

경찰의 치안서비스품질과 서비스만족 및 생활만족의 관계

안동현* · 김찬선**

요 약

이 연구의 목적은 경찰의 치안서비스품질과 서비스만족 및 생활만족의 관계를 규명하는데 있다. 이 연구는 2012년 서울소재 일반 시민들을 모집단으로 설정한 후 유층집락무선표집법을 이용하여 최종분석에 이용된 사례 수는 총 491명이다. 연구에 사용된 설문지는 총 60문항으로 구성되었으며, SPSSWIN 18.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 다중회귀분석, 경로분석 등을 실시하였다. 설문지 신뢰도는 Cronbach's α 값이 .607이상으로 나타났다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 경찰 치안서비스품질은 서비스만족에 영향을 미친다. 즉, 신속전문성, 공익성, 공감성, 체계성, 접근성 서비스가 활발히 이루어질수록 범죄발생억제 활동만족은 증가한다. 반면, 쾌적성, 보증성 서비스가 원활히 이루어지지 않을수록 범죄발생억제활동만족은 감소한다. 체계성, 유형성 서비스가 활발히 이루어질수록 경찰력규모만족은 증가한다. 공감성, 체계성, 접근성 서비스가 활발히 이루어질수록 교통안전관련활동만족은 증가한다. 신속전문성, 공감성, 체계성, 유형성, 보증성 서비스가 활발히 이루어질수록 지역사회경찰활동만족은 증가한다. 둘째, 경찰 치안서비스품질은 생활만족에 영향을 미친다. 즉, 신속전문성, 공익성, 공감성, 접근성 서비스가 활발히 이루어질수록 안전생활만족은 증가한다. 신속전문성 서비스가 활발히 이루어질수록 일상생활만족은 증가한다. 셋째, 치안서비스만족은 생활만족에 영향을 미친다. 즉, 범죄발생억제활동만족, 교통안전관련활동만족, 지역사회경찰활동만족이 높을수록 안전생활만족은 증가한다. 경찰력규모만족, 교통안전관련활동만족, 지역사회경찰활동만족이 높을수록 일상생활만족은 증가한다. 넷째, 경찰 치안서비스품질은 치안서비스만족 및 생활만족에 직간접적인 영향을 미친다. 즉, 치안서비스만족은 치안서비스품질과 생활만족을 매개하는 중요한 변수이다.

Policing the police service quality, service satisfaction and life satisfaction relationship

Ahn Dong Hyon* · Kim Chan Sun**

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the relationship among the quality of service, the satisfaction of service and the satisfaction of life in public security of Police. This research made by Final Judgment based on Seoul Citizens living in Seoul as a focus group, total number of citizens for final analysis is 491. The research consists of 60 questionnaires shows frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, multiple regression, path analysis by SPSSWIN 18.0 and reaches the following. The reliability of the survey showed a Cronbach's α value of over 0.607. results: First, the quality of service in public security of Police in fluences the satisfaction of service. Second, the quality of service in public security of Police in fluences the satisfaction of life. Third, the satisfaction of service in public security in fluences the satisfaction of life. Fourth, the quality of service in public security of Police in fluences the satisfaction of service in public security and the satisfaction of life directly and indirectly.

Key words : Police security service quality, service satisfaction, Life Satisfaction, Police security activities

접수일(2014년 5월 1일), 수정일(1차: 2014년 5월 18일),
게재확정일(2014년 5월 19일)

* 경찰교육원 경비학과

** 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 시큐리티융합경영

1. 서 론

대한민국의 사회적 환경은 세계화, 개방화, 정보기술 발달 등으로 하루가 다르게 변화하고 있고 시민들의 의식수준 및 치안서비스 욕구 또한 여러 영역에 걸쳐 갈수록 증가하고 변화하고 있다. 이에 시민들의 안전을 책임지고 있는 경찰의 치안서비스 또한 시민들의 욕구에 맞춰 선진화되고 개방화 될 필요가 있다.

경찰의 임무는 국가로부터 부여받은 일반통치권으로서 국민들의 생명과 신체 및 재산을 보호하고 공공의 안녕과 질서를 유지하는 경찰활동을 수행하는 것이 주된 목적이다. 그러나 광복초기에는 정치경찰로서 국민들을 억압하고 주권위에서 군림하는 경찰활동이었다. 특히, 남·북으로 갈라진 분단의 아픔은 반사회적 집단 이데올로기성 국민 분열을 조장하였고 정부는 공경비인 경찰의 치안력을 이용해 사회적 안녕을 추구하였다. 한마디로 정치의 하수꾼 역할을 한 것이었다. 그러나 최근 공경비 경찰활동은 국민을 섬기는 치안서비스 활동으로 변화하고 옛날의 과오를 극복하려고 온 힘을 쏟고 있다.

21세기에 접어들면서 공경비 아웃소싱의 개념이 일반화 되어지면서 경찰활동은 국민중심의 치안서비스 활동으로 상당부분 개편되어지고 있다. 또한 경찰조직은 시민들에게 신뢰받는 민주경찰의 이미지 회복을 위해 각 분야별로 민생치안 서비스만족도 향상을 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 그러나, 경기도 수원 시에서 일어난 오원춘 토막살인사건¹⁾은 무방비 상태의 사회적 약자인 여성을 상대로 한 범죄로 공경비 치안활동에 오점을 남기고 경찰의 치안서비스 활동의 문제점을 보여주는 계기가 되었다. 시민들의 삶의 질에 대한 수준은 높아지는데 반해 연일 발생되고 있는 각종 충격적인 살인사건 및 폭행사건은 시민들의 안전욕구충족 수준을 더욱 증대시킬 뿐만 아니라 결국 공경비 치안서비스품질에 대한 개선 여론을 배가시키고 있는 추세이다. 2012년 기준 경찰관의 1인당 국민 담당수는 501명¹⁾으로 선진국에 비해 상당히 많은 편

이다. 이러한 열악한 근무환경 속에서 국민의 치안을 100% 보장한다는 것은 불가능한 일이지만, 경찰은 24시간 시민의 안전을 위해 불철주야 노력하고 있다. 현 정부에서는 범죄의 잔혹성, 흉포화 등으로부터 국민들의 안전을 보호 하고 보다 더 높은 치안서비스 제공을 위해 경찰관 인원증원을 하기로 했다. 이러한 사회적 배경은 경찰관의 치안서비스 역량이 얼마나 중요한지를 나타내 주고 있다.

서비스품질은 경영학문 분야에서 일반적으로 사용되어지고 있는 개념적 이론이지만 접근방법에 따라서는 객관적 측면의 서비스품질과, 주관적 평가를 강조하는 지각된 품질 등으로 구분할 수 있다^{5)[9]}. 그러나 경찰조직과 같이 국가로부터 공공성을 부여받은 조직과 같은 경우 지각된 품질은 치안서비스 이용고객인 시민에 의해 전반적인 평가가 이루어져야 하고 나아가 이러한 결과들은 시민들의 치안서비스에 대한 만족과 주관적 행복감에도 큰 영향을 미칠 것이다. 이와 관련하여 경찰조직의 행정 서비스품질을 연구한 김정훈⁵⁾, 김미호⁴⁾는 경찰의 서비스품질이 고객만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 보고 하였다. 이는 본 연구 경찰의 치안서비스품질과 서비스만족감이 시민 개인의 주관적 행복감에 미치는 영향을 분석·규명하려는 본 연구의 당위성을 뒷받침 해 주고 있다.

이제는 국민이 원하는 경찰서비스의 질적 향상 및 개선을 위해서는 우선적으로 경찰관서 조직 내부의 치안서비스 마인드 수준을 향상하려는 노력과 시민들이 우선적으로 공경비 치안서비스에 대한 신뢰감 회복을 할 수 있도록 공감치안서비스를 실천해야 할 것이다. 즉, 경찰의 치안서비스와 시민들의 신뢰성 회복으로 인한 공감치안이 지역사회 주민들의 요구조건을 얼마나 충족시키고 있는지에 대해 다각적인 시선으로 규명되어야 할 것이다.

따라서 본 연구는 경찰의 치안서비스품질과 서비스만족 및 생활만족의 관계를 분석·규명함으로써 경찰조직의 치안서비스품질 개선을 위한 정책적 및 학문적 기초적 자료를 제시하는데 연구의 필요성을 두고 있다. 이에 본 연구는 경찰의 치안서비스품질과 서비스만족 및 생활만족의 관계를 규명하고 나아가 다음과 같은 가설을 검증하고자 한다.

1) 2012. 4. 1. 수원토막살인사건, 한국인 여성을 납치하여 목졸라 살해한 뒤 시신을 토막낸 사건. 납치여성이 경찰에 신고하였으나 경찰의 늦장대응으로 납치여성을 구조하지 못했다는 비난을 받았던 사건이다.

첫째, 치안서비스품질이 국민이 느끼는 서비스 만족에 영향을 미칠 것이다.

둘째, 치안서비스품질이 국민 생활만족에 영향을 미칠 것이다.

셋째, 치안서비스만족은 생활만족에 영향을 미칠 것이다.

넷째, 경찰 치안서비스품질은 치안서비스만족 및 생활만족에 영향을 미칠 것이다.

2. 연구방법

2.1. 연구 대상

본 연구는 경찰의 치안서비스품질과 서비스만족 및 생활만족의 관계를 규명하기 위하여 2012년 11월 서울에 거주하고 있는 일반시민들을 연구 대상으로 선정 후 판단표집법(judgment sampling method)을 이용하여 표본을 추출하였다. 구체적으로 본 연구에서는 공경비 치안서비스 수혜자인 서울시민을 모집단으로 선정한 후 600부의 설문지를 배부하여 총 542부를 회수하였다. 회수된 설문지중 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료는 극단 치를 적용(51부 삭제)하였으며 최종분석에 이용된 사례 수는 총 491명이다. 연구대상자의 사회 인구학적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사대상의 사회인구학적 특성

| 구분 | 사례수(N) | 백분율(%) | |
|------|--------|--------|------|
| 성 | 남성 | 300 | 61.1 |
| | 여성 | 191 | 38.9 |
| 연령 | 20대이하 | 54 | 11.0 |
| | 20대 | 146 | 29.7 |
| | 30대 | 129 | 26.3 |
| | 40대 | 105 | 21.4 |
| | 50대이상 | 57 | 11.6 |
| 학력 | 초등학교 졸 | 6 | 1.2 |
| | 중학교 졸 | 12 | 2.4 |
| | 고등학교 졸 | 198 | 40.3 |
| | 대학교 졸 | 234 | 47.7 |
| | 대학원 이상 | 41 | 8.4 |
| 거주지역 | 강동지역 | 85 | 17.3 |
| | 강서지역 | 92 | 18.7 |
| | 강남지역 | 116 | 23.6 |
| | 강북지역 | 114 | 23.2 |
| | 중구지역 | 84 | 17.1 |

| | | | |
|------------|----------|-----|------|
| 직업 | 자영업 | 56 | 11.4 |
| | 판매, 서비스직 | 54 | 11.0 |
| | 기술, 숙련공 | 22 | 4.5 |
| | 사무, 기술직 | 76 | 15.5 |
| | 경영, 관리직 | 14 | 2.9 |
| | 전문, 자유직 | 55 | 11.2 |
| | 가정주부 | 63 | 12.8 |
| | 학생 | 117 | 23.8 |
| | 무직 | 22 | 4.5 |
| | 기타 | 12 | 2.4 |
| 월평균 경찰대면횟수 | 1~2회 | 289 | 58.9 |
| | 2~3회 | 63 | 12.8 |
| | 3~4회 | 48 | 9.8 |
| | 4~5회 | 36 | 7.3 |
| | 5회 이상 | 55 | 11.2 |
| 전체 | 491 | 100 | |

2.2. 측정도구

본 연구에서 사용한 설문지는 사회 인구학적 특성 8문항, 치안서비스품질 26문항, 치안서비스만족 16문항, 생활만족 10문항 등 총 60문항으로 구성되었다. 구체적으로 사회 인구학적 특성은 성별, 연령, 학력, 거주 지역, 직업, 경찰관 대면횟수, 치안센터 방문이유, 월수입 등으로 구성하였으며, 김경식 외[3]의 연구에서 사용된 문항을 연구목적에 맞게 수정 및 보완하여 사용하였다. 치안서비스품질 설문지는 이재필[8]의 연구에서 사용된 문항을 연구목적에 맞도록 수정 및 보완하여 친절성 2문항, 신속성 2문항, 전문성 2문항, 쾌적성 2문항, 편리성 2문항, 접근성 2문항, 정확성 2문항, 공익성 2문항, 체계성 2문항 등 18문항과 김미호[4]의 연구에서 사용된 문항을 연구목적에 맞도록 수정 및 보완하여 대응성 2문항, 보증성 2문항, 유형성 2문항, 공감성 2문항 등 8문항을 이용하였다. 따라서 치안서비스품질은 총 13개 하위 요인과 26문항으로 구성하였다. 치안서비스만족 설문지는 김미호[4]의 연구에서 사용된 설문지를 수정 및 보완하여 경찰력 규모 만족 4문항, 범죄발생억제활동만족 4문항, 교통안전 관련 활동만족 4문항, 지역사회경찰활동 만족 4문항 등 4개 하위요인 16개 문항으로 구성하였다.

생활만족 설문지는 김찬선[6]의 연구에서 사용된 설문교통안전 관련 활동만족 4문항, 지역사회경찰활동 만족 4문항 등 4개 하위요인 16개 문항으로 구성하였다. 생활만족 설문지는 김찬선[6]의 연구에서 사용된 설문지를 안전생활 만족 5문항, 일상생활 만족 5문

항 등 2개 하위요인 10문항으로 구성하였다. 치안서비스품질, 치안서비스만족, 생활만족 척도는 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다.

2.3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구에서는 경찰의 치안서비스품질과 서비스만족 및 생활만족의 관계를 규명하기 위하여 설문지에 대한 예비검사를 통해 타당도와 신뢰도를 검증하였다. 양적연구에서 타당도는 연구자가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하고 있는가를 의미한다[2].

따라서 본 연구에서는 체육학 박사학위 소지자에 2인, 경호안전학 박사 2인 등 총 4인의 관련 전문가 회의를 거쳐 내용 타당도와 설문지 문항의 적합성 여부를 논의하였으며, 지적된 사항은 수정 및 보완 하였다.

수집된 자료는 치안서비스품질, 서비스만족, 생활만족 등을 대상으로 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis) 및 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다. 치안서비스품질(표 2), 서비스만족(표 3), 생활만족(표 4)에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과는 다음과 같다.

<표 2> 경찰 치안서비스품질에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

| 문 항 | 신속 전문성 (요인1) | 공익성 (요인2) | 공감성 (요인3) | 체계성 (요인4) | 패적성 (요인5) | 유형성 (요인6) | 접근성 (요인7) | 편리성 (요인8) | 보증성 (요인9) |
|---|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 4. 경찰관은 민원인의 대기시간을 줄이고자 노력한다. | .833 | .076 | .165 | .097 | .085 | .170 | .047 | .130 | -.001 |
| 3. 경찰관은 민원인의 요청 업무를 신속하게 처리한다. | .786 | .293 | .143 | .066 | .090 | .102 | .054 | .078 | -.206 |
| 5. 경찰관은 민원인에게 절차, 용어, 범규등을 알기 쉽게 설명한다. | .745 | .035 | .102 | .173 | .050 | .030 | .109 | .133 | .355 |
| 6. 경찰관은 민원인의 상황을 고려하여 업무를 유연성 있게 처리한다. | .723 | .113 | .165 | .208 | .160 | -.040 | .180 | -.155 | .287 |
| 13. 경찰관서의 서비스를 이용하여 소기의 방문 목적을 달성하였다. | .085 | .831 | .108 | .086 | .199 | .097 | .210 | .028 | -.036 |
| 14. 경찰관서는 시민의 기대에 부응하는 역할과 서비스를 제공한다. | .194 | .778 | .179 | .176 | .097 | .112 | .088 | .085 | .170 |
| 15. 경찰관서는 시민과 공익을 우선하여 업무를 처리한다. | .153 | .669 | .196 | .201 | .049 | .187 | -.024 | .218 | .219 |
| 26. 경찰관들은 민원인이 치안서비스를 신청, 문의할 때 관심을 가지고 안내를 잘 한다. | .236 | .142 | .750 | .136 | .040 | .230 | .226 | .158 | .123 |
| 25. 경찰관은 민원인의 특수한 사정과 정황을 고려하여 해결방안을 알려 준다. | .187 | .187 | .711 | .205 | .099 | .269 | .092 | .188 | .097 |
| 20. 경찰관은 범규, 절차를 잘 이해하여 서비스를 쉽고 편리하게 제공하고 있다. | .189 | .277 | .583 | .390 | .112 | .036 | .144 | -.012 | .206 |
| 18. 경찰관서의 업무처리 시스템과 운영정책은 체계적이다 | .139 | .129 | .227 | .746 | .022 | .231 | .189 | .162 | .081 |
| 17. 경찰관서의 업무처리 절차는 중복 없이 효율적으로 짜여 있다. | .239 | .227 | .102 | .663 | .056 | .273 | .105 | .358 | .076 |
| 19. 경찰관은 착오나 오류가 발생하였을 경우 신속하게 시정 혹은 해명을 한다. | .270 | .265 | .423 | .603 | .233 | .057 | .019 | -.045 | .107 |
| 8. 경찰관들의 옷차림과 용모가 단정하다. | .053 | .106 | .050 | .119 | .840 | .159 | .070 | .118 | .080 |
| 7. 경찰관서의 내.외부는 청결하고 정돈되어 있다. | .232 | .177 | .091 | -.028 | .733 | .065 | .093 | .283 | .123 |
| 23. 경찰관서의 편의시설 및 안내 시설은 잘 되어 있다. | .108 | .190 | .123 | .242 | .142 | .786 | .178 | .051 | .109 |
| 24. 경찰순찰차와 경찰버스의 외양은 깨끗하고 호감을 준다. | .097 | .135 | .337 | .144 | .152 | .691 | .045 | .116 | .193 |
| 12. 경찰관서의 근무시간은 민원인이 이용하기 쉬운 시간대에 맞추어져 있다. | .210 | .179 | .148 | .110 | -.011 | .043 | .776 | .154 | .244 |
| 11. 경찰관서 위치는 민원인이 방문하기 쉽도록 안내되어 있다. | .076 | .098 | .194 | .162 | .340 | .248 | .684 | .142 | -.111 |
| 9. 경찰관서의 서비스안내관, 창구 등 필요시설이 찾기 쉽게 배치되어 있다. | .097 | .219 | .185 | .179 | .356 | .110 | .137 | .686 | .098 |
| 10. 경찰관서의 대기기자, 화장실, 식수 등 고객 편의시설이 갖추어져 있다. | .080 | .077 | .149 | .221 | .417 | .087 | .293 | .618 | .065 |
| 21. 경찰관은 업무수행에 대한 기술과 지식을 잘 갖추고 있다. | .087 | .218 | .203 | .276 | .283 | .278 | .138 | .026 | .606 |
| 22. 경찰관은 지역주민을 대할 때 친절하고 호의적이다. | .246 | .236 | .342 | .008 | .101 | .306 | .090 | .234 | .581 |
| Rotation Sums of Squared Loadings Total | 2.946 | 2.415 | 2.229 | 2.029 | 1.970 | 1.736 | 1.478 | 1.398 | 1.280 |
| % of Variance | 12.808 | 10.498 | 9.691 | 8.821 | 8.564 | 7.546 | 6.426 | 6.077 | 5.567 |
| Cumulative % | 12.808 | 23.306 | 32.998 | 41.818 | 50.382 | 57.928 | 64.354 | 70.431 | 75.998 |
| Cronbach's α | .852 | .808 | .804 | .795 | .731 | .715 | .607 | .748 | .695 |

<표 2>에 나타난 바와 같이 공경비인 경찰의 치안 서비스품질에 대한 요인분석 결과 신속전문성(요인적재치: .723~.833), 공익성(요인적재치: .669~.831), 공감성(요인적재치: .583~.750), 체계성(요인적재치: .603~.746), 쾌적성(요인적재치: .733~.840), 유형성(요인적재치: .691~.786), 접근성(요인적재치: .684~.776), 편리성(요인적재치: .618~.686), 보증성(요인적재치: .581~.606) 등 아홉 개의 하위개념으로 각각 명명하였다.

치안서비스품질은 전체 26문항 중에서 내용 타당도가 적합하지 않거나 중복되었다고 판단되는 3개 문항을 삭제한 후 최종 23문항을 이용하여 분석하였다. 요인분석에 투입된 치안서비스품질의 전체 설명력은 약 75.9%(75.998)를 설명해 주고 있다. 신뢰도 분석결과 경찰의 치안서비스품질 Cronbach's α 값은 .607~.852미만으로 나타났다.

<표 3>에 나타난 바와 같이 경찰의 치안서비스만족에 대한 요인분석 결과 범죄발생억제활동만족(요인적재치: .700~.827), 경찰력규모만족(요인적재치: .772~.848), 교통안전관련활동만족(요인적재치: .692~.802), 지역사회경찰활동만족(요인적재치: .658~.813) 등 네

개의 하위개념으로 각각 명명하였다. 치안서비스만족은 전체 16문항을 이용하여 분석하였다. 요인분석에 투입된 치안서비스만족의 전체 설명력은 약 69.8%(69.851)를 설명해 주고 있다. 신뢰도 분석결과 경찰의 치안서비스만족 Cronbach's α 값은 .835~.876미만으로 나타났다.

<표 4>에 나타난 바와 같이 생활만족에 대한 요인분석 결과 안전생활만족(요인적재치: .725~.827), 일상생활만족(요인적재치: .683~.829) 등 두 개의 하위개념으로 각각 명명하였다. 생활만족은 10문항을 이용하여 분석하였으며, 요인분석에 투입된 생활만족의 전체 설명력은 약 65.6%(65.697)를 설명해 주고 있다. 신뢰도 분석결과 생활만족Cronbach's α 값은 .844~.877미만으로 나타났다.

2.4. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 서울지역에 거주하고 있는 일반 시민들에게 연구의 취지를 설명하고 자기평가기입법(self-administration method)으로 설문내용에 대하여 응

<표 3> 경찰 치안서비스만족에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

| 문항 | 범죄발생억제활동만족(요인1) | 경찰력규모만족(요인2) | 교통안전관련활동만족(요인3) | 지역사회경찰활동만족(요인3) |
|---|-----------------|--------------|-----------------|-----------------|
| 6. 5대범죄(살인, 강도, 강간, 절도, 폭력)발생억제를 위한 예방활동에 만족한다. | .827 | .123 | .193 | .215 |
| 7. 주요경제범죄(사기, 횡령, 배임, 중수뢰, 신용경매죄)억제를 위한 예방활동에 만족한다. | .805 | .193 | .190 | .240 |
| 8. 사이버범죄(해킹, 인터넷사기, 폭력, 불법사이트)억제를 위한 예방활동에 만족한다. | .728 | .239 | .250 | .261 |
| 5. 경찰관의 범죄발생억제를 위한 예방활동에 만족한다. | .700 | .075 | .237 | .288 |
| 3. 치안 및 법질서 유지를 위한 경찰예산규모(현재 7,238,972천원)는 적당하다. | .100 | .848 | .002 | .010 |
| 1. 경찰서비스 제공을 위한 경찰관의 수(2011년도, 101,108명)는 적당하다. | .112 | .836 | .079 | .085 |
| 2. 경찰관 1인당 담당인구 수(2011년도, 501명)는 적당하다. | .161 | .809 | .059 | -.027 |
| 4. 경찰활동의 효율화를 위한 경찰장비 및 각종시설물(경찰서, 지구대, 파출소)은 적당하다. | .084 | .772 | .094 | .125 |
| 11. 경찰관서의 운전면허취득활동 및 교통사고시 행정처분에 만족한다. | .130 | .081 | .802 | .276 |
| 10. 경찰관서의 교통사고 검거 및 처리활동(뺑소니, 범규위반처리)에 만족한다. | .298 | .061 | .782 | .159 |
| 9. 경찰관서의 교통단속 및 예방활동(안전교육, 음주운전예방)에 만족한다. | .352 | .057 | .742 | .208 |
| 12. 경찰관서의 교통안전시설 설치에 만족한다. | .111 | .084 | .692 | .350 |
| 14. 경찰과 주민의 합동근무, 이웃감시, 자율순찰 활동에 만족한다. | .199 | .094 | .220 | .813 |
| 13. 지역의 자율방범대(자율방범, 잠어, 협력단체)설치및활동에 만족한다. | .199 | .051 | .224 | .781 |
| 16. 지역사회에 대한 경찰의 봉사활동에 만족한다. | .299 | .022 | .256 | .673 |
| 15. 경찰의 민원업무 처리에 대한 노력과 활동에 만족한다. | .313 | .050 | .275 | .658 |
| Rotation Sums of Squared Loadings Total | 2.919 | 2.820 | 2.736 | 2.701 |
| % of Variance | 18.241 | 17.624 | 17.102 | 16.884 |
| Cumulative % | 18.241 | 35.865 | 52.967 | 69.851 |
| Cronbach's α | .876 | .846 | .849 | .835 |

답하도록 하였다. 회수된 설문지의 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료와 극단치(outlier)를 제외하고 최종분석에 491명을 이용하였다. 입력된 자료는 SPSSWIN 18.0 Version을 이용하여 설문지의 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위해 요인분석과 신뢰도분석, 경찰의 서비스품질과 서비스만족, 생활만족의 관계를 규명하기 위해서 다중회귀분석 및 경로분석 등의 방법을 활용하여 결과를 도출 하였다.

<표 4> 생활만족에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

| 문 항 | 안전생활 만족 (요인1) | 일상생활 만족 (요인2) |
|--|---------------|---------------|
| 3. 나는 윈스톱 치안지원센터운영(성폭력, 가정폭력, 학교폭력)을 통해 안전생활을 유지하고 있다. | .827 | .147 |
| 2. 나는 절도와 같은 재산범죄에 대한 노출정도가 적은 편이다. | .821 | .122 |
| 1. 현재 나는 살인, 강도와 같은 강력범죄로부터 안전한 생활을 하고 있다. | .820 | .095 |
| 4. 나는 지역 경찰서, 지구대, 치안센터 활동을 통해 안전생활을 유지하고 있다. | .799 | .230 |
| 5. 나는 앞으로도 현재의 치안환경을 그대로 유지하고 싶다. | .725 | .302 |
| 9. 나는 이제까지의 삶을 통해서 내가 원하는 중요한 것들을 성취하였다. | .115 | .829 |
| 8. 나는 나의 삶에 만족한다. | .129 | .820 |
| 10. 만일 내 삶을 다시 산다 하더라도, 내가 지금까지 살아왔던 대로 살겠다. | .050 | .767 |
| 6. 나는 대체적으로 내 이상에 가까운 생활을 하고 있다. | .347 | .714 |
| 7. 현재 나는 아주 좋은 생활조건들은 갖고 있다. | .327 | .683 |
| Rotation Sums of Squared Loadings Total | 3.454 | 3.114 |
| % of Variance | 34.544 | 31.143 |
| Cumulative % | 34.544 | 65.687 |
| Cronbach's α | .877 | .844 |

3. 연구 결과

3.1. 경찰 서비스품질과 서비스 만족

<표 5>는 경찰 서비스품질이 서비스만족에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다.

<표 5> 경찰 서비스품질과 서비스만족에 대한 다중회귀분석

| 독립변수 | 범죄발생억제활동만족 | 경찰력규모만족 | 교통안전관련활동만족 | 지역사회경찰활동만족 |
|----------------|------------|---------|------------|------------|
| 신속전문성 | .109* | -.072 | .074 | .128* |
| 공익성 | .249*** | -.085 | .076 | .009 |
| 공감성 | .166** | .057 | .233*** | .312*** |
| 체계성 | .266*** | .242*** | .189*** | .124* |
| 쾌적성 | -.158*** | -.110 | .019 | -.019 |
| 유형성 | .029 | .167** | -.002 | .151*** |
| 접근성 | .107* | .080 | .154*** | .064 |
| 편리성 | -.013 | .092 | -.020 | -.051 |
| 보증성 | -.108* | -.123 | .089 | .109* |
| R ² | .384 | .106 | .435 | .468 |

*p <.05 **p <.01 ***p <.001

<표 5>에서 제시된 바와 같이 경찰 서비스품질과 서비스만족의 관계를 분석한 결과 신속전문성($\beta = .109$), 공익성($\beta = .249$), 공감성($\beta = .166$), 체계성($\beta = .266$), 접근성($\beta = .107$)은 범죄 발생억제 활동만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 쾌적성($\beta = -.158$), 보증성($\beta = -.108$)은 범죄 발생억제 활동만족에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경찰 서비스품질은 서비스만족 전체 설명력에서 범죄발생억제활동만족 38.4%, 경찰력규모만족 10.6%, 교통안전관련활동만족 43.5%, 지역사회경찰활동만족 46.8%를 각각 설명해 주고 있다.

3.2. 경찰서비스품질과 생활만족

<표 6>은 경찰 서비스품질이 생활만족에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다.

<표 6> 경찰 서비스품질과 생활만족에 대한 다중회귀분석

| 독립변수 | 안전생활만족 | 일상생활만족 |
|----------------|---------|--------|
| 신속전문성 | .254*** | .146* |
| 공익성 | .105* | -.036 |
| 공감성 | .217*** | .072 |
| 체계성 | .056 | .095 |
| 쾌적성 | -.058 | .031 |
| 유형성 | -.056 | .085 |
| 접근성 | .109* | .060 |
| 편리성 | -.009 | .099 |
| 보증성 | -.050 | -.011 |
| R ² | .267 | .170 |

*p <.05 ***p <.001

<표 6>에서 제시된 바와 같이 경찰 서비스품질과 생활만족의 관계를 분석한 결과 경찰서비스의 신속전문성($\beta = .254$), 공익성($\beta = .105$), 공감성($\beta = .217$), 접근성($\beta = .109$)은 안전생활만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경찰 서비스품질은 생활만족 전체 설명력에서 안전생활만족 26.7%, 일상생활만족 17.0%를 각각 설명해 주고 있다.

3.3. 치안서비스만족과 생활만족

<표 7>은 치안 서비스만족이 생활만족에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다.

<표 7>에서 제시된 바와 같이 치안 서비스만족과 생활만족의 관계를 분석한 결과 범죄발생억제 활동만족($\beta = .433$), 교통안전관련 활동만족($\beta = .202$), 지역 사회경찰 활동만족($\beta = .095$)은 안전생활만족에 정적

<표 7> 치안 서비스만족과 생활만족에 대한 다중회귀분석

| 독립변수 | 안전생활만족 | 일상생활만족 |
|----------------|---------|---------|
| 범죄발생억제활동만족 | .433*** | -.077 |
| 경찰력규모만족 | -.057 | .150*** |
| 교통안전관련활동만족 | .202*** | .132* |
| 지역사회경찰활동만족 | .095* | .337*** |
| R ² | .388 | .198 |

* $p < .05$ *** $p < .001$

영향을 미치는 것으로 나타났다. 치안 서비스만족은 생활만족 전체 설명력에서 안전생활만족 38.8%, 일상생활만족 19.8%를 각각 설명해 주고 있다.

3.4. 경찰 치안서비스품질과 치안서비스 만족 및 생활만족의 인과관계

<표 8>은 경찰 치안서비스품질이 치안서비스만족 및 생활만족에 미치는 영향에 대한 경로분석 결과를 나타내고 있다.

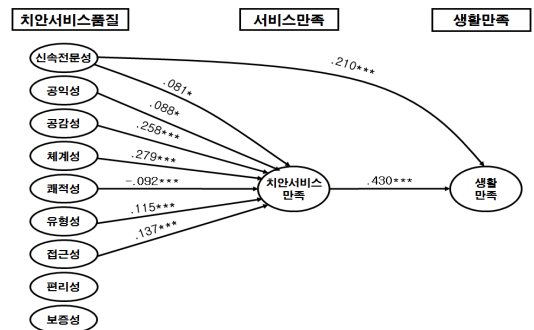
<표 8> 경찰 치안서비스품질이 치안서비스만족 및 생활만족에 미치는 영향에 대한 경로분석

| 독립변수 | 종속변수 | |
|----------------|---------|---------|
| | 생활만족 | 치안서비스만족 |
| 신속전문성 | .210*** | .081* |
| 공익성 | .009 | .088* |
| 공감성 | .069 | .258*** |
| 체계성 | -.031 | .279*** |
| 쾌적성 | .020 | -.092* |
| 유형성 | -.038 | .115** |
| 접근성 | .045 | .137*** |
| 편리성 | .049 | .003 |
| 보증성 | -.033 | -.014 |
| 치안서비스만족 | .430*** | -- |
| R ² | .385 | .523 |

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

<표 8>에 의하면, 독립변수 치안서비스품질의 하위요인 중에서 신속전문성($\beta=.210$)과 매개변수인 치안서비스만족($\beta=.430$)은 생활만족에 정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이의 설명력은 생활만족 전체 변량의 약 38.5%를 설명해 주고 있다.

반면, 독립변수 치안서비스품질의 하위요인 중에서 신속전문성($\beta=.081$), 공익성($\beta=.881$), 공감적($\beta=.258$), 체계성($\beta=.279$), 유형성($\beta=.115$), 접근성($\beta=.137$)은 치안서비스 만족에 정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 쾌적성($\beta= -.092$)은 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이의 설명력은 치안서비스만족 전체 변량의 약 52.3%를 설명해 주고 있다. 이는 경찰서비스 품질이 증대될수록 국민의 치안서비스 만족과 생활만족에 직·간접적으로 높아진다. 다음 <그림 1>은 <표 8>의 결과를 경로모형으로 도식화 한 것이다.



<그림 1> 경찰 치안서비스품질이 치안서비스만족 및 생활만족에 미치는 영향에 대한 경로모형

<그림 1>에 제시된 바와 같이, 경찰의 치안서비스 품질은 종속변수인 생활만족에 직접적으로는 신속전문성만이 영향을 미치지만, 매개변수인 치안서비스만족을 통해서만 생활만족에 다양한 하위 요인들이 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 경찰치안서비스 품질은 국민의 치안서비스만족을 증대시켜줄 뿐만 아니라, 일상 생활만족에도 중요한 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다.

4. 논의 및 결론

4.1. 논의

본 연구는 경찰조직의 치안서비스품질과 직무만족 및 직무성과의 관계를 규명하기 위하여 첫째, 경찰서비스품질과 서비스 만족과의 관계, 둘째, 경찰서비스품질과 생활만족과의 관계, 셋째, 치안 서비스만족과 생활만족과의 관계, 넷째, 경찰치안서비스품질과 치안서비스 만족 및 생활만족과의 인과관계를 분석하였다. 따라서 본 연구에서는 통계적으로 의미 있는 결과를 중심으로 논의하고자 한다.

첫째, 경찰 서비스품질과 서비스만족의 관계를 분석한 결과 경찰서비스품질의 하위요인인 신속전문성, 공익성, 공감성, 체계성, 접근성은 범죄 발생억제 활동만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 국민들이 느끼는 치안서비스 만족은 교통민원 처리로 경찰관서에 방문했을 때 체계적인 민원상담처리나 고소·고발건인 경우 즉일 조사 등을 통한 신속한 업무처리 시스템이 갖춰진 신속·전문성 있는 치안서비스와 경찰관서에서 공적인 업무보다 민원이나 시민들의 입장에서 업무처리를 우선시해주는 창의적인 치안서비스 개발 등에 노력할 때 국민들은 범죄 발생억제 활동에 큰 만족을 느낀다는 나타난 결과라 할 수 있다. 그러나 경찰관련 소식은 TV나 신문매체 등을 통해서 접하기 때문에 경찰에 대한 치안서비스 만족도 평가는 쉽게 국민들에게 공감받기는 매우 어렵다. 특히, 국민들이 우연히 경찰관서에 방문했을 때, 갑자기 급한 민원이나 가출관련 문제로 경찰관서를 찾았을 경우, 경찰의 신속하고 전문성 있는 민원문제 해결은 국민에게 더 가까이 다가갈 수 있는 기회 제공과 공감대 형성을 높게 증대 시킬 수 있을 것이다.

그러나 쾌적성, 보증성은 범죄 발생억제 활동만족에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 경찰관서의 청소상태나 경찰관의 업무지식이나 친절, 호의적인 면은 범죄발생 억제활동 만족에 미치는 영향이 낮은 것으로 나타났다.

경찰 서비스품질 하위요인인 체계성, 유형성은 경찰력 규모만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 국민들이 느끼는 경찰력 규모는 경찰관서의 업무처리의 효율성과 민원 처리시스템의 자동화 체계로 운영되고 있을 때 만족감을 느끼고 있음을 알 수 있으며, 경찰관서의 민원대기실, 장애인 주차장, 장애인을 위한 편의시설 설치 및 순찰차량의 청소상태나 차량 수리상태 등의 유형성을 통해 경찰력 규모만족을 높게 인식하고 있음을 알 수 있다.

경찰서비스품질 하위요인인 공감성, 체계성, 접근성은 교통안전관련 활동만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경찰의 업무 중에 교통안전관련 업무는 교통행정처분 민원이나 교통사고 처리 민원이 대다수를 차지하고 있다. 시민들이 일상 업무 중에 흔히 일어날 수 있고, 경찰에 대한 인식 및 치안서비스 만족도에 가장 큰 영향을 미친다고 할 수 있다. 최근 경찰 내에 182민원 처리 콜센터 신설²⁾로 시민들의 경찰 업무에 대한 이해 및 빠른 업무처리에 도움을 줄 수 있는 제도를 운영함으로써 경찰의 교통안전 서비스에 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다. 특히, 경찰관서의 민원실에는 교통민원 및 사고처리반이 근접 위치하고 있어 교통사고나 행정처분 등에 대한 체계적인 시스템이 마련되어져 있다. 뿐만 아니라 교통경찰관의 교통단속 및 예방활동이 예전과 다르게 위반사항에 대한 단속위주에서 계도, 예방활동위주의 근무로 바뀌면서 국민들의 호응도 및 교통흐름에 도움을 주고 있다. 야간에 전 차선을 모두 차단하고 실시하던 음주단속도 가변차선이나 게릴라성 단속으로 바꾸고 음주단속 사전홍보제를 실시하여 국민들에게 피해가 가지 않도록 노력하고 있다. 또한 교통안전시설에 대한 안전점

2) 2012. 11. 2. 개소, 112신고로 걸려오는 긴급하지 않은 민원전화로 경찰력 낭비를 최소화하기 위해 신설한 센터로 실종신고·민원상담 처리하는 경찰민원 콜센터이다. 주요업무는 교통법칙급, 운전면허 갱신기간 조회, 교통사고, 수사, 형사 사건등 수사결과 조회, 기초질서 납부내역, 분실물 신고등 각종 비긴급 문의사항 업무처리.

검이나 초등학교 주변 신호등관리, 안전지대 설치, 사고가 많은 곳엔 보안등을 설치함으로써 교통안전에 많은 노력을 기울이고 있다. 또한, 뺑소니 사건의 신속한 검거나 법규위반 처리의 체계적이고 신속한 행정 처리는 국민의 치안서비스 만족에 큰 영향을 미치고 있다. 이러한 일체의 변화가 국민의 입장에서 공감대가 형성되고, 나아가 경찰관서의 접근성이 용이할 때 더 높은 치안서비스에 대한 만족을 느낄 수 있을 것이다. 이 결과는 [4]연구에서 부분적으로 지지해주고 있다.

경찰 서비스품질 하위요인인 신속전문성, 공감성, 체계성, 유형성, 보충성은 지역사회 경찰활동만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지역사회 경찰활동은 경찰관이 지역사회에 대한 치안을 모두 감당하기는 인력적인 면이나 업무적인 면에서 상당히 어려울 수 있다. 이에 대한 해결방안으로 관내 자율방범 순찰대운영, 협력단체의 방범활동 등을 통해 지역사회의 방범활동을 보조하는 시스템이 전략적으로 운영되어지고 있는데 시민들은 경찰의 입장에서 순찰도 해보고, 업무보조자 입장에서 경찰활동을 실습 및 경험을 함으로써 경찰에 대한 공감대가 높게 형성될 수 있을 것이다.

둘째, 경찰의 서비스품질이 국민들의 생활만족에 미치는 영향을 분석한 결과 신속전문성, 공익성, 공감성, 접근성은 안전생활만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 국민으로서 범치국가에서 안전하게 살 권리를 잘 나타낸 결과라 할 수 있다. 최근 문자살인, 총동적인 폭행, 반인륜적인 행태 등의 강력범죄가 빈번하게 일어나고 있는 현실에서 범죄가 발생하고 검거하는 것보다 중요한 것은 바로 범죄예방활동이라 할 수 있다. 특히, 국민들이 느끼는 안전한 생활에 대한 만족감은 경찰의 가시적인 순찰활동이나 범죄예방활동 등의 효과, 경찰관서나 경찰관이 내 주변에 항상 있다고 느낄 때 높아지는 것으로 나타났다. 뿐만 아니라, 개인의 안전을 위해 민간경비업체에 의뢰하여 신변보호 및 시설보호를 요청하는 경우가 있는데, 이 또한 안전한 생활을 유지하기 위해서는 부분적으로 필요하다 할 수 있다. 즉, 권력과 권한은 분리되어야 하고 상호 견제와 협력관계를 유지하면서 그에 대한 책임을 명확히 한다면 국민들의 인권 침해나 범죄 예방활동에도 큰 도움이 될 수 있을 것

이다.

경찰서비스품질의 하위요인인 신속전문성은 일상생활만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국민들은 자신의 삶에 대해 좋은 조건에서 살기를 원하고, 자신의 이상을 성취하기 위해 살고 있다. 이런 국민들의 일상생활 만족은 경찰이 국민들의 민원, 사건, 사고 등을 신속하고 정확하게 처리해줄 때 만족도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 국민들의 일상생활 중에 경찰관의 치안서비스 품질에 대해 안전하다고 느끼는 의식이 상대적으로 부족한 것으로 인식하고 있음을 알 수 있는데 이러한 점을 보완하려는 노력을 통해 경찰 치안서비스품질의 향상을 도모해야 할 것이다.

셋째, 경찰 치안서비스만족과 국민의 생활만족과의 관계를 분석한 결과 치안서비스 만족의 하위요인인 범죄발생억제 활동만족, 교통안전관련 활동만족, 지역사회경찰 활동만족은 안전생활만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국민들은 강력범죄나 재산범죄, 성폭력 범죄가 발생했을 경우, 한결같이 “경찰은 뭐 하고 있는 거야”라는 생각을 한번쯤은 하게 된다. 따라서 경찰은 모든 범죄에 대해서 경찰이 다 해결해주고, 보호해 줄 거라는 국민들의 바램을 충족시켜 주기 위해서 경찰은 체계적인 치안서비스 활동을 위한 지속적인 노력을 해야 할 것이다. 경찰홍보 및 안전수칙에 대한 대국민 홍보활동을 통해 5대 범죄 발생률을 감소시키고, 절도 및 재산범죄에 대해서는 지역사회 경찰활동인 자율방범대 활용, 유관기관과의 합동순찰근무를 통한 범죄예방활동, 여성들을 노린 성폭력 범죄에 대한 윈스톱 치안지원센터운영(성폭력, 가정폭력, 학교폭력)등으로 안전한 치안상태를 유지할 책임과 의무가 있다. 또한, 교통안전이란 교통사고 처리활동(뺑소니, 법규위반자 처리), 운전면허 취득활동, 교통단속 및 예방활동(안전교육, 음주운전 예방)등의 교통안전 서비스를 제공하는 것이다. 국민들의 생활안전에 대한 만족도는 범죄발생 억제활동, 교통안전 활동, 지역사회 경찰활동 등을 가시적으로 치안서비스를 제공할 때 안전에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 결국, 경찰내부에서도 경찰 인력 확충 및 지역사회의 협력 방안 등을 통한 치안서비스 활동 등에 적극 노력을 기울여야 할 것으로 사료된다. 이 결과는 [10]에서 부분적으로 지지해주고 있다.

치안서비스 만족의 하위요인인 경찰력규모만족, 교통안전관련활동만족, 지역사회경찰활동만족은 일상생활만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국민들은 각자의 이상과 원하는 삶을 살기 위해선 경찰의 규모가 많아지고, 교통안전 활동을 통해 교통사고 및 교통 안전시설 등의 설치, 지역사회의 경찰활동 등이 활성화 될 때 일상생활에 대한 만족감이 높은 것으로 나타났다. 따라서 국민들이 느끼는 치안서비스 만족과 생활만족은 뚜렷한 차이를 보인다. 안전생활에 미치는 치안서비스만족은 범죄발생억제활동에 대한 만족을 느낄 때, 교통사고처리나 교통행정처분, 방법순찰대 운용 및 민관 합동근무 등의 지역사회경찰활동 만족도가 높을 때 국민의 안전생활도 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 일상생활의 만족은 경찰력이 많아질 때 가시적인 면에서 영향을 미치고, 교통안전활동 및 지역사회경찰활동에 만족을 느낄 때 일상생활 만족에도 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 경찰 치안서비스 품질이 치안서비스만족 및 생활만족과의 인과관계를 분석한 결과, 치안서비스 품질하위요인인 신속전문성과 매개변수인 치안서비스만족은 생활만족에 정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 범죄로부터 안전한 생활과 개인의 이상을 성취시키면서 삶의 만족을 느끼는 생활은 어느 누구도 공감하고 희망하는 삶이다. 국민들의 이러한 삶을 위해선 경찰이 민원인의 업무요청에 민원인 입장에서 적극적이고, 신속·전문성 있는 업무처리와 유연성 있는 처리가 필요하고, 5대 범죄발생 억제제를 위한 범죄 예방활동 및 사이버 범죄 예방활동 및 교통안전 홍보, 지역사회 경찰활동의 활발한 치안서비스 제공 등이 국민들의 일상생활 만족도에 영향을 느끼는 것으로 나타났다. 이 결과는 [9]에서 부분적으로 지지해 주고 있다.

또한, 신속전문성, 공익성, 공감성, 체계성, 유형성, 접근성은 치안서비스 만족에 정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경찰이 제공하는 치안서비스는 범죄 발생 억제치안 활동인 강력범죄, 주요 경제 범죄나 사이버 범죄에 대한 억제예방활동이나 교통단속, 안적교육, 음주운전 예방교육, 운전면허 취득관련 행정사항 등 교통안전 활동과 지역사회방범대 설치 및 활동, 주민과의 합동근무, 이웃감시제도의 지역사회 경찰치안 활동을 말한다. 이러한 치안서비스 활동은 신속전문성

있는 일처리와 업무처리 절차의 효율성, 시스템화 된 정책, 민원인의 특수 사항을 고려한 맞춤형 서비스 제공, 경찰관서의 접근용이성 등에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 쾌적성은 치안서비스만족에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 결과적으로 국민들의 생활만족에 미치는 치안서비스 품질은 신속하고 전문성 있는 일처리가 직접적인 영향을 미치고 국민들이 느끼는 치안서비스 만족도가 간접적으로 생활만족에 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

결과적으로 경찰의 치안서비스품질은 종속변수인 생활만족에 직접적으로는 신속전문성만이 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 매개변수인 치안서비스만족을 통해서는 생활만족에 다양한 하위 요인들이 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

경찰의 치안서비스만족은 치안서비스품질과 생활만족을 매개하는 중요한 변수로 작용하고 있는 것으로 나타났는데, 아직까지 경찰의 치안서비스 품질은 시민들의 생활만족감을 직접적으로는 증대시키지 못하고 있는 게 현실이다. 따라서 시민들의 생활만족감을 증대시키기 위해서는 경찰의 지속적인 치안서비스 품질 향상을 위한 노력이 뒤따라야 할 것이다.

4.2. 결론

이상과 같은 연구방법 및 절차를 통하여 이 연구에서 도출한 결론은 다음과 같다.

첫째, 경찰 치안서비스품질은 서비스만족에 영향을 미친다. 즉, 신속전문성, 공익성, 공감성, 체계성, 접근성 서비스가 활발히 이루어질수록 범죄발생억제활동만족은 높다. 반면, 쾌적성, 보증성 서비스가 원활히 이루어지지 않을수록 범죄발생억제활동만족은 낮다. 체계성, 유형성 서비스가 활발히 이루어질수록 경찰력 규모만족은 높다. 공감성, 체계성, 접근성 서비스가 활발히 이루어질수록 교통안전관련활동만족은 높다. 신속전문성, 공감성, 체계성, 유형성, 보증성 서비스가 활발히 이루어질수록 지역사회경찰활동만족은 높다.

둘째, 경찰 치안서비스품질은 생활만족에 영향을 미친다. 즉, 신속전문성, 공익성, 공감성, 접근성 서비스가 활발히 이루어질수록 안전생활만족은 높다. 신속전문성 서비스가 활발히 이루어질수록 일상생활만족은 높다.

셋째, 치안서비스만족은 생활만족에 영향을 미친다.

즉, 범죄발생억제활동만족, 교통안전관련활동만족, 지역사회경찰활동만족이 높을수록 안전생활만족은 증가한다. 경찰력규모만족, 교통안전관련활동만족, 지역사회경찰활동만족이 높을수록 일상생활만족은 증가한다.

넷째, 경찰 치안서비스품질은 치안서비스만족 및 생활만족에 직·간접적인 영향을 미친다. 즉, 치안서비스만족은 치안서비스품질과 생활만족을 매개하는 중요한 변수이다.

참고문헌

[1] 경찰청, 경찰백서, 서울: 경찰청, 2012.
 [2] 김경식, 스포츠과학 연구방법론, 서울: 무지개출판사, 2010.
 [3] 김경식, 정귀영, 김효준, 무도수련장의 서비스품질과 서비스만족 및 재등록의사에 관한 구조모형 분석, 한국시큐리티융합경영학회지, 제1권, 제1호, pp.5~22, 2012.
 [4] 김미호, “경찰서비스의 효율성과 주민만족도에 미치는 영향요인 연구”, 미간행 박사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 2012.
 [5] 김정훈, “경찰행정의 서비스품질과 고객충성도 결정요인에 관한 연구”, 미간행 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 2005.
 [6] 김찬선, “기계경비시스템 이용자의 안전욕구충족과 이용만족 및 생활만족의 관계”. 미간행 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 2008.
 [7] 이세호, 유영창, 김찬선, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질이 고객지향성에 미치는 영향, 한국시큐리티융합경영학회지, 제1권, 제1호, pp.87~106, 2012.
 [8] 이재필, “지방자치단체 공공서비스 품질평가 모형에 관한연구”, 미간행 박사학위논문, 계명대학교 대학원, 2012.
 [9] 김기대, “공공기관의 서비스품질과 고객만족 결정요인에 관한 연구”, 미간행 박사학위논문, 부산대학교 대학원, 2011.
 [10] 유환춘, “한국경찰의 신뢰도 향상방안에 관한연구”, 미간행 석사학위논문, 동국대학교 행정대학원, 2001.

[11] Cronin, J. J. & Tayler, S. A. Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension, Journal of Marketing, Vol. 56(July), pp.55-68, 1992.
 [12] Chattey & Williams, "Internet Marketing : Strategy, Implementation and Practice", Prentice-Hall, pp.1-12, 2000.
 [13] Parasuraman, A., V. A. Zeithaml & L. L. Berry, "A Conceptual model of Service Quality and Its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Vol. 49, No.4(Fall), pp.41-50, 1985.

[저자소개]



안 동 현 (Dong-hyon Ahn)

2003년 2월 한국체육대학교 안전관리학과 (안전학사)
 2005년 2월 한국체육대학교 안전관리학과 (안전학석사)
 2012년 2월~현재 경찰청 경찰교육원 경비학과 교수

email : lawpol@hanmail.net



김 찬 선 (Chan-Sun Kim)

1998년 2월 공주대학교 체육교육과 (체육교육학사)
 2003년 7월 순천향대학교 체육교육과 (체육교육학석사)
 2009년 2월 경기대학교 경호안전학과 (경호안전학박사)
 2011년 3월~현재 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 시큐리티융합경영전공 교수

email : atom7942@hanmail.net