

한국 공공기관 내 대인신뢰와 조직신뢰의 영향력에 관한 연구: 조직 내 책임성의 매개효과를 중심으로*

오 현 규 · 문 상 호 · 박 성 민**

본 연구의 목적은 공무원들의 신뢰가 책임성을 매개로 하여 조직 결과변수인 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 분석하는 것이다. 따라서 행정의 주체인 공무원들이 갖는 신뢰의 정도에 따라 어떻게 책임성을 느끼는지 파악하고, 이러한 요인들이 직무에 대한 만족감에 어떻게 영향을 미치는지 경로분석 연구모형을 통해 총체적인 과정을 분석하였다. 연구 가설검증을 위한 실증적 분석방법으로는 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 그리고 공분산구조분석을 실시하였으며, 매개효과 검증을 위해 Sobel Test도 추가적으로 실시되었다. 분석결과, 첫째, 한국 공공조직 공무원들은 외국이론에 근거하여 다차원적으로 정의된 책임성의 다면성을 거의 하나의 동일한 차원으로 일원화 하여 인식하는 것으로 나타났다. 둘째, 동료신뢰는 책임성에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났으나, 상사신뢰와 조직신뢰는 책임성에 크게 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 관리적 책임성(계층적·법적·전문적 책임성)은 직무만족에 긍정적인 영향을 주는 반면, 정치적 책임성은 직무만족에 크게 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 넷째, 관리적 책임성은 동료신뢰와 직무만족 간의 관계에서 중요한 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 본 연구는 이러한 분석결과를 바탕으로 이론적·정책적 함의를 제시함과 동시에 합리적이고 가치 지향적 인사정책수행을 위해서는 성과 관리적 측면에서 효과적인 책임성 관리 전략 수립이 필요함을 강조하고 있다.

[주제어] 전략적 인적자원관리, 신뢰, 책임성, 직무만족, 책임성 관리 전략

I. 서 론

최근 신공공관리론의 패러다임으로 정부의 역할은 다소 줄어드는 것으로 보이지만, 다양한 분야의 정부를 향한 요구사항들을 살펴보면 정부가 책임져야하는 범위의 영역은 오히려

* 이 논문은 2013년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2013S1A3A2055042).

** 교신저자

다소 늘어난 것으로 보인다(한승주, 2013). 최근 정부 3.0 관리 전략은 정부역할의 다원성과 책임성을 강조하고 있는 좋은 예라고 할 수 있다. 개인적 차원에서 본다면 이는 공무를 담당하고 집행하는 공무원들이 제공해야 하는 “책임 서비스”의 대상과 범위, 그리고 질적 수준 역시 확장되었다고 볼 수 있다. 공무원 개인마다 자각하는 책임성의 양적, 질적 범위 및 수준이 크게 상이한 것 역시 이러한 패러다임을 반영한 당연한 결과이다. 따라서 책임의 대상과 범위를 어떻게 인식하고 있느냐에 따라 개인의 행동과 태도에 영향을 미치고 나아가 조직의 성과를 결정할 수 있기에 공무원 개인이 인식하는 책임성의 대상과 범위는 매우 중요하다. 공무원들은 조직 내 구성원들과의 상호작용을 통해 가치, 지식, 그리고 규범들을 학습해감에 따라 책임의 대상과 범위를 인식하게 되므로 공무원 개인들이 자각하고 습득하게 되는 책임성의 수준은 공공조직 안에서 사회적 행동과 태도를 학습하는 하나의 사회화 과정의 결과로도 이해할 수 있다.

공무원 개인이 인식하는 책임성의 증가는 단순한 개인의 만족을 넘어서 조직효과성의 증대로 이어질 수 있을까? 책임의 대상과 범위가 개인마다 다르게 인식되는 것이라면, 그 영향력 역시 서로 다르지 않을까? 이러한 문제의식을 바탕으로 이제는 단순히 공무원의 책임성 제고를 위한 노력의 차원을 넘어, 책임성을 체계적으로 관리하고 이를 통해 조직효과성을 높이려는 전략적 인적자원관리적 접근방식으로 전환되고 있다. 하지만 책임성에 대한 다양한 논의에도 불구하고, 책임성 제고와 책임성의 체계적 관리는 모든 공공조직에서 어려움을 호소하고 있는 것 중 일부이다.

개인이 자각하는 책임성 수준을 높이고 올바른 책임의식을 통해 효과적인 조직시민행동을 실현하기 위해서는 명령과 통제에 의한 전통적인 조직관리 방식에서 벗어나 조직에 대한 신뢰와 애착을 높이고 조직구성원과 조직의 부합성을 높임으로써 자발적 참여와 협력을 유도하는 방식이 필요하다. 특히, 오늘날 조직의 안정성과 효과성을 높이고 구성원들의 복지에 긍정적으로 영향을 미칠 수 있는 핵심요소로 신뢰에 대한 관심이 점점 증가하고 있다. Lundin(2007)은 신뢰야말로 조직 내 협력을 이끄는 가장 본질적이며 중요한 조건이라 하였다. Dirks & Ferrin(2001) 역시 신뢰는 조직에 있어서 높은 수준의 협력과 성과를 보장한다고 하였다. 이렇게 현대 사회의 조직에 있어서 신뢰의 영향력이 얼마나 큰지에 대한 논의는 더 이상 낮설지가 않다. 조직에 대한 애착과 자발적인 참여를 이끄는 신뢰는 구성원들의 책임성을 높이고 나아가 조직효과성에 기여하는 중요한 사회적 자본의 개념으로 여겨진다. 본 연구는 이러한 논의를 배경으로 하여 신뢰가 책임성을 거쳐 조직 결과변수인 직무만족에 유의미하게 영향을 미칠 것이라는 가설을 제시한다.

따라서 본 연구의 목적은 공무원의 신뢰가 책임성을 완전 매개하여 조직 결과변수인 직무 만족에 어떻게 영향을 주는지 분석하는 것이다. 행정의 주체인 공무원들이 그들의 상사, 동료, 그리고 조직(국가 혹은 공공기관)에 대한 신뢰의 정도에 따라 어떻게 책임성을 느끼는지 파악하고, 이러한 요인들이 직무에 대한 만족감에 어떻게 영향을 미치는지 총체적인 과정을 살펴보고자 한다.

II. 이론적 논의 및 선행연구 검토

1. 신뢰, 책임성, 직무만족의 개념

1) 신뢰

신뢰는 사회과학분야에 있어서 그동안 수없이 많은 주목을 받아왔다(Cook & Wall, 1980). 신뢰는 조직이 생존하고 성장하는데 유용한 개념으로 사용되어 왔으며, 개인뿐 아니라 조직의 효과성·생산성을 증대시키는데 많은 관심을 받아왔다(배병룡, 2005). 이처럼 조직 관리에 있어서 빠질 수 없는 개념으로 자리 잡고 있는 신뢰에 대한 학자들의 정의를 살펴보면 다음과 같다. Cook & Wall(1980)은 신뢰를 타인의 말과 행동으로부터 긍정적인 의도를 기대하고 믿음을 가지는 정도로 보았다. Lewis & Weigert(1985)는 상대방과의 관계에서 나타나는 사회적 속성이며 개인이 믿고 기대하는 성향으로 정의하였다. 또한, Zucker(1986)는 신뢰를 교환관계에서 나타나는 서로에 대한 기대의 집합으로 보았다. 신뢰에 대한 정의는 이렇게 학자마다 다양하지만, 다수의 연구에서 조직의 긍정적인 성과를 이끄는 핵심요소로 간주되고 있다는 사실을 보여준다. 일부 학자들은 21세기 새로운 조직 관리를 주도할 중심요소로 신뢰를 강조하함에 따라 (김호균, 2008) 본 연구는 책임성과 직무만족에 영향을 주는 주요 선행변수로 다른 요인들보다도 선행변수로서 대인신뢰와 조직신뢰에 초점을 맞추었다.

신뢰에 대한 다양한 개념들을 토대로 그동안 많은 연구자들은 신뢰를 정의하고 측정할 뿐 아니라 다양한 형태로 분류하여 그 효과성을 측정해 왔다(Park, 2012). 특히, 신뢰하는 대상에 따라 신뢰를 범주화하기도 하는데, McCauley & Kuhnert(1992)는 신뢰를 조직 내 동료들과의 수평적 신뢰, 상사나 조직에 대한 수직적 신뢰로 구분하였다. 또한, 신뢰의 대상을 다양한 계층으로 구분하여 동료신뢰, 상사신뢰, 그리고 조직신뢰로도 나눌 수 있다(김호균, 2007a; Butler & Cantrell, 1984). 조직 내 개인에게 있어서 동료에 대한 신뢰의 정도, 상관에

대한 신뢰의 정도, 그리고 조직을 신뢰하는 정도는 충분히 서로 다를 수 있으므로, 이 세 가지는 서로 다른 하위개념으로 이해해야 할 것이다(김호정, 1999). 본 연구에서도 신뢰를 다양한 관점에서 보고자 하였고, 신뢰의 대상에 따라 다른 변수와의 영향관계가 충분히 다를 수 있다는 점을 감안하였다. 따라서 신뢰를 3가지 하위개념으로 구분하여 동료신뢰, 상사신뢰, 그리고 조직신뢰로 범주화하고자 한다. 먼저, 동료신뢰와 상사신뢰는 조직 내에서 구성원들에 대한 신뢰정도를 나타내는 대인신뢰의 범주에 속한다. 동료신뢰는 동료가 지닌 능력이나 도덕성을 보면서 자신에게 끼칠 위험부담을 기꺼이 수용하면서 낙관적으로 기대하는 심리적 상태로 볼 수 있으며, 상사신뢰는 상사 지닌 능력이나 도덕성을 보면서 자신에게 끼칠 위험부담을 기꺼이 수용하면서 낙관적으로 기대하는 심리적 상태로 볼 수 있다(인성진, 2010). 그리고 조직신뢰는 조직에 대한 확신과 지지에 대한 감정과 기대로 보기 때문에, 동료신뢰와 상사신뢰와 같은 정서적·인격적 측면의 대인신뢰와는 달리 그 속성이 합리적·비인격적·관리적·제도적이라고 할 수 있다(김호균, 2007b).

2) 책임성

공공부문에 있어서 책임성의 확보 문제는 오래 전부터 다루어져 왔다. 책임성의 개념에 대한 접근방법 역시 매우 다양하게 소개되어 왔으며, 하나의 확고한 개념으로써의 정의가 여전히 쉽지 않다. Sinclair(1995)는 책임성이 지닌 유동성과 모호성의 특징 때문에 책임성을 카멜레온으로 비유하기도 하였다. 그럼에도 불구하고, 책임성은 공공부문에서 떼려야 뗄 수 없는 개념이다. 엄석진(2009)은 책임성을 행정연구에 있어서 빠질 수 없는 주제로써, 책임의 명확화와 통제가 없다면 민주주의는 문서상의 절차로만 전락하게 될 정도로 중요한 개념으로 보았다. 책임성은 공공조직과 그 구성원들이 조직 내·외에서 형성되는 다양한 요구와 기대를 다루고 감당하는 정도로 이해할 수 있다(Romzek & Dubnick, 1987). 한승주(2013)는 책임성을 공무원이 행정내용에 대한 내·외부적 질문에 가장 먼저 응답하고 그 일의 성패에 따라 받는 상벌의 일차적 대상이 되는 것으로 보았다. 특히 최근 한국사회에서 세월호 침몰사고, 지하철 추돌사고, 군 가혹행위 사건 등 크고 작은 사건·사고들이 끊임없이 등장하면서 다양한 문제의식들을 사회에 제시해 줌으로써 사회적, 정치적, 관리적 책임성 등에 대한 논의가 활발하다. 이러한 배경에서 본 연구자들은 직무만족에 영향을 주는 다양한 변수들 중 책임성 요인들에 연구적 초점을 맞추어 연구를 진행하였다.

책임성은 책임을 느끼는 대상에 따라 다르게 범주화될 수 있고, 다양하게 구분된 책임성은 서로 다른 가치를 지향한다(Lindberg, 2013). Romzek & Dubnick(1987)은 책임성을 통제정

도(Degree of Control)와 통제근원(Source of Control)을 기준으로 하여 계층적 책임성, 법적 책임성, 전문적 책임성, 정치적 책임성으로 구분하였다. 책임의 대상과 목적에 따라 수직적 책임성, 고객적 책임성, 사회적 책임성, 내부적 책임성으로 분류하기도 한다(Hoek et al., 2005). Behn(2001)은 책임성을 재정적 책임성(Financial Accountability), 공정성에 대한 책임성(Accountability for Fairness), 성과에 대한 책임성(Accountability for Performance)으로 나누기도 하였다. Kim & Lee(2009)의 연구에서는 책임성이 매우 복잡적일뿐만 아니라 서로 다른 측면에서 개인에게 요구되기 때문에 개인의 성과에 오히려 부정적인 영향을 줄 수도 있다고 논의하였다. 이처럼 책임성의 범주화가 강조되는 것은 공무원들이 수행해야 하는 의무가 다양해지고 있다는 측면과 이렇게 다양한 의무를 적절히 관리해야 한다는 측면을 반영한 결과이다(송석휘, 2009). 본 연구에서도 공무원들에게 기대되는 다양하고 복잡한 요구나 의무가 다른 변수와의 서로 다른 영향관계를 가질 수 있다는 점을 고려하여 Romzek & Dubnick(1987)의 개념을 토대로 계층적 책임성, 법적 책임성, 전문적 책임성, 정치적 책임성으로 범주화하고자 한다. 먼저 계층적 책임성은 상사의 지시나 명령, 조직 내 운영규칙, 직업규범을 지켜야할 책임을 말한다. 두 번째로 법적 책임성은 업무에 부과되는 법적인 제재나 계약 혹은 이와 관련된 대상이나 집단과의 관계에서 나타나는 책임이다. 세 번째로 전문적 책임성은 구성원이 전문성을 갖고 재량권과 자율성을 토대로 업무처리에 최선을 다해줄 것을 기대하는 책임이다. 마지막으로 정치적 책임성은 시민, 정치인과 같은 외부 이해관계자들에 대한 대응과 반응에 대한 책임을 의미한다.

3) 직무만족

직무만족은 개인의 행동양식을 측정하는 하나의 지표로써, 조직행동 및 인적자원관리 연구에서 조직효과성을 나타내는 중요 변수로 제시되고 있다(박성민 외, 2013; 박경환, 2012). 직무만족은 조직의 성과를 넘어서 개인의 삶의 질과도 밀접한 관련을 가지므로, 직무만족과 관련된 변인들에 대한 탐색은 중요한 연구과제이기도 하다(이정의, 2011). 이러한 중요성에도 불구하고, 직무만족에 대한 정의는 학자마다 다양하기 때문에 일반적인 개념 정의가 쉽지 않다. 박재규(2003)는 직무만족은 실제 관찰이 어렵고 개인의 언어적 표현을 추론함으로써 파악할 수 있기에 연구자나 연구 상황에 따라 서로 다르게 나타날 수밖에 없다고 지적하였다. Locke(1976)는 직무만족을 조직 구성원들이 직무에 대해 인식하는 태도, 혹은 직무경험을 평가하여 얻는 긍정적인 심리상태로 보았고, Tiffin & McCormick (1974)은 직무만족을 직무로부터 얻거나 경험하는 욕구충족의 정도로 보았으며, 개인이 지닌 가치에 따라 서로 다른 형

태로 나타난다고 하였다. 양금모(2012)는 직무만족을 문자 그대로 업무수행으로부터 얻는 심리적인 만족상태로 보았다. Kim & Park(2014)의 연구에서는 직무만족을 직무특성에 기인하는 직무경험, 직무몰입, 직무평가 등의 전반적 과정을 통해 얻을 수 있는 긍정적인 심리상태로 보았으며, 미국연방공무원들의 높은 직무만족도는 이직의도 (developmental turnover intention)를 유의미하게 감소시킬 수 있음을 확인하였다. 본 연구에서도 직무만족을 조직효과성을 측정하는 중요한 조직결과 변수로 두고, 직무만족의 결정요인들을 신뢰와 책임성으로 나누어 실증적으로 분석하고자 한다.

2. 이론과 선행연구를 통한 변수 간 영향관계 고찰

1) 신뢰와 책임성

(1) 사회자본 및 사회교환 이론

사회자본과 사회교환 이론은 그동안 다양한 사회 현상들을 설명하고 사회 문제 해결에 있어서 많은 학자들에 의해 논의되어온 이론들이다. 두 이론은 상호간의 관계를 토대로 개인과 조직의 행동을 설명하고 그 이점 혹은 역기능들에 대한 논리를 제공해주었다. 특히, 신뢰는 사회자본과 사회교환 이론에서 빠질 수 없는 주요 구성요소 또는 필수요소로 간주되기도 한다. 본 연구에서 규명하고자 하는 신뢰와 책임성의 관계에 대한 이론적 근거는 사회자본 이론과 사회교환 이론에서 찾을 수 있다.

사회자본 이론(Social Capital Theory)은 사회과학분야 뿐만 아니라 다양한 학문 분야에서도 폭넓게 관심을 받아온 이론 중 하나이다. 사회자본이 사회나 국가의 다양한 문제들을 해결해주는 중요한 역할로 주목을 받아왔기 때문이다. 그동안 다양한 시각과 관점에서 사회자본을 적용해왔기에 그 개념화 역시 쉽지 않다. Putnam(1996)은 사회자본을 상호 간의 이익을 얻기 위해 조정과 협력을 원활하게 하도록 이끄는 연결, 규범, 신뢰와 같은 사회 조직의 특성으로 정의하였다. 이러한 정의에서 살펴볼 수 있듯이, 사회자본은 협력을 이끄는 능력이고, 협력활동을 통해 문제해결에 기여한다(유재원, 2000). 사회자본 이론에 대한 공통된 의견은 행위자들 사이에서의 상호작용과 상호관계를 토대로 발생한다는 점이다. 사람들은 타인들과 네트워크를 형성하고, 신뢰를 쌓음으로써 협력하게 되는데, 사회자본은 이렇게 인간관계 속에 존재하는 신뢰, 믿음, 협력, 연결망과 같은 것에 바탕을 둔 자원을 말한다(김준환, 2005). 사회를 원활하게 이끄는 데 있어서 사회자본 이론이 강조되는 이유는 그것이 집단행동의 딜레마를 해결해주고 공동선의 구현을 촉진시켜주기 때문이다(유재원, 2000).

사회자본으로써 사회의 공유된 규범과 협동, 그리고 신뢰는 개인의 사회화에도 밀접한 관련이 있다(박성민 외, 2013).¹⁾ 상호작용의 지속적인 형성으로 개인의 행동에 제재를 가하고, 조직이나 사회에 유익한 가치나 규범을 학습시켜주기 때문이다(Whiteley, 1999). 뿐만 아니라, 신뢰와 같은 사회자본은 공무원의 개인주의적 가치를 공동체적 가치로 발전시켜주기 때문에(염중호·김정수, 2010), 신뢰를 통해서 책임의 대상을 인식하는 사회화 과정을 용이하게 한다는 논리를 설명할 수 있다. 이러한 맥락에서 살펴볼 때, 공무원들이 공익을 추구하고 사회·조직·직무적 차원의 책임성을 높이는 데 있어서 사회자본으로서 신뢰가 중요한 역할을 한다고 볼 수 있다.

사회자본 이론과 함께 사회교환 이론을 살펴보면 다음과 같다. 사회교환 이론(Social Exchange Theory)은 상호 주고받는 관계 속에서 얻어지는 다양한 감정을 설명하고 있으며, 이를 통해 상호간 관계의 지속이나 행동으로 연결된다고 보고 있다(임운식, 2007). Homans (1958)에 의하면, 개인은 각자의 비용·편익분석을 통해 행동을 결정한다고 하였다. 이러한 주관적인 분석을 통해 상호간에 이익이 된다고 판단될 때, 인간관계가 지속된다. 사회교환 이론에서의 핵심은 상호간 가치 있는 물질적·비물질적 재화의 형태를 교환하는 과정이다. 이러한 교환과정에서 인간은 타인에게 준 물질적·비물질적 재화의 형태를 그만큼 되돌려 받으려는 성향을 가지며, 반대로 자신이 받은 만큼 타인에게 되돌려 주어야 한다는 감정을 느끼게 된다. 이와 같이, 사회교환은 상호신뢰를 바탕으로 자신이 받은 만큼 되돌려 주겠다는 의무를 형성하게 만든다(유영현, 2007).

공무원들이 동료, 상사, 조직에 대한 신뢰를 쌓게 되면서 의무와 책임을 더욱 강하게 느끼는 과정 역시 사회교환 이론으로 설명이 가능하다. 사회교환 이론에서 서로 교환되는 재화의 형태는 경제적인 보상을 넘어서 사랑, 책임, 충성, 인정, 복종과 같은 심리적인 것까지 포함한다. 조직 내에서 구성원들 간에 교환의 관계가 형성되면 구성원들이 조직에 대한 긍정적인 태도와 행동으로 이어질 수 있다(박현철, 2011). 사회교환은 보상에 대한 암묵적이고 장기적인 신뢰를 기반으로 이루어지므로, 교환과정에 있어서 신뢰의 중요성이 얼마나 큰지 짐작할 수 있다(전인철, 2014). 또한, 서로 간의 신뢰가 강화됨에 따라 더 큰 교환으로의 발전이 용이해진다(황주권, 2011). 이를 종합해보면, 신뢰의 형성은 심리적인 교환을 용이하게 하므로 사회와 조직의 구성원으로서 다양한 유형의 책임성을 인지하는데 있어서 중요한 토대가 됨을 알

1) 박성민·김민영·김민정(2013)은 신뢰를 조직 내부에서 이루어지는 사회화 과정으로 해석하고, 이를 매개로 하여 개인-직무 적합성과 개인-조직 적합성이 조직결과 변수인 직무만족과 공직봉사동기에 어떤 영향을 미치는지 분석하였다. 본 연구는 이러한 내용을 참고하여, 신뢰를 통해 개인이 조직 내에서 책임을 느끼는 사회화 과정이 용이해진다는 확장된 모형으로 발전, 적용하고자 하였다.

수 있다. 조직 구성원들이 서로에게 혹은 조직에게 높은 신뢰를 쌓을수록, 구성원들 개개인들은 요구되는 기대와 통제를 더욱 민감하게 받아들임으로써 교환관계를 유지하게 된다. 이렇게 본 연구는 사회자본 이론과 사회교환 이론의 시각으로 신뢰와 책임성 간의 인과관계를 분석, 설명하고자 하였다.

(2) 연구가설

앞에서 살펴본 이론적 논의를 근거로 본 연구에서 다루어지고 있는 신뢰(상사신뢰, 동료신뢰, 조직신뢰)와 책임성(계층적 책임성, 전문적 책임성, 법적 책임성, 정치적 책임성)간의 영향관계에 대한 가설들을 설정하였다. 신뢰가 책임성에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설들을 아래와 같이 설정하였다.

<가설 H1>			
신뢰(상사신뢰, 동료신뢰, 조직신뢰)는 책임성(계층적 책임성, 전문적 책임성, 법적 책임성, 정치적 책임성)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.			
<세부가설>			
가설 H1-1	상사신뢰 → 계층적 책임성(+)	가설 H1-7	동료신뢰 → 법적 책임성(+)
가설 H1-2	상사신뢰 → 전문적 책임성(+)	가설 H1-8	동료신뢰 → 정치적 책임성(+)
가설 H1-3	상사신뢰 → 법적 책임성(+)	가설 H1-9	조직신뢰 → 계층적 책임성(+)
가설 H1-4	상사신뢰 → 정치적 책임성(+)	가설 H1-10	조직신뢰 → 전문적 책임성(+)
가설 H1-5	동료신뢰 → 계층적 책임성(+)	가설 H1-11	조직신뢰 → 법적 책임성(+)
가설 H1-6	동료신뢰 → 전문적 책임성(+)	가설 H1-12	조직신뢰 → 정치적 책임성(+)

2) 책임성과 직무만족

(1) Herzberg의 2요인 이론

그동안 조직결과 변수로써 직무만족을 해석함에 있어서 다양한 이론들을 통한 많은 연구가 진행되어왔다. 본 연구에서 제시되고 있는 책임성과 직무만족에 대한 관계 고찰에 대해서는 Herzberg et al.(1959)의 2요인 이론을 통해 그 이론적 근거를 제공하고자 한다. 특히 개인의 욕구단계에 초점을 두어 각 단계별로 욕구의 충족여부에 따라 만족과 불만족이 결정되었다고 보았던 Maslow(1954)와 Alderfer(1972)와는 달리, Herzberg는 Maslow(1954)의 욕구계층이론을 개선하고자 만족과 불만족의 개념을 서로 반대되는 개념이 아닌 전혀 다른 차원으로 사용하였다.

Herzberg의 2요인 이론(Two-factor Theory)은 만족에 영향을 주는 동기요인(Motivation

Factor)과 불만족에 영향을 주는 위생요인(Hygiene Factor)으로 2가지 요인을 구분한다. 만족과 불만족을 하나의 연속선상에서 대립되는 구조로 보는 하나의 개념이 아니라, 만족은 불만족과 상관없이 유발되고 불만족 역시 만족과 상관없이 유발되는 서로 독립적인 구조의 두 개의 다른 개념으로 이해할 수 있다. 따라서 만족의 수준과 불만족의 수준이 서로 별개의 것이기 때문에 개인은 만족과 불만족의 감정을 동시에 느낄 수 있다고 본다. 만족에 영향을 주는 동기요인은 인정감, 성취, 성장가능성, 승진, 책임감, 직무자체 등과 같은 요소들이 포함된다. 이 동기요인들은 주로 직무의 내적인 요소와 관련이 깊고, 인간성장의 욕구로 볼 수 있다. 반대로, 불만족에 영향을 주는 위생요인은 보수, 대인관계, 감독, 회사방침과 관리, 근무환경, 직무의 안정성 등과 같은 요소들이 포함된다. 위생요인이 충족되지 않는다면 조직 구성원들의 불만은 높아지겠지만, 위생요인이 충족된다고 해서 조직 구성원들의 만족이 높아지는지는 않는다.

조직 구성원들의 만족을 통해 조직의 성과를 극대화하기 위해서는 위생요인들을 제거하여 불만족을 줄이고, 동기요인들을 강화하여 만족을 늘려야 할 것이다. 본 연구에서 규명하고자 하는 책임성 역시 직무만족에 직접적으로 영향을 주는 동기요인과 밀접한 관련이 있다. 조직 내에서 개인이 책임의식을 느끼는 태도 그 자체와 이러한 태도로 인해 얻는 성취감, 보람, 인정과 같은 요인들은 2요인 이론에서 제시되는 동기요인의 범주에 속한다고 볼 수 있다. 다시 말해, 조직 내 구성원들이 사회화 과정을 통해 인식하게 되고 감당하고자 하는 책임성은 이처럼 만족을 유발시켜주는 동기요인으로 충분히 해석이 가능하다. 이와 같이 본 연구는 Herzberg의 2요인 이론을 통해 책임성과 직무만족의 영향관계를 설명하고자 하였다. 직무의 내적요소와 밀접한 관련이 있는 조직 구성원들의 책임성은 직무만족을 충족시키기에 핵심적 요인으로 작용할 것으로 본다.²⁾

(2) 연구가설

앞에서 살펴본 이론적 논의를 근거로 본 연구에서 다루어지고 있는 책임성(계층적 책임성, 전문적 책임성, 법적 책임성, 정치적 책임성)과 조직 결과변수인 직무만족 간의 영향관계에 대한 가설들을 설정하였다. 책임성이 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설들을 아

2) Herzberg et al.(1959)의 연구결과를 살펴보면, 동료·상사와의 관계, 조직의 제도적이고 환경적인 특성은 만족을 유발하는 동기요인보다는 불만족을 유발하는 위생요인과 관련이 깊다. 본 연구에서 사용되는 동료·상사·조직신뢰 변수 역시 위생요인에 속하므로, 직무만족에 직접적으로 영향을 주기보다 책임성을 매개하여 영향을 주는 것으로 본다. Herzberg는 직무를 수행하는 상황이나 환경보다 실제 직무나 직무내용과 연관된 요인들이 직무만족을 가져온다고 보고 있다. 이러한 점에서 조직 구성원들의 책임성은 직무만족을 이끄는 동기요인으로써 적합하다.

래와 같이 설정하였다.

<가설 H2>			
책임성(계층적 책임성, 전문적 책임성, 법적 책임성, 정치적 책임성)은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.			
<세부가설>			
가설 H2-1	계층적 책임성 → 직무만족(+)	가설 H2-3	법적 책임성 → 직무만족(+)
가설 H2-2	전문적 책임성 → 직무만족(+)	가설 H2-4	정치적 책임성 → 직무만족(+)

3) 신뢰와 책임성, 그리고 직무만족

(1) 선행연구 검토

직무만족에 영향을 주는 요인 규명에 대한 연구는 다수 존재한다. 본 연구에서 규명하고자 하는 신뢰와 책임성, 그리고 직무만족간의 영향관계를 분석한 연구는 <표 1>과 같다. 김상진(2008)의 연구를 보면, 조직신뢰와 대인신뢰 모두 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전수진·김인자(2006)의 연구에서는 조직신뢰와 상사신뢰 모두 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정재명(2010)의 연구에서는 상관신뢰와 조직신뢰 모두 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고 박성민·김민영·김민정(2013)의 연구는 매개변수인 대인신뢰와 조직신뢰가 종속변수인 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 개인의 책임성과 직무만족 간의 직접적인 영향관계를 고찰한 연구는 매우 드물다. 하지만 조직이 책임을 갖고 이와 관련된 사항을 준수하고 수행하는 것은 개인의 직무만족에 영향을 줄 수 있다는 일부 선행연구를 통해 책임성과 직무만족 간의 관계를 다소 확인할 수 있었다.³⁾ 배두열·김일곤(2011)의 연구에서는 사회적 책임성이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 김새로미·정상원·심임섭(2008)의 연구에서는 행정적 책임성과 재정적 책임성이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이렇게 직무만족 결정요인 규명에 관한 선행연구들을 살펴보면, 신뢰와 책임성이 직무만족의 결정요인으로 제시되고 있었다. 일부 선행연구에서 제시된 것처럼 신뢰가 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 관계에 대해선 본 연구에서는 살펴보지 않는다. 하지만, 이를 통해 주요변수들 간의 이론적·통계적 영향관계들을 확인할 수 있었고, 이러한 선행연구들을 참고하여 분석모형을 설정하였다.

3) 공공부문에서 논의되는 책임성은 조직(행정부)과 개인(관료)이 지녀야 할 법적·도덕적 의무로서(권오성 외, 2009), 행정의 책임 문제는 주로 조직 단위로 논의되나 조직의 책임과 개인의 책임이 크게 구분되지 않는다(한승주, 2013).

〈표 1〉 직무만족 관련 선행연구

연구유형	연구자	분석모형			분석대상	분석방법
		독립변수	매개·조절	종속변수		
직무만족 결정요인 규명	김상진(2008)	조직신뢰, 대인신뢰	-	직무만족, 조직몰입	민간부문	회귀분석
	전수진, 김인자(2006)	조직신뢰, 상사신뢰	-	조직몰입, 직무만족	민간부문	회귀분석
	정재명(2010)	여성차별	상관신뢰, 조직신뢰	직무만족	공공부문	구조방정식
	박성민, 김민영, 김민정(2013)	개인-직무 적합성, 개인-조직 적합성	대인신뢰, 조직신뢰	직무만족, 공직봉사동기	공공부문	구조방정식
	배두열, 김일곤(2011)	사회적 책임성	-	직무만족, 조직몰입	민간부문	회귀분석
	김새로미, 정상원, 심임섭(2008)	행정적 책임성, 재정적 책임성	-	직무만족	공공부문, 민간부문	회귀분석

(2) 연구가설

조직 구성원이 조직에 적응하기 위해서는 조직 생활에 필요한 태도, 가치, 규범, 지식들을 학습하는 조직 사회화 과정이 필요하다. 조직 사회화는 조직의 직무에 입직하게 되는 새로운 구성원에게만 해당되는 것은 아니며 재직 중인 구성원 모두에게 있어 중요시 되는 필수 불가결한 조직문화 습득 및 체득 과정이다. 조직은 경쟁에서 살아남기 위해 끊임없이 변화하게 되는데, 구성원들은 이러한 변화되는 환경에 적응하기 위해 새롭게 등장한 지식이나 가치 등의 습득이 요구된다. 이러한 지속적인 학습과 훈련, 교육 등을 통해서 개인은 조직 내 책임의 대상, 범위, 깊이 등을 인식하게 되므로 본 연구에서는 조직 책임성 인지과정을 조직 사회화의 중요한 한 부분으로 이해하였다. 또한 조직신뢰는 조직 사회화 과정에서의 상호작용을 원활하게 만드는 중요한 사회자본적 역할을 수행함으로써 책임성 제고라는 긍정적 조직사회화과정을 통해 직무만족을 충족시켜준다고 가설화하였다. 이는 사회자본 변수인 대인신뢰가 궁극적으로 개인 태도 변수인 직무만족에 영향을 주기 위해서는 조직차원 변수인 조직 책임성 제고의 중간자적 매개역할이 필수적이라는 전제 또한 포함시킨 것이다. 따라서 본 연구는 1) 대인신뢰의 선행요인, 2) 책임성 형성의 조직사회화 과정, 그리고 3) 직무만족의 결과요인에 이르는 연계과정을 분석함에 있어 신뢰와 직무만족 사이에서 책임성이 완전매개 효과를 가질 것이라는 가설을 아래와 같이 설정하였다.

<가설 H3>					
책임성(계층적 책임성, 전문적 책임성, 법적 책임성, 정치적 책임성)은 신뢰(상사신뢰, 동료신뢰, 조직신뢰)와 직무만족 사이에서 완전매개 효과를 가질 것이다.					
<세부가설>					
가설 H3-1	상사신뢰 → 계층적 책임성 → 직무만족	가설 H3-7	동료신뢰 → 법적 책임성 → 직무만족		
가설 H3-2	상사신뢰 → 전문적 책임성 → 직무만족	가설 H3-8	동료신뢰 → 정치적 책임성 → 직무만족		
가설 H3-3	상사신뢰 → 법적 책임성 → 직무만족	가설 H3-9	조직신뢰 → 계층적 책임성 → 직무만족		
가설 H3-4	상사신뢰 → 정치적 책임성 → 직무만족	가설 H3-10	조직신뢰 → 전문적 책임성 → 직무만족		
가설 H3-5	동료신뢰 → 계층적 책임성 → 직무만족	가설 H3-11	조직신뢰 → 법적 책임성 → 직무만족		
가설 H3-6	동료신뢰 → 전문적 책임성 → 직무만족	가설 H3-12	조직신뢰 → 정치적 책임성 → 직무만족		

III. 연구 설계

1. 표본의 구성 및 인구통계학적 특성

본 연구는 성균관대학교 국정관리대학원 사회과학 일반공동연구 사업팀에서 주관한 ‘관료의 시민신뢰 조사’의 결과를 활용하여 분석을 실시하였다. 설문조사는 2011년 10월부터 11월까지 연수를 위해 중앙공무원교육원에 입소한 공무원들을 대상으로 실시되었다. 문항의 구성은 관료의 시민신뢰 관련 문항, 시민참여 관련 문항, 업무 및 조직 관련 문항, 응답자 관련 문항으로 이루어져 있다. 총 350부를 배부하여 255부의 설문지가 회수되었으며 이중 무성의한 응답으로 분석에 부적합한 설문지 39부를 제외하고 216부를 최종 분석 자료로 활용하였다. 본 연구의 조사대상인 표본의 인구통계학적 분석결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 표본의 인구통계학적 특성

변수	구분	빈도(%)	변수	구분	빈도(%)
성별	남	189(87.5%)	공무원 종류	일반직	208(96.3%)
	여	24(11.1%)		기능직	1(0.5%)
	무응답	3(1.4%)		별정직	1(0.5%)
				계약직	1(0.5%)
연령대	20대	2(0.9%)		고용직	1(0.5%)
	30대	11(5.1%)		무응답	4(1.9%)
			현재 계급	4급(상당)	1(0.5%)
				5급(상당)	55(25.5%)
				6급(상당)	135(62.5%)

공공기관 내 대인신뢰와 조직신뢰의 영향력에 관한 연구: 조직 내 책임성의 매개효과를 중심으로

최종학력	40대	114(52.8%)	공무원 근무 총 재직연수	7급(상당)	3(1.4%)
	50대	84(38.9%)		8급(상당)	1(0.5%)
				연구관	1(0.5%)
				연구사	9(4.2%)
	무응답	5(2.3%)		지도사	1(0.5%)
	고등학교 졸업	18(8.3%)		기능 9급	1(0.5%)
				일반계약직 6호	1(0.5%)
				고용직	1(0.5%)
				기타	1(0.5%)
			무응답	6(2.8%)	
			5년 미만	4(1.9%)	
			5년 - 10년	7(3.2%)	
			10년 - 15년	9(4.2%)	
	15년 - 20년	48(22.2%)			
	20년 - 25년	39(18.1%)			
	25년 - 30년	54(25.0%)			
	30년 - 35년	46(21.3%)			
	35년 이상	2(0.9%)			
	무응답	7(3.2%)			
총 합 계 : 216명					

먼저 응답자의 성별 분포를 살펴보면, 남성이 189명(87.5%)이고 여성이 24명(11.1%)으로 남성이 약 8배 많은 것으로 나타났다. 응답자의 연령별 분포는 40대가 114명(52.8%)으로 가장 큰 비율을 차지하고 있으며, 그 다음으로 50대가 84명(38.9%), 30대가 11명(5.1%), 20대가 2명(0.9%) 등의 순서로 나타났다. 응답자 216명 중 208명(96.3%)이 일반직 공무원이었으며, 기능직, 별정직, 계약직, 고용직이 각각 1명(0.5%)인 것으로 확인되었다. 응답자의 최종 학력별 분포는 대학교 졸업이 103명(47.7%)으로 가장 큰 비율을 차지하고 있으며, 그 다음으로 대학원 수료이상이 60명(27.8%), 전문대 졸업이 20명(9.3%), 고등학교 졸업이 18명(8.3%), 대학교 중퇴가 5명(2.3%), 대학원 재학과 대학교 재학이 각각 2명(0.9%) 순으로 학력수준이 매우 높은 것으로 확인되었다. 응답자의 현재 계급은 6급(상당)이 135명(62.5%)으로 가장 큰 비율을 차지하고 있었으며, 그 다음으로 5급(상당)이 55명(25.5%), 연구사가 9명(4.2%), 7급(상당)이 3명(1.4%) 등의 순서로 나타났다. 마지막으로 응답자들이 공무원으로 근무한 총 재직연수기간별 분포는 35년 이상이 2명(0.9%), 30년 이상 35년 미만이 46명

(21.3%), 25년 이상 30년 미만인 54명(25.0%), 20년 이상 25년 미만이 39명(18.1%), 15년 이상 20년 미만이 48명(22.2%), 10년 이상 15년 미만이 9명(4.2%), 5년 이상 10년 미만이 7명(3.2%), 5년 미만이 4명(1.9%)으로 확인되었다.

2. 변수의 측정 및 설문지 구성

우선 신뢰를 측정하기 위해서 Cook & Wall(1980), Robinson(1996), Nyhan & Marlowe(1997), Tellefsena & Thomas(2005), Joseph & Winston(2005) 등에 의해 개발 혹은 사용된 문항을 참고하여 신뢰 항목을 구성하였다. 상사신뢰 변수에 대해서 3개 항목, 동료신뢰 변수에 대해서 3개 항목, 조직신뢰 변수에 대해서 6개 항목으로 구성하였으며, 리커트(Likert) 7점 척도를 사용하였다. 본 연구에서 사용된 신뢰 변수들의 내용은 <표 3>과 같다.

<표 3> 신뢰 변수의 구성

구분		문항	출처
신뢰	상사 신뢰	Q22_1 나의 상관은 항상 나를 공정히 대우하려 한다.	Cook & Wall(1980), Robinson(1996), Nyhan & Marlowe(1997), Tellefsena & Thomas(2005), Joseph & Winston(2005)
		Q22_2 나의 상관은 부하들을 속여서 자신의 이익을 챙기려 하지 않는다.	
		Q22_3 나의 상관은 정직하다.	
	동료 신뢰	Q22_4 내가 만일 직무상 어려움을 당하면 동료들이 도움을 줄 것이다.	
		Q22_5 대개의 동료들은 평소 말과 행동이 일치한다.	
		Q22_6 동료들의 역량을 믿는다.	
	조직 신뢰	Q22_7 우리조직은 구성원의 의견을 반영하려고 노력한다.	
		Q22_8 우리조직은 항상 나를 공정히 대우하려 한다.	
		Q22_9 우리조직은 조직 장래를 위해 현명한 결정을 할 것이다.	
		Q22_10 우리조직의 인사관리제도는 공정하게 운영되고 있다.	
		Q22_11 우리 조직의 정책결정·분석·집행·평가 과정은 투명하다.	
		Q22_12 조직 내부의 부정부패를 고발했을 때 보복 받지 않을 것이다.	

책임성 측정을 위해서는 Romzek & Dubnick(1987), Johnston & Romzek(1999), Cavalluzzo & Ittner(2004) 등에 의해 개발 혹은 사용된 문항을 참고하여 책임성 항목을 구성하였다. 계층적 책임성 변수에 대해서 4개 항목, 전문적 책임성 변수에 대해서 2개 항목, 법적 책임성 변수에 대해서 3개 항목, 정치적 책임성 변수에 대해서 3개 항목으로 구성하였으며, 리커트(Likert) 7점 척도를 사용하였다. 본 연구에서 사용된 책임성 변수들의 내용은 <표 4>과 같다.

〈표 4〉 책임성 변수의 구성

구분		문항	출처
책임성	계층적 책임성	Q21_1 직속상관의 지시 또는 명령에 따른 업무수행	Romzek & Dubnick(1987), Johnston & Romzek(1999), Cavalluzzo & Ittner(2004)
		Q21_2 행정절차와 규율에 따른 업무수행	
		Q21_3 조직 내부의 운영규칙 준수	
		Q21_4 직업규범 및 공무원 윤리 준수	
	전문적 책임성	Q21_5 전문성 확보를 위한 교육훈련 참여	
		Q21_6 행정서비스 질 향상을 위한 노력	
	법적 책임성	Q21_7 업무처리시 일반법 및 관련 특별법 준수	
		Q21_8 감사기관의 문서화 요구 충족	
		Q21_9 정보공개법 준수	
	정치적 책임성	Q21_10 정부성과에 관한 시민들의 기대에 부응하려는 노력	
		Q21_11 시민참여제도의 적극적인 활용	
		Q21_12 이해당사자(언론·시민단체·정치인 등)와 좋은 관계 유지	

조직결과 변수인 직무만족 측정을 위해서는 Weiss, Dawis, England & Lofquist(1967), Warr, Cook & Wall(1979), Mason(1995) 등에 의해 개발 혹은 사용된 문항을 참고하여 직무만족 항목을 구성하였다. 직무만족 변수에 대해서 4개 항목으로 구성하였으며, 리커트(Likert) 7점 척도를 사용하였다. 본 연구에서 사용된 책임성 변수들의 내용은 <표 5>과 같다.

〈표 5〉 직무만족 변수의 구성

구분		문항	출처
직무만족	Q23_1	나는 직무에 만족한다.	Weiss, Dawis, England & Lofquist(1967), Warr, Cook & Wall(1979), Mason(1995)
	Q23_2	나의 직장에 만족한다.	
	Q23_3	내가 받는 보수에 만족한다.	
	Q23_4	공직의 신분보장과 안전성에 만족한다.	

IV. 실증 분석

1. 요인분석 및 신뢰도분석

독립변수인 신뢰와 매개변수인 책임성에 대해 기존의 선행연구들을 바탕으로 하여 요인을 구분하고, 확인적 요인분석을 실시하였으나 기존의 연구에서 제시된 유형의 형태로 요인이

구분되지 않았다. 따라서 본 연구에서 측정하고자 하는 모든 변수들에 대해 탐색적 요인분석을 다시 실시한 다음, 독립변수인 신뢰와 매개변수인 책임성에 대해서만 다시 확인적 요인분석으로 검증하는 방법으로 요인분석을 실시하였다.

우선 탐색적 요인분석 실시를 위한 요인추출 방법으로 주성분 분석(PCA: Principal Components Analysis)을 활용하였다. 요인회전방법으로는 직각회전 방법인 베리맥스(Varimax) 방식으로 진행하였다. 이어 각 요인별로 구분된 변수들이 나름의 일관성을 갖고 각 요인들을 얼마나 대표하고 있는지에 대한 신뢰도분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석 결과는 <표 6>과 같다. 탐색적 요인분석의 경우, 고유값(Eigen Value)이 1.0 이상이고, 요인 적재량이 0.5 이상인 설문 문항들을 기준으로 요인을 설정하였다. 여기서 기존의 선행연구들과는 달리 계층적 책임성, 법적 책임성, 전문적 책임성이 각각 변수별로 구분되지 않고 하나의 변수로 구성되는 것을 확인하였다. 따라서 계층적 책임성, 법적 책임성, 전문적 책임성을 하나로 묶고 관리적 책임성으로 명명하였다.⁴⁾ 이는 한국 공공조직의 계급제와 미국 공공조직의 직위분류제가 주는 영향이 서로 달라 나타나는 한국 공공조직의 특성을 반영한 결과로 해석하였다.⁵⁾ 신뢰도분석의 결과를 살펴보면, 모든 요인의 신뢰 계수 값이 0.6 이상으로 확인되어, 신뢰도 있는 변수들로 구성되어 있음을 알 수 있다.

4) 본 연구에서는 계층적 책임성, 법적 책임성, 전문적 책임성이 하나의 동일한 요인으로 구성됨에 따라, 일부 가설들을 다음과 같이 재구성하였다.

<가설 H1> 신뢰(상사신뢰, 동료신뢰, 조직신뢰)는 책임성(관리적 책임성, 정치적 책임성)에 정(+의 영향을 미칠 것이다.			
가설 H1-1	상사신뢰 → 관리적 책임성(+)	가설 H1-4	동료신뢰 → 정치적 책임성(+)
가설 H1-2	상사신뢰 → 정치적 책임성(+)	가설 H1-5	조직신뢰 → 관리적 책임성(+)
가설 H1-3	동료신뢰 → 관리적 책임성(+)	가설 H1-6	조직신뢰 → 정치적 책임성(+)
<가설 H2> 책임성(관리적 책임성, 정치적 책임성)은 직무만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.			
가설 H2-1	관리적 책임성 → 직무만족(+)	가설 H2-2	정치적 책임성 → 직무만족(+)
<가설 H3> 책임성(관리적 책임성, 정치적 책임성)은 신뢰(상사신뢰, 동료신뢰, 조직신뢰)와 직무만족 사이에서 완전매개 효과를 가질 것이다.			
가설 H3-1	상사신뢰 → 관리적 책임성 → 직무만족	가설 H3-4	동료신뢰 → 정치적 책임성 → 직무만족
가설 H3-2	상사신뢰 → 정치적 책임성 → 직무만족	가설 H3-5	조직신뢰 → 관리적 책임성 → 직무만족
가설 H3-3	동료신뢰 → 관리적 책임성 → 직무만족	가설 H3-6	조직신뢰 → 정치적 책임성 → 직무만족

5) 한국 공공조직은 직무분석과 직위분류제가 완벽히 구현되지 않은 상황에서 직업공무원제와 계급제, 그리고 실적주의제 등으로 인해 ‘관리성(管理性)’이 크게 강조되는 조직문화를 형성하고 있다(유민봉·박성민, 2014). 따라서 본 연구는 계층적·법적·전문적 책임성은 한국 공공조직의 구성원들에게 상호 배타적이기보다 상호보완적으로 인지될 수 있다고 보고, 이를 관리적 책임성으로 재해석하였다. 이러한 관리적 책임성은 한국 공공조직의 위계적·체계순응적·법률해석적 특징 모두를 반영한 개념으로 볼 수 있다.

〈표 6〉 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석 결과

구분			문항	요인 적재량	신뢰 계수
신뢰	상사 신뢰	Q22_1	나의 상관은 항상 나를 공정히 대우하려 한다.	.535	.722
		Q22_2	나의 상관은 부하들을 속여서 자신의 이익을 챙기려 하지 않는다.	.820	
		Q22_3	나의 상관은 정직하다.	.628	
	동료 신뢰	Q22_4	내가 만일 직무상 어려움을 당하면 동료들이 도움을 줄 것이다.	.747	.830
		Q22_5	대개의 동료들은 평소 말과 행동이 일치한다.	.649	
		Q22_6	동료들의 역량을 믿는다.	.704	
	조직 신뢰	Q22_7	우리조직은 구성원의 의견을 반영하려고 노력한다.	.536	.879
		Q22_8	우리조직은 항상 나를 공정히 대우하려 한다.	.635	
		Q22_9	우리조직은 조직 장래를 위해 현명한 결정을 할 것이다.	.684	
		Q22_10	우리조직의 인사관리제도는 공정하게 운영되고 있다.	.876	
책임성	관리적 책임성	Q21_3	조직 내부의 운영규칙 준수	.899	.915
		Q21_4	직업규범 및 공무원 윤리 준수	.812	
		Q21_5	전문성 확보를 위한 교육훈련 참여	.750	
		Q21_6	행정서비스 질 향상을 위한 노력	.654	
		Q21_7	업무처리시 일반법 및 관련 특별법 준수	.833	
		Q21_8	감사기관의 문서화 요구 충족	.684	
	정치적 책임성	Q21_10	정부성과에 관한 시민들의 기대에 부응하려는 노력	.582	.800
		Q21_11	시민참여제도의 적극적인 활용	.856	
		Q21_12	이해당사자(언론·시민단체·정치인 등)와 좋은 관계 유지	.760	
직무만족		Q23_1	나는 직무에 만족한다.	.806	.834
		Q23_2	나의 직장에 만족한다.	.791	
		Q23_3	내가 받는 보수에 만족한다.	.741	
		Q23_4	공직의 신분보장과 안전성에 만족한다.	.787	

탐색적 요인분석과 신뢰도분석 결과를 토대로 하여 독립변수인 신뢰와 매개변수인 책임성에 대해 확인적 요인분석을 다시 실시하였다. 자료의 적합도 검증을 위해서 CMIN/DF, GFI, AGFI, CFI, NFI, IFI, TLI, RMSEA 값을 사용하였다. 그 결과는 <표 7>과 같다. 적합도 지수를 살펴보면, CMIN/DF 값은 1.907로 적합지수가 적합하다고 평가할 수 있다. GFI는 .874, AGFI는 .835, NFI는 .894로 나타나 적합지수에는 약간 못 미치지만 심각하게 낮은 수치는 아니라고 판단하였다. 또한 CFI가 .946, IFI가 .946, TLI가 .936으로 적합지수의 값을 충분히 충족하였으므로 적합하다고 판단하였다. 마지막으로 RMSEA 값도 .066으로 적합지수의 값을 충족하는 것으로 판단하여, 본 연구의 공분산구조분석 모형이 적합하다고 판단된다.

〈표 7〉 확인적 요인분석 결과

	χ^2	CMIN/DF	GFI	AGFI	CFI	NFI	IFI	TLI	RMSEA
기준		≤ 2	≥ 0.9	≥ 0.9	≥ 0.9	≥ 0.9	≥ 0.9	≥ 0.9	≤ 0.07
모형	276.525	1.907	.874	.835	.946	.894	.946	.936	.066

2. 상관관계분석

본 연구는 조직 내에서 구성원들이 인식하는 신뢰가 책임성을 매개로 하여 직무만족에 미치는 영향관계를 분석하는데 목적이 있다. 이와 같은 인과관계와 매개효과를 분석하기 전에 상관관계분석을 통해 연구변수들이 어느 정도 관련성을 지니고 있는지 파악하고자 하였다. 이를 위해 피어슨 상관관계분석(Pearson's Correlation Analysis)을 실시하였으며, 상관관계 분석의 결과는 <표 8>과 같다.

〈표 8〉 변수 간 상관관계분석 결과

	상사신뢰	동료신뢰	조직신뢰	관리적 책임성	정치적 책임성	직무만족
상사신뢰	1					
동료신뢰	.612**	1				
조직신뢰	.635**	.628**	1			
관리적 책임성	.412**	.499**	.395**	1		
정치적 책임성	.318**	.400**	.327**	.568**	1	
직무만족	.374**	.412**	.488**	.355**	.272**	1

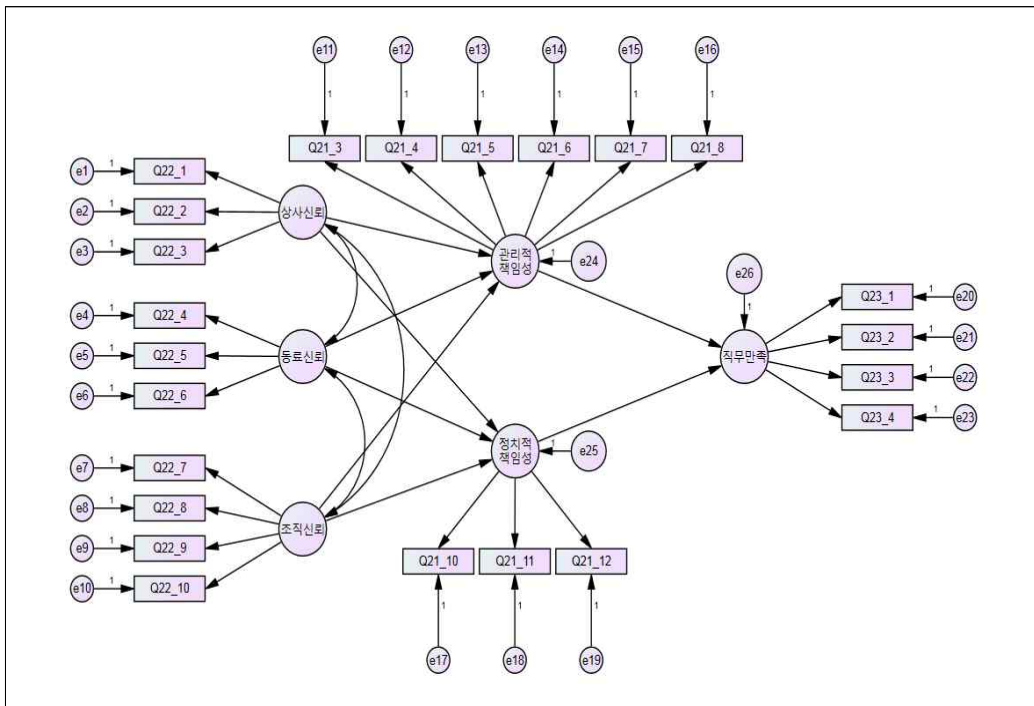
** 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의함

변수간의 상관관계분석을 실시한 결과, 상사신뢰는 동료신뢰, 조직신뢰, 관리적 책임성, 정치적 책임성, 직무만족에 유의수준 0.01에서 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 동료신뢰는 조직신뢰, 관리적 책임성, 정치적 책임성, 직무만족에 유의수준 0.01에서 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 조직신뢰는 관리적 책임성, 정치적 책임성, 직무만족에 유의수준 0.01에서 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 관리적 책임성은 정치적 책임성, 직무만족에 유의수준 0.01에서 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 마지막으로 정치적 책임성은 직무만족에 유의수준 0.01에서 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 따라서 모든 변수가 유의수준 0.01에서 양(+)의 상관관계를 가지고 있는 것으로 확인할 수 있었다. 본 연구의 분석과 해석에 있어서, 이러한 결과는 방법론적 타당성을 부여할 수 있다고 본다.

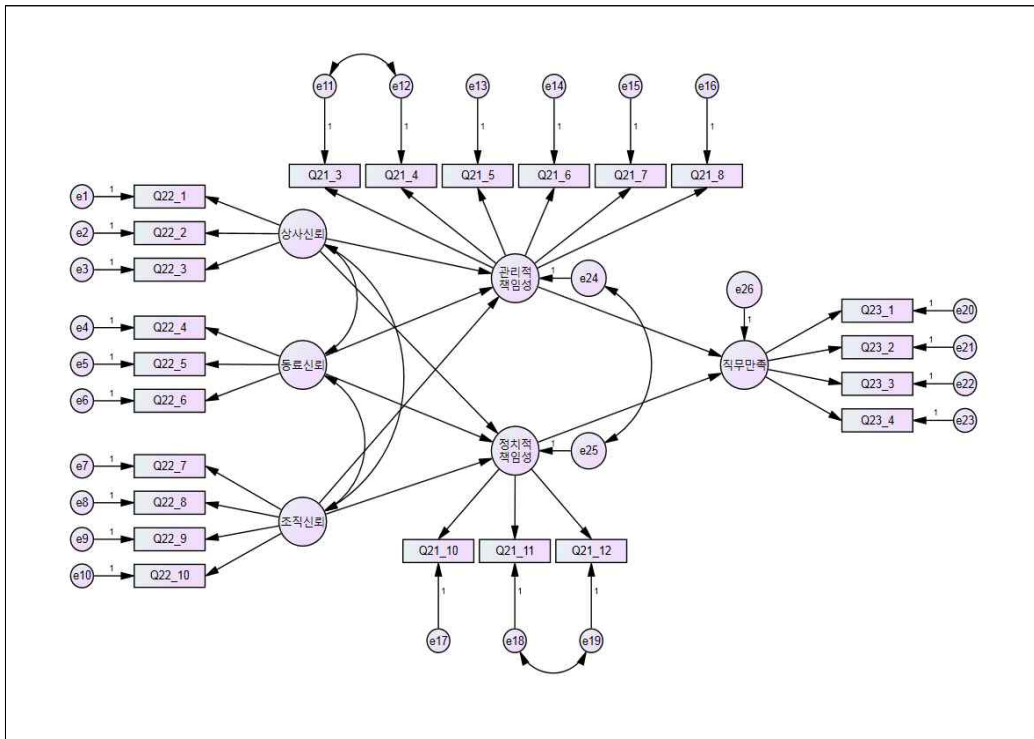
3. 공분산구조분석

본 연구에서 조직 내 구성원들의 신뢰가 책임성을 매개로하여 직무만족에 미치는 영향관계를 검증하기 위한 최초모형으로 <그림 1>과 같이 제시하였다. 모형의 적합도를 분석하기 위해 적합도 지수와 회귀계수의 통계적 유의성을 살펴보았으나, 적합도 검정결과에서 만족할만한 수준으로 적합도가 나타나지 않았다고 판단되어 <그림 2>의 최종모형으로 전환하였다. 최종모형은 수정지수(Modification Index)를 이용하여 카이제곱 값을 낮추어 모형의 적합도를 개선시켰다.

<그림 1> 최초모형



〈그림 2〉 최종모형



최종 모형의 적합도를 검증한 결과는 다음의 <표 9>와 같다. 최종모형의 절대적합지수를 살펴보면, 우선 CMIN 값이 409.733, DF 값이 216, P 값이 .000으로 나타났다. CMIN/DF 값은 1.897로 적합지수가 적합하다고 평가할 수 있다. GFI는 .857, AGFI는 .871로 나타나 적합지수에는 약간 못 미치지만 심각하게 낮은 수치는 아니라고 판단하였다. 다음으로 증분적합지수를 살펴본 결과, NFI는 .874, RFI는 .852로 역시 적합지수에는 약간 못 미치지만 심각하게 낮은 수치는 아니라고 보며, IFI가 .936, TLI가 .924, CFI가 .935로 적합지수의 값을 충분히 충족하였으므로 적합하다고 판단하였다. 마지막으로 간명적합지수인 RMSEA 값도 .066으로 적합지수의 값을 충족하는 것으로 판단하여, 본 연구의 공분산구조분석 모형이 적합하다고 판단하였다.

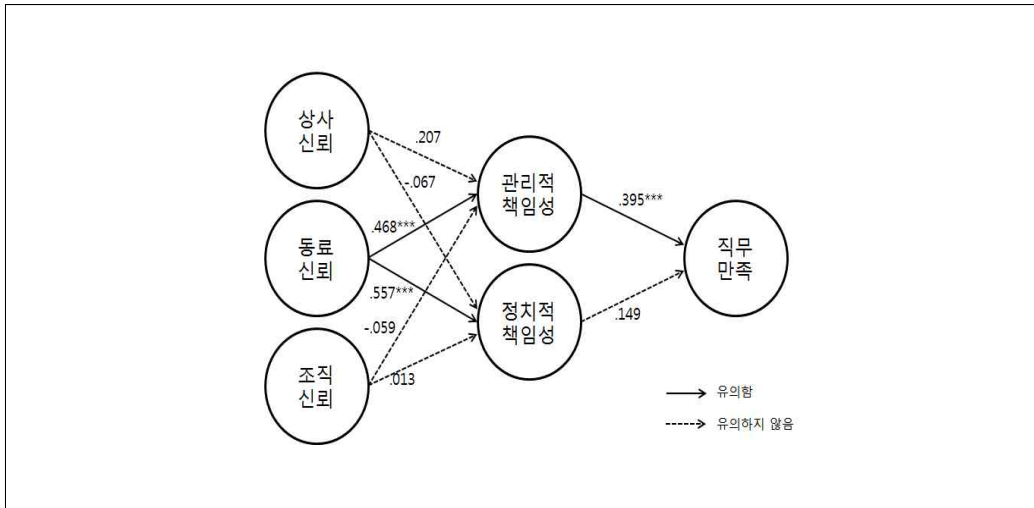
<표 9> 최종모형의 적합도

적합도지수	절대적합지수					
	CMIN	DF	P	CMIN/DF	GFI	AGFI
값	409.733	216	.000	1.897	.857	.817
기준				≤ 2.0	≥ 0.9	≥ 0.9

적합도지수	증분적합지수					간명적합지수
	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
값	.874	.852	.936	.924	.935	.066
기준	≥ 0.9	≥ 0.9	≥ 0.9	≥ 0.9	≥ 0.9	≤ 0.07

<그림 3>은 최종모형의 영향관계를 나타낸 것이다. 경로계수의 값들은 모두 표준화된 경로계수를 기준으로 작성하였다. 신뢰의 각 변수 중 동료신뢰만이 관리적 책임성(.468), 정치적 책임성(.557)에 모두 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 책임성 변수 중에서는 관리적 책임성이 직무만족(.395)에 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<그림 3> 공분산구조분석 결과



*** P < 0.001

최종모형을 통한 분석결과는 동료신뢰만이 관리적 책임성과 정치적 책임성에 영향을 주고, 관리적 책임성만이 직무만족에 영향을 준다는 것을 보여주었다. 구체적인 분석결과는 다음의 <표 10>과 같다. 상당수의 가설이 기각됨에 따라 높은 신뢰가 반드시 책임성 증대로 이

어지는 것이 아님은 물론, 높은 책임성이 반드시 직무만족에 긍정적인 영향을 주는 것이 아님을 알 수 있다. 그럼에도 불구하고 가설 H1-3, H1-4, H2-1이 채택됨에 따라 동료신뢰와 관리적 책임성의 주요 변수들에 대한 영향력을 규명하였다.

〈표 10〉 연구가설에 대한 검증

	연구 가설	Estimate	S.E	C.R.	P	결과
가설 H1-1	상사신뢰 → 관리적 책임성	.180	.155	1.160	.246	기각
가설 H1-2	상사신뢰 → 정치적 책임성	-.070	.200	-.352	.725	기각
가설 H1-3	동료신뢰 → 관리적 책임성	.509	.151	3.372	***	채택
가설 H1-4	동료신뢰 → 정치적 책임성	.728	.196	3.718	***	채택
가설 H1-5	조직신뢰 → 관리적 책임성	-.056	.142	-.393	.694	기각
가설 H1-6	조직신뢰 → 정치적 책임성	.015	.183	.082	.935	기각
가설 H2-1	관리적 책임성 → 직무만족	.356	.104	3.426	***	채택
가설 H2-2	정치적 책임성 → 직무만족	.111	.085	1.312	.190	기각

***p < 0.001, 경로계수의 값은 비표준화 된 경로계수를 기준으로 작성함

매개효과를 검증을 위해 추가적으로 Sobel Test를 실시하였으며, <표 11>은 검증결과를 나타낸 것이다. Sobel Test 결과를 통해 관리적 책임성은 동료신뢰와 직무만족 사이에서 매개효과를 갖는다는 것을 확인하였다(가설 H3-3). 이를 통해 신뢰, 책임성, 직무만족의 연계과정들을 총체적으로 살펴볼 수 있었다.

〈표 11〉 Sobel Test 결과

	연구 가설	Test statistic	p-value (p < α = 0.05)	매개효과
H3-1	상사신뢰 → 관리적 책임성 → 직무만족	1.09972803	0.27145064	×
H3-2	상사신뢰 → 정치적 책임성 → 직무만족	-0.33806822	0.73531178	×
H3-3	동료신뢰 → 관리적 책임성 → 직무만족	2.40180694	0.01631432	○
H3-4	동료신뢰 → 정치적 책임성 → 직무만족	1.23195840	0.21796463	×
H3-5	조직신뢰 → 관리적 책임성 → 직무만족	-0.39177477	0.69522464	×
H3-6	조직신뢰 → 정치적 책임성 → 직무만족	0.08180622	0.93480081	×

신뢰의 각 하위변수들이 직무만족에 미치는 영향을 정확히 확인하고자 잠재변수들 사이의 직접효과 및 간접효과를 분석하였다. 직접효과 및 간접효과의 분석결과는 <표 12>와 같다. 우선, 직접효과부터 살펴보면, 상사신뢰는 관리적 책임성에 양(+)의 직접효과(.207), 정치적

책임성에 음(-)의 직접효과(-.067)를 가지는 것으로 나타났다. 동료신뢰는 관리적 책임성에 양(+)의 직접효과(.468), 정치적 책임성에 양(+)의 직접효과(.557)를 가지는 것으로 나타났다. 조직신뢰는 관리적 책임성에 음(-)의 직접효과(-.059), 정치적 책임성에 양(+)의 직접효과(.013)를 가지는 것으로 나타났다. 또한 관리적 책임성은 직무만족에 양(+)의 직접효과(.395)를 가지는 것으로 나타났다. 정치적 책임성은 직무만족에 양(+)의 직접효과(.149)를 가지는 것으로 나타났다. 또한 간접효과를 살펴보면, 상사신뢰는 직무만족에 양(+)의 간접효과(.072), 동료신뢰는 직무만족에 양(+)의 간접효과(.268), 조직신뢰는 직무만족에 음(-)의 간접효과(-.021)를 가지는 것으로 나타났다. 이러한 결과들을 통해서 책임성이 신뢰와 직무만족 사이에서 부분매개 역할을 하고 있다는 것을 확인하였다.

〈표 12〉 직접효과 및 간접효과 분석결과

		상사신뢰	동료신뢰	조직신뢰	관리적 책임성	정치적 책임성
관리적 책임성	직접효과	.207	.468	-.059	-	-
	간접효과	-	-	-	-	-
	총 효과	.207	.468	-.059	-	-
정치적 책임성	직접효과	-.067	.557	.013	-	-
	간접효과	-	-	-	-	-
	총 효과	-.067	.557	.013	-	-
직무만족	직접효과	-	-	-	.395	.149
	간접효과	.072	.268	-.021	-	-
	총 효과	.072	.268	-.021	.395	.149

경로계수의 값은 표준화 된 경로계수를 기준으로 작성함

V. 결 론

세월호 침몰사고에서 나타나듯이 직무에 대한 책임의식 부재는 매뉴얼 재정비나 처벌조항 강화 등과 같은 하드웨어적 처방만으로는 치유할 수 없다고 할 수 있다. 정부 위기대응 시스템 재설계에 대한 고민과 함께 모든 사회 구성원들, 특히 공무원들 개개인 모두가 자기 책임을 지고 자신의 직업윤리를 지켜가는 사회를 만들어 나가는 것이 중요하다고 볼 수 있다. 즉, 공직사회의 구성원이자 사회서비스 제공자인 공무원들의 “버큰헤드” 정신을 높임으로써 조직 책임성 제고전략을 적극적으로 고민할 때다. 본 연구는 이러한 문제의식을 바탕으로 한국 공무원을 대상으로 하여 신뢰와 책임성, 그리고 직무만족 간의 인과관계를 고찰하였다. 다시 말해, 공공조직에 있어서 사회자본으로서의 신뢰형성이 조직 내 사회화 과정인 책임성을 매

개로 하여 조직결과인 직무만족에 어떻게 영향을 미치는지 검증하였다. 현황 및 변수 간의 관계를 파악하기 위해 기초통계분석, 요인분석, 상관분석 결과들과 가설검증을 위한 공분산구조분석 결과를 종합적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 요인분석 결과에서 기존의 선행연구와는 달리 한국 공공조직 공무원들은 계층적 책임성, 전문적 책임성, 법적 책임성을 거의 동일한 하나의 차원으로 인식하는 것으로 나타났다. 이는 한국 공공조직이 미국의 공공조직의 직위분류제와는 다르게 계급제를 실시함으로써 나타나는 고유한 문화적·구조적 특성의 결과로 이해할 수 있다. 이러한 결과는 한국 공공조직이 지닌 계급제, 직업공무원제, 일반행정가주의 중심 체제의 특성 및 약점에 기인한 것으로 해석할 수 있다(박성민 외, 2013). 본 연구는 정교한 직무분석 프로세스와 직위분류제가 제대로 갖춰져 있지 않은 상황에서 직업공무원제 및 계급제 중심의 문화에 익숙한 공무원들이 계층적·전문적·법적 책임성을 각각 상이하게 인지하기는 어렵다고 해석하였다. 특히, 집단주의와 연공서열주의가 짙은 한국 공공조직의 인사관리시스템에서는 구성원들로 하여금 책임의 대상과 성격을 다양하게 인식하기보다 ‘관리성(管理性)’에 초점을 둘 수밖에 없다는 부분을 간과할 수 없다(유민봉·박성민, 2014). 직위분류제의 강화를 통해 공무원들이 단순한 업무수행을 위한 수동적, 관리적 책임성 완수의 수준을 넘어, 공무원들이 재량행정을 더욱 적극적으로 행사할 수 있는 행정환경을 제공하여 직무에 대한 전문지식과 공직봉사에 대한 가치를 실현시키는 전문적 책임성을 제고 시켜야 할 것이다.

둘째, 조직 내 협력을 이끄는 사회 자본으로서의 동료신뢰가 관리적 책임성과 정치적 책임성에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 반면, 상사신뢰와 조직신뢰는 관리적 책임성과 정치적 책임성에 크게 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 한국 공공부문에서는 상사에 대한 신뢰와 조직에 대한 신뢰는 개인의 책임성 향상에는 유의미한 긍정적 효과를 제공하지 못한다고 해석할 수 있겠다. 하지만 동료에 대한 신뢰는 개인의 책임성을 높일 수 있는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 개인에게 요구되는 다양한 책임성을 받아들이고 수행하는 데 있어서 동료와의 심리적, 정서적, 업무적 관계가 크게 중요하다는 것을 알 수 있다. 이러한 결론을 토대로, 높은 책임의식 함양과 체계적 관리를 위해 동료와의 친밀감 및 신뢰 형성을 위한 다양한 형태의 OJT 및 Off JT 교육훈련을 실시하는 노력이 필요할 것으로 보인다.

셋째, 관리적 책임성이 직무만족에 긍정적인 영향을 주는 반면, 정치적 책임성은 직무만족에 크게 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 책임성이 높다고 해서 반드시 직무만족에 긍정적인 영향을 주는 것은 아니며, 특히 정치적으로 맺어지는 관계에 대한 책임은 개인의 직무만족을 높이는 데에 큰 영향을 주지 않는다고 이해할 수 있다. 조직 내 개인의 직무에 대한

만족 및 삶의 질을 향상시키기 위해서는 주요 외부 이해관계자에 대한 대응 및 관계유지 측면으로서의 정치적 책임성보다 행정절차, 직업규범 및 규율의 준수, 직무의 올바른 수행, 그리고 전문성 및 행정서비스의 가치에 상응하는 관리적 책임성에 집중화된 전략적 사회화 과정이 요구된다.

넷째, Sobel-Test를 통한 매개효과 분석결과를 살펴보면, 관리적 책임성이 동료신뢰와 직무만족 간의 관계를 매개하고 있음을 확인하였다. 이는 공공조직에서 동료와의 신뢰형성을 통해 개인의 직무에 대한 만족감을 높이는 상황에서 관리적 책임성 형성과정이라는 사회화 과정이 중요한 역할을 담당하고 있음을 알 수 있다. 즉, 책임성을 형성하고 발전시키려는 조직 내 과정을 사회화 과정으로 볼 수 있으며, 개인의 행동과 태도에 직·간접적으로 영향을 미치는 일련의 과정으로 해석할 수 있다. 또한 잠재변수들 사이의 직접효과 및 간접효과를 분석하였는데, 책임성이 매개변수로 설정되면서 조직신뢰 변수가 오히려 직무만족에 부정적인 영향을 줄 수도 있음을 확인하였다. 이는 한국 공공조직의 인사관리 측면에서 책임성의 정립이 매우 미비하기 때문에 나타나는 현상으로 볼 수 있다. 조직 구성원들이 책임성을 제대로 수용할 수 있도록 직무분석과 직위분류제의 확산이 더욱 요구된다. 뿐만 아니라 상사신뢰와 동료신뢰는 조직원 간의 인간적 관계와 정서적 네트워크를 강조하는 대인신뢰이고, 조직신뢰는 조직의 제도·문화·구조에 대한 합리적·계산적 신뢰를 의미하기 때문에 서로 다른 대상의 특성으로 인한 다른 영향력으로도 해석할 수 있다. 이정민(2010)의 연구에서도 신뢰가 조직 구성원들의 특성에 따라 바람직한 사회자본의 역할을 수행하기도 하고 오히려 해로운 요소가 될 수도 있다고 본다. 더욱이 대인관계와 체면의식, 우리성, 집단성을 중시하는 한국공직사회에서는 조직 환경과 제도에 대한 인지적, 합리적 성향의 신뢰보다는 관계성에 바탕을 둔 조직 구성원에 대한 정서적, 감정적 신뢰가 개인의 직무만족으로 이어질 가능성이 더 높다고 할 수 있다.

본 연구는 공공부문에서 상사·동료·조직신뢰와 직무만족의 관계에서 책임성을 한국 공공부문의 특수성을 반영하여 나누고 매개효과를 검증했다는 데 의의가 있다. 특히, 선행연구와 달리 계층적 책임성, 전문적 책임성, 법적 책임성이 독립적으로 구분되지 않고 하나의 같은 범주로 인식되는 한국 공공조직의 고유한 특성을 분석틀에 반영했다는 점에서 기존 서구 중심의 연구와의 이론적, 방법론적 차별성을 제시했다고 할 수 있다. 또한 개인 및 조직차원의 사회화 과정 없이는 조직결과에 영향을 미칠 수 없을 것이라는 가설에 따라, 신뢰를 바탕으로 한 책임성 형성이라는 사회화 과정을 거친다는 분석모형을 검증했다는 것을 본 연구의 또 다른 연구적 공헌으로 제시하고 있다. 뿐만 아니라, 본 연구의 결과는 차후 정부 및 공무원의 적

절한 역할 및 범위에 관한 논의는 물론, 공직 분류 및 공직구조의 재설계 논의, 조직 책임성 및 조직성과 제고 전략 등에 대한 논의에 작은 공헌을 할 것으로 생각된다.

본 연구가 지닌 이론적·정책적 함의에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점들을 지니고 있다. 첫째, 양적 조사 자료에만 의존한다는 한계점을 지닌다. 연구의 이론적·실무적 근거를 위해 인터뷰 및 질적 연구를 병행하지 못한 아쉬움이 있다. 둘째, 본 연구의 대상 범위가 중앙공무원교육원 연수에 참여한 공무원만을 대상으로 했다는 한계점을 지닌다. 따라서 연구에 활용한 표본의 특성이 한국의 공공부문에 종사하는 모든 구성원들을 대표하기에는 무리가 있다. 이러한 문제는 또한 4가지 책임성을 관리적 책임성과 정치적 책임성으로 재분류하는 과정에 있어서 내용적, 구성적 타당성을 저해하고 있다고 볼 수 있다. 본 연구 결과의 일반화를 위해서는 이론적 근거와 면밀한 검토가 정교하게 담긴 후속연구가 절실하다. 셋째, 설문 응답자의 개인 성향들이 연구에 사용된 변수들에 직·간접적으로 영향을 끼칠 수 있다는 점이다. 성별, 나이, 교육수준 등과 같은 개인 성향들을 통제하지 못한 방법론적 한계점을 갖는다. 마지막으로 본 연구는 2차 자료를 활용하여 실증분석이 실시되었기 때문에 연구를 수행함에 있어서 다양하고 폭 넓은 시각을 반영하지 못하였다. 전략적 인적자원관리와 효과적인 책임성 관리차원에서 연구의 유용성과 정당성을 더욱 강화시킬 수 있도록 다양한 지표를 연구에 반영하지 못하였다. 더욱이 본 연구에서는 신뢰를 동료신뢰, 상사신뢰, 조직신뢰로 분류하였는데, ‘동료’는 일반적으로 동일 조직에서 함께 일하는 사람들을 의미하므로 상사와 부하를 모두 포함할 수 있다. 특히, 최근 공공기관 내 팀제와 팀문화가 확산됨에 따라 상사와 부하, 그리고 동료의 개념규정과 측정에 있어서 어려움이 있을 수 있으며 본 연구의 측정에서도 마찬가지로 상사신뢰와 동료신뢰의 구분이 모호할 수밖에 없다는 한계를 지니고 있다. 이 같은 연구의 한계에도 불구하고, 앞서 논의한 바와 같이 본 연구는 이론적·정책적 함의를 갖고 있으며 이 같은 한계를 지속적으로 고려하여 신뢰와 책임성, 그리고 직무만족에 대한 연구가 양·질적으로 발전할 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다. 향후 연구에서는 보다 폭 넓은 연구방법과 다양한 시각을 반영하여 연구의 타당성은 물론, 일반화 수준을 높이려는 노력이 뒷받침되어야 할 것이다.

참고문헌

- 권오성·황혜신·박석희·김철희. (2009). 공공기관의 책임성 유형과 우선순위에 관한 실증분석. 『한국사회와 행정연구』, 20(1): 51-74.

공공기관 내 대인신뢰와 조직신뢰의 영향력에 관한 연구: 조직 내 책임성의 매개효과를 중심으로

- 김새로미·정상원·심임섭. (2008). 사회복지사의 사회복지관 책임성 수행에 대한 인식이 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국사회복지행정학』, 10(1): 67-91.
- 김상진. (2008). 호텔 종사원이 지각하는 신뢰가 조직성과에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 17(4): 41-55.
- 김준환. (2005). 사회자본의 개념과 측정방법에 관한 고찰. 『次世代 人文社會研究』, 1: 311-329.
- 김호균. (2007a). 부하가 인식하는 상사의 리더십이 직무만족에 미치는 영향연구: 상사신뢰의 매개역할을 중심으로. 『행정논총』, 45(4): 167-193.
- _____. (2007b). 조직공정성인식, 조직신뢰, 조직시민행동간 영향관계분석. 『한국행정학보』, 41(2): 69-94.
- _____. (2008). 조직신뢰, 상사신뢰와 조직효과성. 『행정논총』, 46(1): 177-209.
- 김호정. (1999). 신뢰와 조직몰입. 『한국행정학보』, 33(2): 19-35.
- 박경환. (2012). 기혼 여성관리자의 일-가정 관계가 관리능력, 직무만족, 조직몰입, 그리고 삶의 만족에 미치는 영향. 『대한경영학회지』, 25(2): 879-905.
- 박성민·김민영·김민정. (2013). 개인-직무 및 개인-조직 간 적합성이 조직결과에 미치는 영향력 분석: 신뢰의 매개효과를 중심으로. 『한국행정논집』, 25(2): 199-235.
- 박재규. (2003). 취업여성의 가사노동 부담과 직무만족에 관한 연구. 『여성연구』, 64: 45-77.
- 박현철. (2011). 콜센터 상담사의 조직몰입, 서비스품질 및 이직의도에 영향을 미치는 요인: 사회적교환이론 및 내부마케팅 관점. <전남대학교 대학원 전자상거래협동과정 박사학위논문>.
- 배두열·김일곤. (2011). 민간경비업자의 사회적 책임과 직무만족 및 조직몰입의 관계. 『융합보안 논문지』, 11(5): 53-63.
- 배병룡. (2005). 조직내 신뢰가 반응성에 미치는 영향: 협력, 민주성 및 조직몰입의 매개를 통하여. 『한국행정학보』, 39(3): 67-86.
- 송석휘. (2009). 성과측정이 공공부문 종사자의 책임성에 미치는 영향분석. 『한국인사행정학회보』, 8(3): 1-26.
- 양금모. (2012). 경기도 공무원의 직무만족과 조직몰입: 경기도 31개 기초자치단체 지방세 담당 공무원들을 중심으로. 『서울행정학회 추계학술대회 발표논문집』.
- 엄석진. (2009). 행정의 책임성: 행정이론간 충돌과 논쟁. 『한국행정학보』, 43(4): 19-45.
- 염중호·김정수. (2010). 공공조직 사회자본의 조직효과성. 『한국공공관리학보』, 24(3): 91-117.
- 유민봉·박성민. (2014). 한국인사행정론. 『박영사』.
- 유영현. (2007). 경찰공무원의 조직몰입 결정요인에 관한 연구. <동국대학교 대학원 경찰행정학과 박사학위논문>.
- 유재원. (2000). 사회자본과 자발적 결사체. 『한국정책학회보』, 9(3): 23-43.

- 이정민. (2010). 사회적 자본(과업상호의존성, 상사신뢰, 감성지능)이 조직유효성에 미치는 영향: 거래적 리더십의 조절효과 중심으로. <영남대학교 대학원 경영학과 석사학위논문>.
- 이정의. (2011). 고령 근로자의 직무요구와 교육·기술 수준 적합도가 직무만족에 미치는 영향: 임금근로자와 자영업자를 중심으로. 『직업능력개발연구』, 14(1): 125-149.
- 임운식. (2007). 사회적 교환이론을 통한 경찰공무원의 안전행동에 관한 연구. <계명대학교 대학원 경찰행정학과 박사학위논문>.
- 정재명. (2010). 공직인사 상 여성공무원의 차별인식이 직무만족에 미치는 영향: 신뢰의 매개변수를 중심으로. 『한국행정논집』, 22(3): 721-747.
- 전수진·김인자. (2006). 조직 및 상사에 대한 신뢰가 직무태도에 미치는 영향에 대한 연구. 『비서학논총』, 15(2): 75-96.
- 전인철. (2014). 농촌지역개발의 공공지원에 대한 주민의 사회적 책임에 관한 연구: 사회교환이론을 중심으로. <서울시립대학교 일반대학원 조경학과 박사학위논문>.
- 한승주. (2013). 공무원의 주관적 책임성: 지방자치단체 중하위직 공무원의 경험을 통한 탐색. 『한국행정학보』, 47(1): 25-45.
- 황주권. (2011). 사회적 교환의 선행 및 결과변수들에 관한 연구. <경남대학교 대학원 경영학과 박사학위 논문>.
- Kim, S. E. & Lee, J. W. (2009). Impact of Competing Accountability Requirements on Perceived Work Performance. *The American Review of Public Administration*, 40(1): 100-118.
- Kim, S. & Park, S. M. (2014). Determinants of job satisfaction and turnover intentions of public employees: Evidence from US federal agencies. *International Review of Public Administration*, 19(1), 63-90.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, Relatedness, and Growth: Human Needs in Organizational Settings*. Free Press.
- Behn, R. D. (2001) *Rethinking Democratic Accountability*. Washington DC: Brookings Institution Press.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley and Sons.
- Butler, J. K. & Cantrell, R. S. (1984). A Behavioral Decision Theory Approach to Modeling Dynamic Trust in Superiors & Subordinates. *Psychological Reports*, 55: 19-28.
- Cavalluzzo, K. S. & Ittner, C. D. (2004). Implementing Performance Measurement Innovations: Evidence from Government. *Accounting, Organizations and Society*, 29(4): 243-267.
- Cook, J. D. & Wall, T. D. (1980). New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53: 39-52.
- Dirks, K. T. & Ferrin, D. L. (2001). The Role of Trust in Organizational Settings. *Organization*

- Science, 12(4): 450-467.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959), *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.
- Hoek, Freek., Cor van Montfort. & Cees Vermeer. (2005). Enhancing Public Accountability in the Netherlands. *OECD Journal on Budgeting*, 5(2): 69 ~ 86.
- Homans, G. C. (1958). Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*, 63: 597-606.
- Johnston, J. M. & Romzek, B. S. (1999). Contracting and Accountability in State Medicaid Reform: Rhetoric, Theories, and Reality. *Public Administration Review*, 59(5): 383-399.
- Joseph, E. E. & Winston, B. E. (2005). A Correlation of Servant Leadership, Leader Trust, and Organizational Trust. *Leadership & Organization Development Journal*, 26(1): 6-22.
- Lewis, J. D. & Weigert, A. (1985). Trust as a Social Reality. *Social Forces*, 63(4): 967-985.
- Lindberg, S. I. (2013). Mapping Accountability: Core Concept and Subtypes. *International Review of Administrative Sciences*, 79(2): 202-226.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Palo Alto, C. A.: Consulting Psychologists Press.
- Lundin, Martin. (2007). Explaining cooperation: How Resource Interdependence, Goal Congruence, and Trust Affect Joint Actions in Policy Implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(4): 651-672.
- Maslow, A. (1954). *Motivational and Personality*. Harper & Row.
- Mason, E. S. (1995). Gender Differences in Job Satisfaction. *Journal of Social Psychology*, 135: 143-151.
- McCauley, D. P. & Kuhnert, K. W. (1992). A Theoretical Review and Empirical Investigation of Employee Trust in Management. *Public Administration Quarterly*, 16(2): 265-284.
- Nyhan, R. C. & Marlowe, H. A. (1997). Development and Psychometric Properties of the Organizational Trust Inventory. *The American Review of Public Administration*, 30(1): 614-635.
- Park, S. M. (2012). Toward the Trusted Public Organization: Untangling the Leadership, Motivation, and Trust Relationship in U.S. Federal Agencies. *The American Review of Public Administration*, 42(5): 562-590.
- Putnam, R. D. (1996). The Strange Disappearance of Civic America. *American Prospect*, 24: 34-48.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and Breach of the Psychological Contract. *Administrative Science Quarterly*, 41: 574-599.
- Romzek, B. S. and Dubnick, M. J. (1987). Accountability in the Public Sector: Lessons from the Challenger Tragedy. *Public Administration Review*, 47(3): 227-238.

- Sinclair, A. (1995). The Chameleon of Accountability: Forms and Discourses. *Accounting, Organizations and Society*, 20(2): 219-237
- Tellefsena, T. & Thomas, G. P. (2005). The Antecedents and Consequences of Organizational and Personal Commitment in Business Service Relationships. *Industrial Marketing Management*, 34(1): 23-37
- Tiffin, J. & McCormick, E. K. (1974). *Industrial Psychology*(6th ed). Englewood Cliffs, N. J. : Prentice Hall.
- Warr, P. B., Cook, J. D. & Wall, T. D. (1979). Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well-being. *Journal of Occupational and Psychology*, 52(2): 129-148.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota Studies for Vocational Rehabilitation (No. XXII). Minneapolis: Industrial Relations Center, University of Minnesota.
- Whiteley, P. F. (1999). The Origins of Social Capital. In J. W. van Deth, M. Maraffi, K. Newton, & P. F. Whiteley (Eds.). *Social Capital and European Democracy*. London: Routledge.
- Zucker, L. G. (1986). Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure. *Research in Organizational Behavior*, 8: 53-111.

* **오현규**: 성균관대학교 국정관리대학원 석·박사통합과정에 재학 중이며 주요 관심분야는 책임성, 전략적 인적자원관리 및 인적자원개발, 일과 삶의 균형정책, 공직봉사동기 등이다(hyungyu516@skku.edu).

* **문상호**: The University of Wisconsin-Madison에서 경제학 박사학위를 취득하고, 미국 테네시주립대학교(Tennessee State University)에서 정책학 조교수로 재직 후 현재 성균관대학교 행정학과/국정관리대학원에서 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 재정 및 복지, 의료정책 등이며, 최근의 주요 연구 업적으로는 “인지 및 정서차원의 심리적 계약위반이 이직의도와 조직헌신에 미치는 영향: 직장가족주의의 역할을 중심으로”(2014), “기초노령연금의 고령자의 경제적 만족도에 미치는 영향”(2013), “일본의 1973년-1985년 복지정책 변동에 관한 연구: 비난회피전략을 중심으로”(2013), “가족관계 사회자본이 중·고령자의 삶의 질에 미치는 영향”(2012) 등이 있다(smoon@skku.edu).

* **박성민**: The University of Georgia에서 행정학 박사학위를 취득하고, 미국 네바다 주립대(University of Nevada, Las Vegas) 그린스펀 행정대학원에서 조교수로 재직 후 현재 성균관대학교 행정학과/국정관리대학원에서 부교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 인적자원관리 및 인적자원개발, 인사개혁, 조직행태, 리더십 등이며, 최근의 주요 연구 업적으로는 “Unveiling the Value Creation Process of Electronic Human Resource Management (e-HRM)”(2014), “Determinants of Positive Job Attitude and Behavior in the Asian Work Context: Evidence from Korean Central Government Agencies”(2013), “Of Alternative Waves and Shifting Shores: The Configuration of Reform Values in the U.S. Federal Bureaucracy”(2012) 등이 있다(sm28386@skku.edu).

기고일자: 2014.7.14 심사일: 2014.7.30 게재완료: 2014.8.28