

정부 조직특성이 공무원 직무태도에 미치는 영향 : 신뢰의 매개효과를 중심으로

최윤정*

대한상공회의소 책임연구원

The Study on the Impact of Organizational Characteristics on Job Attitudes of Public Sector : Focusing on the Mediating Effect of Trust

Yun Jung, Choe*

Senior Researcher, The Korea Chamber of Commerce and Industry

Abstract According to the result of this study, democracy, efficiency and consistency of governmental organizations gave the positive effect to public trust and private trust directly. But only democracy and efficiency affected to organizational commitment. As the analysis result of mediating effect, democracy and efficiency enhanced the total effect due to the mediating effect of public trust

Key Words : Organizational Characteristics, Job Attitude, Trust, Organizational Commitment, Job Satisfaction

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

조직특성이 조직의 효과성 내지는 구성원들의 직무태도에 직·간접적으로 영향을 준다는 연구들에 따르면, 조직특성이 정부 혁신과정의 적합성과 성과를 설명하고 평가할 수 있으며, 조직변화의 맥락에서 이해되어야 하는 중요한 요인이라는 결론을 제시하고 있다. 최근에는 정부 혹은 특정기관의 조직특성 및 조직문화의 구분을 통해 조직의 성과나 효과성, 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등의 직무태도, 삶의 질 등과의 연계성을 찾아보고자 하는 시도들이 이어지고 있다. 그러나 이들 대부분의 연구는 조직문화의 유형이나 강도에 따라 조직 효과성이 어떤 영향을 받는지에 치중하는 경향이 있다. 즉, 조직 변동을 위해 조직특성이 어

떻게 변해야 하며, 변화된 조직특성에 적합한 조직 및 인사관리는 어떻게 수행되어야 하는지에 대한 연구가 부족하다는 것이다. 무엇보다 조직혁신이나 개혁 등과 맞물려 조직을 단기간에 변화시키고자 한다면 조직 문화의 확산과정이 필요한데, 이때 중요한 것이 조직 구성원들 간의 가치와 규범에 대한 소통이며, 조직 구성원들이 소속된 기관에 대한 일정 수준 이상의 신뢰이다. 이에 본 연구는 조직의 갈등을 해소하고 협력관계를 증진시킬 수 있는 신뢰 요인에 주목하고자 하였다. 강한 신뢰를 가지고 있는 집단은 그렇지 못한 조직에 비해 더 많은 것을 성취할 수 있으며, 공공조직 내에서 신뢰관계가 높게 형성되면 조직 구성원은 위험 부담이나 의심 없이 지식·정보를 공유할 수 있고, 조직에 대한 신뢰를 바탕으로 조직성과 달성이 가능하기 때문이다.

* 대한상공회의소 책임연구원

* 본 논문은 2014년 한국인사행정학회 추계학술대회에서 발표된 내용을 수정, 보완한 것임.
논문 접수 2015년 4월 25일, 1차 수정을 거쳐 심사완료 2015년 5월 15일

본 연구의 목적은 정부 조직특성이 공무원들의 직무태도에 어떤 영향을 미치는지, 그 과정에서 신뢰가 이들 관계를 강화시키는 매개효과를 발휘하는지 여부를 밝히고자 하는 것이다.

1.2 연구의 범위 및 방법

본 연구는 행정연구원에서 2009년 조사하고, 한국사회과학자료원을 통해 2013년 공개한 설문조사의 원데이터(raw data)를 활용하여 분석을 실시하였다. 설문분석은 IBM SPSS Statistics 19.0과 IBM SPSS Amos 20 프로그램을 이용하여 빈도 분석, 확인적 요인분석, 신뢰도 분석, 경로분석 등을 실시하였다.

2. 이론적 배경

2.1 직무태도: 직무만족 및 조직몰입

직무만족은 조직세팅을 위한 가장 중요한 태도 중 하나로 조직 구성원 개개인이 얼마나 자신의 일에 만족하는가와 관련된 개념이다[2]. 직무만족에 대한 개념은 크게 개인의 감성이나 정서적 심리상태로 보는 관점과 조직 구성원들의 태도로 보는 관점, 개인의 감정 및 태도의 종합적 측면으로 보는 관점, 동기부여나 보상 측면으로 보는 관점 등으로 구분할 수 있다. 그 중 가장 일반적이고 전통적으로 받아들여지는 직무만족의 개념은 조직 구성원 개개인의 감성이나 느낌, 정서적 심리상태 등에 초점을 둔 연구들이라 할 수 있다.

조직몰입은 조직을 구성하는 구성원들의 가치와 관련된 요소로서, '조직과 개인의 동일시(identification)' 혹은 조직문제에 대한 '개인의 관여(involverment)의 강도'에 관한 개념이라 할 수 있다[2]. 일반적으로 조직몰입은 조직에 대한 소속감 유지(staying or maintain)의 개념으로 정의하는 관점, 조직과 개인의 목표를 일치시키고자 하는 동일시(identification)의 관점으로 구분할 수 있다. 이러한 개념은 이후 Meyer & Allen(1997)의 연구에서 보다 구체화되어 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입 등 세 가지 형태로 구분하였다. 조직몰입에 관한 국내외 선행연구들은 대체로 조직 구성원 개인의 특성과 개인이 직무와 관

련하여 인식하는 정도, 조직구조적 특성, 외부환경적 특성 등의 요인을 조직몰입의 공통적 영향요인으로 제시하고 있다[1].

2.2 조직의 특성

정부 조직은 조직문화의 하위 요소이자, 조직구성원들의 가치나 신념체계를 대표할 수 있는 다양한 특성들로 이루어져 있다. 하지만 조직 내에서 서로 다른 문화적 가치들이 존재하고 다양한 특성으로 발현되기 때문에 조직의 문화는 상호 배타적이고, 양립불가능한 것이 아니다. 따라서 보다 미시적인 차원에서 조직의 특성에 집중하는 것도 기존의 다른 연구들과 차별화를 꾀할 수 있을 것이라 생각된다. 무엇보다 조직의 특성은 조직 고유의 성격과 문화를 형성하는 근본적인 조직의 가치이자 조직 시스템과 깊은 연관이 있는 요소라 할 수 있으며, 장·단기적인 관점에서 조직문화를 형성 혹은 변화시킬 수 있는 근본요소로 작용할 수 있다는 점에서 중요하다고 판단된다.

일반적으로 기업은 기업의 성과와 직접적인 관련이 있는 능률성이나 효율성에 관심을 가지지만 공공기관의 경우 이와 함께 민주성과 형평성 등의 가치까지도 고려해야 한다. 이에 본 연구는 2013년 한국사회과학자료원에서 공개한 자료를 토대로 조직의 특성을 민주성, 효율성, 융통성, 일관성 등의 요인으로 구분하여 연구에 적용하였다.

2.3 신뢰

신뢰는 '대상에 대한 믿음에 의해 그들의 행동으로 인해 발생할 수 있는 위험과 기대를 감수하는 호혜적 행태'라고 할 수 있다. 신뢰의 이러한 특징은 작고 잘 짜인 공동체일수록 친밀함에 기반을 둔 '두터운 신뢰'로 발현되며, 집단에 관여하거나 참여하는 것이 개인이나 지역사회에 긍정적인 결과를 야기하고, 궁극적으로 사회 공동체 연대나 결속의 핵심가치가 되는 사회자본으로서 신뢰가 핵심적인 가치를 발휘할 수 있다는 것이다[4].

신뢰의 주체와 대상 간 관계를 기준으로 '사적 신뢰'와 '공적신뢰'로 신뢰의 유형을 구분할 수 있는데, 사적신뢰는 직접적, 반복적 대인관계의 상호작용을 통해 형성되는 신뢰를 의미하는 것으로 상

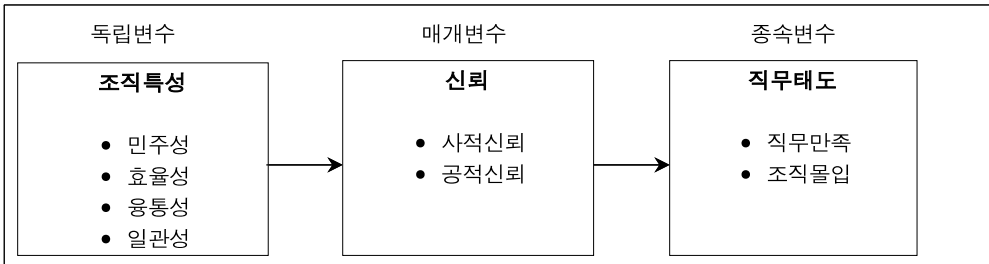
사신뢰, 동료신뢰, 부하신뢰, 타부서직원신뢰 등으로 구분되는 반면 공적신뢰는 사회 구성원에 대한 일반적 지식이나 사회의 인센티브 구조 및 교육을 통해 형성되는 형평성, 공정성 등의 개념을 포함하는 신뢰를 뜻한다.

3. 연구설계

3.1 분석틀 및 변수

본 연구에서는 정부 조직의 특성이 공무원의 직무태도에 어떤 영향을 미치며, 그 과정에서 신뢰가 긍정적인 방향으로 매개역할을 하는지 여부를 확인하고자 <그림 1>과 같은 분석틀을 구성하였다.

<그림 1> 연구 분석틀



4. 분석결과

4.1 자료수집 및 분석

본 연구는 한국행정연구원에서 2009년 연구를 수행하고, 한국사회과학자료원에서 2013년 공개, 제공한 '정부 조직이미지에 관한 조사'의 원데이터를 이용하여 분석하였다.³⁾ 분석은 IBM SPSS Statistics 19.0과 IBM SPSS Amos 20 프로그램을 이용하여 빈도분석, 확인적 요인분석, 신뢰도 분석, 경로분석 등을 실시하였다.

4.2 정부 조직특성과 직무태도 간 경로 분석

4.2.1. 경로모형 설정

본 연구에서는 정부 조직문화와 공무원 직무태도 간 관계에 신뢰가 매개효과를 미치는지 확인하기 위하여 IBM SPSS Amos 20 프로그램을 이용

하여 경로분석을 실시하였다. 측정변수는 정부 조직문화의 하위요인인 '민주성', '효율성', '융통성', '일관성' 등 4개의 독립변수와 직무태도의 하위요인인 '직무만족'과 '조직몰입' 등 2개의 종속변수, 신뢰의 하위요인인 '사적신뢰'와 '공적신뢰' 등 2개의 매개변수로 구성되었다. 경로모형은 등간척도 자료의 분석에 유리하고 척도불편이라는 장점을 가진 최대우도법(maximum likelihood)에 의해 추정되었다.

4.2.2. 경로모형의 적합도 분석

분석 결과, 애초에 설정한 모형의 적합도 지수 중 일부가 유의미한 범위를 벗어나 분석에 적합하지 않은 것으로 나타났다. 이에 종속변수인 직무분석과 조직몰입 요인을 분리하여 수정모형을 구축, 모형의 적합도가 조금 더 향상된 새로운 모형에 대해 경로분석을 실시하였다. 수정된 모형은 종속변수 중 직무만족이 제외되어 조직몰입 1개 요인으로 구성되었다. 본 연구가 애초에 설정한 경로모형과 수정모형의 적합도 분석 결과는 <표 1>과 같다.

3) 분석에 이용한 자료의 출처는 다음과 같음. 오시영·조태준(2009)의 「정부의 조직이미지에 관한 조사, 2009」. 연구수행기관: 한국행정연구원. 자료서비스기관: 한국사회과학자료원. 자료공개년도: 2013년. 자료번호: A1-2009-0157.

<표 1> 경로모형의 적합도 검정 결과

적합도 지수	χ^2 (df, α)	Q	GFI	AGFI	RMR	RMSEA
적정모형 추정치	$\alpha > 0.05$	≤ 3.0	≥ 0.9	≥ 0.9	≤ 0.05	≤ 0.05
경로모형(중속: 직무만족, 조직몰입)	185.435 (2, .000)	92.718	.936	-.145	.060	.391
수정모형(중속:조직몰입)	13.259 (1, .000)	13.259	.994	.926	.015	.143

4.2.3. 수정모형의 직접·간접·총효과

수정모형은 정부 조직문화가 조직몰입에 영향을 미치는 과정에서 신뢰의 매개효과를 확인하고자 한 것이다. 경로분석 결과, 조직문화를 구성하는 민주성(.384), 효율성(.167), 일관성(.191) 요인이 사적신뢰에 정(+)의 방향으로 영향을 주는 동시에 공적신뢰에도 민주성(.283), 효율성(.219), 일관성(.312) 요인이 99% 신뢰구간 내에서 정(+)의 방향으로 직접적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

매개변수로 투입된 신뢰요인 중에는 공적신뢰만이 99% 신뢰구간에서 조직몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 이는 공무원들의 조직몰입에는 상사 개인에 대한 신뢰가 아닌 정부 자체의 신뢰만이 영향을 준다는 뜻이다.

이와 함께 본 연구에서는 조직몰입에 대한 각 변수들의 간접효과와 총효과에 대한 유효성 검증을 위해 90% 신뢰구간에서 부트스트랩 분석(bootstrap analysis)을 실시하였다. 그 결과, 조직의 민주성과 효율성, 일관성 등의 요인이 99% 신뢰구간 내에서 유의미한 간접효과를 미치고 있는 것으로 나타났다. 수정모형에 대한 직·간접효과

와 총효과 분석 결과는 <표 2>와 같다.

이에 비해 조직의 일관성은 99% 신뢰구간에서 .079의 간접효과를 나타내기는 하였지만 총효과는 유의미한 영향을 미치지 못하였다. 다만, 신뢰를 매개로 하여 조직몰입에 긍정적인 매개역할을 할 수 있는 잠재력을 가지고 있다고 볼 수 있다. 반면 조직의 융통성은 신뢰나 조직몰입 전 요인에 대해 직·간접적으로 유의미한 효과를 미치지 못하였으며, 일부 요인에 대해서는 오히려 부정적인 영향을 미칠 수 있는 가능성이 있는 것으로 분석되었다.

이상의 결과를 통해 공무원들은 자신이 근무하는 조직문화가 민주적이고 효율적일수록 정부를 더 신뢰하게 되고, 이 과정에서 정부에 대한 신뢰감이 공무원들의 조직몰입 수준을 향상시킬 수 있다는 사실을 확인하였다. 수정된 경로모형의 유의미한 경로만을 새로이 추정해 보면 <그림 2>와 같이 나타낼 수 있다.

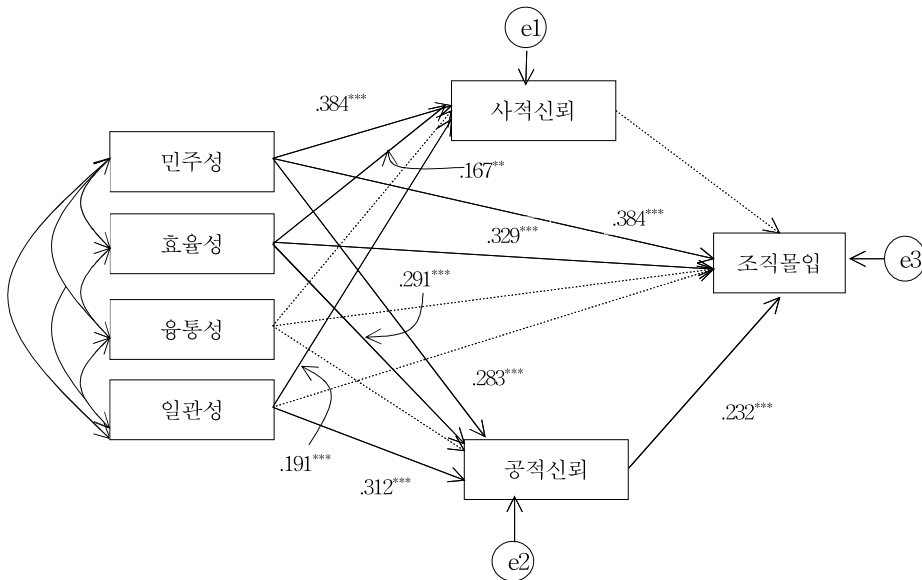
<표 2> 수정모형의 직·간접효과 및 총효과 분석(N=600)

종속변수	독립변수	직접효과	간접효과	총효과	SMC ^{a)}
사적신뢰	민주성	.384***	.000	.384***	.537
	효율성	.167**	.000	.167**	
	융통성	.068	.000	.068	
	일관성	.191***	.000	.191***	
	공적신뢰				
공적신뢰	민주성	.283***	.000	.283***	.436

종속변수	독립변수	직접효과	간접효과	총효과	SMC ^{a)}
	효율성	.219***	.000	.219***	.311
	융통성	-.092	.000	-.092	
	일관성	.312***	.000	.312***	
조직몰입	민주성	.150**	.078***	.228***	
	효율성	.273***	.056***	.329***	
	융통성	-.072	-.019	-.091	
	일관성	.019	.079***	.098	
	사적신뢰	.032	.000	.032	
	공적신뢰	.232***	.000	.232***	

주1: a)의 SMC(Squared Multiple Correlations)는 다중상관치를 의미하는 것으로 회귀분석의 R²과 비슷한 수치임(김계수, 2011)
 주2: *p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01 수준에서 유의함.

<그림 2> 정부 조직문화, 신뢰, 직무태도에 대한 경로계수 추정



5. 결론

5.1 주요발견 및 요약

연구 결과, 조직의 민주성과 효율성, 일관성 등의 요인은 사적신뢰와 공적신뢰에 모두 직접적인 정(+)의 영향을 주었으며, 조직몰입에는 민주성과 효율성만이 직접적인 영향을 주는 것으로 분석되

었다. 하지만 경로분석의 적합도 평가를 통해 수정모형을 제시하였기 때문에 직무만족과 관련 가설은 분석이 의미 없게 되어 검증에서 제외되었다.

한편 공적신뢰의 수준은 공무원들의 조직몰입 수준 향상에 직접적인 효과를 미치는 것으로 분석되어 공무원들이 정부에 대해 신뢰하는 수준이 높

을수록 더욱 조직에 몰입할 수 있다는 것을 알 수 있었다. 이때, 정부 조직특성과 공무원들의 직무태도 간 관계에 신뢰 요인을 매개변수로 투입한 결과, 조직의 민주성과 효율성 요인이 공적신뢰의 매개효과로 인하여 조직몰입에 대한 총효과를 강화시키는 것으로 분석되었다. 즉, 조직이 민주적이고, 효율적으로 운영될수록 공무원들이 조직에 몰입하는 수준이 높아지며, 이 과정에서 공무원들이 정부를 신뢰하는 수준이 높을수록 조직몰입 수준이 더 높아진다는 의미이다. 하지만 상사에 대한 사적신뢰 제고에는 조직의 민주성, 효율성, 일관성 등의 특성이 긍정적인 역할을 하기는 하지만 조직몰입에 대해서는 유의미한 매개효과가 없는 것으로 분석되었다.

5.2 연구의 함의 및 향후 과제

본 연구의 결과를 통해 조직의 다른 특성들보다는 민주성이 공무원들의 조직몰입 수준을 향상시킨다는 연구결과를 통해 조직·인사관리에 있어 조직의 민주성을 확보하여 공무원들의 조직몰입도를 높일 수 있는 정책적 방안 마련이 필요함을 시사하고 있다.

이와 함께 정부에 대한 공무원들의 신뢰를 제고하는 것이 공무원들의 조직몰입 수준을 높이는 방법이며, 특히 민주적이고 효율적인 조직의 경우 그 효과가 더욱 강화될 수 있다는 결과를 통해 공적신뢰의 중요성을 다시금 확인할 수 있었다. 이는 사회자본으로서의 신뢰의 긍정적 역할에 대한 향후 연구에 적용 가능한 실증분석 사례로 활용될 수 있을 것이다.

한편 본 연구는 조직특성들의 채택근거가 명확하지 않으며, 이들 요인과 조직특성과의 관계에 관한 선행연구가 부족하여 보다 정교한 이론구축을 하지 못하였다는 한계가 있다. 향후 보다 치밀한 설문구성 및 종단분석을 통해 보완할 부분이 사료된다.

참고문헌

- [1] 최윤정(2013). 공공서비스동기(PSMD)와 심리상태가 직무태도에 미치는 영향: 지방이전 대상 공공기관 구성원들을 중심으로. 성균관대학교 국정관리대학원 박사학위논문.
- [2] Cherrington, D. J.(1994). Organizational Behavior: The Management of Individual and Organizational Performance, 2nd ed. Allyn and Bacon.
- [3] Meyer, J. P. & Allen, N. J.(1997). Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application, California: Sage Publications.
- [4] Putnam, R. D.(1993). The Prosperous Community: Social Capital and Public Life. American Prospect 13: 35-42.

최윤정(Yun-Jung, Choe)



- 2013년 2월: 성균관대학교 행정학(행정학박사)
- 現 대한상공회의소 책임연구원
- 관심분야:조직인사관리, HRD/HRM
- E-Mail: enfrog2@naver.com