

사회복지전담공무원의 조직공정성이 조직몰입에 미치는 영향: 조직지원인식의 매개효과

김종래¹, 함현진^{2*}

¹대진대학교 행정정보학과 부교수, ²대진대학교 미래평생학습부 조교수

The Effect of Organizational Fairness of Social Welfare Officials on Organizational Commitment: Mediating effect of organizational support recognition

Jong Rae Kim¹, Hyunjin Ham^{2*}

¹Associate Professor, Department of Public Administration and Information, Daejin University

²Assistant Professor, College of Creative Future Talents, Daejin University

요 약 본 연구는 사회복지전담공무원을 대상으로 조직공정성이 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지 검증하고자 하였으며, 조직지원인식은 어떤 매개효과를 가지는지 살펴보고자 하였다. 사회복지전담공무원은 업무 과중, 열악한 근무 환경 등이 문제가 되고 있어 조직에 보다 적응하고, 몰입할 수 있는 요인을 조직적인 측면에서 접근해 무엇인지 살펴보고자 하였다. 연구 대상과 방법으로는 경기북부지역의 P시와 U시의 사회복지직 공무원 172명을 대상으로 설문조사를 실시해, 중다회귀분석 방법을 활용하여 분석하였다. 연구 결과 사회복지전담공무원의 조직공정성은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있었으며, 조직지원인식은 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 사회복지전담공무원의 조직 적응과 몰입을 위한 행정적·정책적 시사점을 제시하였다.

주제어 : 사회복지전담공무원, 조직공정성, 조직지원인식, 조직몰입

Abstract The purpose of this study was to verify how organizational fairness affects organizational commitment to social welfare officials, and to examine the mediating effect of organizational support. Social welfare officials have tried to find out what factors can be more adapted to the organization and immersed in the organizational aspect, as overwork and poor working conditions are becoming a problem. As the subject and method of the study, a questionnaire survey was conducted on 172 social welfare officials in P and U cities in northern Gyeonggi Province, and analyzed using multiple regression analysis. As a result of the study, organizational fairness of social welfare officials had a positive effect on organizational commitment, and organizational support had a partial mediating effect. Based on the results of this study, administrative and policy implications for the organizational adaptation and commitment of public officials in charge of social welfare were presented.

Key Words : social welfare officials, organizational justice, organizational support, organizational commitment

*This work is supported by Daejin University Research Grants in 2020.

*Corresponding Author : Hyunjin Ham(hamhj@daejin.ac.kr)

Received December 30, 2020

Accepted February 20, 2021

Revised February 8, 2021

Published February 28, 2021

1. 서론

1.1 서론

정부 및 기초자치단체의 복지 제공에 있어 핵심인력은 사회복지전담공무원이라 할 수 있다. 즉, 복지가 필요한 노인, 아동, 장애, 저소득층뿐만 아니라 새로운 문제에 대응하고자 정부에서 새롭게 시행하는 복지정책에 대한 관리와 수요의 대응까지 담당한다. 그러나 사회복지 내 지속적으로 해결되지 않는 문제(저소득, 빈부 격차 등)들과 새로이 등장하는 문제(고령화 가속, 재난, 환경 및 인권 문제 등)들에 대한 복지 욕구를 대응하기 급급해 사회복지전담공무원은 오히려 폭증하는 업무 및 대민 스트레스로 어려움을 겪고 있다.

불과 몇 년 전에 사회복지전담공무원의 자살 사건(경기도 용인, 성남, 충남 논산, 울산 중구)이 이슈가 되었는데, 과로와 스트레스로 추정되는 원인에 의해 자살하였고, 이러한 현상은 사회복지전담공무원 전체의 외상 후 스트레스로 연결될 우려가 있는 것으로 지적되었다(박만원 외[1]; 주재현 외[2]). 실제로 사회복지전담공무원의 업무 과중, 스트레스, 자살충동, 이직경험 등에 관한 연구와 자료를 살펴보면, 박승택[3], 한국사회복지사협회[4], 강길현[5] 등의 연구들은 사회복지전담공무원의 열악한 근무환경, 우울, 자살충동, 이직경험 등이 심각하다는 것을 보고하고 있다.

사회복지전담공무원의 근무환경의 열악함, 승진체계의 불충분, 충분하지 못한 보수체계, 과중한 업무부담 및 자율성 부족[6] 등에 대한 원인은 대체로 개인적, 조직적 측면에서 접근할 수 있는데, 결국 이러한 현상의 결과로는 복지를 제공하고자 하는 조직의 목적을 저해하고, 효과성을 낮출 수 있다. 이 중 본 연구는 사회복지전담공무원이 속한 조직에 초점을 맞춰 사회복지전담공무원이 인식하는 조직공정성이 자신들의 조직몰입에 어떤 영향을 미치는 지 살펴보고자 한다.

조직공정성은 조직구성원이 느끼는 조직에 대한 보상, 평가, 의사결정 등이 얼마나 공정한지 인식하는 정도라 할 수 있다. 즉, 조직이 공정하면 공정할수록 조직의 효율성과 조직구성원의 조직몰입, 업무, 태도 등에 영향을 미친다는 연구는 다양한데, 특히, Maslach & Leiter[7]은 사회복지조직의 공정성 부재가 사회복지사의 소진으로 이어진다는 것을 지적하며 복지 대상자에게도 부정적인 영향을 미친다고 하였고, Weinbach[8]는 효율성 못지않게 형평성과 공정성이 사회복지조직에도 강조되어야 한

다고 말하였다[9]. 즉, 사회복지전담공무원이 속한 조직은 읍면동 주민센터나 행정복지센터라고 할 수 있는데, 이 조직들은 정부 및 공무원 조직으로 사회의 다양한 조직들 중 대체로 위계적 구조와 타율적인 업무 방식 등을 가지고 있다. 따라서 다양한 선행연구에서 조직구성원들의 성과에 대한 평가와 보상 및 절차, 업무 프로세스, 구조 등을 공정하다고 인식할수록 조직몰입도가 높다고 말하고 있지만, 사회복지전담공무원은 다소 다른 양상을 가질 가능성이 존재한다.

즉, 본 연구는 현재 사회복지전담공무원이 겪고 있는 문제(업무과중, 스트레스, 우울 등)들을 조금이나마 해소하고 나아가 조직의 효과성을 높이기 위해 조직공정성의 관점에서 사회복지전담공무원의 조직몰입은 어떤지 살펴보고자 한다.

이러한 본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 사회복지전담공무원의 일반적 특성에 따른 조직공정성, 조직지원인식, 조직몰입에는 차이가 있는가? 둘째, 사회복지전담공무원의 조직공정성, 조직지원인식, 조직몰입의 수준은 어떠한가? 셋째, 사회복지전담공무원의 조직공정성, 조직지원인식, 조직몰입의 관계는 어떠한가? 넷째, 사회복지전담공무원의 조직공정성과 조직지원인식이 조직몰입에 미치는 영향은 어떠한가? 다섯째, 사회복지전담공무원의 조직공정성이 조직몰입에 미치는 영향에서 조직지원인식의 매개효과는 어떠한가?

이러한 연구문제의 해결을 위해 경기도 P시와 U시의 사회복지전담공무원을 대상으로 조직공정성이 조직몰입에 어떤 영향을 미치고, 이에 조직지원인식을 어떤 매개효과를 가지는 지 살펴보고자 한다. 이러한 연구 결과를 통해 사회복지전담공무원의 조직몰입을 높일 수 있는 조직공정성과 조직지원인식에 대한 정책적·행정적 시사점을 제공하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 가설설정

2.1 조직공정성과 조직몰입의 관계

조직공정성은 조직 내 구성원이 지각하는 조직의 운영, 임금, 구조 등 전반적인 조직 내 제도에 대해 공정하다고 생각하는 정도로써 조직의 성과나 효과성을 대표하는 다른 변수(조직몰입, 직무열의 등)에 영향을 미치는 중요한 변수이다.

조직공정성을 이루고 있는 대표적인 요인으로는 분배

공정성, 절차공정성, 상호작용공정성이 존재한다. 먼저, 분배공정성은 Homans[10]에 도입되고 Adams[11]의 형평이론에서 정교화된 것으로[9], 조직으로부터 받는 보상의 크기 즉 임금, 승진 등의 보상이 얼마나 적절하고 고르게 분배되는지에 대해 느끼는 것을 말한다. 절차공정성은 분배공정성의 보상이라는 결과이기보다는 임금, 승진 등의 결정에 다다른 그 의사결정 과정이 얼마나 투명하고, 정확하며, 대표적인지 등에 대해서 느끼는 것을 말한다. 상호작용공정성은 조직 내 구성원들에 있어서 상호작용, 의사소통에 대해 초점을 맞춘 공정성으로 조직절차의 시행에 있어 상사와 부하 간의 의사소통에서 발생하는 압력, 압박 등이 아닌 공정한 대우 등을 받는가에 대한 것을 말한다.

또한, 조직몰입은 조직을 다루는 다양한 연구에서 활발히 활용되는 개념으로써 조직의 목표를 이룬다는 효과성의 측면에서 조직구성원 자신이 속한 조직에 얼마나 애착감, 소속감, 노력 등을 가지고 조직의 업무나 목표를 이루기 위한 행동을 하는가로 이해할 수 있다. 조직몰입의 대표적인 개념으로는 Meyer & Allen[12]의 정의가 있는데, 조직의 비전, 목적을 성취함에 있어서 조직과 업무에 대한 조직구성원의 헌신정도라고 규정한다[14]. 기존의 다양한 선행연구에서 조직몰입은 대체로 5가지 정도로(정서적, 지속적, 규범적, 근속몰입, 가치몰입 등) 구분(Angle & Perry[14]; Meyer & Allen[15])한다.

이러한 조직공정성과 조직몰입을 다룬 다양한 연구에서는 조직공정성이 구성원의 업무태도, 조직몰입 등에 영향을 미친다고 보고하고 있다. 절차공정성이 조직몰입에 긍정적인(+) 영향과 분배공정성은 직무만족에 긍정적인(+) 영향과 이직률을 낮춘다는 연구[16], 조직공정성은 임금만족과 직무만족 및 조직시민행동 등에도 긍정적인(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다(고종욱·류철[17]; 최소연[18]; 최승호[19]).

다만, 사회복지전담공무원의 경우에는 전문적 관료제 조직인 정부의 공무원 조직에 속해 각종 정부의 지침 등으로 인해 타율적이며, 위계적인 형태의 조직에 속해있다. 즉, 공무원보수규정 및 복무규정에 따른 분배구조, 관료제 구조 등으로 인해서 조직공정성과 조직몰입에 대한 인식이 상대적으로 민간기업 등과는 다른 양상이 가질 가능성이 존재한다. 그렇지만, 다양한 조직을 대상으로 조직공정성에 대해 연구한 선행연구들을 바탕으로 다음과 같이 가설을 세울 수 있다.

가설1. 조직공정성은 조직몰입에 긍정적인(+) 영향을 미

칠 것이다.

2.2 조직지원인식과 조직공정성 및 조직몰입의 관계

조직지원인식은 조직구성원이 조직으로부터 자신들의 기여와 안녕 등에 얼마나 관심을 받고 있는 지에 대한 일반적인 믿음으로[20], Eisenberger et al[21]이 조직이 조직구성원의 공로에 가치를 부여하고, 복지에 관심을 가진다고 믿는 조직구성원의 광범위한 믿음이라고 정의하면서부터 연구가 시작되었다. 이후 Kottke & Sharafinski[22]는 조직이라는 구조나 환경보다는 직접적으로 구성원의 업무, 태도, 가치관 등에 영향을 미칠 수 있는 상사지원인식으로 개념을 확장하기도 하였다.

조직지원인식은 특히, 사회적 교환이론으로 설명되는데, 하나의 객체가 다른 하나의 객체에 호의를 제공받는다고 인식하면 제공받은 호의를 되갚으려는 의무감으로 설명하기도 한다(유희경 외[23]; 노수정[24]). 즉, 조직구성원이 느끼는 조직지원인식은 조직의 호의적인 대우들(보상, 승진, 복지 등)에 대한 믿음이자, 호의적인 대우에 따라 이를 되갚으려는 의무감(기여도, 노력, 몰입 등)으로 해석할 수 있다.

조직지원인식과 조직공정성에 대한 연구들은 조직이 조직구성원에게 지속적인 기여와 노력에 대한 보상을 결정하고, 공정한 절차와 분배가 이뤄진다면, 조직구성원은 오히려 조직이 원활하게 지원해주고 있다고 판단하여 상호 긍정적인 관계가 형성된다고 보고 있다(Hutchison & Garstak[25]; Schroth & Shah[26]; 고영진·임정훈[27]). 아울러, 이러한 점을 바탕으로 조직구성원에게 임금, 복지, 승진 등을 지원하는 것을 말하는 조직지원인식은 결국 구성원이 속한 조직에 애착감, 소속감을 가지게 함으로써 조직몰입에도 긍정적인(+) 영향을 미칠 수밖에 없다. 또한, 조직지원인식의 매개효과도 다양한 선행연구에서 보고되고 있다. 노수정[24]의 연구는 호텔조리사의 조직공정성 인식(절차, 분배, 상호작용 공정성)과 조직시민행동 사이에서 조직지원인식은 부분매개효과가 있다고 보고되고 있다.

즉, 이러한 이론적 배경과 선행연구들은 조직공정성, 조직지원인식, 조직몰입이 모두 영향관계가 있다는 것을 검증하고 있으며, 이를 바탕으로 다음의 가설을 도출할 수 있다.

가설2. 조직공정성은 조직지원인식에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

가설3. 조직지원인식은 조직몰입에 긍정적인(+) 영향을 미칠 것이다.

가설4. 조직지원인식은 조직공정성과 조직몰입의 관계에서 긍정적인(+) 매개효과를 미칠 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구의 목적은 사회복지전담공무원이 인식하는 조직공정성이 조직몰입에 어떤 영향을 미치는 지 살펴보는 것이며, 이에 조직지원인식은 어떤 매개효과를 가지는 지 검증하는 것이다.

이론적 배경 및 선행연구 검토와 가설설정을 통해서 다음과 같이 연구모형을 설계하였다.

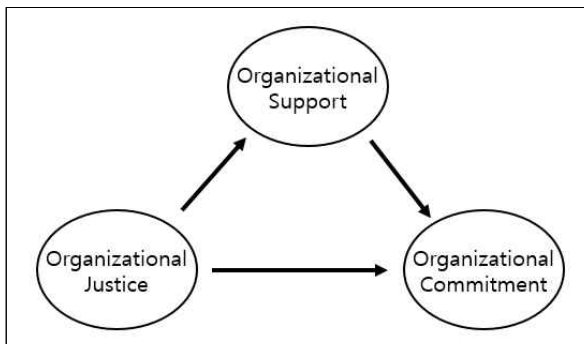


Fig. 1. Research model

기존의 선행연구(Hutchison & Garstak[25]; Schroth & Shah[26]; 서재현[16]; 고종욱·류철[17]; 최소연[18]; 최승호[19]; 고영진·임정훈[27]; 노수정[24])들은 조직공정성을 보다 세분화하여 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성으로 하여 각각의 변수를 가지고 조직몰입이나, 직무열의 등에 분석을 실시하였다. 하지만, 본 연구에서는 기존의 선행연구와는 다소 차별성을 가지고 이러한 세분화된 공정성 변수를 조직공정성이란 하나의 통합된 변수로 살펴보고자 한다. 연구에 있어서 변수는 최대한 명확하고 간결하게 나누어 영향력을 보는 것도 의의가 있다. 하지만, 세세한 부분의 영향력들을 다루다 보면, 전체적인 영향력을 간과할 가능성도 존재한다. 즉, 하나의 변수의 영향력을 파악하기 위해서는 전체적인 측면에서와 이를 세분화한 부분에서의 측면에서 다양하게 변수의 영향력을 검증할 필요성이 있다. 본 연구에서는 이 중 사회복지전담공무원의 조직이라는 보다 거시적인

환경, 구조에 초점을 맞추기 때문에 세분화시켜 영향력을 보기보다는 사회복지전담공무원이 인식하는 전체적인 조직공정성이라는 의미에서의 통합된 변수를 활용하고자 한다.

3.2 연구대상

사회복지전담공무원의 조직공정성, 조직몰입, 조직지원인식의 관계와 영향력을 검증하기 위한 연구의 대상으로는 경기도의 P시와 U시에 재직 중인 사회복지전담공무원 172명이다. P시와 U시의 시청, 읍·면·동 주민센터 사회복지전담공무원을 대상으로 임의표집하였다.

자료의 수집을 위해 2019년 9월 30일부터 10월 11일까지 총 210부의 질문지를 배부하여 그 중에서 185부를 회수하였고, 이 중 응답이 누락되었거나 중복으로 표기된 자료 13부를 제외하고 최종적으로 172부를 활용하였다. 연구대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다.

Table 1. Characteristics of sample (N=172)

Characteristics	Categories	n(%)
sex	male	58(33.7)
	female	114(66.3)
age	20-29	26(15.1)
	30-39	88(51.2)
	40-49	43(25.0)
	50≤	15(8.7)
working area	P si	88(51.2)
	U si	84(48.8)
working period (years)	1-4	61(35.5)
	5-9	60(34.9)
	10≤	51(29.7)
job grade	6≤	24(13.9)
	7	64(37.2)
	8	53(30.8)
	9	31(18.0)
working department	metropolitan government	80(46.5)
	street level	92(53.5)
social worker qualification	1	77(44.8)
	2	74(43.0)
	non	21(12.2)

3.3 연구도구

3.3.1 조직공정성

조직공정성을 측정하기 위하여 Simon과 Lam[28], 정우열과 이수창[29]등의 연구에서 사용된 조직공정성 변인을 토대로 김성훈[30]이 제작한 조직공정성 척도를

사용하였다[1]. 이 척도는 분배공정성, 절차공정성, 상호 작용공정성의 3개 하위요인과 총 13개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 리커트식으로 평정되며 점수가 높을수록 조직공정성 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 사용한 조직공정성 척도의 신뢰도 계수는 Table 2와 같다.

3.3.2 조직지원인식

조직지원인식을 측정하기 위하여 Shore와 Shore [31], 정우열과 이수창[29]등의 연구에서 사용된 조직지원인식 변인을 토대로 김성훈[30]이 제작한 조직지원인식 척도를 사용하였다[1]. 이 척도는 재량적 보상 지원, 관리자 구성원 몰입, 구성원 역할 조직 신뢰의 3개 하위요인과 총 11개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 리커트식으로 평정되며 점수가 높을수록 조직지원인식 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 사용한 조직지원인식 척도의 신뢰도 계수는 Table 2와 같다.

Table 2. Reliability of variables (N=172)

Variables (sub-variables)	Number	Cronbach's α
OJ ¹⁾	13	.94
(d) ²⁾	5	.89
(p) ³⁾	4	.87
(i) ⁴⁾	4	.85
OS ⁵⁾	11	.93
(d) ⁶⁾	3	.80
(m) ⁷⁾	4	.88
(r) ⁸⁾	4	.83
OC ⁹⁾	5	.85

- 1) organizational justice
- 2) distributive
- 3) procedural
- 4) interactional
- 5) organizational support
- 6) discretionary compensation support
- 7) manager-members commitment
- 8) role of members organizational trust
- 9) organizational commitment

3.3.3 조직몰입

조직몰입을 측정하기 위하여 Allen과 Meyer[31]가 개발한 조직몰입 척도를 권슬기[32]가 변안한 것을 사용하였다[2]. 이 척도는 5점 리커트식으로 평정되며 총 5개 문항으로 구성되어 있어 점수가 높을수록 조직몰입 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 사용한 조직몰입 척도의 신뢰도 계수는 Table 2와 같다.

3.4 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 25.0을 사용하여 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 연구대상자의 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석을 통해 빈도와 백분율을 산출하였다. 둘째, 연구도구의 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 셋째, 연구문제 1을 위하여 독립표본 t검증, F검증과 scheffe 검증을 실시하였다. 넷째, 연구문제 2를 위하여 기술통계를 통한 평균, 표준편차를 산출하였다. 다섯째, 연구문제 3을 위하여 상관분석을 통한 Pearson의 상관계수를 산출하였다. 여섯째, 연구문제 4를 위하여 단계적 선택방식으로 중다회귀분석을 실시하였다. 일곱째, 연구문제 5를 위하여 중다회귀분석을 통해 Baron과 Kenny[33]의 매개효과 검증절차¹⁾를 실시하고, Sobel test를 통해 매개효과의 유의성을 검증하였다.

4. 연구결과

4.1 사회복지전담공무원의 일반적 특성에 따른 조직공정성, 조직지원인식과 조직몰입의 차이

사회복지전담공무원의 일반적 특성에 따른 조직공정성, 조직지원인식, 조직몰입의 차이는 Table 3과 같다.

조직공정성은 직급에 따라서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났고($p < .05$), scheffe 검증 결과 특정 집단 간의 차이는 없었다. 조직지원인식은 근속년수($p < .01$)와 직급($p < .01$)에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. scheffe 검증 결과, 사회복지전담공무원의 근속년수가 1-4년인 경우 5-9년, 10년 이상 보다, 직급이 9급인 경우가 8,7,6급 이상 보다 조직지원인식의 수준이 높았다. 또한 조직몰입의 수준은 직급에 따라 유의미한 차이가 있었고($p < .05$), scheffe 검증 결과 직급이 9급인 경우가 8,7,6급 이상 보다 조직몰입의 수준이 높았다.

반면, 성별, 연령, 근무지역, 근속년수, 근무부서와 사회복지사 자격증에 따른 조직공정성, 조직지원인식과 조직몰입에는 차이가 없는 것으로 나타났다.

1) Baron과 Kenny[33]는 매개효과 검증에 있어서 3개의 단계를 제시하였는데, 간략하게 정리하면, 1단계는 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치고, 2단계는 독립변수가 매개변수에 유의한 영향을 미쳐야하며, 마지막으로 3단계는 독립, 매개, 종속변수를 포함하여 회귀분석을 실시한 뒤 매개변수의 회귀계수가 유의해야한다[34]. 따라서 본 연구에서는 이러한 3단계 매개효과 검증을 위해서 가설의 경우에도 3단계를 적용해 설정하였다.

Table 3. Differences of organizational justice(OJ), organizational support(OS) and organizational commitment(OC) according to general characteristics (N=172)

Characteristics	Categories	n(%)	OJ		t/F(scheffe)	OS		t/F(scheffe)	OC		t/F(scheffe)
			M	SD		M	SD		M	SD	
sex	male	58(33.7)	2.94	.56	.20	3.13	.54	.58	3.27	.55	.22
	female	114(66.3)	2.92	.56		3.07	.64		3.24	.63	
age	20-29	26(15.1)	3.01	.58	1.54	3.09	.67	1.44	3.15	.74	1.43
	30-39	88(51.2)	2.90	.55		3.07	.62		3.20	.59	
	40-49	43(25.0)	2.87	.51		3.05	.54		3.34	.60	
	50≤	15(8.7)	3.19	.68		3.41	.56		3.47	.43	
working area	P si	88(51.2)	2.93	.54	-.01	3.09	.57	-.24	3.30	.57	1.08
	U si	84(48.8)	2.94	.59		3.11	.65		3.20	.65	
working period (years)	1-4(a)	61(35.5)	3.05	.54	2.27	3.28	.64	5.53**(a>b,c)	3.35	.64	2.74
	5-9(b)	60(34.9)	2.84	.63		2.92	.69		3.11	.65	
	10≤(c)	51(29.7)	2.91	.48		3.09	.38		3.31	.47	
job grade	6≤(a)	24(13.9)	3.12	.44	3.94*	3.19	.44	5.54**(a,b,c<d)	3.35	.52	3.35*(a,b,c<d)
	7(b)	64(37.2)	2.86	.55		3.02	.54		3.25	.52	
	8(c)	53(30.8)	2.81	.60		2.93	.70		3.08	.71	
	9(d)	31(18.0)	3.15	.51		3.45	.56		3.48	.57	
working department	metropolitan government	80(46.5)	2.92	.59	-.38	3.08	.64	-.41	3.19	.66	-1.24
	street level	92(53.5)	2.95	.53		3.11	.59		3.30	.59	
social worker qualification	1	77(44.8)	2.99	.47	.80	3.17	.52	.95	3.35	.52	2.39
	2	74(43.0)	2.88	.59		3.03	.63		3.21	.63	
	non	21(12.2)	2.91	.76		3.07	.81		3.05	.78	

*p<.05, **p<.01

Table 4. Level of organizational justice(OJ), organizational support(OS) and organizational commitment(OC) (N=172)

Variables (sub-variables)	M	SD
OJ	2.93	.56
(d)	2.93	.61
(p)	2.88	.62
(i)	2.99	.63
OS	3.10	.61
(d)	3.12	.66
(m)	3.06	.67
(r)	3.12	.66
OC	3.25	.61

4.2 사회복지전담공무원의 조직공정성, 조직지원인식과 조직몰입의 수준

사회복지전담공무원의 조직공정성, 조직지원인식과 조직몰입의 수준은 Table 4와 같다.

전체 평균은 조직몰입이 3.25(SD=.61)로 가장 높았고, 조직지원인식 3.10(SD=.61), 조직공정성 2.93(SD=.56)

순이었다. 하위 요인들을 포함해서 살펴보면, 조직몰입이 3.25(SD=.61)로 가장 높았고, 다음으로 조직지원인식 중 재량적 보상지원과 구성원역할 조직신뢰 요인이 평균 3.12(SD=.66)이었고, 조직공정성 중 절차공정성 요인이 평균 2.88(SD=.62)로 가장 낮았다. 5점 척도임을 감안할 때, 조직공정성 전체와 하위요인들은 모두 보통 수준 이하로 나타났다.

4.3 사회복지전담공무원의 조직공정성, 조직지원인식과 조직몰입 간의 관계

사회복지전담공무원의 조직공정성, 조직지원인식과 조직몰입 간의 상관 정도를 분석하기 위해 Pearson의 상관계수를 산출한 결과는 Table 5와 같다.

조직공정성, 조직지원인식과 조직몰입 간의 상관은 .64~.76의 범위에서 유의한 정적상관을 나타냈다. 구체적으로 조직공정성은 조직지원인식($r = .76, p < .001$), 조직몰입($r = .64, p < .001$)과 정적상관이 있었고, 조직지원인식과 조직몰입($r = .74, p < .001$)간에도 정적상관이 있었다. 즉, 조직공정성을 높게 인식할수록 조직지원인식과 조직몰입의 수준이 높아지고, 조직지원인식이 높을수록

조직몰입의 수준이 높아진다는 것을 알 수 있다.

Table 5. Coefficient of correlation between variables (N=172)

var.	OJ	OJ (d)	OJ (p)	OJ (i)	OS	OS (d)	OS (m)	OS (r)	OC
OJ	1.00								
OJ (d)	.92***	1.00							
OJ (p)	.90***	.75***	1.00						
OJ (i)	.88***	.70***	.71***	1.00					
OS	.76***	.66***	.69***	.71***	1.00				
OS (d)	.64***	.55***	.56***	.62***	.88***	1.00			
OS (m)	.74***	.67***	.69***	.66***	.94***	.76***	1.00		
OS (r)	.70***	.60***	.63***	.66***	.93***	.72***	.82***	1.00	
OC	.64***	.56***	.58***	.58***	.74***	.62***	.71***	.70***	1.00

***p<.001

하위요인을 포함해서 살펴보면, 조직공정성은 조직지원인식과 조직몰입의 하위요인들과 .64~.76의 범위에서 유의한 정적상관을 나타냈다. 조직공정성을 높게 인식할수록 재량적 보상지원과 관리자와 구성원의 몰입, 구성원의 역할 조직신뢰의 수준이 높아지는 것을 알 수 있다. 조직지원인식은 조직공정성과 조직몰입의 하위요인들과 .66~.76의 범위에서 유의한 정적상관을 나타냈다. 조직지원인식의 수준이 높을수록 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성의 인식과 조직몰입의 수준이 높아지는 것을 알 수 있다. 조직몰입은 조직공정성과 조직지원인식의 하위요인들과 .56~.74의 범위에서 유의한 정적상관이 있는 것으로 나타났다. 조직몰입의 수준이 높을수록 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성의 인식과 재량적 보상지원, 관리자와 구성원의 몰입, 구성원의 역할 조직신뢰의 수준이 높아지는 것을 알 수 있다.

4.4 사회복지전담공무원의 조직공정성과 조직지원인식이 조직몰입에 미치는 영향

사회복지전담공무원의 조직공정성과 조직지원인식이 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과는 Table 6과 같다.

사회복지전담공무원의 조직공정성, 조직공정성의 하위요인인 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성과 조직지원인식, 조직지원인식의 하위요인인 재량적 보상 지원, 관리자 구성원 몰입, 구성원 역할 조직 신뢰 요인 중

조직몰입에 유의한 영향을 미치는 변수들만 최종적으로 파악하기 위해 단계적 선택방식(stepwise)을 적용하여 회귀분석을 실시한 결과, 8개 변수 중 조직공정성과 조직지원인식의 2개 변수가 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 회귀모형은 통계적으로 유의하였다 ($F=107.45, p<.001$). 조직공정성과 조직지원인식의 설명력은 56%정도로 파악되었으며, 특히 조직지원인식이 55%로 조직몰입을 대부분 설명하고 있고, 조직공정성이 첨가됨으로써 1%의 설명력이 증가하여 56%의 설명력을 가지게 되었다.

Table 6. Effect of organizational justice(OJ) and organizational support(OS) on organizational commitment(OC) (N=172)

DV ¹⁾	IV ²⁾	B	β	t	R ² (R ² ch)	F
OC	(const)	4.13				107.45***
	OS	.27	.60	7.72***	.55	
	OJ	.07	.18	2.27*	.56 (.01)	
Durbin-Watson= 1.936						

*p<.05, ***p<.001

1) dependent variable
2) independent variable

4.5 사회복지전담공무원의 조직공정성이 조직몰입에 미치는 영향에서 조직지원인식의 매개효과

사회복지전담공무원의 조직공정성이 조직몰입에 미치는 영향에서 조직지원인식의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 절차를 실시한 결과는 Table 7과 같다. 1단계에서 독립변인인 조직공정성은 매개변인인 조직지원인식에 대해 58%의 설명력을 가지고 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.76, p<.001$). 다음 2단계에서 독립변인인 조직공정성은 종속변인인 조직몰입에 대해 41%의 영향력을 가지고 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.64, p<.001$).

Table 7. Effect of organizational justice on organizational commitment and the mediating effect of organizational support

step	IV	DV	B	β	t	R ²	F
1	OJ	OS	.70	.76	15.17***	.58	230.08***
2	OJ	OC	.27	.64	10.75***	.41	115.58***
3	OJ	OC	.07	.18	2.27*	.56	107.45***
	OS		.27	.60	7.72***		

*p<.05 ***p<.001

마지막으로 3단계에서 독립변인인 조직공정성과 매개변인인 조직지원인식은 모두 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 사회복지전담공무원의 조직공정성은 조직지원인식을 부분매개 하여 조직몰입에 영향을 미치는 것을 알 수 있다(Fig. 2).

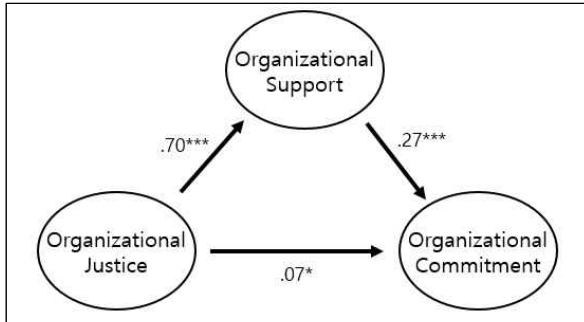


Fig. 2. Mediation model

매개효과 유의성을 검증하기 위해 Sobel test를 수행한 결과(Table 8), 간접효과크기는 .19($z=6.94, p<.001$)로 통계적으로 유의하였다.

Table 8. Result of Sobel test

Pathway of Mediated Effect	Indirect Effect	z
OJ→OS→OC	.19	6.94***

*** $p<.001$

5. 결론 및 논의

본 연구는 사회복지전담공무원이 인식하는 조직공정성이 조직몰입에 어떤 영향을 미치는 지 살펴보고자 하였으며, 이에 조직지원인식은 어떤 매개효과를 가지는 지 검증하고자 하였다. 이에 경기도 P시와 U시에서 근무하는 사회복지전담공무원을 172명을 대상으로 분석한 연구 결과는 Table. 9와 같다.

연구 결과를 요약하면, 사회복지전담공무원이 느끼는 조직공정성의 수준은 분배, 절차, 상호작용공정성 모두 3점보다 낮은 보통 이하의 수준으로 나타났다. 반면, 통계적 분석을 통한 가설검증 결과, 조직공정성은 조직지원인식과 조직몰입에 긍정적인(+) 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직지원인식은 조직공정성과 조직몰입에 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다.

이러한 연구 결과는 앞서 사회복지전담공무원의 경우에는 다소 조직의 분위기와 구조가 위계적 조직에 타율

Table 9. Hypothesis Test Results

Hypothesis		Whether to adopt
1	Organizational fairness will have a positive (+) effect on organizational commitment.	Adoption
2	Organizational fairness will have a positive (+) effect on recognition of Organizational support.	Adoption
3	Organizational support will have a positive (+) effect on Organizational commitment.	Adoption
4	Organizational support will have a positive (+) mediating effect in the relationship between Organizational fairness and Organizational commitment.	Adoption

적인 업무구조 등을 지니고 있어 다른 양상을 가질 가능성이 존재할 수도 있었으나, 다양한 조직과 구성원을 대상으로 한 선행연구(Hutchison & Garstak[25]; Schroth & Shah[26]; 서재현[16]; 고종욱·류철[17]; 최소연[18]; 최승호[19]; 고영진·임정훈[27]; 노수정[24])들과의 결과와 어느 정도 유사하게 나타나, 사회복지전담공무원의 경우에도 조직이 보다 공정할수록, 조직지원인식이 있을수록 보다 더 조직에 몰입한다고 할 수 있다. 아울러, 본 연구는 조직공정성을 통합적으로 살펴봄에 따라 기존의 분배, 절차, 상호작용공정성의 영향력이 존재하여 나타나는 연구와는 다소 차이점이 있다고 할 수 있다.

본 연구의 결과를 토대로 사회복지전담공무원의 업무스트레스, 우울, 자살감 등의 문제를 해결하는데 있어 시사점과 정책적 함의를 도출하면 다음과 같다고 할 수 있다.

첫째, 사회복지전담공무원에게도 조직공정성은 조직몰입에 긍정적인(+) 영향을 미치고 있다. 다만, 사회복지전담공무원이 느끼는 조직공정성의 수준은 보통보다는 낮게 나타났다. 이에 읍면동 주민센터 및 행정복지센터는 조직 내 분배, 절차, 상호작용공정성을 제고할 방안이 필요하면서도 조직의 전체적인 부분에서 공정성에 대한 인식 자체를 높일 수 있는 방안이 필요할 것으로 보인다. 현재 사회복지전담공무원에 적용하고 있는 업무 프로세스와 보상 및 승진체계 규정은 정부의 일반공무원과 유사하게 적용하고 있다고 할 수 있다. 하지만, 사회복지전담공무원의 업무와 전문성은 일반공무원과 다소 다른 바, 사회복지전담공무원에게 적용되는 공정하고 적절한 업무 프로세스와 보상 및 승진체계 규정이 필요할 것으로 보인다.

둘째, 조직지원인식은 조직공정성과 조직몰입에 있어서 부분매개효과를 가지고 있다. 이에 따라, 사회복지전담공무원의 조직몰입인 조직에 대한 애착, 소속감 등을 높이기 위해서는 사회복지전담공무원이 속한 행정복지센터, 읍면동 주민센터 등에서 사회복지전담공무원 스스로

조직이 지원해주고 있다는 인식을 느낄 수 있는 기제들이 필요할 것으로 보인다.

종합하면, 현재 사회복지전담공무원은 위계적 조직과 업무 프로세스 및 경직된 보상 및 승진체계를 적용받고 있다고 할 수 있다. 한편, 조직의 분위기 및 구조와는 다르게 시시각각 변하는 사회에 대한 문제에 대응하고, 실제 취약계층 등을 만나면서 발생하는 예측불가능한 문제와 업무를 겪고 있는 사회복지전담공무원은 조직공정성에 대해 보통 이하의 수준을 지니고 있다. 따라서 이러한 괴리를 메꿀 수 있는 방안이 필요하다. 현재 공무원 규정을 전반적으로 개정하기에는 현실적으로 다양한 어려움이 있는 바, 읍면동 주민센터 및 복지센터는 센터 내에서 전반적인 관리 측면에서는 사회복지전담공무원의 조직몰입을 높일 수 있는 공정성 제고 노력을 시행하면서, 개개인에게는 지원인식을 높일 수 있는 방안이 같이 이뤄져야 할 것으로 보인다.

마지막으로 연구의 한계는 다음과 같다. 첫째, 연구 대상을 경기도 U시와 P시에 한정하였기 때문에, 연구 결과의 보편성에 다소 무리가 있어 해석상 주의가 필요하다. 이는 향후 표본의 지역 대상을 증가하여 분석하는 연구가 필요할 것으로 보인다. 둘째, Baron과 Kenny[33]의 매개효과 검증절차와 Sobel test를 실시했지만, 각 변수의 측정오차, 내·외생 잠재변수의 통제를 하지 못했다. 이는 향후 AMOS의 구조방정식 및 경로분석을 활용하여 본 연구에서 활용한 변수의 측정오차 및 내·외생 잠재변수의 통제가 필요할 것으로 보인다.

REFERENCES

- [1] M. W. Park., K. Y. Cho & C. H. Baek. (2013). A Study on the Influence of Job Stress and Post-traumatic stress on Depressive Symptoms of Social Welfare officials. *Journal of Korean social welfare administration*. 15(3): 1-29. UCI(KEPA):I410-ECN-0101-2014-330-002390667.
- [2] J. H. Joo., S. J. Han & J. H. Lim. (2017). Examining 'Ways of Life' of the Social Welfare Officials in the Korean Local Governments. *The Korea Local Administration Review*. 31(1): 133-164. DOI:10.22783/krila.2017.31.1.133
- [3] S. T. Park. (2012). *A study on the factors affecting on turnover intention and burnout of social workers : focusing on job stress and organizational commitment*. Graduate School of Wonkwang University
- [4] KOREA ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS. (2012). *Basic Statistical Yearbook of Korean Social Workers*.
- [5] G. H. Kang. (2013). *A Study on Moderating Effects of the Emotional Intelligence on the Formation Process of Social Welfare Workers' Turnover Intention*. Graduate School of Chosun University.
- [6] J. S. Lee & Y. H. Kim. (2020). A Study on the Job Stress of Social Welfare Officials and Administrative Officials. *Journal of The Korea Society of Computer and Information*. 25(6): 231-237. DOI:10.9708/jksci.2020.25.06.231
- [7] Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and how to get out of it*. San Francisco : Jossey-Bass.
- [8] Weinbach, R. (2007). *The Social Workers as Manager : A Practical Guide to Success.(4th ed.)*. Brown : Allyn & Bacon.
- [9] Kang, J. S. (2006). The Relationship of Organizational Justice, Social Worker's Organizational Commitment and Supervisory Trust. *Social Welfare Policy*. 27: 5-26.
- [10] Homans, G. C. (1961). *Social behavior : Its elementary forms*, NY : Harcourt, Brace and World.
- [11] Adams, J. S. (1965). *Inequity in Social Exchange*. pp.272-283 in L. Berkowitz (2nd ed.) *Advances Experimental Social Psychology*, NY : Academic Press.
- [12] Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- [13] B. G. Yoo & Y. G. Lee. (2019). *The Impact of Public Employees' Self-Efficacy on Organizational Commitment: Focusing on the Mediated Effect of Job Engagement*. *Korean Public Management Review*, 33(4): 59-77. DOI:10.24210/kapm.2019.33.4.003
- [14] Angle, H. L., & Perry, J. L. (1981). *An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness*. *Administrative science quarterly*, 1-14. DOI:10.2307/2392596
- [15] Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*. 1(1): 61-89. DOI:doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z
- [16] J. H. Seo. (1998). The Relationships between Organizational Justice and Organizational Commitment: An Application of Multiple Forms of Commitment. *Korean Journal of Management*, 6(1): 1-34.
- [17] J. W. Ko. & C. Ryu. (2005). Research Articles : The Relative Effects of Distributive, Formal Procedural, and Interactional Justice on Hotel Employees' Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Supervisory Trust. *Journal of Tourism Sciences*. 28(4): 193-212.
- [18] Choi, S. Y. (2005) A Study on Organizational Justice Affecting Social Workers' Organizational Citizenship

- Behavior : Focusing on the Mediating role of Trust in Supervisor Korean *Journal of Social Welfare*. 57(3): 389-413.
- [19] Choi, S. H. (2006). The Impact of Organizational Justice, LMX, and Employee Effort on Organizational Citizenship Behaviors. *Korean Journal of Business Administration*, 19(2): 355-378.
- [20] J. Lan & Kim H. S. (2017). The Mediating Role of Affective Commitment between Supportive Organizational Environment and Innovative Behavior - Focused on the Interactive Effect of Perceived Organizational Support and Perceived Supervisor Support -. *Journal of Human Resource Management Research*. 24(4): 1-32.
- [21] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3): 500-507. DOI:doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500
- [22] Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988), Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48(4): 1075-1079. DOI:doi.org/10.1177/0013164488484024
- [23] H. K. Yu., M. Y. Kim & H. K. Chung. (2007). Employees` Big 5 Personality, Perceived Organizational Support, and Customer Performance in Food Service Corporations. *Korean Journal of Hospitality & Tourism*. 16(5): 201-219.
- [24] S. J. Rho. (2019). A study on the effect of hotel cooks perception of organizational justice on organizational citizenship behavior : Focusing on the mediating effect of organizational support perceptions. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*. 33(6): 95-108. DOI:doi.org/10.21298/IJTHR.2019.6.33.6.95
- [25] Hutchison, S., & Garstka, M. L. (1996). Sources of perceived organizational support: goal setting and feedback 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 26(15): 1351-1366. DOI:doi.org/10.1111/j.1559-1816.1996.tb00075.x
- [26] Schroth, H. A., & Pradhan Shah, P. (2000). Procedures: Do we really want to know them? An examination of the effects of procedural justice on self-esteem. *Journal of Applied Psychology*, 85(3): 462-471.
- [27] Y. J. Ko & J. H. Lim. (2013). A Study on the influence of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment to Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Digital Policy & Management*. 11(10): 241-253. UCI:G704-002010.2013.11.10.061
- [28] Lam, S. S., Schaubroeck, J., & Aryee, S. (2002). Relationship between organizational justice and employee work outcomes: a cross-national study. *Journal of organizational behavior*, 23(1): 1-18. DOI:doi.org/10.1002/job.131
- [29] Jeong. W. Y & Lee. S. C. (2016). Mediating Role of Perceived Organizational Support in the Relationship between Organizational Justice and Effectiveness of Police Crime Control. *The Police Science Journal*. 11(4): 253-291. DOI:10.16961/polips.2016.11.4.253
- [30] S. H. Kim(2019). *Effect of Organizational Justice on Organizational Performance: Mediating Effect of Perceived Organizational Support*. Doctoral dissertation. Hansei University, Gyeonggi.
- [31] Shore, M. Lynn & Shore, H. Ted. (1995). *Perceived Organizational Support and Organizational Justice*. In R. Cropanzano & M. Kacmar (Eds.), *Organizational Politics, Justice and Support: Managing the Social Climate in the Workplace*, Westport, CT: Quorum Books.
- [31] Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1): 1-18. DOI:doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x
- [32] S. K. Kwon(2019). *The Effect of Job Overload on Turnover Intention, Organizational Commitment, and Affective Commitment: Mediation Effects of Job Engagement*. Master's Thesis. Kyung Hee University, Seoul.
- [33] Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). *The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations*. *Journal of personality and social psychology*, 51(6): 1173. DOI:10.1037/0022-3514.51.6.1173
- [34] Y. J. Jeon & T. W. Nam, (2019). Technological Innovation Performance of Small and Mid-sized Business Tax Reduction: Analyzing a Mediation Effect of Entrepreneurship. *Journal of Social Science*, 26(4): 243-274. DOI : 10.46415/jss.2019.12.26.4.243

김 중 래(Jong Rae Kim)

[정회원]



- 1984년 2월 : 한양대학교 행정학과(행정학사)
- 1986년 2월 : 한양대학교 행정학과(행정학석사)
- 1995년 2월 : 한양대학교 행정학과(행정학박사)
- 2002년 3월 ~ 현재 : 대진대학교 행정정보학과 부교수

- 관심분야 : 정책이론, 조직관리
- E-Mail : jrkim@daejin.ac.kr

함 현 진(Hyunjin Ham)

[정회원]



- 2006년 2월 : 대진대학교 아동학과(문학사)
- 2008년 2월 : 대진대학교 아동학과(문학석사)
- 2015년 2월 : 대진대학교 교육학과(교육학박사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 대진대학교 미래

평생학습부 조교수

- 관심분야 : 행동심리, 심리측정
- E-Mail : hamhj@daejin.ac.kr