

공무원의 조직지원인식이 공직만족도와
적극행정에 미치는 영향성 연구:
중앙부처 공무원과 광역지방자치단체 공무원
차이 분석을 중심으로*

강나율** · 박성민***

논 문 요 약

최근 정부에서 수립한 적극행정 추진체계 마련안은 적극행정을 제고하기 위해서 외재적 보상과 조직적 차원의 정서적 지원을 강화하고자 하는 노력이 돋보인다. 특히나 적극행정의 장애요인으로 지적한 기관장의 관심 부족, 감사에 대한 두려움과 같은 요인들은 조직에서 개인이 가질 수 있는 심리적 안정감과 관련이 있다. 본 연구는 이러한 맥락을 고려하여 공무원의 심리적 안정감에 기여할 수 있는 조직의 물질적, 비물질적 지원에 대한 인식인 조직지원인식이 공직만족도와 적극행정에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 분석하고자 한다. 또한 이러한 영향 관계에 있어 중앙부처 공무원과 지방자치단체 공무원들 간에 차이가 존재하는지를 살펴보기 위해 중앙부처 공무원과 지방자치단체 공무원들의 인식 수준에 대한 추가적인 분석을 실시하였다. 분석 결과 첫째, 중앙부처 공무원과 광역지방자치단체 공무원 간에는 공직업무 및 조직에 대한 인식 수준의 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 둘째, 조직지원인식과 공직만족도는 적극행정에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 조직지원인식이 적극행정에 미치는 영향관계에서 공직만족도가 간접효과를 지니는 것으로 나타났다. 조직지원인식은 적극행정에 직접적으로 영향을 미치기도 하지만, 공직만족도를 매개하여 적극행정에 간접적으로 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 마지막으로, 기관유형을 구분하여 조직지원인식, 공직만족도, 적극행정 간의 관계를 살펴봤을 때 조절효과는 유의미하게 나타나지 않았다. 본 연구에서는 이러한 실증분석 결과들을 바탕으로 주요 정책적, 실무적 함의들을 제시하였다.

주제어: 적극행정, 조직지원인식, 공직만족도, 상사지원, 동료지원, 중앙부처 공무원, 광역지방자치단체 공무원

* 본 논문은 교육부 및 한국연구재단의 BK21FOUR 「공감과 혁신을 위한 플랫폼 거버넌스 교육연구단」에서 지원을 받아 수행된 연구임(관리번호 4199990114294).

** 제1저자, 성균관대학교 국정전문대학원 박사수료, 현대경제연구원 선임연구원

*** 교신저자, 성균관대학교 행정학과/국정전문대학원 교수

I. 서론

윤석열 정부에서 발표한 120대 국정과제에 따르면 인사처에서는 “공정과 책임에 기반한 역량있는 공직사회 실현”이라는 목표 하에 “범정부 적극행정 활성화”를 주요 내용으로 삼고 있는 것을 확인할 수 있다. 적극행정의 활성화가 정부의 주요 국정과제의 목표인 만큼 적극행정에 대한 정부의 관심이 높으며 이를 제고하기 위한 다양한 노력이 병행될 것이라는 것을 예상할 수 있다. 적극행정에 대한 관심과 적극행정을 활성화시키기 위한 노력은 비단 최근의 일은 아니다. 그동안 경직된 공직사회와 소극행정, 부작위적 태도를 취하는 공무원에 대한 비판은 줄곧 잠재적으로 존재했다. 이에 정부에서는 공무원의 부정적인 행태를 긍정적으로 변화시키고자 「적극행정면책제도」와, 지방자치단체에서는 「지방자치단체의 사전컨설팅제도」와 같은 적극행정 활성화 제도를 마련하였다. 그러나 이러한 제도들은 기관별로 적극행정 전담인력이나 부서 등의 추진체계가 없이 이루어지고 있었으며, 업무수행 이후 문제가 발생했을 경우 책임을 면책해주는 방식인 사후적인 접근법을 취하고 있어 활용도가 낮다는 비판을 받았다.

이러한 기존 적극행정 정책의 문제점을 보완하기 위해서 정부에서는 2019년 3월 14일 「관계기관 합동 적극행정 추진방안」을 발표하고 <적극행정 추진체계>를 마련하여 정책을 보완하였다. 이어 적극행정 운영지침을 마련하고 2019년 8월 6일 최초로 적극행정의 제도화 법령인 적극행정 운영규정을 제정하였다. 적극행정 추진체계에서는 적극행정의 장애요인을 기관장 관심 및 인센티브 부족, 감사에 대한 두려움 등으로 지적하고 있으며, 이를 해소하기 위한 구체적인 방안을 포함시켜 개별 공무원들의 적극행정을 제고시키고자 했다(인사혁신처 on 홈페이지). 이러한 제도적 보완의 결실은 2021년 12월 기준으로 중앙부처의 47개 적극행정위원회 382건의 활용실적과 47개의 기관에서 활용하고 있는 사전컨설팅의 258개의 활용실적을 통해서 확인할 수 있다(인사혁신처 적극행정 on 홈페이지). 한편, 한국행정연구원이 발표한 2021년 사회통합실태조사에서 중앙정부 부처에 대한 국민들의 신뢰 정도는 2019년 4점 만점에 2.3점, 2020년에는 2.4점, 2021년에는 2.6점으로 소폭씩 상승하고 있으며, 지방자치단체의 경우 2019년 2.4점, 2020년과 2021년에 2.6점 정도로 나타났다. 물론 정부의 적극행정 제고의 노력이 국민들의 신뢰도 향상에 얼마나 기여했는지를 명확하게 파악할 수는 없지만 이러한 변화의 흐름 속에서 분명히 국민들의 인식도 차츰 제고되고 있는 것은 확인할 수 있다.

최근 정부에서 수립한 적극행정 추진체계 마련안은 적극행정을 제고하기 위해서 외재적 보상과 조직적 차원의 정서적 지원을 강화하고자 하는 노력이 돋보인다. 특히, 적극행정의 장애요인으로 지적한 기관장의 관심 부족, 감사에 대한 두려움과 같은 요인들은 조직에서 개인이 가질 수 있는 심리적 안정감과 관련이 있다. 조직 구성원은 조직으로부터 심리적 안정감을 받지 못하면 현재의 상태를 유지하는

것이 최우선이 되기 때문에 변화를 수반하는 행동을 지양한다고 한다(Amy Edmonson, 2019; 강나을, 박성민, 2019:891). 적극행정은 단순히 업무를 적극적으로 처리하는 행위가 아니라, 기존의 불합리한 규제 요소들의 문제점을 파악하고 불편을 해소하기 위해 필요한 변화에 능동적으로 참여하는 것을 의미한다. 따라서 주어진 업무를 처리하는 것 이외의 변화를 도모해야 한다는 점에서 위험이 수반되기 때문에 조직에서 개인에게 주는 심리적 안정감은 큰 영향요인으로 작용할 것으로 예상할 수 있다.

이에 본 연구에서는 공무원의 심리적 안정감에 기여할 수 있는 조직의 물질적, 비물질적 지원에 대한 인식인 조직지원인식을 중심으로 적극행정 간의 관계를 살펴보고자 한다. 조직지원인식이란 조직에서 제공하는 외재적 보상과 내재적 보상에 대한 조직구성원의 인식을 일컫는 개념으로, 구성원이 조직 대상으로 가지는 태도와 행태에 영향을 미치는 주요 선행요인으로 작용할 수 있다. 또한 조직지원 인식은 단순히 제공받는 물질적, 비물질적 지원 수준에 대한 인식 정도로 그치는 것이 아니라 조직이 구성원을 귀하게 여기고, 존중하는 차원에서 지원을 해주는 것을 전제하고 있기 때문에 공무원의 공직 만족도와 적극행정과 밀접한 연관이 있을 것을 예상할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 이러한 맥락을 고려하여 공무원의 심리적 안정감에 기여할 수 있는 조직의 물질적, 비물질적 지원에 대한 인식인 조직지원인식이 공직만족도와 적극행정에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 분석하고자 한다. 또한 이러한 영향 관계에 있어 중앙부처 공무원과 지방자치단체 공무원들 간에 차이가 존재하는지를 추가적으로 분석하고자 중앙부처 공무원과 지방자치단체 공무원들의 인식 수준을 함께 살펴보고자 한다.

그동안 진행되어온 적극행정 관련 연구들은 제도적 측면을 중심으로 연구가 수행되어 왔기 때문에 적극행정제도의 문제점, 실태, 개선방안에 대해 분석한 연구들이 주를 이루고 있었다(김난영, 2019; 오영균, 2017; 박희정, 2016; 김윤권 외, 2011). 그러다가 최근 들어 조금씩 행태적 차원에서 적극행정의 연구를 진행하는 모습을 보이고 있으며, 대표적으로 강나을, 박성민(2019)의 연구에서는 개인행태 요인으로 공공봉사동기, 조직시민행동을, 직무역량요인으로는 업무자율성, 직무수행역량을, 조직·문화요인으로 조직목표의 명확성과 변화지향문화를 선정하여 적극행정과의 관계를 살펴보고 있었으며, 이 외에도 공정성(송성화, 손지은, 2022), 리더십(김성엽, 유정환, 이지안, 박성민, 2022; 김재형, 김성엽, 오수연, 박성민, 2020), 조직에서 제공하는 자원제공 역량(정석환, 2022)과 같이 조직에서 제공할 수 있는 요인들을 선정하여 적극행정 간의 관계를 살펴보는 연구가 진행되고 있는 것을 확인할 수 있었다.

다만, 기존 선행연구들은 조직에서 제공할 수 있는 특정 요인들을 선정하여 적극행정과의 관계를 살펴보고 있으나, 본 연구에서는 기존 선행연구에서 제시하지 못했던 조직이 제공할 수 있는 심리적 안정감을 고려한 요인들과 적극행정 간의 관계를 실증적으로 파악할 수 있게 한다는 점에서 차별점을 지닌다고 볼 수 있다. 또한 기존의 적극행정 선행연구에서는 공무원의 기관유형의 특성을 구분하지 않고

선행 변수와 적극행정 간의 인과관계를 분석하는 것이 주를 이루고 있었다는 것을 확인할 수 있었는데, 본 연구에서는 공무원의 소속 기관의 유형이 중앙부처인지, 지방자치단체인지에 따라서 상이한 인식과 태도를 가질 수 있다는 선행 연구결과(전영상, 현근, 2013; 윤선일, 이규민, 구주영, 2022)를 참고하여 공무원의 기관유형을 고려한 연구를 수행한다는 점에서 기존에 수행된 적극행정에 대한 행태주의적 관점의 연구와 구별되는 차이를 지닌다고 볼 수 있다.

이와 같은 문제의식을 바탕으로 본 연구의 연구질문을 요약하면 다음과 같다. 첫째, 조직지원인식이 공직만족도와 적극행정에 미치는 영향은 어떠한가? 둘째, 조직지원인식이 적극행정에 미치는 영향관계에서 공직만족도는 어떠한 효과를 가지는가? 셋째, 조직지원인식이 공직만족도와 적극행정에 미치는 영향관계에서 중앙부처 공무원과 지방자치단체 공무원 간에는 차이가 존재하는가? 본 연구는 이러한 연구질문에 대한 해답을 구하기 위해 제2장에서는 관련 변수들의 이론적 논의와 선행연구를 고찰하고, 제3장에서는 이론적 검토를 바탕으로 도출된 가설과 연구모형을 제시하고자 한다. 제4장에서는 제시한 가설의 실증분석을 수행하여 결과를 제시하고 제5장에서는 분석결과를 토대로 적극행정 활성화에 대한 이론적·정책적 제언을 제시하고자 한다.

II. 이론적 논의 및 선행연구 고찰

1. 적극행정

현재 대한민국에서 논의되고 있는 적극행정은 해외에서 논의되고 있는 적극행정의 개념과는 상이하게 ‘관료의 적극성’이라는 추상적이고 모호한 행태에 초점을 두고 있다(송성화 외, 2022). 예컨대, 미국의 경우 소수인종 보호를 위한 affirmative action을 통해 차별받는 집단이 없도록 차별을 시정하는 적극적인 정책을 추진하고 있으며, 이와 비슷하게 유럽에서는 소수집단이 조직 내에서 채용 또는 승진에서 불이익을 받지 않도록 positive action을 통해 조치하고 있다(이종수, 2016). 그러나 우리나라에서 논의되고 있는 적극행정은 해외에서 취하고 있는 적극적인 정책 조치를 넘어 가시적 차원에서 확인할 수 있는 업무적 행태 측면에서 적극행정을 이해하고 있다. 이러한 적극행정은 소극행정의 반대 개념으로 이해되기도 하는데(박충훈, 이현철, 김지연, 2016), 현재 정부에서는 「적극행정 운영규정」 제2조에서 적극행정을 “공무원이 불합리한 규제를 개선 등 공공의 이익을 위하여 창의성과 전문성을 바탕으로 적극적으로 업무를 처리하는 행위”로 정의하고 있으며, 소극행정을 “공무원이 부작위 또는 직무태만 등 소극적 업무행태로 국민의 권익을 침해하거나 국가 재정상 손실을 발생하게 하는 행위”로 정의하고(국가법령정보센터, 2021), 적극행정과 소극행정을 다음과 같이 유형화하고 있다.

〈표 1〉 적극행정과 소극행정의 유형

유형			내용
적극 행정	추진 방식	신규 발굴형	창의적인 아이디어나 신기술 등을 활용하여 정책·사업을 기획하는 등 기존에 없던 공익 가치를 창출하는 유형
		성과 고도화형	기존 업무의 완결성을 높이거나 헌신적인 노력으로 도전적인 성과를 달성하여 공익가치를 증진하는 유형
		불편 해소형	환경변화 등에 따라 불합리 또는 불필요하게 된 기존 업무상 문제점을 해소하여 공익 가치 저해를 개선하는 유형
		선제 대응형	현재 존재하지 않지만 향후 발생할 것으로 예상되는 위험에 사전 대응하여 공익가치 훼손을 예방하는 유형
		협력 강화형	행정기관 간, 민·관 협력관계를 구축·강화하거나 이해관계자간 이해조정을 통해 공익 가치를 창출하는 유형
	기대 효과	서비스 제고형	대국민 서비스 질의 제고, 서비스 범위의 확대 등을 적극행정의 결과로 기대하는 유형
		업무효율성 제고형	업무처리에 소요되는 시간을 단축하거나 예산·인력 절감 효과 등을 적극행정의 결과로 기대하는 유형
소극 행정	적당편의		문제해결을 위해 노력하지 않고, 적당히 형식만 갖추어 부실하게 처리하는 행위
	업무해태		합리적인 이유 없이 주어진 업무를 게을리하거나 불이행하는 행위
	탁상행정		법령이나 지침 등의 변화에도 불구하고 과거 규정에 따라 업무를 처리하거나, 기존의 불합리한 업무관행을 그대로 답습하는 행위
	관중심행정		직무권한을 이용하여 부당하게 업무를 처리하거나, 국민 편익을 위해서가 아닌 자신의 조직이나 이익만을 중시하여 자의적으로 처리하는 행위

자료: 인사혁신처 on 홈페이지

한편, 학계에서 바라보는 적극행정에 대한 개념을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 강나을 외(2019:882)의 연구에서는 적극행정을 “단순히 가치적 측면 또는 행동적 측면을 양자택일 하는 것이 아니라 가치와 행동이 결부된 가치행동적 개념으로 간주하여, 다차원이 아니라 한 가지의 차원으로써 통합적(holistic) 개념”으로 이해하고 있다는 것을 알 수 있다. 김재형, 박성민(2020:6)의 연구에서는 “공익 증진을 위해 공무원이 창의성, 전문성을 가지고 성실하고 능동적으로 공무를 처리하는 적극적인 행위”로 정의하였으며, 손지은(2019:298)은 “공무원이 공공의 이익을 실현하기 위해 취하는 능동적인 행위”로, 정석환(2022:36)은 “공무원들이 공익을 증진시키기 위해 노력하는 능동적 직무행동”으로 정의한 바 있다. 이 외에도 적극행정을 “다양한 갈등과 복잡한 이해관계 속에서 누구나 공감할 수 있는 혁신적인 아이디어를 제시하고 창의성과 전문성을 바탕으로 공공의 이익을 추구하는 것”으로 정의하기도 했다(김성엽, 유정환, 이지안, 박성민, 2022: 334). 상기 논의를 통해 학자들이 정의하는 적극행정의 개념은 조금씩 상이하지만, 가치와 행위가 결부되어 있는 개념이라는 공통 요인을 찾을 수 있다. 본 연구에서는 이러한 논의들을 종합하여 적극행정을 공공의 이익을 위한다는 목적을 가지고, 창의성, 전문성이라는 역량을 통해 능동적으로 발휘하는 행태적 행위로 개념화하여 살펴보고자 한다.

2. 조직지원인식

조직지원인식이란 조직구성원들이 자신이 노력한 만큼 조직에서 구성원에게 관심을 갖고, 존중해주는 것으로 인식하는 것을 의미한다(이효영, 이희수, 2021). 조직지원인식은 조직에서 제공하는 외재적 보상뿐만 아니라 내재적 보상을 통해서도 형성되며, 크게 수단적 지원과 정서적 지원으로 구분할 수 있다(McMillan, 1997; Wayne et al., 1997). 수단적 지원은 조직의 구성원들이 직무를 수행할 수 있도록 물질적이거나 비물질적으로 직접적인 지원을 해주는 것을 의미한다(이효영 외, 2021). 정서적 지원은 조직에서 구성원들이 조직에 기여하는 행동이나 태도를 귀하게 생각하고 평가하여 조직이 구성원들을 존중하고 뒷받침하고 있다는 것을 느낄 수 있도록 하는 무형식 지원을 의미한다(이효영 외, 2021).

조직지원인식은 지원의 원천에 따라서도 구분하여 살펴볼 수 있다. 정석환(2018:56-57)의 연구에서는 조직지원인식을 조직지원, 상사지원, 동료지원이라는 3가지 차원으로 구분하여 정의하고 있었으며, 세부적인 내용을 요약하면 다음과 같다. 먼저, 조직지원이란 성과를 만들어 낸 구성원이 내적, 외적 차원에서 자신이 조직으로부터 어떠한 보상 및 평가를 받았는가에 대한 이해로부터 출발하는 개념이다. 내적 차원은 정서적 차원을 의미하는 것이고, 외적 차원은 성과분배, 복지, 교육과 같이 물질적 차원을 의미한다. 즉, 조직지원은 “개인의 인지적 차원에서 조직으로부터 받는 보상에 대한 내적, 외적 보상에 대한 인식”으로 이해할 수 있다(정석환, 2018:57). 상사지원이란 조직 내에서 개인에게 직접적, 간접적 영향력을 행사할 수 있는 지위를 가지고 있는 상사에게 인식하는 인지 수준을 의미한다. 즉, “업무수행과정에서 상사가 자신을 믿고, 관심을 가지고, 적극적으로 도움을 주는지에 대한 구성원들의 인지”로 정의될 수 있고, 동료지원이란 “직무수행과정에서 구성원들이 상호간에 실질적, 정서적으로 도움을 주는 행위에 대한 구성원들의 인지적 수준”을 의미한다(정석환, 2018). 조직구성원들은 업무 수행 중에 주어진 역할 이외의 역할(out-role)까지 책임지려 하는 조직시민행동이 발휘될 수 있기 때문에(강나을 외, 2019), 조직 구성원들이 동료들에게 갖는 심리적 인지 수준을 살펴보는 것이 적절한 의미가 있을 것이다.

본 연구에서는 선행연구에 근거하여 지원의 원천에 따라 상이한 조직지원인식의 유형을 살펴보기 위해 조직지원, 상사지원, 동료지원으로 유형화하여 살펴보고자 한다. 특히나 서론에서도 서술하였듯이 변화를 수반하여 저항을 불러일으킬 수 있는 상황에서는 조직이 개인에게 제공하는 심리적 안정감이 주요한 선행요인이 될 수 있을 것이다. 조직지원인식이 조직이 개인을 귀하게 여겨 존중하고 보호하고 있다고 인식하는 개념임을 고려했을 때 조직지원인식은 조직 내에서 개인이 가지고 있는 심리적 안정감을 포함하여 살펴볼 수 있는 선행요인이 될 수 있을 것으로 판단된다.

3. 공직만족도

국가의 인사제도는 개방형 또는 폐쇄형, 직위분류제 또는 계급제 등으로 구분되고 국가별로 조직 환

경과 결합하여 독특한 특성을 가지고 있기 때문에, 공직만족도를 개념화하는 것은 어려운 실정이다(고대유, 김강민, 2021). 선행연구에 따르면, 공직만족도는 공무원이 가지는 직무만족으로 표현되고 있으며(이윤경, 이삼열, 2016), 공무원이 공직생활 과정에서 얻는 즐거움 정도로 정의되고 있기도 하다(고대유 외, 2021). 일반적으로 직무만족이란 “담당 업무에 대한 호의적인 감정으로 구체적으로는 ‘직무에 대한 흥미나 성취감’에 대한 태도”로 정의되고 있어(강혜진, 2022:3), 직무에 한정한 의미를 가지고 있다는 것을 알 수 있다.

이에 본 연구에서는 직무와 조직에 대한 만족과 공직만족도는 개념적 차이가 존재하므로 이를 구분하여 접근하고자 한다. 예컨대, 공무원은 공직이라는 체계 하에서 민간기업 근로자와 구분되는 신분을 갖게 되며, 이에 따라 공무원들은 조직이 다르다고 할지라도 신분상의 제약과 구조적인 체계 안에서 공통의 신념을 공유한다. 즉, 단순히 자신이 맡고 있는 직무나 소속되어 있는 조직을 넘어 ‘공무원’이라는 신분을 보유하게 되면서 얻게 되는 제약들이 존재하며, 그에 대한 만족감은 직무만족이나 조직만족과 구분되어야 하는 것이다. 이는 민간과 구별되는 요인을 반영함과 동시에 공무원들의 신분의 특수성을 반영하기 위함이다. 따라서 본 연구에서는 공직만족도를 공무원이라는 신분이 주는 만족감으로 정의하여 살펴보고자 한다.

앞서 언급한 대로, 선행연구에서는 주로 공직만족도를 공무원이 가지는 직무만족이나 조직만족으로 이해하여 연구를 수행하고 있었다. 비록 공직만족도에 대한 개념을 구체화시킨 연구는 드물지만, 그럼에도 불구하고 공무원이 갖는 직무만족과 조직만족은 공직만족도와 밀접한 관련이 있기 때문에 관련한 선행연구 결과를 검토해보면 다음과 같다. 먼저, Wu & Norman(2006)에 의하면 직무만족은 직무 및 업무 외에도 급여나 승진, 근무시간, 다른 조직 구성원들과의 관계 등 직장생활에서 개인이 겪는 거의 모든 사항으로 정도가 결정된다고 주장하였다. 이러한 결과는 국내 연구자들도 비슷한 결과를 제시하였는데, 직무만족이 조직구성원의 실제 행동을 결정하는 매우 중요한 요인이 되며, 조직이 제대로 작동하는지 예측하는 데 가장 유용한 요인이 될 수 있다고 밝혀졌다(유민봉, 류은영, 심형인, 김영호, 2009). 한편, 비록 공직만족도를 직접적으로 개념화하여 연구를 수행한 것은 아니지만, 공무원이 가지는 직업가치 인식 중에서 공직체계가 갖는 직업의 독특성을 반영한 ‘구조적 가치’는 잡크래프팅과 조직몰입에 직접적으로 양(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 밝혀지기도 했다(강나을, 김민영, 박성민, 2019). 이러한 선행연구들을 통해 공직만족도는 조직구성원에게 또 다른 만족을 충족시켜줄 수 있으며, 행태와 태도에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 예상할 수 있게 한다.

4. 가설 설정

1) 조직지원인식과 공직만족도 간의 관계

사회과학자들은 점점 더 인간의 기능(function)과 적응(adjustment)의 측면에서 정서가 중요하다는

것을 알게 됐다(최대정, 이은정, 박동건, 2006). 정서의 중요성은 Weiss and Cropanzano(1996)의 정서 사건이론(Affective Events Theory, AET)을 통해 설명될 수 있다. 정서사건이론에 따르면 조직에서 정서를 유발하는 원인과 유발된 정서에 따른 행동 사이에는 관계가 있다. 즉, 조직을 둘러싼 환경적 요소들에 의해 긍정적이거나 부정적인 정서를 발생시키며, 이렇게 발생한 사건들이 조직 구성원의 정서를 형성시키고 그에 맞는 태도와 행동을 취한다고 한다(Weiss, & Cropanzano, 1996; 이성화 외, 2016:3 재인용). 이와 마찬가지로 조직구성원이 긍정적으로 조직의 미덕¹⁾을 인식할 경우에 ‘조직정체성’에 긍정적으로 영향을 미치며 정서적 몰입이 향상된다는 것이 밝혀졌다(Dutton, Roberts, & Bednar, 2010; Rhee, Dutton, & Bagozzi, 2006).

이러한 이론적 측면의 논의를 고려해볼 때 조직지원인식은 조직의 미덕과 유사한 개념으로 이해할 수 있으며, 조직지원인식이 직무만족이라는 정서적 차원에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상할 수 있다. 또한, 선행연구에 따르면 조직지원인식은 조직에 대한 긍정적인 영향을 미친다는 것도 실증적으로 입증되고 있다(김정원, J. Dairimaa, 권종욱, 2017). 특히나, 조직지원인식은 직무만족의 선행요소로 고려되는 경우가 다수 존재하는 것으로 나타났다(이명우, 2022). 즉, 조직 구성원이 조직으로부터 배려받고 있으며, 지원을 받는다고 지각하게 되면 조직에 대한 감정적인 애착이 생기게 될 뿐만 아니라 조직 내에서 결속력을 고무시켜 직무태도에 대한 긍정적인 감정을 불러일으킨다는 것이다(김정원 외, 2017). 이상의 논의를 토대로 본 연구에서는 조직지원인식이 공직만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다.

가설 1. 조직지원인식은 공직만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 조직지원인식 중에서 조직지원은 공직만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 조직지원인식 중에서 상사지원은 공직만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 조직지원인식 중에서 동료지원은 공직만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2) 조직지원인식과 적극행정 간의 관계

조직의 구성원과 조직 사이의 관계는 종종 교환관계로 간주되고 있으며, 교환의 형태는 경제적 교환과 사회적 교환으로 이루어진다(송민혜, 양승범, 이현정, 2017). 사회교환이론에 따르면 사회적 교환 또는 관계적 계약은 상호 호혜성을 근거로 장기적인 교환에 기초를 둔다(박은예, 조제인, 오영인, 2022). 즉, 사람들은 서로 무엇인가를 주고받음으로써 상호작용 관계를 형성해나가며, 여기서 주고받는 것은 물질적인 것 또는 비물질적인 것을 포함한다(마은경, 김명숙, 2005). 사회교환이론의 핵심은 서로 주고받는 것이 있어야 상호관계가 계속되고 그렇지 않으면 중단된다는 것이다. 이러한 이론을 고

1) 조직미덕이란 조직이 띠고 있는 긍정적인 특성을 일컫는다(Cameron, 2003).

려해볼 때, 공무원의 적극행정은 개인이 조직에게 줄 수 있는 가치행태적인 결과인 성과이며, 조직지원인식은 조직이 공무원에게 제공해주는 것으로 이해할 수 있다.

비록 조직지원인식과 적극행정 간의 관계를 직접적으로 수행한 선행연구는 존재하지 않지만, 조직지원인식 중에서 조직의 지원, 상사의 지원, 동료의 지원이라는 하위 개념과 관련이 있는 변수들과 적극행정 간의 관계를 살펴본 선행연구들은 다음과 같은 결과를 제시해주고 있다. 우선, 정석환(2022)의 연구에서는 조직의 변화관리역량, 의사소통역량, 성과관리 역량은 공무원들의 적극행정에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 공무원의 공정성 인식 중에서 승진 공정성이 적극행정에 긍정적인 영향을 미치는 것이 밝혀졌다(송성화 외, 2022). 상사지원과 관련이 있는 요인인 리더십과 적극행정의 관계를 살펴본 연구에서는 변혁적 리더십이 적극행정에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(박현욱, 2021; 김재형 외, 2020).

한편, 적극행정을 개인이 자발적으로 발휘하는 긍정적 행태라는 점에 주목한다면 적극행정은 조직 내 개인이 발휘하는 친사회적 행동(prosocial behavior)으로 이해될 수 있으며, 조직 내에서 가장 대표적인 친사회적 행동인 조직시민행동과의 유사성을 확인할 수 있을 것이다. 선행연구에 따르면 조직시민행동은 적극행정에 긍정적인 영향을 미치고 있었으며(강나을 외, 2019), 조직지원인식과 조직시민행동 간의 영향관계를 살펴본 연구에서는 동료지원이 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미친다는 결과도 확인할 수 있었다(박윤하, 2023). 본 연구는 이론적 논의와 선행연구 결과를 바탕으로 조직지원인식이 적극행정에 긍정적인 영향을 미친다는 가설을 설정하고자 한다.

가설 2. 조직지원인식은 적극행정에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 조직지원인식 중에서 조직지원은 적극행정에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 조직지원인식 중에서 상사지원은 적극행정에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 조직지원인식 중에서 동료지원은 적극행정에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3) 공직만족도와 적극행정 간의 관계와 공직만족도의 매개효과

그동안 선행연구에서는 직무만족이 직무성과에 대한 직무만족의 긍정적인 영향성을 실증적으로 입증해왔다. 직무만족은 행정서비스의 제공과 품질 개선 측면에서 중요하며(구주영, 2021), 공공조직의 조직구성원이 직무에 만족하면 이로 인하여 시민들의 만족과 지지가 확보됨과 동시에 공공조직의 책임성이 향상될 수 있다는 연구결과가 존재한다(남승하, 정종원, 2017). 비록 공직만족도와 적극행정의 관계를 직접적으로 분석한 선행연구는 아직까지 존재하지 않지만, 그동안 조직 인사 연구에서 수행하고 있는 만족과 성과 간의 관계를 살펴볼 때 공직만족도가 높은 공무원은 적극행정의 행태적 요인을 높일 수 있는 동기가 될 것으로 예상할 수 있다. 이에 본 연구에서는 공직만족도가 적극행정에 긍정적

인 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다.

한편, 본 연구에서는 조직지원인식이 적극행정에 미치는 영향관계에서 공직만족도의 매개효과를 추가적으로 살펴보고자 한다. 선행연구에 따르면, 서번트리더십은 적극행정에 직접적인 유의미한 영향을 미치지 않았으나, 자기효능감과 공공봉사동기를 매개하여 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나기도 했다(김성엽 외, 2022). 이러한 결과는 조직지원인식이 적극행정에 직접적인 영향을 미치지 않는다고 할지라도, 특정한 개인 정서를 매개하여 적극행정에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사해준다. 특히나 앞서 이론적 논의에서 언급했듯이 정서사건이론이나 사회교환이론을 고려하면 특정한 정서를 유발한 교환관계가 발생했을 때 개인의 행태를 긍정적으로 변화할 것으로 예상할 수 있으므로 공직만족도가 매개효과를 가질 것으로 예상하여 가설을 설정하고자 한다.

가설 3. 공직만족도는 적극행정에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 공직만족도는 조직지원인식이 적극행정에 미치는 영향관계에서 매개효과를 가질 것이다.

4) 중앙부처 공무원과 지방자치단체 공무원의 비교

현재 우리나라의 적극행정 추진체계를 살펴보면, 중앙부처와 지방자치단체의 적극행정 총괄 운영 주체가 다르게 설정되어 있다. 국무조정실에서 적극행정에 대한 총괄 및 조정 역할을 수행하고 있으며, 이에 따라 중앙부처의 적극행정 총괄 및 제도운영은 인사혁신처에서, 지방자치단체의 적극행정 총괄 및 제도운영은 행정안전부에서 담당하고 있다. 중앙부처 공무원은 「적극행정 운영규정」의 적용을 받고 있으며, 지방자치단체 공무원은 「지방공무원 적극행정 운영규정」의 적용을 받고 있다. 현재로서는 제도 운영의 주체가 중앙행정기관의 장인지, 지방자치단체의 장인지에 따라 다르다는 것 외에 특별한 차이점은 없는 것으로 파악되고 있다.

다만, 선행연구들을 살펴보면 기관 유형이 중앙부처인지 지방자치단체인지에 따라서 인식의 차이가 존재한다는 연구결과가 다수 존재하는 것으로 나타났다. 전영상 외(2013)의 연구에서는 중앙공무원과 지방공무원의 거버넌스에 대한 인식 차이가 뚜렷이 나타나고 있었으며, 그 중에서도 중앙행정기관 공무원들은 개인특성요인에 대한 인식이 상대적으로 강한 반면에 지방자치단체의 공무원들은 조직특성요인에 대한 인식이 상대적으로 강한 것으로 밝혀졌다. 또한 윤선일 외(2022)의 연구에서는 지방공무원일수록 직무만족 및 조직성과와 같은 협업효과성을 긍정적으로 인식하고 있었고, 협업활성화요인 중에서 협업관리의 경우, 중앙공무원일수록 협업관리가 직무만족 및 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 인식하는 것으로 나타나기도 했다. 이러한 연구 결과들은 공무원의 기관유형에 따라 각 연구변수들 간의 인식 수준이 상이할 수 있음을 시사하고 있다. 이에 본 연구에서도 조직지원인식, 공직만족도, 적극행정에 대한 인식수준이 기관유형에 따라 다를 것이라는 가설을 설정하고자 한다.

가설 5-1. 기관유형(중앙부처와 지방자치단체)에 따라 조직지원인식, 공직만족도, 적극행정의 인식 수준이 다를 것이다.

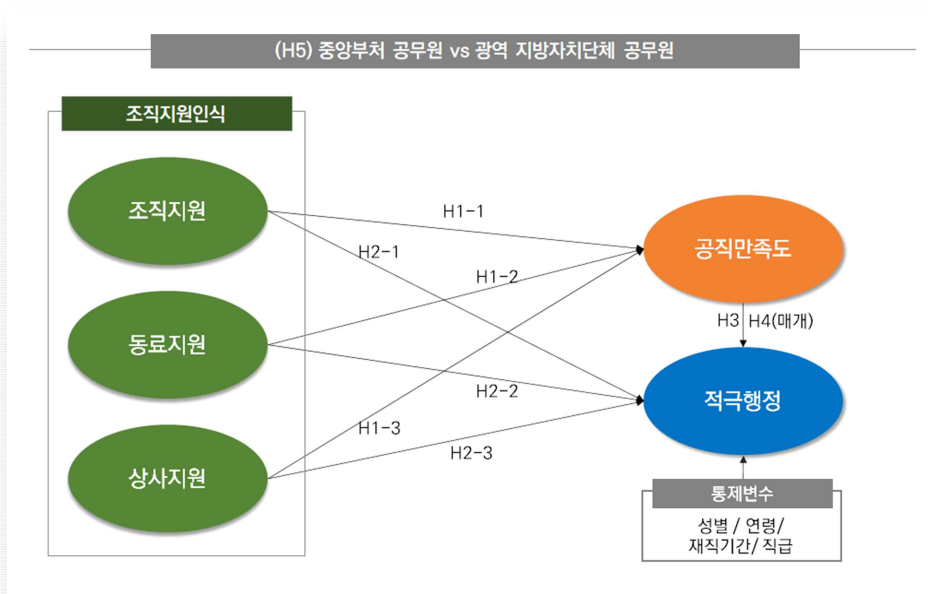
가설 5-2. 기관유형(중앙부처와 지방자치단체)에 따라 각 영향관계에 상이한 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형

본 연구에서는 이론적 논의와 선행연구 고찰을 토대로 도출한 연구가설을 설정하였으며 연구모형을 <그림 1>과 같이 제시하였다. 구체적으로, 독립변수로 조직지원인식을 제시하였으며 조직지원인식은 조직지원, 동료지원, 상사지원이라는 3가지 차원으로 유형화시켰다. 또한 매개변수는 공직만족도를, 종속변수는 적극행정으로 설정하였으며, 조직지원인식, 공직만족도, 적극행정 간의 영향관계를 실증적으로 검증하고자 하였다. 기관의 유형(중앙부처 공무원과 광역지방자치단체 공무원)에 따라 조직지원인식, 공직만족도, 적극행정 간의 관계에 차이가 있을 것으로 예상하여 전체 모형에 대한 조절변수로 설정하였다. 마지막으로, 인구통계학적 특성을 통제하기 위해 성별, 연령, 직급, 재직기간은 통제변수로 설정하고 연구모형을 검증하고자 한다.

<그림 1> 연구모형



2. 분석자료 및 측정 변수

1) 분석자료 및 응답자 일반적 특성

본 연구에서는 한국행정연구원이 발표하고 있는 2021년 공직생활실태조사²⁾ 데이터를 2차 자료로 활용했다. 한국행정연구원은 정부의 인적자원관리 현황 및 인적자원관리에 대한 공무원의 인식변화를 체계적으로 파악 및 분석하기 위해 분석하기 위해 1년 주기별로 일반행정관리에 대한 실태조사를 실시하고 있다. 본 연구의 조사 대상자 모집단은 중앙행정기관과 광역자치단체 소속의 일반직 공무원이며, 다단계확률비례(계통)추출 방법을 활용하여 4,133개의 표본을 추출하였다. 본 연구에서는 수집된 4,133개의 표본을 모두 활용하였으며, 조사는 2021년 8월 12일에 시작되어 2021년 9월 30일까지의 기간 동안 E-mail 웹조사를 기반으로 실시되었다.

응답자의 인구통계학적 및 일반적 특성에 대해 살펴보면 <표 2>와 같다. 구체적으로 살펴보면, 응답자는 남성은 2,296명(55.6%), 여성은 1,837명(44.4%)이었다. 연령대별로 살펴보면 40대가 1,502명(36.3%)로 가장 많았으며, 20대 379명(9.2%), 30대 1,199명(29%), 50대 이상 1,053명(25.5%)으로 나타났다. 재직기간의 경우 5년 이하가 964명(23.3%)으로 가장 많았으며, 6~10년이 793명(19.2%), 26년 이상이 785명(19%), 16~20년이 700명(16.9%), 11~15년이 577명(14%), 21~25년이 314명(7.6%) 순으로 분포되었다. 기관유형은 중앙부처 공무원이 2,092명(50.6%), 광역지방자치단체 공무원이 2,041명(49.4%)으로 나타나 비슷한 규모로 나타났다. 직급의 경우 6~7급이 2,474명(59.9%)으로 가장 많았으며, 5급은 959명(23.2%), 8~9급은 497명(12%), 1~4급 203명(4.9%) 순으로 나타났다. 학력의 경우 대학(4년제) 졸업자가 3,050명(73.8%)으로 가장 많았으며, 대학원 졸업(석사)가 593명(14.3%), 전문대학졸업 227명(5.5%), 고졸이하는 182명(4.4%), 대학원 박사 졸업자가 81명(2%) 순으로 나타났다.

〈표 2〉 인구통계학적 특성

변수	구분	빈도	변수	구분	빈도
성별	남성	2,296(55.6%)	기관 유형	중앙부처	2,092(50.6%)
	여성	1,837(44.4%)		광역지방자치단체	2,041(49.4%)
연령	20대	379(9.2%)	직급	1~4급	203(4.9%)
	30대	1,199(29.0%)		5급	959(23.2%)
	40대	1,502(36.3%)		6~7급	2,474(59.9%)
	50대 이상	1,053(25.5%)		8~9급	497(12.0%)

2) 본 연구는 한국행정연구원에서 생산된 자료를 활용하였으며, 한국행정연구원 연구자료 관리규칙에 의거 사용허가를 받았다.

재직 기간	5년 이하	964(23.3%)	학력	고졸 이하	182(4.4%)
	6~10년	793(19.2%)		전문대학졸업	227(5.5%)
	11~15년	577(14.0%)		대학(4년제) 졸업	3,050(73.8%)
	16~20년	700(16.9%)		대학원 석사졸업	593(14.3%)
	21~25년	314(7.6%)		대학원 박사졸업	81(2.0%)
	26년이상	785(19.0%)	N		4,133

2) 측정변수와 변수구성

본 연구에서 활용하고자 하는 변수의 설문문항은 <표 3>에 제시하였다.³⁾ 변수의 측정은 모두 5점 리커트 척도를 적용하여 측정하였다. 조직지원인식 중에서 조직지원은 조직이 개인에게 제공하는 물질적, 비물질적 차원의 지원 인식 수준으로, 6개 항목으로 구성하였으며, 상사지원은 상사가 제공하는 정서적 차원의 지원 인식 수준으로, 6개 항목으로 구성되어 있고, 동료지원은 기관 차원에서 동료와의 관계에 대한 지원 인식 수준을 물어보는 3개의 문항으로 구성되어 있다. 조직만족도는 공무원이라는 신분에 대한 만족감을 4개 문항으로 살펴보고자 했으며, 적극행정은 7개 문항으로 구성함으로써 분석에 활용하였다.

〈표 3〉 변수구성과 설문문항

구분			설문문항
독립 변수	조직 지원 인식	조직지원	1. 나는 업무수행에 필요한 인력 등 인적자원을 적절히 제공받고 있다. 2. 나는 업무 수행에 필요한 예산 등 물질 자원을 적절히 제공받고 있다. 3. 내가 받는 보수는 내 업무성과에 비추어 적당하다. 4. 나는 담당업무의 난이도를 감안할 때 공정한 보상을 받고 있다. 5. 나는 담당업무의 책임성 정도를 고려할 때 공정한 보상을 받고 있다. 6. 맞춤형 복지제도 혜택은 필요한 항목들로 구성되어 있다.
		상사지원	1. 나의 상급자는 목표가 달성될 경우 내가 받게 될 보상/이익에 대해 잘 이해시켜 준다. 2. 나의 상급자는 업무성과에 따른 보상/이익을 얻기 위해 내가 어떻게 해야 하는지를 구체적으로 알려준다. 3. 나의 상급자는 내가 열심히 일할 수 있도록 동기를 부여한다. 4. 나의 상급자는 내가 새로운 시각에서 업무를 수행할 수 있도록 장려한다. 5. 나의 상급자는 나 자신이 스스로 개발해 나가도록 도와준다. 6. 나의 상급자들은 하급자나 본인보다 젊은 직원들을 인격적으로 존중한다.
		동료지원	1. 우리 기관은 구성원의 다양한 개성을 존중한다. 2. 우리 부서에는 친하지 않은 사람들과도 잘 어울려 일하는 분위기가 있다. 3. 우리 부서에는 개성이 강하거나 생각이 다른 동료들이 서로 잘 협조하는 분위기가 있다.

3) 2017년 통계청으로부터 품질을 인정받아 국가통계로 승인받은 표준화된 설문문항을 활용하였다.

매개 변수	공직 만족도	1. 공무원은 사회적으로 높은 평가를 받고 있다. 2. 나는 공직의 안정성에 대해 만족한다. 3. 나는 공직의 장래성에 대해 만족한다. 4. 나는 공무원 신분으로 근무하는 것에 대해 만족한다.
종속 변수	적극 행정	1. 나는 새롭고 독창적인 업무수행 방식을 창안/적용하도록 노력한다. 2. 나는 업무수행 중 발생하는 문제해결을 위해 새로운 아이디어를 개발한다. 3. 나는 업무상 불합리한 요소를 개선하기 위해 적극적으로 노력한다. 4. 나는 시민들의 다양한 의견을 이해하고 갈등을 해결하기 위해 적극적으로 노력한다. 5. 나는 내 업무의 판단기준을 이해관계자들에게 설득하고 설명한다. 6. 나는 언제나 개인적 가치보다 공직 의무를 중시하며 업무를 수행한다. 7. 나는 어려움에 직면한 사람들을 보면 도우려고 한다.

IV. 분석결과

1. 탐색적 요인분석(EFA) 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 가설검증을 위한 주요 분석에 앞서 연구변수의 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인 분석(Exploratory Factor Analysis: EFA)과 신뢰도 분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석의 경우 주성분 분석(PCA: Principal Components Analysis)을 활용하여 요인을 추출하였고, 주성분 분석에서 주로 선택하는 베리맥스(Varimax) 방식의 회전방법을 활용하였다. 이론적 논의에서 선행연구를 통하여 분명하게 5가지 개념이 개별적으로 도출이 되었기 때문에 고정된 요인 수를 5로 설정하여 실행하였다.⁴⁾ 탐색적 요인분석 결과 고유값이 1.0 이상, 요인적재량이 0.5 이상인 요인들을 선정하여 구성된 연구 변수들을 <표 4>에 제시하였다. 이어서 신뢰도⁵⁾ 분석을 시행하였으며, 모든 연구변수의 Cronbach's alpha 값이 0.7 이상⁶⁾으로 나타났기 때문에 신뢰도를 확보했다고 판단하였다. 구체적으로 살펴보면, 독립변수인 조직지원은 0.853, 상사지원은 0.916, 동료지원은 0.837, 매개변수인 공직만족도는 0.837, 종속변수는 0.888로 나타났다.

4) 일반적으로 탐색적 요인분석은 이론을 확인할 때 사용하는 방법이기 때문에 모든 변수들을 동시에 투입하여 요인을 구분하나, 본 연구에서는 이미 이론적 논의에서 개별적으로 분명히 도출된 개념들을 사용하였기 때문에 변수의 개수인 5를 고정요인으로 설정하였다.

5) 신뢰도란 동일한 개념에 대하여 같거나 유사한 측정도구를 사용하여 분석했을 때 동일하거나 유사한 결과를 얻는 정도를 의미한다(강나을, 2019).

6) 일반적으로 사회과학 분야에서는 Cronbach's alpha값이 0.7이상을 충족하면 연구변수가 신뢰도를 충족했다고 판단한다(강나을, 2019; 노경섭, 2014; Hair et al., 2006).

〈표 4〉 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

구분	요인적재량		Cronbach's α
조직지원	1	0.488	0.853
	2	0.440	
	3	0.851	
	4	0.895	
	5	0.887	
	6	0.516	
상사지원	1	0.763	0.916
	2	0.790	
	3	0.855	
	4	0.845	
	5	0.837	
	6	0.663	
동료지원	1	0.586	0.837
	2	0.776	
	3	0.755	
공직만족도	1	0.660	0.837
	2	0.810	
	3	0.793	
	4	0.776	
적극행정	1	0.782	0.888
	2	0.805	
	3	0.796	
	4	0.781	
	5	0.742	
	6	0.679	
	7	0.661	

2. 확인적 요인분석(CFA)

이어서, 본 연구에서는 이론을 토대로 구성된 설문문항의 타당도를 분석하기 위해서 확인적요인분석을 실시하였다. 확인적요인분석은 요인들의 타당성을 검증하는 분석 방법으로, 개념 타당성을 검증하고 집중타당성과 판별타당성을 도출한다. 확인적 요인분석 모델의 적합도를 판단하기 위해서 절대 적합지수(RMSEA)와, 증분적합지수(CFI, NFI, IFI, TLI) 값을 확인하였다. 분석결과, 0.9이상을 충족해야 적합하다고 판단하는 CFI(0.970), NFI(0.966), TLI(0.964), IFI(0.970) 지수가 적합지수 수용 수

준을 충족한 것으로 나타났고, 0.08이하여야 적합하다고 판단되는 RMSEA의 값도 0.043으로 나타나 설명변수들이 타당하다는 것을 확인할 수 있었다(〈표 5〉참고). 한편, 내적일관성을 측정하는 지표인 개념신뢰도(Construct Reliability)는 0.7이상 충족되어야 하는데, 각 변수들의 개념신뢰도는 이를 모두 충족하고 있었다. 또한, 수렴타당도를 확인할 수 있는 평균분산추출 값(AVE)은 0.5이상이어야 하는데, 각 변수들의 AVE값이 기준 값을 충족하고 있음을 확인하였다(〈표 6〉 참고). 본 연구에서는 확인적 요인분석 이후 변수로 저장된 값을 사용하여 분석에 활용하였다.⁷⁾

〈표 5〉 확인적요인분석 모형 적합도

Model	df	χ^2	χ^2/df	CFI	NFI	TLI	IFI	RMSEA
적합지수 수용수준	274	2330.094	<3	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	<0.08
검정값			8.504	0.970	0.966	0.964	0.970	0.043

〈표 6〉 내적일관성 및 수렴타당도 분석 결과

구분	개념신뢰도(ConstructReliability)	평균분산추출(AVE)
조직지원	0.850	0.516
상사지원	0.919	0.658
동료지원	0.793	0.561
공직만족도	0.835	0.563
적극행정	0.889	0.534

3. 기술통계 및 상관관계 분석

본 연구는 변수 간의 연관성을 살펴보기 위해 상관관계 분석을 실시하고 그 결과를 〈표 7〉에 제시하였다. 분석 결과, 적극행정은 조직지원(.265, $p < .01$), 상사지원(.348, $p < .01$), 동료지원(.372, $p < .01$), 공직만족도(.373, $p < .01$)와 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 공직만족도는 조직지원(.493, $p < .01$), 상사지원(.356, $p < .01$), 동료지원(.391, $p < .01$)과 양(+)의 상관관계가 있었으며, 조직지원은 상사지원(.423, $p < .01$), 동료지원(.433, $p < .01$)과 양(+)의 상관관계가 있었고, 동료지원은 상사지원(.596, $p < .01$)과 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

7) 측정항목에 대한 산술평균을 내어 분석에 이용하는 방법의 경우 오차가 발생하기 때문에 요인분석 이후 변수로 저장된 값을 이용하였다(노경섭, 2014).

〈표 7〉 기술통계 및 상관관계 분석 결과

구분	조직지원	상사지원	동료지원	공직만족도	적극행정
조직지원	1				
상사지원	.423**	1			
동료지원	.433**	.596**	1		
공직만족도	.493**	.356**	.391**	1	
적극행정	.265**	.348**	.372**	.373**	1
평균	2.9609	3.2836	3.1546	3.2297	3.4971
표준편차	0.66775	0.75407	0.77721	0.73996	0.56870

**p<.01

4. 집단 간 차이 분석 (t-test 분석)

본 연구에서는 기관 유형(중앙부처와 광역지방자치단체)에 따라 적극행정, 조직지원, 상사지원, 동료지원, 공직만족도에 대한 인식의 수준에 차이가 존재하는지 알아보기 위해서 독립표본 t검정 분석을 활용하여 집단 간 차이를 확인하였다. 분석결과, 적극행정($t=-2.308$, $p<.05$), 조직지원($t=-4.907$, $p<.001$)의 경우 광역지방자치단체 공무원의 인식수준이 중앙부처 공무원의 인식수준에 비해 더 높은 것으로 나타났다. 반면에, 공직만족도($t=2.072$, $p<.05$)는 중앙부처 공무원이 광역지방자치단체 공무원에 비해 더 높은 것으로 나타났다. 한편, 상사지원과 동료지원의 경우 중앙부처 공무원의 인식수준이 광역지방자치단체 공무원의 인식수준에 비해 더 높은 것으로 나타났으나, 통계적으로는 유의하지 않은 것으로 분석되었다(〈표 8〉 참고).

〈표 8〉 집단 간 차이 분석 결과(t-test 분석 결과)

구분	평균(표준편차)		t-value	p-value
	중앙부처 공무원	광역지방자치단체 공무원		
적극행정	3.4770(0.55767)	3.5178(0.57919)	-2.308	0.021
조직지원	2.9107(0.67386)	3.0123(0.65762)	-4.907	***
상사지원	3.3061(0.74264)	3.2606(0.76510)	1.941	0.052
동료지원	3.1673(0.76748)	3.1416(0.78704)	1.063	0.288
공직만족도	3.2532(0.7226)	3.2055(0.75708)	2.072	0.038

***p<.001

5. 공분산구조분석

본 연구는 최대우도법(ML)을 적용한 공분산구조분석을 활용하여 연구모형과 가설을 검증하였다. 먼

저 절대적합지수 및 증분적합지수의 결과를 <표 9>에 제시하고 모형의 전반적인 적합도를 확인하였다. 최적 모형 χ^2 는 4184.937(df=109)이고 p값은 .000으로 나타났으나,⁸⁾ CFI=.950, NFI=.945, TLI=.944, IFI=.950, RMSEA=.049로 나타나 모두 적합지수 수용수준을 충족하고 있는 것으로 나타났으므로 적합한 경로모형으로 판단하였다.

<표 9> 구조방정식 모형 적합도 분석 결과

Model	df	χ^2	χ^2/df	CFI	NFI	TLI	IFI	RMSEA
적합지수 수용수준	109	4184.937	<3	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	<0.08
검정값			10.842	0.950	0.945	0.944	0.950	0.049

<표 10>과 <그림 2>는 공분산 구조분석 결과를 보여주고 있다. 분석 결과, 조직지원인식의 3가지 유형(조직지원, 상사지원, 동료지원)은 공직만족도에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중에서도 조직지원($\beta=.370$, $p<.001$)이 공직만족도에 가장 큰 영향을 미치고 있었으며, 동료지원($\beta=.215$, $p<.001$), 상사지원($\beta=.122$, $p<.001$) 순으로 영향력을 확인할 수 있었다. 다음으로, 조직지원인식과 적극행정의 관계에서는 조직지원($\beta=-.096$, $p<.001$)은 적극행정에 유의한 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 동료지원($\beta=.222$, $p<.001$)과 상사지원($\beta=.146$, $p<.001$)은 적극행정에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 아울러, 공직만족도($\beta=.293$)는 적극행정에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

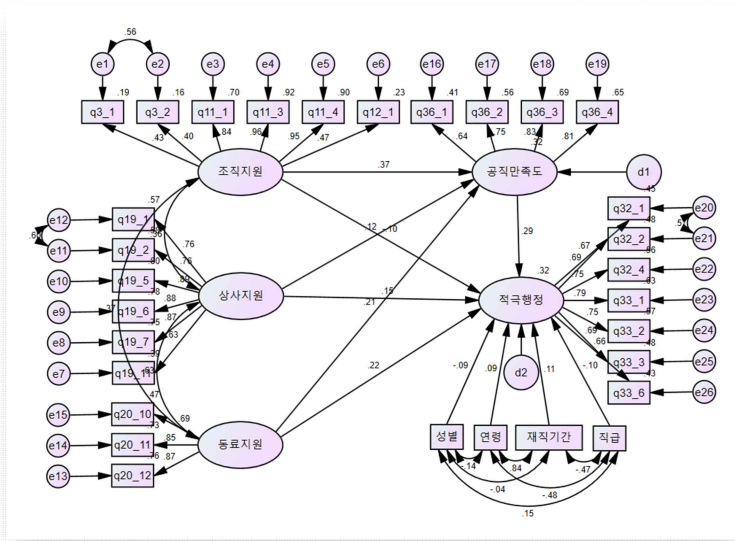
<표 10> 구조방정식 분석 결과

경로	분석결과				
	비표준화계수(B)	표준화계수(β)	S.E.	C.R.	p
(H1-1) 조직지원 → 공직만족도	.607	.370	.035	17.215	***
(H1-2) 상사지원 → 공직만족도	.131	.122	.023	5.795	***
(H1-3) 동료지원 → 공직만족도	.178	.215	.018	9.747	***
(H2-1) 조직지원 → 적극행정	-.129	-.096	.024	-5.325	***
(H2-2) 상사지원 → 적극행정	.128	.146	.018	6.932	***
(H2-3) 동료지원 → 적극행정	.150	.222	.015	9.941	***
(H3) 공직만족도 → 적극행정	.239	.293	.017	13.988	***

*** $p<.001$

8) 일반적으로 χ^2 의 값은 낮을수록 좋다고 해석하나, 대개 표본수가 200이상으로 증가하면 χ^2 검정에서 귀무가설은 기각되기 쉬우며, 관측변수가 다변량 정규분포에서 벗어나는 경우에도 민감하게 반응하기 때문에 표본의 크기가 충분히 크고 검정대상 모형에 대한 이론적 근거가 있다면 χ^2 검정을 엄격하게 적용하지 않도록 제한하고 있다(강나을, 2022; Schumacker & Lomax, 1996).

〈그림 2〉 구조방정식 분석 결과(표준화 경로계수)



6. 매개효과 분석

본 연구에서는 조직지원인식(조직지원, 상사지원, 동료지원)이 적극행정에 미치는 영향관계에서 공직만족도의 매개효과를 검증하기 위해서 부트스트래핑 매개효과 분석을 실시하였다. 부트스트래핑을 위해 재추출한 표본 수는 5,000개이고, 이를 95% 신뢰구간에서 구한 매개효과 계수의 하한값과 상한값을 확인하여 매개효과의 유의성을 검증하였다. 분석 결과, 공직만족도는 신뢰구간 내 0이 포함되어 있지 않아 통계적으로 매개효과가 유의함을 알 수 있었다. 즉, 공직만족도는 조직지원인식(조직지원, 상사지원, 동료지원)이 적극행정의 영향관계에 간접효과를 미치는 것으로 나타났다(〈표 11〉 참고).

〈표 11〉 매개효과 분석 결과

경로	표준화 경로계수(β)	Boot. S.E	Boot 하한값	Boot 상한값
(H4-1) 조직지원 → 공직만족도 → 적극행정	.108	.010	.090	.130
(H4-2) 상사지원 → 공직만족도 → 적극행정	.036	.008	.021	.053
(H4-3) 동료지원 → 공직만족도 → 적극행정	.063	.009	.046	.082

7. 다중집단 분석

마지막으로, 기관유형에 따라 연구모형에서 제시한 가설에 차이가 존재하는지를 검증하기 위해서 중앙부처 공무원과 광역지방자치단체 공무원으로 집단을 구분하여 AMOS를 활용한 조절효과분석인 다중집단분석을 실시하였다. AMOS 프로그램을 활용한 조절효과 검정은 SPSS에서 일반적으로 하는 독립변수와 조절변수를 곱하여 상호작용항을 만들어 검증하는 방법과 전혀 다른 접근방법을 활용한다(최창호, 유연우, 2017). AMOS 프로그램을 활용한 조절효과 검정은 상황변수를 범주화(그룹핑)하여 그룹 간 경로가 모두 같다고 제약하는 제약모델과 제약하지 않는 비제약모델 간의 χ^2 검정을 통해 분포의 차이가 통계적으로 유의미한지를 파악한다.

본 연구에서는 기관유형에 따라 경로계수가 같다고 설정한 제약모델과 제약이 없는 자유모델을 설정하여 비교함으로써 조절효과를 살펴보았다. 분석 결과, 각 경로에 대한 자유모델과 비제약모델의 차이는 자유도 1일 때의 차이가 3.84보다 작으므로 집단 간에 차이가 존재할 것이라는 귀무가설을 기각할 수 없어 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 즉, 기관유형은 각 경로들의 영향에 상이한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(〈표 12〉참고).

〈표 12〉 다중집단분석 결과

경로	자유모델		제약모델		자유모델과 제약모델의 차이	
	df	χ^2	df	χ^2	df차이	χ^2 차이
(H5-1-1) 조직지원 → 공직만족도	772	4712.047	773	4712.296	1	0.249
(H5-1-2) 상사지원 → 공직만족도	772	4712.047	773	4712.071	1	0.024
(H5-1-3) 동료지원 → 공직만족도	772	4712.047	773	4712.314	1	0.267
(H5-2-1) 조직지원 → 적극행정	772	4712.047	773	4713.431	1	1.384
(H5-2-2) 상사지원 → 적극행정	772	4712.047	773	4712.517	1	0.47
(H5-2-3) 동료지원 → 적극행정	772	4712.047	773	4713.557	1	1.51
(H5-3) 공직만족도 → 적극행정	772	4712.047	773	4715.288	1	3.241

V. 결론 및 함의

본 연구는 중앙부처와 광역지방자치단체 공무원 간의 조직지원인식(조직지원, 상사지원, 동료지원), 공직만족도, 적극행정에 대한 인식 수준에 차이가 존재하는지를 확인하고 조직지원인식과 공직만족도가 적극행정에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다. 이를 위해 집단 간 차이분석, 공분산구조분석, 매개효과 분석을 실행하였으며 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 중앙부처 공무원과 광역지방자치단체 공무원 간에는 공직업무 및 조직에 대한 인식 수준의 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 본 연구에서 독립표본 t검정을 통해 집단 간 평균차이를 분석한 결과, 광역지방자치단체 공무원은 중앙부처 공무원에 비해 적극행정과 조직지원을 더 높게 인식하고 있었으며, 반면 중앙부처 공무원은 광역자치단체 공무원에 비해 공직만족도가 더 높은 것으로 나타났다. 특히, 중앙부처 공무원들은 조직지원이 보통(3점) 수준 이하인 것으로 인식하고 있었으며, 광역지방자치단체 공무원의 경우 중앙부처 공무원에 비해 조직지원을 높게 인식하고 있었으나 보통 수준인 3점 정도에 그치고 있다는 것을 확인할 수 있었다. 한편, 상사지원과 동료지원의 경우 중앙부처 공무원이 광역자치단체 공무원보다 평균이 약간 높았으나, 통계적으로는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

둘째, 조직지원인식과 공직만족도는 적극행정에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서는, 선행 연구와는 달리 독립변수로 설계된 조직지원인식을 조직지원, 상사지원, 동료지원 등으로 세분화, 유형화하고 이러한 세 가지 차원의 조직지원인식이 공직만족도, 적극행정에 미치는 영향관계를 과정적, 인과적 관점을 투영하여 분석하였다. 분석 결과, 조직지원, 상사지원, 동료지원은 공직만족도에 모두 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 본 연구의 결과를 통하여 조직 및 대인관계 차원에서의 외재적, 내재적 지원 동기요인들은 공무원들의 전반적인 공직에 대한 자부심과 만족도, 몰입도 등을 높일 수 있고 이러한 과정을 통하여 궁극적으로는 공무원들의 공직가치, 공직윤리, 공직봉사 동기 또한 높여나갈 수 있다는 함의점은 그 의미가 크다고 하겠다.

한편, 이러한 세 가지 차원의 조직지원인식 변수들은 적극행정에는 상이한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상사지원과 동료지원은 적극행정에 유의한 긍정적인 영향을 미쳤으나, 조직지원의 경우 유의한 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 본 연구에서 매개변수로 설계된 공직만족도는 적극행정에 유의한 긍정적인 영향관계를 가지는 것으로 나타났다. 본 분석을 시행하기에 앞서 조직지원과 적극행정 간의 상관관계를 살펴보았을 때는 두 개의 변수는 유의한 양(+)의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났으나, 다른 요인(상사지원, 동료지원)이 종합적으로 투입되었을 때는 조직지원이 오히려 적극행정에는 부정적인 영향을 미치는 것으로 드러났다. 즉, 조직으로부터 다양한 차원의 자원과 지원을 적절히 제공받고 있다는 개인의 인식수준은 역설적으로 진취적이고 도전적인 행동의 변화의 필요성을 감소시키는 결과를 보이고 있는 것으로 해석되며, 현재 상황에 대한 만족감은 곧 혁신적 행동과 문화를 지향하기보다는 현재 조직의 상황에 안주하고 타협하고자 하는 부정적, 소극적, 법령 해석적 행태 성향을 강화시키는 것으로 이해할 수 있을 것이다. 즉, 조직인식의 부정적 효과로서, 물적지원, 심리적 지원 간의 불균형성에 기인한 비만족 혹은 불만족 상태 발생, 조직지원에 기대, 안주하고자 하는 도덕적 해이현상 발생, 조직차원의 제도 및 법령 등을 과도하게 신뢰함으로써 나타나는 소극적 행위 발생 등을 지적할 수 있다. 따라서, 기관은 조직지원의 수준과 질을 적절히 관리하여 생산적이고

효율적인 공직문화를 도모함과 동시에 구성원의 도전적, 혁신적, 동태적 행위를 장려해 나갈 필요가 있다.

셋째, 조직지원인식이 적극행정에 미치는 영향관계에서 공직만족도가 간접효과를 지니는 것으로 나타났다. 조직지원인식은 적극행정에 직접적으로 영향을 미치기도 하지만, 공직만족도를 매개하여 적극행정에 간접적으로 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다. 즉, 다양한 외재적, 내재적 조직 내부 유인책들을 통하여 공무원들의 만족도를 높이는 것은 그 자체의 목적도 있지만 궁극적으로는 적극행정 행태를 내재화하는 부분에 있어서도 큰 도움이 되고 있음이 확인되고 있다. 매개효과 분석에 있어서 가장 흥미로운 점은 조직지원인식 중에서 조직지원 영향성에 대한 결과이다. 조직지원은 공직만족도에 긍정적인 영향을 미치지만, 적극행정에는 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나, 조직지원이 공직만족도를 매개한다면 적극행정에 있어서 긍정적인 영향을 지니는 것으로 밝혀졌다.

마지막으로, 기관유형을 구분하여 조직지원인식, 공직만족도, 적극행정 간의 관계를 살펴봤을 때 조절효과가 유의미하게 나타나지 않는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 중앙부처 공무원과 광역지방자치단체 공무원의 경우 동일한 공무원 직제 및 직급제를 공유하고 있으며, 선행연구들에서 변수 간에 인식에 차이가 존재한다는 연구결과를 고려하여 각 경로의 영향관계에서도 상이한 영향을 미칠 것이라는 가설을 세우고 분석하였다. 그러나 분석 결과, 본 연구에서 설정한 각 경로의 영향관계에서 기관유형에 따른 상이한 영향성은 보이지 않는 것으로 나타났다. 즉, 중앙부처 공무원과 광역지방자치단체 공무원들이 인식하고 있는 조직에 대한 수준이 다르다고 할지라도, 공직만족도와 적극행정에 영향을 미치는 요인과 방향성은 차이가 없다는 것을 알 수 있는 대목이다. 따라서 공무원들의 적극행정을 제고시키기 위해서는 조직지원인식과 공직만족도를 높이기 위한 상향식 기관맞춤형 전략과 하향식 전부처 통합형 전략이 동시에 요구된다고 볼 수 있다.

본 연구의 분석 결과를 토대로 이론적·실무적 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 적극행정의 선행요인으로서 조직에서 개인이 느끼는 심리적 안정감에 초점을 맞춰 조직지원인식과 공직만족도라는 요인들을 토대로 가설을 설정하고 실증적으로 분석하였다는 점에서 이론적 측면의 의의를 가진다. 또한 중앙부처 공무원과 광역지방자치단체 공무원 집단을 구분하여 각 변수들에 대한 인식 차이와 경로계수의 영향 차이를 살펴봄으로써 공무원 전체에 적용될 수 있는 통합적 관점과 각 기관유형 별로 지니는 차이점을 비교하고 살펴보았다는 점에서 기존 선행연구들과 차이를 보이고 있다.

둘째, 중앙부처 공무원의 공직만족도가 지방자치단체 공무원에 비해 높다는 것을 고려해볼 때, 조직적 차원에서의 지원제도 및 프로그램 외에 기타 공직만족 유발요인들을 도출하여 만족도를 지속적으로 제고할 필요가 있다. 즉, 현재의 조직지원의 주요 사항들인 인적 및 물적자원 지원 수준, 공정한 보

수체계, 맞춤형 복지제도 등의 개선책 마련 시 정부차원에서의 전략적 접근이 요청된다는 것을 시사해 준다. 한편, 광역지방자치단체 공무원들의 경우 중앙부처 공무원들에 비해 상사 및 동료지원의 수준이 낮은 것을 고려해볼 때, 상사 및 동료지원 수준 제고를 위해서는 전반적인 공직문화 혁신 노력과 함께 리더십 및 팔로워십 개발 및 멘토링 프로그램 도입, 지방공무원 역량평가제도 개선, 업무성과평가제도의 공정성 확립과 목표관리제 내재화, 저성과자 관리제도 개선 등을 통한 성과관리 효과성 제고의 노력을 함께 진행해 나가야 할 것으로 보인다.

셋째, 조직지원, 상사지원, 동료지원은 정서적, 태도적 변수인 공직만족도에는 모두 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 것으로 나타났으나, 적극행정에는 상사지원과 동료지원만이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 것을 고려해볼 때 적극행정을 제고하기 위해서는 공직만족도 제고에 비해 다소 세밀한 접근을 취해야 한다는 것을 알 수 있게 해준다. 즉, 적극행정 변수와 같이 변화를 수반하고 노력이 동반되어야 하는 행태적 성과 및 효과를 높이기 위해서는 조직 및 정책관리 수용성 측면을 강조하는 조직지원의 영향보다는 상사와의 관계, 동료와의 관계성에 초점을 맞추는 미시적, 심리적, 관계적 차원의 개선 노력이 더 중요하고 그 효과가 크다는 점을 시사해준다고 볼 수 있다.

넷째, 조직지원은 적극행정에 직접적으로 영향을 미칠 때는 부정적인 방향으로 작용하지만, 공직만족도를 매개할 경우에는 적극행정에 긍정적인 영향을 미치는 것을 고려할 때, 어떠한 조직이 동료나 상사와의 정서적 구심점이 없이 단순히 물질적 조직지원을 강화하는 것은 오히려 공직 구성원들의 소극적 행위와 행태를 야기할 수 있다는 것에 유의할 필요가 있다. 그러나 만약 이러한 상황이 발생했다고 하더라도 공직만족도가 높다면 부정적 효과를 감소시키고 긍정적인 영향에 기여하는 매개역할을 하는 것으로 나타났기 때문에 조직의 지원은 공직만족도를 제고하는 방식으로 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다. 이러한 결과는 서번트리더십이 적극행정에 직접적으로 영향을 미치지 않더라도, 자기효능감이나 공공봉사동기를 매개해서는 긍정적인 영향을 미치는 선행연구 결과 등 (김성엽 외, 2022)과도 유사한 측면을 보이고 있다. 예를 들면, 최근 인사혁신처에서는 매월 ‘적극행정레터’라는 온라인 소통 간행물을 발간하면서, 구성원들을 위한 다양한 정서적 차원의 조직지원제도들과 정책들을 (적시·적재적소 인사를 위한 인사제도 대폭 개선, 심리안정 휴가 신설 등 복무제도 개선, 위험직무 순직 인정 간소화 제도 등) 공유하고 내재화하기 위한 노력을 전개하고 있다. 이러한 중앙부처 인사관장기관의 전략적, 포괄적 접근방식을 보다 세분화, 고도화하여 각 정부기관들은 적극행정 내재화와 상시화를 위한 기관별 맞춤형, 구성원 지향형 조직지원 시스템을 지속적으로 발굴, 안착시켜 나가야 할 것이다.

본 연구가 이와 같은 이론적·정책적 함의를 제시함에도 불구하고 존재하는 연구의 한계점에 대해 지적하고 향후 후속 연구에서 보완이 필요한 부분을 제언하면 다음과 같다. 먼저, 본 연구는 양적 자료를 토대로 실증적 분석을 수행하였기 때문에 공무원 집단의 심층적인 견해를 분석할 수 없었다는 한계

를 가진다. 따라서 향후 연구에서는 FGI, AHP, 또는 델파이 분석 등을 병행하여 질적 분석 결과를 함께 제시하면서 이러한 혼합적 방법론 (mixed methods) 적용을 통해 보다 입체적인 연구결과 및 동태적인 시사점과 함의 등을 발굴해야 할 것이다. 또한, 향후 연구에서는 중앙부처 공무원과 지방자치단체 공무원 간에 뚜렷한 차이가 존재하는 요인과 기준점들을 사전에 발굴, 선별, 적용함으로써 보다 타당도 높은 비교분석들을 제시하는 것이 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- 강나을·김민영·박성민(2019). 공무원의 직업가치인식이 잡크래프팅과조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 「현대사회와 행정」 29(1): 197-234.
- 강나을·박성민(2019). 공직 내 적극행정의 영향요인에 관한 연구: 조직 행태주의적 관점에서, 「한국행정논집」 31(4): 879-909.
- 강혜진(2022). 공무원의 직무자율성과 직무만족: 채용형태의 조절효과를 중심으로, 「한국사회와 행정연구」 33(2): 1-21.
- 고대유·김강민(2021). 공공봉사동기가 조직시민행동에 미치는 영향: 공직만족도를 통한 자기효능감의 매개된 조절효과를 중심으로, 「한국사회와 행정연구」 32(2): 169-196.
- 구주영(2021). 중앙공무원과 지방공무원의 보상 인식과 직무만족이 성과에 미치는 영향에 관한 비교 연구: 성과관리와 조직공정성의 조절효과를 중심으로, 「공공정책연구」 38(3): 253-303.
- 김난영(2019). 사전컨설팅제도 운영 성과와 위험요인 분석: 17 개 시·도를 중심으로, 「한국정책학회 춘계학술발표논문집」 2019: 23-61.
- 김성엽·유정환·이지안·박성민(2022). 서번트리더십과 적극행정 간 행태적 관계성에 관한 실증연구: 자기효능감, 공공봉사동기의 매개효과 및 협력·경쟁문화의 조절효과 검증, 「한국행정논집」 34(3): 331-364.
- 김윤권·이재호·윤수재·심호(2011). 적극행정 면책제도의 분석 및 활성화 방안, 「한국행정논집」 23(3): 829-852.
- 김재형·김성엽·오수연·박성민(2020). 공직 내 변혁적리더십과 공무원의 적극행정과의 관계성 연구: 행태적 매개효과 및 채용제도와 직급의 조절효과를 중심으로, 「한국사회와 행정연구」 31(3): 163-197.
- 김재형·박성민(2020). 공직사회 상사의 변혁적 리더십이 공무원의 적극행정에 미치는 영향: 학습지향성, 공공봉사동기의 매개효과 및 채용유형의 조절효과를 중심으로, 「공공정책과 국정관리」 14(3): 3-33.
- 김정원·J. Dairimaa·권종욱(2017). 조직지원인식과 감정부조화가 몽골 고객접점 종사자들의 직무만족과 직무소진에 미치는 효과, 「글로벌경영학회지」 14(2): 63-91.
- 남승하·정종원(2017). 자기효능감과 직무만족이 조직구성원의 혁신행동과 직무성과에 미치는 영향: 혁신행동의 매개효과를 중심으로, 「한국인사행정학회보」 16(4): 27-55.
- 노경섭(2014). 「대로 알고 쓰는 논문 통계분석」 한빛 아카데미.

- 마은경·김명숙 (2005). 공공기관 내 구성원간의 지식공유에 관한 연구: 사회교환이론 관점에서, 「Information Systems Review」 7(1): 195-217.
- 박은예·조제인·오영인(2022). 직무만족에 미치는 의사소통 능력: 사회교환이론을 활용한 상사신뢰의 매개효과를 중심으로, 「생산성연구:국제융합학술지」 36(2): 125-160.
- 박윤하(2023). 학원강사가 지각하는 조직지원인식과 직무열의가 조직시민행동에 미치는 영향, 「사고육연구」 3(1): 23-47.
- 박충훈·이현철·김지연(2016). 적극행정 평가지표개발 연구, 「정책연구」 1-96.
- 박현욱(2021). 변혁적 리더십이 지방 공무원의 적극행정에 미치는 영향: 변화 지향 조직 분위기의 조절효과를 중심으로, 「현대사회와 행정」 31(4): 1-28.
- 박희정(2016). 적극행정을 위한 지방자치단체 감사의 개선과제, 「지방행정연구」 30(4): 25-51.
- 손지은(2019). 적극행정 활성화를 위한 새로운 접근: 적극행정 전담기구의 역할을 중심으로, 「한국인사행정학회보」 18(4): 295-310.
- 송민혜·양승범·이현정(2017). 공무원의 사회교환 관계 인식과 감정노동 관리방안 연구: 조직지원 인식과 리더-구성원 교환관계를 중심으로, 「현대사회와 행정」 27(1): 163-191.
- 송성화·손지은 (2022). 조직공정성이 적극행정에 미치는 영향에 관한 연구: 업무환경특성의 조절효과를 중심으로, 「한국인사행정학회보」 21(3): 145-168.
- 오영균 (2017). 주민복리를 위한 적극행정의 정당성과 한계: 사전컨설팅감사제도를 중심으로, 「지방행정연구」 31(2): 63-85.
- 유민봉·류은영·심형인·김영호(2010). 위계선형모형을 이용한 조직의 구조적 특성이 공무원의 직무만족에 미치는 영향 분석, 「한국행정연구」 18(4): 31-58.
- 윤선일·이규민·구주영(2022). 협업활성화 요인이 협업효과성에 미치는 영향: 중앙공무원과 지방공무원의 인식 차이 비교를 중심으로, 「GRI연구논총」 24(1): 259-296.
- 이명우(2022). 경찰관의 조직공정성 지각이 조직지원인식과 직무만족 및 조직시민행동에 미치는 영향: 전북경찰청 경찰관의 인식을 중심으로, 「한국치안행정논집」 19(2): 205-225.
- 이성화·고성훈·문태원(2016). 조직구성원에게 인식된 조직의 미덕이 직무성과와 잡 크래프팅에 미치는 영향-공정심리자본의 매개효과를 중심으로, 「경영과 정보연구」 35(5): 81-108.
- 이윤경·이삼열(2016). 성과관리제도 및 인적자원관리제도에 대한 만족이 정부조직성과 및 공직만족도에 미치는 영향, 「한국조직학회보」 12(4): 27-63.
- 이종수(2016). '적극행정'의 활성화를 위한 쟁점과 방안 고찰, 「地方行政研究」, 30(4): 3-23.
- 이효영·이희수(2021). 지역사회 경찰공무원의 조직지원인식과 조직시민행동, 셀프리더십 간의 관계

- 연구: 셀프리더십 매개효과를 중심으로, 『교육문화연구』 27(4): 97-124.
- 전영상·현근(2013). 거버넌스에 대한 중앙과 지방공무원의 인식차이 구조분석, 『유라시아연구』 10(1): 383-411.
- 정석환(2018). 공무원의 조직지원인식이 조직시민행동에 미치는 영향: 정서적 몰입의 매개효과를 중심으로, 『한국거버넌스학회보』 25(2): 55-74
- 정석환(2022). 공무원이 인지하는 조직역량이 적극행정에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국거버넌스학회보』 29(1): 33-54.
- 최대정·이은정·박동건(2006). 조직구성원의 정서경험 - 직무 상황요인 및 성격과의 상호작용, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』 19(3): 447-474.
- 최창호·유연우 (2017). 상황변수의 조절효과 차이에 관한 연구(SPSS와 AMOS프로그램을 중심으로), 『디지털융복합연구』 15(2): 89-98.
- Amy Edmondson.(2019). 두려움 없는 조직(The fearless Organization). 다산북스.
- Cameron, K.S. (2003). Organizational virtuousness and performance. In Kim S. Cameron, Jane E. Dutton, and Robert E. Quinn (Eds.) Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline. San Francisco: Berrett-Koehler. 48-65.
- Dutton, J. E., Roberts, L.M. & Bednar, J.(2010), Pathways For Positive Identity Construction At Work: Four Types Of Positive Identity And The Building Of Social Resources. The Academy of Management Review, 35(2), 265-293.
- McMillan, R.(1997). Customer satisfaction and organizational support for service providers (Doctoral Dissertation, University of Florida).
- Rhee, S., Dutton, J. E. and Bagozzi, R. P.(2006). Making Sense of Organizational Actions with Virtue Frames and Its Links to Organizational Attachment. Journal of Management, Spirituality & Religion, 3(1), 34-59.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (1996). A Beginner's Guide to Structural.
- Weiss, H. M. and Cropanzano, R.(1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews, 18, 1-74.
- Wu, L., & Norman, I. J. (2006). An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role conflict and ambiguity in a sample of Chinese undergraduate nursing students. Nurse education today, 26(4), 304-314.

국가법령정보센터. 「적극행정 운영규정」, 대통령령 제31920호, 2021.12.9. 시행
 인사혁신처 적극행정 on 홈페이지. <https://www.mpm.go.kr/proactivePublicService/>

강나을(姜奈洵): 성균관대학교 국정전문대학원에서 석사학위(논문: 공직 내 적극행정의 영향요인에 관한 연구: 조직 행태주의적 관점에서)를 취득하고 동대학원 박사수로 상태로, 현재는 현대경제연구원 선임연구원으로 재직 중이다. 주요 연구 관심 분야는 적극행정, 리더십, HRD, 일자리 정책, 청년 정책 등이며 주요 저서로는 “함께 풀어가는 사회문제: 갈등과 협력사례(윤성사)”, 주요 논문으로는 “공채와 경채 간 입직 경로 차이에 따른 개인가치 부합성 및 전문성에 미치는 영향성 분석 연구: 공무원의 조직지원인식 및 인적자원개발활동 선행요인을 중심으로”, “공공부문의 리더십이 조직구성원의 업무성취감과 적극행정에 미치는 영향에 관한 연구: MZ세대와 기성 세대 차이를 중심으로” 등이 있다(nayul@hri.co.kr).

박성민(朴盛民): The University of Georgia에서 행정학 박사학위를 취득하고, 현재 성균관대학교 행정학과/국정전문대학원에서 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 “행정개혁 및 정부혁신”, “인적자원관리 및 인사혁신”, “리더십 역량 및 인재개발”, “다양성 및 균형인사정책” 등이다. 주요 저서로는 “인사혁신론: 이론과 실제”, “MZ세대 학자들의 연구 다시 읽기: 조직 및 인적자원관리편” 등이 있으며, 최근 논문으로는 “스마트워크 만족도의 선행 및 결과요인에 관한 연구”, “공직 내 적극행정의 영향요인에 관한 연구”, “평가제도 수용성, 기관장 리더십, 조직학습이 평가활용에 미치는 영향에 관한 연구” 등이 있다(sm28386@skku.edu).

A Study on the Influence of Public Officials' Perceived
Organizational Support(POS) on public sector-job satisfaction
and Proactive Administration:
Focusing on the Differences between Public Officials of Central
Government and Public Officials of Local Governments

Na Yul Kang & Sung Min Park

The government's recent plan to establish an proactive administration promotion system stands out for its efforts to strengthen external compensation and organizational emotional support to enhance proactive administration. In particular, factors such as the lack of interest of the head of the agency and fear of audits, which have been pointed out as obstacles to proactive administration, are related to the psychological stability that individuals can have in the organization. Considering this context, this study aims to empirically analyze how perceived organizational support, which is an awareness of the organization's material and non-material support that can contribute to the psychological stability of public officials, affects public sector-job satisfaction and proactive administration. In addition, in order to further analyze whether there is a difference between central and local government officials in this influence relationship, the level of awareness of central and local government officials was examined together. As a result of the analysis, first, differences in the level of perception of public office work and organization were discovered between central government officials and local government officials. Second, it was discovered that perceived organizational support and public sector-job satisfaction had an impact on proactive administration. Third, public sector-job satisfaction was found to have an indirect effect in the relationship between the perceived organizational support on proactive administration. Perceived organizational support directly affects proactive administration, but it also has been found to have a positive indirect effect on proactive administration through public sector-job satisfaction. Finally, when examining the relationship between perceived organizational support, public sector-job satisfaction, and proactive administration by classifying institutional types, it was found that the moderating effect was not significant. Based on these various empirical analysis results, major policy and practical implications were presented.

Key words: proactive administration, perceived organizational support, public sector-job satisfaction