동 |
| 키스 권한 없는 상태로 현행법 체포 후 지구대·파출소 인계 하는 만큼 타 부서와의 관계도 중요함. | 타 부서와의 불가피한 업무 협조 |
| 부임하는 관리자에 따라 조직 체계 유동적일 수 있으나, 현 관리자는 안정을 추구하며 장비·예산 지원을 위해 노력 | 안정 추구를 위한 조직환경 |
| 단속 위주의 업무 전문성을 쌓아가고 있음 | 단속 업무 위주 업무로 전문성 습득 |
| 암행순찰 교통경찰관의 단속 활동에 대해 주민들이 긍정적 시선이 증가 | 외부 긍정적 시선 |
| 자치경찰위원회에서 구매한 암행 단속 차량에도 단속 장비 설치 필요 | 단속 차량 장비 설치 필요 |
| 암행순찰 교통경찰관 인원 증가시켜 직원 피로도 감소 필요 | 충분한 인력 증원 |
| 순찰차가 보이지 않아도 주민들 스스로 교통법규를 지켜 안전한 교통문화 형성 | 선진 교통문화 정착 |

위 <표 3>의 개념과 하위범주를 보면 암행순찰 교통경찰관은 단속에 집중된 업무에 임하며 다양한 문제에 노출된 것이 드러난다. 본 연구를 진행하며 면담자들에게 암행순찰 교통경찰관의 직무에 대해 질문할 때, 대상자들은 본인들이 겪은 문제에 대해 다양한 진술을 하였다. 본 연구자는 2024년 6월 19일 지도교수 및 동료 대학원생 9명과 함께 논문 발표회를 통해 연구에서 도출된 개념과 범주를 검토·분석하였다. 분석 자료들은 암행순찰 교통경찰관 업무를 하는 담당자만의 직무 특성과 직무특성으로 인한 스트레스를 받으며 조직 측면에서 직무 만족과 불만족을 일으키는 요인이 있다는 것을 알게 되었다. 각 범주 사이의 관계와 현상들을 파악하기 위해 근거이론을 통한 접근이 효과적인 것으로 판단하고 연구를 진행하였고, 아래의 <표 4>와 같이 암행순찰 교통경찰관의 직무특성과 이로 인한 스트레스와 직무만족·불만족 요인을 패러다임 모형으로 범주화 하였다.

<표 4> 암행순찰 교통경찰관 인터뷰 자료의 패러다임 모형

| 맥락적 조건 | 인과적 조건 | 중심현상 | 중재적조건 | 작용·상호작용 | 결과 |
|--------------------|---|----------------|----------|--------------------------|------------------------------|
| • 제한속도와 단속 정책 간 괴리 | • 예산 및 장비문제 • 키스 권한 부재 • 과도한 근무시간과 인력부족 | • 단속활동의 효율성 부족 | • 관리자 노력 | • 단속 권한 회복 • 제한속도 재설정 | • 단속 활동 효율성 • 주민 법규 인식 강화 |

위의 내용을 Corbin과 Strauss의 방법론적 일관성 점검사항과 질적 측면 및 적용 가능성으로 아래 <표 5>과 <표 6>로 정리하여 점검하였다.

<표 5> 방법론적 일관성 점검사항

| 평가항목 |
|--|
| 1. 표본추출의 진행 과정 → A경찰청 암행순찰 교통경찰 근무하거나 했던 경찰관 중 자신의 경험과 의견 진술 희망하는 대상자를 표본 추출 |
| 2. 자료수집과 분석의 병행 여부 → 인터뷰 참여자들과 면담을 진행 하였고 자료 수집과 분석이 병행하여 실시 되었다. |
| 3. 연구자의 참여자와 자료에 대한 민감도 → 연구자는 참여자들과 같은 A경찰청 소속이나 지금까지 함께 같은 사무실에서 근무한 적이 없어 민감도가 낮음 |
| 4. 연구 결과에 근거한 연구 설계의 변화 여부 → 연구 주제 및 연구 방법의 변화 없음 |
| 5. 다른 전문가나 참여자의 연구 결과에 대한 피드백 여부 → 연구자 동료들의 피드백 있었음 |

출처 : Corbin & Strauss(2014, pp. 380-381)에서 일부 인용

〈표 6〉 질적 측면 및 적용 가능성 점검

| 평가항목 |
|--|
| 1. 핵심 범주의 의미 및 주요 범주와의 연결 방법 → 본 연구의 핵심 범주는 '암행순찰 교통경찰관의 직무특성과 이로 인한 스트레스와 직무만족·불만족 요인'이며 주요 범주들은 패러다임 모형의 맥락적 조건-인과적 조건-증심현상-증재적 조건-작용·상호작용-결과에 포함되어 연결되었다. |
| 2. 핵심 범주의 광범위성(다른 집단 연구의 유사한 상황연구에 사용 가능성) → 암행순찰 교통경찰관과 같이 시민들과 직접 대면하여 업무를 처리하는 행정조직 등 여러 조직에 적용 가능 |
| 3. 속성과 차원의 관점에서 각 범주의 깊이·넓이·변형성 → 인터뷰 참여자들은 다양한 연령·계급에서 분포되어 각 범주들은 깊이·넓이·변형을 보여줌 |
| 4. 연구 결과 소개방식의 창의성과 새로움 → 연구 주제와 패러다임의 변화 양상을 제시하고 표본을 구분하여 패러다임 모형을 비교·설명하며 다른 연구와 차별성 |
| 5. 실무·교육·연구에의 적용을 위한 제안 여부 → 경찰 조직의 문화 내에서 스트레스 및 직무만족·불만족 요인과 성과 향상을 위한 것으로, 논문의 결론에 직무환경과 직무불만족의 구조화 현상 및 개선을 위한 제언 |

출처 : Corbin & Strauss(2014, pp. 380-381)에서 일부 인용

IV. 개념 및 범주

1. 개념과 범주의 도출

암행순찰 업무를 과거에 했거나 현재 하고 있는 경찰관들은 직무 수행 중 느끼는 어려움에 대해 다양하게 진술하였다. 암행순찰 직무 중에 겪는 다양한 어려움과 직무환경으로 인한 불만족 부분을 발견하였다. 각 요인 간 관계를 중심으로 인터뷰 참석자의 원진술을 코딩하고 개념, 범주화 하여 개념 132개, 하위범주 21개, 범주 14개를 도출하였다. 주요 개념과 범주를 정리한 뒤에 내용을 확인해보고자 한다.

〈표 7〉 인터뷰의 패러다임과 범주, 하위범주의 정리

| 개 념 | 하위범주 | 범주 | 패러다임 |
|--|---------------------|------------|--------|
| 고속 운행이 가능한 도로에서 저속으로 제한 속도 설정/ 비현실적인 제한속도/ 도로현실과 맞지 않는 제한 구간 | 제한속도 정책과 도로현실 간 불일치 | 제한속도의 비현실성 | 맥락적 조건 |
| 교통 내근직과 외근직의 전통적 갈등/ 근무평가 기간에 내근직부터 챙기려는 관리자와 이를 당연시 하는 내근직 | 내·외근 간 갈등 | 조직 내 갈등 | |
| 젊은층 사이에서 암행순찰 차량 사진 인증/ 범법자 단속 시 지켜보는 주민들은 대리만족 느낌 | 긍정적 인식 상승 | 외부 인식 | |

| 개 념 | 하위범주 | 범주 | 패러다임 | |
|--|---------------|----------------|---------|--------|
| 자치경찰위원회 예산으로 구매한 차량은 단속 장비가 설치되어 있지 않음/ 단속 장비 없이 차량만 받음/ 단속 장비 설치 요구했으나 미설치 상태 | 단속 장비 부족 | 장비 및 예산문제 | 인과적 조건 | |
| 도청 예산을 자경위 통해서 받아야 하는데 원활하지 않아 운영 어려움/ 2개월 가량 걸림/ 직원 개인 사비 지출 | 예산 문제 | | | |
| 키스 권한이 없어 수배자 현행범 체포 시 지구대 도움 필요/ 권한 받은 적 있으나 다시 회수/ 키스 권한 회수 이유 알 수 없음/ 다시 받아도 회수 될거라 생각 | 수사서류 작성 불가 | 키스 권한 부재 | | |
| 6시 출근~20시 퇴근으로 인한 피로 누적/ 2월부터 현재 까지 14시간 근무 시행 중 | 과도한 근무시간 | 과중한 근무 및 인력 부족 | | |
| 한정된 인원으로 단속 업무/ 도경 관할 내 상습 사망사고 다발 지역 단속 활동 지원으로 피로 누적 | 인력 부족 | | | |
| 암행순찰 차량의 번호가 노출되어 이륜차 단속이 특히 더 어려움/ 배달 오토바이 지역 내 카톡방 존재 추정/ 암행 단속 차량 인지하면 카톡 방에 올려 공유 | 단속 차량 번호 노출 | 차량 번호 노출 | 증심현상 | |
| 운영 중인 암행순찰 차량들 중 2/3은 탑재형 단속 장치 없음/ 탑재형 단속 장비 없는 암행순찰 차량을 이용하여 단속 활동 시 일반 순찰 차량과 똑같은 타고 내림과 면허증 확인 절차 진행 | 단속장비 부족 | 단속활동의 비효율성 | | |
| A경찰청 암행순찰팀으로 발령 받으면 교통 단속 권한이 없어짐 | 권한 부재 | 운영 문제 | | |
| 관리자에 따라 조직 체계 시스템 유동적/ 근무년수 제한을 두지 않아 조직원들의 불안감 감소로 조직 안정성 추구 | 조직 안정성 | 관리자 노력 | | 증재적 조건 |
| 탑재형 장비 설치를 위해 청장님 보고/ 도청에 직접 연락하여 탑재형 장비 설치 필요성 설득 및 요청 | 장비 설치 요구 | | | |
| 자치경찰 위원회 회의 참석 및 빠른 예산 처리 요청/ 암행순찰 차량 장비·정비비·주유비의 빠른 예산 처리 요청 | 예산 처리 개선 노력 | | | |
| 개인 표창, 단체 표창 배부/ 중요직무급 전원 보상/ 타 계·과의 중요직무급까지 재분배하여 보상 | 보상 | 효율적 단속 | 작용·상호작용 | |
| 암행순찰 교통경찰관의 인원 증가로 효율적 단속 가능 | 인력 증가 | | | |
| 자치경찰위원회에서 구매한 암행 단속 차량에도 단속장비 설치/ 안전 칸막이 설치/ 안전락 기능하도록 개선 | 장비 설치 | | | |
| 암행순찰 차량 번호 변경하여 비노출 단속 유지 필요 | 차량 번호 변경 | | | |
| 키스 권한을 부여하여 지구대 도움 없이 수사서류 작성/ 업무를 하면서 느끼는 불필요한 미안한 감정없이 업무 집중 | 키스 권한 부여 | | | |
| 암행순찰 차량 운영 비용 예산 지원 기대/ 도청의 인사 시즌으로 인해 사전 협조의 어려움 우려 | 사전 예산 지원 및 확보 | | | |

| 개 념 | 하위범주 | 범주 | 패러다임 |
|---|-------------------|---------------|------|
| 실제 도로 상황에 맞는 제한속도로 재설정 필요/ 단속된 운전자와 경찰관 모두 인정할 수 있는 제한 속도 설정 | 수용 가능한 제한 속도 설정 | 제한속도 재설정 | 결과 |
| 단속 위주의 활동으로 순찰차가 없어도 조심하는 인식/ 주민들 스스로 교통 법규를 준수하여 교통 사망사고 근절 희망 | 장비 추가로 효율적 단속 | 단속 활동의 효율성 기대 | |
| 피로도가 너무 높아 1명만 늘어나도 좋겠다는 의견 | 인력 증원으로 조직 만족도 상승 | | |
| 킵스 권한 부여로 단속 업무 집중 | 단속 업무 집중 | | |
| 주민들 스스로 교통 법규를 준수하여 교통 사망사고 근절 희망 | 주민 교통 법규 준수 인식 강화 | 안전한 교통 문화 형성 | |

인터뷰의 패러다임과 범주, 하위범주로 정리해 보았다. 단속활동의 효율성 부족이라는 중심 현상은 연구의 주요 주제나 문제로 인식하는 것으로 연구자가 탐구하고 설명하려는 핵심현상으로 이해할 수 있다.(Corbin & Strauss, 2014) 제한속도와 단속 정책 간 괴리인 맥락적 조건은 중심현상을 발생하게 하는 배경이나 환경을 의미하고 중심현상의 이해를 위해 연구자가 어떤 배경과 환경에 집중해야 하는지를 알려주는 중요한 역할을 한다.(Corbin & Strauss, 2014)

어떤 일이 발생했을 때 발생 원인에 대해 이해하기 위해 중요한 역할을 하는 인과적 조건은 본 연구에서 예산 및 장비문제, 킵스권한 부재, 과도한 근무시간과 인력부족으로 나타났다. 인과적 조건을 통해 연구자는 현상을 잘 이해하고 설명을 체계적으로 할 수 있다.(Corbin & Strauss, 2014) 특정한 상황이나 문제가 발생하면 이를 처리하기 위해 행동이나 전략이 발현되는 데 이를 작용·상호작용이라고 한다. 이것은 중심현상을 해결하기 위한 요소가 되며 이번 연구에서는 암행순찰 교통경찰관이 직무를 수행할 때 발생하는 직무 불만족 요인들을 해결하는 방법을 확인하고자 한다. 본 연구에서는 단속 권한 회복과 제한속도 재설정이 이것에 해당한다.(Corbin & Strauss, 2014) 중심현상에 영향을 미치는 중간적 조건들을 중재적 조건이라 하고 중심현상의 원인과 결과의 사이에서 특정 현상이 발생하는 것을 설명한다.(Corbin & Strauss, 2014) 중심현상의 상호작용으로 발생하는 것을 결과라고 하며 이는 긍정적인일 수도 부정적인일 수도 있는데, 이번 연구에서는 긍정적인 답변이 있었다.(Corbin & Strauss, 2014)

2. 패러다임 요소별 범주의 발견

1) 중심현상

(1) 단속활동의 비효율성

암행순찰팀을 운용하는 목적은 신호위반·안전모 미착용 등 교통질서 문란 행위 엄정 단속, 화물차 난폭 운전과 과속 단속 등 사고 우려 행위를 차단하여 대형사고를 사전에 예방하는 것이다. 그러나 A경찰청의 암행순찰 차량 2/3는 차량 내 탑재형 단속 장치가 없어 암행순찰팀의 목적에 부합하는 효율적 단속을 하기 어렵다.

“암행순찰 차량 3대 중에 2대에 탑재형 단속장치가 달려있지 않다. 탑재형 단속 장비가 없는 2대로 단속하게 되면 암행순찰 차량으로 교통법규 위반 차량을 쫓아가 세운 뒤 순찰차에서 내리고 운전자 신분증 받고 스티커 발부하는 일련의 과정을 일 반 순찰차량을 이용한 교통 단속 과정과 똑같이 거쳐야 한다.”

(2) 운영 문제

단속을 집중적으로 하는 A경찰청 교통과의 암행순찰팀으로 발령 받으면 단속 권한이 없어진다. 단속에 집중된 암행순찰 교통경찰관 업무를 해야 하는데, 이를 할 수 없어 A경찰청에서 지리적으로 가까운 D경찰서의 단속 시스템에 등록하고 단속을 해야하는 현실적 문제가 있다.

“A경찰청 소속으로 발령을 받으면 자동으로 단속 권한이 없어지고 교통 단속을 하기 위해서는 A경찰청 관내 인근 D경찰서 협조를 통해 단속 시스템에 D경찰서 소속으로 등록하여 단속 활동을 한다. A경찰청 소속의 암행순찰팀인데, 단속 시스템에는 D경찰서 소속으로 되어 있는 아이러니한 상황이 발생한다.”

2) 맥락적 조건

(1) 제한속도의 비현실성

곧은 직선으로 길게 뻗어있고 차량 통행이 많지 않아 고속 운행이 가능한 도로의 일정 구간을 도로 교통 현실과 괴리된 저속으로 단속활동 하는 것에 회의감이 있으며, 운전자들이 받아들이기 어려운 저속 구간단속에 대해 의문을 제기시 단속경찰관도 현실에 맞지 않는 제한

속도만 언급하면서 업무에 자괴감을 느낀다.

“현실상황과 맞지 않는 제한속도로 설정된 도로 구간 단속 시 이에 대한 민원과 경찰관도 지키기 어려운 제한속도 구간이 많음에도 실적을 위한 단속을 하는 경우가 있어요. A도로는 일반적인 차량이 80~100km로 달리는 게 맞다고 판단될 정도로 잘 뻗어있고 교통량도 적은 도로인데 교통 사망사고 등의 이유로 인해 60km, 50km로 제한 속도가 설정 되어 이에 맞춰 단속하는 것은 현실과 맞지 않는 단속이라는 생각이 들어요.”

(2) 조직 내 갈등

교통 단속 계획을 설정하는 내근 교통경찰관과 실제 현장에서 단속 활동을 하는 외근 교통경찰관 사이 갈등은 과거부터 이어져 왔다. 관리자에게 내근직 보다 외면 받는 외근직은 이에 불만을 갖게 되어 근무평가 기간이 되면 서로 반목하는 분위기가 고조된다.

“요즘에도 예전처럼 교통 내근직과 외근직 사이에 서로 사이가 안 좋다. 뭐 그게 하루 아침에 바뀌겠냐.”

“교통 내근직들이 단속 계획을 세우고 하달하는데 실제 단속 업무는 우리 외근 교통경찰관이 한다. 현장에서 누가 더 힘들겠냐. 근무평가 기간이 되면 관리자는 자기 옆에서 일하는 내근직부터 챙기려 하고 내근직 교통경찰관도 이를 당연하게 여긴다..”

(3) 외부 인식

암행 단속 차량을 이용하여 교통 단속 활동을 할 때, 암행순찰 차량을 보는 주민들이 신기해하거나 반가워하는 긍정적인 분위기가 형성 되었다. 단속 현장에서 직접 지켜보는 사람들이 범법자 단속에 대해 대리 만족을 느끼는 모습을 보며 업무에 자부심을 형성한다.

“시내권에서는 암행순찰 차량에서 내리면 사람들이 알아보고 젊은 학생들은 사진도 찍어가고 인스타에 올리기도 한다.”

“단속하는 거에 대해서 불쾌감을 드러내시는 분들도 있는 반면에 또 잘 준수하고 옆에서 단속되는 장면 지켜보는 사람들 같은 경우에는 통쾌하게 생각하는 분들도 많이 계시다.”

3) 인과적 조건

(1) 장비 및 예산문제

도청의 예산을 받아 구매한 2대의 암행순찰 차량에 설치할 탑재형 단속 장비의 단가가 비싸 구매하지 못한 채 자치경찰위원회를 통한 도청 예산에 의존하고 있다. 원활한 교통단속을 위해 탑재형 장비를 설치해야 하나 예산지원이 없어 현재까지 설치하지 못하고 있다. 또한, 암행순찰 차량에 대한 운영 예산이 지원되지 못해 두 달여간 정비비, 기름값을 개인 사비로 지출하는 등 도청의 예산 지원에 상당히 의존하고 있는 모습을 보인다.

“암행순찰 차량 3대 중에 2대는 도청에서 사준 차량이고 1대가 국가 경찰차인데, 국가 경찰차에는 카메라가 달려있으나 도청에서 받은 암행순찰 차량은 예산 문제로 아직 카메라가 안 달려 있다. 올해 초부터 달아준다고 했는데, 진행되지 않고 있다.”

“지금 3대 중에 두 대가 도청에서 예산으로 사준 거예요. 교통이 자치경찰로 묶여서 도청에서 2대를 사준 건데, 아무래도 도청의 예산이 조금 원활하지 않죠.”

“올 초에 예산 넘어오는 것도 한참 걸렸어요. 기름 값 같은 것도 밀려갖고 한 두 달 가량은 직원들 개인이 넣었죠.”

(2) 키스 권한 부재

키스 권한이 없어 단속 현장에서 수배자를 체포할 경우, 지구대·파출소에 인계하기 급급하며, 때로는 키스 권한을 쫓다가도 인사 시준 후 이유 없이 회수하였다. 키스 서류 작성으로 수배자 처리 시 암행순찰 교통경찰관이 수배자를 체포하고 체포 서류를 결재 올리는 것에 대해 결재권자는 수사와 관련된 부서가 아님에도 결재를 올린 것에 대해 거부감을 갖는 경우도 있다.

“키스 권한을 쫓다가 인사 시준이 끝나고 다시 회수가 되더라고요. 들어가려니까 안 들어가시더라고요. 수배자를 잡으면 우리가 할 수 있는 게 없어요.”

“암행순찰 단속 교통경찰관은 키스 권한이 따로 없다 보니까, 단속 중에 수배자 잡으면 지파에 넘겨 지파에 미안한 부분이 있다. 키스 권한을 받아서 해보기도 했는데, 우리가 수배자를 잡게 되면 과장님 결재를 받아야 한다. 그럼 또 사무실 들어가서 작성해야 하고 그동안 수배자를 어떻게 할 방법이 없다. 저희 차에 태우고 있자니, 차량 내에 우리를 보호할 칸막이도 없는 상황이다.”

(3) 과중한 근무 시간과 인력부족

교통 사망사고 증가로 교통 단속에 대한 A경찰청 지휘부의 관심이 커져 근무시간 마저 늘어나면서 직원들의 피로도가 증가하고 불만이 발생한다. 인적자원 부족에 대한 직무스트레스 관리가 필요하다. 신체적 심리적 부분에 대한 기존 연구에서 부정적 반응에 피로감, 불안감, 우울감, 좌절감이 높은 것을 발견하였으며, 지속된 피로를 업무스트레스로 정의한 바 있다. (문유석, 2011)

“2월 중순부터 오전 6시부터 밤 8시까지 확대 근무를 진행 중인데 올해 제장님 바뀌기 전까지 이렇게 하지 않았는데, 피로도가 쌓여 힘들어 불만을 표출하는 직원이 많아지면서 제장님과 면담이 진행 되었다.”

“A경찰청 암행순찰팀 총 8명으로 도 내 전체를 돌아다니며 단속 활동을 한다. E경찰서에서 교통사망사고가 증가하면 며칠간 거기로 보냈다가 F경찰서에서 교통사망사고가 갑자기 발생하면 그 쪽으로 보낸다. 온전한 왕복 거리만 300km이다 보니, 너무 힘들다. 이동해서 또 단속활동을 해야 하고 1~2명 연가라도 가서 빠지면 숨 쉴 새도 없다.”

(4) 차량 노출

암행순찰 차량 번호가 노출되어 단속 대상자들이 암행순찰 차량 번호를 외우고 다니며, 암행순찰 차량으로 추정되는 G70 차량 번호가 보이면 암행순찰 차량의 사진을 찍어 단톡방에 올리는 등 암행순찰 차량이 등장하면 단속대상자들에게 노출 된다.

“단속하다 보면 이론차들이 저희 번호를 다 알고 있어서 단속되는 사람들은 신호 위반을 하고 피하는 사람들은 저희 번호를 다 알고 있고 어쨌든 지나가면 사진으로 바로 찍어서 막 그 지역 단톡방 같은 게 있나봐요. 예 바로 올리더라고요.”

“암행순찰 차가 3대인데 이제 다 팔렸다. 사람들이 번호판을 외우다 시피 해서 이제 많이 노출이 된 상태다. 멀리서부터 보이면 알아서 교통법규를 지키더라. 배달하는 사람들은 벌써 딱 공유가 되어 가지고 현장에 나가면 잘 지킨다.”

4) 중재적 조건

(1) 관리자의 노력

현 관리자는 인사 이동 기간 동안 근무년수에 대해 제한을 두지 않아 직원들의 소속에 대한 불안감을 감소시키며 조직을 안정성 있게 운영하였다. 암행순찰 차량 운영에 필요한 예산을 확보하기 위해 술선수범으로 나서서 요청하며, 직원 사기 증진을 위한 표창과 중요직무급을 통한 보상 등 다양하게 중심현상의 문제를 감소시키기 위해 노력하였다.

“전 계장님은 인사 이동 기간에 1년이상 된 사람들 다 나가라고 했었던 게 있었다. 그러다가 현재 계장님이 오시고 그냥 있어도 된다고 해서 유지 되고 있다.”

“도청 예산으로 사준 암행순찰 차량 2대의 탑재형 장비 설치를 위해 계장님과 과장님께서 청장님 보고하고 자경위 월간 회의에도 가서 요청하고 도청에 직접 연락하셔서 장비 설치 필요성을 설명하고 이에 대한 예산을 빨리 처리해달라고 하셨다.”

“작년에 사망사고 많이 줄었을 때는 표창 같은 것도 나오고 단체 표창을 받았어요.”

“암행순찰 교통경찰관이 단속을 열심히 하다 보니까 담당자들이 승진하기에 필요한 표창 점수를 다 채워주셨다.”

“계장님은 중요직급비 10만원 가량 암행순찰 요원들 다 챙겨주셔서 다 받고 있다.”

5) 작용·상호작용

(1) 효율적 단속

전년대비 상당한 단속 수치의 증가와 근무 시간이 확대된 만큼 암행순찰 교통경찰관의 피로가 누적되어 추가 인원이 필요하다고 인식하고 있어 이에 대한 대책으로 인원 증가는 필수적이다.

“5월 교통법규 단속은 총 842건으로 전년 동기간 363건 대비 132%(479건) 증가하였다. 계장님께서 주 2회 새벽 5시에 출근하시고 단속 준비 하신 다음에 함께 암행순찰 교통 단속을 나가신다. 단속 건수가 100%나 늘었고, 올해 2월 중순부터 진행한 확대근무(6시 출근, 8시 퇴근)로 다들 힘들어하는 만큼 인력 증원이 필수적이다.”

암행 순찰 차량 내 탑재형 단속 장비 설치가 필요하고 교통경찰관을 보호할 앞·뒤 좌석 사이에 안전 칸막이를 설치할 필요가 있다. 단속 활동 중 수배자를 체포하여 뒷좌석에 태울 경

우 도주하는 등 불의의 사고를 방지하기 위해 차량 뒷좌석에 안전락을 설치해야 한다.

“도청에서 사준 암행 단속 차량 G70 두 대에 단속장비가 아직 없다.”

“우리가 수배자를 잡아도 관리할 수가 없다. 차량 내에 우리를 보호할 칸막이도 없는 상황이다. 게다가 암행순찰차량은 일반 차량이라서 안전락이 없어 차량에 뒀다가 어디로 뺐지 모른다.”

암행순찰 차량은 비노출 단속이 필수적이거나 이미 단속대상자들이 암행순찰차의 차량 번호를 외우고 있는 만큼 주기적으로 변경해야 하지만 현실적 개선인 어려운 상황이다.

“차량 번호를 바꾸면서 단속 해야 하는데, 현실적으로 개선하기에는 힘들죠.”

키스 권한을 부여 받아 암행순찰 단속 활동 중에 수배자를 검거하면 수사서류를 직접 작성하여 처리하는 것을 원하고 있으나 키스 권한이 없어 불가능 하다.

“예전처럼 키스 권한이 부여되면 수사 서류 작성하는 것도 연습하고 필요한 서류들 생각하면서 단순한 수사 서류라도 작성할 수 있어서 우리에게도 도움이 된다.”

“수배자 체포하고 인근 지구대나 파출소 넘기려면 눈치가 상당히 보여요. 문 열고 들어가는 순간부터 그냥 싸해지는 분위기가 느껴져요. 업무를 하면서 이런 죄스런 기분을 내가 왜 느껴야 하는지 모르겠네요. 키스 권한 있으면 내가 내 업무 집중 할 수 있어요.”

2023년 자치경찰위원회의 지원을 받아서 구매한 암행순찰 차량의 운영 예산이 작년 연말에 도청에서 넘어오지 않아 힘들었다. A경찰청 경리계에서 문제를 인식하여 미리 예산을 준비할 예정으로 원활한 예산 지원을 기대하는데, 예산 지원 시기에 도청의 인사 시즌과 맞물리게 되면 담당자 변경 등의 문제 발생 시 협조에 어려움이 생길 수 있어 우려하고 있다.

“경리계에서 요번이 처음이다 보니까 경험이 없었어요. 내년에는 미리 예산 좀 빼놓은다고 하더라고요. 올해 초에 계장님과 과장님도 자경위에 쫓아가서 이거 빨리 예산 달라고 한 거로 알고 있어요. 근데 또 도청도 인사 시즌되면 담당자도 바뀌고 하나까 사전에 협조가 안 되다보니 어쩔 수 없는 면도 있는 거 같아요.”

(2) 제한속도 재설정

현실과 괴리된 제한속도를 재설정하여 민원을 감소시키고, 단속 활동을 하는 암행순찰 교통경찰관의 직무불만족을 해소하는 것이 필요하다.

“도로상황과 맞지 않는 현실감 떨어지는 제한속도와 제한 구간은 단속하는 사람이나 단속 당하는 사람이나 상호 불만족한 상황만 야기 할 뿐이다.”

6) 결과

(1) 단속 활동의 효율성 기대

작용·상호작용의 장비, 인력, 킱스 권한 부여 등 여러가지 개선방안을 통해 암행순찰 교통경찰관의 단속 효율성을 높이고 교통사고 예방 효과의 극대화를 기대한다.

“탐재형 장비만 추가 되어도 훨씬 더 효율적으로 단속 될 거라 본다.”

“지금 피로도가 높아 1명만 늘어나도 좋겠다.”

“킱스 권한을 받으면 수사서류 작성을 내가 할 수 있고, 지구대와 파출소 동료들에게 업무를 넘기지 않아서 서로 좋고 내 업무에 더 집중할 수 있겠어요.”

(2) 안전한 교통 문화 형성

비노출 암행순찰 차량을 이용한 단속으로 인해 주민 자발적 교통법규 준수하고 안전한 교통문화 형성을 기대하고 있다.

“단속 위주의 활동으로 순찰차가 없어도 항상 조심해야겠다는 생각을 가질 수 있도록 하는 게 가장 중요할 거 같다.”

7) 핵심 범주

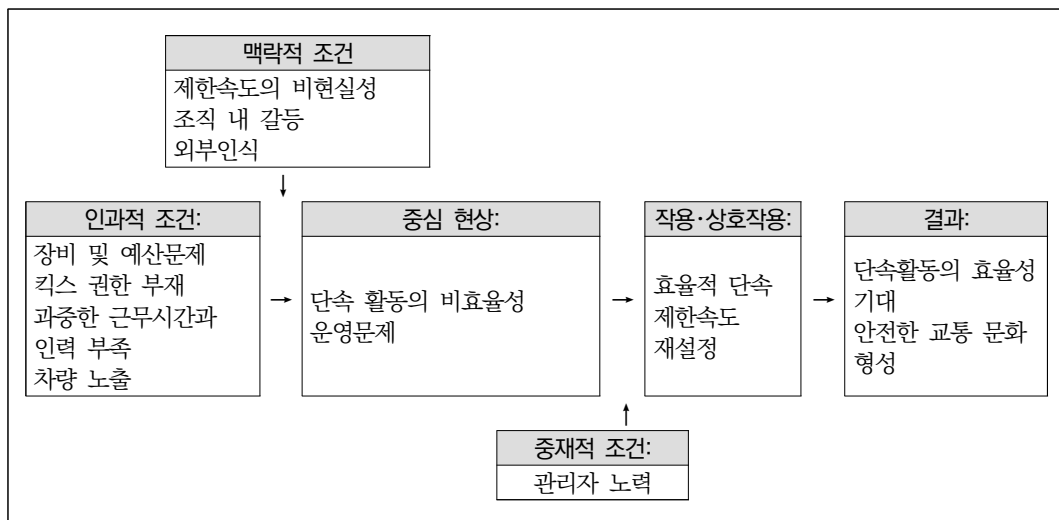
연구를 통해서 ‘암행순찰 교통경찰관의 직무특성으로 인한 스트레스와 직무만족·불만족 요인의 구조화’라는 핵심범주를 도출하였다. 차량 소통이 증대하고 교통안전 활동에 대한 관심이 높아진 현재 상황에서 암행순찰 교통경찰관들은 장비, 예산, 인력 등 여러 가지 부분에 대해 조직의 지원을 기대 및 요구하고 있다. 기대·요구와 다르게 조직차원의 빠른 대응이나 피

드백이 부족하여 단속현장에서 암행순찰 교통경찰관들은 스트레스를 받았고 이러한 요인이 직무 불만족을 심화시켜 구조화 되는 것을 확인하였고, 이를 핵심 범주로 도출하였다.

핵심 범주의 직무특성에 대한 연구에서 개인에게 동기를 부여하는 것은 직무 만족도에 영향을 미친다.(Hackman & Oldham, 1976) 직무설계가 동기부여와 직무만족도에 미치는 긍정적인 영향을 검토하고 직무 특성이 높으면 높을수록 직원들은 더욱 더 큰 책임감을 갖고 직무에 의미를 부여하고 더 높은 만족도를 보이는 것을 발견하였다.(Hackman & Oldham, 1976) 암행순찰 교통경찰관은 직무 특성이 단속에 집중되어 경찰서 교통경찰관 보다 직무 특성이 높아 더욱 책임감을 갖고 직무에 임하며, 업무 면에서 교통경찰관 보다 높은 만족도를 보이지만 조직의 적절한 지원 없이는 더 높은 만족도를 갖기 어려울 수 있다.

직무요구 연구에서 높은 직무 요구는 직무 만족도를 낮추지만 직무 통제를 통해 이를 완화시킬 수 있다고 하였다.(Johnston et al., 1990) 암행순찰 교통경찰관의 근무 환경을 보면 단속을 위해 근무 시간이 많아진 만큼 업무량이 늘어났고, 지구대·파출소와 연계하여 수배자를 처리해야 하며, 관리자가 이른 아침 단속 활동을 함께 참여하는 등 높은 직무요구에 직면하고 있으나 직무 통제에 관한 부분은 너무나 부족하다. 패러다임 모형을 통해 이를 구조화 시켜 보았다.

〈그림 1〉 암행순찰 교통경찰관의 직무특성으로 인한 스트레스와 직무만족·불만족 패러다임 모형



V. 결론 및 논의

본 연구는 암행순찰 교통경찰관의 직무특성과 조직관리 체계를 분석하여 이들이 직무수행 중에 겪는 어려움과 문제점을 확인하였다. 본 연구의 패러다임 모형을 통해 분석한 인과적 조건의 직무불만족 문제를 해결하기 위해 다음과 같은 대안을 도출하였다. 첫째, 직무 특성을 고려한 장비 설치 및 인력 지원이 필요하다. 이를 위해 암행 단속 차량 내 단속장비 설치, 경찰관 안전을 위한 좌석 안전 칸막이 설치, 뒷좌석 안전락을 설치하여 수배자 검거 시 도주 차단, 단속의 효율성을 위한 키스 권한 부여, 늦은 예산 집행으로 인한 직원 사비 결제 근절, 암행순찰 차량의 비노출 단속을 위한 주기적 차량 번호 변경, 직무 담당자의 업무 과중 관리를 위한 인력 증원, 현실에 적합한 제한속도 변경 등이 요구된다. 경찰의 인력과 장비의 증가는 범죄예방 및 외근 경찰관의 직무만족에 긍정적이라는 선행연구(노호래, 2006; 신연주, 2016)도 근거가 될 수 있을 것이다.

둘째, 불안정한 인사 행정 개선이 필요하다. 인사 이동 시기에 갑자기 생겨나는 근무 제한 방침을 타파하고 명확한 이유를 제시한 인사 근거 서류가 필요하다. 직무불안정성은 조직 몰입, 직무 만족도에 모두 부정적 영향을 미친다는 연구 결과(이재익·정수진, 2011; 주영미 등, 2014)를 바탕으로 불안정한 인사를 해결할 필요성이 제기된다.

셋째, 적절한 직무환경의 조성이 필요하다. 암행순찰차의 차량 번호가 노출된 상태에서 단속의 효과와 효율은 낮을 수 밖에 없다. 차량 번호를 비노출 해야하며, 제한·구간 속도의 현실성도 요구된다. 단속 담당자가 비현실적으로 생각하고 있는 상황에서는 직무에 충실할 수 없기 때문이다.

본 연구의 결과를 선행연구와 비교할 때 차이점과 유사점이 상존하여 나타나고 있다. 차이점으로 첫째, 관리자는 소속 직원들의 불만 사항을 감소 시키기 위해 단편적 소통을 시도 중이나 이보다 장비에 대한 지원이 중요시 되고 있다. 이는 장비에 대한 지원보다 직원들과의 상호작용의 필요성을 강조한 연구와 차이점이 있는 부분이다.(정보성·민흥기, 2022) 둘째, 교통경찰관은 운전자를 단속하는 비호감 경찰관으로 시민들의 부정적 시선과 민원으로 인한 스트레스, 공권력에 대한 반항이 발생할 수 있다. 경찰관에 대해 물리적 폭행, 경찰관 일부의 비도덕적 행위에 대해 경찰 모두를 비난하는 자극적 보도 등에 대해 적극적 해명과 법률적 지원이 필요하다는 연구 결과와 차이점이 있다.(강길주, 2020) 암행순찰 교통경찰관이 교통법규 위반 운전자에게 스티커 발부에 대해 시민들은 대리만족을 느끼고 있었으며, 교통경찰관에 대한 비호감 인식은 교통법규를 위반한 운전자만 느끼는 것으로 나타났다. 셋째, 직무만족도를 높이기 위해서는 성취감의 제고와 승진에 대한 공정성이 필요하다고 하였는데(김동록,

2024) 본 연구에서 암행순찰 교통경찰관의 최대 목표는 교통법규를 통한 시민들의 법규준수와 교통 사망사고 감소였다. 본 연구의 참여자들은 승진에 대한 공정성 보다는 임무환경과 관련된 시민의식 향상과 조직의 목표를 추구하였다.

유사점으로 첫째, 고성과주의·능력주의·고몰입 등의 업무시스템 문화에서 역할 스트레스와 직무소진이 높으면 시간이 갈수록 역할 스트레스와 직무소진이 증가한다는 연구결과(반미정·안윤정, 2024)와 유사한 결과가 나타났다. 둘째, 면담내용에 의하면 관리자에 따라 조직의 안정성과 지원, 직원복지에 대한 부분은 얼마든지 변화가 가능하다. 경찰의 직무만족도에 대한 기존 연구 결과에서 조직 내 지속적 지원과 복지 향상 정책에 따라 직무만족도가 향상될 수 있다고 하였는데(이명우, 2024) 본 연구에서 관리자에 따라 직원에 대한 지원과 복지의 변동이 발생하여 직무만족도의 향상이 어려웠다. 셋째, 하위직 직원들이 상위계급자들의 서번트 리더십 지속에 대한 의심으로 상위계급자와 하위계급자 간의 소통 확보의 중요성을 강조하였다.(정철우, 2024)

본 연구는 A경찰청 외의 타 경찰청 관할까지 경찰 내부적, 외부적 부분을 일반화 할 수 없었다. 현 근무자의 경우 업무량에 대해서 실제 대비 과도하게 인식하고 판단할 경향이 있어 암행순찰 교통경찰관 업무를 2년 내에 경험한 뒤 현재 다른 업무를 담당하는 경찰관까지 면담을 진행하였다. 하지만 A지역 경찰청에 국한된 연구이며 연구 대상의 표본 수가 11명으로 비교적 소수에 그쳐 연구 결과를 일반화하기에 한계가 존재한다.

향후 후속연구에서는 첫째, 경찰청 각 부서별 조직 구성원들의 심층 면담을 통해 업무 특성에 적합한 지원으로 스트레스를 감소시킬 수 있는 각 부서별 지원 연구가 필요할 것이다. 둘째, 교통경찰관 뿐만 아니라 교통경찰관에게 단속을 당했거나 단속 현장을 직접 본 시민들이 어떤 감정을 느끼고 어떤 생각을 했는지에 대한 연구가 여러 지역에서 필요할 것이다. 셋째, 관리자의 변화에도 지원의 지속성을 유지 할 수 있는 방안을 위한 내부규정 설계 등 연구도 필요할 것이다. 넷째, 경찰공무원의 직무만족도를 높이기 위해서는 시민들이 경찰관을 바라보는 긍정적인 외부인식과 인지도가 중요하다. 경찰에 대한 외부인식과 인지도를 높일 수 있는 방법에 대해 경찰, 시민 두 부류로 구분하여 두 부류별 공통점을 찾아 강화하고, 차이점은 교차시킬 방법을 찾는 등 종합적인 연구가 필요할 것이다. 또한, 질적연구의 특성상 면담자들에 대한 심층 분석은 가능했으나 정량적 데이터를 활용하여 본 연구를 진행하지 못하였다. 추후 연구에서는 설문조사 등의 방법으로 외적 타당성을 확보하기 위한 노력이 필요할 것이다.

【참고문헌】

- 경찰청. (2024). 「경찰청 주요업무계획」. <https://www.police.go.kr/>
- 강길주. (2020). 교통경찰관의 직무스트레스에 관한 연구: 외부요인을 중심으로. 「경찰복지연구」, 8(1): 25-49.
- 김동록. (2024). 경찰공무원의 직무만족에 미치는 영향요인 연구: Herzberg의 Two-Factor Theory를 중심으로. 「한국민간경비학회보」, 23(1): 1-24.
- 김미영·정승은·차지영·강지숙·권유림·김윤주·박금주·서금숙. (2019). 「근거이론(제4판)」. 서울: 현문사.
- 김병조. (2023). 「경찰관의 조직에 대한 직무만족도와 소속 관서에 대한 직무만족도의 연관성 분석」. 석사학위논문, 서울대학교.
- 김상호. (2023). 경찰공무원의 의사결정유형이 직무스트레스에 미치는 영향. 「치안정책연구」, 37(2): 161-194.
- 노호래. (2006). 경찰인력과 장비의 증가와 범죄예방효과간 상관관계 분석과 그 정책적 시사점. 「한국공안행정학회보」, 15(4): 45-77.
- 문유석. (2011). 경찰관 직무스트레스 수준과 영향요인. 「지방정부연구」, 14(4): 41-60.
- 민흥기. (2023). 경찰공무원 직무스트레스의 세대별 차이에 대한 연구. 「한국경찰학회보」, 25(2): 345-362.
- 박미애·장승석. (2024). 경찰공무원의 셀프리더십이 직무만족에 미치는 영향 연구: 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 「치안정책연구」, 38(2): 121-162.
- 박영주. (2007). 「경찰공무원의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」. 박사학위논문, 계명대학교.
- 박훈철. (2008). 「교통 환경 변화에 따른 교통경찰 전문화 방안에 관한 연구」. 석사학위논문, 원광대학교.
- 반미정·안윤정. (2024). 경찰의 역할스트레스와 직무소진의 관계에서 사회부와 완벽주의의 매개효과와 목표자기일치성, 경력개발지원의 조절된 매개효과. 「인문사회과학연구」, 25(1): 797-834.
- 신규철. (2014). 「질적연구의 이해와 접근」. 서울: 글로벌콘텐츠.
- 신연주. (2016). 「경찰의 직무만족도에 영향을 주는 요인에 관한 연구: 내근직 경찰관과 외근직 경찰관의 비교」. 석사학위논문, 서울대학교 행정대학원.
- 신현기. (2015). 「경찰학 개론(제2판)」. 법문사.
- 안병대·이한준·신동원. (2022). 동기·위생이론에 근거한 직무만족 및 불만족요인에 관한 연구-토

- 픽모텔링과 잠플래닛 기업리뷰를 활용하여. 「경영과 정보연구」, 41(1): 39-56.
- 유기웅·정종원·김영석. (2018). 「질적연구 방법의 이해」. 서울: 박영사.
- 윤병훈·송봉규. (2014). 경찰공무원의 일과 삶의 균형(Work-Life Balance)에 대한 인식이 직무만족에 미치는 영향-내재적 동기의 매개효과. 「한국경찰연구」, 13(1): 91-116.
- 이명우. (2024). 경찰직무만족도, 시민 체감안전도, 시민 치안만족도 간의 자기회귀 교차지연 효과 검증: 만족거울이론의 적용. 「한국치안행정논집」, 21(1): 161-178.
- 이재익·정수진. (2011). 직무불안정성이 조직성파에 미치는 영향에 관한 연구: 자기효능감의 조절 효과를 중심으로. 「경영교육연구」, 26(4): 141-163.
- 임창호. (2016). 경찰관 직무스트레스와 이직의도의 관계: 직무만족의 매개효과. 「한국경찰학회보」, 18(3): 173-204.
- 정보성, 민흥기. (2022). 경찰공무원의 세대별 직무만족도 차이에 대한 연구: 세대 구분의 담론 형성을 중심으로. 「한국치안행정논집」, 19(4): 237-250.
- 정철우. (2024). 경찰조직의 서번트 리더십과 직무만족 관계: 계급의 조절효과를 중심으로. 「치안정책연구」, 38(1): 77-108.
- 주삼환. (1974). 「Herzberg의 동기-위생이론의 검증」. 석사학위논문, 서울대학교.
- 주삼환. (2006). 「허즈버그의 직무 동기이론」. 파주: 한국학술정보(주).
- 주영미·신황용·이희선. (2014). 우정사업본부 조직성파의 결정요인: 공공서비스동기, 직무불안정, 직무만족을 중심으로. 「정책분석평가학회보」, 24(4): 157-187.
- 채양선·정지수. (2021). 일선 경찰관의 직무불만족 요인에 관한 질적 연구 - 근거이론의 적용 -. 「형사정책연구」, 32(1): 379-417.
- 한재명. (2016). 지역경찰관서별 부족인원이 현장대응력에 미치는 영향 분석. 「한국행정학보」, 50(4): 305-327.
- 한진태. (2021). 경찰공무원의 조직공정성과 상사의 신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과. 「한국치안행정논집」, 18(1): 187-210.
- Bahn, C. (1974). The reassurance factor in police control. *Criminology*, 12: 338-345.
- Beehr, T., & Newman, J. (1978). Job stress, employee health, organizational effectiveness: A fact analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4): 665-699.
- Burke, R. J., & Mikkelsen, A. (2005). Burnout, job stress and attitudes towards the use of force by Norwegian police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 28(2): 269-278.
- Chowhan, J., & Pike, K. (2022). Workload, work-life interface, stress, job satisfaction and job performance: A job demand-resource model study during COVID-19. *International Journal of Manpower*, ahead-of-print.

- Corbin, J., & Strauss, A. (2014). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Sage Publications.
- dos Santos, J. V., Sousa, C., & Gonçalves, G. (2018). Job Satisfaction Scale of Warr, Cook and Wall (1979): *The psychometric properties of the Portuguese version*.
- Gottwald, D., & Lejsková, P. (2023). Job satisfaction and perceived workload in the context of personality typology among subway train drivers. *Frontiers in Psychology*, 14: 1283122.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2): 250-279.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 65.
- Herzberg, F., Mausner, R. O., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Holton, J. A. (2007). The coding process and its challenges. In *The Sage handbook of grounded theory* (pp. 265-289). Sage.
- Hoque, K. E., et al. (2023). The factors associated with teachers' job satisfaction and their impacts on students' achievement: A review (2010-2021). *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1): 1-7.
- Kaufman, H. (2010). *The forest ranger: A study in administrative behavior*. Routledge.
- Margolis, B. L., Kroes, W. L., & Quinn, R. P. (1974). Job stress: An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational Medicine*, 16(10): 659-661.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. McGraw-Hill.
- Netemeyer, R. G., Johnston, M. W., & Burton, S. (1990). Analysis of role conflict and role ambiguity in a structural equations framework. *Journal of Applied Psychology*, 75(2): 148-157.
- Nickerson, C. (2023). Herzberg's two-factor theory of motivation-hygiene. *Simply Psychology*. Retrieved April 5, 2024, from <https://www.simplypsychology.org/herzbergs-two-factor-theory.html>
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of working environment on job satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23: 717-725.
- Selye, H. (1986). The stress of life. In T. A. Beehr & T. M. Franz (Eds.), *The current debate about the meaning of job stress*. *Journal of Organizational Behavior Management*, 8: 5-18.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research techniques*. Sage.

- Steers, R. M., & Black, J. S. (1994). *Organizational behavior*. Harper Collins College.
- Tran, Q. H. N. (2023). Exploring relationships among overload stress, work-family conflict, job satisfaction, person-organization fit and organizational commitment in public organizations. *Public Organization Review*, 23(2): 759-775.

이 권: 경찰대학 치안대학원 공공안전학과에서 행정학전공 석사과정에 재학중이다. 주요 관심분야는 인사행정, 성과평가, 치안정책이며, 최근 발표 논문으로는 “시민의 체감안전도에 영향을 미치는 요인-교통안전활동 점수를 중심으로- (2024)”가 있다 (Email: thirstyhorse@police.go.kr).

정 지 수: 서울대학교 행정대학원에서 행정학 박사학위를 취득하고 현재 경찰대 행정학과 및 치안대학원 공공안전학과 부교수로 재직중이다. 최근 주요 논문으로 “Does performance appraisal fairness alleviate police officers’ organizational silence?”(2024), “Are intrinsic motivation, extrinsic motivation and organisational identity always beneficial to the organisation?” (2024), “The effects of quality of bureaucrats, regulations, and e-government on the efficiency of economic regulatory policy”(2023), “The analysis of excessive disciplinary action and the effect of disciplinary rationalization policy”(2023) 등이 있다 (Email: jisuu@police.ac.kr).

