

# 민원공무원의 감정노동에 관한 조사, 2012

## CODE BOOK

자료번호	A1-2012-0117
연구책임자	최성욱
연구수행기관	
조사년도	2012년
자료서비스기관	한국사회과학자료원
자료공개년도	2013년
코드북 제작년도	2013년

이 자료를 연구 및 저작에 이용, 참고 및 인용할 경우에는 KOSSDA의 자료인용표준서식에 준하여 자료의 출처를 반드시 명시하여야 합니다. 자료 출처는 자료명이 최초로 언급되는 부분이나 참고문헌 목록에 명시할 수 있습니다.

#### ■ 자료를 이용, 참고, 인용할 경우 표준서식

최성욱. 2012. 「민원공무원의 감정노동에 관한 조사, 2012」. 자료서비스기관: 한국사회과학자료원. 자료공개년도: 2013년. 자료번호: A1-2012-0117.

#### ■ 코드북을 인용할 경우 표준서식

한국사회과학자료원. 2013. 「민원공무원의 감정노동에 관한 조사, 2012 CODE BOOK」. pp. 1-23.

이 자료의 코드북에 대한 모든 권한은 KOSSDA에 있으며 KOSSDA의 사전허가 없이 복제, 송신, 출판, 배포할 수 없습니다.

**a1 [감정노동] 감정소진1: 민원인과 대면 시 스트레스 받음**

1. 고객(민원인)과 직접적으로 대면할 때 스트레스를 받은 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	6	1.3	1.3
거의 그렇지 않다	2	23	4.9	4.9
가끔 그렇다	3	264	56.5	56.5
자주 그렇다	4	142	30.4	30.4
항상 그렇다	5	30	6.4	6.4
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0

**a2 [감정노동] 감정소진2: 직무수행/인간관계로 인한 불안/불면 있음**

2. 직무수행이나 인간관계가 힘들어 내심 불안하고 잠을 설치곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	23	4.9	4.9
거의 그렇지 않다	2	140	30.0	30.0
가끔 그렇다	3	248	53.1	53.1
자주 그렇다	4	48	10.3	10.3
항상 그렇다	5	6	1.3	1.3
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0

**a3 [감정노동] 감정소진3: 퇴근 무렵이면 정서적으로 메마름**

3. 퇴근 무렵이면 일과에 지쳐서 정서적으로 메마르곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	11	2.4	2.4
거의 그렇지 않다	2	63	13.5	13.5
가끔 그렇다	3	216	46.3	46.3
자주 그렇다	4	142	30.4	30.4
항상 그렇다	5	33	7.1	7.1
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0

**a4 [감정노동] 다양성1: 민원인에게 다양한 감정 표현하곤 함**

4. 직무상 고객(민원인)과 접촉할 때 다양한 감정들을 표현하곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	13	2.8	2.8
거의 그렇지 않다	2	175	37.5	37.5
가끔 그렇다	3	226	48.4	48.4
자주 그렇다	4	48	10.3	10.3
항상 그렇다	5	3	0.6	0.6
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0

**a5 [감정노동] 내면적 행위1: 흥분한 민원인을 잘 진정시키**

5. 화가 나거나 흥분한 고객(민원인)을 잘 진정시키곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	5	1.1	1.1
거의 그렇지 않다	2	57	12.2	12.2
가끔 그렇다	3	244	52.2	52.2
자주 그렇다	4	148	31.7	31.7
항상 그렇다	5	10	2.1	2.1
무응답	9	3	0.6	0.6
		467	100.0	100.0

**a6 [감정노동] 내면적 행위2: 동료들의 기분을 좋게 함**

6. 동료들의 기분이 좋아지도록 돕곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	3	0.6	0.6
거의 그렇지 않다	2	28	6.0	6.0
가끔 그렇다	3	250	53.5	53.5
자주 그렇다	4	169	36.2	36.2
항상 그렇다	5	15	3.2	3.2
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0

**a7 [감정노동] 내면적 행위3: 까다로운 민원인에게도 친절함을 전달하려고 노력함**

7. 다루기 힘든 고객(민원인)과 접촉할 때, 내심 불쾌하지만 진정한 친절함을 전달하려고 노력하곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	5	1.1	1.1
거의 그렇지 않다	2	30	6.4	6.4
가끔 그렇다	3	162	34.7	34.7
자주 그렇다	4	227	48.6	48.6
항상 그렇다	5	41	8.8	8.8
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0

**a8 [감정노동] 다양성2: 직무상 다양한 감정표현이 필요함**

8. 직무특성상 다양한 감정을 표현해야 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	25	5.4	5.4
그렇지 않다	2	169	36.2	36.2
그저 그렇다	3	129	27.6	27.6
그렇다	4	123	26.3	26.3
매우 그렇다	5	19	4.1	4.1
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0

**a9 [감정노동] 내면적 행위4: 직장동료간 갈등/반목을 해소를 통해 평화유지 노력함**

9. 직장동료간의 갈등과 반목을 해소함으로써 평화를 유지하려고 노력하곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	3	0.6	0.6
거의 그렇지 않다	2	19	4.1	4.1
가끔 그렇다	3	177	37.9	37.9
자주 그렇다	4	213	45.6	45.6
항상 그렇다	5	53	11.3	11.3
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0

**a10 [감정노동] 내면적 행위5: 직장동료의 어려운 업무를 도움**

10. 직장동료들이 업무상 어려움과 스트레스와 씨름할 때 도와주곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	5	1.1	1.1
거의 그렇지 않다	2	26	5.6	5.6
가끔 그렇다	3	244	52.2	52.2
자주 그렇다	4	166	35.5	35.5
항상 그렇다	5	24	5.1	5.1
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0

**a11 [감정노동] 표면적 행위1: 민원인에게 “직업적으로” 친근함**

11. 직무상 고객(민원인)에게 "인위적이지만 직업적으로" 친근하게 다가가야 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	4	0.9	0.9
그렇지 않다	2	26	5.6	5.6
그저 그렇다	3	80	17.1	17.1
그렇다	4	301	64.5	64.5
매우 그렇다	5	54	11.6	11.6
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0

**a12 [감정노동] 표면적 행위2: 민원인에게 솔직한 감정을 숨김**

12. 직무상 고객(민원인)에게 솔직한 감정을 숨기거나 통제하곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	0.2	0.2
거의 그렇지 않다	2	9	1.9	1.9
가끔 그렇다	3	135	28.9	28.9
자주 그렇다	4	262	56.1	56.1
항상 그렇다	5	58	12.4	12.4
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0

**a13 [감정노동] 표면적 행위3: 느끼지 않는 감정을 직무상 느낀 것처럼 표현함**

13. 내면적으로 진짜 느끼지 않는 감정을 직무상 마치 느낀 것처럼 표현하곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	12	2.6	2.6
거의 그렇지 않다	2	120	25.7	25.7
가끔 그렇다	3	238	51.0	51.0
자주 그렇다	4	90	19.3	19.3
항상 그렇다	5	6	1.3	1.3
무응답	9	1	0.2	0.2
		467	100.0	100.0

**a14 [감정노동] 표면적 행위4: 직장에서 분노를 숨김**

14. 직장에서 누군가 했던 일에 대해 느끼는 분노를 표출하지 않고 숨기곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	0.4	0.4
거의 그렇지 않다	2	53	11.3	11.3
가끔 그렇다	3	215	46.0	46.0
자주 그렇다	4	166	35.5	35.5
항상 그렇다	5	28	6.0	6.0
무응답	9	3	0.6	0.6
		467	100.0	100.0

**a15 [감정노동] 표면적 행위5: 나에 대한 민원인들의 태도에 상관없이 친절한 응대 필요함**

15. 직무상 고객(민원인)들이 나에게 어떻게 대하든 상관없이 친절하게 응대해야 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	17	3.6	3.6
그렇지 않다	2	70	15.0	15.0
그저 그렇다	3	126	27.0	27.0
그렇다	4	204	43.7	43.7
매우 그렇다	5	48	10.3	10.3
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0

**a16 [감정노동] 직무만족1: 근무성적평정에 만족함**

16. 내가 받은 근무성적평정에 만족한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	29	6.2	6.2
그렇지 않다	2	100	21.4	21.4
그저 그렇다	3	243	52.0	52.0
그렇다	4	90	19.3	19.3
매우 그렇다	5	3	0.6	0.6
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0

**a17 [감정노동] 직무만족2: 현직무에 만족함**

17. 현재 직무에 만족한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	26	5.6	5.6
그렇지 않다	2	88	18.8	18.8
그저 그렇다	3	195	41.8	41.8
그렇다	4	145	31.0	31.0
매우 그렇다	5	11	2.4	2.4
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0

**a18 [감정노동] 직무만족3: 현직무는 경력발전기회를 제공함**

18. 나의 직무는 경력발전기회를 제공한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	17	3.6	3.6
그렇지 않다	2	51	10.9	10.9
그저 그렇다	3	162	34.7	34.7
그렇다	4	214	45.8	45.8
매우 그렇다	5	21	4.5	4.5
무응답	9	2	0.4	0.4
		467	100.0	100.0



**a19 [감정노동] 직무만족4: 현직위(무)에서 새로운 것을 배움**

19. 나의 직위(무)에서 새로운 것들을 배우곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	5	1.1	1.1
거의 그렇지 않다	2	30	6.4	6.4
가끔 그렇다	3	198	42.4	42.4
자주 그렇다	4	199	42.6	42.6
항상 그렇다	5	32	6.9	6.9
무응답	9	3	0.6	0.6
		467	100.0	100.0

**a20 [감정노동] 자긍심1: 현직무에 자긍심 느낌**

20. 내가 하는 일에 자긍심을 느끼곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	14	3.0	3.0
거의 그렇지 않다	2	73	15.6	15.6
가끔 그렇다	3	235	50.3	50.3
자주 그렇다	4	120	25.7	25.7
항상 그렇다	5	22	4.7	4.7
무응답	9	3	0.6	0.6
		467	100.0	100.0

**a21 [감정노동] 자긍심2: 보람있는 일을 하고 있음**

21. 직무상 보람 있는 일을 하고 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	17	3.6	3.6
그렇지 않다	2	43	9.2	9.2
그저 그렇다	3	208	44.5	44.5
그렇다	4	175	37.5	37.5
매우 그렇다	5	20	4.3	4.3
무응답	9	4	0.9	0.9
		467	100.0	100.0

**a22 [감정노동] 자긍심3: 다른 직업과 달리 가치있는 일을 하고 있음**

22. 다른 직업과는 다르게, 나의 직무는 뭔가 가치 있는 것이라고 느끼곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	11	2.4	2.4
거의 그렇지 않다	2	75	16.1	16.1
가끔 그렇다	3	226	48.4	48.4
자주 그렇다	4	134	28.7	28.7
항상 그렇다	5	17	3.6	3.6
무응답	9	4	0.9	0.9
		467	100.0	100.0

**a23 [감정노동] 표면적 행위6: 솔직한 감정과 겉으로 표현하는 감정사이의 괴리감 있음**

23. 직무상 솔직한 감정과 겉으로 표현하는 감정간의 괴리감을 느끼곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	0.2	0.2
거의 그렇지 않다	2	42	9.0	9.0
가끔 그렇다	3	279	59.7	59.7
자주 그렇다	4	119	25.5	25.5
항상 그렇다	5	22	4.7	4.7
무응답	9	4	0.9	0.9
		467	100.0	100.0

**b1\_1 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장의 최우선 기대사항1: 권력정향문화**

1. 내 직장에서 실제 최우선적으로 기대되는 것은  
- 직속상관과 고위직 인사의 의도와 요구에 부응하는 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	69	14.8	14.8
2순위	2	76	16.3	16.3
3순위	3	75	16.1	16.1
4순위	4	235	50.3	50.3
무응답	9	12	2.6	2.6
		467	100.0	100.0

#### b1\_2 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장의 최우선 기대사항2: 역할정향문화

1. 내 직장에서 실제 최우선적으로 기대되는 것은  
- 공식적인 절차와 규정 내에서 직무를 수행하는 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	210	45.0	45.0
2순위	2	137	29.3	29.3
3순위	3	87	18.6	18.6
4순위	4	21	4.5	4.5
무응답	9	12	2.6	2.6
		467	100.0	100.0

#### b1\_3 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장의 최우선 기대사항3: 성취정향문화

1. 내 직장에서 실제 최우선적으로 기대되는 것은  
- 더 좋은 업무방법을 찾아가면서 과업의 혁신을 이루는 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	55	11.8	11.8
2순위	2	101	21.6	21.6
3순위	3	158	33.8	33.8
4순위	4	141	30.2	30.2
무응답	9	12	2.6	2.6
		467	100.0	100.0

#### b1\_4 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장의 최우선 기대사항4: 지원정향문화

1. 내 직장에서 실제 최우선적으로 기대되는 것은  
- 공적·사적 문제해결을 위해 직장동료들에게 신뢰·협력하는 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	125	26.8	26.8
2순위	2	140	30.0	30.0
3순위	3	138	29.6	29.6
4순위	4	52	11.1	11.1
무응답	9	12	2.6	2.6
		467	100.0	100.0

### b2\_1 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 성공인의 유형1: 권력정향문화

2. 내 직장에서 소위 '잘 나가는' 사람(성공인)은  
- 상관을 모시는 방법을 알고 있으며, 권력지향성과 정치력을 가지고 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	267	57.2	57.2
2순위	2	64	13.7	13.7
3순위	3	36	7.7	7.7
4순위	4	87	18.6	18.6
무응답	9	13	2.8	2.8
		467	100.0	100.0

### b2\_2 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 성공인의 유형2: 역할정향문화

2. 내 직장에서 소위 '잘 나가는' 사람(성공인)은  
- 정해진 절차와 규정에 따라 행동하고, 만사를 정확하고 순조롭게 하려고 노력한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	30	6.4	6.4
2순위	2	100	21.4	21.4
3순위	3	163	34.9	34.9
4순위	4	161	34.5	34.5
무응답	9	13	2.8	2.8
		467	100.0	100.0

### b2\_3 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 성공인의 유형3: 성취정향문화

2. 내 직장에서 소위 '잘 나가는' 사람(성공인)은  
- 열정적으로 직무를 수행하며, 뛰어난 업무기술과 혁신능력을 가지고 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	79	16.9	16.9
2순위	2	157	33.6	33.6
3순위	3	135	28.9	28.9
4순위	4	83	17.8	17.8
무응답	9	13	2.8	2.8
		467	100.0	100.0

#### b2\_4 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 성공인의 유형4: 지원정향문화

2. 내 직장에서 소위 '잘 나가는' 사람(성공인)은  
- 협조와 배려를 통해서, 타인과의 신뢰관계 및 밀접한 업무관계를 유지하려고 노력한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	78	16.7	16.7
2순위	2	138	29.6	29.6
3순위	3	122	26.1	26.1
4순위	4	116	24.8	24.8
무응답	9	13	2.8	2.8
		467	100.0	100.0

#### b3\_1 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 의사결정방식1: 권력정향문화

3. 내 직장에서 의사결정은  
- 주로 상부로부터 내려오는 명령과 지시에 따라 이루어진다. 상부의 명령과 지시가 때론 공식적인 절차와 방침에 부합하지 않는다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	224	48.0	48.0
2순위	2	77	16.5	16.5
3순위	3	56	12.0	12.0
4순위	4	95	20.3	20.3
무응답	9	15	3.2	3.2
		467	100.0	100.0

#### b3\_2 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 의사결정방식2: 역할정향문화

3. 내 직장에서 의사결정은  
- 항상 공식적인 절차와 방침(정책), 그리고 공식채널을 통하여 이루어진다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	130	27.8	27.8
2순위	2	189	40.5	40.5
3순위	3	81	17.3	17.3
4순위	4	53	11.3	11.3
무응답	9	14	3.0	3.0
		467	100.0	100.0

**b3\_3 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 의사결정방식3: 성취정향문화**

3. 내 직장에서의 의사결정은  
- 주로 일선현장에 있는 자에 의한 재량적 행위로서 특징 지워진다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	29	6.2	6.2
2순위	2	96	20.6	20.6
3순위	3	168	36.0	36.0
4순위	4	159	34.0	34.0
무응답	9	15	3.2	3.2
		467	100.0	100.0

**b3\_4 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 의사결정방식4: 지원정향문화**

3. 내 직장에서의 의사결정은  
- 구성원들 사이에 수용성과 지지를 중시하는 합의지향적 방식을 사용한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	70	15.0	15.0
2순위	2	92	19.7	19.7
3순위	3	151	32.3	32.3
4순위	4	139	29.8	29.8
무응답	9	15	3.2	3.2
		467	100.0	100.0

**b4\_1 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장에 대한 평가(비유)1: 권력정향문화**

4. 내 직장은 마치  
- "정글" 과 같다. 생존경쟁에서 살아 남기위해 충성과 복종, 권력과 정치가 난무한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	109	23.3	23.3
2순위	2	142	30.4	30.4
3순위	3	81	17.3	17.3
4순위	4	119	25.5	25.5
무응답	9	16	3.4	3.4
		467	100.0	100.0

**b4\_2 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장에 대한 평가(비유)2: 역할정향문화**

4. 내 직장은 마치  
- "기계" 와 같다. 모두에게 규칙준수를 기대하고, 모든 관계가 주로 구조와 절차에 의해 결정된다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	224	48.0	48.0
2순위	2	133	28.5	28.5
3순위	3	70	15.0	15.0
4순위	4	24	5.1	5.1
무응답	9	16	3.4	3.4
		467	100.0	100.0

**b4\_3 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장에 대한 평가(비유)3: 성취정향문화**

4. 내 직장은 마치  
- "경연장" 과 같다. 모두가 혁신과 생산성 향상노력을 통해 성취감과 성공을 맞보려고 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	27	5.8	5.8
2순위	2	74	15.8	15.8
3순위	3	174	37.3	37.3
4순위	4	176	37.7	37.7
무응답	9	16	3.4	3.4
		467	100.0	100.0

**b4\_4 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장에 대한 평가(비유)4: 지원정향문화**

4. 내 직장은 마치  
- "공동체" 와 같다. 구성원들 사이에 상호의존성을 인식하며 공동이해를 가장 중요시한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	92	19.7	19.7
2순위	2	104	22.3	22.3
3순위	3	130	27.8	27.8
4순위	4	125	26.8	26.8
무응답	9	16	3.4	3.4
		467	100.0	100.0

**b5\_1 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장에서 기대하는 상관/관리자 유형1: 권력정향문화**

5. 내 직장에서 기대되는 상관 및 관리자의 유형은 무엇보다  
- 강하고 영향력이 있으며, 단호하지만 공정한 자이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	138	29.6	29.6
2순위	2	125	26.8	26.8
3순위	3	115	24.6	24.6
4순위	4	73	15.6	15.6
무응답	9	16	3.4	3.4
		467	100.0	100.0

**b5\_2 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장에서 기대하는 상관/관리자 유형2: 역할정향문화**

5. 내 직장에서 기대되는 상관 및 관리자의 유형은 무엇보다  
- 공사구분이 확실하여, 직무에 사적인 것을 개입시키지 않는 정확한 자이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	88	18.8	18.8
2순위	2	156	33.4	33.4
3순위	3	146	31.3	31.3
4순위	4	61	13.1	13.1
무응답	9	16	3.4	3.4
		467	100.0	100.0

**b5\_3 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장에서 기대하는 상관/관리자 유형3: 성취정향문화**

5. 내 직장에서 기대되는 상관 및 관리자의 유형은 무엇보다  
- 진취적인 기상과 혁신을 조장하고, 높은 수준의 성과를 요구하는 자이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	34	7.3	7.3
2순위	2	78	16.7	16.7
3순위	3	113	24.2	24.2
4순위	4	226	48.4	48.4
무응답	9	16	3.4	3.4
		467	100.0	100.0



**b5\_4 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장에서 기대하는 상관/관리자 유형4: 지원정향문화**

5. 내 직장에서 기대되는 상관 및 관리자의 유형은 무엇보다  
- 부하직원의 개인적인 일에도 관심을 가지면서, 배려하고 후원하는 자이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	191	40.9	40.9
2순위	2	90	19.3	19.3
3순위	3	84	18.0	18.0
4순위	4	86	18.4	18.4
무응답	9	16	3.4	3.4
		467	100.0	100.0

**b6\_1 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 직무동기의 원천1: 권력정향문화**

6. 내 직장에서 열심히 일할 의욕(직무동기)은 주로  
- 보상에 대한 기대나 또는 상관에 대한 개인적 충성심에서 유발된다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	90	19.3	19.3
2순위	2	103	22.1	22.1
3순위	3	128	27.4	27.4
4순위	4	126	27.0	27.0
무응답	9	20	4.3	4.3
		467	100.0	100.0

**b6\_2 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 직무동기의 원천2: 역할정향문화**

6. 내 직장에서 열심히 일할 의욕(직무동기)은 주로  
- "동일업무에 대한 동일임금"의 공정성 규범을 수용함으로써 유발된다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	72	15.4	15.4
2순위	2	103	22.1	22.1
3순위	3	127	27.2	27.2
4순위	4	145	31.0	31.0
무응답	9	20	4.3	4.3
		467	100.0	100.0

**b6\_3 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 직무동기의 원천3: 성취정향문화**

6. 내 직장에서 열심히 일할 의욕(직무동기)은 주로  
- 강한 성취욕과 혁신의지, 그리고 조직성공에 기여코자 하는 동료압력과 경쟁심으로부터 유발된다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	81	17.3	17.3
2순위	2	128	27.4	27.4
3순위	3	127	27.2	27.2
4순위	4	111	23.8	23.8
무응답	9	20	4.3	4.3
		467	100.0	100.0

**b6\_4 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 직무동기의 원천4: 지원정향문화**

6. 내 직장에서 열심히 일할 의욕(직무동기)은 주로  
- 다른 사람들을 도우며, 만족스러운 업무 및 인간관계를 유지코자 하는 마음으로부터 유발된다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	202	43.3	43.3
2순위	2	116	24.8	24.8
3순위	3	70	15.0	15.0
4순위	4	60	12.8	12.8
무응답	9	19	4.1	4.1
		467	100.0	100.0

**b7\_1 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 부서 간 관계1: 권력정향문화**

7. 내 직장에서 부서 간 관계는 일반적으로  
- 경쟁적이다. 각자 자기부서의 이해에만 주의를 기울이며 자기부서에 이익이 될 수 있다고 생각될 때에만 서로 돕는다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	85	18.2	18.2
2순위	2	161	34.5	34.5
3순위	3	87	18.6	18.6
4순위	4	112	24.0	24.0
무응답	9	22	4.7	4.7
		467	100.0	100.0

#### b7\_2 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 부서 간 관계2: 역할정향문화

7. 내 직장에서 부서 간 관계는 일반적으로  
- 타부서에 대해 무관심하다. 상부의 지시가 있거나 또는 형편이 좋을 때에만 서로 돕는다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	215	46.0	46.0
2순위	2	94	20.1	20.1
3순위	3	63	13.5	13.5
4순위	4	73	15.6	15.6
무응답	9	22	4.7	4.7
		467	100.0	100.0

#### b7\_3 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 부서 간 관계3: 성취정향문화

7. 내 직장에서 부서 간 관계는 일반적으로  
- 협력적이다. 공동목적달성과 과업완결을 위해서는 기꺼이 부서경계를 넘고 복잡한 규정절차에 얽매이지 않는다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	91	19.5	19.5
2순위	2	109	23.3	23.3
3순위	3	199	42.6	42.6
4순위	4	46	9.9	9.9
무응답	9	22	4.7	4.7
		467	100.0	100.0

#### b7\_4 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장내 부서 간 관계4: 지원정향문화

7. 내 직장에서 부서 간 관계는 일반적으로  
- 매우 우호적이다. 타 부서의 도움요청에 높은 수준의 반응성을 가지고 가족이나 친구처럼 기꺼이 응답한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	57	12.2	12.2
2순위	2	79	16.9	16.9
3순위	3	98	21.0	21.0
4순위	4	211	45.2	45.2
무응답	9	22	4.7	4.7
		467	100.0	100.0

**b8\_1 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 신입사원에게 기대하는 사항1: 권력정향문화**

8. 내 직장에서 신입직원들은 무엇보다  
- 누가 실세이고 누구의 기분을 거슬러서는 안 되는지 등과 같은 규범과 불문율을 배울 필요가 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	31	6.6	6.6
2순위	2	25	5.4	5.4
3순위	3	32	6.9	6.9
4순위	4	357	76.4	76.4
무응답	9	22	4.7	4.7
		467	100.0	100.0

**b8\_2 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 신입사원에게 기대하는 사항2: 역할정향문화**

8. 내 직장에서 신입직원들은 무엇보다  
- 공식적인 규칙과 절차를 배우고 이를 준수할 필요가 있다. 공식적인 직무경계를 벗어나지 않아야 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	134	28.7	28.7
2순위	2	121	25.9	25.9
3순위	3	170	36.4	36.4
4순위	4	20	4.3	4.3
무응답	9	22	4.7	4.7
		467	100.0	100.0

**b8\_3 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 신입사원에게 기대하는 사항3: 성취정향문화**

8. 내 직장에서 신입직원들은 무엇보다  
- 본인의 직무수행에 유용한 자원이 무엇인지를 배울 필요가 있다. 본인의 기술과 지식을 직무에 적용하는데 주도권을 잡아야 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	100	21.4	21.4
2순위	2	172	36.8	36.8
3순위	3	155	33.2	33.2
4순위	4	18	3.9	3.9
무응답	9	22	4.7	4.7
		467	100.0	100.0

**b8\_4 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 신입사원에게 기대하는 사항4: 지원정향문화**

8. 내 직장에서 신입직원들은 무엇보다

- 협력하는 방법, 좋은 팀 멤버가 될 수 있는 방법, 좋은 업무관계를 발전시키는 방법을 배울 필요가 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1순위	1	180	38.5	38.5
2순위	2	128	27.4	27.4
3순위	3	90	19.3	19.3
4순위	4	47	10.1	10.1
무응답	9	22	4.7	4.7
		467	100.0	100.0

**b9 [소속조직에 대한 태도 및 가치] 직장문화에 대한 선호순위의 변동 가능성**

9. 이제부터 내 직장문화가 변화하여, 향후 5년 이내에 지금까지 응답한 문항들에 대한 나의 선호순위가 바뀔 것을 희망한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	13	2.8	2.8
그렇지 않다	2	40	8.6	8.6
그저 그렇다	3	115	24.6	24.6
그렇다	4	189	40.5	40.5
매우 그렇다	5	87	18.6	18.6
무응답	9	23	4.9	4.9
		467	100.0	100.0

**dq1 응답자 성별**

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남자	1	286	61.2	61.2
여자	2	164	35.1	35.1
무응답	9	17	3.6	3.6
		467	100.0	100.0

**dq2 응답자 연령**

**2. 귀하의 연령은?**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
20대	1	27	5.8	5.8
30대	2	248	53.1	53.1
40대	3	149	31.9	31.9
50대	4	26	5.6	5.6
무응답	9	17	3.6	3.6
		467	100.0	100.0

**dq3 응답자 학력**

**3. 귀하의 학력은?**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
고졸 이하	1	21	4.5	4.5
전문대졸(재학)	2	41	8.8	8.8
대학교졸(재학)	3	376	80.5	80.5
대학원졸(재학)	4	9	1.9	1.9
박사학위 소지	5	2	0.4	0.4
무응답	9	18	3.9	3.9
		467	100.0	100.0

**dq4 응답자 계급/직급**

**4. 귀하의 계급(직급)은?**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
6급	6	58	12.4	12.4
7급	7	140	30.0	30.0
8급	8	106	22.7	22.7
9급	9	141	30.2	30.2
무응답	99	22	4.7	4.7
		467	100.0	100.0

dq5\_1 공직경력 (년)

5. 귀하의 공무원 경력년수와 현 소속부서의 근무기간은 얼마입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1년	1	6	1.3	1.3
2년	2	15	3.2	3.2
3년	3	46	9.9	9.9
4년	4	84	18.0	18.0
5년	5	59	12.6	12.6
6년	6	14	3.0	3.0
7년	7	9	1.9	1.9
8년	8	8	1.7	1.7
9년	9	3	0.6	0.6
10년	10	13	2.8	2.8
11년	11	8	1.7	1.7
12년	12	25	5.4	5.4
13년	13	8	1.7	1.7
14년	14	9	1.9	1.9
15년	15	18	3.9	3.9
16년	16	14	3.0	3.0
17년	17	13	2.8	2.8
18년	18	12	2.6	2.6
19년	19	7	1.5	1.5
20년	20	31	6.6	6.6
21년	21	2	0.4	0.4
22년	22	10	2.1	2.1
23년	23	6	1.3	1.3
24년	24	5	1.1	1.1
25년	25	4	0.9	0.9
26년	26	5	1.1	1.1
27년	27	2	0.4	0.4
28년	28	2	0.4	0.4
29년	29	1	0.2	0.2
30년	30	2	0.4	0.4
32년	32	1	0.2	0.2
33년	33	1	0.2	0.2

34년	34	1	0.2	0.2
36년	36	1	0.2	0.2
무응답	99	22	4.7	4.7
		467	100.0	100.0

## dq5\_2 현 부서 근무기간 (개월)

5. 귀하의 공무원 경력년수와 현 소속부서의 근무기간은 얼마입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1개월	1	2	0.4	0.4
1개월	1	1	0.2	0.2
3개월	3	4	0.9	0.9
4개월	4	21	4.5	4.5
5개월	5	117	25.1	25.1
6개월	6	53	11.3	11.3
7개월	7	8	1.7	1.7
8개월	8	2	0.4	0.4
9개월	9	3	0.6	0.6
10개월	10	3	0.6	0.6
12개월	12	40	8.6	8.6
14개월	14	1	0.2	0.2
16개월	16	4	0.9	0.9
17개월	17	34	7.3	7.3
18개월	18	38	8.1	8.1
19개월	19	5	1.1	1.1
20개월	20	2	0.4	0.4
21개월	21	1	0.2	0.2
24개월	24	21	4.5	4.5
28개월	28	4	0.9	0.9
29개월	29	6	1.3	1.3
30개월	30	9	1.9	1.9
36개월	36	7	1.5	1.5
41개월	41	2	0.4	0.4
43개월	43	1	0.2	0.2
45개월	45	1	0.2	0.2
48개월	48	9	1.9	1.9
51개월	51	1	0.2	0.2



54개월	54	1	0.2	0.2
60개월	60	4	0.9	0.9
66개월	66	1	0.2	0.2
72개월	72	1	0.2	0.2
77개월	77	1	0.2	0.2
84개월	84	2	0.4	0.4
96개월	96	1	0.2	0.2
101개월	101	1	0.2	0.2
120개월	120	1	0.2	0.2
156개월	156	1	0.2	0.2
204개월	204	1	0.2	0.2
276개월	276	1	0.2	0.2
288개월	288	1	0.2	0.2
336개월	336	1	0.2	0.2
348개월	348	1	0.2	0.2
무응답	999	48	10.3	10.3
		467	100.0	100.0

#### **dq6 소속조직**

6. 귀하가 소속해 있는 조직은?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
본청	1	4	0.9	0.9
지방청	2	70	15.0	15.0
일선기관(세무서)	3	373	79.9	79.9
기타	4	2	0.4	0.4
무응답	9	18	3.9	3.9
		467	100.0	100.0

#### **dq7 성실 응답 여부**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
완성 응답	1	427	91.4	91.4
인구-일부 무응답	2	12	2.6	2.6
문화-인구문항 무응답	3	12	2.6	2.6
불성실 (모두동일응답)	4	16	3.4	3.4
		467	100.0	100.0