

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

• 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건 을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer 🖃





행정학 석사학위 논문

은행구성원의 지점근무기간이 조직유효성 및 부패의향에 미치는 영향에 관한 연구

2014년 8월

서울대학교 행정대학원 행정학과 행정학 전공 최 방 호

은행구성원의 지점근무기간이 조직유효성 및 부패의향에 미치는 영향에 관한 연구

지도교수 김 봉 환 이 논문을 행정학 석사학위논문으로 제출함

2014년 6월

서울대학교 행정대학원 행정학과 행정학 전공 최 방 호

최방호의 석사학위논문을 인준함 2014년 6월

위원장 검석진 위원장 검석진 경상 (12) 시

국문초록

본 연구는 은행구성원의 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 미치는 영향을 살펴보기 위해 통계적 검증을 수행하였다. 최근 금융 산 업은 세계화, 정보화가 심화되면서 유사한 금융 서비스를 제공하는 은행 들 간의 경쟁이 심화되는 방향으로 변화하고 있다. 이러한 은행 간 경쟁 의 심화는 은행구성원의 역량이 어느 시기보다도 중요함을 의미하고 있 다. 비록 최근의 은행 산업이 인터넷 뱅킹이나 스마트폰 뱅킹의 발달로 창구에 내점하는 고객이 줄이는 방향으로 가고 있지만 금융에 대한 중요 한 상담이나 자금에 대한 중요한 의사 결정은 창구에서 이루어진다고 할 때, 고객과의 친분관계를 유지하여 실적을 증대하는 은행구성원의 개인 적 역량은 어느 시기보다 중요하다고 할 수 있다. 본 연구는 한국 사회 에서 수익성과 공공성이라는 두 측면의 조화를 추구하는 은행의 독특성 을 연구의 초점으로 삼아 주된 연구대상으로 외환은행을 선정하여 연구 를 진행하였다. 외환은행은 현재 시중은행으로서의 역할을 수행하고 있 으나 창립 후 현재까지 다른 은행과의 합병을 겪지 않아 과거 국책은행 으로서의 조직구조와 문화를 유지하고 있어 연구를 다른 기타 국책은행 이나 공공기관으로 유추 적용할 수 있고 한국 사회에서 수익성과 공공성 을 고민해야 하는 시중은행의 독특성을 설명하는데 적합하다고 판단된 다.

본 연구에서 독립변수로 삼고 있는 지점근무기간은 이론적으로 조직적응에 기반을 두고 있다. 본 연구는 구성원이 조직에 들어갈 때 일정기간 적응기가 필요하다는 점을 전제로 은행구성원이 지점에 근무하는 기간은 개인적 역량이나 전문성을 발휘하는데 있어 적응이 어느 정도 영향을 미칠 수 있는지를 살펴보기 위한 변수라 할 수 있다. 즉, 본 연구에서는 은행구성원의 개인적 역량이 지점에 중요한 영향을 미친다는 점을전제로 은행구성원의 지점근무기간의 지점 간 차이가 현 지점에서 은행구성원이 느끼는 조직유효성과 은행구성원이 금융사고에 어느 정도로 관

여할 것인지를 살펴볼 수 있는 부패의향에 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증하고자 하였다.

본 연구에서는 조직적응에 대한 선행연구를 바탕으로 은행구성원의 지점근무기간이 조직유효성과 (+)관계를 보일 것이라는 가설을 설정하였다. 또한 부패의향의 경우 지점근무기간의 부패방지 목적을 고려하여 지점근무기간이 부패의향과 (+)관계를 보일 것으로 가설을 설정하였다. 또한 본 연구에서는 독립변수인 지점근무기간과 종속변수인 조직유효성 및 부패의향에 영향을 미칠 수 있는 성별, 리더십효과, 지점성과 등을 조절변수로 선정하여 이들이 주요 변수에 조절효과를 보이는 지 여부를 검토하였다.

본 연구에서 제시된 가설검정의 결과로는 지점근무기간과 조직유효성과의 관계는 일부 지지를 하는 것으로 나타난 바, 지점근무기간과 직무만족의 경우 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났으나, 조직몰입도의 경우에는 근무기간이 길수록 조직몰입도가 높아지는 것으로 나타나연구가설인 지점근무기간과 조직몰입도의 (+)관계를 지지하는 것으로 나타났다. 반면 지점근무기간과 부패의향의 관계는 지점근무기간이 길어질수록 부패의향이 낮아지는 결과가 나타나 가설과는 반대의 결과를 보이는 것으로 나타났다. 성별과 리더십효과, 지점성과의 조절효과는 지점근무기간과 부패의향에서 성별 변수만이 조절효과를 보이고 리더십효과, 지점성과는 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 따라서 조절효과와 관련한 가설은 성별이 지점근무기간이 부패의향에 미치는 조절효과만이 지지되었고, 나머지는 모두 기각되었다.

본 연구의 결과는 다음과 같은 시사점이 존재하는 바, 첫 번째로 지점근무기간과 부패의향의 관계에 있어 조직몰입도가 미치는 영향에 관한 것으로 본 연구에서는 지점근무기간과 부패의향과의 관계가 (-) 관계가지지되었다. 이러한 결과는 일반적인 통념과는 다른 결과로 점근무기간

과 부패의향 간 관계가 일반적인 생각과는 다르게 나타난 점은 지점근무 기간과 부패의향 사이에 통계적으로 조직몰입도가 존재하는 것으로 생각 해볼 수 있다. 두 번째로는 본 연구의 종속변수인 조직유효성과 관련하 여 리더십효과가 큰 영향력을 행사하고 있는 것으로 나타나는 바, 이는 직무만족이나 조직몰입도 등의 조직유효성은 단순하게 조직적응의 측면 에서 지점에 근무하는 기간 자체보다는 은행구성원간의 근무에 영향을 미치는 사람의 영향력이 중요할 수 있음을 보여주는 결과라 할 수 있다.

주요어: 지점근무기간, 조직적응, 조직유효성, 직무만족, 조직몰입도, 부패의향

학 번: 2011-22159

[목 차]

제 1장 서론1
제 2장 이론적 배경7
제1절 은행 지점이 조직으로서 가지는 특성7
1. 지점의 자율성과 톡립성
2. 은행구성원 역량의 중요성7
3. 지점이 지니는 공공성-'금융소비자 보호'측면
4. 내부 통제제도의 발달-감사제도
제2절 지점근무기간의 이론적 근거10
1. '조직적응'의 개념적 정의10
2. '조직적응'의 이론적 근거11
3. '조직적응'의 관점에서 지점근무기간 연구의 필요성13
제3절 조직유효성에 대한 이론적 근거13
1. 조직유효성에 대한 개념 및 측정지표 설정14
2. 조직유효성의 구성요인15
(1) 직무만족15
1) 직무만족의 개념15
2) 직무만족에 영향을 미치는 요인16
(2) 조직몰입도17
1) 조직몰입도의 개념17
2) 조직몰입도의 유형18
제4절 부패에 대한 이론적 논의18
1. 부패의 개념 정의18
2. 부패의 유형에 대한 검토21
3. 부패의 원인에 대한 이론적 접근방법 검토22

(1) 도덕적 접근	20
(2) 제도적 구조적 접근	
(3) 환경 체제적 접근	
4. '부패의향'에 대한 검토	···· 23
제4절 선행연구 검토	··· 24
- 1 이 기 사 기 시 - 1	0.0
제 3장 연구 설계	26
제1절 연구가설 설정	··· 26
1. 지점근무기간과 조직유효성에 대한 연구가설 설정	··· 26
2. 지점근무기간과 부패의향에 대한 연구가설 설정	···· 27
3. 독립변수와 종속변수에 영향을 미치는 조절변수	
제2절 자료 수집 및 설문지 설계	
1. 변수의 조작화 및 설문지 설계	
1. 한구의 소식와 및 필단시 필계 ···································	
(1) 표본의 신경 ···································	
2. 변수의 조작화(변수 선정 및 측정도구)	
(1) 주요 변수의 선정 및 조작화	
(2) 인구통계학적 변수를 활용한 영향력 분석	
1) 업무변경횟수	···· 36
2) 성별	···· 37
3) 연차	···· 38
4) 고용형태	···· 38
5) 직급	39
6) 리더십 효과	39
7) 지점성과	····· 41
3 분석방법	41

제 4장 연구결과43
제1절 인구통계학적 특성43
제2절 측정도구의 타당도 및 신뢰성 검증45
제3절 변수간의 상관관계 분석48
제4절 가설검증49
1. 지점근무기간이 조직유효성에 미치는 영향49
(1) 지점근무기간이 직무만족에 미치는 영향 검증49
(2) 지점근무기간이 조직몰입도에 미치는 영향 검증51
2. 지점근무기간이 부패의향에 미치는 영향53
(1) 지점근무기간이 부패의향-상황1에 미치는 영향53
(2) 지점근무기간이 부패의향-상황2에 미치는 영향55
(3) 지점근무기간이 부패의향-상황3에 미치는 영향56
3. 성별, 리더십효과, 지점성과가 주요 변수에 영향을 미치는
조절효과에 따른 가설 검증58
(1) 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 주는 영향에 대한
성별의 조절효과58
(2) 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 주는 영향에 대한
리더십효과의 조절효과60
(3) 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 주는 영향에 대한
지점성과의 조절효과61
제5절 연구가설 검증 결과 요약62
제 5장 결론 ···································
참 고 문 헌69
Abstract79

표 목 차

<표1> 조직유효성 측정지표14
<표2> 직무만족 측정문항34
<표3> 조직몰입도 측정문항34
<표4> 부패의향 측정문항
<표5> 리더십효과 측정문항40
<표6> 인구통계학적 특성43
<표7> 요인분석 결과-직무만족45
<표8> 요인분석 결과-조직몰입도46
<표9> 요인분석 결과-리더십효과46
<표10> 요인분석 결과-상황별 부패의향48
<표11> 상관관계분석 결과-지점근무기간, 조직유효성, 부패의향49
<표12> 지점근무기간이 직무만족에 주는 영향에 대한 회귀분석 결과51
<표13> 지점근무기간이 조직몰입도에 주는 영향에 대한 회귀분석 결과 $\cdot \cdot 52$
<표14> 지점근무기간이 부패의향-상황1에 주는 영향에 대한
회귀분석 결과54
<표15> 지점근무기간이 부패의향-상황2에 주는 영향에 대한
회귀분석 결과
<표16> 지점근무기간이 부패의향-상황3에 주는 영향에 대한
회귀분석 결과
<표17> 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 주는 영향에 대한
성별의 조절효과
<표18> 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 주는 영향에 대한
리더십효과의 조절효과61
<표19> 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 주는 영향에 대한
지점성과의 조절효과62
<표20> 연구결과 요약63

그 림 목 차

[그림	1]	지점근무기간이	직무만족에 미치는 영향50
[그림	2]	지점근무기간이	조직몰입도에 미치는 영향51
[그림	3]	지점근무기간이	부패의향-상황1에 미치는 영향53
[그림	4]	지점근무기간이	부패의향-상황2에 미치는 영향55
[그림	5]	지점근무기간이	부패의향-상황3에 미치는 영향56

제 1장 서론

현대의 행정은 효율성에 기반한 능률적인 행정을 수행해야 하면서도 공익에 입각한 민주성이나 형평성과 같은 사회적 가치를 위한 시민 중심적인 행정을 담당해야 하는 바, 금융 산업, 그 중에서도 거시 경제에 가장 중요한 역할을 담당하는 은행을 바라보는 행정의 입장은 최근의 금융소비자 보호와 맞물려 감독의 방향성 설정과 관련하여 어려운 숙제를 던지고 있다. 금융 산업 중에서도 은행은 고객의 예금을 수취하여 자금을 필요로 하는 기업 등에 대출하는 구조로 수익을 창출하는 금융기관으로 정의된다. 원칙적으로 은행의 정의 속에 정부는 개입하지 않는다. 은행은사인 간의 자금을 중개하는 역할을 담당하기 때문이다.

최근의 금융 산업은 세계화, 정보화, 민주화라는 전세계적으로 거시 적인 메가트렌드(Mega Trend)에 대응하면서 자신의 이익을 극대화해야 하는 상황을 맞이하고 있다. 세계화는 국제 금융 시장을 빠르게 하나로 연계시켰고, 하나의 시장에서 발생하는 금융의 불안정성이 전 세계로 파 급되는 속도를 높이는 방향으로 금융 시장을 변모시키고 있다. 이런 상 황에서 국제 금융 시장의 불안은 더 이상 남의 나라의 문제로 치부할 수 없는 공동의 문제가 되어 가고 있다. 이제 국내 금융 시장은 내부의 경 쟁 뿐 아니라 외부와의 경쟁 또한 고민해야하는 시점에 이르렀다. 금융 산업은 정보화의 영향도 강하게 받고 있는 바, 인터넷과 같은 정보통신 기술의 발달에 기반한 거대한 정보의 흐름과 공유는 경쟁의 격화가 사회 내부가 아닌 전 세계로 파급되어 감을 의미한다. 또한 전 세계적으로 이 루어지고 있는 민주화 흐름은 금융 산업에 있어 고객의 권리를 강조하는 금융소비자 보호와 거시적 건전성 확보의 이름으로 금융 산업의 무차별 적인 이윤 추구에 제동을 걸면서 영업환경에 있어 공정성을 바탕으로 한 건전한 수익성 추구를 요구하고 있다. 한국 사회에서 은행은 은행 고유 의 기본적인 정의 외에도 공공성이라는 다소 독특한 특성을 있다고 할 수 있다.

한국 사회에서 은행 즉 금융 산업의 발달과 궤를 같이하고 있다. 금 융 산업에 대한 기존에 행정이 취했던 접근 방식은 금융을 통한 시장 통 제로 나타났다. 행정은 금융을 통해 기업의 자금줄을 장악할 수 있었고, 이를 바탕으로 행정이 원하는 결과를 취할 수 있었다. 한국 사회에서 은 행의 발달은 발전국가와 동형화되어 있어 정부는 은행을 통해 민간 기업 을 통제하는 등 은행은 정부와 밀착적인 관계를 형성하였다. 그러나 87 년 민주화와 97년 IMF 외환위기는 한국 사회의 급격한 변화를 초래하였 다. 90년대 후반 IMF 외환위기 이후 급격하게 변경되는 바, IMF는 신자 유주의적 개혁에 기반하여 금융 산업에 강도높은 개혁 작업을 요청하였 고, 이에 따라 기존의 은행에 대한 개혁 작업은 대규모 공적 자금 투입 을 통한 회생과 시중 은행 간의 합병 등을 통해 대규모의 금융지주로 재 편되는 모습을 보이고 있다. 90년대 후반부터 2000년대 후반까지 금융 산업은 기존의 조홍, 한일, 제일, 상업, 서울은행이라는 전통적 은행의 몰 락과 크고 작은 합병을 통한 대형화를 통해 대규모 금융지주로 재편되는 과정을 겪게 되었다. 금융 산업에 있어 행정은 금융당국을 통해 개입하 는 바, 한국 사회에서 은행은 금융당국의 승인 아래 한국은행 및 수출입 은행 등 일부의 정책 금융을 제외한 나머지 업무를 민영화를 통해 자율 성을 크게 확대시켰다.

이러한 흐름은 2000년대 후반 방향성이 변하게 되는 바, 2000년대 후반 미국에서 발생한 금융 위기가 전 세계로 파급되면서 규제 풀린 금융 산업의 무절제와 탐욕이 문제가 되기 시작하였다. 국내의 금융 산업은 자율성을 확보한 이래 대규모의 금융 지주와 외국계 은행으로 재편되면서 전 세계의 금융과 빠르게 연계되었고, 전 세계의 금융위기는 한국경제에도 커다란 영향력을 행사하게 되었다. 2000년대 후반의 금융 위기는 금융 산업에 대한 무차별적인 자율성을 경계하면서 일정 정도의 관리감독이 필요함을 통감하게 되었고, 한국 행정은 감사원의 한국은행, 금융감독원을 통한 은행 감시와 한국은행 및 금융감독원의 시중 은행 감독에

있어 불시에 현장 감사를 실시하는 등 금융 산업에 대한 감독을 강화하고 있다. 현대 행정은 금융 산업의 자율성을 위해 감독과 같은 통제에 치중하면서도 금융 산업의 공공성이 훼손되지 않아야 한다는 시대적 소명을 이행하기 위해 노력하고 있다.

결론적으로 90년대 후반 이후부터 진행된 은행들의 재편작업은 민영화를 기반으로 이루어지고 있으나, 그 이면에는 여전히 금융 당국을 위시한 정부의 개입이 존재하는 바, 정부의 개입은 신자유주의적 개혁의기치 아래 은행들의 민영화를 통한 경쟁을 유도하는 방향으로 이루어졌으나 미국발 금융위기에 기반한 전 세계 경기 침체는 금융에 대한 규제를 강화하는 방향으로 이루어지면, 한국 사회에도 금융권에 대한 통제-금융시스템 안정 및 건전성 강화, 금융소비자 보호 등-에 대한 이슈가확대되는 상황을 겪고 있다. 현재 은행은 대규모 금융지주 개편과 우리은행 민영화 등의 이슈를 통해 이전의 정부 개입에 비해서는 그 영향력이 약화되는 가운데 상호간의 경쟁이 격화되고 있지만, 여전히 공공성이라는 가치에서 자유롭지 못하다. 한국의 은행들은 수익성 추구라는 본연의 사익 추구와 정책 금융 등과 같이 공공성 추구와 같은 사회적 요청에부응해야 한다는 측면에서 공익성과 사익성은 여전히 혼재되어 있다고할 수 있다.

본 연구의 문제의식은 공익성과 사익성이 혼재되어 있는 은행에 대한 관심에서 출발하였다. 본 연구는 은행구성원의 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 어떻게 영향을 미치는 지를 외환은행을 통해 실증적으로 검토해보고자 하였다. 외환은행은 현재 하나금융지주의 하나은행과 함께 투-뱅크(Two Bank)체제 하의 자회사로 시중은행인 바, 행정학적으로 봤을 때 적합성이 다소 떨어진다고 할 수 있다. 그러나 본 연구에서는 외환은행을 연구대상으로 삼고 있는 바, 비록 외환은행이 현재시중은행이 되었다고는 해도 외환은행은 과거 국책은행으로서의 역할을오랜 기간 수행하여 현재까지도 공공기관으로서의 조직문화를 지니고 있

다. 외환은행은 한국은행 외환부에서 출발하여 전문적인 외환업무를 담당하기 위하여 1967년 09월에 창립하였다. 외환은행은 론스타에 매각되기 이전까지 외환 및 수출입 업무를 수행하는 국책은행으로서의 역할을수행하였다. 다른 시중은행들이 합병 등을 통한 여러 조직문화가 혼합된형태로 성장해갈 때 외환은행은 67년 이후 현재까지 합병 없이 일관된조직 문화를 유지해오고 있다. 즉, 외환은행은 현재까지 외환은행만의 정체성을 간직해오고 있다는 측면에서 다른 시중은행과 다른 특성을 보이고 있다. 비록 외환은행이 론스타에 의해 매각이 되어 외국계 은행이 되었고, 현재는 하나금융지주의 자회사로서 시중은행의 역할을 수행하고 있지만, 외환은행 내부의 문화는 67년 창립 이래 가졌던 국내의 외환 및수출입 업무를 책임진다는 국책은행으로서의 조직문화가 여전히 내려오고 있다고 할 수 있다.

외환은행이라는 조직을 연구대상으로 삼는 것은 수출입은행이나 산업은행 및 한국은행 등의 국책은행을 연구 대상으로 하는 것에 비해 행정학적인 의미는 다소 덜할 수 있다고 할 수 있다. 그러나 외환은행은 국책은행으로서의 공공기관의 조직문화를 유지하면서 시중은행의 역할을 수행한다는 점에서 외환은행에 대한 연구는 현재의 공공기관의 조직 연구에 유추 적용할 여지가 크다고 할 수 있다. 특히 본 연구는 국책은행의 연구나 공공기관 중에 대민서비스를 담당하고 있는 조직의 연구에 일정부분 기여를 할 수 있을 것으로 기대한다. 본 연구자는 외환은행의 현직자로서 외부 연구자에 비해 심화된 자료에 접근할 가능성이 높다는 측면에서 연구의 깊이를 더할 수 있을 것으로 전망된다.

본 연구는 은행구성원의 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하고자 한다. 일반적으로 개인이 조직에 처음 들어가게 되면 일정 부분 적응이 필요하다. 개인이 조직에 어떻게 적응하느냐는 조직의 성과를 달성하는 데 있어 중요한 측면을 담당하다고 할 수 있다. 특히 은행의 지점과 같은 조직은 유사한 금융 서비스를

고객에게 면대면으로 제시해야 하고 금융 산업의 경쟁이 심화되고 있는 현 환경 속에서는 은행구성원의 역량이 무엇보다 중요하다. 기업의 생존 은 자본이나 규모 등 경성적 요소(Hard Factor)보다는 리더십. 종업원의 직무만족 및 조직몰입 등 연성적 요소(Soft Factor)에 달려있다고 한다. (고환상. 김준호, 2011 ; 김병룡, 2013)현대 사회는 불확실성이 그 어느 시기보다 높은 시기로 구성원들의 협력과 연계는 조직의 성공뿐만 아니 라 조직의 생존과 직결된 중요한 요소에 해당한다. 따라서 구성원들의 협력과 연계를 이끌어낼 수 있기 위해서는 구성원이 조직에 얼마만큼 적 응을 잘할 수 있느냐에 달려있다. 본 연구는 조직적응의 측면에서 지점 근무기간의 중요성을 강조한다. 지점근무기간의 차이는 은행구성원의 적 응과 전문성 함양의 측면에서 중요한 바. 이는 은행구성원의 인적관리 차원으로 연결할 수 있다. 비단 은행뿐만 아니라 일반 조직에서 인적자 원에 대한 개발과 관리는 조직의 지속적인 생존을 위한 필수적인 요소라 할 수 있다. 인적자원에 대한 개발과 관리는 미래의 리스크를 대비하고 조직의 현재 성과를 최대화한다는 측면에서 정당성을 찾아볼 수 있는 바, 공사 조직을 막론하고 포괄적으로 적용할 수 있다. 현대 행정에서 인 적자원의 개발 및 관리에 대한 연구는 복잡하고 다양한 사회적 요구에 효율적으로 대응하기 위해 조직의 구성원의 역량을 극대화하는 방법을 다각적으로 모색하고 있다. 과거의 행정이 시민을 정책의 수혜를 받는 대상에 국한하여 통제적 방법으로 효율성을 달성하고자 함에 비해 현대 행정은 성과지향적 행정에 입각한 고객 지향적 행정에 기반하여 행정에 있어 시민에 대한 봉사를 중시하고 있다. 금융 산업에서 강조하는 금융 소비자 보호 등과 같은 이슈는 현대 행정의 입장이 금융 영역에 투영된 것이라 할 수 있다.

본 연구는 외환은행을 연구대상으로 하여 조직적응의 측면에서 지점 근무기간의 차이가 조직유효성과 부패의향에 어떻게 영향을 미치는 지 통계적으로 검증하고자 한다. 본 연구에서 조직유효성과 부패의향은 각 각 은행의 성과 지표인 수익성과 건전성을 평가하는 변수에 해당한다. 수익성과 건전성은 은행의 성과를 표시하는 대표적인 지표로 본 연구에서는 수익성은 은행구성원의 역량과 협력에 기반한 조직분위기 차원에서이루어짐을 전제로 삼고 있다. 은행수익성의 원천인 수신과 여신은 은행마다 금리와 상품구조가 거의 차이가 없기 때문에 결국은 은행구성원의역량에 따라 결정될 가능성이 높다. 따라서 은행구성원이 가지는 직무만족과 조직몰입도는 조직의 수익성과 밀접한 관련성을 보인다고 할 수 있다. 부패의향은 은행의 또 다른 지표인 건전성과 관련성을 보인다. 건전성은 은행 내부의 통제와 금융소비자 보호 측면으로 대별되는 바, 건전성은 기본적으로 은행구성원의 윤리가 기본 전제가 될 수밖에 없다. 따라서 부패의향을 측정하고자 한 본 연구는 궁극적으로 은행의 건전성 측면으로 연결된다고 할 수 있다. 결론적으로 본 연구는 지점근무기간의차이가 조직유효성과 부패의향에 어떻게 영향을 미치는 지를 통해 구성원의 조직에서 근무하는 기간이 조직의 달성하고자 하는 목표나 성과에얼마만큼 영향력을 행사할 수 있는 지를 살펴보고 이를 국책은행이나 공공기관의 연구에 유추 적용하는 데 그 의의가 있다.

제 2장 이론적 배경

제1절 은행 지점이 조직으로서 가지는 특성

1. 지점의 자율성과 독립성

다른 조직과 다르게 은행은 본점과 지점간의 관계를 중심으로 움직인다는 측면에서 차이점을 보이고 있다. 은행의 성과는 실질적으로 본점이 아닌 영업을 담당하는 지점에서 이루어진다는 측면에서 지점은 은행의 성과를 책임지는 역할을 수행한다. 이 때 지점은 본점의 영향을 받기는 하지만 영업 활동에 있어서는 독자적인 역할을 수행하는 바, 이는 지점 하나 하나가 조직으로서 은행에 강력한 영향력을 행사할 수 있음을 뜻한다. 영업적인 측면에 있어서 지점은 본점으로부터 독립성을 강하게 부여받는 바, 동일 은행이라 할지라도 지점은 서로 간에 경쟁 관계를 형성한다. 은행은 비슷한 규모의 지점을 같은 그룹으로 묶어 경쟁을 통해성과를 가리고 성과를 달성하는 정도에 따라 성과급을 차등적으로 지급하고 있다. 따라서 어떤 경우에는 같은 은행이라 할지라도 지점 간 경쟁으로 고객과의 거래를 성사시키는 데 있어 타 은행의 지점과 경쟁하는 것 이상으로 치열하게 대립하는 경우도 많다.

2. 은행구성원 역량의 중요성

은행을 비롯한 금융업의 최근 경향을 크게 두 가지로 정의한다면, 대형화와 겸업화에 따른 은행 규모의 확대와 인터넷과 모바일의 영향에 따른 비대면 채널의 증가라 할 수 있다. 두 가지 방향은 은행 규모를 전 반적으로 줄이는 방향으로 작용한 바, 전자는 은행 전체의 수를 줄이는 방향으로 작용하였고, 후자의 변화는 은행 내 지점의 숫자 및 은행구성원의 축소를 가져오게 되었다. 전술한 금융 산업의 변화는 업무량의 축

소와 변화에 따라 결과적으로 은행구성원의 축소로 이어지게 되었다. 이제 지점의 규모는 평균적으로 10명~15명 내외로 규모가 크다고 말할 수있는 지점이 30명 내외로 예전에 비해 적은 인원으로 운영되고 있다. 이러한 변화는 예전에 비해 지점에서 근무하는 은행구성원의 역량은 지점의 성과와 직접적으로 연결된다. 따라서 은행의 성과는 지점 전체의 성과로 결정되고, 지점의 성과는 구성원들의 역량의 총합으로 결정된다.

은행 업무는 크게 수신, 여신, 외국환, 수출입, 신용카드 등으로 다양하게 분포되어 있고 최근 고객의 다양한 니즈(Needs)를 충족하기 위한요소로 은행원 1인의 원스탑(One Stop), 논스탑(Non-Stop) 뱅킹이 중요시된다는 점에서 은행원의 역량이 조직의 성과를 담보하는데 있어 무엇보다 중요한 측면을 차지하고 있다. 즉, 은행 업종은 무엇보다 은행원의역량에 의해 조직의 성과가 좌우된다는 측면에서 은행원에 대한 인적 자원에 대한 역량의 확보와 전문성 함양은 민간 은행 간 경쟁이 격화되고있는 현 시장 상황을 해결하기 위한 기본 전제가 된다.

3. 지점이 지니는 공공성-'금융소비자 보호'측면

은행은 고객의 자금을 중개하는 과정에서 수익을 얻는 대표적인 민간 영역이라 할 수 있다. 그러나 한국 사회에서 은행은 금융기관으로 정의하는 바, 금융기관이라는 단어는 은행에 대해 사익성만을 추구하는 것에 대한 일종의 제약조건으로 작용한다. 최근 개인정보보호에 대한 사회의 엄격한 요구 및 은행의 수익성에 대해 탐욕으로 규정하여 규제를 가하고자 하는 움직임 등은 은행에 대해 수익성만이 아닌 공공성을 요구하고 있음을 반증하고 있다. 이에 따라 최근 중시되고 있는 개념이 존재하는 바, '금융소비자 보호'가 바로 이것이다.

'금융소비자'는 2012년 7월 6일에 입법예고 한 '금융소비자보호를 위한 법률안 제 2조 6'에 의거할 때, 금융상품계약체결등 또는 금융상품자

문에 관한 금융상품판매업자 또는 금융상품자문업자(이하 "금융상품판매 업자등"이라 한다)의 거래상대방으로 정의내릴 수 있다. 즉, 금융소비자 는 은행, 보험회사, 증권회사 등이 제공하는 금융 상품을 구매 및 소비하 는 사람들을 뜻한다. 그러나 한국은 전술한 금융소비자의 개념은 관련법 이 국회에 계류 중이어서 정식 개념으로 할 수 없다고 할 수 있는 바, 금융소비자는 한국 사회에서 명확히 정의되지 않았다. 금융소비자 보호 는 서양에서도 2008년 금융 위기 이후 강조되고 구체화되는 개념으로 현 재도 많은 논의가 진행중이다. 법률적인 개념을 차치하고 현재 통용되는 금융소비자의 개념은 금융생산자와 직.간접적으로 금융 거래를 하는 당 사자로 지칭할 수 있다. 이렇게 정의를 내릴 때 금융회사를 어떻게 구분 짓느냐가 문제가 될 수 있다. 일반적인 금융회사는 은행, 증권, 보험회사 및 기타 금융회사를 포괄하는 개념이지만, 한국의 경우는 은행은 금융기 관으로 나머지를 금융회사로 보는 시각이 존재한다. 이는 개발국가 시절 한국 사회에서 은행이 가진 공공성을 인정하는 견해로 IMF외환위기 때 대규모의 공적자금을 통해 은행을 회생시켰을 때 기초를 이루는 견해였 다. 이 견해는 현재까지도 영향을 미쳐서 한국 사회에서 은행이 수행하 는 공적 역할에 정당성을 부여한다.

금융소비자 보호는 2008년 전 세계 금융위기를 거치면서 개념이 활발하게 논의되기 시작하였고, 현재는 금융 산업이 지녀야 하는 가치에 있어 핵심적인 측면을 담당하고 있다. 외환은행은 금융소비자 보호를 건전성 측면에서 공공성을 담보하는 핵심 성과 지표로 설정하여 지점의 성과에 반영하고 있다.

4. 내부 통제제도의 발달-감사제도

은행의 내부 통제제도는 전술한 공공성을 담보하기 위한 은행 자체적인 노력이라 할 수 있다. 은행의 대표적인 내부통제제도로는 은행의 감사가 있는 바, 은행 감사는 크게 외부 감사와 내부 감사로 나눌 수 있 다. 외부 감사는 다른 사조직과 마찬가지로 공인회계사에 의한 회계 감사와 금융감독원, 한국은행에 의한 직무 감사 등이 있다. 내부 감사는 은행 지점 자체적으로 수행하는 자점감사, 본점 부서에 의해 진행되는 감사가 있다. 본점 부서에 의한 감사는 지점에서 이루어지는 이례 거래를 감독하는 전산상시감사, 본점 감사부에 지점 방문에 의해 진행되는 사고예방 감사와 종합감사 그리고 본점의 기타 부서에 의해 이루어지는 특별감사 등이 있다. 은행의 감사에서 무엇보다 중요한 감사는 본점 감사부에 의해 진행되는 감사는 기계의 진행되는 감사라는 가지의 목적을 위해 이루어지는 바, 첫 번째는 내부 통제를 통해 금융 사고를 예방하고 은행 직원을 보호하기 위함이고 두 번째는 금융감독원이나 한국은행 등 외부 기관에 의한 은행 감사를 대비하기 위함이다.

은행 감사는 회계 감사는 회계법인의 공인회계사에 맡기고 성과 감사는 성과평가에 의한 지점 평가로 수행이 되기 때문에 대부분 직무 감사에 집중하고 있다. 직무 감사는 크게 은행 직원의 시재 감사와 은행내규 위반 여부 그리고 수신, 여신, 외국환, 신용카드 등 은행 업무를 제대로 수행하고 있는 지 여부 등을 집중적으로 점검한다. 은행은 기본적으로 고객의 돈을 다루는 곳이기 때문에 그 어느 조직보다 윤리적 문제가 중요할 수밖에 없다. 따라서 은행의 감사는 기본적으로 은행 직원간교차 감시에서 출발한다. 종합감사나 외부 감사가 일단 시작하면 감사과정은 상당한 업무 부담이 수반된다. 그러나 은행 감사는 감사를 통해직원을 보호할 수 있고, 또한 업무를 배울 수 있다는 측면에서 정당성을확보하고 있다. 최근에 발생한 대규모 금융 사고는 은행의 내부 통제가제대로 이루어지지 않고 있음을 의미하는 바, 앞으로 은행 감사는 더욱 엄격하고 현장 중심적으로 변화할 것으로 전망된다.

제2절 지점근무기간의 이론적 근거

1. '조직적응'의 개념적 정의

적응의 사전적 의미는 '일정한 조건이나 환경 따위에 맞추어 응하거나 알맞게 됨'으로 정의한다. 인간은 초기에는 자연환경에만 적응했으나, 사회가 복잡해지면서 점점 자신을 둘러싼 모든 환경에 적응을 해왔다. 아리스토텔레스가 인간은 사회적 동물이라 명명했을 때, 인간은 사회적으로 적응이라는 단어가 배태되어 있다고 할 수 있다. 결국 적응이라는 개념은 사회과학이라는 학문적 분화 속에서 개인과 개인을 둘러싸고 있는 환경과의 조화를 고민해야 함을 내포하고 있다고 할 수 있다.

적응의 개념 정의와 관련하여 다양한 학자들의 논의가 존재하는 바, Germain(1979)은 적응을 개인과 환경 간 관계라는 단순한 구도로 정의 내리고 있다. 그는 개인이 일생 동안 환경에 대응하면서 생존 및 성장해가는 모든 노력을 적응으로 명명하고 있다. Lazarus(1963)은 적응을 개체와 환경 간의 균형 있고 조화로운 관계를 유지하기 위한 행동과정으로 정의내리며 자신의 욕구와의 충동을 조화롭게 해결해가는 과정으로서의 적응을 강조하고 있다. 또한 Berry(1992)는 적응을 항상성(homeostasis)이라는 개념과의 조응성을 바탕으로 환경의 요구와 개인의 태도 및 행위성향 사이에 갈등이 줄어들고 일종의 균형을 형성하는 개념으로 정의내리고 있어 적응에 심리적 접근을 시도하고 있다.

2. '조직적응'의 이론적 근거

'조직적응'이란 적응이 조직적 차원에서 발생했을 때 이를 설명하는 개념이라 할 수 있다. 조직적응에 대한 독자적인 이론 체계를 찾을 수는 없지만, 조직연구의 이론들을 통해 그 근거를 찾아볼 수 있는 바, 일반적으로 과업역할변동이론과 과업적응이론 그리고 조직사회화 이론 등에서 근거를 찾을 수 있다. (정용석, 2006)

'과업역할변동이론'(A Theory of Work Role Transitions)은

Nicholson(1984)에 의해 제안되었다. 이 이론은 인간의 조직생활의 과정은 변화와 비연속성을 전제로 과업역할의 변동을 경험함을 통해 적응을 설명하고 있다. 적응은 새로운 환경의 도래에 따른 가치, 기술, 속성의 변화로 정체성의 변화가 발생하고 이로 인해 개인은 적응을 경험하게 된다. 과업역할변동이론에서 개인은 환경과의 사이에 적응하는 방식에 따라 다른 발전을 경험하게 되는 바, 환경에의 순응을 통한 개인발전 (personal development)과 환경에 대한 응전을 통한 조직발전의 시초를 이루는 역할발전(role development)의 양태로 나타나게 된다.

'과업적응이론'(Theory of Work Adjustment)은 전술한 과업역할변 동이론과 같이 개인과 환경간의 관계로서 적응을 다루고 있다. 그러나 과업역할변동이론이 '변화'(change)에 초점이 맞추어져 있다면, 과업적응 이론은 '일치'(correspondence)를 강조한다는 점에서 차이를 보이고 있다. 과업적응이론은 개인과 환경 간의 호혜적인 관계에 집중하여 개인과 환 경은 서로에게 적합하도록 서로 상호작용한다는 점을 강조한다. 개인과 환경의 조화는 직무만족이나 지점근무기간과 같은 여러 과업결과물과 깊 은 관련성을 보이고 있다.

조직사회화이론은 조직적응을 사회화 과정에 나타나는 긍정적인 산물로서 파악하고 있다. 조직사회화는 조직에 있어 외부자였던 개인이 조직의 내부구성원이 되면서 조직이 지니고 있는 규범이나 가치 조직에서 담당해야 하는 역할 등을 학습하면서 점차 조직의 가치를 내면화하는 과정으로 정의내릴 수 있다.(Van Maanen, 1976; Louis, 1980)개인은 조직사회화 과정을 거치면서 조직의 구성원으로서 성장하게 된다. Weiss(1977)는 조직사회화 과정의 마지막 단계로서 조직적응을 상정하고 있다. Preffer(1982)는 사회화과정을 특정역할의 학습뿐만 아니라 직업, 조직 그리고 조직 전반에 걸쳐 적응을 다하는 과정으로 정의내리고 있다. 또한 Feldman(1981)은 조직적응을 사회화의 종속변수로 파악하여 각각 인지적 적응, 행위적 적응, 정서적 적응으로 구분하였다. 인지적 적

응은 역할, 업무 및 조직의 규칙에 대한 인지적 측면에서 적응을 강조하는 개념이고 행위적 적응은 역할, 업무, 조직의 규칙에 대한 행동적 측면을 강조하는 개념이라 할 수 있다. 정서적 적응은 역할, 업무, 조직의 규칙에 대한 직무만족이나 조직몰입과 같은 측면을 강조하는 개념이라 할수 있다.

3. '조직적응'의 관점에서 지점근무기간 연구의 필요성

전술한 논의들을 종합할 때, 조직적응은 조직적 측면에서 개인과 개인이 당면하고 있는 환경과의 대응과 관련한 조화와 일치의 측면을 강조하는 개념이라 할 수 있다. 본 연구는 이러한 조직적응을 은행구성원과지점 간의 관계에 적용하고자 하였다. 개인으로서 은행구성원이 조직으로서의 지점에 근무할 때 얼마나 조화될 수 있느냐의 문제는 지점의 성과 나아가 은행 전체의 성과에 직접적인 영향을 미치기 때문에 지점에 대한 적응은 은행구성원에게 있어 기본 전제를 형성하고 있다고 할 수있다. 은행구성원은 지점에서 부여받는 역할이나 조직에서 추구하는 가치 및 달성해야 할 목표 등을 빠르게 내면화하여 현재 지점에서 근무하는 동안 본인의 역량을 최대로 발휘해야 한다.

은행구성원이 새로운 지점에 발령이 나게 되면 연차나 개인적 특성 등의 차이가 있다 하더라도 지점에 대한 적응기가 필요하다. 이런 점을 감안할 때, 은행구성원의 지점근무기간 차이는 조직적응의 관점에서 살펴볼 때 업무나 구성원간의 관계 및 지점에 대한 가치의 내면화에 대한 숙련도나 업무의 전문성에서 일정 정도 차이가 발생할 수 있음을 짐작할수 있다. 본 연구는 이러한 측면에 착안하여 조직적응을 이론적 근거로 삼아 지점근무기간의 차이가 지점에 대한 적응의 차이를 발생시키는 것으로 가정하여 연구를 진행하고자 한다.

제3절 조직유효성에 대한 이론적 논의

1. 조직유효성에 대한 개념 및 측정지표 설정

조직유효성(Organizational Effectiveness)이란 조직이 얼마만큼 효과적으로 운영이 잘 되고 있는지를 나타내는 개념으로 조직성과를 평가할수 있는 기초를 제공하고 조직과 개인의 목표 달성을 포괄한다. 조직유효성은 현재도 계속 논의를 통한 발전을 겪고 있으며 학자들의 견해에따라 다양한 입장들이 혼재되어 있다.

조직유효성과 관련해서 Georgopoulos & Tannenbaum(1957)은 조직 유효성을 사회 시스템으로서의 조직이 자원이나 수단을 쓸모 있게 만들지 않게 소기의 목적을 달성하거나 또는 조직성원들에게 부담감이나 긴장을 주지 않고 조직의 목적을 더욱 잘 성취하는 정도로 정의하여 사회시스템과의 상호작용 속의 조직의 목표달성을 강조하였다. 반면 Etzioini(1964)는 조직의 목표달성도라고 간결하게 정의내리고 있으며 Seashore & Yuchtman(1967)은 자원을 획득하기 위한 환경을 스스로 개척하는 조직의 능력으로 조직유효성을 정의내리고 있다.(송교석, 2005)

조직유효성에 대한 학자들의 다양한 정의들은 조직유효성이라는 개념 측정에 있어서 어려움을 겪게 만들고 있다. 학자들의 견해는 학자들본인의 가치관이나 사회적 맥락 등을 고려하여 정의를 내리고 있어서 이에 대한 측정 및 도구의 선정 또한 각각의 상황에 따른 적합성적인 차원을 띄고 있기 때문이다. 이와 관련하여 Campbell(1977) 기존의 문헌연구를 바탕으로 조직유효성 지표로 제시된 변수를 아래 표와 같이 대략 30여 가지로 정리하였고, 이러한 분류는 현재까지 가장 일반적인 조직유효성 지표로 사용되고 있다.

<표1> 조직유효성 측정지표

지표	주요 변수
심리적 지표	직무만족도, 동기부여, 사기, 갈등과 응집성, 유연성과 적응성, 조직목표에 대한 조직원의 동조성, 조직목표의 내면화
경제적 지표	전반적 유효성, 생산성, 능률, 수익, 품질, 성장성, 환경의 이용도, 이해관계자 집단에 대한 평가, 인적자원의가치, 목표달성도
관리적 지표	사고의 빈도, 결근율, 이직률, 통제, 계획과 목표설정, 역할과 규범 일치성, 경영자의 인간관계 관리능력, 경영 자의 과업지향성, 정보관리와 의사전달, 신속성, 안정성, 조직구성원의 의사결정 참가, 훈련과 개발의 강조

※ 자료: Campbell(1977: 19), 김은희(2012: 50), 고유성(2012,p.18)재인용

조직유효성과 관련해서 최근의 연구들은 조직몰입이나 직무만족도 같은 심리적 지표를 일반적으로 적용하고 있다. 직무만족이나 조직몰입도 등의 심리적 지표는 구성원들의 태도를 측정하기 위한 변수로 수익성이나 성장률 같은 경제적 지표와 같이 성과를 직접적으로 연결 짓는 변수는 아니지만 성과를 달성하기 위한 구성원들의 심리적 태도를 측정한다는 측면에서 성과와 양의 상관관계를 보인다.(김광수, 2004: 박배후, 2006: 신현호, 2007: 정성진, 2007:) 본 연구는 기존의 선행 연구를 바탕으로 조직유효성을 조직이 실현하고자 하는 목표를 달성하기 위해 노력하기 위한 조직의 활동으로 정의내리고 이를 측정하기 위한 지표로는 은행 조직 특히 지점에서 갖는 구성원들의 심리적 행태를 고려하고 최근연구자들이 많이 활용하고 있는 지표를 고려하여 직무만족, 조직몰입도로 채택한다.

2. 조직유효성의 구성요인

(1) 직무만족

1) 직무만족의 개념

직무만족(Job Satisfaction)은 일반적으로 직무에 대한 전반적인 태도 를 의미하는 개념으로 직무에 대해 가지는 정서적 또는 감정적인 반응 및 태도를 지칭한다. 직무만족에 대한 학자들의 견해를 살펴보면, Locke(1976)은 직무만족을 직무에 대한 평가에서 결과되는 유쾌하거나 긍정적인 정서상태로 정의하여 직원이 자신의 직무에서 원하는 것과 실 제 받는 것이 일치되는 지 여부로 측정하는 상호작용으로 파악하였다. Smith(1955)는 개인이 직무와 관련되어 경험하는 모든 좋고 나쁜 감정의 균형 상태에서 기인하는 일련의 태도 양상으로 정의하고 있다. 직무만족 감에 대한 국내 학자들의 견해로는 신유근(1991)은 조직 구성원들의 정 서적 반응으로서 개인이 직무나 직무경험 평가시에 유쾌하고 긍정적인 정신 상태로 정의하여 종사자가 직무에 바라는 바를 일이 실제 제공해준 다고 믿는 정도를 반영한 것으로 평가하고 있다. 반면 유기현(2002)은 직무만족감을 개인의 태도와 신념, 가치 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 구성원이 직무와 관련하여 갖게 되는 감정 상태라 칭하였다. 이상 의 개념들을 모두 종합할 때 직무만족이란 조직구성원이 자신의 직무에 서 갖게 되는 욕구 태도 신념 가치 등의 감정적 상태를 기반으로 조직구 성원이 자신의 직무에 대해 긍정적인 자세를 지니는 것을 의미한다. 본 연구는 이러한 개념 정의를 바탕으로 고유성(2012)의 견해를 차용하여 직무만족에 대한 개념을 개인이 맡은 직무나 이전의 직무 경험의 평가로 부터 발생하는 긍정적 상태 및 개인이 직무에 대해 느끼는 심리적 만족 감에 대한 인식의 정도로 파악한다.

2) 직무만족에 영향을 미치는 요인

직무만족에 영향을 미치는 요인은 학자에 따라 다양한 바, March & Simon(1958)은 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 직무 적합성, 직무관계의 예측능력, 직무에 따른 역할과의 조화 등을 강조하고 있다. Herzberg(1959)는 성취, 인정, 직무자체, 책임, 성장, 사회정책과 관리, 감

독, 업무조성, 대인관계, 봉급, 지위, 직무안정 등으로 세분하고 있으며, Vroom(1964)은 감독, 작업집단, 직무내용, 승진, 임금, 작업시간 등으로 구분하고 있다. 반면 오석홍(1983)은 발전, 부가급부, 회사, 동료, 시간, 임금, 안전, 작업유형, 작업조건 등으로 구분짓고 있으며, Porter & Steers(1983)은 조직전체, 작업환경, 직무내용, 개인 등으로 대분류하여 각각에 관련 요소를 소분류하는 방식으로 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 추출하고 있다. 본 연구에서는 지점근무기간의 차이에 대한 조직유효성 측면에서의 직무만족을 검토하는 바, 영향을 미치는 요인 또한이에 기반하여 추출하고자 한다. 따라서 본 연구는 직무만족 요인에 대한 선행연구를 바탕으로 크게 직무 자체, 감독, 동료관계로 파악한다.

(2) 조직몰입도

1) 조직몰입도의 개념

조직몰입도(Organizational Commitment)란 조직구성원이 자신이 속한 조직에 대한 일체감을 의미한다. 조직몰입도는 조직구성원의 심리적상태를 이해하기 위한 개념으로 조직성과의 향상을 위한 잠재적 요인으로 주목을 받고 있다. 조직몰입도에 대한 개념 또한 학자에 따라 다양한견해가 존재하는 바, Kanter(1968)는 조직몰입을 사회 구성원들이 조직을 위해 그들의 에너지를 투자하고 충성하려는 의사 및 조직에 대한 애착심으로 정의내리고 있다. Sheldon(1971)은 조직구성원이 조직을 긍정적으로 평가하여 자신의 조직을 위해 일하려는 의도로서 조직몰입도를 파악하고 있다. Buchanan(1974)는 조직몰입도를 개인과 조직의 심리적결속으로 파악하여 조직의 목표와 개인의 목표를 일치시켜 조직의 역할이나 조직 그 자체에 대해 애착감을 갖는 것으로 파악한다. 학자들의 견해를 종합하면 조직몰입도는 개인이 조직의 목표와 자신의 목표를 일체화하여 조직에 대한 긍정적이고 충성적인 마음을 가지고 조직의 목표를 달성하기 위해 최선을 다하고 그 자신이 기꺼이 조직의 구성원이 되고자

하는 의지를 뜻한다고 할 수 있다.

2) 조직몰입도의 유형

조직몰입도의 유형 또한 학자들의 견해에 따라 다양한 입장이 존재하는 바, 우선 Kanter(1968)는 조직몰입도를 근속 몰입, 응집 몰입, 통제몰입으로 구분하고 있다. 반면 Etzioni(1975)는 소외적 몰입, 도덕적 몰입, 산술적 몰입으로 구분하고 있고, Staw & Salancik(1977)은 태도적몰입과 행위적 몰입으로 구분짓고 있다. 본 연구는 조직몰입도의 유형을전술한 학자 외에 Allen & Meyer(1990)의 견해를 차용하는 바, 이들은조직몰입도를 조직에 대한 조직원의 감정적 애착인 정서적 몰입, 조직원이 조직을 떠남으로 인해 발생하는 비용으로 인한 몰입인 지속적 몰입, 조직에 남으려는 의무감을 측정하는 규범적 몰입으로 구분 짓고 있는바, 각각은 본 연구의 종속변수인 조직유효성에 대한 변수로 적합성을보인다고 판단했기 때문이다.

제4절 부패에 대한 이론적 논의

1. 부패의 개념 정의

현실에서 부패는 다양한 의미로 사용되고 있다. 원래 부패는 화학에서 사용되는 용어로, 유기물과 단백질이 세균에 의해 유독물질과 악취를 발생시키며 분해되는 현상을 지칭한다.(이보라, 2012) 즉, 부패는 화학적으로 하나의 물질이 썩어가는 진행 상태를 뜻하는 것으로 이러한 정의를 풀이하면 본래의 순수한 상태에서 바람직하지 못한 방향으로 변질되어 감을 뜻한다.(전수일, 2003) 반면, 사화과학에서 부패는 권위에 의해 공인되지 않는 개인적 이권을 바라는 사람들의 행동기준을 규제하는 낙인을 의미1)하는 바, 일반적으로 부패는 공공 영역에서 중요성이 큰 개념이라할 수 있다. 부패는 역사가 시작된 이래로 어느 사회나 조직을 막론하고

끊임없이 문제가 제기되어 온 개념으로 시대적 상황에 따라 그 중요성이 높아졌다 낮아졌다를 반복했다. 부패에 대한 연구는 그 사회에 대한 이 해를 기본전제로 해야지 그 파악이 가능하다는 점과 사회 전체에 만연할 경우 개념의 정의와 규모 등을 파악하기 어렵다는 측면에서 연구가 상대 적으로 쉽지 않은 분야이다. 또한 부패현상은 포착하기가 어렵고 학자들 마다 상이한 접근방식을 취하기 때문에 개념 정의를 더욱 어렵게 하고 있다.(김왕수,1998) 부패란 개념은 사회적 상황을 기반으로 다양한 정의 가 발생할 수밖에 없는 바, 이는 부패에 대한 조작적 정의가 쉽지 않음 을 반증하고 있다. 그럼에도 불구하고 부패 연구를 위해서는 조작적 정 의가 필요한 바, 본 연구에서는 Heidenheimer(1970)의 세 가지 범주에 따른 부패의 개념 정의를 바탕으로 연구를 진행하고자 한다. Heidenheimer는 부패에 대한 개념 정의를 세 가지 범주에 따라 구분한 바, 각각은 공직 중심적 정의(public office centered), 부패 경제학적 관 점에서 시장 중심(market centered)적 정의 마지막으로 공익(public interest)에 초점을 두는 정의이다.

첫째, 공직 중심적 정의는 부패를 공직과 연관시켜 정의를 내리는 접근 방식으로 이를 바탕으로 일반적인 부패를 정의내리면, 부패란 직무와 관련하여 부당한 이익을 취하기 위하여 공식적 규범을 위반하는 행위로 정의할 수 있다. 부패행위는 주로 공직자의 직위와 직무를 중심으로 공적 이익이 아닌 사적 이익의 추구하거나 다른 사람에게 부당한 영향력을 행사하는 방식으로 이루어진다. 공직 중심적 정의는 Nye 등의 학자에 의해 주장되는 관점으로 국내의 연구는 윤태범(2000) "사적 이익의획득을 위한 공적 권한의 위법부당한 사용"등의 정의 등에서 찾아볼 수있다. 일반적으로 한국 사회에서 공무원에 대해서는 부패에 관해 엄격한 잣대가 적용된다는 측면에서 공직 중심적 정의는 공무원의 부패를 이해하는데 핵심적 접근방법이라 할 수 있다.

¹⁾ 지식사전 참조.

둘째, 시장 중심적 정의는 부패의 개념에 경제학적 접근방법을 취한다. 시장 중심적 정의는 부패행위를 하는 단위가 개인일 경우 개인은 경제학적인 고려를 통해 부패행위를 결정하다고 전제한다. 부패를 결정할때, 개인은 개인의 이익을 극대화하는 방식으로 최적 수준의 부패행위를 결정한다. 부패 행위를 시장 중심적으로 정의를 하게 되면, 개인의 이익을 더욱 극대화할 수 있는 자리 즉 부수입을 좀더 올릴 수 있거나, 타인에게 영향력을 더 많이 행사할 수 있는 자리 등을 선호하는 태도 등은모두 시장 중심적 정의에서 타당성을 갖는다. 시장 중심적 정의를 주장하는 학자로는 주로 R.Tilman, N. H. Leff 등이 있고 행정학적으로는 공공선택론을 주장하는 학파 등을 들 수 있다. 시장 중심적 정의로 부패를정의하는 것은 경제학적으로 지대추구로 연결되고 지대추구에 대한 합법성은 다양한 사회적 여건에 영향을 받는다.(진종순 2007)

셋째, 공익 중심의 정의는 부패를 측정하기 위한 척도로 공익(public interest)을 제시한다. 공익 중심의 정의 방식은 첫째와 둘째 정의 방식을 절충한 중간적 입장의 정의 방식으로 대중의 이득에 반한 행위를 부패로 정의내린다. 이러한 정의 방식을 주장한 학자로는 C. Friedrich, H.D. Lasswell 등을 들 수 있는 바, 이들에 따르면 부패는 공익에 반하는 행위이고 국민 이익에 손해를 끼치는 행위로 정의된다. (C. Friedrich, 1966)

본 연구에서는 지점근무기간의 차이가 부패의향에 어떠한 영향을 미치는 가를 검증하고자 하는 바, 일반적으로 은행의 업무가 고객과의 면대면 업무 방식에 따라 한 지점에서 근무하는 기간이 길어질수록 고객과의 친밀도가 높아져서 고객의 내부 정보를 남들보다 빠르게 입수할 수있고 반복, 숙달 업무를 바탕으로 부패 행위를 은밀하고 빠르게 처리할수 있다는 점을 고려할 때, 본 연구에서는 첫번째와 두번째의 접근방식을 혼용하여 부패를 정의하여 은행원이 반복 숙달된 업무와 고객과의 친밀함을 바탕으로 담당 업무와 직위를 이용하여 개인의 이익을 추구하는

것으로 한다.

2. 부패의 유형에 대한 검토

부패는 다양한 사회적 상황에 따라 다양하게 정의내릴 수 있는 바, 부패의 유형 또한 적용하는 기준에 따라 다양한 방식으로 분화된다. 부패 유형과 관련하여 Heidenheimer(1978)는 부패를 영향력과 사회 구성원의 용인도를 기준으로 백색부패(White corruption), 회색부패(gray corrupion), 흑색부패(black corruption)로 나눌 수 있다. 백색부패는 이론상 일탈행위로 규정될 수 있으나, 구성원의 다수가 어느 정도 용인하는 관례화된 부패로 경미화된 부패를 뜻한다. 예를 들어 우리 사회에서 흔히 '떡값'이라는 명목으로 관용되는 적은 액수의 뇌물 수수 등이 백색부패에 해당하는 바, 흔히 관행으로 인식된다. 회색부패는 사회 체제에 파괴적인 영향을 미칠 수 있는 잠재성을 지닌 부패로서, 사회 구성원 가운데 일부 집단은 처벌을 원하지만 다른 일부 집단은 처벌을 원하지 않는 경우의 부패를 의미하는 것으로 일상화된 부패로 정의된다. 흑색부패는 사회 체제에 명백하고 심각한 해를 끼치는 부패로 구성원 모두가 인정하고 처벌을 원하는 부패를 의미한다. (김지은, 2006)

부패는 주체에 따라서 유형을 분류할 수 있는 바, 정치인이 주축이되어 발생하는 정치 부패인 권력형 부패(power-related corruption), 관료에 의해 발생하는 관료 부패, 기업에서 발생하는 기업 부패, 언론에서 발생하는 언론 부패 등이 있다. 또한 부패는 구조화 제도화 여부에 따라사건 자체의 연속성이 없으며, 구조화되지 않은 부패인 우발적 부패(accidental corruption), G.E. Caiden(1997)에 의해 정의된 행정 체제 내에서 부패가 실질적인 규범의 위치를 차지함으로써 조직의 본래적 임무수행을 위한 공식적 행동 규범이 예외적인 것으로 전략적 상황을 나타내는 제도적 부패(systemic corruption)가 있다. 또한 특히 대민과의 관계에서 발생할 가능성이 높은 부패로 관료-고객간의 관계 유무 및 부패

목적 등에 따라 직무유기형, 후원형, 사기형, 거래형으로 나눌 수 있다.

3. 부패의 원인에 대한 이론적 접근방법 검토

(1) 도덕적 접근

부패의 원인을 접근하는 방식은 분석단위별로 세 가지로 구별할 수 있는 바, 이는 개인-제도적,구조적-환경적,체제적 접근으로 살펴볼 수 있다. 첫 번째로 개인적 접근은 부패를 저지르는 개인의 윤리의식과 자질의 탓으로 부패 원인을 두는 입장으로 도덕적 접근이라 할 수 있다. 도덕적 접근은 법률 및 제도의 완전성을 전제로 부패의 사회적 맥락을 설명하지 못하고 규범과 실제 간의 간극을 설명하지 못한다는 한계를 지니고 있다. 부패원인으로서의 '썩은 사과 가설'이 부패의 원인을 개인으로보는 입장과 맥을 함께 하고 있다.

(2) 제도적 구조적 접근

제도적, 구조적 접근은 부패 행위를 개인의 입장이 아닌 제도나 구조의 원인으로 살펴보는 입장으로 부패의 원인에 대해 중범위적 입장을 취하고 있다. 우선 제도적 접근은 법과 제도상의 결함이나 운영의 미숙등이 부패의 원인으로 작용한다고 주장한다. 제도적 접근은 현실과 괴리된 법령의 이중적인 규제기준과 모호한 법규정, 적절한 통제장치의 미비등이 부패의 원인으로 지적한다. 제도적 구조적 접근법은 견제 및 감시시스템이나 조직문화 등을 포괄한다. (양한솔, 2014)

(3) 환경 체제적 접근

환경적 체제적 접근은 부패행위의 원인으로 개인이나 조직을 넘어서

는 사회문화적 접근이나 체제론적 접근을 포괄하는 거시적인 입장을 견지하다. 사회문화적 접근은 부패를 사회문화적 환경의 종속변수로 파악하여 사회문화적 관습을 우선시하는 발전도상국 등의 부패 현상을 설명하는 데 유용한 접근법을 제공한다. 그러나 이렇게 사회문화적으로 부패행위를 접근하는 방식은 서구식 시각의 입장에서 부패를 인식한다는 비판이 있다. 체제론적 접근은 관료 개인의 속성과 제도, 사회문화적 환경등의 여러 요인이 복합적으로 상호작용한 결과로 부패를 이해한다. 체제론적 접근은 복잡한 부패 현상을 단일 변수에 의하여 설명하기 보다는여러 관련 변수들 간의 구조적 매커니즘에 의하여 설명한다. 체제론적접근 방법에서는 부패를 해결하기 위해서는 개인의 노력이나 조직의 자정 노력으로는 부족하고 뇌물이나 혼지 등을 통해 문제를 해결하는 사회에 만연된 문화를 개선하는 것에서 시작해야 한다고 주장한다. (김영종, 1993; 김왕수, 1998)

4. '부패의향'에 대한 검토

사전적으로 의향은 마음이 향하는 바 또는 무엇을 하려는 생각을 뜻하는 것으로 '부패의향'은 부패를 저지르고자 하는 의도로 정의내릴 수있다. 일반적으로 '부패의향'은 부패에 대한 인식과 밀접하게 연계되어있어 국민의 부패에 대한 태도를 알 수 있음과 동시에 우리 사회의 부패수준을 가늠할 수 있는 지표가 된다는 점에서 의의가 있다.(이보라, 2012) '부패의향'은 실제로 부패행위를 한 경험보다는 주어진 상황에서 부패를 저지를 것인가를 측정한다는 측면에서 실제 부패가 발생할 수 있는 상황에서 얼마만큼 행동으로 옮길 수 있는지를 측정한다. 일반적으로 부패는 지극히 사적이고 은밀하게 행해지는 것으로 설문을 통한 응답에 있어 진실적인 답변을 도출하기 어렵다는 한계를 지니고 있다.(박주봉, 1998) 반면 일정한 상황에서 부패행동을 할 의향이 있는지를 측정하는 것은 응답자들의 심리적 부담을 경감시켜 보다 진실된 대답을 가능케 한다. 결론적으로 '부패의향'은 우리 사회에 내재하고 있는 부패에 대한 숨

겨진 인식을 이끌어내는 데 있어 기존의 개념들보다 진일보한 개념 틀이라 할 수 있다.

제4절 선행연구 검토

지점근무기간과 조직유효성에 관한 선행연구로는 원정숙(2011)의 연구를 들 수 있는 바, 원정숙은 콜센터 상담사의 고용형태 및 근무기간에 따른 조직유효성 분석에서 1년이상이 직무성과에 영향을 미치고 있음을 통계적으로 확인하여 장기간 근속근무를 함으로써 향상된 업무스킬과 능력에 관계가 있는 것으로 유추하고 있다. 또한 이순형(2005)은 최고관리자의 변혁적 리더십유형에 따른 조직구성원의 조직몰입에 관한 연구에서근무기간과 조직몰입도 간의 (+)의 관계를 보임을 실증적으로 분석하고 있다. 선험적으로 은행 업무는 고객과의 면대면 서비스에 따른 고객과의접점이 핵심을 이루고 있다고 할 수 있다. 조직적응의 차원에서 은행구성원이 새로운 지점으로 발령이 나면 새로운 업무 환경과 고객들을 상대하기 위한 적응기가 필요하게 되는 바, 따라서 지점근무기간이 길어지게되면 적응기를 거쳐 역량을 발휘하게 되는 단계에 접어들게 되어 직무만족이나 조직몰입과 같은 조직유효성이 높아질 것으로 추론할 수 있게 된다. 따라서 선행연구와 선험적 추론 등을 종합할 때 근무기간과 조직유효성은 (+)의 관계를 보일 것으로 전망할 수 있다.

지점근무기간과 부패의향과의 관계에 대한 기존의 연구는 고객과의 접점이 많고 같은 업무에 오랫동안 근무한 일선관료들이 포획이나 부패에 취약할 수 있다는 Lipsky의 일선관료이론이나 부패에 대한 다양한 연구를 통해서 유추할 수 있다. 반면 국내 연구로는 다음과 같은 선행연구를 통해 살펴볼 수 있는 바, 임옥기(2008)는 공무원 부패의 영향 요인을 분석한 연구에서 근무기간에서 장기근무자가 부패에 보다 관대하다는 결과를 도출하였다. 부패에 대해 관대하다는 것은 부패의향과 (+)의 관계를 보인다고 추론할 수 있는 바, 이는 기존의 이론과 연구가 근무기간

과 부패의향의 관계에 있어 (+)의 관계를 보이고 있음을 보여준다고 할수 있다.

제 3장 연구 설계

제1절 연구가설 설정

1. 지점근무기간과 조직유효성에 대한 연구가설 설정

본 연구는 은행구성원의 지점근무기간의 지점 간 차이가 실제 조직의 성과에 중요하게 작용하는 조직유효성과 부패에 대한 인식과 태도에 영향을 미치는 부패의향에 어떠한 영향을 미치는 가를 살펴보는데 목적이 있다.

은행과 같은 금융 서비스는 최근의 인터넷 뱅킹이나 스마트폰 뱅킹이 활성화되고 있다고 하지만, 현대까지도 다수의 서비스가 고객과 은행원간의 면대면 접촉이 다수를 이루고 있다. 은행의 면대면 서비스는 조직을 이루는 은행원들의 역량이 무엇보다 중요해진다. 인적 자원으로서의 은행원에 대한 중요성은 금융을 둘러싼 국내외 환경과 맞물리면서 은행 조직성과의 근간을 이루고 있다. 최근의 세계가 세계화를 바탕으로점점 가까워지고 있는 상황은 은행 간 금융서비스의 동질화가 심화되는방향으로 전개되고 있고, 이에 따라 은행산업은 전 세계적으로 경쟁이격화되고 있다. 은행산업은 국내적으로 고환상, 김준호(2011)가 지적하듯이 금융 인프라의 유사성 및 금융과 관련된 각종 제도와 상품이 유사한 상황이다. 이상을 종합할 때 은행산업과 같이 고객에게 금융 서비스를 제공하는 기업은 프리퍼(Preffer, 1994)가 지적하듯이 종업원의 태도와 행동 등이 조직의 성과 및 나아가 조직의 생존과 궤를 같이한다.

지점근무기간과 조직유효성에 대한 가설은 근무기간과 조직유효성 간의 (+)의 관계를 보인다는 결과를 도출한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 설정하였다. 연구가설1: 지점근무기간은 조직유효성에 (+)영향을 미칠 것이다.

- · 가설1-1: 지점근무기간은 직무만족에 (+)영향을 미칠 것이다.
- · 가설1-2: 지점근무기간은 조직몰입도에 (+)영향을 미칠 것이다.

2. 지점근무기간과 부패의향에 대한 연구가설 설정

두 번째로 지점근무기간과 부패의향은 선행연구에서 검토한 근무기 간과 부패와의 관대함이 (+)의 관계를 보인다는 결과를 바탕으로 가설을 설정하였다. 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설 정하였다.

연구가설2: 지점근무기간은 부패의향에 (+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 독립변수와 종속변수에 영향을 미치는 조절변수

독립변수인 지점근무기간에 대한 선행연구로는 콜센터 직원이나 병원 간호사 및 항공기 조종사 등과 같은 특수한 직종에 종사하는 사람들을 분석한 연구들에서 일부 보일 뿐 전체적으로 근무기간을 독립변수로 설정한 연구는 많이 보이지 않는다. 반면 종속변수인 조직유효성이나 부패의향과 관련해서는 다수의 문헌 연구가 존재한다. 따라서 이에 대한 분석과 검토를 통해 본 연구에서는 선행연구 등을 고려하여 독립변수와 종속변수 간 관계에 영향을 줄 수 있는 변수를 설정하여 분석을 수행하였다. 첫 번째로 본 연구는 성별이 미치는 영향성을 고려하였다. 선행연구 및 일반적인 통념 등을 검토했을 때, 자신의 의사를 피력할 때, 남녀의 차이가 존재한다는 점과 남자보다 여자의 부패개연성이 낮다는 연구등 성별에 대한 일정 부분 차이를 인정하는 연구들이 존재한다. 이에 따라 본 연구에서도 성별이 독립변수와 종속변수에 일정부분 영향을 미

친다고 가정하여 가설을 설정하였는 바, 이는 다음과 같다.

연구가설3 : 성별은 지점근무기간이 조직유효성과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이다.

- · 가설3-1: 성별은 지점근무기간이 직무만족과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이다.
- · 가설3-2: 성별은 지점근무기간이 조직몰입도와의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이다.

연구가설4: 성별은 지점근무기간이 부패의향과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이다.

본 연구에서는 이 외에도 주요 변수에 영향을 미치는 변수로 리더십 효과를 설정하는 바, 현재 리더십과 조직유효성의 관계에 대한 선행연구는 활발하게 진행되어 국내에서 수행된 연구는 여러 조직과 표본을 바탕으로 다양한 리더십 유형이 조직유효성에 영향을 미친다는 연구 결과를 제시하고 있다.(김병룡, 2013) 반면 리더십과 부패와의 관련성에 대한 선행연구는 명시적으로 찾기가 어려우나, 금융 종사자들을 연구 대상으로하여 리더십과 조직 시민행동과의 관계에서 조직공정성의 매개효과를 분석한 연구(한진환, 2006) 등에서 추론해볼 수 있다. 이를 바탕으로 가설을 세우면 다음과 같다.

연구가설5 : 리더십효과는 지점근무기간이 조직유효성과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이다.

- · 가설5-1: 리더십효과는 지점근무기간이 직무만족과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이다.
- · 가설5-2: 리더십효과는 지점근무기간이 조직몰입도와의 관계에 미

치는 영향을 조절할 것이다.

연구가설6: 리더십효과는 지점근무기간이 부패의향과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이다.

지접근무기간과 조직유효성, 부패의향은 조직성과 즉 지점 성과에 의해서도 영향을 받을 수 있다. 조직성과는 조직의 존재 목표를 결정하는 핵심 변수로 본 연구에서 상정한 지점근무기간, 조직유효성, 부패의향에 모두 영향을 미치는 중요한 변수이다. 따라서 본 연구의 적합성을 위해 지점 성과에 따라 지점근무기간이 조직유효성 및 부패의향에 미치는 영향에 대해 가설을 세우면, 다음과 같다.

연구가설7: 지점성과는 지점근무기간과 조직유효성과의 관계에 미치는 영향을 미칠 것이다.

- · 가설7-1: 지점성과는 지점근무기간과 직무만족과의 관계에 미치는 영향을 미칠 것이다.
- · 가설7-2: 지점성과는 지점근무기간과 조직몰입도와의 관계에 미치는 영향을 미칠 것이다.

연구가설8: 지점성과는 지점근무기간과 부패의향과의 관계에 미치는 영향을 미칠 것이다.

제2절 자료 수집 및 설문지 설계

1. 변수의 조작화 및 설문지 설계

본 연구에서는 지점근무기간이 조직유효성 및 부패의향에 어떠한 영향을 미치는 가를 살펴보기 위해 은행원들에게 설문지를 배포하여 결과

를 분석하는 설문조사법을 사용한다. 설문조사는 질문서법(questionnaire method)및 서베이 조사방법(survey research methods)라고도 하는데, 연 구자가 조사하고자 하는 항목을 배열한 서류를 배포하여 응답자가 응답 하는 방식을 의미한다. 본 연구는 설문조사법과 관련하여 전통적인 우편 조사(mailed questionnaire)의 방법을 통해 진행하였다. 설문지 배포는 은 행에서 지점 간 우편물을 주고받는 행랑 및 직원 간 내부 메신저 등을 이용하여 연구를 진행하였다. 설문조사는 일반적으로 회수율의 문제에서 부터 응답내용이 모호할 경우 확인할 방법이 부재하고, 응답자가 허위로 작성하는 것을 배제할 수 없다는 단점을 지니고 있다. 그러나 설문조사 는 대인면접에 비해 비용이 적게 들고, 대인면접이나 전화면접 등이 가 지는 대상의 한계를 극복할 수 있으며, 인간관계 등에서 나타날 수 있는 오차를 줄일 수 있다. 또한 설문조사는 응답자에게 충분한 시간적 여유 를 가지고 질문에 대한 답을 작성할 수 있다는 장점을 지니고 있다. 따 라서 설문조사법 회수율이라는 단점이 있으나 지리적으로 다양한 대상에 게 적은 비용으로 조사를 시행할 수 있는 장점이 있기 때문에 본 연구의 맥락에 부합할 것으로 사료된다.

(1) 표본의 선정

본 연구의 모집단은 외환은행의 영업점에서 근무하는 은행구성원들이라 할 수 있다. 본 연구에서 대상 집단으로 외환은행을 선택한 이유로는 크게 두 가지를 고려하였다. 첫 번째 이유는 외환은행이 지니는 특성을 고려하였다. 외환은행은 한국은행 외환부에서 시작하여 97년 외환위기 이후 론스타라는 사모펀드에 매각되기 전까지 외환 시장에서 국책은행으로서의 역할을 수행하였다. 이 시기 외환은행은 감사원의 감사 대상기관으로 공공기관의 영역에서 업무를 수행하였다. 97년 이후 론스타에의해 외국계 은행으로 또한 2012년 하나금융지주의 자회사로 포섭된 이후 민간 시중은행으로 모습으로 변모하였으나, 현재까지도 외환은행 내부에서는 국책은행으로서의 모습이 남아 있다. 현재 외환은행은 과거 외

환 시장에서의 국책 은행으로서의 역할을 수행했던 경험과 노하우를 바탕으로 현재에도 외환 시장의 변동과 관련하여 외환은행에 협조를 요청하는 등 공공 기관의 특성이 여전히 남아 있다고 할 수 있다. 본 연구는이러한 외환은행의 특성을 반영하여 외환은행의 실증 연구 결과를 바탕으로 공공기관에 유추 적용하고자 하였다.

두 번째 이유는 연구의 협조가 용이하다는 측면을 고려하였다. 즉, 본 연구에서 외환은행을 연구 대상집단으로 삼은 것은 외환은행의 내부 자로서 연구자의 특성을 고려한 것이라 할 수 있다. 내부자이기 때문에 연구에 필요한 자료에 보다 쉽게 접근하기가 쉽고 은행구성원들의 협조 를 이끌어내기가 용이하다는 점을 본 연구에서는 이용하였다.

본 연구를 위한 표본은 전술한 바와 같이 외환은행으로 선정하였는 바, 분석단위는 외환은행의 영업점으로 지정하였다. 본 연구에서는 외한은행의 본점 부서를 제외한 영업점을 대상으로 연구를 진행하였는 바,은행 조직이 일반적인 조직과의 차이를 보이는 점은 본-지점 간의 관계에서 찾아볼 수 있다. 은행의 본점은 은행의 전체적인 비전과 방향을 제시하고 영업점을 지원하는 역할을 담당한다. 따라서 은행 본점은 지점과는 다르게 일반 조직의 특성을 보인다. 따라서 본 연구에서는 본점에 근무하는 은행구성원들에게는 설문조사를 시행하지 않고, 영업점에 근무하는 은행구성원들을 대상으로 설문을 진행하였다.

(2) 표본추출

본 연구는 은행구성원의 지점근무기간이 조직유효성 및 부패의향에 미치는 영향을 외환은행의 영업점의 사례를 바탕으로 연구하는 데 그 목적이 있으므로 조사 대상으로 모집단은 외환은행 영업점 전체라 할 수 있다. 그러나 현실적으로 전체 외환은행 영업점을 무작위 추출하여 설문을 실시하는 것은 불가능하기 때문에 모집단의 특성을 최대한 나타낼 수 있는 표본 추출 방법을 선택하려고 하였다. 이에 따라 본 연구에서는 확

률적 표본 추출 방법에서 층화표본추출(stratified sampling)방법을 적용하여 진행하고자 하였다. 층화표본추출 방법은 일전한 기준에 따라 2개이상의 동질적인 계층(strata)으로 구분하고, 각 계층별로 단순무작위추출 방법을 적용하는 방법으로 본 연구에서는 Peer 그룹이라는 기준에 따라 각 Peer 그룹에서 단순무작위 추출을 적용하여 연구를 진행하였다. 전술한 바와 같이 Peer 그룹은 외환은행의 성과평가를 위한 지점 간 경쟁을 위해 비슷한 영업환경으로 묶은 성과 평가 집단으로 매 반기 새롭게 조정된다. 만약 본 연구에서 단순무작위추출 방법으로 연구를 진행할경우, 특정 Peer그룹에 편중될 가능성이 높을 것으로 판단된다. 이를 방지하기 위해 본 연구에서는 각 Peer그룹별로 단순무작위 추출을 시행하여 Peer 당 1~3개 정도 지점을 선정하여 설문조사를 시행하였다.

설문조사는 2014년 5월 16일부터 2014년 5월 23일까지 2주간 진행되었다. 설문지 배포 결과 설문에 응한 지점은 총 55개 지점이었고, 이 중응답이 충실하지 못하거나 지점장이 감사부서 등 본점부서에 장기간 근무하다가 지점으로 발령난 경우 등 본 연구에 맞지 않거나 영향을 미칠수 있다고 생각한 지점을 배제하여 총 52개 지점의 767명의 응답자를 표본으로 삼아 설문조사를 시행하였다. 이 중 회수된 설문지 수는 393개로 53.7%의 회수율을 보였다. 따라서 본 연구에서는 설문을 통해 확보한 총표본 52개 지점, 393개 설문지를 바탕으로 최종분석을 시행하였다.

2. 변수의 조작화(변수 선정 및 측정도구)

(1) 주요 변수의 선정 및 조작화

본 연구에 사용된 설문지는 인구통계학적 조사를 포함하여 총 51문 항으로 구성되어 있다. 설문문항은 각각 선행연구에서 본 연구의 변수를 측정하기 위한 척도를 차용하거나 본 연구의 맥락에 맞게 수정해서 사용 되었다. 본 연구의 핵심 변수는 독립변수로서 지점근무기간과 종속변수 로서 조직유효성과 부패의향이라 할 수 있는 바, 본 연구에서는 변수 측정을 위한 설문문항 구성을 통해 연구를 진행하였다. 이를 각각의 변수별로 살펴보면 다음과 같다.

본 연구의 독립변수는 지점근무기간으로 선정하였다. 본 연구에서는 지점 내 은행구성원들이 작성한 설문지에 근거하여 구성원 각자가 현재지점에서 근무한 기간을 설문에 응답한 구성원으로 나눈 평균값을 한 지점의 지점근무기간으로 평가하였다. 즉, 지점 내 구성원 각각의 값을 지점인원수로 평균한 평균값 하나를 지점근무기간 값으로 설정하였다. 이러한 분석은 은행구성원 개인의 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 영향을 미치는 지를 살펴볼 때 발생할 수 있는 문제점을 방지할 것으로 판단하였다. 만약 개인별로 설문이 진행되어 결과를 분석할 경우 개인의 지점근무기간은 입행 시기에 따른 편의(bias)가 발생할 가능성이 높다는 문제점이 존재하는 바, 본 연구는 이를 방지하기 위해 은행구성원 개인의 설문조사를 바탕으로 이를 지점별로 평균한 지점 평균값을 연구의 독립변수로 채택하였다.

본 연구에서 종속변수는 조직유효성과 부패의향으로 선정하였다. 첫 번째로 조직유효성은 세부적인 변수로 직무만족과 조직몰입도로 구분하여 측정하였다. 직무만족이란 조직의 구성원이 자신의 직무와 관련하여 갖는 욕구, 가치, 신념 등의 감정적 태도를 지칭하며, 조직구성원이 자신의 직무를 긍정적으로 받아들이는 정도를 뜻한다. 본 항목을 측정하기위해 Smith, Kendel & Hulin(1968)에 의해 개발되어 활용되는 직무기술지표 등을 바탕으로 나재관(2006), 고유성(2012) 등의 연구를 재구성하여 8가지의 설문 문항을 구성하였다.

<표2> 직무만족 측정문항

측정지표	문항	내용
	1	나는 내가 종사하고 있는 직업 자체에 만족을 느낀다.
	2	나는 현재 맡고 있는 직무가 중요하다고 생각한다.
	3	나는 직무 수행 시 동료나 관리자가 나를 도와준다고
		생각한다.
	4 구만족 5 6 7	나는 동료들을 신뢰하고 존경한다.
직무만족		나는 상사를 존경한다.
		나는 상사가 나를 공정하게 평가해 준다고 생각한다.
		지점에선 승진을 위한 교육훈련 기호를 충분히 제공
		한다고 생각한다.
	8	지점에서는 승진을 위한 교육훈련 기회를 충분히 제
		공한다고 생각한다.

조직몰입은 개인이 조직의 목표와 자신의 목표를 일체화하여 조직에 대한 긍정적이고 충성적인 마음을 가지고 조직의 목표를 달성하기 위해 최선을 다하고 그 자신이 기꺼이 조직의 구성원이 되고자 하는 의지로 정의내릴 수 있다. 본 연구에서는 Allen & Meyer(1990)의 견해 및 고유성(2012) 등의 선행연구를 재구성하여 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 구분하여 개발한 척도를 사용하여 9개의 설문문항을 구성하고 측정하였다.

<표3> 조직몰입도 측정문항

측정지표	문항	내용
	1	나는 지점에 귀속감을 느낀다.
조직 몰입도	2	지점은 나에게 개인적으로 의미가 있다.
	3	나는 지점의 문제가 나의 문제인 것처럼 느낀다.
		내가 지점에 있는 이유는 내가 원하고 필요해서이
	4	다.
	5	내가 원한다 하더라도 지금 당장 지점을 떠나는 것

은 나에게 있어 어렵다.
내가 지금 지점을 떠나기로 결심하다면 나의 생활이 혼란스러워질 것이다.

7 나는 상사와 함께 일해야 한다는 의무감을 느낀다.
아무리 나에게 이익이 된다고 하더라도 지금 회사를 떠나는 것은 옳지 않다고 생각한다.
나는 지점 내 동료들에 대하여 의무감을 느끼고 있다.

본 연구에서 종속변수로 부패의향을 측정하기 위해 은행에서 벌어질수 있는 가상의 부패 상황을 시나리오로 구성하여 설문을 실시하였다. 실제로 시나리오에 입각할 때 행동을 묻는 질문법은 은행의 입행을 위한인 적성 테스트 방법으로 많이 사용하고 있는 방식이다. 본 연구에서는 김동환(2003)이 우리나라 금융부패와 관련한 다양한 사례와 외환은행 내부 부패 관련 상담 사례를 참조하여 네 가지 시나리오 상황을 설정하였고, 이에 대한 질문 문항으로 1)실제 참여할 의향이 있는지, 2)실제 참여했을 때 적발 가능성 정도, 3)시나리오와 같은 일을 했을 때 느끼는 도덕성 적인 측면으로 나누어 분석하고자 하였다. 이를 바탕으로 구성한설문 문항은 다음과 같다.

<표4> 부패의향 측정문항

측정지표	상황	내용
		은행원 A는 신기술 개발에 따른 거액의
	3(1)	계약체결이 임박했다는 내부 정보를
고객의 내부 정보의		이용하여 동 기업의 주식을 대량 구입한
사적 이용		후 결정소식이 신무지상에 난 며칠 후
		매각하여 거액의 수익을 챙김.
그레기시 리버기계		은행원 A는 VIP고객이 그 동안의 거래
고객과의 친분관계	3(2)	관행을 들어 사소한 불법을 용인해달라고
및 관행에 따른		요청한 바, 지점과의 거래 관계 및
내규 위반		친분을 고려하여 부탁을 들어줌.

은행원 A는 평소 친분이 있는 고객 B에 대해 8%의 1년짜리 정기예금상품을 정보비대칭성에 판매한 반면, 친분 관계가 없던 고객 C에 의거한 제3자에 3(3)대해서는 동일한 상품이라도 금리가 달리 대한 정보 미공개 적용될 수 있음을 알리지 않은 채 6%의 동일 예금상품을 판매함. 은행원 A는 부하직원 B로부터 인사평가를 잘 해달라는 청탁과 함께 청탁에 의한 3(4)소정의 상품권을 받았고, 인사평가에 인사평가 왜곡 있어 다소 긍정적인 평가를 해 주었다.

(2) 인구통계학적 변수를 활용한 영향력 분석

본 연구에서는 상기의 변수 외에 업무변경횟수, 성별, 연차, 고용형 태, 직급, 리더십 효과, 지점성과 등의 변수를 설정하여 연구의 적합성을 높이고자 하였다. 본 연구는 지점근무기간의 지점 간 차이가 지점의 조직유효성 및 부패의향에 어떻게 영향을 미치는 지를 살펴보기 때문에 지점 단위의 평균값을 사용한다. 업무변경횟수 및 연차는 지점 평균값으로처리하여 통계 분석을 수행하였다. 반면 통상적으로 더미변수화 처리되는 성별, 고용형태, 직급은 지점 내 은행원들의 값을 더미변수 처리하여 빈도분석을 시행한 %값을 사용한다. 리더십효과는 설문문항의 점수의지점 평균값으로 통계처리를 하였고, 지점성과는 Peer 그룹내 순위의 분수값-낮을수록 성과가 좋은 지점-으로 통계 분석을 수행하였다. 본 연구에 첨가한 변수들은 아래와 같다.

1) 업무변경횟수

본 연구에서 지점근무기간을 측정하기 위한 변수는 현재 지점에서 근무한 기간의 평균값이라 할 수 있다. 업무 변경 횟수는 실제 영업점에 서 담당하는 주 업무가 있지만, 최근의 경향성을 반영하여 통제변수로 설정하였다. 최근 은행의 경향은 금융 상품의 유사성과 세계화와 정보화에 따른 금융 환경의 변화를 반영한 은행 간 경쟁의 심화가 화두라 할수 있다. 은행들은 최근의 경향을 반영해 최근에는 업무를 분화시키기보다는 고객 지향적 금융으로 변화하고 있다. 고객 지향적 금융이란 원스탑, 논스탑 뱅킹으로 대변될 수 있는바, 고객과 은행원이 1대 1로 대응되는 시스템을 의미한다. 따라서 은행원은 원스탑, 논스탑 뱅킹에 따라업무의 구분이 무의미해지고 있다. 최근 외환은행 내에서도 몇 년 전까지 분리되어 있던 개인금융과 기업금융을 통합해 하나의 영업점으로 운영하고 있다. 그리고 영업점 내에서 개인금융과 기업금융의 구분 대신고객별로 대응하여 고객의 니즈를 충족시키기 위한 금융으로 변화하고있다. 따라서 본 연구에서는 업무 변경 횟수가 최근의 은행 경향에 비추어 보았을 때, 통제변수로 사용하는 것이 연구의 적합성이 높다고 판단하였다. 이에 업무변경횟수를 통제변수로 사용하고자 하였다.

2) 성별

성별에 대한 조직유효성 연구로는 조직에 남아 있는 이유를 이해하기 위한 새로운 접근 방법으로 직무배태기와 이직 의도 간의 관계성을 분석한 김은애(2005)의 연구를 들 수 있는 바, 김은애는 성별에 따른 직무배태성 및 이직의도와의 관계성이 없음을 연구 결과에서 밝히고 있다. 또한 외식종사원의 연구에서 성별이 직무만족에 조절변수로서 작용함을 밝히고 있는 곽다영(2004)의 연구 또한 성별과 조직유효성 간의 관계를 파악한 연구라 할 수 있다. 성별과 부패의향과 관련한 연구로는 젠더와부패에 관한 연구를 통해 살펴볼 수 있는 바, Dallar 외(1999)는 100여개 나라를 분석 대상으로 삼아 국가 내 여성의 참여와 부패 정도를 측정하는 연구 등을 들 수 있다.

이상의 선행연구를 종합할 때, 성별에 따라 본 연구의 종속변수인

조직유효성과 부패의향에 영향을 미칠 것으로 전망되는 바, 성별에 대한 통제는 필요한 것으로 판단된다. 선험적인 판단을 예로 들면 여성의 경우 결혼이나 임신, 육아 등의 이유에 따라 지점근무에 대한 의사가 변경될 가능성이 상존하는 바, 이를 감안하면 성별에 따른 차이는 일정부분나타날 것으로 전망된다. 따라서 이상을 종합하여 성별 변수를 통제변수로 하되, 통계 처리는 전술한 바와 같이 빈도분석에 의한 지점 평균값으로 한다.

3) 연차

일반적으로 연차는 은행의 입행하여 현재까지 근무한 기간을 뜻하는 용어로 본 연구의 독립변수인 지점근무기간과는 의미가 다르다. 그러나 일반적으로 조직에 속한 시간이 길수록 조직에 대한 생각과 의미, 책임 의 범위 등이 달라지기 때문에 이는 본 연구의 독립변수 및 종속변수에 영향을 미칠 수 있다. 따라서 본 연구에서는 연차에 대한 지점 평균값을 통제변수로 사용하여 지점근무기간과는 구분하여 측정하고자 하였다.

4) 고용형태

본 연구는 은행의 영업점을 분석 대상으로 삼고 있는 바, 은행의 고용형태는 크게 계약직, 무기계약직, 정규직으로 구분할 수 있다. 계약직과 무기계약직은 계약직이라는 특성을 공유하고 있으나, 계약직은 계약기간이 2년인데 반해 무기계약직은 계약기간이 따로 정해지지 않는다는점에서 차이를 보인다. 하지만 계약직은 정규직과 다른 보수 체계와 복지 체계를 갖고 승진 track로 다르게 적용되는 바, 실제로 무기계약직은일반 계약직이 승진한 형태라 판단할 수 있다. 따라서 본 연구에서는고용형태를 계약직과 정규직으로 구분하는 바, 이 때의 계약직은 무기계약직을 포함한다.

고용형태에 따른 선행연구는 정규직이 비정규직에 비해 조직에 대한 소속감이나 애사심 그리고 성과에 바탕한 보상에 대한 만족감이 더욱 크다는 연구 결과를 제시한 이성엽(2006)의 연구가 존재한다. 또한 고용불안정과 조직유효성에 대한 연구를 수행한 김종관(2007) 외 등의 선행연구 등이 존재한다. 이러한 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서는 고용형태를 통제변수로 처리하였다.

5) 직급

직급은 본인의 현재 직위를 물음으로써 통계 처리를 하였다. 은행의 직급 체계는 계장, 대리, 과장, 차장, 지점장 이상으로 구분되는 바, 이러한 직급 체계는 크게 행원/책임자로 다시 나눌 수 있다. 일반적으로 계장과 대리는 행원이라 하고 과장이후부터는 책임자라는 독특한 직책을 부여한다. 책임자는 실제 은행 창구에서 발생하는 상황에 대해 책임을 진다. 창구에서 사고가 발생할 경우 행원급은 횡령 등과 같은 개인적 부패 등을 제외하고는 대부분 면책이 되고, 책임자가 책임을 지게 된다. 따라서 행원급과 책임자는 책임의 범위와 소재 등에서 차이를 보이게 된다. 본 연구에서는 설문 문항을 취합하여 대리 이하를 행원으로 과장 이상을 책임자로 통계 처리하여 분석을 수행하였다.

6) 리더십효과

사전적으로 리더십(leadership)이란 집단의 목표나 내부 구조의 유지를 위하여 구성원이 자발적으로 집단활동에 참여하여 이를 달성하도록 유도하는 능력을 의미하지만 현실적으론 학자들마다 다양한 의미를 함축하는 용어로 사용되고 있다. 리더십의 이론이 학자들마다 다양한 정의로 분화되는 이유는 구성원들을 일정한 방향으로 이끌기 위한 능력은 시대적 상황이나 사회적 기반에 따라 다양한 접근 방법이 존재하기 때문이다. 이에 J.M.Burns는 리더십을 가장 흔히 볼 수 있는 단어이지만 지구

상에서 가장 이해되지 못하고 있는 현상으로 정의하여 개념의 복잡성을 드러내고 있다. (강정애, 리더십론)

리더십의 존재이유는 다양하지만 일반적으로 급속하게 변화하는 환경에 대응하기 위해 조직 구성원들의 행태를 조정하고 조직의 내부 조정을 통해 구성원 개인의 목표와 조직의 목표를 일치시키는 것으로 귀결된다. 리더십 이론은 전통적인 입장에서 리더의 속성에 기인한 자질이론, 행태적 접근방법을 취한 행동이론, 리더십의 효율성에 영향을 미치는 상황적 요인의 중요성을 강조하는 리더십 상황이론 등이 존재하나, 현재의조류는 리더의 행태나 상황적 조건 뿐만 아니라 리더의 개인적 속성, 추종자의 특성, 직위와 권력 등을 포괄적으로 고려하여 조직성과에 영향을미치는 리더십효과를 연구하는 이론들로 확대 발전하고 있다. 본 연구는리더십 효과를 통제변수로 사용하여 독립변수, 종속변수에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 리더십 효과는 김병룡(2013)의 연구를 바탕으로 재구성한 9개 문항으로 측정하였다.

<표5> 리더십효과 측정문항

측정지표	문항	내용
	1	분명한 비전을 제시해 준다.
	2	성공의 상징처럼 지각되고 내가 따라야 할 모델이
		다.
	3	많은 사람들에게 존경을 받고 있다.
	4	의사소통을 중요시 하며, 부하직원의 의견에 귀를
리더십	4	기울인다.
효과	5	부하직원을 이해하고 공감하기 위해 노력한다.
	6	부하직원의 성장과 발전을 도와준다.
	7	자신의 감정상태를 잘 알고 있다.
	8	자신의 감정을 잘 다스리고 통제하여 문제를 이성
		적으로 해결한다.
	9	상사는 부하직원들의 감정을 잘 이해하고 있다.

7) 지점성과

은행에서 조직성과는 지점의 성과를 바탕으로 이루어지는 바, 지점 성과는 은행의 전통적인 수익성과 건전성이라는 대전제 하에 시대적 상황을 고려한 특별 추진 항목이 매 반기 핵심성과지표(KPI)로 세분화되어 실적을 측정하여 순위를 매기고 있다. 본 연구의 연구대상인 외환은행의 경우 매 반기 성과평가를 위한 Peer 그룹을 산출하는 바, Peer 그룹은 본점에서 이전의 성과를 바탕으로 비슷한 규모와 영업 환경 등을종합적으로 고려하여 정기 발령으로 지점의 인적 구성이나 이전 성과평가 등이 마무리된 이후 발표한다. 지점 순위는 각각의 Peer 그룹 내 영업점들과의 경쟁을 통해 결정되는 바, 일반적으로 하나의 Peer 그룹 내에는 9~13개 지점이 속하게 된다.

조직성과는 조직의 존재 목표를 결정하는 핵심 변수로 본 연구에서 상정한 지점근무기간, 조직유효성, 부패의향에 모두 영향을 미치는 중요 한 변수이다. 따라서 본 연구의 적합성을 위해 지점 성과를 통제 처리하 였다. 변수는 Peer그룹 내 순위를 분수값으로 처리한 %값을 적용한다.

3. 분석방법

본 연구의 연구과제 설계 및 가설 설정을 위해 선행연구의 연구방법 및 이론적 근거를 검토 및 재조정 하였으며, 설문조사(서베이)를 통해 수집한 자료를 바탕으로 통계패키지 프로그램인 PASW Statistics 18을 이용하였다. 인구통계학적 조사를 제외한 설문 측정 문항은 Likert 7점 척도로 구성하였다.

자료처리 방법으로는 먼저, 인구통계적 변인을 중심으로 기술분석을 시행하여 표본의 특성에 대해 확인하였다. 아울러, 자료의 결측치를 탐색 하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 그 다음에, 측정도구에 대한 타당성을 검증하기 위하여, 탐색적 요인 분석을 시행하였다. 탐색적 요인분석은 주성분 분석을 사용하여 베리맥 스 회전을 하였고, 요인 수는 고유치 > 1을 기준으로 도출하였다. 측정 도구의 신뢰성 검증을 위하여 Cronbach's a계수를 산출하였다. 타당성 및 신뢰성이 확립된 측정도구에 대해서는 문항평균값을 사용하였다.

이어서, 구성 개념들 간의 개략적인 관계를 탐색하기 위하여 이변량 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 분석에 사용된 변수로는 지점근 무기간, 직무만족도, 조직몰입도, 부패의향, 업무 변경 횟수, 성별, 연차, 고용형태, 직급, 리더십효과, 지점 성과이다.

마지막으로 가설검증을 위해서는 다중회귀분석을 이용하여 결과를 도출하였다. 가설검증 결과 및 전술한 상관관계 분석 결과를 바탕으로 가설로 설정한 관계를 심도있게 살펴보기 위한 추가적인 분석을 시행하 였는데, 이 추가적인 분석을 위해서도 다중회귀분석을 사용하였다.

제 4장 연구결과

제1절 인구통계학적 특성

본 연구의 분석단위는 조직이지만 설문을 응한 대상인 은행원들의 인구통계학적 특성은 향후 진행될 연구를 위해 필수적으로 수행해야 하 는 작업이다. 회수된 설문지를 바탕으로 추출한 인구통계학적 특성은 표 6과 같다.

<표6> 인구통계학적 특성

변수	유목	비율(%)
	남자	42.5
71 HJ	여자	55.5
성별	결측값	2.0
	합계	100.0
	고등학교 졸업 이하	9.4
	2년제대학교 졸업	8.7
コ ٥	4년제대학교 졸업	72.8
교육수준	대학원 졸업(석박사)	5.9
	결측값	3.3
	합계	100.0
	수신	23.2
	여신	40.5
	외국환	16.3
첫 기거세기 다다되는 즈스어므	수출입	8.9
현 지점에서 담당하는 주요업무	신용카드	3.3
	기타	1.3
	결측값	6.6
	합계	100.0
	계약직	28.5
고용형태	정규직	66.2
	결측값	5.3
	_	

	 합계	100.0
	계장	52.2
	대리	14.8
	과장	10.7
직급	차장	13.5
	지점장 이상	1.8
	결측값	7.1
	합계	100.0

통계 분석을 위한 은행원 응답자에 대한 인적사항은 총 11개의 문항으로 구성되어 있으며, 이를 바탕으로 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다.

우선 연령은 만으로 물어보았으며, 평균 만 33.7세 표준편차 7.2년이고 은행에 입행하여 근무한 기간은 평균 9.8년에 표준편차 7.8년이었다. 성별의 경우 남자와 여자의 비율이 각각 42.5%, 55.5%로 여자의 비율이 13%p 높았다. 교육수준은 정부 정책의 시행으로 고등학교 졸업 후 입행자가 13년 이후 늘어나서 고등학교 이하 입행자가 9.4%를 차지하고 있다. 2년제 대학 졸업자의 비율은 8.7%를 차지하고 있고, 4년제 대학 졸업자의 비율은 72.8% 대학원 이상의 비율은 5.3%를 차지하고 있다. 전체적으로 교육수준은 4년제 대졸자의 비율이 압도적인 비율을 차지하고 있다.

현 지점에서 담당하는 업무는 가계대출과 기업대출을 담당하는 여신 업무가 40.5%를 차지하고 있고, 수신 업무가 23.2%, 외국환 업무가 16.3%, 수출입 업무 8.9%, 신용카드 업무 3.3%를 보이고 있다. 그리고 기타 업무가 1.3%를 차지하였으나, 기타 업무를 묻는 개방형 설문은 결 측값으로 확인되어, 기타 업무가 구체적으로 무엇인지는 알 수 없었다.

고용형태는 계약직이 28.5% 정규직이 66.2%로 정규직이 37.7%p 더

많았다. 마지막으로 직위의 경우 계장이 52.2%로 가장 많았으며, 대리 14.8%, 차장 13.5%, 과장 10.7%, 지점장 이상이 1.8%로 나타났다.

제2절 측정도구의 타당도 및 신뢰성 검증

본 연구의 측정변수는 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인 분석을 사용하였다. 탐색적 요인분석은 주성분 분석을 사용하여 베리맥스 직각회전2)을 사용하였고, 요인 수는 고유치 > 1을 기준으로 도출하였다. 요인부하량은 각 변수와 요인간의 상관관계 정도를 나타낸다. 고유치(Eigenvalue)는 특정 요인에 부하된 모든 변수의 부하량을 제곱하여 합한 값으로 특정 요인에 관련된 표준화된 분산(standard variance)을 가리킨다. 일반적으로 사회과학에서는 고유치가 1.0이상, 요인부하량 0.4이상이상이면 유의미성이 담보되며 0.5가 넘으면 중요 변수로 인정받는다. 반면, 신뢰도를 측정하기 위해서는 내적일관성을 측정하기 위한 크론바흐알파(Cronbach's a)값을 통해 검증하고자 한다. 크론바흐 알파 값은 0.8~0.9의 경우 신뢰성이 높은 것으로 인식되고, >.6일 경우 기준을 충족한 것으로 판단한다. 변수의 요인 분석은 아래와 같다.

<표7> 요인분석 결과-직무만족

요인	요인 부하량	고유치	분산 (%)	크론바하 알파
요인 1: 직무만족				
나는 상사를 존경한다.	0.868	4.880	60.995	0.904
나는 상사가 나를 공정하게 평가해 준다고 생각한다.	0.867			
나는 직무 수행 시 동료나 관리자가 나를 도와준다고 생각한다.	0.843			
나는 동료들을 신뢰하고 존경한다.	0.835			

²⁾ 베리맥스 직각회전은 요인의 해석을 용이하게 하는 방법으로 대중적으로 가장 많이 사용하는 방법이다.

나는 현재 맡고 있는 직무가 중요하다고 생각한다.	0.783
지점에서는 승진을 위한 교육훈련 기회를 충분히 제공한다고 생각한다.	0.716
나는 내가 종사하고 있는 직업 자체에 만족을 느낀다.	0.659
지점에서는 능력에 따라 승진이 이루어진다고 생각한다.	0.638

<표8> 요인분석 결과-조직몰입도

요인	요인 부하량	고유치	분산 (%)	크론바하 알파
요인 1: 조직몰입도				
지점은 나에게 개인적으로 의미 가 있다.	0.895	3.993	66.547	0.898
나는 지점에 귀속감을 느낀다.	0.867			
내가 지점에 있는 이유는 내가 원하고 필요해서이다.	0.822			
나는 지점의 문제가 나의 문제인 것처럼 느낀다.	0.819			
나는 지점 내 동료들에 대하여 의무감을 느끼고 있다.	0.773			
나는 상사와 함께 일해야 한다는 의무감을 느낀다.	0.705			

<표9> 요인분석 결과-리더십효과

요인	요인 부하량	고유치	분산 (%)	크론바하 알파
요인 1: 리더십효과				
부하직원의 성장과 발전을 도와 준다.	0.930	7.484	83.160	0.974
부하직원을 이해하고 공감하기 위해 노력한다.	0.929			
상사는 부하직원들의 감정을 잘 이해하고 있다.	0.929			
의사소통을 중요시 하며, 부하직 원의 의견에 귀를 기울인다.	0.925			

많은 사람들에게 존경을 받고 있 0.925 다.
자신의 감정을 잘 다스리고 통제 0.909 하여 문제를 이성적으로 해결한다.
성공의 상징처럼 지각 되고 내가 0.905 따라야 할 모델이다.
자신의 감정상태를 잘 알고 있다. 0.880 분명한 비전을 제시해 준다. 0.872

직무만족, 조직몰입도, 부패의향, 리더십효과에 대한 요인 분석을 실시한 결과 첫 번째로 직무만족, 조직몰입도, 리더십효과의 경우 타당성기준을 충족하여 직무만족도, 조직몰입도, 리더십효과 점수로 각각의 최종 문항 평균값을 사용이 가능하였다. 다만, 조직몰입도와 관련하여 1차 탐색적 요인 분석에서 16번 문항인 "아무리 나에게 이익이 된다고 하더라도 지금 회사를 떠나는 것은 옳지 않다고 생각한다."의 경우 요인부하량 >.5 이상인 요인이 없어서 삭제하였다. 그리고 14번 문항인 "내가 지금 지점을 떠나기로 결심한다면 나의 생활이 혼란스러워질 것이다."과13번 문항인 "내가 원한다 하더라도 지금 당장 지점을 떠나는 것은 나에게 있어 어렵다."의 경우 2차 탐색적 요인 분석에서 요인으로 도출되었으나 스크리 도표 결과를 고려하여 삭제하였다. 따라서 조직몰입도의 경우 6개 문항으로 최종 분석을 수행하였다. 이를 바탕으로 직무만족, 조직물입도, 리더십 효과의 경우 요인부하량이 각각 >.638, >.705, >.872 이상, 크론바흐 알파값이 각각 >.904 >.898, >.974 이상으로 기준을 만족하였다.

부패의향과 상황별 탐색적 요인분석 결과 요인부하량이 >.595이상으로 타당성 기준을 충족하였고, 크론바흐 알파값이 상황별로 각각 >.629, >.733, >.859, >.579로 나타났다. 일반적으로 크론바흐 알파값의 신뢰성기준을 >.6이라 할 때, 상황 1과 상황 2, 상황 3은 신뢰성을 충족하였으나, 상황 4의 경우 신뢰성을 획득하지 못한 바, 이후의 연구에서는 상황 4를 배제하여 진행한다.

<표10> 요인분석 결과-상황별 부패의향

상황	요인	요인 부하량	고유치	분산 (%)	크론바하 알파
1	요인 1: 부패의향(상황1)				
	도덕성R	.887	1.774	59.139	0.629
	부패의향	.765			
	적발가능성 인식R	.635			
2	요인 1: 부패의향(상황2)				_
	적발가능성 인식R	.853	1.976	65.873	0.733
	도덕성R	.804			
	부패의향	.776			
3	요인 1: 부패의향(상황3)				
	도덕성R	.939	2.382	79.397	0.859
	부패의향	.873			
	적발가능성 인식R	.859			
4	요인 1: 부패의향(상황4)				
	도덕성R	.847	1.662	55.392	0.579
	부패의향	.768			
D: 0d =	적발가능성 인식R	.595			

R: 역코딩 문항

제3절 변수간의 상관관계 분석

상관관계 분석은 변수에 대한 타당성과 신뢰도를 분석한 이후 연구가설을 검증하기 위하여 각 변수들이 어떤 방향성을 가지고 관련성을 보이는 지를 검토하기 위해 수행하였다. 변수 간 상관관계는 변수 간 상호작용에 의해 발생할 수 있는 다중공선성 문제를 살펴보는데 적합한 방법을 제시한다. 일반적으로 상관계수가 >.8 이상이면 다중공선성의 문제를 의심해 볼 수 있는 바, 본 연구에서는 이원 상관분석을 실시하여 피어슨 (Pearson) 상관계수 산출을 통해 변수 간 상관관계를 검토하였다. 모든 변수는 표준화된 점수를 사용하여 측정하였다. 이를 표로 나타내면 다음과 같다.

<표11> 상관관계분석 결과-지점근무기간, 조직유효성, 부패의향

	지점 근무기간	직무 만족도	조직 몰입도	부패의향 (상황1)	부패의향 (상황2)	부패의향 (상황3)
지점 근무기간	1.000	-	-	-	-	-
직무만족도	0.219	1.000	_	_	_	_
조직몰입도	.285*	.715**	1.000	_	_	_
부패의향(상황1)	293*	396**	625**	1.000	_	_
부패의향(상황2)	-0.148	417**	312*	.536**	1.000	_
부패의향(상황3)	288*	-0.252	447**	.692**	.392**	1.000

^{*}p < .1, **p < .05, ***p < .01

우선 표11에서 살펴보았듯이, 종속변수인 조직유효성과 부패의향에 영향을 미칠 독립변수 간의 상관관계가 0.8이상인 변수들이 나타나지 않아 다중공선성 문제가 발생할 가능성은 낮다고 할 수 있다. 다만, 독립변수와 종속변수간의 상관관계에 있어 통계적으로 유의미하긴 하나, 유의수준 10%수준에서 유의미성이 발견된다.3) 상관관계 분석에서 조직유효성에서 직무만족과 조직몰입도가 .715로 높은 (+)의 상관관계를 보이는 것을 나타났다. 그리고 조직몰입도와 부패의향이 상관관계가 (-)의 상관관계를 보이는 것으로 나타난 바, 이러한 상관관계를 살펴볼 때, 조직몰입도가 부패의향을 낮추는 방향을 예측할 수 있다.

제4절 가설검증

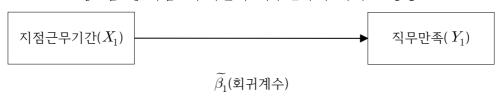
1. 지점근무기간이 조직유효성에 미치는 영향

(1) 지점근무기간이 직무만족에 미치는 영향 검증

³⁾ 일반적으로 유의수준은 5%(a=0.05), 1%(a=0.01), 0.1%(a=0.001)를 결정기준으로 사용한다. 그러나 예외적으로 10%(a=0.1)을 사용하는 경우가 있는데, 표본 수가 적거나선행연구에서 10%를 사용하는 경우로 제한된다. 본 연구의 경우 통계적 유의미성을 10%로 사용하고 있는 바, 이는 전체 설문 응답자는 393명이나 분석의 단위가 되는지점 수는 52개 지점으로 분석을 진행하기 위한 지점 표본이 적다고 할 수 있다. 본연구에서 지지되는 결과는 통계적 유의수준이 10%로 유의미성이 약하지만 전술한 바와 같이 예외적인 사유에 의해 설정한 것으로 향후 연구에서 표본 수를 확대하여 유의수준을 낮추는 작업이 보완되어야 할 것이다.

본 연구에서는 지점근무기간이 조직유효성에 미치는 영향을 판단하기 위해 조직유효성의 두 변수인 직무만족과 조직몰입도를 종속변수로하여 회귀분석을 수행하였다. 첫 번째로 지점근무기간이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 통하여 살펴보았는데, 이를 식으로 나타내면, 그림 1과 같다.

[그림 1] 지점근무기간이 직무만족에 미치는 영향



$$Y_1=eta_0+eta_1X_1+eta_2X_2+eta_3X_3+eta_4X_4+eta_5X_5+eta_6X_6+eta_7X_7+eta_8X_8+\epsilon$$
 $X_2=$ 업무변경횟수, $X_3=$ 성별, $X_4=$ 연차, $X_5=$ 고용형태 $X_6=$ 직급, $X_7=$ 리더십효과, $X_8=$ 지점성과

독립변수인 지점근무기간이 직무만족에 미치는 영향은 아래와 같이 도출되었다. 우선 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며(F=5.381, p<.01) R^2 값은 0.525로, 모형의 설명력은 52.5%로 나타났다. 이 때 독립변수인 지점근무기간은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-1는 통계적으로 지지되지 못한다. 통제 변수로서는 지점 내 리더십효과가 높을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났고, 이 외의 변수는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 자세한 결과는 표 12와 같다.

<표12> 지점근무기간이 직무만족에 주는 영향에 대한 회귀분석 결과

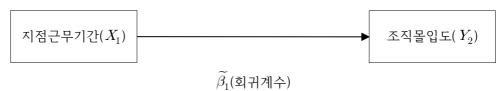
종속변수	종속변수 직무만족			
		β	t	р
	(상수)	.049	.443	.660
독립변수	순환근무_지점 근무기간	.134	1.203	.236
통제변수	업무 변경 횟수	194	-1.612	.115
	성별_남자%	111	838	.407
	연차	.167	.816	.419
	고용형태_정규직%	.225	1.618	.114
	직급_행원%	.011	.052	.959
	리더쉽효과	.516***	3.894	.000
	지점성과_Peer그룹 내 순위	.014	.119	.906
 R 제곱			0.525	
	F		5.381***	

^{*}p < .1, **p < .05, ***p < .01

(2) 지점근무기간이 조직몰입도에 미치는 영향 검증

두 번째로 지점근무기간이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 통하여 살펴보았는데, 이를 식으로 나타내면, 그림 2와 같다.

[그림 2] 지점근무기간이 조직몰입도에 미치는 영향



$$Y_2=eta_0+eta_1X_1+eta_2X_2+eta_3X_3+eta_4X_4+eta_5X_5+eta_6X_6+eta_7X_7+eta_8X_8+\epsilon$$
 $X_2=$ 업무변경횟수, $X_3=$ 성별, $X_4=$ 연차, $X_5=$ 고용형태 $X_6=$ 직급, $X_7=$ 리더십효과, $X_8=$ 지점성과

독립변수인 지점근무기간이 조직몰입도에 미치는 영향은 표14와 같이 도출되었다. 우선 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며(F=4.046, p<.01) R^2 값은 0.454로, 모형의 설명력은 45.4%로 나타났다. 이 때 독립 변수인 지점근무기간은 조직몰입도에 유의수준 10%수준에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-2는 통계적으로 지지될 것이다. 이 외의 통제변수로서는 직무만족과 마찬가지로 지점 내 리더십 효과가 높을수록 조직몰입도가 높아지는 것으로 나타났다. 이는 리더십이 조직유효성에 영향을 미친다는 결과를 지지하는 바, 선행연구들과 일치하는 주장이라 할 수 있다. 이 외의 변수는 통계적으로 유의 미하지 않은 것으로 나타났다. 자세한 결과는 표 13과 같다.

<표13> 지점근무기간이 조직몰입도에 주는 영향에 대한 회귀분석 결과

종속변수	종속변수 조직몰입도			
		β	t	р
	(상수)	.028	.228	.821
독립변수	순환근무_지점 근무기간	.215*	1.760	.086
통제변수	업무 변경 횟수	.015	.117	.907
	성별_남자%	125	860	.395
	연차	.207	.922	.362
	고용형태_정규직%	.176	1.154	.255
	직급_행원%	001	006	.995
	리더쉽효과	.543***	3.736	.001
	지점성과_Peer그룹 내 순위	.021	.161	.873
	 R 제곱		0.454	
	F		4.046***	

^{*}p < .1, **p < .05, ***p < .01

2. 지점근무기간이 부패의향에 미치는 영향

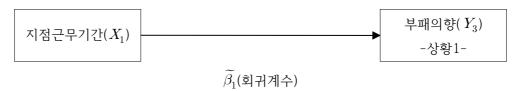
본 연구에서는 지점근무기간이 부패의향에 미치는 영향을 판단하기 위해 부패의향과 관련한 시나리오를 각각 종속변수로 하여 회귀분석을 수행하였다.

지점근무기간이 부패의향에 미치는 영향을 분석하기 위해 종속변수로서 부패의향을 물어본 세 개의 문항을 묶은 평균값을 새로운 변수로 사용하였으며, 크론바흐 알파값이 0.6 이하로 산출되어 신뢰도를 확립할수 없었던 상황 4를 제외하고, 상황 1과 상황 2 그리고 상황 3의 부패의향값을 최종 분석에 사용하여 상황별 일치 여부를 분석하였다.

(1) 지점근무기간이 부패의향-상황1에 미치는 영향

지점근무기간이 부패의향에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀 분석으로 지점근무기간이 시나리오 상황1의 부패의향에 어떻게 영향을 미치는 지를 살펴보았는데, 이를 식으로 나타내면, 그림 3과 같다.

[그림 3] 지젂근무기간이 부패의향-상황1에 미치는 영향



$$Y_3 = eta_0 + eta_1 X_1 + eta_2 X_2 + eta_3 X_3 + eta_4 X_4 + eta_5 X_5 + eta_6 X_6 + eta_7 X_7 + eta_8 X_8 + \epsilon$$

$$X_2 = \text{업무변경횟수}, X_3 = \text{성별}, X_4 = \text{연차}, X_5 = \text{고용형태}$$

$$X_6 = \text{직급}, X_7 = \text{리더십효과}, X_8 = \text{지점성과}$$

독립변수인 지점근무기간이 부패의향 상황 1에 미치는 영향은 표15

와 같이 도출되었다. 우선 회귀모형은 유의수준 10%수준에서 유의미한 것으로 나타났으며(F=2.077, p<.1) R^2 값은 0.299로, 모형의 설명력은 29.9%로 나타났다. 이 때 독립변수인 지점근무기간은 부패의향에 유의수준 10%수준에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 때의 회귀계수는 -0.271로 이는 지점의 근무기간이 길수록 부패의향이 낮아진다는 의미이다. 따라서 가설 2는 통계적으로 기각될 것이다. 이외의 통제변수로서는 성별의 경우 지점 내 남자의 비중이 높을수록 부패의향이 높아지는 것으로 나타난 바, 이는 남자가 여자보다 청렴도가 낮다는 선행연구를 약하게 지지하는 결과를 지지한다고 할 수 있다. 또한리더십효과는 부패의향에 (-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자세한결과는 표 14와 같다.

<표14> 지점근무기간이 부패의향-상황1에 주는 영향에 대한 회귀분석 결과

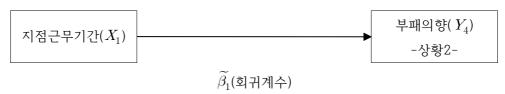
종속변수	종속변수 부패의향(상황1)			
		β	t	р
	(상수)	070	522	.604
독립변수	순환근무_지점 근무기간	271*	-1.986	.054
통제변수	업무 변경 횟수	003	017	.986
	성별_남자%	.361**	2.219	.032
	연차	006	025	.980
	고용형태_정규직%	233	-1.368	.179
	직급_행원%	.159	.614	.543
	리더쉽효과	274*	-1.690	.099
	지점성과_Peer그룹 내 순위	.048	.338	.737
-	 R 제곱		0.299	
F			2.077*	

^{*}p < .1, **p < .05, ***p < .01

(2) 지점근무기간이 부패의향-상황2에 미치는 영향

지점근무기간이 부패의향에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀 분석으로 지점근무기간이 시나리오 상황2의 부패의향에 어떻게 영향을 미치는 지를 살펴보았는데, 이를 식으로 나타내면, 그림 4와 같다.

[그림 4] 지점근무기간이 부패의향-상황2에 미치는 영향



$$Y_4 = eta_0 + eta_1 X_1 + eta_2 X_2 + eta_3 X_3 + eta_4 X_4 + eta_5 X_5 + eta_6 X_6 + eta_7 X_7 + eta_8 X_8 + \epsilon$$

$$X_2 = \mathrm{업} \mathcal{P} \, \mathrm{변경 \, \^{N}} \, \hat{\mathcal{T}} \, \hat{\mathcal{T}}$$

독립변수인 지점근무기간이 부패의향 상황 2에 미치는 영향은 표15 와 같이 도출되었으나, 모형이 통계적으로 유의하지 않은 바, 연구 결과 에 적합한 모형이 아닌 것으로 드러났다.

<표15> 지점근무기간이 부패의향-상황2에 주는 영향에 대한 회귀분석 결과

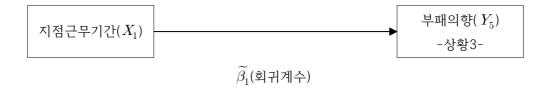
종속변수	종속변수 부패의향(상황2)			
		β	t	р
	(상수)	040	279	.782
독립변수	순환근무_지점 근무기간	109	743	.462
통제변수	업무 변경 횟수	.128	.810	.423
	성별_남자%	.344*	1.970	.056
	연차	.251	.931	.358
	고용형태_정규직%	028	151	.881
	직급_행원%	.323	1.166	.251
	리더쉽효과	196	-1.124	.268
	지점성과_Peer그룹 내 순위	123	800	.429
 R 제곱			0.208	
	F		1.277	

^{*}p < .1, **p < .05, ***p < .01

(3) 지점근무기간이 부패의향-상황3에 미치는 영향

지점근무기간이 부패의향에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀 분석으로 지점근무기간이 시나리오 상황3의 부패의향에 어떻게 영향을 미치는 지를 살펴보았는데, 이를 식으로 나타내면, 그림 5와 같다.

[그림 5] 지점근무기간이 부패의향-상황3에 미치는 영향



$$Y_5 = eta_0 + eta_1 X_1 + eta_2 X_2 + eta_3 X_3 + eta_4 X_4 + eta_5 X_5 + eta_6 X_6 + eta_7 X_7 + eta_8 X_8 + \epsilon$$

$$X_2 = \mathrm{업} + \mathrm{변경횟} + \lambda_3 = \mathrm{dg}, X_4 = \mathrm{dh}, X_5 = \mathrm{ngg}$$
 태
$$X_6 = \mathrm{dg}, X_7 = \mathrm{ngg}$$
 되어십효과, $X_8 = \mathrm{ngg}$ 점심과

독립변수인 지점근무기간이 부패의향 상황 3에 미치는 영향은 표17과 같이 도출되었다. 우선 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며 (F=3.606, p<.01) R^2 값은 0.425로, 모형의 설명력은 42.5%로 나타났다. 이 때 독립변수인 지점근무기간은 부패의향에 유의수준 10% 수준에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 때의 회귀계수는 -0.244로 이는 지점의 근무기간이 길수록 부패의향이 낮아진다는 의미로 상황 1과 같은 결과로 일관성을 유지하고 있다. 따라서 가설 2는 통계적으로 기각될 것이다. 이 외의 통제변수로서는 상황 1과 같이 성별과 리더십 효과가 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 자세한 결과는표 16과 같다.

<표16> 지점근무기간이 부패의향-상황3에 주는 영향에 대한 회귀분석 결과

종속변수	종속변수 부패의향(상황3)			
		β	t	р
	(상수)	016	126	.900
독립변수	순환근무_지점 근무기간	244*	-1.930	.061
통제변수	업무 변경 횟수	140	-1.031	.309
	성별_남자%	.438***	2.915	.006
	연차	148	639	.527
	고용형태_정규직%	.053	.340	.736
	직급_행원%	.002	.009	.993
	리더쉽효과	455***	-3.033	.004
	지점성과_Peer그룹 내 순위	.080	.603	.550
	R 제곱		0.425	
F 3.606***				

^{*}p < .1, **p < .05, ***p < .01

3. 성별, 리더십효과, 지점성과가 주요 변수에 영향을 미치는 조절효과에 대한 가설 검증

전술한 회귀 분석의 결과를 살펴보면, 지점근무기간과 조직유효성 및 부패의향 간의 관계는 일정 부분 관련성을 맺고 있는 것으로 보인다. 그러나 본 연구는 각 변수에 영향을 미칠 수 있는 다른 변수를 배제한 채 회귀 분석을 시행한 것이라는 한계점이 존재한다. 따라서 본 장에서는 성별, 리더십효과, 지점성과에 따라 본 연구가 독립변수 및 종속변수로 설정한 지점근무기간과 조직유효성, 부패의향 간 관계를 분석하기 위해 다중회귀분석을 시행하여, 중요하다고 생각되는 변수들을 고려했을때 주요 변수 간의 관계가 어떻게 변화하는지를 검증한다.

(1) 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 주는 영향에 대한 성별의 조절효과

성별의 조절효과를 살펴보기 위해 지점근무기간과 성별 변수의 교차 항을 추가 설정하여 회귀분석을 수행한 바, 자세한 결과는 표 17과 같다.

<표17> 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 주는 영향에 대한 성별의 조절효과

종속변수		조직유	구효성		부패의향	_
		직무 만족도	조직 몰입도	상황1	상황2	상황3
		β	β	β	β	β
	(상수)	.055	.035	061	044	.010
독립변수	지점근무기간	.154	.237*	244*	120	166
조절변수	성별 × 지점근무기간	098	112	136	.054	394***
통제변수	업무 변경 횟수	192	.018	.000	.127	132
	성별_남자%	130	146	.336*	.354*	.364**
	연차	.191	.235	.027	.237	051
	고용형태_정규직%	.231	.183	224	031	.078
	직급_행원%	.027	.017	.181	.315	.065
	리더쉽효과	.512***	.539***	279*	194	469***
	지점성과_Peer그룹 내 순위	011	008	.014	109	021
R 제곱		0.532	0.463	0.313	0.210	0.541
F		4.806***	3.641***	1.926*	1.121	4.979***

^{*}p < .1, **p < .05, ***p < .01

회귀분석 결과 모형의 유의성은 직무만족, 조직몰입도, 상황 1과 상황3에서 유의한 것으로 나타났다. 직무만족의 경우 F:4.806(유의수준: p<.01)로 R^2 의 값은 0.532로 53.2% 설명력을 지니고 있다. 조직몰입도의경우 F:3.641(유의수준: p<.01)로 R^2 의 값은 0.463로 46.3% 설명력을 지니고 있다. 부패의향의 경우 상황 1과 상황 3이 통계적으로 유의한 모형인 바, 상황 1의 경우 F:1.926(유의수준: p<.1)로 R^2 의 값은 0.313로 31.3% 설명력을 지니고 있다. 상황 3은 F:4.979(유의수준: p<.01)로 R^2 의 값은 0.541로 54.1% 설명력을 지니고 있다.

성별의 조절효과는 부패의향에서 상황3에서 통계적으로 유의미한 결과를 나타내고 있다. 이 때의 회귀계수는 -0.394(유의수준: p<.01)로 이는 지점 내 남자의 비중이 높을수록 지점근무기간과 부패의향의 경우

(-)의 영향을 미치는 조절효과가 발생함을 파악할 수 있다. 따라서 성별의 경우 지점근무기간과 부패의향과의 관계에 조절효과가 나타나는 것으로 확인되므로 본 연구의 가설 4의 경우 지지된다고 할 수 있다.

(2) 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 주는 영향에 대한 리더십효과의 조절효과

리더십효과는 지점 내 리더가 역할을 잘 수행하는 지 여부를 측정한다. 본 연구에서 리더십효과는 응답자들에게 리더에 대한 평소의 평가를 물어본 후 측정문항의 평균값을 각 지점의 대푯값으로 사용하였고, 지점의 리더십효과 점수를 바탕으로 지점근무기간과 리더십효과의 교차항으로 조절효과를 측정하였다.

분석 결과 리더십효과의 조절효과는 직무만족, 조직몰입도, 상황 1과 상황 3에서 모형의 통계적 유의성이 확인되었으나, 모든 경우에 있어 조절효과는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 리더십효과와 관련한 가설 5와 가설 6의 경우 기각될 것이다. 어느 그룹에서도 모형이 통계적으로 유의미한 것으로 나타나지 않았다. 자세한 결과는 표 18에 나타난 바와 같다.

<표18> 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 주는 영향에 대한 리더십효과의 조절효과

종속변수		조직유	구효성		부패의향	
		직무 만족도	조직 몰입도	상황1	상황2	상황3
		β	β	β	β	β
	(상수)	.071	.041	094	066	027
독립변수	지점 근무기간	.181	.242*	320**	162	267*
조절변수	리더쉽효과 × 지점근무기간	164	095	.174	.186	.084
통제변수	업무 변경 횟수	201	.011	.005	.136	136
	성별_남자%	102	120	.351**	.334*	.433***
	연차	.134	.188	.029	.288	131
	고용형태_정규직%	.190	.156	196	.012	.071
	직급_행원%	023	021	.195	.362	.019
	리더쉽효과	.476***	.520***	232	151	434***
	지점성과_Peer그룹 내 순위	.029	.030	.032	141	.072
R 제곱		0.537	0.458	0.313	0.223	0.428
F		4.904***	3.562***	1.922*	1.215	3.164***

^{*}p < .1, **p < .05, ***p < .01

(3) 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 주는 영향에 대한 지점성과의 조절효과

본 연구를 수행하기 위해 지점성과는 14년 5월 현재 Peer그룹 내 순위를 기준으로 측정하였으며, Peer 그룹 내 순위를 분수로 처리하여 측정하였다. 지점성과의 경우 그룹 내 순위값을 통계값으로 처리하였는 바, 순위가 낮게 나오는 지점일수록 성과가 좋은 지점이라 할 수 있다.

분석 결과 지점성과의 조절효과는 직무만족, 조직몰입도, 부패의향의 상황 1과 상황 3에서는 모형의 통계적 유의성이 확인되었으나, 모든 경 우에 있어 지점성과의 조절효과는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나 타났다. 따라서 지점성과와 관련한 가설 7와 가설 8의 경우 기각될 것이 다. 어느 그룹에서도 모형이 통계적으로 유의미한 것으로 나타나지 않았다. 자세한 결과는 표 19에 나타난 바와 같다.

<표19> 지점근무기간이 조직유효성과 부패의향에 주는 영향에 대한 지점성과의 조절효과

종속변수		조직유	구효성	부패의향		
		직무 만족도	조직 몰입도	상황1	상황2	상황3
			β	β	β	β
	(상수)	.055	.026	079	050	021
독립변수	지점 근무기간	.174	.206	323**	168	276**
조절변수	지점성과 × 지점근무기간	109	.024	.141	.162	.088
통제변수	업무 변경 횟수	171	.011	031	.095	158
	성별_남자%	120	123	.372**	.356**	.445***
	연차	.128	.216	.045	.309	116
	고용형태_정규직%	.166	.189	156	.060	.101
	직급_행원%	002	.001	.175	.342	.012
	리더쉽효과	.553***	.535***	322*	251	485***
	지점성과_Peer그룹 내 순위	.015	.021	.047	124	.079
R 제곱		0.536	0.454	0.317	0.231	0.432
F		4.877***	3.512***	1.962*	1.272	3.213***

^{*}p < .1, **p < .05, ***p < .01

제5절 연구가설 검증 결과 요약

본 연구의 가설은 독립변수인 지점근무기간이 종속변수인 조직유효성(연구가설 1)과 부패의향에 미치는 영향(연구가설 2) 및 독립변수와 종속변수에 영향을 미치는 다양한 변수들의 조절효과(연구가설 3~연구가설 8)를 검증하는 것으로 구성되어 있다. 회귀분석 결과 지점근무기간이조직유효성과 (+)의 관계를 보일 것으로 가정한 연구가설 1의 경우 직무만족에서는 통계적 유의미성을 획득하지 못했으나, 조직몰입도의 경우유의수준 10%수준에서 가설을 지지하는 것으로 나타났다. 그리고 지점

근무기간이 부패의향과 (+)의 관계를 연구가설 2는 통계적으로 유의미한 결과가 발견되었으나, 가설과는 반대되는 결과가 나타난 바 기각되었다. 통계 결과가 설정한 가설과 비교하여 반대의 결과로 나타나게 된 이유를 통계적으로 살펴보면, 부패의향에 영향을 미치는 요소로 지점근무기간보 다는 조직몰입도가 더 강하게 작용하여 지점근무기간의 영향을 상쇄시키 기 때문인 것으로 보인다. 연구가설 3과 4는 성별이 지점근무기간과 조 직유효성 및 부패의향에 조절효과로서 영향을 미치는 가를 분석하는 것 으로 연구결과 성별의 조절효과는 부패의향 측면에서 영향을 주는 것으 로 나타났다. 따라서 연구가설 3은 통계적 유의미성이 없는 것으로 나타 나 깍되었고, 연구가설 4는 지지되었다. 연구가설 5와 6은 리더십효과가 지점근무기간과 조직유효성 및 부패의향에 관계에 있어 조절효과가 있는 지 여부를 검증하기 위한 것으로 연구 결과 조절효과가 모두 통계적으로 유의미하지 않다고 나타났다. 따라서 연구가설 5와 6은 모두 기각될 것 이다. 마지막으로 연구가설 7과 8은 지점성과가 지점근무기간과 조직유 효성 및 부패의향에 관계에 있어 조절효과가 있는 지 여부를 검증하기 위한 것으로 연구 결과 지점성과의 조절효과는 모두 통계적으로 유의미 하지 않다고 나타났다. 따라서 연구가설 7와 8은 모두 기각될 것이다. 연 구결과 요약을 표로 나타내면 다음과 같다.

<표20> 연구결과 요약

	가설	내용	검중
	H1	지점근무기간은 조직유효성에 (+)영향을 미칠 것이다.	부분적 지지
연구가설1	H1-1	지점근무기간은 직무만족에 (+)영향을 미칠 것이다.	기각
	H1-2	지점근무기간은 직무만족에 (+)영향을 미칠 것이다.	지지
연구가설2	H2	지점근무기간은 부패의향에 (+)영향을 미칠 것이다.	기각
	Н3	성별은 지점근무기간이 조직유효성과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이다.	기각
연구가설3	H3-1	성별은 지점근무기간이 직무만족과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이다.	기각
	H3-2	성별은 지점근무기간이 조직몰입도와의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이다.	기각
연구가설4	H4	성별은 지점근무기간이 부패의향과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이다.	지지
	H5	리더십효과는 지점근무기간이 조직유효성과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것	기각
연구가설5	H5-1	리더십효과는 지점근무기간이 직무만족과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이	기각
	H5-2	리더십효과는 지점근무기간이 조직몰입도와의 관계에 미치는 영향을 조절할 것	기각
연구가설6	H6	리더십효과는 지점근무기간이 부패의향과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이	기각
연구가설7	H7	지점성과는 지점근무기간이 조직유효성과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이	기각
	H7-1	지점성과는 지점근무기간이 직무만족과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이다	기각
	H7-2	지점성과는 지점근무기간이 조직몰입도와의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이	기각
연구가설8	Н8	지점성과는 지점근무기간이 부패의향과의 관계에 미치는 영향을 조절할 것이다	기각

제 5장 결론

본 연구는 은행구성원의 지점근무기간이 조직유효성 및 부패의향에 미치는 영향을 연구하기 위해 응답자들의 설문조사를 바탕으로 실증 연구를 진행하였다. 본 연구는 다른 조직과는 다르게 본점과 지점이라는 특수한 관계를 보이는 은행을 대상으로 연구를 진행하였다. 본 연구의독립변수인 지점근무기간은 은행구성원의 조직적응의 측면에서 설정하였다. 본 연구는 은행구성원이 지점으로 발령이 났을 때 일정 기간동안 지점에 적응해야 함을 전제로 연구를 진행하였다. 은행구성원은 은행에 입행하면서 주기적인 발령에 따라 여러 지점을 경험하게 되는 바, 지점에 발령이 나게 되면 일정 기간동안 적응을 거치게 된다. 본 연구에서는 지점근무기간이 은행구성원의 역량 및 전문성을 발휘하는데 있어 적응의측면에서 중요하다는 점을 토대로 지점근무기간의 차이가 조직유효성과부패의향에 어떻게 영향이 미치는 지를 분석하고자 하였다. 본 연구는입행 시기 등의 변수가 가져올 수 있는 편의를 통제하기 위하여 은행구성원의 개인의 설문조사를 바탕으로 하되 분석은 지점 단위로 수행하여연구를 진행하였다.

본 연구에서 제시된 가설검정의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫 번째로 지점근무기간과 조직유효성과의 관계는 부분적으로 지지하는 것 으로 나타났다. 지점근무기간과 직무만족의 경우 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났으나, 조직몰입도의 경우 지점근무기간이 길수록 조 직몰입도가 높아지는 것으로 나타나 연구가설인 지점근무기간과 조직몰 입도의 경우 (+)관계를 지지하는 것으로 나타났다.

지점근무기간과 부패의향과의 관계는 상황별로 유의하지 않은 결과 도 존재하나 통계적으로 유의미한 결과는 연구가설을 기각하는 방향으로 나타났다. 즉, 연구가설은 지점근무간과 부패의향과의 (+)의 관계를 가설 로 삼았으나, 지지되는 결과는 지점근무기간이 길어질수록 부패의향이 낮아지는 결과가 나타나 연구가설과는 반대의 결과가 나타났다.

본 연구에서는 지점근무기간과 조직유효성 및 부패의향 간 관계에 영향을 미치는 변수의 조절효과를 검증하기 위한 분석을 실시하였다. 본 연구에서는 성별, 리더십효과, 지점성과 등을 조절변수로 설정하여 회귀 분석을 실시한 결과 성별에서 지점근무기간과 부패의향에서 조절효과가 나타났을 뿐, 나머지는 모두 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 성별의 경우 지점 내 남자의 비중이 높을수록 지점근무기간과 부패의향의 경우 (-)의 영향을 미치는 조절효과가 발생하였다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫 번째로 부패의향에 영향을 미치는 변수로 조직몰입도의 영향력을 생각해 볼 수 있다. 본 연구에서는 지점근무기간이 조직몰입도와의 관계가 (+)의 영향을 보인다는 가설을 지지하고 있다. 이는 선행연구의 결과를 지지하고 있다고 볼 수 있다. 그러나 지점근무기간과 부패의향과의 관계는 선행연구와 다른 결과가 도출되는 바, 이는 지점근무기간과 부패의향 사이에 조직몰입도가 존재하는 것으로 생각해볼 수 있다. 통계적으로도 조직몰입도가 부패의향에 미치는 영향력이 지점근무기간이 부패의향에 미치는 영향력보다 큰 것으로 나타난 바, 이를 고려하면 지점근무기간이 부패의향에 통념과 다른 결과가 나타나는 것을 일정 부분 설명할 수 있다. 본 연구에서는 지점근무기간과 부패의향의 매개효과로서 조직몰입도와 부패의향의 경우 밀접한 상관 관계를 보이는 것으로 나타나는 바, 이는 후속 연구의 필요성을 일정 부분 제시한다고 파악할 수 있다.

두 번째로 본 연구에서는 지점근무기간이 조직유효성과 관련하여 리더십효과가 큰 영향력을 행사하고 있는 것으로 나타나는 바, 이는 본 연구에서 독립변수로 삼은 지점근무기간의 이론적 근거인 조직적응의 측면에서 단순한 지점근무기간의 차이보다는 지점의 리더 즉 사람의 영향력

이 크게 작용할 수 있음을 보여주는 결과라 할 수 있다. 일반적으로 지점의 분위기나 방향을 정하는 것은 은행 지점장이라 할 수 있다. 지점장은 지점의 방향성을 최종 결정하고 승인하는 직책을 가지고 지점을 책임 감있게 이끌어나가는 역할을 담당한다. 본 연구의 통계 결과는 개인이지점을 어떻게 운영하는지에 따라 조직유효성과 부패의향 측면이 긍정적일수도 있고 부정적인 결과를 초래할 수도 있음을 보여주고 있다. 일반적으로 은행 업무는 면대면으로 금융서비스를 제공하기 때문에 은행구성원은 사람과의 관계 형성이 업무 능력과 직결된다. 이를 고려하면 지점구성원의 역할 그 중에서도 리더인 지점장의 역할은 은행구성원이 은행업무를 수행함에 있어 중요한 영향을 보인다. 은행과 관련하여 리더십에대한 선행연구들 또한 리더의 유형에 따라 조직유효성이 달라질 수 있음을 주장하고 있어서 본 연구 결과를 지지한다고 할 수 있다.

본 연구의 주된 대상집단인 외환은행은 시중은행으로서 은행이 지닌 본질적인 역할을 수행하는 동시에 국책은행으로서의 역할을 위한 60년대 창립 이래 다른 은행과의 합병 없이 독자적인 문화를 유지하고 있다는 측면에서 다른 시중은행과는 다른 특성을 보이고 있다. 서론에서 언급한 바와 같이 외환은행은 공공기관이었을 때의 구조와 문화를 시중은행이 된 현재까지도 유지하고 있다고 할 수 있는 바, 이는 외환은행 구성원이 지닌 문화가 유지되어 내려왔기 때문이다. 따라서 본 연구의 결과에서 나타난 시사점들은 공공적인 목적을 수행하는 다른 국책은행들인 수출입 은행, 산업은행, 기업은행 등에 유추하여 적용할 수 있다고 할 수 있다. 특히나 다른 국책은행들 또한 본점과 비록 숫자가 많지는 않더라도 지점 이 존재하여 지점에 발령났을 때 정도에 차이는 있다 할지라도 일정 기 간 적응기가 필요하다는 측면에서 본 연구의 시사점을 어느 정도 적용할 수 있다는 측면에서 본 연구의 의의를 찾을 수 있다.

본 연구는 다음과 같은 한계를 지닌다. 첫 번째로 본 연구는 설문조사가 가지는 한계를 드러내고 있는 바, 설문조사의 단점은 회수율과 함

께 유효하지 못한 설문지의 존재를 통제하기가 어렵다는 점이다. 본 연구는 영업점이라는 조직을 분석 대상으로 삼아서 연구를 수행하여 지점구성원의 평균값이 하나의 지점값으로 처리되었다. 따라서 구성원의 평균이 대표성을 가지기 위해선 지점 구성원의 참여율이 무엇보다 중요하다. 본 연구는 뿌려진 설문에서 53.7%의 회수율을 보였지만 지점별로 보면 상대적으로 대표성에 문제를 보이는 몇 개 지점이 존재하였다. 대표성의 문제는 연구의 적합성을 약화시키는 방향으로 작용하였다.

두 번째로 본 연구는 지점 단위로 분석을 진행하다보니 지점 표본수가 충분하지 못하였다. 전체 설문 응답자는 약 400여명이었으나, 분석의 대상이 되는 지점 수는 52개 지점으로 통계처리를 위한 표본이 적게형성되는 단점이 노출되었다. 이에 따라 예외적으로 유의수준을 10%로설정하여 연구를 진행하여 통계적 유의수준에 있어 한계를 노출하였다. 따라서 본 연구에서 지지한다고 주장한 결과들은 실은 통계적으로 미약한 증거를 제시한다고 할 수 있다. 후속 연구에서는 많은 표본 수를 확보하여 유의수준을 5%나 1% 수준으로 연구를 도출해야 할 것이다.

세 번째로 본 연구에서 부패를 측정하기 위한 변수로 부패의향을 설정한 바, 부패의향에 대한 엄밀한 측정에 있어 한계가 나타날 수 있다. 부패의향은 실제 부패 발생 건수와 같이 정량적인 데이터를 수집할 수없고 구성원에게 묻기가 곤란할 때 우회적인 방법을 통해 사람들의 부패정도를 파악하는 지표이다. 부패의향을 측정하기 위해서는 부패와 관련한 특정한 시나리오를 설정하여 이런 상황이 발생했을 때 부패를 저지를 것인지 여부나 적발가능성 여부, 개인적 양심의 가책 등에 대한 응답을통해 그 정도를 파악해서 분석을 시도한다. 그러나 부패의향은 실제 부패에 대한 직접적인 물음보다는 덜하다 할지라도 여전히 편의(bias)가존재할 수 있는 바, 편의가 존재할 경우 사람들은 실제보다 부패의향이더 낮을 것이라 응답할 수 있다. 본 연구의 설문지에서도 일반적인 금융사건을 바탕으로 설문을 구성할 때 구성원이 긍정적인 대답만을 할 것을

우려하여 실제보다 완화된 방식으로 시나리오를 형성하였지만, 구성원들의 대답에 있어 편의를 완벽하게 제거하지는 못하였다. 후속 연구에서는 부패의향에 대한 측정에 있어 보다 정밀한 모형을 설정해서 연구를 진행시켜야 할 것이다.

마지막으로 본 연구는 전술하였듯이, 추가로 분석한 결과에서 조직 몰입도와 부패의향과의 관계가 존재하는 바, 이의 매개효과에 대한 통계 적 검증을 수행하지 못하였다. 후속 연구에서는 금융사고 예방의 측면에 서 순환근무와 부패와의 관련성을 살펴보기 위해 조직몰입도 변수의 매 개효과를 검증하는 작업이 후속 연구로 의미있을 것으로 전망된다.

참 고 문 헌

1. 국내 문헌 및 연구논문

- 곽다영(2007), "외식업 종사원의 조직후원 인식이 직장,가정 갈등과 직무 만족, 이직의도에 미치는 영향", 경희대학교 석사학위논문.
- 고유성(2012), "조직분위기가 조직유효성과 공무원교육의 학습만족도에 미치는 영향에 관한 연구", 서울대학교 석사학위논문.
- 고환상(2011), "상사의 변혁적, 거래적 리더십, 개인의 셀프리더십이 조직 몰입행동과 조직 시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 대한경영학 회 연구 논문.
- 구자중(2008), "고용형태에 따른 종사원의 직무스트레스가 직무만족과 조 직몰입에 미치는 영향", 경기대학교 석사학위논문.
- 강성철 외(2007), 새인사행정론, 서울: 대영문화사.
- 강혜연(2008), "은행지점장의 변혁적 리더십이 조직구성원의 직무만족에 미치는 영향", 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김광호(2008), "공무원 순환보직에 관한 연구", 한국개발연구 제30권 제2 호(통권 제103호).
- 김병룡(2013), "리더십 유형에 따른 은행원의 조직유효성 검증", 서울대 학교 석사학위논문.
- 김병섭(2010), 편견과 오류 줄이기(제2판), 법문사.

- 김영종(2001), 부패학: 원인과 대책. 숭실대학교 출판부.
- 김은애(2005), "성별에 따른 직무배태성과 이직의도간의 관계에 관한 지 각 차이", 이화여자대학교 석사학위논문.
- 김은희(2012), 학습조직 수련이 조직유효성에 미치는 실증적 연구, 동신 대학교 석사학위 논문.
- 김왕수(1998), "한국사회의 부정부패: 한국사회의 부패원인데 대한 이론 적 고찰", 사회발전연구 .4:1-38.
- 김지은(2006), "지방자치단체 부패영향요인에 관한 연구", 서울대학교 석 사학위논문.
- 전종순, 서성아(2009), "부패에 대한 개인의 인식과 부패행위.", 행정논총 45(3):233-257.
- 김종현 외(2008), "보직관리와 직무성과의 관계에 관한 실증적 연구", 한 국정책과학학회보 제12권 제3호.
- 김진해(2011), "교대근무제 기반 공공기관의 조직유효성 결정 요인에 관한 연구", 단국대학교 박사학위논문.
- 김충식(2006), 임파워먼트와 조직분위기가 조직유효성에 미치는 영향 연구, 배재대학교 석사학위 논문.
- 나재관(2006), 조직분위기가 중등학교 체육고사의 임파워먼트와 조직유 효성에 미치는 영향, 부산대학교 석사학위 논문.

남궁근(2010), 행정조사방법론, 법문사.

남기동(2000), "지방공무원의 사기 제고 방안", 복지행정 연구.

박경환(2009), 조직적응 관점에서 사회적 문제해결이 직무소진, 조직몰입, 이직성향, 그리고 직무성과에 미치는 영향, 대한경영학회지 제22권 제 4호, pp. 2109~2137.

박동서(2001), 인사행정론, 법문사.

박병미(2007), "은행창구직원이 지각하는 리더십유형과 직무만족, 이직의 도와의관계" 한양대학교 교육대학원 석사학위 논문.

박주봉, 김용세(1998), "뇌물에 관한 일반인식 조사연구.", 법학연구 9(1): 207-228.

배성현(1997), 조직사회화 전략과 결과변수의 관계, 인사관리연구, 21(1), 179-210.

서기용(2014), "경찰공무원의 직무특성과 젠더(gender)가 부패인식에 미치는 영향 연구", 서울대학교 석사학위논문.

손혜영(2009), "초, 중등학교 행정실 공무원의 사기에 미치는 영향요인분 석".

송교석(2005), 조직관리론, 학문사.

신유근(1995), 조직행위론, 다산출판사.

- 신황용 외(2012), 공공조직 조직성과의 결정요인에 관한 연구: 공직동기, 신분불안, 직무만족을 중심으로, 행정논총 제 50권 제 1호 p.1~35.
- 심보영(2004), "남녀공무원의 부패인지도 차이 연구", 서울대학교 석사학 위논문.
- 양한솔(2014), "경찰문화에 대한 경찰공무원의 인식이 부패의향에 미치는 영향", 서울대학교 석사학위논문.
- 오석홍(2009), 인사행정론, 박영사.
- 원정숙(2011), 콜센터 상담사의 고용형태 및 근무기간에 따른 조직유효성 분석: S사 콜센터를 중심으로, 광주여자대학교 석사학위논문.
- 유기현(2002), 조직행동론, 무역경영사.
- 유민봉, 임도빈(2007), 인사행정론, 서울: 박영사.
- 유민봉(2010), 한국인사행정론, 서울: 박영사.
- 윤태범(2000), "부패방지를 위한 NGO와 정부간 역할체계.", 한국행정학회 기획세미나 발표논문집.
- 이규석(2011), "보직기간이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 : KEPCO의 순환보직 적용 직무를 대상으로".
- 이보라(2012), "공직부패에 대한 개인의 인식이 부패의향에 미치는 영향 -부패인식과 부패의향의 인과관계에서 관행수용도의 매개효과를

- 중심으로-". 서울대학교 석사학위논문.
- 이선엽(2003), "정규직과 비정규직의 직무만족과 고용형태에 관한 지각 차이". 홍익대학교 석사 학위 논문.
- 이순형(2005), 최고관리자의 변혁적 리더십유형에 따른 조직구성원의 조 직몰입에 관한 연구: 지방자치단체와 공기업의 부서장리더십을 중 심으로, 서울시립대학교 석사학위논문.
- 이종원(2007), 경제경영통계학, 박영사.
- 이학종(1995), 인적자원관리, 세경사.
- 이한용(2013), "보직기간이 팀성과에 미치는 영향에 관한 연구 : KHNP 사례를 중심으로".
- 임옥기(2008), 공무원 부패의 영향 요인, 서울시립대학교 박사학위논문.
- 전수일(1984), "관료부패연구: 사회문화적 접근, 한국행정학보. 18(1).
- 전수일(2003), "한국의 부패문화에 관한 연구", 한국부패학회보. 9(2).
- 정미숙(2009), 임파워먼트와 조직분위기가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 배재대학교 석사학위 논문.
- 정용석(2006), 조직적응을 매개로한 상사의 감성역량과 직무태도와의 관계, 서울대학교 경영학 석사학위 논문.
- 정용철(2006), "국립대 근로자의 고용형태에 따른 직무만족도 및 조직몰

입도 연구". 고려대학교 석사학위 논문.

정종원 외(2012), 조직 내 정치에 관한 탐색적 연구: 조직시민행동, 직무 만족, 조직성과와의 실증적 인과관계 분석을 중심으로.

조석준(1992). 한국행정학, 박영사.

진종순, 서성아(2007), "부패에 대한 개인의 인식과 부패행위", 행정논총. 45(3).

박민생, 변상우(2006), 지식시대의 인적자원관리, 무역경영사.

최규봉(2004), "근로시간 단축이 공무원들의 사기에 미치는 영향-중앙행정기관 행정직렬 공무원을 중심으로", 인문사회과학논문집, 제34집.

최상필(2006), 직무특성과 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: 강원도 사회복지서비스전달자를 중심으로, 관동대학 교 박사학위 논문.

최성숙(2010), 조직내 커뮤니케이션유형에 따른 직무만족에 미치는 영향: 강원도 춘천시에 근무하는 초등학교 교사를 대상으로, 강원대학교 석사학위 논문.

<기업 내부자료>

외환은행 성과관리시스템 외환은행 인사 관련 전산시스템

2. 외국 문헌

- Arnold. J. Heidenheimer et al. 1970. Political Corruption: Readings in Comparative Analysis, Holt, Rinehart & Winston, Inc. pp. 4–6.
- Arya, A. and B. Mittendorf(2004), "Using Job Rotation to Extract Employee Information", Journal of Law, Economics and Organization, Vol.20, No.2.
- Arya, A. and B. Mittendorf(2006), "Using Optional Job Rotation Programs to Gauge On-the-Job Training", Journal of Institutional and Theoretical Economics, Vol.162.
- Brewer, G. A. & Selden, S. C.(2000). Why Elephants Gallop: Assessing and Predicting Organizational Performance in Federal Agencies. Journal of Public Administration Research and Theory, 10(4): 685–711.
- Buchanan, B.(1974), Building Organizational Commitment: The Socialization of managers in Work Organization. Administrative Science Quarterly, 19.
- Ceasar Douglas & Anthony P. Ammeter (2004), An examination of leader political skill and its effect on ratings of leader effectiveness, The Leadership Quarterly 15 p. 537–550.
- Chibnall, S. and Saunders, P.(1977), "Worlds Apart: Notes on the Social Reality of Corruption", British Journal of Sociology. Vol. 28(2).

- Chun, Y. H. & Rainey, H. G.(2005). Goal Ambiguity and Organizational Performance in U.S. Federal Agencies. Journal of Public Administration Research and Theory, 15(4):529–557.
- Cosgel M. M. and T. J. Miceli(2006), "Job Rotation: Cost, Benefics, and Stylized Facs", Journal of Institutional and Theoretical Economics Vol. 162.
- Dallar, D., Fisman, R. and Gatti, R. (1999), "Are Women Really the Fairer Sex? Corruption and Women in Government", Policy Research Report on Gender and Development Sorting Paper No.4. Washington D. C., World Bank.
- Faizan Mohsan(2012), "Impact of job rotation on employee motivation, commitment and job involvement in banking sector of Pakistan, African Journal of Business Management Vol. 6(24), pp. 7114–7119, 20 June, 2012.
- Feldman, D.C.(1981), The multiple socialization of organization members: A longitudinal study, Academy of Management Proceedings, 380–384.
- Friedrich, Carl J.(1966), "The Political Pathology", Political Quarterly. Vol. 37.
- Herzberg, F.(1959), The Motivation to Work, New York: John, Wiley.
- Herzberg, F.(1968), "One More Time: How do we motivate employees?", Harvard Business Reviews, Vol. 46.

- Hulin, C. L. & Smith. P.(1965), "A Linear Model of Job Satisfaction", Journal of Applied Psychology.
- Likert, R. L.(1967), The Human Organization: Its Management and Value, McGraw Hill Inc.
- Locke, E. A.(1976), "Satisfiers and Dissatisfiers Among White Collar and Blue Collar Employees." Journal of Applied Psychology.
- Louis, M.R.(1980), Surprise and sense-making: What newcomers experience in entering unfamiliar organizational settings, Administrative Science Quarterly, 25, 226-251.
- Meyer, M.(1994), "The Dynamics of Learning with Team Production: Implication for Task Assingment", Quarterly Journal of economics, Vol.109, No.4.
- Milgrom, P. R.(1988), "Employment Contracts, Influence Activities, and Efficient Organization Design", Journal of Political Economy Vol. 96 No.11.
- Milton, C. R.(1981), Human Behavior in Organizations: Three Level of Behavior, Prentice Hall Inc.
- Nicholson, Nigel(1984), A Theory of Work Role Transitions, Administrative Science Quarterly, Vol. 29, Issue 2, p.172, 20p.
- Ortega, J.(2001), " Job Rotation as a Learning Mechanism",

- Management Science Vol.47 No.10.
- Preffer, J.(1982), Organizations and Organizational Theory, Boston:Pitman, pp. 96–102.
- Stahl, O. G.(1983), Public Personnel Administration, 8th ed., New York: Harper&Row.
- Smith, H. C.(1955), Psychology of Industrial Behavior, NY, McGraw-Hill, Book Co.
- Van Maanen, J.(1976), Breaking in: Socialization at work In. R. Dubin(Ed.), Handbook of work, Organization and Society, Chicago: Rand McNally.
- Vroom, Victor H.(1964), Work and Motivation, N.Y: John Willy & Sons.
- Weiss, H. M.(1977), Subordinate imitation of supervisor behavior: The role of modeling in organizational socialization, Organizational Behavior and Human Performance, 19, 89–105.



안녕하십니까?

먼저 바쁘신 중에도 설문에 응해 주신데 대하여 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

본 설문지는 『은행원의 순환근무에 대한 실태 및 인식 그리고 효과성에 대한 검증을 위한 연구』를 위해 귀하의 귀중한 의견을 구하고자 작성된 것입니다. 귀하의 응답내용은 본 조사 연구의 순수한 학술목적 외의 다른 목적으로는 절대 사용되지 않을 것이며, 응답지는 익명으로 처리되며, 응답내용과 관련된 개인적 신상이나 의견이 외부에 노출되지 않을 것을 약속드립니다. 부디, 바쁘시더라도 모든 문항에 빠짐없이 응답해주시면 감사하겠습니다. 설문에 응해주신 점 다시 한번 감사드리며, 귀하의 앞날에 무궁무진한 발전이 있기를 기원합니다. 감사합니다.

2014년 05월

연구자: 최방호 (서울대학교 행정대학원 석사과정, 현 외환은행 방배동 지점 계장) 지도교수: 김봉환 (서울대학교 행정대학원 교수)

※ 본 조사의 내용은 통계법 제 33조에 의거하여 비밀이 절대 보장되며, 통계목적 이외에는 사용되지 않습니다. 각 설문항목에 정답이 있는 것이 아니니, <u>오래 생각하지 마시고 읽고 난 후의 느낌이나 생각을 솔직하게</u> <u>대답</u>하여 주시기 바랍니다. 일반적으로 바람직하다고 여겨지는 답이 아닌, 귀하의 실제 느낌이나 생각을 사실 그대로 응답해 주시기 바랍니다. I. 다음은 <u>귀하께서 소속된 조직</u> 및 <u>같은 조직 내 동료들</u>에 대한 문항입니다. 각 문항에 대해 귀하께서 동의하는 정도를 1부터 7사이의 숫자 중 하나를 고르셔서 체크표시(V) 해주십시오.

	E서서 세크표시(V) 애우십시오.	
No	문항	매우 그렇지 보통이다 그렇다 않다
1	나는 내가 종사하고 있는 직업 자체에 만족을 느낀다.	1234567
2	나는 현재 맡고 있는 직무가 중요하다고 생각 한다.	1234567
3	나는 직무 수행 시 동료나 관리자가 나를 도 와준다고 생각한다.	1234567
4	나는 동료들을 신뢰하고 존경한다.	1234567
5	나는 상사를 존경한다.	1234567
6	나는 상사가 나를 공정하게 평가해 준다고 생 각한다.	1234567
7	지점에서는 승진을 위한 교육훈련 기회를 충 분히 제공한다고 생각한다.	1234567
8	지점에서는 능력에 따라 승진이 이루어진다고 생각한다.	1234567
9	나는 지점에 귀속감을 느낀다.	1234567
10	지점은 나에게 개인적으로 의미가 있다.	1234567
11	나는 지점의 문제가 나의 문제인 것처럼 느낀다.	1234567
12	내가 지점에 있는 이유는 내가 원하고 필요해서이다.	1234567
13	내가 원한다 하더라도 지금 당장 지점을 떠나는 것은 나에게 있어 어렵다.	1234567
14	내가 지금 지점을 떠나기로 결심한다면 나의 생활이 혼란스러워질 것이다.	1234567
15	나는 상사와 함께 일해야 한다는 의무감을 느낀다.	1234567
16	아무리 나에게 이익이 된다고 하더라도 지금 회사를 떠나는 것은 옳지 않다고 생각한다.	1234567
17	나는 지점 내 동료들에 대하여 의무감을 느끼고 있다.	1234567

Ⅱ. 다음에 제시된 상황은 모두 가상의 시나리오입니다.

<u>귀하께서 가상 시나리오의 상황에 처해있다고 가정했을 때,</u> 각 문항에 대해 귀하께서 동의하는 정도를 1부터 7사이의 숫자 중 하나를 고르셔서 체크표시(V) 해주십시오.

[상황 1] 은행원 A는 워크아웃 신청을 한 거래기업에 대해 조만간 결정이 날 것이라는 내부 정보를 흘려 동 기업의 주식을 대량 구입한 후, 결정소식이 신문지상에 난 며칠 후 매각하여 수익을 챙김.

No.	문항	매우 그렇지 보통이다 않다 그렇다
18	내가 은행원 A라면 나도 그렇게 했을 것이다.	1234567
19	내가 은행원 A와 같이 행동한다면, 적발될 가능성은 매우 높다.	1234567
20	내가 은행원 A와 같이 행동했다면, 비록 다른 사람에게 발각되지 않더라도 양심의 가책을 느낄 것이다.	1234567

[상황 2] 은행원 A는 VIP고객이 그 동안의 거래 관행을 들어 사소한 불법을 용인해달라고 요청한 바, 지점과의 거래 관계 및 친분을 고려하여 부탁을 들어줌.

No.	문 항	매우 그렇지 보통이다 그렇다 않다
21	내가 은행원 A라면 나도 그렇게 했을 것이다.	1234567
22	내가 은행원 A와 같이 행동한다면, 적발될 가능성은 매우 높다.	1234567
23	내가 은행원 A와 같이 행동했다면, 비록 다른 사람에게 발각되지 않더라도 양심의 가책을 느낄 것이다.	1234567

[상황 3] 은행원 A는 평소 친분이 있는 고객 B에 대해 8%의 1년짜리 정기예금상품을 판매한 반면, 친분 관계가 없던 고객 C에 대해서는 동일한 상품이라도 금리가 달리 적용될 수 있음을 알리지 않은 채 6%의 동일예금상품을 판매함.

No.	문 항	매우 그렇지 보통이다 않다
24	내가 은행원 A라면 나도 그렇게 했을 것이다.	1234567
25	내가 은행원 A와 같이 행동한다면, 적발될 가능성은 매우 높다.	1234567
26	내가 은행원 A와 같이 행동했다면, 비록 다른 사람에게 발각되지 않더라도 양심의 가책을 느낄 것이다.	1234567

[상황 4] 은행원 A는 부하직원 B로부터 인사평가를 잘 해달라는 청탁과 함께 소정의 상품권을 받았고, 실제 인사평가에 있어 다소 긍정적인 평가를 해주었다.

No.	문 항	매우 그렇지 보통이다 않다 그렇다
27	내가 은행원 A라면 나도 그렇게 했을 것이다.	1234567
28	내가 은행원 A와 같이 행동한다면, 적발될 가능성은 매우 높다.	1234567
29	내가 은행원 A와 같이 행동했다면, 비록 다른 사람에게 발각되지 않더라도 양심의 가책을 느낄 것이다.	1234567

III. 다음은 <u>귀하의 상사</u>에 대한 문항입니다. 각 문항에 대해 귀하께서 동의하는 정도를 1부터 7사이의 숫자 중 하나를 고르셔서 체크표시(V) 해주십시오.

		* * * * * * * * * * * * * * * * * * * *
No.	문 항	매우 그렇지 보통이다 그렇다 않다
30	분명한 비전을 제시해 준다.	1234567
31	성공의 상징처럼 지각 되고 내가 따라야 할 모델이다.	1234567
32	많은 사람들에게 존경을 받고 있다.	1234567
33	의사소통을 중요시 하며, 부하직원의 의견에 귀를 기울인다.	1234567
34	부하직원을 이해하고 공감하기 위해 노력한다.	1234567
35	부하직원의 성장과 발전을 도와준다.	1234567
36	자신의 감정상태를 잘 알고 있다.	1234567
37	자신의 감정을 잘 다스리고 통제하여 문제를 이성적으로 해결한다.	1234567
38	상사는 부하직원들의 감정을 잘 이해하고 있다.	1234567

IV. 다음은 <u>귀하의 인구통계학적 특성</u>에 대한 문항입니다. 응답내용은 익명으로 처리되며, 통계법 제 33 조에 의거해 통계처리 목적 이외에는 해당내용이 절대로 사용되지 않음을 다시 한 번 말씀드립니다. 한 문항도 빠짐없이 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

- 39. 귀하의 성별은 무엇입니까? ① 남 ② 여
- 40. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? 만 () 세
- 41. 귀하의 학력은 무엇입니까?
- ① 고등학교 졸업 이하 ② 2년제대학교 졸업 ③ 4년제대학교 졸업 ④ 대학원 졸업(석박사)
- 42. 귀하께서 외환은행에 입사한 연도는 언제입니까? ()년
- 43. 귀하께서 근무하시는 영업점은 어디입니까? ()지점
- 44. 귀하께서 지점에서 담당하는 주요 업무는 무엇입니까? (복수인 경우 대표

업무 하나만 선택) ① 수신 ② 여신 ③ 외국환 ④ 수출입 ⑤ 신용카드 ⑥ 기타 ()
45 귀하의 고용형태는 무엇입니까? ① 계약직 ② 정규직
46. 귀하의 직위는 무엇입니까? ① 계장 ② 대리 ③ 과장 ④ 차장 ⑤ 지점장 이상
47. 귀하께서 현재 영업점에서 근무한 기간은 얼마나 되었습니까? ()년 ()개월
48. 귀하께서 현재 영업점에서 업무가 몇 번 변경되었습니까? ()번
49. 귀하께서 현재 영업점에서 담당하고 있는 직무를 수행한지 얼마나 되었습니까? ()년()개월
50. 순환근무의 장점은 무엇이라 생각하십니까? 중요한 순서대로 세 가지를 적어주십시오.
(1)
(2)
(3)
51. 순환근무의 단점은 무엇이라 생각하십니까? 중요한 순서대로 세 가지를 적어주십시오. (1)
(2)
(3)

Abstract

A study on the influence of bank member's the working period of the bank branch on the organizational effectiveness and the corruption intention

Choi, Bang-Ho
Department of Public Administration
The Graduate of Public Administration
Seoul National University

This study was performed for statistical verification to examine on the influence of bank member's the working period of the bank branch on the organizational effectiveness and the corruption intention. Recent financial industry is fierce competition among banks to provide the similar financial services in the direction of change, as deepening globalization, informatization. This deepening of inter-bank competition means that the capacity of a member bank means to be more important than a certain time. Although the recent banking industry is to go toward reducing the customer come to the branch window by the development of internet banking or banking by smartphone, considering of decisions for important financial advice or funding are made in the branch window, the bank member's individual capacity to increase performance maintaining as acquaintance relations with customers is more important than a certain time. This Study introduces the research focusing the main subject of study, KEB as the bank uniqueness to pursue the harmony of two aspects like profitability and publicness in Korea society. Although KEB carries out the role as a private bank now, since its foundation KEB doesn't go through merger and maintains the organizational structure and culture as public bank in the past and applies analogy other public bank and public institution and study on KEB is more suitable to explain private bank's uniqueness about seeking profitability and publicness.

The working period as independent variable in this study is academically based on adjustment in organization. On the assumption for members to need adjustment when to enter the organization, the working period of bank members is the variable to explain how much adjustment influences to demonstrate individual capacity and specialty. On the premise for individual capacity of bank members has an important effects, this study verifies a hypothesis that the difference among branch influences organizational effectiveness and corruption intention.

Based on preceding research about adjustment in organization, this study verifies a hypothesis that the working period of bank members is the positive influence with organizational effectiveness. This study verifies a hypothesis that the working period of bank members is the positive influence with corruption intention regarding object of corruption prevention. Likewise, this study names sex, leadership's effect and branch performance as moderating variables.

The result of hypothesis verification is as in the following. It is supported a little relation with the working period of bank members and the organizational effectiveness. In case of the working period and job satisfection, it is nonsignificant but in case of organization commitment the longer working period, the higher organization commitment and it is supported the hypothesis. The relation the working period with corruption intention is indicated that the longer working period, the lower corruption intention. It is the reverse result in comparison the hypothesis. Among sex, leadership effect and branch performance, sex variable is only significant in case of the relation working period with corruption intention. In conclusion, the hypothesis on moderating effect is only supported by sex variable in case of working period and corruption intention.

This study has preview point as it follows. First, it is related with the influence of organization commitment between working period and corruption intention. In this study, the working period is supported the negative influence in the corruption intention. This result is different with the common idea. The reason that generates different result is due to the existence of organization commitment between working period and corruption intention as a mediate variable. Second, in regard to organizational effectiveness, leadership effect has a bigger effect on organizational effectiveness than working period. Such as the consequence is regarded as a result that leader's leverage is more important than working period itself in the organizational effectiveness such as job satisfaction and organization within the framework of aspect on adjustment in organization.

Key Word: working period of the bank branch, adjustment in organization, organizational effectiveness, job satisfaction, organizational commitment, corruption intention

Student Number: 2011-22159