

A-20

내부고객으로서 소방공무원의 직무만족 영향요인 및 개선방안 연구

A Study on Influencing Factors and Improvement of Fire Official's Job Satisfaction as a Inner Client

송용선

목원대학교 소방안전관리학과

Yong-Sun Song

Department of Fire Protection and Safety Management, Mokwon University

1. 서론

1980년대 영·미국을 중심으로 작고 효율적인 정부로 행정의 효율성 제고를 위한 정부운영 및 개혁을 설 명하기 위한 하나의 이론으로 신 공공관리론이 등장한 이후 OECD 국가들은 신 공공관리론의 관점에서 지속 적으로 행정개혁을 추진하고 있다.

행정개혁을 추진하면서 역점을 두고 있는 것은 시장원리를 도입하고 고객 중심의 탄력적 관리체제를 확보 하려는 것이다. 이와 같은 세계적인 흐름은 우리나라에도 커다란 영향을 미치게 되어 1990년대 후반부터 신 공공관리론적인 방향으로 행정개혁이 진행되어 오고 있으며, 2008년 이명박 정부가 들어서서는 이러한 방 향으로 더욱더 박차를 가하고 있는 양상을 보이고 있다. 이명박 정부의 행정개혁의 방향은 뉴질랜드 행정개혁 을 모델로 국가운영체제를 작고 효율적인 기업가적 정부를 지향하는 방향으로 하고 있다. 따라서 조직의 융 합성, 유연성, 현장성을 강조하고 있고, 결과 및 성과를 중시하고 그리고 고객 지향적 요구에 대응하기 위한 새로운 관리방식을 도입하여 정부가 제공하는 공공행정서비스의 질을 향상시키기 위한 노력을 경주하고 있 다 할 수 있다.

특히 우리나라는 1990년대 중반에 들어서서 행정서비스의 질을 향상시키기 위한 대안으로 공공서비스 공급 에 있어서 고객중심의 접근이 연구되기 시작하였으며 이는 행정진반에 걸쳐 고객, 고객 중심적 행정이라는 용어와 함께 행정서비스에 대한 만족, 감동이라는 용어의 유행을 가져왔다.

행정서비스에 대한 고객만족의 중요성이 더욱 커져가고 있는 현실에서 비록 오랫동안 관심의 사각지대에 놓 여있던 소방행정서비스에 대해서도 고객만족의 시각에서 접근하려는 노력이 한층 증대되어 가고 있다.

행정서비스의 질과 관련된 지금까지의 연구는 공공서비스의 수혜자인 고객들의 만족도 수준을 측정하는데 초점이 맞추어져 있었다. 그러나 최근 고객에게 만족할 수 있는 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 서비스 공급자인 공무원을 만족시키기 위한 내부고객 만족도 제고가 필수적이라는데 인식을 같이 하고 있다. 조직 구성원 만족을 위한 내부지원→공무원 만족→높은 서비스의 품질→고객만족→조직의 성과로 이어지는 과정 에서 알 수 있듯이 소방행정 서비스 성과의 궁극적 출발점은 고객만족을 위한 관리도 중요하지만 고객만족 의 바탕이 되고 고객만족의 행동주체가 되는 내부구성원 만족도의 관리가 전제되어야 한다는 것이다.

그러나 그동안 소방조직과 소방공무원들이 조직과 업무 및 근무환경 등에 대해서 어느 정도 만족하고 있는 지에 대한 명확한 조사나 연구가 거의 이루어지지 못했고 또한 학계에서도 소방공무원들의 내부 만족도에 대한 체계적인 연구결과를 축적하지 못하였다 할 수 있다.

본 연구는 이러한 문제의식을 갖고 우리나라 소방공무원의 직무만족 영향요인에 대한 분석 틀(framework)과 직무만족 개선방안을 이론적으로 제안하여 향후 소방공무원의 직무만족도 실증분석연구를 위한 유용한 기초 자료를 제시하는데 그 목적이 있다.

2. 고객과 직무만족의 개념 및 그 중요성에 관한 논의

2.1 고객과 직무만족의 개념

2.1.1 고객의 개념

사전적 의미로서 고객은 영업을 하는 사람에게 대상자로 찾아오는 손님(사람)으로 표현되고 있고, 고객 지향적 행정에서 고객이란 행정서비스를 제공받는 국민뿐 만 아니라 행정기관 자체도 포함된다. 고객의 범위에 있어서 특정한 행정서비스를 사용자 혹은 이용자로 이해하는 주장)도 있으나, 공공부문에 있어서는 직접적인 고객만이 아니라 일반국민도 고려해야 하기 때문에 고객이라는 용어를 사용하는 것이 부적절하다는 주장도 제기되고 있다.

그러면 행정기관의 고객은 누구인가? 라는 질문에 자치단체의 고객은 주민이고, 정부의 고객은 국민이다 라는 답이 나올 수 있다. 그러나 행정기관에서 제공하는 고객은 행정서비스의 제공 목적에 따라 특정한 대상이 되거나 불특정 다수인이 되기도 한다.

좀 더 구체적으로 보면 행정기관의 고객은 ①서비스를 직접적으로 요청한 사람, ②서비스를 기다리고 있는 사람, ③서비스를 받기 위해 적극적으로 참여하지는 않지만 그 서비스를 필요로 하는 사람, ④다음 세대의 서비스 대상자, ⑤서비스 대상자와 이해관계가 있는 사람, ⑥사람이 아닌 동식물, 사물도 될 수 있다.

그리고 고객의 일반적인 분류는 내부고객과 외부고객, 직접고객과 간접고객, 현재의 고객과 잠재적 고객, 단기적 고객과 장기적 고객, 우호적 고객과 적대적 고객 등 여러 형태로 분류할 수 있다. 여기에서는 본 연구와 관련된 외부고객과 내부고객을 중심으로 살펴보기로 한다.

내부고객이란 나를 중심으로 한 상사·부하·동료는 물론 경영자·지원자·생산자·판매자·서비스 요원 등 가치를 생산·제공하는 종업원 모두를 통틀어 내부고객이라 한다.

외부고객이란 제품이나 서비스를 제공받는 고객을 일차적으로 외부고객이라 하며, 더 넓은 의미에서는 협력회사·지역주민 등도 외부고객이라 할 수 있다. 즉, 외부고객은 조직 내의 인원과 부서를 제외한 직·간접고객으로 볼 수 있다.

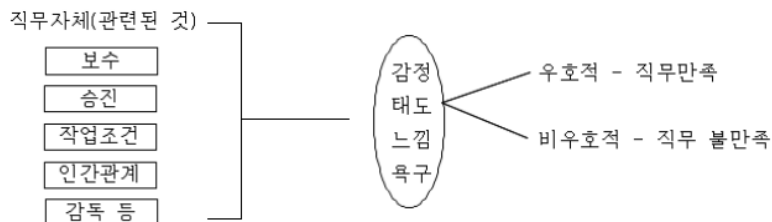
2.1.2 직무만족의 개념

오늘날 직무만족도가 갖는 중요성 때문에서 직무만족과 관련된 연구가 광범위하게 이루어져왔지만 직무만족이 무엇을 의미하는지에 관한 일반적 개념정의는 쉽게 이루어 지지 않고 있다. 그것은 직무만족은 실제 관찰할 수 있는 것이 아니고 단지 언어적 표현을 통해 추론함으로써 파악되는 것이기 때문에 연구자의 연구 상황에 따라 매우 상이하게 나타날 수 있기 때문이다.

지금까지 연구된 내용들을 종합해보면 직무만족은 직무나 직무와 관련된 요소 등에 가지는 감정, 태도, 느낌, 욕구 등이 우호적으로 반응할 때를 말한다.

이렇게 볼 때 직무만족은 직무자체나 직무관련요소와 관련된 여러 측면들에 대한 감정, 태도, 느낌 및 욕구 등을 포괄하는 매우 종합적인 변수로 이해된다.

소방공무원의 직무만족이란 소방공무원 자신이 직무와 관련된 직무동기, 조직관리, 인사관리, 근무환경, 인간관계 등 직무조건에 대하여 얼마나 호의적으로 반응하는가 하는 감정적 태도로 조작적 정의를 내릴 수 있을 것이다.



2.2 직무만족의 중요성

조직 구성원들이 그 조직에서 담당하고 있는 업무에 대해 만족하느냐의 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 가진다. 직업상 직무만족이 중요한 이유는 그것이 삶의 질과 관련되어 있기 때문이다, 경제적·물질적 성장뿐만 아니라 인간의 정서적 반응 또한 인간의 삶의 질을 높인다는 점에서 그 중요성을 찾을 수 있다. 또한 직무만족 정도는 조직의 유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준으로서 다음과 같은 개인적 측면과 조직적 측면에서 파악할 수 있다.

2.2.1 조직 구성원의 입장

조직 구성원의 입장에서 직무만족의 중요성을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 가치 판단적인 면에서 중요하다. 대부분의 사람들은 하루 동안 많은 시간을 직장에서 보낸다, 직장은 생계를 위한 소득만을 얻기 위한 곳이 아니라 생활의 만족을 누리는 곳이기도 하다. 이런 점에서 종사자의 직무만족은 조직이 사회에 대하여 가지는 사회적 책임의 범주로 강조되고 있다. 둘째, 정신 건강적인 면에서도 중요하다. 사람들은 자기 생활의 한 부분이 불만족스러우면 그것이 전이 효과를 가져와 관련 없는 다른 부분의 생활도 불만족스럽게 보이는 경향이 있다. 직장생활에 불만을 느끼는 사람은 가정생활이나 여가생활, 심지어 삶 자체까지도 부정하는 경향이 있다. 셋째, 신체적 건강에도 영향을 미친다. 직무에 대한 불만은 스트레스를 가져와 인체에 나쁜 영향을 끼치게 된다.

2.2.2 조직의 입장

조직의 입장에서 직무 만족이 중요시되는 이유를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 많은 경영자들이 직무만족이 종사자의 성과에 직접적으로 영향을 준다는 가정 하에서 경영활동을 하고 있다. 경영자들은 만족감이 높은 종사자가 만족하고 있지 않은 종사자에 비하여 조직의 성과에 효과적이고 혁신적이며 사려 깊은 것으로 생각하고 있다. 둘째, 자신의 직장 생활에 긍정적인 사람은 외부 사회에 대하여 자기가 속해있는 조직을 호의적으로 이야기하게 된다. 이런 기능은 종사자의 충원이나 조직의 활동에 대한 합법성의 획득과 조직 유효성을 높일 수 있다. 셋째, 자신의 조직을 좋아하는 사람은 조직 밖에서 뿐 만 아니라 조직 내에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다. 넷째, 조직만족이 높게 되면 이직율과 결근율이 감소되고 이에 따른 생산성 향상의 효과도 얻을 수 있다.

2.2.3 직무만족과 근무성과와의 관계

조직 관리자의 중요한 역할중의 하나는 조직구성원들이 높은 수준의 근무성과를 달성하도록 동기를 부여하는 것이다.

즉 조직 구성원들이 열심히 일하도록 하고, 고의적으로 결근하지 않도록 하며, 조직의 업무에 적극적으로 기여 하도록 하는 것이 필요하다.

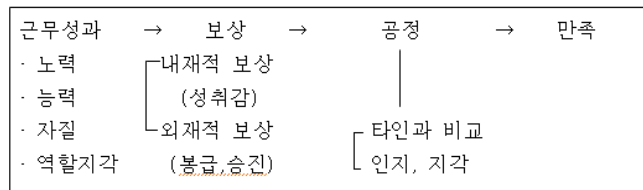
그러나 근무성과는 조직 구성원의 동기수준 이외에도 능력수준, 기술수준, 직무 숙지도, 조직구성원의 통제 밖에 있으면서 생산성을 제고 하거나 저해하는 각종 작업 환경 등 복합적인 요인에 의해 결정된다. 이러한 요인 중 어느 하나라도 결핍하게 되면 근무성과를 낮추는 결과를 초래할 수 있다. 따라서 조직구성원들의 근무성과를 높이기 위해서는 이러한 요인들을 모두 고려하는 것이 필요하다.

그동안 직무만족과 근무성과와의 관계에 대해서는 많은 연구가 수행되었는데 크게 3가지 견해로 분류된다.

첫째, 직무만족이 직무성과에 영향을 미친다는 견해(Herzberg): 오늘날 대다수 학자들이 지지



둘째, 오히려 성과가 직무만족에 영향을 미친다는 견해(Porter and Lawer)



셋째, Muchinsky(1985)등 다른 論者들은 이 두개의 변수가 항상 양립하는 것은 아니라는 주장이다. 즉 직무만족과 근무성과와의 관계는 즉 만족이 성과에 영향을 미치느냐, 성과가 만족에 영향을 미치느냐 하는 것은 이 두 관계를 둘러싸고 있는 복잡성과 두 변수의 조작화의 관점에서 결정되어지며 조직 구성원들의 정서성향이 어떠한가에 달려 있다고 본다.

3. 직무만족 영향요인 탐색

3.1 직무만족 영향요인 선행연구

1950년대를 휩쓸었던 서양학문의 주류는 워니워니해도 행태주의 혁명이 지배했다.

행태주의란 반응이 있으면 자극이 있다는 것으로 이런 자극과 반응이 다양한 환경 속에서 어떻게 발휘되는가를 분석하고 설명하는 이론이라 할 수 있다. 행태주의 분석을 잘하기 위해서는 자극과 반응의 주체인 인간에 대해서 잘 알아야 한다는 것이다.

행정학 분야에서는 Herbert A. Simon이 1947년 행정행태론(Administration Behavior)를 발표한 이후 본격적으로 도입되어 1940년대부터 1960년대 까지 맹위를 떨치게 되었고 우리나라에는 1960년대초 한국 행정연구에 도입 되었다. 행태론이 행정학에 도입된 이후 공공행정의 공무원에 대한 연구가 확장되는 계기가 되었다. 이를 테면 공무원의 직무동기, 직무만족, 사기, 가치관, 리더쉽, 권위, 갈등 등의 연구에 크게 기여 하였다.

이와 같이 행정학에서는 1950년대부터 직무만족에 대한 연구가 본격화되기 시작하여 직무만족 관련이론 등이 등장하였다. 가장 잘 알려진 이론으로는 마슬로우의 욕구계층이론, 엘더퍼의 ERG이론, 허즈버그의 만족·불만족이론, 맥클레렌트의 성취동기이론, 리커트의 관리체제이론, 아담스의 공평성이론 등이 있다

그렇다면 직무만족 영향 요인을 규명하는 이유는 어디에 있을까? 간단히 말하면 그것은 어떠한 요인이 상대

적으로 직무만족에 중요성이 있는가를 알고자 하는 이유에서다. 그동안 직무만족 영향요인의 연구는 단편적으로 이루어 졌으나 이요인 이론, 기대 이론, 공평성 이론, 성과 이론 등의 발전과 더불어 제 학자들의 직무만족에 대한 활발한 연구가 진행되면서 구체적이고 폭넓게 제시되고 있다. 직무만족 영향요인에 대한 국내외 연구자들의 견해를 요약하면 다음과 같다.

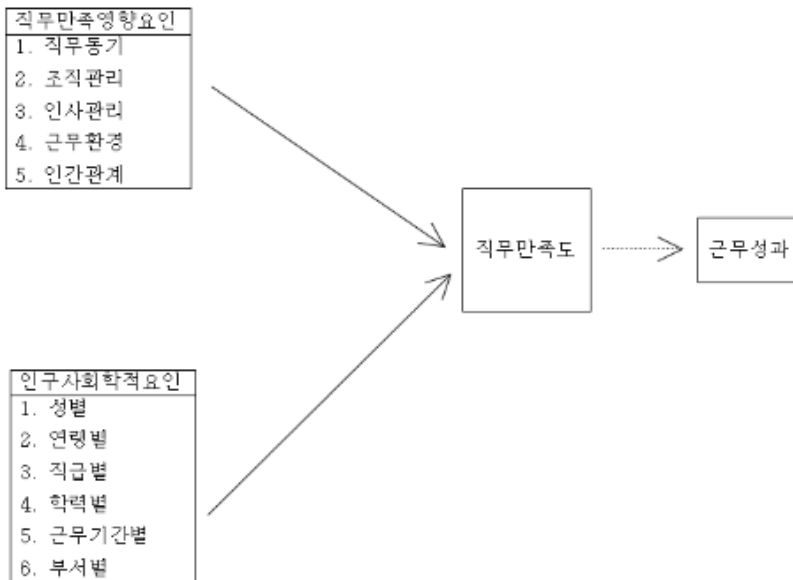
이 들이 제시하고 있는 직무만족 영향요인은 1959년 허즈버그의 이 요인 이론이 발표된 이후 국내외 연구자에 의하여 사기업체, 공무원(일반 공무원, 경찰공무원, 교정공무원 군인, 소방공무원), 근로자, 호텔, 사회복지사, 병원, 영양사, 교사, 비정규직, N.G.O, 등 다양한 분야에서 활발하게 이루어지고 있다. 이 들이 제시하고 있는 요인은 공통적 요인도 있지만 학자에 따라, 연구대상에 따라 상이하게 제시되고 있다. 그러나 한국 소방공무원의 직무만족에 대한 경험적 연구는 1990년 이후 지금에 이르기까지 약 10여 편 정도의 논문이 발표된 것이 고작이라 할 수 있어 아주 초보적이고 유치한 수준에 머물러 있다 할 수 있다.

3.2 영향변수의 잠정적 결정

직무만족에 영향을 미치는 요인을 선택하는 작업은 매우 중요하다. 그것은 영향요인을 결정하는 작업을 잘못하면 결과는 엉뚱하게 나오기 때문이다.

직무만족요인의 기준을 설정하는 것을 일편적으로 만 볼 수 없으며, 여러 각도에서 생각해 볼 수 있는 과제이므로 조직의 목표와 수단에 따라서 그 기준도 변할 수 있다. 그리고 다양한 직무만족 영향요인을 모두 살펴본다는 것은 매우 힘들며 구체적인 기준보다는 포괄적인 기준이 바람직하다 할 수 있다. 그것은 대부분 직무만족은 앞에서 언급했던 여러 요인들이 복잡하게 얽혀 발생되기 때문에 구체적으로 어떤 요인에 의해 직무만족에 영향을 미치는가를 명확하게 파악하기가 곤란하기 때문이다.

본 연구의 대상이 국민의 생명과 신체 및 재산을 보호하는 특정직 소방공무원이라는 점과 한국적 소방 환경에서 가장 적합하다고 판단되는 것을 고려하여 제한적으로 다음과 같은 변수를 채택 할 수 있을 것이다.



4. 직무만족 개선방안

4.1 임파워먼트 강화

임파워먼트란 부하직원들에게 의사결정 권한을 부여하고 결과에 대한 책임을 지게 하는 것을 말한다. 기존 조직에서는 관리자가 단독으로 의사결정을 내리고 부하직원들은 이를 수행하는 방식으로 조직이 운영되

었다. 그러나 임파워먼트가 시행되면 관리자와 부하직원사이의 의사결정과 책임의 공유가 실현되는 것이다. 임파워먼트란 통제중심에서 자율중심으로 개인과 조직을 옮기는 문화변화의 과정이라 할 수 있다. 즉, 자율과 통제를 동시에 추구하는 것이다. 구성원에 대한 자율성, 책임성, 능동성, 적극성, 창의성 증진의 과정으로 통제보다는 자율이 강조된다. 하지만 통제 없이 자율만을 추구하는 것은 아니다. 임파워먼트의 목적은 성과향상인데 통제 없는 지나친 자율성 추구는 혼돈만을 초래하기 때문에 임파워먼트의 목적에 부합되지 못하는 것이다.

임파워먼트는 조직 관리에 있어서 연구의 주된 관심사로 대두되고 있는데 임파워먼트는 직무에 대한 불만, 사기저하 근무의 비능률성, 잘못된 직무수행, 위협스런 업무의 회피 등의 해결방안으로 표현되고 있고, 대부분 관리자들이 임파워먼트의 장점을 이해하고 도입을 환영하고 있다. 임파워먼트를 실시하는 것은 권한이 하부로 상당히 이양되는 것으로 소방 관리자가 부하직원이 잠재력을 개발하도록 인식하고 실행하는 것으로 소방조직에서 반드시 필요하다.

최근의 추세는 임파워먼트와 구성원이 스스로 관리하는 기법을 강조하고 있고 조직의 모든 단계에서 협력과 재량행위의 중요성이 특히 강조되고 있어 소방조직에서도 고려해야 할 부분이라고 할 수 있다.

4.2 변혁적 리더십 강화

소방공무원들의 불만요인을 제거하고 직무에 대한 만족을 향상시키기 위해서는 무엇보다 소방관서장의 변혁적 리더십의 영향이 강조되어야 할 것이다. 21C 정보화 사회에서 시민의 요구에 순응하는 소방조직의 리더를 육성하기 위해서는 소방조직의 많은 관심이 필요하다. 특히, 소방조직에서 중추적 역할을 담당하는 관서장들의 리더십에 대한 이해를 높이기 위한 소방조직의 노력, 소방관서장들의 개인적 특성 파악과 함께 변혁적 리더십 향상을 위한 프로그램, 교과과정의 개발 및 교육훈련이 필요하다.

아무리 우수한 현대적 시설을 갖추고 유능한 인재들로 구성된 조직이라고 할지라도 조직리더의 리더십이 부족하면 조직의 효율성은 기대할 수 없을 것이다. 일반기업에서는 리더십이 경영자체와 동일시 될 정도로 중요하게 다루어지고 있는 사실을 감안할 때 업무의 특수성을 지닌 소방조직에서 관서장의 리더십과 그 역할은 아무리 강조해도 지나치지 않다고 생각한다.

변혁적 리더십을 가진 리더는 부하의 지도적 역량구비, 과업수행 성과의 향상, 조직변화의 주도 등에 관심을 두고 있으며, 변화하는 조직 환경에 효율적으로 대처하고 부하를 변화시킬 필요성이 증대하는 상황에서 변혁적 리더십의 의미는 매우 크다고 할 수 있다. 이런 점에서 소방관서장의 변혁적 리더십은 부하의 직무만족을 강화시켜 소방조직에 활력을 가할 수 있을 것으로 판단된다.

한국 소방 환경의 변화와 혁신을 추구하는 시대적 조류에 부응하기 위해서는 일선 소방기관에서 소방행정을 담당하는 관 서장은 전통적 지도성에 안주하지 말고 변화와 도전의 시기를 이끌어나가는 새로운 개념인 변혁적 리더십을 가져야 한다.

조직의 리더는 그 조직의 목표를 효율적으로 달성 하는데 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직 내 부하의 직무만족에도 적지 않은 영향을 주게 된다. 소방조직도 예외는 아니어서 소방 목표를 달성하기 위해서는 소방관서장의 변혁적 리더십이 매우 중요하다.

사실 이미 리더십에 관한 경험적 연구에서는 리더십이 직무만족이나 직무성가에 대한 효과요인으로 입증되고 있으며 조직의 변혁적 리더십과 부하의 직무만족도와의 관계를 알아보는 연구에서도 리더의 변혁적 리더십 수준이 높음에 따라 부하의 직무만족도는 높은 상관관계가 있음을 제시하고 있다는 연구물이 쏟아져 나오고 있다. 소방관서장의 변혁적 리더십은 부하의 직무만족을 강화시켜 소방조직에 활력을 가할 수 있을 것으로 판단된다.

소방행정에서 소방관서장의 변혁적 리더십이 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구는 거의 전무한 실정이며 주로 변혁적 리더십에 관한 연구는 교육행정 분야에서 다수의 연구가 이루어 졌고 경찰행정에서도 다수의 연구가 진행되고 있지만 앞으로 이 분야의 연구가 소방행정 분야에서도 심도 있게 이루어져야 할 것으로 보인다.

4.3 인사관리의 공정성 확보

개관적인 자료, 기준에 의거하여 상별규정이나 승진제도 등 인사의 공정성이 필요하며, 각종 수당을 현실

화해야 하고, 능력이나 적성을 고려하여 부서배치도 해야 하며, 교육훈련도 직원들의 의견을 반영하여 수요자 중심으로 전문 인력의 양성을 위한 전문교육의 강화 및 다양화가 이루어져야 하며, 수준 높은 교육훈련을 받을 수 있도록 훈련장이나 교육시설, 그리고 우수한 강사진확보를 위한 노력을 해야 할 것이다. 특히 승진할 수 있는 기회나 전망에 대해서 불만이 상당히 많기 때문에 이를 해소하는 방안으로 실적에 입각한 인사관리를 강화하고 하위직급에 대하여 권한과 책임을 크게 위임하고, 근속승진제 등을 강화하여 승진 불만을 해소한다면 만족도가 많이 향상될 것이다.

4.4 근무환경 개선을 위한 노력

소방공무원의 열악한 근무환경은 어제 오늘의 일이 아니다. 소방공무원의 직무만족도를 제고하기 위해서는 우수한 인력과 장비를 확충하고 지속적인 체력단련과 충분한 휴식을 위해 체력 단련실이나 휴게실 등의 보완이 필요하다. 그리고 현재 2부제 근무체제에서 3부제 근무체제를 전면 도입하여 타 공무원들과 형평성도 고려하고 그들의 인권차원에서 과로를 예방해주어 근무의욕과 사기를 높여주어야 할 것이다. 또한 수당현실화에 대해서는 2001년 4월부터 많이 개선되었지만 아직도 소방공무원은 정규시간 근무 외 초과근무수당에 대해 예산관계상 제대로 보상받지 못하고 있다. 따라서 휴일 근무수당이나 초과 근무수당을 법적지급시간인 75시간으로 인정받도록 해야 하며, 이외에 파출소 운영비의 현실화라든가, 출동수당을 출동횟수 중심으로 받도록 하는 등 다양한 지원책이 마련돼야 할 것이다.

5. 결론

최근 민간부분에서는 고객만족지수(CSI : Customer Satisfaction Index)와 더불어 종업원이 회사의 정책이나 관리, 제반 제도에 대해 어느 정도 만족하고 있는지를 판단해주는 종업원 만족지수(ESI : Employee Satisfaction Index)를 도입하여 고객만족지수와 비교하려는 움직임이 증가하고 있다. 자신의 역할에 만족한 종업원만이 고객에 대해서 정성과 열의를 가지고 서비스를 제공할 것이기 때문이다. 따라서 고객만족관리를 위해서는 우선 공무원을 고객으로 보는 시각이 필요하다 할 수 있다. 즉 공무원이 최선의 노력을 다할 수 있도록 하기 위해서는 공무원을 내부고객으로 취급해야 한다는 것이다. 정부조직 중 철도청은 이미 1995년부터 이에 관심을 갖고 공무원만족도나 내부고객 만족도를 설정하고 이를 측정해오고 있다.

현재 우리나라 소방공무원에 대한 직무만족도 관련 연구는 거의 전무한 실정이라 할 수 있다. 특히 직무관련 만족도에 대한 경험적 연구는 2008년 현재 10여 편에 불과해 실제 소방공무원들의 직무만족도는 물론 이것이 행정서비스 및 근무성과와의 관계 등이 어떻게 작용하고 있는가를 판단하기 어려운 실정이다. 앞으로 학계는 물론 관련기관에서는 이에 대한 더 활발한 연구가 이루어 져야 할 것이다.

참고문헌

1. 이동기, 소방행정서비스의 고객만족도 평가와 측정, 한국도시행정학보, 제18집, 제1호, 2005.
2. 임덕환, 소방행정서비스의 품질향상 방안에 관한 연구, 조선대학교, 석사학위논문, 2005.
3. 이상원, 경찰관서장의 변혁적 리더쉽이 부하의 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구, 한국公安행정학회보, 제17호, 2004.
4. 황석원, 장애인 복지관 종사자의 직무만족도에 관한 연구, 목원대학교 산업정보대학원, 석사학위논문, 2007.
5. 김혁, 정요안, 소방공무원의 내부고객만족도 결정요인에 관한 연구, 지방행정연구, 제19권, 제4호, 2005.
6. 이종숙, 소방공무원의 직무만족도에 관한 연구, 인하대학교 대학원, 석사학위논문, 2003.

