

## 사회복지관 종사자들의 공공봉사동기가 조직성과에 미치는 영향

박희서\*

# The Effects of Social Welfare Center Worker's Public Service Motivation on Organizational Performance

Hwieseo Park

### 요약

이 연구에서는 사회복지관 종사자들의 공공봉사동기가 조직성과에 미치는 영향을 검증해 봄으로써 이론적 정책 시사점을 도출하는데 연구목적을 두었다. 이러한 연구목적을 실현하기 위하여 문헌연구를 바탕으로 사회복지관 종사자들의 공공봉사동기와 조직성과의 관계에 대한 연구모형을 정립하고 설문조사를 통하여 연구가설을 검증하였다. 분석결과, 사회복지관 종사자들의 공공봉사동기와 조직성과 수준은 전체적으로 비교적 높은 수준이었으며, 공공봉사동기의 요소인 정책입안에 대한 호감도, 공익몰입, 동정심, 자기희생의 요소는 모두 조직성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과를 바탕으로 이 연구의 목적인 이론적 정책적 시사점을 도출하였다.

▶ Keywords : 공공봉사동기, 정책입안 호감도, 공익몰입, 자기희생, 동정심

### Abstract

The purpose of this study was to analyse the effects of public service motivation on organizational performance and suggest the theoretical and policy implications. For this purpose, this study measured the public service motivation and organizational performance of social welfare center workers, set up the study model to analyze the relationships between the public service motivation and organizational performance, and tested hypothesis through questionnaire analysis. The analytical results show that the public service motivation and organizational performance of social welfare center workers are relatively high on the whole. And attraction to policy making, commitment to public interest, compassion, and self-sacrifice as the elements of public service motivation appear to have significant effects on organizational performance. In this study, some theoretical and

• 저자 : 박희서

• 투고일 : 2013. 6. 18, 심사일 : 2013. 6. 28, 게재확정일 : 2013. 7. 4

\* 조선대학교 행정복지학부교수(Dept. of Public Administration & Social Welfare, Chosun University)

※ 이 논문은 2010학년도 조선대학교 학술연구비의 지원을 받아 연구되었음

policy implications are introduced basing on the analytical results.

- ▶ Keywords : Public Service Motivation, attraction to policymaking, commitment to public interest, compassion, self-sacrifice

## I. 서 론

사회복지영역에서 서비스의 목표는 사회복지 대상자들에게 가장 적합한 서비스를 가장 효율적으로 제공하여 클라이언트의 문제를 해결하는 데 있다. 이러한 사회복지영역에서는 사회복지 종사자의 질적 수준이 사업의 성패를 좌우하는 중요한 요소라 할 수 있다. 사회복지서비스는 다른 분야와 달리 클라이언트와 사회복지시설 종사자의 인간적인 상호작용 과정을 거쳐 통해 전달되므로, 그 사업의 성공여부는 유능한 인력의 확보와 인력을 효과적으로 운영하는데 달려 있다. 이처럼 사회복지서비스의 제공과정에 있어서는 사회복지시설 종사자들의 역할이 중요하다. 따라서 사회복지 종사자들의 공공봉사동기, 전문지식과 기술 및 다양하고 풍부한 경험 여부는 사회복지서비스의 양적·질적 수준에 큰 영향을 미칠 것이다. 특히 사회복지 종사자의 공공봉사동기(public service motivation)는 사회복지 영역이 민간영역과는 달리 이타적 정신이 필요하다는 점에서 매우 중요한 요소가 될 것으로 판단된다. 공공봉사동기란 일반적으로 공익을 위해 봉사하고 헌신하려는 이타적인 가치를 의미한다. 따라서 이 개념은 민간부문의 종사자들보다도 이타적인 가치를 필요로 하는 사회복지 종사자들에게 더욱 필요성이 강조된다.

그동안 공공서비스동기에 대한 연구는 공공서비스동기의 영향요인에 관한 연구, 공공서비스동기와 직무태도의 관계에 관한 연구, 공공서비스동기의 효과에 관한 연구 등이 있었지만, 사회복지조직을 대상으로 하는 체계적인 연구는 미흡한 편이었다. 이러한 시점에서 사회복지종사자들의 공공봉사동기가 조직성과에 과연 어떠한 영향을 미치는가에 대해 검증해 본다면 공공봉사동기를 통한 조직성과의 제고와 관련된 시사점을 도출할 수 있을 것이다. 이러한 맥락에서 이 연구는 사회복지종사자들의 공공봉사동기가 조직성과에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적으로 검증해 봄으로써 이론적 정책적 시사점을 도출하는데 연구목적을 두고 있다. 이를 위해 이 연구에서는 공공봉사동기와 조직성과 간의 관계에 대한 선행연구들을 토대로 인과모형을 작성하여 설문조사를 통해 검증해 보았다.

## II. 이론적 배경

### 1. 공공봉사동기

#### 1.1. 공공봉사동기의 개념

공공봉사동기에 대해서는 학자들에 따라 다양하게 정의하고 있다. Perry & Hondeghem(2008)은 공공봉사동기를 공공부문에서 공공복리증진을 위해서 봉사하려는 공직자들의 이타적인 동기와 행동으로 정의하였으며[1], 정윤길(2010)은 공공봉사동기를 공공부문 종사자가 독특하게 가지고 있는 동기요인으로써 공공정책에 대한 관심, 공익에 대한 몰입, 동정심과 자기희생과 같은 것을 중시하는 개인적인 성향으로 정의하였다.[2] 또 정민제(2012)는 공공봉사동기를 헌신과 열정을 바탕으로 자기희생적인 방법을 통해 의미 있는 공공봉사를 수행하려는 공공부문에서 특징적으로 나타나는 동기로 정의하였다.[3]

이상에서 보는 바와 같이 공공봉사동기는 자기희생, 이타성을 바탕으로 하는 개념임을 알 수 있다. 즉, 공공봉사동기는 공공부문 종사자들이 자신의 직업에 대한 높은 소명의식을 가지고서 외재적 보상이 아닌 봉사와 헌신을 우선시 하는 가치를 반영하는 것이라 할 수 있다. 따라서 복지대상자들에게 봉사하며 자기희생의 가치를 우선시하는 사회복지관 종사자들에게 공공봉사동기의 필요성은 높다 할 것이다.

#### 1.2. 공공봉사동기의 구성요인

Perry(1996)는 공공봉사동기를 합리적 차원, 규범적 차원, 감성적 차원으로 나누어 하위요인을 구분하였다. 합리적 차원으로는 정책입안에 대한 호감도, 규범적 차원으로는 공익몰입, 감성적 차원으로는 동정심과 자기희생 등을 포함시켰다. Perry가 공공봉사동기의 구성요소에 대해서 공공정책입안에 대한 호감도, 공익몰입, 동정심, 자기희생의 네 가지를 제시한 이후[4] 지금까지의 선행연구들은 이들 요소들을 대상으로 공공봉사동기에 대한 측정 등의 연구들이 진행되어 왔다. 공공봉사동기의 구성요소인 정책입안에 대한 호감도는 정책과정에 관심을 가지고 참여하여 사회적으로 의미있는 일을

수행하고자 하는 동기를 말한다. 따라서 이 개념은 주로 공공 기관 종사자들에게 적용될 수 있는 것이지만 이 연구에서는 사회복지 종사자들을 대상으로 하므로 국가나 자신의 지역사회를 위한 사회정책에의 관심 및 참여의욕 등을 의미하는 것으로 사용한다. 다음으로 공익몰입은 공공봉사의 중요성을 인지하여 공익을 제공하려는 노력을 의미한다. 자기희생은 자기 자신의 이익을 우선 시 하기 보다는 이타적인 차원에서 다른 사람을 돕고자하는 것을 의미하며, 동정심은 사회적 혜택을 받지 못하고 어려운 처지에 놓여 있는 사람들을 돕겠다는 지원의지를 말한다.

이 연구에서도 일반적으로 선행연구에서 이루어진 정책입안에 대한 호감도, 공익몰입, 자기희생, 동정심을 공공봉사동기를 이루는 구성요소들로 선정하여 사용하고자 한다.

## 2. 조직성과

### 2.1. 조직성과의 개념

조직성과는 조직을 보는 시각과 접근방법에 따라 다양하게 정의되고 있고, 평가대상에 따라서도 다양한 형태로 설명되고 있다. 조직성과는 조직의 성격과 목적, 그리고 영역에 따라 다양하게 정의될 수밖에 없기 때문에 모든 조직에 공통되는 조직성과에 대한 정의를 내리는 것은 불가능할 뿐 아니라 현실적으로도 타당하지 않을 수 있다. 이러한 점들로 인해 조직성과의 개념을 논의하는 경우 조직성과에 대한 연구들에 있어 몇 가지 변수들을 제외하면 공통된 변수를 찾기 어렵다는 점을 지적할 수 있다. 이것은 조직성과에 대한 개념적 조작화 및 하위변수선정이 매우 어렵다는 것을 의미한다.[5]

조직의 존재 목적이나 특정 정책의 달성여부를 확인하기 위해서는 조직성과를 측정할 수밖에 없으며, 이는 타당한 측정지표 개발에 의해 구체화할 수 있었으나 현실적인 어려움은 개별업무에 적합한 지표개발 및 적용이 용이하지 않다는 점에 있다. 특히 경제적인 측면이 강조된 일반기업과 달리 경제적 측면뿐만 아니라 수치로 평가하기 곤란한 업무영역이 많은 공공부분의 경우 조직운영 성과를 측정하기 위해서는 행정적 측면, 재정적 측면, 서비스제공 측면 등 다양한 시각에서 측정되어야 할 것이며, 이에 적합하고도 타당한 지표개발이 수반되어야만 할 것이다.[6] 따라서 조직성과의 개념으로 적정기준을 설정하는 것은 학자들의 견해에 따라 다르기 때문에 한마디로 정의하기 어렵다. 그러나 학자들의 견해를 중심으로 개념을 분류해 보면 조직성과는 다양한 하위변수로 구성되는데, 효과성의 관점에서 목표의 달성도를 보는 견해, 능률성과 효과성을 포함하는 개념으로 보는 견해, 능률성, 효과성, 대응성, 형평성의 관점에서 이해하는 견해, 능률성과 효과성, 공

정성으로 보는 견해 등으로 크게 나눌 수 있다. 최근에는 조직성과의 다양한 평가를 통하여 효과성 만 아니라 능률성, 대응성, 형평성, 공정성 등을 포함하는 다차원적이고 포괄적인 개념으로 정의하고 있다.[7] 이러한 조직성과에 대한 개념적 특성들을 정리하여 조직성과를 사회복지관 종사자들이 조직의 목표의 달성을 위해 업무처리의 능률과 복지서비스 제공의 공정한 처리 등의 노력에 의한 조직의 생산성 향상으로 정의하기로 한다.

### 2.2. 조직성과의 구성요인

조직성과에 대한 시각은 학자들에 따라 다양하게 전개되고 있는데, 대체로 조직성과를 바라보는 시각은 성과를 결과의 산출 관점으로 파악하는 경우, 자원의 투입관점에서 효율성으로 파악하는 경우, 그리고 다른 개념들에 우선해서 가장 상위의 개념으로 보는 시각으로 나누어진다. [5]

한편 조직성과는 고객만족, 직원만족, 서비스 품질, 업무 프로세스 효율성, 조직관리기법 혁신, 직장만족, 직부만족, 조직 적응, 직무수행능력, 사기증진, 조직 이미지, 조직몰입, 목표달성 기여, 통합 및 적응, 자원 확보 및 존속, 환경 적응력 등과 같은 질적 성과 평가지표가 주로 활용되었다. 반면 수익률, 순이익률, 총매출액, 시장 점유율과 같은 재무적 성과 측정지표를 활용한 연구도 이루어졌다(8). 그러나 그동안 구성원의 심리적 측면을 강조하는 차원에서 조직성과요인에 대한 연구들에서의 조직성과지표는 Brewer & Selden(2000)은 능률성, 효과성, 공정성을,[9] Kim(2005)은 능률성, 효과성, 공정성을,[10] 이희창·박희봉·전지용(2007)은 능률성, 효과성, 대응성을,[11] 왕태규(2007)는 능률성, 효과성, 공정성을,[12] 전정애(2008)는 능률성, 효과성, 공정성을,[7] 최동황(2012)은 능률성, 효과성, 조직몰입,[13] 문영세(2012)는 효과성, 능률성, 고객만족도, 시스템역량을 지표로 정하여 연구하였다.[14]

조직성과요인을 능률성, 효과성, 공정성으로 선정하는 경우, 능률성은 조직이 재화나 서비스를 산출하는데 필요한 비용 또는 자원과 제공된 재화 혹은 서비스의 양간의 비율을 의미하며, 효과성은 조직의 산출이 목표를 얼마나 달성했느냐를 의미한다. 공정성은 내적·외적 공정성으로 나누어 내적으로는 조직구성원에게 보상의 분배와 절차에 있어서 공정하게 대우하고 이를 통해 외적으로 직무를 공정하게 하여 높은 고객만족도를 실현하여 조직성과를 향상시키는 활동을 말한다[12]. 이 연구에서의 조직성과요인은 조직성과에 대한 전체적 인식을 분석하기 위하여 포괄적인 차원에서 능률성과 목표의 달성 수준을 의미하는 효과성, 복지서비스 제공의 공정성을 조직성과 요인으로 선정하였다.

### 3. 공공봉사동기와 조직성과

공공봉사동기와 조직성과 간의 관계에 대한 선행연구들은 대부분 두 가지 변수들의 직접적인 인과관계를 다룬 연구보다는 공공봉사동기와 직무태도 사이의 관계에 대한 연구가 많이 이루어졌다. 또한 연구대상을 공무원만을 대상으로 하는 경우와 공공기관 종사자들을 대상으로 하는 경우 등 비교적 다양하게 이루어진 편이다. 여기서는 이들 선행연구 결과들에 대해 살펴보면 다음과 같다.

공공봉사동기와 조직성과의 선행연구와 관련하여 이근주(2005)는 연구대상으로 공공부문 종사자들은 중앙행정기관의 공무원을, 민간부문 종사자들은 대기업 직원들을 선정하여 공공부문 종사자들과 민간부문 종사자간에 공공봉사동기 수준의 차이와 공공봉사동기가 성과에 어느 정도 영향을 미치는 지에 대해서 연구를 하였다. 연구결과, 공공부문 종사자들과 민간부문 종사자간에 공공봉사동기 수준의 차이는 존재하였으며, 공공부문 종사자들의 경우 공공봉사동기가 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.[15]

이혜윤·이근주(2006)는 연구의 대상을 18개 부처 중에서 정보통신부를 제외한 17개 부처와 중앙인사위원회, 공정거래위원회, 청소년위원회 등 3개의 위원회와 국무조정실, 기획예산처, 법제처의 5급 이상의 공무원들을 대상으로 하여 공공봉사동기를 활용하여 금전적 보상에 대한 기대가 성과에 미치는 영향에 대한 분석을 하였다. 분석결과, 공공봉사동기와 내적 보상에 대한 기대가 높을수록 성과도 높아진다는 결과를 얻었다.[16]

왕태규(2007)는 서울시 소재 종합사회복지관의 종사자들을 대상으로 조직성과의 영향요인에 관한 연구에서 직무만족, 조직시민행동, 공공봉사동기, 리더십을 독립변수로 하여 종속변수인 조직성과에 어떠한 영향을 미치는가에 대해서 실증분석을 하였다. 분석결과, 종합사회복지관의 조직성과에 영향을 미치는 변수는 직무만족과 리더십으로 나타났으며, 조직시민행동과 공공봉사동기는 사회복지관 종사자들의 조직성과에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 다른 선행연구의 결과와 차이점을 보이고 있다.[12]

조태준·윤수재(2008)는 서울특별시 본청에 근무하는 팀장급 이하 직원을 대상으로 하여 집단주의 조직문화를 조절변수로 사용하여 공공봉사동기와 성과 간 관계에 대한 실증분석결과, 공공봉사동기는 조절변수인 조직문화와는 관계없이 조직의 성과 등에 긍정의 영향, 즉 공공봉사동기가 조직성과 향상에 기여한다는 결론을 도출하였다.[17]

전기송(2011)은 지방자치단체 공무원들을 대상으로 한 연구에서 공직서비스동기가 조직성과에 미치는 영향에 대한 검

증결과를 살펴보면, 공직서비스 동기와 조직성과 간에는 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다.[18]

신황용(2012)은 공무원들을 대상으로 공공조직 조직성과의 결정요인에 관한 연구결과, 공공조직에서 공직동기와 신분불안은 직무만족에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 공직동기와 신분불안, 그리고 직무만족 모두는 조직성과에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 이 연구에서의 공공조직 조직성과에 대한 영향력의 순서는 공직동기, 신분불안의 순으로 그 영향력을 행사하는 것으로 나타났다.[19]

이상에서 보는 바와 같이 공공봉사동기가 조직성과에 미치는 영향에 대해서는 공공봉사동기와 직무태도 사이의 관계에 대한 선행연구들을 바탕으로 추론해 볼 수 있을 것이다. 즉, 사회복지 종사자들의 직무만족이나 조직몰입과 같은 직무태도는 조직성과에 유의미한 영향을 미친다는 선행연구들을 감안하면 공공봉사동기가 대체적으로 직무만족에 유의미한 영향을 미친다는 위의 연구결과들은 결국 공공봉사동기가 조직성과에 유의미한 영향을 미칠 것임을 시사해 준다.

## III. 연구설계

### 1. 연구모형

이 연구는 공공부문 종사자들의 공공봉사동기가 조직성과에 유의미한 영향을 미칠 것으로 가정하였다. 여기서 공공봉사동기의 세부요인에 대해서는 공익몰입, 자기희생, 동정심, 정책호감도 등을 선정하였다. 따라서 사회복지관 종사자들의 공공봉사동기의 요인인 공익몰입, 자기희생, 동정심, 정책호감도에 대한 인식수준이 높으면 사회복지관의 조직성과도 향상될 수 있을 것으로 가정하였다. 이 연구의 모형은 요약하면 <그림 1>과 같다.



그림 1. 연구모형  
Fig. 1. Research Model

2. 연구가설

- 가설 1. 정책입안에 대한 호감도는 조직성과에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 공익몰입은 조직성과에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 자기희생은 조직성과에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 동정심은 조직성과에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

	40세-49세	81	32.7%
	50세 이상	21	8.4%
	초급대졸 이하	19	7.7%
학력	대 졸	223	89.9%
	대학원 이상	6	2.4%
재직 기간	3년 미만	27	10.9%
	3년-5년 미만	67	27.0%
	5년-7년 미만	101	40.7%
	7년 이상	53	21.4%

3. 변수의 측정

공공봉사동기의 측정은 Perry(1996)의 척도를 토대로 이 연구에 적합하게 수정하여 활용하였다. 공공봉사동기는 공익몰입, 희생정신, 동정심, 정책호감도 등 네 가지 하위변수를 중심으로 5점 likert 척도로 측정하였다. 한편, 조직성과는 다차원적 개념으로 능률성, 효과성, 공정성 등에 대하여 각 하위차원별로 4문항씩 5점 Likert 척도로 측정하였다. 먼저 능률성에 대해서는 비용절감, 서비스 제공, 업무실수정도, 지식과 기술의 활용수준 등에 대한 문항으로 구성하였고, 효과성에 대해서는 목표달성률, 성과의 질, 업무의 가치, 효과성 개선 등에 대한 문항들로 구성하였으며, 공정성은 공정한 대우, 서비스 제공의 공정성, 고객만족, 존중심 등에 대한 문항들로 구성하여 측정하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 특성

이 연구에서는 사회복지관 종사자들의 공공봉사동기가 조직성과에 어떠한 영향을 미치는가를 검증해 본 연구이다. 이를 위하여 G광역시에 소재한 사회복지관에서 근무하고 있는 사회복지관 종사자들을 대상으로 총 300부의 설문지를 배부하여 248부를 최종 유효표본으로 확정하여 연구에 활용하였다. 설문대상인 사회복지관의 종사자들의 인구통계학적 특성은 표 1. 과 같다.

표 1. 응답자의 특성  
Table 1. Demographics

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	103	41.5%
	여성	145	58.5%
연령	30세 미만	36	14.5%
	30세-39세	110	44.4%

2. 측정도구의 검증

이 연구의 주요변수인 공공봉사동기, 조직성과요인 별로 확인적 요인분석을 실시하고 신뢰도 계수를 확인하였다. 각 요인의 확인적 요인분석 결과를 토대로 전체 측정모형을 설정하고 구조방정식 모형을 선정하였다. 구조방정식모형의 적합도를 검증해 본 결과 Chi-square값이 2.532로 유의수준 0.001에서 유의미하게 나타났지만 다른 적합도 지수를 활용하여 판단한 결과, CFI=.916, NNFI=.901, RMSEA=.040으로 모형은 적합한 것으로 나타났다.

3. 가설 검증

3.1. 공공서비스동기와 능률성

연구가설에 대한 변수간 인과관계를 Amos 18.0을 통해 분석한 결과는 표 2. 와 같다. 표 2.에서 보는 바와 같이 공공서비스동기가 능률성에 미치는 영향은 자기희생, 공익몰입, 동정심, 정책입안 호감도 등의 순서로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이 연구의 가설인 공공서비스동기기의 하위요인인 정책입안 호감도, 공익몰입, 자기희생, 동정심 등이 능률성에 유의미한 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다.

3.2. 공공서비스동기와 효과성

표 2. 에서 보는 바와 같이 공공서비스동기가 효과성에 미치는 영향은 공익몰입, 정책입안 호감도, 동정심, 자기희생 등의 순서로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이 연구의 가설인 공공서비스동기기의 하위요인인 정책입안 호감도, 공익몰입, 자기희생, 동정심 등이 능률성에 유의미한 영향을 미칠 것이라는 연구가설은 채택되었다.

3.3. 공공서비스동기와 공평성

표 2. 에서 보는 바와 같이 공공서비스동기가 공평성에 미치는 영향은 공익몰입과 정책입안 호감도는 공평성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났지만 자기희생과 동정심은 유

의수준 0.05에서 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 이 연구의 가설인 공공서비스동기기의 하위요인인 정책입안 호감도, 공익몰입, 자기희생, 동정심 등이 공평성에 유의미한 영향을 미칠 것이라는 연구가설은 부분적으로 채택되었다.

표 10. 공공봉사동기와 조직성과와의 가설검증 결과  
Table 10. Test of hypothesis

독립변수	종속 변수	경로 계수	t값	p	채택여부
정책입안호감도	능률성	.177	2.205	.021*	채택
공익몰입		.228	2.671	.008**	채택
자기희생		.233	3.349	.002**	채택
동정심		.182	2.429	.016*	채택
정책입안호감도	효과성	.255	3.458	.001**	채택
공익몰입		.357	6.921	.000***	채택
자기희생		.179	2.213	.019*	채택
동정심		.186	2.539	.012	채택
정책입안호감도	공정성	.266	3.556	.001**	채택
공익몰입		.364	6.989	.000***	채택
자기희생		.169	1.780	.089	기각
동정심		.177	1.829	.052	기각

### V. 분석결과 논의 및 시사점

이 연구는 사회복지관 종사자들의 공공봉사동기가 조직성과에 미치는 영향에 대한 실증분석을 하였다. 분석결과, 사회복지관 종사자들의 공공봉사동기가 조직성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 조직의 성과를 능률성과 효과성으로 선정하여 분석한 결과에서는 공공봉사동기의 하위요인인 정책입안 호감도, 공익몰입, 자기희생 등이 모두 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 공정성을 조직성과로 보았을 경우에는 정책입안 호감도와 공익몰입만이 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

이러한 분석결과는 공무원을 대상으로 공공봉사동기가 직무만족에 미치는 영향을 검증한 연구에서는 정책입안 호감도와 공익몰입만이 주요요인으로 나타났으며, 공공기관 종사자들을 대상으로 검증한 연구에서는 자기희생이 주요요인으로 나타났다는 선행연구들과 관련이 있을 것으로 보인다. 비록 종속변수를 조직성과로 선정하지는 않았지만 직무만족이나 조직몰입과 같은 직무태도가 조직성과에 유의미한 영향을 미치고 있음에 대해서는 많은 연구들에서 규명되었다는 점에서 본 연구의 결과는 공공봉사동기와 직무태도 관계를 검증한 선행연구들의 결과와도 밀접한 관련이 있을 것으로 보인다. 즉, 공공봉사동기가 직무태도에 영향을 미치는 것으로 나타난 연구결과로는 이근주(2005), 이해윤·이근주(2006), 조태준·윤

수재(2008), 전기송(2011), 신황용(2012) 등의 연구, 공공봉사동기와 직무만족 사이의 관계에서 개인조직적합성을 매개변수로 선정하여 조사한 연구(20) 등이 있는데, 본 연구의 결과는 이러한 선행연구들의 결과와 맥락을 같이하고 있음을 알 수 있다. 한편 공공봉사동기에 대한 외국의 연구 가운데 Moynihan and Pandey(2007)(21)의 연구에서도 주정부의 복지 공무원들을 대상으로 정책입안 호감도가 직무만족에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 선행연구들과는 달리 본 연구에서는 공공봉사동기와 조직성과 간의 인과관계를 직접 분석하였지만 본 연구는 선행연구들의 결과와 동일한 맥락에서 해석해 볼 수 있을 것으로 보인다.

이상에서 보는 바와 같이 대부분의 선행연구들은 공공봉사동기와 직무태도 간의 관계에 대한 연구가 많으나, 이러한 선행연구들의 결과와 이 연구의 결과가 시사하는 바는 일반적으로 공공봉사동기는 조직성과에 유의미한 영향을 미친다는 것이다. 다만, 공공봉사동기의 하위변수들이 조직성과에 미치는 영향은 조사대상에 따라 차이가 있다는 것이다. 즉, 공무원들을 대상으로 하느냐, 아니면 복지시설 종사자들을 대상으로 하느냐에 따라 공공봉사동기의 하위요인들이 조직성과에 미치는 영향은 차이가 있다는 것이다. 공무원들을 대상으로 조사한 연구들에 비해 사회복지시설 종사자들을 대상으로 하는 본 연구에는 공공봉사동기의 대부분이 조직성과에 영향을 미치고 있다는 점이 차이가 있는 것으로 보인다. 이러한 분석결과와의 차이점은 사회복지분야의 직무특성상 공공봉사동기가 다른 분야 보다 더 중요하다는 사실에서 비롯된 것이 아닌가 생각된다. 따라서 이 연구에서는 분석결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있을 것이다.

첫째, 연구결과에서 나타난 바와 같이 공공기관 종사자와 공무원 등과 같이 다른 분야 종사자들을 대상으로 한 연구들에 비해 사회복지 종사자들을 대상으로 한 본 연구의 결과에서는 공공봉사동기의 하위요인 대부분이 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 다른 분야에 비해 사회복지관 종사자들의 경우 특히 공공봉사동기의 필요성이 매우 크다는 것이다. 즉, 사회복지관 종사자들의 담당업무의 특성에 비추어 볼 때 민간부문 등 다른 분야의 구성원들과 비교할 경우에도 공공봉사동기에 대한 중요성은 아주 높다 하겠다. 따라서 사회복지 종사자들의 공공봉사동기에 대한 적극적인 관리가 필요하다고 본다.

둘째, 사회복지 종사자들의 공공봉사동기는 상급자의 지시 명령 등에 의해 형성되는 것이 아니고 교육이나 가정 및 조직 문화와 관련하여 형성되는 것이기 때문에 이에 대한 체계적인 연구를 바탕으로 사회복지 종사자의 채용과정에서부터 효

올직인 관리가 이루어져야 한다는 것이다. 사회복지기관은 인적 자원 측면에서는 양적으로 인력이 부족할 뿐만 아니라 근무환경의 미흡으로 인하여 유능한 인력을 확보하기 어려운 상황이므로 양질의 사회복지서비스를 제공하기 어려운 실정이다. 이러한 상황에서는 사회복지 종사자들의 공공봉사동기에 대한 적극적인 개발과 관리가 더 한층 중요하므로 사회복지 종사자들의 채용과정에서부터 공공봉사동기는 중요한 평가요소로 감안하여야 할 것이며 채용 이후에는 충실한 교육훈련프로그램을 개발하여 실행해 나가야 할 것이다. 또한 이러한 교육프로그램의 개발은 공공봉사동기에 영향을 미치는 요인에 대한 정확한 규명을 바탕으로 이루어져야 할 것이다. 따라서 공공봉사동기의 영향요인에 대한 체계적인 연구가 필요하다는 것이다. 그 동안에 이에 대한 연구는 어느 정도 이루어진 것이 사실이나 연구자에 따라 연구결과가 다양하게 도출되었다는 점에서 보다 체계적인 연구가 필요하며 교육프로그램은 이러한 연구결과에 토대를 두고 개발되어야 할 것이다.

이 연구는 사회복지 종사자들의 공공봉사동기가 조직성공에 미치는 영향에 대해 실증분석을 통하여 시사점을 도출하였다. 사회복지 종사자들의 경우 다른 영역에 종사하는 사람들에 비해 공공봉사동기가 더욱 중요하다는 점이 본 연구의 결과로 규명되었다. 하지만 표본의 추출이 특정지역에 국한되어 표본의 대표성에 한계가 있다고 본다. 따라서 본 연구의 결과를 일반화시키기에는 한계가 있을 것이다. 또한 이 연구에서는 공공봉사동기가 조직성공에 미치는 인과관계에서 관련된 모든 변수들을 통합적으로 연구모형에 포함시키지 못하였다. 즉, 공공봉사동기는 종사자들의 직무태동에 영향을 미쳐 조직성공에 영향을 미칠 것이고, 이러한 인과관계에 있어서는 조절역할을 하는 여러 변수들이 작용할 수 있다는 점에서 향후 연구에서는 관련된 모든 변수들을 포함하여 연구할 필요가 있을 것이다.

### 참고문헌

[1] Perry, J. L. & Hondeghem, A. "Motivation in Public Management: The Call of Public Service", Oxford: Oxford University Press, p.3, 2008.  
 [2] Yun Gil, Jung. "Moderator Effects of Public Service Motivation on the Relation between Psychological Contract Form and Performance of In-Role and Extra-Role Behaviors", Journal of Korean Public Police and Security Studies, 7(2), p.10, 2010.  
 [3] Min Jea, Joung. "Studies on Factors Affecting

PSM", Graduate School of Public Administration Seoul National University, p.9, 2012.  
 [4] Perry, J. L. Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. JPART, 1996.  
 [5] Se Yung, Lim·See Tae, Kim. "Effect Analysis on CoP(Community of Practice) Activity and Type of Organizational Learning Through Mediated Effect of Organizational Culture and Organizational Performance in Public Agency", The Journal of Vocational Education Research, p.62, 28(4), 2009.  
 [6] Hwan Beom Lee· Dae Geun Kim. "Effectiveness for Team System related to Organizational Performance in Local Government: The Case of The Daegu Metropolitan City ", Korean Public Administration Quarterly, 23(3), p.701, 2011.  
 [7] Jeong Ae, Jeon. "A Study on the Resistance Factor according to the Local Social Welfare Administrative Organization and on the Influence in Organization Performance of Job Characteristics", Department of Social Welfare Graduate School Chongju University, pp.28-32, 2008.  
 [8] Soo Chang, Lee. "A Study on Impact of Organizational Culture and Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance - Based on Local Public Hospital", The Korean Governance Review, 17(1), p.36, 2010.  
 [9] Brewer, G. A. & Selden, S. C. "Whistle Blowers in the Federal Civil Service: New Evidence of the Public Service Ethic", Journal of Public Administration Research and Theory, 8(3): pp.413-439, 2000.  
 [10] Kim, S.M. "Individual-Level Factors and Organizational Performance in Government Organizations", Journal of Public Administration and Research and Theory, 15(2): pp.245-261, 2005.  
 [11] Hee Chang Lee·Hee Bong Park, Ji Yong Chun. "The Impact of Human Resource Management and Social Capital on the Organizational Performance in Local Government", Korean Policy Science Review, 11(3), pp.127-151, 2007.  
 [12] Tae Kyu, Wang. "A Study on the Influencing Factors of Organizational Performance in the Individual Level",

- The Korean Association for Organization, 4(1), 2007.
- [13] Dong Hwang, Choi. "A Study on the Influence of Inter-personal Trust on Organizational Citizenship Behavior and Effectiveness-The Case of Korea an Coast Guard-", Graduate School the Catholic University of Korea, 2012.
- [14] Yung Seo, Mun. Path Analysis by Structural Equation Model on Employees' Satisfaction and Organizational Performance in Executive Agency, Journal of Korea Policy, 12(2), 2012.
- [15] Geun Joo Lee. "Public Service Motivation and Performance: Empirical evidence in Korea", Korean society and public administration, 16(1), 2005.
- [16] Hye Yun, Lee-Geun joo Lee. "A Syudy on the Influential Factors of Public Service Motivation the Public Servants", Korean Policy Studies Conferences, 2006.
- [17] Tae Jun, Jo-Su Jae, Yun. "A Syudy on the Influential Factors of Public Service Motivation and Organizational Performance", Korean Adminstration Studies Conferences, 2006.
- [18] Ki Song, Jeon. "A Syudy on the Effects and Causing of Public Service Motivation", Department of Public Administration The Graduate School Ajou University, 2011.
- [19] Hwang Yong, Shin. "Study on the Determinants of Organization Performance in the Public Organization-Focused on Public Service Motivation, Job Insecurity and Job Satisfaction", Department of Public Administration The Graduate School Hanyang University, 2012.
- [20] Sangmook, Kim, "Does Person-Organization Fit matter in the Public-Sector? Testing the Mediating Effect in the Relationship between Public Service Motivation and Work Attitude." Public Administration Review 2012
- [21] Moynihan, D. P. and Pandey, S. K. "Finding Workable Levers over Work Motivation: comparing Job Satisfaction, Job involvement, and Organizational commitment." Administration and Socity. 39(7): pp. 803-832 2007.

## 저 자 소개



### 박 희 서

1993년 2월 : 서울대학교 행정학 박사

1989년~현재: 조선대학교

행정복지학부 교수

관심분야 : 사회복지행정 및 정책,

비영리마케팅,

지역사회복지

Email : hspark@chosun.ac.kr