

# 항만세관 공무원의 직무만족도 향상방안 연구 -해양수산직렬 항만세관 공무원을 대상으로-

최동훈\* · † 박진희 · 이민규\*\*

\* 부산본부세관 지능수사1계, † 한국해양대학교 물류시스템공학과 부교수, \*\* 한국해양대학교 물류시스템공학과 대학원

## Study on the Job Satisfaction of Customs Officials at Port Customs - Focus on Ocean Fisheries Officials at Port Customs -

Dong-Hoon Choi\* · † Jin-Hee Park · Min-Gyu Lee\*\*

\* Intellectual Investigation Section 1, Busan Main Customs, Busan, 600-736, Korea

† Associate Professor, Department of Logistics, Korea Maritime and Ocean University, Busan, 606-791, Korea

\*\* Department of Logistics, Graduate School of Korea Maritime and Ocean University, Busan, 606-791, Korea

**요 약** : 우리나라의 항만세관 감시행정은 무역의 특성상 24시간 쉬지 않고 운용되고 있으며 이러한 특수한 환경 속에서 관세국경 보호라는 막중한 임무를 해양수산직렬 공무원이 담당하고 있다. 본 연구에서는 Herzberg의 2요소(동기·위생요인)와 Adams의 공정성 이론을 토대로 항만에 종사하는 관세청 공무원의 직무만족도에 영향을 미칠 수 있는 다양한 요인들을 검토하고, 설문조사를 통하여 직무만족 구성요인들이 인구통계학적 특성에 따라 어떤 직무만족도의 차이가 나타나는지 분석하였다. 더불어 전체 직무만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 직무만족 구성요인을 파악하고, 이러한 분석결과를 바탕으로 항만세관에 종사하는 해양수산직렬 공무원의 직무만족도를 높일 수 있는 구체적인 방안들을 제시하였다. 본 논문의 연구결과는 항만감시행정에 종사하는 세관공무원의 직무만족 저하요인을 찾아내어 이를 적절히 통제하고 조직구성원들의 직무만족도를 향상시켜 튼튼한 경제, 안전한 사회라는 관세행정의 고유 목표 달성에 기여할 것으로 기대된다.

**핵심용어** : 항만세관, 감시행정, 해양수산직렬 공무원, 직무만족도, 통계분석

**Abstract** : Korea port customs surveillance of administration is operated around the 24 hours without a break in accordance with the characteristic of trade, in this specific environment, Ocean fisheries officials are performing this important duty. This research investigated various factors which might influence Korea Customs Service civil servants who are engaged in port, based on advanced researches on job satisfaction and Herzberg's two factors(motive · hygiene factor), and analyzed the difference in job satisfaction in respect of job satisfaction composition according to Ocean fisheries officials at port customs sociodemographic characteristics through a survey. Also, the researcher comprehended the factors of job satisfaction which have the biggest influence on the whole job satisfaction. Based on the analysis result, The researcher expects that the results of this research can contribute to customs administration's inherent goal achievement by finding out customs civil servants' job satisfaction degradation factors, who are engaged in port surveillance of administration, and properly controlling them and improving organizational members' job satisfaction.

**Key words** : Korea port customs, surveillance of administration, Ocean fisheries officials, Job satisfaction, Statistical analysis

## 1. 서론

재정수입을 확보하고, 밀수 단속을 통한 국내 산업을 보호하는 것이 주된 임무인 관세행정의 역할과 기능은 점점 커져가고 있다.

### 1.1 연구배경 및 목적

이와 더불어 실행 관세율이 한자리 수로 낮아진 WTO체제 하에서 관세행정은 국가 재정 확보 및 국내 산업 보호라는 전통적인 기능보다 FTA를 통한 세계무역 자유화에 앞장서고 원산지 허위표시, 지적 재산권 침해 등 불공정 무역을 단속하며, 마약류, 총포, 도검류 등 사회 안전 위해물품 반입을 차단하여 국민생활과 사회 안전을 보호하는 새로운 역할과 기능이 요구되고 있다. 미국의 경우 2001년 9.11 테러 이후 관세청

1960년대 수출주도형 성장전략을 취해 온 이후 처음으로 1998년 무역 의존도가 90%(한국개발연구원, 2014)를 상회한 우리나라는 경제 규모가 커질수록 교역량과 출입국 여행자 수가 증가하고 있다. 이에 따라 우리나라와 외국간의 관세국경(Customs-Border)에서 수출입 통관질서를 관리함으로써 국가

\* 연회원, cosmos@customs.go.kr 051)620-6451

† Corresponding author : 종신회원, jinheep@kmou.ac.kr 051)410-4337

\*\* 연회원, lmg6867@kmou.ac.kr 051)410-4911

(US Customs Service)을 미국관세국경보호국(CBP: US Customs and Border Protection)이라는 조직으로 개편하여 이를 국토안보부 소속으로 두었다. 이는 관세청을 단순 관세징수 기관에서 탈피하여 미국의 관세국경 보호 기관으로 업무영역을 확장시킨 것이며, 외부의 위협으로부터 사회 안전을 지키려는 의지의 표명이라고 할 수 있다.

특히 해상운송에 의한 무역 비중이 상당히 높은 우리나라는 관세국경 보호 업무의 최전선에서 외국 무역선의 입항부터 출항까지 전 과정을 책임지는 항만감시행정의 역할이 가장 중요하다고 할 수 있다.

따라서 본 연구의 목적은 조직이 추구하는 목적을 달성하고 업무성과를 높이는데 있어서 직무만족도를 중요한 요소 중 하나로 인식하고, 전국 항만세관에서 국내 항만을 입·출항하는 외국 무역선박을 대상으로 감시행정 업무를 수행하는 해양수산직렬 세관공무원(이하 세관공무원)들의 직무만족도를 높일 수 있는 구체적인 방안을 모색하는데 있다. 이를 위한 세부적인 연구내용은 다음과 같다.

첫째, 세관공무원의 직무만족도는 인구통계학적 특성에 따라 어떤 차이가 있는지 살펴보고, 둘째, 세관공무원의 직무만족도를 구성하는 요인들의 영향력을 분석하고, 마지막으로 이를 바탕으로 세관공무원의 직무만족도를 향상시키기 위한 세부 개선방안을 제시하였다.

## 1.2 연구흐름

앞서 제시한 세관공무원의 직무만족도를 총체적으로 분석하기 위한 연구흐름은 Fig. 1과 같다.

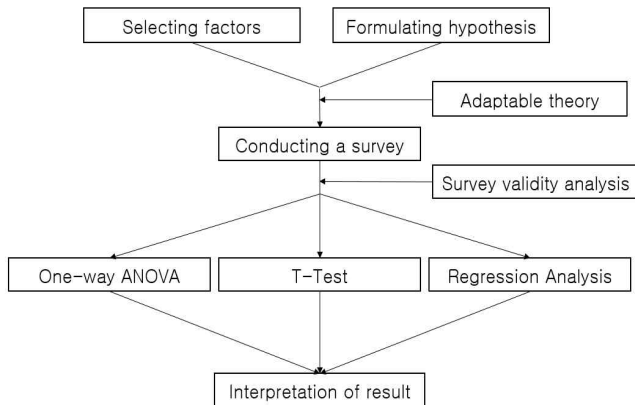


Fig. 1 Research flow

먼저 직무만족도와 관련한 선행연구와 이론들을 검토함으로써, 세관공무원의 직무만족도를 설명할 수 있는 요인들을 선정하고 가설을 설정하였다. 실증분석을 위해 세관공무원을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 이를 인구통계학적 특성과 직무만족의 구성요인별로 어떤 차이가 있는지를 일원배치분산분석(ANOVA)와 T검정을 통해 분석하였다. 또한 각 요인들이 세관공무원의 직무만족도에 얼마만큼 영향을 미치는

지 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 이러한 분석의 결과를 바탕으로 어떤 요인들이 직무만족도 저하요인인지 그리고 어떤 요인이 만족도를 향상시키는데 크게 기여하는지를 탐색함으로써, 이들을 적절히 통제하고 조직구성원들의 직무만족도를 향상시켜 관세행정의 고유 목표 달성에 기여할 수 있는 방안을 제시하였다.

## 2. 직무만족의 이론적 고찰

### 2.1 직무만족도의 개념

직무란 직책에 따라 부여되어 수행하게 되는 업무로써 조직의 구성원으로서 주어진 지위와 역할에 따른 기대라고 할 수 있으며, 직무만족(Job Satisfaction)은 조직구성원이 자신의 직무에 대해서 가지고 있는 감정적으로 정서적인 선호도를 의미한다. 하지만 이는 개인의 특성이 작용하는 주관적인 측면을 가지고 있기 때문에 그 개념을 한마디로 정의하기는 쉽지 않다.

직무만족에 대한 개념적 정의는 학자들이 추구하는 연구목적과 연구대상, 측정방법에 따라 여러 가지로 정의되고 있으며 일치된 견해는 없다.

학자들의 직무만족에 대한 정의는 Table 1과 같이 조금씩 상이하지만 크게 세 가지 특징으로 구별할 수 있다. 작업, 업무에서의 역할, 직무평가 등 직무자체에 초점을 둔 정의가 있으며, 인간관계, 보수와 작업환경 등 직무환경에 초점을 둔 것, 마지막으로 직무경험, 성격 등 개인적 특성에 초점을 둔

Table 1 Definitions of job satisfaction

Researcher	Year	Definition of Job satisfaction
Hoppock	1935	organizational member's combination situation of mental · physiological · environmental circumstances
Smith	1967	all good/bad emotions' harmony related to each person or attitude caused by imbalance of emotion
Poter & Lawler	1968	actual excess reward more than admissible reward
McCormich & Tiffin	1974	function of need satisfaction from the work
Locke	1976	organizational member's emotional attitude related to the work by the level of personal values, beliefs and needs
Yu, K. H.	1998	employee's emotional attitude related to the work by the others' level of personal values, beliefs and needs
Sin, Y. G.	2000	emotional state in private assessment of work performance

것으로 분류될 수 있다.

## 2.2 주요 이론

직무만족의 개념이 다양하게 정의되듯 직무만족을 결정짓는 요인과 결정과정에 대한 연구 또한 다양하게 변천해 왔다. 직무만족에 대한 이론들은 사회가 산업화됨에 따라 조직 구성원의 동기부여 방법의 일부분으로 연구되어 왔으며, 현대의 직무만족 관련 이론은 크게 내용이론(Content theories)과 과정이론(Process theories)로 나눌 수 있다.

마음속 또는 환경속의 무엇이 행동을 유발하는지에 초점을 둔 대표적인 내용이론으로는 Maslow의 욕구단계이론, Alderfer의 ERG이론, Herzberg의 동기·위생이론, McGregor의 X·Y이론 등이 있다.

Abraham Maslow(1954)의 욕구단계이론(Hierarchy of needs theory)은 인간의 욕구는 다섯 단계의 계층구조로 이루어져 있으며, 이미 충족된 하위단계의 욕구는 더 이상 동기유발을 하지 못하고, 오직 충족되지 않은 상위단계의 욕구에 의해서 행위의 동기가 유발된다고 보고 있다.

C. D. Alderfer(1969)는 Maslow의 이론에 영향을 받아 조직의 실재를 다룬 현장 연구에 기반을 두고, Maslow의 5단계 욕구를 3단계로 수정한 욕구위계 이론을 제시하였다.

동기-위생이론이라 불리는 Frederick Herzberg(1968)의 2요인이론은 직무만족과 관련된 요인을 동기요인(Motivator factors)으로, 직무불만족과 관련된 요인을 위생요인(Hygiene factors)으로 구분하여 직무만족도를 설명하였다.

Douglas McGregor(1960)는 인간에 대한 두 가지 다른 관점을 제안했다. 하나는 근본적으로 인간의 부정적인 측면을 바라보는 X이론이고, 또 다른 하나는 근본적으로 인간의 긍정적인 측면을 바라보는 이론이다.

반면, 동기가 유발되는 과정을 분석하여 인간과 외부환경의 상호작용을 밝히려한 대표적인 과정이론으로는 Vroom의 기대이론, Adams의 공정성이론 등이 있다.

Victor Vroom(1964)이 주장한 기대이론(Expectancy theory)은 욕구가 충족되면 동기가 곧 부여된다고만 보지 않고 기대요인이 개재되고 있다는 점을 중시하고 있다.

J. Stacy Adams(1965)의 공정성이론(Equity theory)은 개인의 투입(노력, 기술 등)에 대한 결과(보수, 승진 등)의 비율을 동일한 직무상황에 있는 다른 사람과 비교하여 어느 한쪽이 크거나 작다고 지각하면 불공정성을 느끼고, 이에 따른 심리적 불균형을 해소하기 위해 공정성 추구의 행동을 하게 하는 동기가 유발된다는 내용이다.

지금까지 살펴본 직무만족에 관한 여러 이론 중 본 연구에 실제로 적용 가능한 이론은 Herzberg의 2요인이론과 Adams의 공정성이론이라고 할 수 있다. 그 이유는 직무를 중심으로 만족도를 나타냄에 있어서 세관공무원은 내재적인 동기요인인지 외재적인 위생요인인지에 따라 만족도의 차이를 느낄 수 있고, 세관공무원이 직무를 수행하면서 느끼는 만족도는 분배

공정성이나 절차적 공정성에 대하여 자신이 정한 표준이나 타인과의 상대적인 비교에서 나타나기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 이 두 가지 이론에 따라 연구모형을 설계하고, 직무만족도 결정요인들을 선정하였다.

## 2.3 문헌 검토

직무만족도에 관한 선행연구들은 위와 같은 다양한 직무만족 이론들을 통해 직무에 대한 만족감이라는 개인의 주관적인 감정을 객관적으로 계량화하여 측정하고, 그 결과를 분석하여 직무만족도를 높일 수 있는 방안을 찾기 위하여 노력해 왔다. 특히 공공기관 및 타 부처 공무원을 대상으로 하는 직무만족도에 관한 연구는 다양하게 이루어져 왔으나, 항만감시 분야에 종사하는 세관공무원을 대상으로 한 연구는 미비한 실정이다.

먼저, Han(2003)는 지방세무직 공무원의 직무만족도를 향상시키기 위해, 최근 직무실태와 관련된 25개 문항으로 구성된 설문조사를 수원시 지방세무직공무원을 대상으로 실시하였다.

Yoon(2012)은 조직의 업무특성이 직무스트레스, 직무만족도 및 조직 몰입도에 미치는 영향에 관한 연구를 실시하였다. 동일조직 내에서 업무적 특성 차이로 인한 영향을 알아보기 위해 국제청 내 업무특성이 뚜렷한 전산직과 세무직을 대상으로 내부 전산시스템을 이용하여 설문조사를 실시하였다.

Park(2012)은 교정공무원의 직무만족도에 관한 연구를 전국 8개 교정기관에서 재직 중인 교정공무원 503명을 대상으로 실시하였다. 리커트(Likert) 척도를 이용하여 설문한 결과를 토대로 일원배치분산분석(ANOVA)과 T-검정, 다중회귀분석을 실시하였다.

Lee(2012)는 해운기업의 복지후생 실태를 파악하기 위해 선원의 인적 특성과 승선근무 특성에 따른 직무만족도를 조사하였으며, Heo et al(2014)는 외국인 선원의 혼승 형태와 비율에 따른 직무만족도를 분석하였다.

Kim et al(2014)은 표준화된 측정도구를 이용하여 해상교통관제사들의 스트레스를 측정하고, 직무환경적 요인을 이용하여 스트레스를 유발하는 원인들을 규명하였다.

이상의 선행연구 결과들을 종합하면 직무만족 및 불만족요소들은 주요 이론들을 바탕으로 체계적으로 정리되었으며, 실증분석을 통해 직무만족 증대와 직무 불만족 해소라는 차원에서 대책을 구체적으로 제시하고 있다. 하지만 일반행정, 교정행정, 세무행정, 승선, 해상관제 등의 분야에서는 직원 만족도에 대한 실증연구가 진행되어 있는 반면, 관세행정 분야에 대한 직무만족도는 이루어지지 않고 있는 실정이다. 따라서 본 연구는 해양수산직렬 관세공무원의 직무만족도에 대한 최초 연구로서 의의를 지닌다.

### 3. 직무만족도 특성 분석

#### 3.1 연구모형

직무만족에 영향을 미치는 다양한 요인에 관한 다양한 이론 중에서 Herzberg의 2요인 이론과 Adams의 공정성이론을 참고하여 세관공무원의 직무만족도를 Fig. 2와 같이 위생요인과 동기요인으로 구분하고, 인구사회학요인별 직무만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 직무에 대한 불만족을 감소시키는 위생요인은 절차적 공정성(공정한 운영절차), 분배공정성(보상, 근무평정, 상훈), 근무조건(근무환경, 복지시설, 연가, 작업동원, 근무인원), 의사소통(업무협조, 정보공유, 인간관계)으로 구성한 한편, 직무에 대한 만족을 주는 동기요인은 직무자체(능력, 재량, 적성, 업무량)와 직업의식(사명감, 자부심, 직무의 중요성)으로 구성하였다.

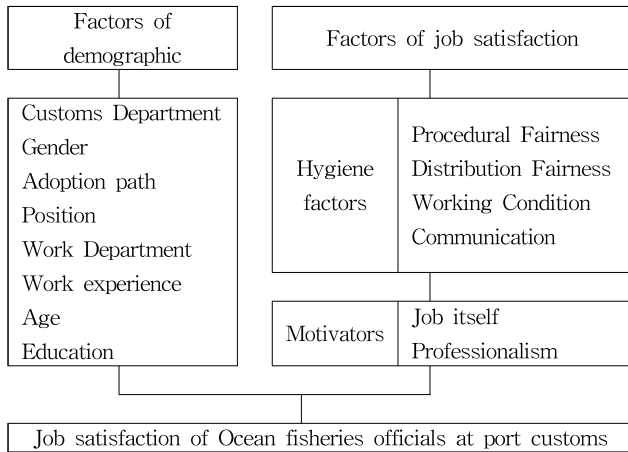


Fig. 2 Factors affecting job satisfaction

앞에서 제시한 연구모형을 토대로 실증분석을 위한 가설은 크게 두 부분으로 설정하였다. 하나는 세관공무원의 인구통계학적 특성에 따라 직무만족도의 차이가 있을 것이라는 것이며, 다른 하나는 직무만족도의 구성요인들이 전체 직무만족도에 미치는 영향이 다를 것이라는 두 가지 가설을 설정하였다.

가설을 검증하기 위해 세관공무원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문의 항목은 위생요인항목, 동기요인항목, 끝으로 전체 직무만족도를 묻는 항목으로 총 30개의 문항으로 구성하였다. 또한 각 문항에 대한 만족도를 Likert의 5점 척도를 사용하여 설문대상자의 만족도를 평가하였다.

작성된 설문지는 일차적으로 응답이 일관성 있게 이루어졌는지를 검토한 뒤, 정상 응답한 설문지를 SPSS(V.18)을 사용하여 분석하였다. 분석방법으로는 먼저, 문항의 신뢰성을 담보하기 위하여 크론바하 알파(Cronbach'  $\alpha$ ) 계수로 신뢰도를 검증 실시하였고, 알파계수 최소 임계값을 0.7이상으로 설정하고 분석한 결과, Table 2와 같이 모든 요인의 알파계수가 0.7이상

Table 2 Cronbach'  $\alpha$  of survey questions

	Factor	Questions	Cronbach' $\alpha$
Hygiene Factor	Procedural Fairness	5	0.869
	Distribution Fairness	5	0.872
	Working Condition	5	0.796
	Communication	5	0.837
Motivator	Job itself	5	0.857
	Professionalism	4	0.708

으로 설문도구의 일관성을 확인하였다.

인구통계학적 변수에 따른 직무만족도 분석은 세관등급별, 직급별, 근무경력별, 연령별, 학력별 만족도 차이의 경우 서로 독립된 집단이 셋 이상이므로 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였고, 성별 만족도의 경우 독립된 두 집단 간 비교이므로 T검정을 실시하였다. 또한 직무만족에 가장 큰 영향을 주는 구성요인이 무엇인지 알아보기 위해 세관공무원의 인구통계학적 특성과 6개의 직무만족 구성요인에 대해 다중회귀분석을 실시하였다.

#### 3.2 분석대상

전국 16개 항만세관 및 5개 감시소 중 전국적인 지역 분포와 세관의 규모, 세관등급별 구분 등을 고려하여 15개 세관 및 감시소를 선정하였으며, 모집단은 항만세관에 종사하는 모든 세관공무원 중 해양수산직렬 세관공무원을 표본으로 하였다. 설문은 약 2개월(2013. 12. 16.~2014. 2. 21.)에 걸쳐 총 229부의 설문지를 조사대상 세관에 배부하였고, 이 중 187부가 회수되었다. 수거된 설문지 중 답변에 일관성이 없는 불성실한 답변 20부와 무응답 설문지 19부를 제외하고 총 148부의 설문지를 분석에 이용하였다. 설문응답자들의 인구통계학적 특징은 다음 Table 3과 같다.

Table 3 Demographic statistics of respondents

Classification	The number of valid samples(%)	
Region	Busan(32) > Tongyeong(8) > Ulsan(7), Incheon(7) > Geoje(5), Donghae(5), Yeosu(5) > Mokpo(5), Gunsan(5), Pyungtaek(5) > Pohang(4) > Masan(3), Jinhae(3), Gwangyang(3) > Sacheon(2)	
	Customs class	Class2(48) > Class1(39) > Class3(13)
	Gender	Male(81) > Female(19)
	Staff level	Class 7(33) > Class 8(25) > Class 6(22) > Class 9(20)
	Career(year)	6~10(24)>~5(22)>11~15(20)>31~35(16)> 26~30(8)>16~20(4)>21~25(3), 36~(3)
	Age	30's(34) > 50's(32) > 40's(26) > 20's(8)
	Education	University(74) > High school(16) > College(7) > Graduate school(3)

세관별 분포는 부산본부세관이 31.8%(47명)으로 가장 많았으며, 나머지 세관은 2.0%~8.1%까지 고른 분포를 보였다. 세

관등급별 분포는 1급지(본부세관급) 세관이 38.5%(57명)로 가장 많았으며, 성별 분포는 남자가 81.8%(120명)로 월등히 많았다. 직급 및 경력 분포는 7급이 32.4%(48명), 10년 이하가 45.9%(68)로 가장 많았다. 연령대의 경우는 30대가 34.5%(51명), 학력의 경우는 대졸이 73.5%(108명)으로 가장 많은 분포를 보였다.

### 3.3 분석결과

#### 3.3.1 인구통계학적 특성에 따른 직무만족도 분석결과

조사대상 세관공무원의 인구통계학적 특징에 따른 세부 구성요인별 만족도 차이를 분석한 결과는 Table 4와 같다.

먼저 세관등급별 만족도 분석결과를 살펴보면, 근무조건 요인에 대한 만족도가 세관등급별로 유의미한 차이를 보였다. 근무조건 만족도는 규모가 제일 작은 3급지(5급 공무원이 지휘하는 세관)가 가장 높은 것으로 분석되었다. 이는 3급지 세관의 관할구역 및 무역의 규모 등이 1~2급지(3, 4급 공무원이 지휘하는 세관) 세관보다 작아 업무량 등에서 차이가 나기 때문으로 판단된다.

성별 만족도는 의사소통, 직무자체, 직업의식에서 유의미한 차이를 보였으며 남성이 여성보다 전반적으로 만족도가 높았다. 그 이유는 현재 전체 해양수산직렬 세관공무원의 인적구

성상 여성의 비율이 약 13%정도 밖에 되지 않아 의사소통에 애로사항이 많으며 직무자체 또한 24시간 교대근무에 여성이 적응하기 쉽지 않기 때문으로 판단된다.

직급별 만족도에서는 모든 요인에서 직급이 낮을수록 상대적으로 만족도가 낮게 나타났으며, 직무전반에 대한 종합만족도 부분에서 6급의 만족도 평균(4.303)이 매우 높게 나타났다. 일반적으로 직급이 올라갈수록 만족도가 높아지는 것이 당연시 될 수 있겠지만, 특히 세관공무원에게 6급의 만족도가 높게 나타난 것은 6급 주사의 경우 중간감독자로서 감시정 등에서 정장 및 기관장 업무를 보며 지휘감독권을 행사하고 있기 때문인 것으로 보인다.

근무경력별 만족도에서는 절차공정성을 제외한 분배공정성, 근무조건, 의사소통, 직무자체, 직업의식에서 대체로 근무경력이 오래될수록 만족도가 높게 나타났으나, 동기요인과 종합 직업만족도에서 근무경력이 16~25년 세관공무원의 만족도가 매우 높게 나타난 점이 특징적이다.

연령별 만족도는 모든 요인에서 연령이 높아질수록 만족도가 크게 나타났다. 절차적 공정성과 분배공정성에 있어서 40대 연령층의 만족도가 전 연령대에 걸쳐 가장 낮게 나타났는데, 이는 관세청 인적구성에서 40대이면서 7급인 비율이 63.4%에 이르고 있어 진급적체 등의 불만족 요인이 작용한 것으로 보인다. 또한 직무자체 항목에서 20대의 만족도 평균은

Table 4 The result of job satisfaction of Ocean fisheries officials at port customs by demographic classification

Classification		Hygiene factor				Motivator		Job Satisfaction
		Procedural Fairness	Distribution Fairness	Working Condition	Communication	Job Itself	Professionalism	
Customs class	1	3.614	3.477	3.484*	3.625	3.670	3.750	3.789
	2	3.515	3.487	3.220*	3.414	3.428	3.637	3.803
	3	3.540	3.430	3.630*	3.580	3.490	3.525	3.600
Gender	male	3.573	3.472	3.400	3.600**	3.647**	3.742**	3.817
	female	3.486	3.493	3.279	3.164**	3.029**	3.339**	3.571
Staff level	9	3.400*	3.207**	3.503**	3.113**	3.093**	3.350**	3.333**
	8	3.519*	3.281**	3.335**	3.427**	3.249**	3.459**	3.514**
	7	3.492*	3.479**	3.379**	3.571**	3.654**	3.714**	3.875**
	6	3.836*	3.933**	3.715**	3.909**	4.061**	4.114**	4.303**
Career (year)	~5	3.438	3.250**	3.094**	3.156**	3.131**	3.406**	3.406**
	6~10	3.511	3.294**	3.283**	3.417**	3.217**	3.403**	3.472**
	11~15	3.533	3.460**	3.413**	3.513**	3.540**	3.658**	3.900**
	16~25	3.500	3.520**	3.520**	3.720**	4.180**	4.300**	4.400**
	26~30	3.617	3.600**	3.417**	3.783**	3.800**	3.771**	3.667**
	31~	3.771	3.914**	3.714**	3.879**	4.029**	4.036**	4.250**
Age	20's	3.550*	3.400**	3.117**	3.033**	2.967**	3.208**	3.333**
	30's	3.522*	3.275**	3.286**	3.349**	3.251**	3.475**	3.510**
	40's	3.347*	3.284**	3.232**	3.453**	3.479**	3.632**	3.763**
	50's	3.766*	3.868**	3.660**	3.877**	4.017**	4.016**	4.170**
Education	High	3.667	3.883**	3.500	3.808*	4.083**	4.042**	4.208
	College	3.636	3.600**	3.309	3.673*	3.800**	3.750**	3.818
	Univ	3.537	3.367**	3.354	3.435*	3.372**	3.558**	3.648
	Grad	3.000	3.350**	3.100	3.400*	3.600**	3.813**	4.000

\*: p<0.05, \*\*: p<0.01

보통(3점)보다 낮아 업무성격과 적성, 업무량 등의 척도인 직무자체에 대하여 불만족 요인이 존재는 것으로 분석되었다.

학력별 만족도에서는 분배공정성, 의사소통, 직무자체, 직업의식 등 분야에서 유의미한 차이를 나타냈으며, 직업의식 항목에서 조사 대상자 중에서 73%를 차지하는 대졸자의 직업의식이 가장 낮게 나타난 점이 특징적이다.

### 3.3.2 직무만족도에 영향을 미치는 요인분석

인구통계학적 요인들과 직무만족 구성요인들이 세관공무원의 직무만족도에 미치는 영향력을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

Table 5은 세관공무원의 인구통계학적 특성이 전체 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 결과이다. 그 결과, 결정계수( $R^2$ )는 0.198으로 회귀식의 설명력은 비교적 낮은 것으로 나타났으며, 독립변수 중 직급 변수만 회귀계수로 유의한 결과가 나왔다. 이는 세관행정조직의 특성상 지휘감독체계가 철저하고, 상하 직급 간에 권한의 차이가 크기 때문인 것으로 사료된다.

Table 5 The demographic impact on job satisfaction

Variables	B	$\beta$	t	p	VIF
(Constant)	3.057		7.017	0.000	
Customs class	-0.017	-0.015	-0.197	0.844	1.047
Staff level	0.369	0.507	2.842	0.005	5.597
Career	-0.049	-0.116	-0.575	0.566	7.122
Age	0.014	0.018	0.107	0.915	5.145
Education	-0.036	-0.037	-0.374	0.709	1.723
$R^2=0.198$ , Durbin-Watson=1.732, F=6.955, p=0.000					

다음으로 직무만족 구성요인들이 세관공무원의 직무만족도에 미치는 영향을 위생요인과 동기요인으로 나누어 살펴보았으며 결과는 Table 6과 같다. 먼저 결정계수가 0.539으로 독립변수인 위생요인들로 구성된 회귀식이 직무만족도 총 변동의 53.9%를 설명하고 있으며, 회귀식의 통계적 유의확률 또한  $p<0.001$ 로 통계적으로 유의한 것으로 판명되었다. 독립변수 중 절차적 공정성을 제외한 나머지 요인들에 대한 회귀계수는 통계적으로 유의하였으며, 그 중 담당하는 직무의 책임과 업무량에 대한 합당한 보상을 의미하는 분배 공정성이 세관공무원의 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 반면 동기요인의 경우, 결정계수가 0.655로 동기요인들로 구성된 회귀식이 직무만족도 총 변동의 65.5%를 설명하고 있으며, 유의확률 또한 통계적으로 유의하였다. 동기요인 중 전체 직무만족도에 미치는 영향력이 가장 큰 것은 직업의식으로 나타났는데, 세관공무원으로서 사명감과 자부심 등이 직무만족에 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

이상 다중회귀분석 결과를 종합해보면, 세관공무원의 직무만족도에 큰 영향( $\beta$ )을 미치는 요인은 직급, 직업의식, 분배공정성으로 나타났다. 일선현장에서 업무를 담당하는 세관공무원들이 자신의 직업에 대한 사명감과 자부심을 가질 때 일할

수 있는 분위기가 형성되고, 자신의 주변과 일반사회에서 세관 업무의 중요성과 가치를 인정받을 때 직무에 대한 만족도가 높아짐을 의미한다고 볼 수 있다. 따라서 이러한 직업의식과 직급, 분배 공정성에 대한 만족도를 높일 수 있는 구체적인 방안에 대한 검토가 이뤄져야 할 것으로 보인다.

Table 6 The impact of the factors on job satisfaction

Variables	B	$\beta$	t	p	VIF
(Constant)	0.192		0.647	0.519	
Procedural Fairness	0.019	0.015	0.189	0.850	1.934
Distribution Fairness	0.435	0.366	4.461	0.000	2.092
Working Condition	0.264	0.224	2.859	0.005	1.902
Communication	0.315	0.249	2.965	0.004	2.181
$R^2=0.539$ , Durbin-Watson=1.802, F=41.779, p=0.000					
Variables	B	$\beta$	t	p	VIF
(Constant)	0.136		0.612	0.542	
Job itself	0.319	0.279	3.968	0.000	2.078
Professionalism	0.684	0.585	8.316	0.000	2.078
$R^2=0.655$ , Durbin-Watson=1.913, F=137.610, p=0.000					

## 4 . 직무만족도 향상방안

### 4.1 전체 제시방안

지금까지 항만세관에 종사하는 해양수산직렬 세관공무원의 인구통계학적 특성에 따른 직무만족도의 차이를 분석하고 직무만족도에 영향을 미치는 요인들과 그 영향력의 정도를 살펴보았다. 이러한 결과를 바탕으로 해양수산직렬 세관공무원의 직무만족도를 높이고 성취감과 자부심을 높일 수 있는 방안은 Table 7과 같다.

Table 7 Improvement plan of job satisfaction

Section	Contents
Education	Enhancement of training for work ethic improvement
Service	Improvement of service department to resolve position congestion
Assessment	Introduction of fair assessment to realize distributive justice
Capability & Infra	Preparation of surveillance capability and infra to improve working condition
Recruitment & Female-employees	Female employees' work environment improvement and change of recruitment method to improve communication

## 4.2 요인별 제시방안

### 4.2.1 직무교육 부분의 강화

사명감, 직무 중요성 인식, 자부심 등을 나타내는 직업의식 부분의 만족도 개선방안은 ‘직무교육 추가 개발’과 ‘현장중심 직무교육 수행’ 등을 들 수 있다. 현재 관세공무원의 교육은 관세청 산하 관세국경관리연수원에서 운영 중인 106개 교육과정 중 감시행정 관련 전문교육은 관세국경감시 과목을 포함하여 3~4개 과정 뿐으로 턱없이 부족한 실정이다. 급변하는 감시환경에 따른 선제적 대응과 복잡한 업무현장에서의 문제해결 능력을 갖춘 인적자원 육성을 위해서는 감시행정 전문 직무교육을 추가 개발하여 감시행정 종사 직원에게 제공해야 한다. 신규 임용직원의 경우 선박에 대한 지식이 풍부함에도 불구하고 수시 접·이안을 해야 하는 세관의 고속 감시정 운용능력은 다소 미흡하므로 경험이 풍부한 해양수산직렬 세관공무원의 인력풀(Pool)을 조성하여 교수인력을 만들고 이를 활용하여 현장 적응능력 배양을 위한 현장중심 교육을 강화할 필요가 있다.

### 4.2.2 복무 부분의 새로운 제도 도입

업무특성과 업무적성 등을 나타내는 직무자체 부분의 개선방안으로 복무부분의 ‘전문직위제 시행’과 ‘경력개발제도 도입’ 등을 들 수 있다. 관세청의 전문요원제도를 활용하여 해양수산직렬 세관공무원의 기술전문관 비율을 늘려 기술직 전문지위로 지정하고, 감시관련 정책수립 지원 및 감시제도·갈등사례 등에 대한 컨설팅 기능 등을 수행하게 하는 것이다. 그리고 중장기적으로 항만세관의 세관장(기술서기관), 연수원 전임교수(해양수산사무관) 등 전문직위 확대를 통한 청차원의 인사·조직상 정책적 지원이 필요하다. 또한 해양수산직렬 세관공무원에 특화된 경력개발제도를 도입하고 다변화된 업무수행을 위한 단계별 보직경로 관리를 시행하여 우수 인력을 확보·관리하여야 한다. 탐색기에 감시정을 통한 해상감시 현장업무를 익히고, 심화·활용기는 정보분석 및 육상감시 분야로 업무를 확장하여 순환보직하면 맞춤형 인재 육성 및 해양수산직렬 세관공무원의 경쟁력 강화에 긍정적 효과를 가져 올 것으로 기대된다.

### 4.2.3 평가시스템의 개발

분배 공정성과 절차적 공정성을 나타내는 평가부분의 개선의견으로 ‘특화된 성과평가 시스템의 개발’ 및 ‘특별승진제도 도입’ 등이 필요하다고 생각된다. 항만감시, 감시정, 정보분석 등 업무분야별 업무형태를 합리적으로 반영한 객관적인 평가기준을 선정하고, 정형화된 평가시스템을 개발하여야 한다. 이를 업무실적평가제에 활용함으로써 그간 평가자의 주관적 판단에 의존하던 실적평가뿐 아니라 보상체계의 공정성이 확보될 것으로 기대된다. 또한 해양수산직렬 세관공무원의 현행

연공서열식 승진제도는 성과창출 유인효과 정체로 고(高)성과 창출을 위한 동기부여에 한계가 있다. 따라서 행정발전 기여자에 대하여 인사정책상 우대 등 획기적인 보상제도인 특별승진제도 도입이 필요하다.

### 4.2.4 감시역량 및 감시행정 인프라 개선

근무환경, 직업도구 등을 나타내는 근무조건 부분의 개선방안으로 ‘감시역량 및 인프라 부분의 개선’이 요구된다. 이를 위해 첨단감시 장비의 도입, 선진형 감시정 모델 개발·관리 등이 필요하다.

관세청에는 고위험 선박, 우범 선박 등의 위치 및 항적 추적이 가능한 통합항만감시시스템(Web IN-POSS)이 개발되어 있으나, 실제 해상에서 고위험 선박 등에 대한 실시간 감시정보 입수 및 위치추적은 인터넷 접속의 어려움으로 시스템 활용이 매우 곤란한 실정이다. 이를 보완하기 위해 통합항만감시시스템을 모바일 스마트폰 등에서 사용할 수 있게 어플리케이션(Application)으로 제작 배포하여 우범 선박에 대한 해상 추적감시를 용이하게 하여 직원들의 업무효율성을 높이고 과학적인 감시행정이 이루어 질 수 있게 환경을 조성해야 한다.

그리고 선진형 감시정 모델의 지속적인 연구개발과 관리를 통해 해상감시의 효율성을 높이고 근무환경을 개선하여 직원들의 안전성 및 편의성을 제고시켜줄 필요가 있다. 이를 위하여 감시정의 건조 및 항해·통신장비에 대한 전문지식을 연구·습득하여 현장직원에게 전파할 수 있는 컨설팅 조직이 필요할 것으로 판단된다. 또한 감시정 운용 중 발생하는 문제와 수리 등에 관한 데이터베이스(Database)를 구축하여 웹(Web)상에서 온라인으로 직원들 간에 공유할 수 있는 지원체제 등을 마련하여 안전사고 예방과 사고발생 시 신속한 문제해결을 도모해야 한다.

### 4.2.5 여직원 직무환경 개선 및 채용방식 개선

고충 해결, 업무 협조, 인간관계 등을 나타내는 의사소통 분야의 개선방안으로 ‘여직원의 직무환경 개선 및 채용방식의 변경’을 제안한다. 최근 5회에 걸친 해양수산직렬 세관공무원 신규 채용자의 경우 합격자의 41%가 여직원으로 그 비중이 점점 높아지고 있다. 이에 따라 남성위주의 권위적인 조직문화를 혁신하고, 여직원의 직무환경 개선을 위한 노력이 있어야 한다. 또한 여직원의 감시정 실무능력 제고를 위한 교육 프로그램 개발하고, 관리자급(6급) 직원의 배출을 통해 여직원의 조직 내 자긍심을 고취하고, 업무능력을 향상시켜 여직원의 만족도 향상을 이끌어 낼 필요가 있다.

또한 현행 채용방식은 실무경력 없이도 해기사 면허만 취득한 경우에도 시험응시 자격을 줌으로써 실제 업무현장의 고가(高價)의 국가재산인 감시정 선박운용에 있어 신규직원의 적응능력 측정이 미흡하다 할 수 있다. 이에 따라 신규채용 시 승선근무 경력요건을 추가하고, 응시 자격요건을 상향조정하여 우수한 인적자원을 확보할 필요가 있을 것으로 사료된다.

## 5. 결론

### 5.1 정책적 제언

본 논문은 전국 15개 항만세관에 종사하는 세관공무원에 대한 조사와 분석을 통하여 항만세관에 종사하는 세관공무원의 직무만족도를 측정하고, SPSS 프로그램을 이용하여 조사 대상자의 인구통계학적 특성에 따른 만족도 차이와 직무만족도에 영향을 미치는 요인들의 영향력을 파악하여 직무만족도를 높일 수 있는 정책적 방안을 제시하였다. 이러한 연구결과를 바탕으로 항만세관에 종사하는 세관공무원의 직무만족도를 높이고 성취감과 자긍심을 높일 수 있는 방안은 다음과 같이 제언하였다.

첫째, 급변하는 감시환경에 따른 직원들의 대응 및 문제해결 능력을 키우기 위하여 감시행정 전문 직무교육을 추가 개발해 적극 실시하고 신규 임용직원을 위한 현장 적응능력 교육도 필요하다는 것이다. 이를 통해 직업의식 부분의 직무만족도 개선은 크게 향상될 것으로 기대된다.

둘째, 전문직위제 시행 및 경력개발제도를 도입하여 현행 감시행정에 국한되어 있는 보직을 지역 세관장 및 연수원 전임교수 등 전문 직위 확대를 통해 지변을 넓히고, 경력개발제도를 통한 단계별 보직관리를 통해 맞춤형 인재 육성 및 해양수산직렬 세관공무원의 경쟁력 강화에 힘써야 한다.

셋째, 항만세관에 종사하는 세관공무원을 대상으로 하는 특화된 성과평가시스템의 개발 및 특별승진제도 도입을 통해, 업무형태별 근무자간 공정한 실적 비교평가가 될 수 있도록 객관적인 평가 항목을 만들어 공정하고 합리적인 성과평가가 이루어지도록 해야 한다. 또한 고(高)성과 창출자를 특별승진제도 등으로 인사정책상 우대하여 진급 적체문제를 해결하고 조직의 활력을 불어 넣어야 한다.

넷째, 항만세관에 종사하는 세관공무원이 수행하는 업무의 다변화에 따라 첨단감시 장비 및 신형 감시정 도입이 필요하고 세관공무원의 감시역량 강화를 위하여 단순 감시행정에서 벗어나 수입화물 관리, 항만정보 분석 업무 등으로 업무영역의 확대가 필요하다.

마지막으로, 점차 증가하는 여직원의 업무 효율성 증대를 위한 직무환경 개선이 필요하며, 여직원을 대상으로 하는 전문 직무교육이 필요하다. 그리고 신규채용 방식의 변경을 통한 실무역량을 갖춘 우수 인력을 사전에 확보하여 관세청 조직 전체의 경쟁력 및 업무효율을 높여야 할 것이다.

### 5.2 한계점 및 향후 연구과제

본 연구의 한계점과 추후 연구를 통해 보완해야 할 과제를 다음과 같이 3가지로 정리하였다. 첫째, 항만세관의 감시행정에 종사하는 세관공무원의 집단선정에 있어 다양성이 미흡했

다는 점이다. 항만세관에는 관세직렬, 해양수산직렬, 통신직렬, 공업직렬, 기능직렬 등 다양한 직렬군의 공무원이 근무하고 있으나 해양수산직렬 공무원으로 한정하였다. 앞으로 타(他) 직렬군의 직무만족도 영향요인 또한 분석해 볼 필요가 있을 것으로 사료된다.

둘째, 본 연구에서는 전국의 모든 항만세관을 표본으로 한 것이 아니라 지역 분포와 세관의 규모, 세관등급별 구분 등을 고려하여 제주도, 대산세관, 완도감시소, 노화도 감시소, 온산감시소, 미포감시소 등을 제외한 15개 세관을 대상으로 하였다. 규모가 작은 감시소와 도서지역 세관의 표본을 확보하지 못했기 때문에 연구결과를 전국의 모든 항만세관에 적용하기에는 다소 제한점이 있다.

셋째, 본연구의 조사결과가 생각보다 평이하게 나왔다는 점이다. 일반적인 행정조직에 적용되는 직무만족도 이론을 사용하여 설문을 구성한 결과, 항만세관의 직무현장에서만 볼 수 있는 특징적인 요소들을 많이 도출해 내지 못한 한계점을 가지게 되었다. 최초 설문 문항 작성 시 항만세관만이 가지는 특수성의 고려가 부족했고, 예측 가능한 설문 문항으로 설문지가 구성되어 독창성의 한계점을 지닌다.

WTO체제 하에서 FTA 등을 통하여 세계무역을 점차 자유화됨에 따라 세관의 역할과 기능은 점차 증대되고 있으며 업무량 또한 점점 증가하고 있는 추세다. 관세청은 이에 발맞추어 새로운 감시행정의 롤 모델(Roll Model)을 제시하고, 업무량 증가에 따른 신규인원 충원 등 행정적 뒷받침을 준비해야 한다. 또한 세관직원들과의 커뮤니케이션 통로를 마련하여 주기적으로 내부 직원 만족도를 점검하고 불만족 요소를 제거하여 관세행정 서비스의 질적 향상을 도모하고 조직발전에 힘써야 할 것이다.

## References

- [1] Han, H. H.(2003), Enhancing Device on The Duty Satisfaction of Local Civil Servants in Taxation Business : In term of local civil servants in taxation business in Suwon, Graduate school of Public Affairs, Ajou University, pp. 1-57.
- [2] Heo, K. Y. et al.(2014), A Study on the Effects of the Type of Mixed Manning and the Ratio of Foreign Crew, the Acceptance and Adaptation of Cross-Culture to the Group Cohesiveness, Job Satisfaction and Organizational Commitment in Ship Organizations, Journal of Navigation and Port Research, Vol. 38, No. 5, pp. 527-539.
- [3] Hoppock, R.(1935), Job Satisfaction. New York : Harper
- [4] Kim, Y. S. et al.(2014), A Study on Occupational Stress of the VTS Operators, Journal of Navigation and Port Research, Vol. 38, No. 6, pp. 615-621.



- [5] Korea Customs Service(2014), The number of port customs, <http://www.customs.go.kr>.
- [6] Lichtenstein, R.(1984), Measuring the job satisfaction of physicians in organized setting, *Medical care*, Vol. 22, No. 1, pp. 56-68.
- [7] Lock, E. A.(1976), The nature and cause of job satisfaction. IM M. D. Dunette(ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp. 1297-1349.
- [8] Lee, H. S.(2012), A Study on the Use and Satisfaction of the Shipping Companies' Welfare Program by the Characteristics of Crew's Demography and Working Condition on Board, *Journal of Navigation and Port Research*, Vol. 36, No. 3, pp. 149-155.
- [9] L. W. Porter and E. E. lawler(1968), *Managerial Attitudes and Performance*, Homewood, III : Richard D. Irwin, p.165.
- [10] Park, B. Y.(2012), A Study on the Job Satisfaction of Correctional Officers, Graduate School of Public Administration, Yonsei University, pp 9-23.
- [11] Sin, Y. G.(2000), *Organizational theory*, Dasan Publisher.
- [12] Yu, K, H.(1998) *Organizational Behavior*, Trade and Business Publisher.
- [13] Yoon, S. Y.(2012), Study on effects of characteristics of organizational work to influence job stress, job satisfaction, and organizational commitment : focusing on differences between IT of national tax service and serial tax administration, Graduate School of Public Administration, Yonsei University, pp. 1-23.

---

Received 15 December 2014  
Revised 16 March 2015  
Accepted 19 March 2015