

# 교통경찰 서비스 만족요인 우선순위 결정 연구

A Study on the Set Priority of Satisfactory Factors in Traffic Police Service

정철우\* · 이종화\*\*

## 차 례

- |                   |           |
|-------------------|-----------|
| I. 들어가며           | IV. 분석 결과 |
| II. 이론적 고찰        | V. 나가며    |
| III. 자료 수집 및 연구방법 |           |

## • 국 문 요 약 •

본 연구는 교통경찰 서비스의 수요자인 국민들의 눈높이에서 보았을 때 교통경찰 서비스 요소 가운데에서 어떠한 것을 우선적으로 개선해야 하는지를 파악하여 보다 양질의 서비스를 제공하기 위한 정책을 개발할 목적으로 수행되었다. 본 연구를 수행하기 위하여 서울과 성남, 수원에 거주하는 시민들을 대상

으로 교통경찰 서비스를 경험해본 결과 현재의 서비스 수준과 향후 요구되는 바람직한 서비스 수준에 대하여 설문조사를 실시한 자료를 수집하였다. 본 자료를 대상으로 요구분석에서 요구하는 분석과정인 세 단계를 거친 후 우선적으로 개선해야 할 서비스 요소를 선정하였다.

◆ 주제어 : 교통경찰, 서비스 요소, 서비스만족, 우선순위, 요구분석

## I. 들어가며

경찰질서 행정 영역에서는 경찰활동에 대한 인식이 규제에서 서비스 제공으로 변화하고 있다. 전통적인 경찰활동은 사회의 무질서나 범죄에

\* 경찰대학교 경찰학과 교수(제1저자)

\*\* 경찰대학교 경찰학과 교수(교신저자)

대하여 공권력이라고 하는 경찰권을 발동하여 사회의 평온을 유지하며, 안전에 위해가 되는 요소를 제거·진압하는 활동에 초점이 맞춰져 있었다. 경찰활동의 목적을 달성하기 위해 행정강제와 행정벌이라는 법적인 수단을 이용하여왔다. 이러한 경찰활동은 교통 행정분야에서도 마찬가지였다. 도로교통상의 안전을 위협하는 운전자나 자동차에 대하여 단속을 시행하고, 형벌과 행정처분의 부과 등과 같은 제재수단을 발동하여 처벌 측면에만 의존하여 왔다<sup>1)</sup>. 이러한 교통경찰의 활동은 국민으로부터 환영받지 못하거나, 교통경찰의 활동이 때로는 지나친 공권력의 행사로 인식되기도 하여, 행정청의 목적 달성을 저해하는 요인으로 작용하기도 하였다는 지적도 있다<sup>2)</sup>. 오늘날 행정의 패러다임은 규제적 행정에서 벗어나 행정의 대상인 국민들을 고객으로 생각하고, 되도록 국민들의 입장에서 국민의 편의를 위한 행정으로 나아가는 경향으로 바뀌어가고 있고<sup>3)</sup>, 국민의 협조를 얻지 못한 행정권의 발동은 행정목적의 달성하기도 어렵다고 인식을 하게 되었다. 이러한 인식의 변화는 경찰활동을 단지 ‘공권적’ 작용이라고 보는 전통적인 패러다임을 바꾸고 있는 것이다<sup>4)</sup>.

교통은 경찰 질서 영역에서 국민의 생활과 가장 밀접한 관련성을 가지는 분야로, 교통 서비스를 통하여 국민은 경찰의 활동을 평가하며<sup>5)</sup>, 국민은 경찰 가운데에서 교통경찰과 마주치게 될 가능성이 가장 많다고 할 수 있다. 경찰에서는 교통안전을 향상시키기 위하여 다양한 노력을

1) 류지태·박종수, 행정법신론, 박영사, 2009, 389쪽.

2) 김남진·김연태, 행정법 I, 법문사, 2012, 493쪽.

3) 박병욱, “경찰질서행정에서의 규제패러다임의 전환”, 행정법학 제9호, 2015.9, 71쪽.

4) 이황우·이병중, “경찰서비스의 시민평가에 관한 연구”, 한국공안행정학회보, 제25호, 2006, 12쪽.

5) 김남현 외, 경찰교통론, 경찰대학 출판부, 2016.

전개하고 있다. 처벌이나 단속과 같은 규제의 방법뿐만 아니라 사고 잦은 지점을 선정하여 교통 안전시설물을 개선하기도 하며, 때로는 교육과 홍보를 통해 사고의 심각성에 대한 경각심을 불러일으키기도 하고, 행정 처분 감경이나 ‘착한 마일리지’제도와 같은 태도변화를 유도하기 위한 동기부여 정책도 함께 시행하고 있다. 이러한 노력으로 우리나라의 교통 사고 건수와 사망자수는 지속적으로 감소하고 있는 추세이다<sup>6)</sup>. 교통안전과 관련한 공식적인 지표는 나아지고 있지만 이는 국민들이 실제로 느끼는 교통안전은 어느 정도이며, 교통경찰의 활동에 대하여 지지를 보내는 것과는 다소 다른 성격이라고 할 수 있다. 국민들은 교통경찰로부터 직접적으로 서비스를 받는 것으로 교통경찰의 활동을 평가하기 때문이다.<sup>7)</sup>

최근 경찰청에서는 교통 행정의 대민 봉사 성격을 인식하고, 교통 서비스가 국민들에게 제대로 제공되고 있는지를 매년 2회에 걸쳐서 조사·평가함으로써 국민들에게 보다 향상된 교통서비스를 제공하려고 하고 있다. 이러한 경찰청의 활동은 교통 경찰권의 발동을 법률적인 근거에서만 찾는 것이 아니라 국민의 서비스 제공이라는 관점에서 찾겠다는 인식의 전환에서 나오는 것으로 매우 환영할 만한 조치라고 할 수 있다. 그렇지만 이러한 조사는 보다 나은 교통 서비스를 제공하기 위한 자료로 활용되기 보다는 경찰관서를 평가하는 수단으로 이용되고 있어 안타깝다. 국민들에게 보다 나은 교통 서비스를 제공하기 위하여 어떠한 요인들을 고려해야 하는지, 그리고 고려해야 하는 요인들 가운데에서 어떠한 것을 우선적으로 개선하고, 어떠한 것은 차순위로 고려해야 하는지에

6) 경찰청 홈페이지 자료실.

7) 정철우, “잠재성장모형을 이용한 교통 체감안전도 변화 분석”, 치안정책연구, 29(2), 2015, 223-247쪽.

대한 조사와 분석이 이루어져야 한다. 즉, 교통경찰의 활동이 서비스의 수혜자인 국민의 눈높이에서 어떻게 평가되고 있으며, 국민들은 어느 정도의 서비스 수준을 요구하고 있는지에 대한 실증적인 접근이 필요하다.

본 연구는 국민들이 실제로 바라고 있는 교통경찰 서비스가 어떤 것인지, 그리고 그러한 교통경찰 서비스에 대한 만족을 향상시키기 위하여 어떠한 요소를 우선적으로 개선해야 하는지에 대하여 분석하였다. 이러한 분석은 교통경찰 활동의 정당성을 제공할 수 있으며, 경찰활동의 좋은 점과 개선할 점을 찾아내어,<sup>8)</sup> 경찰에 대한 이미지를 개선할 수 있는 정책개발의 기초가 될 것으로 기대된다.

## Ⅱ. 이론적 고찰

### 1. 교통경찰 서비스에 관한 논의

#### 1) 교통경찰 서비스

경찰서비스에 대하여 한마디로 규정하기 어렵지만 일반적으로 경찰이 담당하고 있는 기능인 법집행과 질서유지 분야에서 경찰관들이 실제로 시민들에게 제공하는 다양한 활동이라고 개념지을 수 있다.<sup>9)</sup> 따라서 경찰 서비스는 크게 ‘법 집행’과 ‘서비스 제공’으로 나눌 수 있는데, 전자는 사회질서 유지를 주목적으로 하는 것으로 법집행이나 단속 등의 활동이 포함되는 것이고 후자는 국민편의를 위한 활동으로 범죄 예방활동, 대민

8) Richard L. Dukes Edwardo Portill, "Models of satisfaction with police service, Policing", An International Journal of Police Strategies & Management, 32(2), 2007, pp. 29-38.

9) 김상호 외, 경찰행정학, 법문사, 2005.

봉사 등이 포함되는 것이다.<sup>10)</sup> ‘법 집행’에는 서비스 대상자에 대한 공정성, 엄격성, 중립성이 필요한 요소이고, ‘서비스 제공’은 예의, 친절성, 협력성 존중성 등이 요구된다.<sup>11)</sup>

한편, 교통경찰이란 교통에서 발생하는 모든 위험 및 장애를 방지·제거하여 교통의 안전과 원활한 소통을 도모함을 목적으로 하는 경찰활동을 의미한다. 이러한 교통경찰의 목적을 달성하기 위해서는, 교통질서의 유지와 교통사고의 예방이라는 역할을 효과적으로 수행할 수 있어야 한다. 이러한 목적을 달성하기 위해서 교통경찰은 역시 ‘법 집행’과 ‘서비스 제공’을 수단으로 하고 있다.

교통서비스는 교통안전교육을 실시하고 교통약자를 보호하고 교통정보를 제공해 줄 뿐만 아니라 단속위주 보다는 계도·지도를 강조하는 것이라고 할 수 있다. 교통약자는 장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 어린이 등 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람을 의미한다. 교통사고로 인한 인명피해를 줄이고, 교통소통을 원활하게 하기 위해서는 운전자에게 교통안전 정보(교통사고 다발지점, 무인단속카메라, 교통안전시설 등) 및 돌발정보(사고, 고장, 공사, 행사 등)가 효율적으로 제공되어야 한다.<sup>12)</sup>

## 2) 서비스 만족

만족이라는 개념은 직접적으로 측정하거나 관찰할 수 없는 추상적인

10) 이종혁, 순찰지구대 도입의 정책효과성 연구: 경찰서비스를 중심으로, 연세대학교 석사학위논문, 2007.

11) 권현오·김영근·박화선, “경찰서비스에 대한 주민만족도의 결정요인”, 한국자치행정학보, 28(3), 2014, 153-169쪽.

12) 임창호, “경찰 교통안전 활동의 시민만족도에 관한 연구”, 치안정책연구, 29(3), 2015, 1-39.

개념이지만 조작적 정의(operational definition)를 통하여 개념화할 수 있을 것이다. 박명호·조형지는 다수의 연구자들이 정의한 만족개념은 네 가지로 분류할 수 있다고 밝히고 있다.<sup>13)</sup> 즉 만족이라는 개념을 소비자의 심리적 과정(psychological process)의 최종상태로써 인지적 상태(cognitive states)라고 보는 견해, 평가(evaluation)라고 보는 견해, 정서적 반응(emotional response)라고 보는 견해, 인지적 판단과 정서적 반응이 결합된 만족에 대한 판단(satisfaction judgement)이라고 보는 견해로 분류할 수 있다고 한다. 본 연구에서는 만족의 개념을 서비스의 제공으로 경찰의 책임성과 민주성을 높이는 기준이나, 교통서비스가 달성해야 할 목표개념으로 보고자 한다.<sup>14)15)</sup>

### 3) 서비스 만족의 측정도구

경찰이 제공하는 서비스에 대한 시민의 만족 정도의 평가 모형을 구성하고 있는 요소에 대하여 많은 연구자들이 일치된 요소는 없다. Brown과 Coulter는 반응시간만족, 대우만족, 공정성의 요소로 평가하였으며,<sup>16)</sup> 김기수는 외형성, 신뢰성, 응대성, 확신성, 공감성이라 하였고,<sup>17)</sup>

13) 박명호·조형지, “고객만족 개념의 재정립”, 한국마케팅저널, 제1권 제4호, 1999, 126~151쪽.

14) 길우근, “치안서비스 품질이 만족도에 미치는 영향”, 고려대학교 석사학위논문, 2014, 28쪽.

15) 본 연구의 목적은 교통경찰의 서비스에 대한 시민의 정서적·인지적 판단에 어떠한 요인이 작용하는지를 분석함으로써, 서비스 만족도를 향상시키고 동시에 경찰에 대한 신뢰를 높이는 것을 목적으로 하였기 때문이다.

16) Brown, K. and P.B. Coulter, “Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery”, PAR 43(1), 1983, pp.50-58.

17) 김기수·김택희, “비영리기관에 있어서의 고객만족에 관한 연구 : 경찰청을 중심으로”, 「고객만족경영연구」, 제1권 제1호, 1999.

안정기는 친절성, 편리성, 처리태도, 편의시설, 쾌적성으로,<sup>18)</sup> 이황우는 시민존중, 공정성, 대응성, 친절성으로,<sup>19)</sup> 윤성중은 과정품질, 환경품질, 결과품질, 사회품질, 고객신뢰<sup>20)</sup>로, 최석배는 감정이입, 유형성, 보증성, 신뢰성, 대응성으로 평가하였다.<sup>21)</sup>

이러한 요소들은 기본적으로 Parasuraman 등이 제시한 서비스의 품질 차원인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성이라는 요인을 토대로 하고 있다고 한다.<sup>22)</sup> 김성홍은 이를 바탕으로 근래에는 공공 서비스가 갖고 있는 특성을 과정 품질과 결과 품질로 구분하고 있다. 과정품질은 서비스를 제공하는 공무원의 특성품질, 서비스가 제공되고 있는 절차를 중요시하는 절차품질, 그리고 서비스가 제공되고 있는 환경적 특성인 환경품질로 구분된다고 한다.<sup>23)</sup>

최근에는 서비스의 수요자 입장을 반영하여 서비스의 제공뿐만 아니라 과정과 결과까지 고려하는 새로운 서비스 측정방법(NDSI: Newly Developed Service Index)이 주목받고 있다. 이는 서비스를 구성하는 구체적인 요소가 무엇인지를 밝혀 이를 개선함으로써 시민들에게 보다 좋

18) 안정기의 1, “경찰 민원행정서비스의 고객만족 영향요인에 관한 연구”, 「한국자치행정학보」, 제 20권 제1호, 2006.

19) 이황우 · 이병중, “경찰서비스의 시민평가에 관한 연구”, 「한국공안행정학회보」, 제25호, 2006.

20) 윤성준 외 2, “경찰서비스의 서비스품질과 고객애호도 결정요인에 관한 연구”, 「서비스경영학회지」, 제7권 제1호, 2006.

21) 최석배, “경찰수사활동의 서비스 질이 시민만족에 미치는 영향분석”, 경북대학교 수사과학대학원, 석사학위논문, 2016.

22) 장권영, “교통경찰 서비스의 고객만족도 결정요인 연구”, 「경찰학논총」, 9(3), 2014, 95-123면.

23) 김성홍, “공공서비스품질 구성요인과 측정모형 연구”, 「서비스경영학회지」, 제 7권 제3호, 2006.

은 서비스를 제공할 수 있으며, 측정에 응하는 사람들의 이해를 쉽게 할 수 있다는 장점도 있다.<sup>24)</sup>

교통서비스와 관련하여 NDSI를 적용한 연구로는 최근 장권영의 연구가 있다.<sup>25)</sup> 그는 서비스를 만족시키는 차원을 직원, 물리, 결과품질로 구분하였다. 직원품질은 친절, 도움, 신속, 시간, 설명, 태도로 설정하였으며, 물리품질은 정돈, 용모, 즉응, 편의시설, 관서품질로 구분하였으며, 결과품질은 목적달성, 부가 서비스제공, 서비스의 공익성, 창의성, 효율성, 체계성으로 구성하였다.

## 2. 교통서비스 관련 선행연구 검토

본 항에서는 교통경찰 서비스와 관련한 기존의 연구결과를 살펴보았다. 단순히 기존의 연구를 나열하는 것이 아니라 본 연구가 기존의 연구와 어떠한 점에서 다른지를 부각시키는 차원에서 살펴보았다.

국내·외에서 연구된 교통경찰이 제공하는 서비스에 대한 연구는 크게 세 가지 종류로 구분할 수 있다. 첫째는 교통외근 경찰이 제공하는 서비스와 그에 대한 시민의 만족도 반응이고, 둘째는 교통 사고조사 서비스를 받은 사고 관련자의 만족도 반응이며, 마지막은 교통 체감 안전도에 대한 시민들의 반응을 연구한 것으로 분류할 수 있다.

먼저 교통 외근 경찰의 순찰이나 지리 안내 등의 서비스와 관련한 연구물을 살펴보았다. 이상원과 송건섭은 일반시민 605명을 대상으로 일반

24) 이재필·이시경, “공공서비스 품질평가 모형 개발”, 한국공공관리학보, 23(1), 2009, 22쪽.

25) 장권영, “교통경찰 서비스의 고객만족도 결정요인 연구”, 경찰학논총, 9(3), 2014, 97-123쪽.

적인 교통경찰활동에 대한 태도를 조사하였다. 이들이 사용한 척도는 일반적인 행정학적 관점에서 사용하는 것으로 이해할 수 있다. 즉, 업무처리의 신속성, 전문성, 친절성, 쾌적성, 부서 접근용이성, 업무처리의 투명성이라는 항목에 대하여 5점 척도로 조사하였다. 조사결과를 보면, 업무처리의 투명성이 2.85로 가장 높았고, 업무처리의 신속성이 2.66으로 가장 낮은 것으로 평가되었다고 보고하였다. 불만족 요인은 교통단속의 불만족(44.1%), 사고조사의 불만족(24.7%), 순찰불만족(11.5%), 시설규제 불만족(8.9%)의 순으로 나타났다고 보고하였다.<sup>26)</sup>

Chemak et al.은 경찰의 교통단속에 대한 주민들의 인식을 조사한 것이 있다. 경찰의 교통단속활동에 대하여 거부감을 가지지 않고 오히려 더 환영을 한다고 하였다. 그러나 단속의 효과에 대하여는 만족감을 느끼지 못한다고 분석하였다.<sup>27)</sup>

장권영은 공공서비스 품질평가 NDSI (Newly Developed Service Index) 모형을 사용하여 교통경찰 서비스를 중심으로 서비스 품질측정과 고객만족도 결정요인을 연구하였다. 연구결과 교통경찰 서비스 품질을 결정하는 것은 결과품질이라고 보고하였다. 즉, 교통관련 민원인이 교통경찰과 접촉하여 자신이 원하는 목적을 달성할 때 가장 큰 만족을 느낀다는 것이다. 친절성·신속성·전문성을 요소로 하는 직원품질과 쾌적성·편리성·접근성을 요소로 하는 물리적 품질도 교통경찰 서비스 고객만족에 영향을 미친다고 보고하였다.<sup>28)</sup>

26) 이상원·송진섭, “교통경찰관 적정 소요인력 진단 및 확보방안 연구”, 치안연구소, 2001, 83-84쪽.

27) Chermak, S., McGarrell, E. F. and Weiss, A., “Citizens’ Perception of Aggressive Traffic Enforcement Strategies”, Justice Quarterly, Vol. 18(2), 2001, pp. 365-391.

28) 장권영, “교통경찰 서비스의 고객만족도 결정요인 연구”, 경찰학논총, 9(3),

정철우는 교통외근 경찰관으로부터 서비스를 경험한 적이 있는 운전자 228명에 대한 설문조사를 실시하였으며, 분석방법으로 순서형 프로빗 모형을 이용하였다. 연구결과, 교통경찰로부터 서비스를 제공받은 경험이 있는 운전자는 외근 교통경찰관서에 대한 안내가 잘 되어 있어서, 이를 쉽게 방문하여 목적을 달성할 경우 만족도가 높아졌다. 그리고 설명을 잘 해주며 신속하게 업무를 처리해 줄 경우에도 만족도는 높아진다고 보고하였다.<sup>29)</sup> 그는 교통량이 많은 도로에 외근 교통경찰 관서를 설치하고, 적어도 한 명 이상은 늘 근무를 하도록 하여 민원인이 도움을 받지 못하게 되는 공백을 없애야 하며, 관내의 지리나 교통상황에 대하여 상세히 알고 있어서 신속한 설명이 가능하도록 외근 교통경찰관에 대한 전문성을 높여 나가야 한다고 보고하였다.<sup>30)</sup>

임창호는 대전시민을 대상으로 교통경찰활동을 일곱 개로 구분하여 교통만족에 미치는 영향을 살펴보았다. 그는 음주단속, 주정차단속, 단속의 공정의 교통정리활동과 계도, 안전교육, 노약자와 어린이 보호활동의 교통서비스 제공은 시민만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증하였는데 교통정리활동은 유의하지 않았지만, 교통서비스 제공은 유의한 영향을 미친다고 보고하였다.<sup>31)</sup>

다음은 사고조사 서비스와 관련한 연구결과를 살펴보았다. 권현호와 그의 동료들은 전북지역에서 사고조사 역량, 응대태도, 서비스 품질, 물리적 환경이 사고조사 만족에 미치는 영향을 분석하였는데 사고조사 역

2014, 97-123쪽.

29) 정철우, “외근 교통경찰 서비스 만족요인 연구”, 교통안전연구논집, 33, 2014, 67-78쪽.

30) 정철우, “교통사고조사 만족 결정요인 연구”, 교통연구 23(4), 2016, 79-84쪽.

31) 임창호, “경찰 교통안전 활동의 시민만족도에 관한 연구”, 치안정책연구, 29(3), 2015, 1-39쪽.

량이 가장 큰 영향을 미치는 변수라고 보고하였다.<sup>32)</sup>

장권영은 경찰서 교통조사계에서 조사를 받은 경험이 있는 504명을 대상으로 설문조사를 실시하여 사고조사 만족도에 미치는 변수의 영향을 실증 분석하였다. 교통사고 조사서비스 품질요인이 고객만족도에 정(+ )의 영향을 미치고, 고객만족도는 경찰조직성과에 정(+ )의 영향을 미치고, 조사서비스 품질을 향상시킬 수 있는 정책적 대안으로 고령층을 위한 우편·방문조사제의 활성화, 교통사망사고의 유족이나 뺑소니 피해자에 대한 안내 및 지원 강화를 주장하였다.<sup>33)</sup>

임창호는 사고처리 시 금품요구, 전문성, 신속성, 공정성, 자세한 설명이라는 변수로 교통사고처리 방식이 시민의 만족에 미치는 영향을 분석하였는데 처리방식이 좋다고 인식할수록 만족도가 높아진다고 보고하였다.<sup>34)</sup>

정철우는 경찰청에서 조사한 2014년 사고조사 만족도 조사 자료를 이용하여 서비스 만족에 영향을 미치는 네 개의 차원, '절차품질', '인적품질', '결과품질', '환경품질'로 나누어 분석한 결과 '결과품질', '절차품질'이 '만족도'와 가장 밀접한 관련성이 있다고 보고하였다.<sup>35)</sup>

마지막으로 교통 체감안전과 관련하여서, 정철우는 경찰청의 이러한 교통 서비스 제공에 대하여 국민들이 실제 피부로 느끼는 교통 체감 안전의 변화를 관찰하였는데, 국민들은 교통 서비스와 교통안전에 대하여

32) 권현오·김영근·박화선, “경찰서비스에 대한 주민만족도의 결정요인”, 한국자치행정학보, 28(3), 2014, 153-169쪽.

33) 장권영, “교통사고 조사서비스 품질이 고객만족도와 조직성과에 미치는 영향”, 치안정책연구, 29(2), 2015, 249-286쪽.

34) 임창호, “경찰 교통안전 활동의 시민만족도에 관한 연구”, 치안정책연구, 29(3), 2015, 1-39쪽.

35) 정철우, “교통사고조사 만족 결정요인 연구”, 교통연구 23(4), 2016, 79-84쪽.

대체로 긍정적인 반응을 보였다고 보고하였다.<sup>36)</sup>

기존의 연구는 서비스 만족도와 이에 영향을 미치는 변수들 사이에 관련성을 회귀모형이나 순서형 프로빗 모형을 통하여 고찰한 연구이다. 종속변수와 상관성 분석을 통하여 어떠한 차원의 요인이 더 중요한지에 대하여 관찰하는 것도 의미가 있다. 하지만 요인분석을 통한 차원의 단일성과 차원 사이의 중요성은 차원의 추상성으로 인하여 구체적으로 어떠한 변수에 대한 개선에 집중하여야 할 것인지에 대하여 해답을 주지는 못하고 있다. 가령 결과품질이나 역량품질이 중요하다고 하면 결과품질의 구체적으로 어떠한 내용을 개선하면 만족도가 높아지는지, 역량품질의 어떠한 역량을 개선하면 만족도가 높아지는지에 대한 해답을 제시해주지 못한다. 본 연구는 교통경찰 서비스 만족에 영향을 미치는 각 차원을 구성하고 있는 관측변수들에 대하여 현재 시민들이 느끼고 있는 구체적인 서비스 정도와 개선되어야 하는 정도를 별도로 관측하였다. 이러한 관측을 통하여 어떠한 점을 개선해야 하는지를 쉽게 이해할 수 있다. 그리고 기존의 연구들이 택한 다변량적 분석방법(종속변수와 차원이라는 독립변수들과의 상관성 분석)에서 벗어나, 설문을 통한 자료에서 대안의 우선순위를 결정할 수 있는 요구분석 절차에 따라 개선해야 할 대안의 우선순위를 결정하였다는 점에서 연구의 지평을 넓혔다는 의미를 가지고 있다.

36) 정철우, “잠재성장모형을 이용한 교통 체감안전도 변화 분석”, 치안정책연구, 29(2), 2015, 223-247쪽.

## Ⅲ. 자료수집 및 연구방법

### 1. 자료수집

본 연구를 수행하기 위하여 2016년 4월 한 달 동안 서울과 경기도 수원시, 성남시에서 경찰관서를 방문하여 교통경찰로부터 사고조사나 운전 면허 관련 서비스를 제공받거나 지리 안내 등의 서비스 등 교통 서비스를 경험한 시민 467명에 대하여 설문을 실시하여 이에 대하여 성실하게 응답한 422명의 자료를 이용하였다. 교통경찰 서비스에 대한 평가는 서비스 제공의 과정적 측면 뿐 만 아니라 고객이 해당 공공서비스를 이용함으로써 달성하고자 하였던 바를 충분히 제공하였는지도 매우 중요하다. 최근에 고안된 NDSI(Newly Developed Service Index) 모형은 기존 공공서비스 주민만족도 측정과 달리 시민에게 공공서비스가 제공되는 장소·시설·시간·방법 등 전달과정이 중요시되어야 한다는 점을 강조하고, 처리 결과에 대한 만족도까지 고려하였다는 점이 특징이다. 공공서비스 품질을 상위차원과 하위차원으로 보다 구체적으로 구분한 점, 고객만족의 영향요인으로서 서비스품질에 대한 기대·인지·가치보다는 서비스 품질을 구성하는 구체적 변수에 초점을 맞추므로써 고객만족을 제고하기 위해 중점적으로 다루어야 할 서비스품질의 구성요소가 무엇 인지를 밝히고자 한 점, 기존 품질평가 모형을 단순화하여 평가기관이나 응답자들의 조사 편의성을 높인 점 등이 장점이다.<sup>37)</sup> 장권영도 이러한

37) 이재필·이시경, “공공서비스 품질평가 모형 개발”, 한국공공관리학보, 23(1), 2009, 22쪽.

NDSI에서 제시하고 있는 항목으로 교통경찰 서비스를 평가하였다.<sup>38)</sup> 본 연구에서도 NDSI 모델에 따라 교통경찰서비스 제공과정을 직원품질과 물리적 품질으로 구분하고 서비스 제공결과에 대한 결과품질로 나누어 설문을 구성하였으며, 설문은 <표 1>과 같다. 이러한 설문에 대하여 현재 교통경찰이 제공하고 있는 서비스 수준에 대하여 ‘아주 아니오’는 1, ‘보통’은 3, ‘아주 그렇다’는 5로 응답하도록 하였고, 바람직한 교통경찰 서비스 정도도 ‘아주 아니오’는 1, ‘보통’은 3, ‘아주 그렇다’는 5로 응답하도록 하였다.

## 2. 연구방법

교통경찰 서비스 만족에 대한 요소별 우선순위를 결정하기 위하여 요구분석의 우선순위 결정방법을 이용하였다. 요구란 일반적으로 현재 상태와 바람직한 상태 간의 격차를 의미하며,<sup>39)</sup> 불확실한 문제의 본질을 규명하며, 그 문제를 해결할 수 있는 가장 적절한 방안을 모색하고자 하는 체계적인 활동이 바로 요구분석이다. 요구분석은 주로 HRD(Human Resource Development)분야에서 이루어졌으나 최근 다양한 분야에서 활용되고 있으며, 현재수준과 바람직한 수준(또는 중요도)사이의 차이를 규명하고, 이들의 우선순위를 파악하여 해결 순위를 결정하는 체계적이며 과학적인 과정이라고 할 수 있다.<sup>40)</sup>

38) 장권영, “교통경찰 서비스의 고객만족도 결정요인 연구”, 경찰학논총, 9(3), 2014, 97-123쪽.

39) 최정임, 인적자원 개발을 위한 요구분석 실천가이드, 학지사, 2016. 16쪽.

40) 조대연, “설문조사를 통한 요구분석에서 우선순위결정 방안 탐색”, 교육문제연구, (35), 2009, 165-187쪽.

〈표 1〉 설문항목

차원	부호	설문항목	현재수준					요구(필요)수준								
			아니오		보통			그렇다		아니오		보통			그렇다	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
직 원 품 질	1	교통경찰은 친절하다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	2	교통경찰은 도움을 주려고 한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	3	교통경찰은 신속히 업무처리 한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	4	교통경찰은 대기시간 줄이려 한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	5	교통경찰은 설명을 잘 하려고 한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	6	교통경찰의 단속태도는 유연하다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
물 리 적 품 질	7	교통경찰관서는 정돈이 잘 되어 있다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	8	교통경찰은 용모가 단정하다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	9	교통경찰은 민원에 즉시 응대한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	10	교통경찰관서는 편의시설이 갖추어져 있다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
결 과 품 질	11	교통경찰관서는 찾기 쉽다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	12	교통경찰관서는 안내받기 쉽다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	13	교통경찰관서 방문의 목적을 달성하였다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	14	이외의 서비스를 제공받았다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	15	교통경찰은 공익적 차원의 서비스를 제공한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	16	교통경찰은 창의적으로 업무를 한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	17	교통경찰의 서비스는 효율적이다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
	18	교통경찰의 서비스는 체계적이다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				

요구분석은 통상 t-검정을 통하여 바람직한 수준과 현재 수준의 차이를 대략적으로 확인한다. 다음으로 Borich 요구도 공식을 통한 우선순위를 제시하고, the Locus for Focus모형을 통하여 좌표평면에 결과를 제시한다. 마지막으로 the Locus for Focus모형의 1사분면(HH)에 속한 항목 개수를 확인하고 해당 개수만큼의 Borich 요구도 상위 순위를 결정하는 과정을 밟는다.

이러한 절차를 거치는 이유는 다음과 같다. 통상적으로 요구분석을 실시할 경우 t-검정을 실시하여 현재의 수준과 바람직한 수준사이의 평균 차이가 통계적으로 유의한지를 검정한다. t-검정에서 현재수준과 바람직한 수준의 평균 차이가 크면 클수록 t값은 증가하지만, t-검정은 두 수준 평균사이의 단순한 차이만을 검정하여 차이의 유의성을 판단할 뿐이며, 차이의 방향에 대한 판단의 기준은 제시하지 못한다는 단점이 있으므로 t-검정만으로 우선순위를 결정하기 어렵다는 한계를 가지고 있다.

이에 Borich는 현재수준과 바람직한 수준에 대한 차이를 확인하고, 바람직한 수준에 가중치를 주어 측정요소들의 값을 순서대로 나열하는 방법을 제시하였다. 이러한 방법은 측정 항목에 대하여 가중치를 부여함으로써 항목 간 변별이 쉬워지므로 앞의 t-검정이 가지는 단점을 극복한 것이라고 할 수 있다.

$$\text{Borich의 요구도} = \frac{\sum(RL - PL) \times \overline{PL}}{N}$$

여기서 *RL*: 바람직한 수준(Required Level)

*PL*: 현재 수준(Present Level)

$\overline{PL}$ : 항목별 중요도 평균

한편, Borich의 방법은 측정항목이 많을 경우, 측정항목에 대한 순위는 정해주지만, 어느 정도까지를 우선적으로 개선해야하는지에 대한 의사결정의 정도를 제시하는 데에는 어려움이 있다. 이러한 Borich의 단점을 보완한 것이 the Locus for Focus모형을 응용한 것이라고 할 수 있다. 이 모형은 Herschkowitz의 임계함수를 이용하여 바람직한 수준의 평균값을 가로축의 중심으로 하고, 현재수준과 바람직한 수준의 차이의 평

균값을 세로축의 중심으로 하여 두 축이 만나는 지점을 기준으로 네 개의 사분면으로 나누고 각 측정항목들을 각각의 좌표평면에 표시하는 방법이라고 할 수 있다.

〈그림 1〉 the Locus for Focus 모델

↑ 불일치 수준	Ⅱ사분면: LH	Ⅰ사분면: HH
	Ⅲ사분면: LL	Ⅳ사분면: HL

요구수준 평균값 →

자료: Mink, Shultz & Mink, 1991; 조대연, 2009에서 재인용

the Locus for Focus모델은 임계함수 및 t-검정과는 달리 바람직한 수준, 현재수준과 바람직한 수준의 차이를 같이 고찰함으로써 바람직한 수준에 가중치를 부여하였다는 점에서는 Borich와 같다. 이러한 the Locus for Focus모델에서 HH분면에 포함된 항목과 그 개수만큼 Borich요구도 상위 순위에 포함된 항목들을 결정하고, 두 방법을 통해 중복되는 항목을 우선순위로 확인하며 나머지 항목은 차순위군으로 결정한다.

## IV. 분석 결과

### 1. 응답자 특성

본 항에서는 설문에 응한 사람들의 특성을 살펴보았다. 성별은 여자가 187명(44.3%), 남자는 235명(55.3%)였고, 연령별로는 20대 이하가 66명(15.6%), 30대가 68명(16.1%), 40대가 134명(31.8%), 50대 이상이 154명(36.5%)인 것으로 나타났다.

〈표 2〉 응답자 특성

구 분		빈 도	퍼센트
성 별	여	187	44.3
	남	235	55.7
연령별	20대 이하	66	15.6
	30대	68	16.1
	40대	134	31.8
	50대 이상	154	36.5

## 2. 교통경찰 서비스 향상을 위한 항목의 우선순위 분석

본 항에서는 설문항목에 대한 요구분석에서 t-검정 및 Borich 공식을 활용한 요구도 값, 그리고 그 우선순위에 대하여 분석하였다. 직원품질, 물리적 품질, 결과품질이라는 세 가지 차원에 대하여 각각 여섯 개의 요소 모두 18개의 요소에 대하여 분석하였다.

먼저 현재 교통경찰이 제공하고 있는 서비스 수준과 바람직하다고 생각하는 서비스 수준의 차이가 있는지에 대하여 t 검정을 실시하였다. 18개 모든 항목에서 현재의 서비스 수준보다 바람직한 서비스 수준이 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있었다. 이 가운데에서 현재수준과 바람직한 수준의 차이가 가장 큰 것은 항목 15번 '교통경찰은 공익적 차원의 서비스를 제공한다.'이었으며, 다음으로는 항목 1번 '교통경찰의 단속태도는 유연하다', 항목 5 '교통경찰은 설명을 잘 하려고 한다'의 순으로 나타났다. 즉, 교통경찰 서비스를 제공받은 경험이 있는 시민들은 교통경찰의 행정이나 태도가 국민에 대한 서비스 정신보다는 실적이나 상부의 지시의 이행, 의무적인 태도가 여전히 많이 있다고 생각하고 있는 것으로 짐작할 수 있다. 현재의 수준과 바람직한 수준과의 차이가 적은 것

은 항목 10번 '교통경찰관서는 편의시설이 갖추어져 있다.', 항목 11번 '교통경찰(관서)는 찾기 쉽다.', 항목 12번의 '교통경찰(관서)는 안내받기 쉽다'로 모두 물리적 품질과 관련되어 있는 것으로 나타났다. 즉, 교통민원인에 대한 시설면이나 환경면은 많이 개선되어 있어 크게 불편함을 느끼지 않는 것으로 생각할 수 있었다.

Borich의 요구도 값을 산출한 결과, 가장 높은 요구도 값을 보이는 것은 항목 6 '교통경찰의 단속태도는 유연하다.'였고, 다음으로 항목 5 '교통경찰은 설명을 잘 하려고 한다.', 항목 3 '교통경찰은 신속히 업무를 처리한다.'인 것으로 나타났다. 교통경찰이 도로교통 현장에서 단속을 할 경우 위반의 사안이 중요하지 않아 계도나 주의를 주는 것으로도 가능한 것이라고 생각되는 경우에도 일률적인 법 집행을 한다고 느끼는 것으로 짐작되었다. 그리고 법 집행을 하는 경우 충분한 설명이 이루어지지 않고 있으며, 민원 업무가 신속히 처리되지 않다고 느끼는 것으로 나타났다. 요구도 값이 낮은 항목은 10번 '교통경찰관서는 편의시설이 갖추어져 있다.', 11번 '교통경찰관서는 찾기 쉽다.', 12번 '교통경찰관서는 안내받기 쉽다.'로 역시 시설면이나 환경면에 집중되어 있다.

t 값과 Borich 요구도 값을 비교해보면, 대체로 t값이 크면 요구도 값도 커지는 경향이 있지만 그 경향은 반드시 일치하는 것은 아니었다. 예를 들면 t값이 가장 큰 항목은 15번 '교통경찰은 공익적 차원의 서비스를 제공한다.'가 92.06이지만 이 항목의 Borich 요구도 순서는 4위였고, t값의 크기가 6위인 '교통경찰은 창의적으로 업무를 한다.'의 요구도 값은 8위인 것으로 나타났다. 이러한 차이가 나타나는 것은 이는 t검정이 두 수준간의 차이만을 반영한 반면, Borich의 요구도는 바람직한 수준에 가중치를 부여하였기 때문이다.

〈표 3〉 현재수준과 필요수준에 대한 t검정과 Borich 요구도 분석 결과

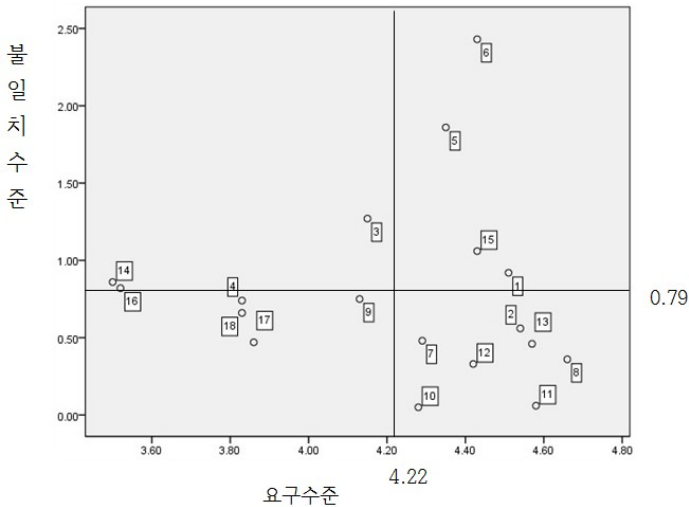
항목	부호	현재		필요수준		차이			요구도	우선 순위
		평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	t값		
직원 품질	1	3.59	0.66	4.51	0.56	0.92	0.44	43.33**	3.94	5
	2	3.98	0.78	4.54	0.63	0.56	0.50	23.11**	2.22	11
	3	2.88	0.64	4.15	0.64	1.27	0.44	58.75**	5.44	3
	4	3.09	0.90	3.83	0.73	0.74	0.44	34.56**	3.17	9
	5	2.49	0.73	4.35	0.66	1.86	0.64	59.95**	7.97	2
	6	2.00	0.57	4.43	0.72	2.43	0.73	68.24**	10.41	1
물리 적품질	7	3.81	0.67	4.29	0.53	0.48	0.66	14.75**	2.11	12
	8	4.29	0.64	4.66	0.55	0.36	0.48	15.55**	1.58	15
	9	3.38	0.72	4.13	0.70	0.75	0.43	35.43**	3.30	7
	10	4.24	0.73	4.28	0.71	0.05	0.21	4.58**	0.22	18
	11	4.51	0.63	4.58	0.57	0.06	0.25	5.36**	0.26	17
	12	4.10	0.83	4.42	0.71	0.33	0.47	14.30**	1.45	16
결과 품질	13	4.11	0.77	4.57	0.50	0.46	0.50	19.02**	1.83	14
	14	2.65	0.85	3.50	0.91	0.86	0.49	35.67**	3.41	6
	15	3.37	0.58	4.43	0.55	1.06	0.24	92.06**	4.54	4
	16	2.70	0.75	3.52	0.50	0.82	0.44	38.30**	3.26	8
	17	3.40	0.76	3.86	0.70	0.47	0.54	17.74**	1.87	13
	18	3.18	0.75	3.83	0.54	0.66	0.48	28.36**	2.62	10

\*\*  $p < .01$ .

교통경찰 서비스 요소를 the Locus for Focus 모델을 활용하여 우선 순위를 분석한 결과는 〈그림 2〉와 같다. 교통경찰 서비스 요소의 바람직한 수준(필요수준)의 평균은 4.22였으며, 불일치 수준의 평균은 0.79로 필요수준의 평균과 불일치 수준의 평균을 축으로 하여 좌표평면으로 구분한 결과 HH 분면에 포함되는 요소는 항목 번호 1 ‘친절’, 항목 5 ‘설명’, 항목 6 ‘단속태도’, 항목 15 ‘공익적 서비스’의 네 개인 것으로 나타났다. the Locus for Focus 모델 결과는 HH분면에 대한 우선순위 결정은 비교적 용이하나 2순위 분면의 결정은 사실상 어렵다. 이러한 the

Locus for Focus 모델의 장점과 단점을 고려하여 HH분면에 몇 개의 항목이 포함되어 있는지 확인을 한 후, 이들 개수만큼 Borich 요구도 순위를 상호 비교하여 최우선순위 항목들과 차순위 항목들을 결정할 수 있다. 결과적으로 the Locus for Focus 모델을 활용한 우선순위 영역에 포함된 항목 개수와 항목들을 고려하여 Borich의 요구도 우선순위와 비교한 결과는 <표 4>와 같다.

<그림 2> the Locus for Focus 모델 결과



<표 4> 교통경찰 서비스요소의 우선순위 결정

우선순위 도출방법	CPTED 전략 항목				
	직원품질				결과품질
	1	3	5	6	15
Borich 요구도		●	●	●	●
Locus For Focus	●		●	●	●

Borich 요구도와 the Locus for Focus 모델의 우선순위 도출방법에 따라 공통적으로 요구가 높은 항목으로 나타난 것은 항목부호 5 ‘교통경찰의 설명’, 항목 6 ‘교통경찰의 단속 태도’, 항목 15 ‘공익적 서비스’인 것으로 나타났다. 이 세 개의 항목은 18개의 교통경찰 서비스 요소 가운데에게 가장 우선적으로 개선해야 할 요구라고 할 수 있다. 항목 1 ‘친절’은 the Locus for Focus에서만 우선순위가 높았고, 항목 3 ‘신속한 업무처리’는 Borich 요구도에서만 우선순위가 높은 것으로 나타났다. 이 두 개의 항목은 앞에서 도출된 세 개의 항목에 이어서 차 순위 요구요소라고 할 수 있다.

## V. 나가며

본 연구는 교통경찰 서비스의 수요자인 국민들의 눈높이에서 보았을 때 교통경찰 서비스 요소 가운데에서 어떠한 것을 우선적으로 개선해야 하는지를 파악하여 보다 양질의 서비스를 제공하기 위한 정책을 개발할 목적으로 수행되었다. 본 연구를 수행하기 위하여 서울과 성남, 수원에 거주하는 시민들을 대상으로 교통경찰 서비스를 경험해본 결과 현재의 서비스 수준과 향후 요구되는 바람직한 서비스 수준에 대하여 설문조사를 실시한 자료를 수집하였다. 본 자료를 대상으로 요구분석에서 요구하는 분석과정인 세 단계를 거친 후 우선적으로 개선해야 할 서비스 요소를 선정하였다.

연구결과는 다음과 같다. 현재 수준과 바람직한 수준과의 차이는 모든 요소에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. Borich요구도 분석결과 ‘단속태도’, ‘설명’, ‘신속한 업무처리’, ‘공익적 서비스’가 선

정되었으며, the Locus for Focus모형을 이용한 결과 ‘친절’, ‘설명’, ‘단속 태도’, ‘공익적 서비스’가 선정되었다. Borich요구도와 the Locus for Focus 모형 결과가 중복되는 항목인 ‘교통경찰의 설명’, ‘교통경찰의 단속 태도’, ‘공익적 서비스’를 가장 우선적으로 개선해야 하며, 다음으로 ‘친절’, ‘신속한 업무처리’를 차 순위로 개선해야 할 요소인 것으로 나타났다. 그리고 물리적 품질에 해당하는 환경이나 시설면은 현재 수준과 바람직한 수준의 차이 정도가 다른 요소들에 비하여 크지 않은 것으로 나타났다.

연구결과를 통하여 교통경찰 서비스에 대한 시민들의 만족을 향상시키기 위한 정책적 고려사항을 생각해볼 수 있다. 교통과 관련한 민원사안을 해결하기 위하여 교통경찰관이나 경찰관서를 방문하였을 때 법률이나 규칙으로 정해진 업무처리를 이행하는 것도 중요하지만, 이러한 민원이 접수되면 민원이 해결되는 과정에 대한 설명, 민원이 해결되지 않았을 경우 어떠한 절차에 의하여 이의제기를 할 수 있는지에 대한 절차의 설명과 이에 대한 통지를 잘 해주는 것이 매우 중요하다. 민원인으로서 자신의 민원에 대한 처리 정보를 얻고 싶어하기 때문이다<sup>41)</sup>. 민원에 대한 설명은 단지 교통업무에서 뿐만 아니라 수사, 112 등 경찰 민원 업무 전반에 대하여 요구되는 서비스 요소라고 할 수 있다. 따라서 교통 민원이 제기되었을 경우 민원처리에 대한 형식적인 고지나 설명이 아니라 충분한 설명이나 고지가 될 수 있도록 관련 민원처리 규정을 보완하여야 한다. 또한 교통기능에 오래 근무하여 전문가로 육성할 수 있도록 인센티브를 제공할 필요도 있다. 교통은 국민과 밀접한 관련이 있음에도

41) 김 혁, “소년사건에서의 피해자의 정보권 보장을 위한 개선방안”, 피해자학연구, 24(1), 2016, 221-248쪽.

불구하고 민원제기 등을 우려하여 근무하기를 꺼려하는 경향이 있어 장기 근무를 기피하고 있는 실정이다. 따라서 인센티브 제공을 통한 전문가 확보도 설명을 잘 하는 교통경찰의 육성이 필요하다고 할 것이다.

단속과 경우 단속을 위한 단속, 실적을 올리기 위한 단속보다 법규를 위반한 운전자나 보행자에 대하여 향후 재차 위반을 하지 않도록 계도하거나 지도장을 발부하는 형태로 집행되어야 할 것이다. 공익적 법집행과 관련하여 오로지 교통의 목적으로만 이행되어야 할 정책들이 교통 이외의 목적으로 왜곡되어서는 안 된다. 예컨대, 불법주차위반의 경우 선거철에 단속이 되지 않는 것이 대표적인 예이다. 일관된 법집행은 국민의 신뢰와 법집행에 대한 기대가능성을 높이는 요인이 될 것이다.

본 연구는 교통경찰 서비스에 대한 시민의 만족도를 높이기 위해, 만족요인 가운데에서 우선적으로 개선해야 할 부분과 차 순위로 개선해야 할 부분을 선정하기 위한 목적으로 수행되었다. 서울과 경기의 일부 지역에서 표본을 뽑았기 때문에 본 연구에서 도출한 결과를 일반화시키기에는 다소 주의를 할 필요가 있다. 하지만 기존 연구와는 달리 실질적으로 국민들이 서비스 받고 있는 현재수준과 바람직한 수준을 비교하여 우선순위를 도출하였다는 점에서 본 연구의 가치는 인정될 수 있다고 할 것이다. 본 연구는 표본에 대하여 보다 세부적인 변수를 도출하지 못하였다는 점에서도 한계를 가지고 있다. 향후 본 연구에서 가지는 한계를 극복하고, 보다 질 높은 서비스 제공을 위한 대안이 제시되길 희망한다.

〈논문 접수 : 2017. 4. 17, 심사 개시 : 2017. 4. 21, 게재 확정 : 2017. 5. 30〉

## 참 고 문 헌

### I. 국내문헌

#### 1. 단행본

- 김남진·김연태, 행정법 I, 법문사, 2012.  
김남현 외, 경찰교통론, 경찰대학 출판부, 2016.  
김상호 외, 경찰행정학, 법문사, 2005.  
류지태·박종수, 행정법신론, 박영사, 2009.  
최정임, 인적자원 개발을 위한 요구분석 실천가이드, 학지사, 2016.

#### 2. 논문

- 권현오·김영근·박화선, “경찰서비스에 대한 주민만족도의 결정요인”,  
한국 자치행정학보, 28(3), 2014, 153-169쪽.  
길우근, “치안서비스 품질이 만족도에 미치는 영향”, 고려대학교 석사학  
위논문, 2014.  
김기수·김덕희, “비영리기관에 있어서의 고객만족에 관한 연구 : 경찰청을  
중심으로”, 고객만족경영연구, 제1권 제1호, 1999.  
김 혁, “소년사건에서의 피해자의 정보권 보장을 위한 개선방안”, 피해자  
학연구, 24(1), 2016, 221-248쪽.  
박명호·조형지, “고객만족 개념의 재정립”, 한국마케팅저널, 제1권 제4  
호, 1999, 126-151쪽.  
박병욱, “경찰질서행정에서의 규제패러다임의 전환”, 행정법학 제9호,  
2015. 9. 71쪽.  
안정기, “경찰 민원행정서비스의 고객만족 영향요인에 관한 연구”, 한국자치

- 행정학보, 제 20권 제1호, 2006.
- 윤성준 외 2, “경찰서비스의 서비스품질과 고객애호도 결정요인에 관한 연구”, 서비스경영학회지 제7권 제1호, 2006.
- 이상원·송건섭, “교통경찰관 적정 소요인력 진단 및 확보방안 연구”, 치안연구소, 2001, 83-84쪽.
- 이재필·이시경, “공공서비스 품질평가 모형 개발”, 한국공공관리학보, 23(1), 2009, 22쪽.
- 이종혁, 순찰지구대 도입의 정책효과성 연구: 경찰서비스를 중심으로, 연세대 학교 석사학위논문, 2007.
- 이황우·이병중, “경찰서비스의 시민평가에 관한 연구”, 한국공안행정학회보, 제25호, 2006, 12쪽.
- 임창호, “경찰 교통안전 활동의 시민만족도에 관한 연구”, 치안정책연구, 29(3), 2015, 1-39쪽.
- 장권영, “교통경찰 서비스의 고객만족도 결정요인 연구”, 경찰학논총, 9(3), 2014, 97-123쪽.
- 장권영, “교통사고 조사서비스 품질이 고객만족도와 조직성과에 미치는 영향”, 치안정책연구, 29(2), 2015, 249-286쪽.
- 정철우, “잠재성장모형을 이용한 교통 체감안전도 변화 분석”, 치안정책연구, 29(2), 2015, 223-247쪽.
- 정철우, “외근 교통경찰 서비스 만족요인 연구”, 교통안전연구논집, 33, 2014, 67-78쪽.
- 정철우, “교통사고조사 만족 결정요인 연구”, 교통연구 23(4), 2016, 79-84쪽.
- 조대연, “설문조사를 통한 요구분석에서 우선순위결정 방안 탐색”, 교육문제연구, (35), 2009, 165-187쪽.

최석배, “경찰수사활동의 서비스 질이 시민만족에 미치는 영향분석”, 경북대학교 수사과학대학원, 석사학위논문, 2016.

## II. 외국 문헌

### 1. 논문

Brown, K. and P.B. Coulter, “Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery”, *Public Administration Review*, 43(1), 1983. pp.50-58.

Chermak, S., McGarrell, E. F. and Weiss, A., “Citizens’ Perception of Aggressive Traffic Enforcement Strategies”, *Justice Quarterly*, Vol. 18(2), 2001, pp. 365-391.

Richard L. Dukes Edwardo Portill, “Models of satisfaction with police service, Policing”, *An International Journal of Police Strategies & Management*, 32(2), 2007, pp. 29-38.

< ABSTRACT >

## A Study on the Set Priority of Satisfactory Factors in Traffic Police Service

Jeong, Cheol-Woo · Lee, Chong-Wha

The purpose of this study is to suggest a basic material to establish the service strategies of traffic police. Lots of study tried how to raise the degree of satisfaction of traffic police's service using the multi variated data, but not tried to find which elements should be improved preferentially. This study tried to set the priority of satisfactory factors in traffic police service using Need Analysis method in the views of users. For this study, Data of 422 people who experienced the traffic police's service from Seoul, Suwon, and Seongnam city were collected. The results of this study are as follows. First, Borich analysis result elected four elements of service factors, 'enforcing attitude', 'explaining', 'rapid performance', 'service of public view' were needed to be improved. And the Lotus for Focus model showed the four elements, 'kindness', 'explaining', 'enforcing attitude', 'service of public view' were needed to be improved. So the overlapped elements, 'enforcing attitude', 'explaining', 'service of public view' are should be improved preferentially.

◆ Key Words : Traffic Police, Service Elements, Service Satisfaction, Priority, Need Analysis