



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 이용허락조건을 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](#)

공기업정책학 석사 학위논문

조직 내 신뢰가 조직효과성에 미치는
영향에 관한 연구
(대한지적공사 사례를 중심으로)

2013 년 8 월

서울대학교 행정대학원

공기업정책학과

노 현 혜

조직 내 신뢰가 조직효과성에
미치는 영향에 관한 연구
(대한지적공사 사례를 중심으로)

지도교수 이 수 영

이 논문을 공기업정책학 석사 학위논문으로
제출함
2013 년 5 월

서울대학교 행정대학원
공기업정책학과
노 현 혜

노현혜의 석사 학위논문을 인준함
2013 년 6 월

위 원 장 박 정 훈 (인)

부위원장 홍 준 형 (인)

위 원 이 수 영 (인)

【국문초록】

본 연구의 목적은 공공기관으로서의 준정부기관 임직원이 인식하는 조직 내 신뢰가 조직효과성(직무만족, 이직의도)에 미치는 영향을 실증 분석하여, 공기업 조직 내에 형성된 다양한 유형의 관계에 대한 바람직한 신뢰 형성을 통해 조직효과성을 향상시킬 수 있는 정책적 시사점을 제시하는데 있다. 실증분석을 위해 종속변수를 조직효과성으로서 직무만족과 이직의도로 선정하였으며, 독립변수인 조직 내 신뢰는 조직구성원 개인 간 수평적 관계에 대한 신뢰, 조직 내 부서 간 수평적 관계에 대한 신뢰, 부서 간 수직적 관계에 대한 신뢰, 구성원 개인 간 수직적 관계에 대한 신뢰로 구분하였다. 그 외에 성별, 연령, 근속기간, 직급, 급여에 대한 만족도를 통제변수로 포함시켜 분석하였다. 연구를 위해 대한지적공사 임직원을 대상으로 실시한 공기업내부고객만족도조사(PESI) 자료를 활용하였으며, 통계패키지 프로그램 SPSS 18.0을 통해 분산분석과 다중회귀분석을 실시하여 연구가설을 검증하였다. 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 유형별 조직 내 신뢰의 수준이 직무만족에 영향을 미칠 것이다. 분석 결과에 따르면 조직 내 구성원 개인 간 수평적 관계(동료신뢰), 조직 내 구성원 개인 간 수직적 관계(상사 및 부하신뢰), 부서 간 수직적 관계(상위기관-하위기관 신뢰)에 대한 신뢰의 수준이 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 유형별 조직 내 신뢰의 수준이 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 분석 결과에 따르면 조직 내 구성원 개인 간 수평적 관계(동료신뢰)만이 이직의도에 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 나타나고 나머지 3가지 유형의 관계에 대한 조직 내 신뢰는 조직효과성으로서의 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

분석결과에 따르면 본 연구에서 선정한 조직 내에 존재하는 4가지 유형의 관계에 대해 인식하는 신뢰의 수준이 직무만족 및 이직의도의 조직 효과성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

후속 연구에서는 본 연구에서 나타난 한계를 보완하여 조직 내 신뢰와 조직효과성 변수를 측정하기 위한 다양한 유효설문을 개발하고, 본 연구에서 다룬 직무만족, 이직의도 외의 조직몰입도, 경영성과 등의 다양한 조직 효과성의 변수를 검토하는 등 보다 발전된 연구가 진행되어야 할 것이다.

주요어 : 조직 내 신뢰, 조직 내 관계유형, 조직효과성, 직무만족, 이직의도

학 번 : 2012-22765

목 차

제 1 장 서 론.....	1
제 1 절 연구의 목적 및 필요성.....	1
제 2 절 연구의 범위 및 방법.....	4
1. 연구대상의 특성.....	4
2. 연구의 범위 및 방법.....	6
제 2 장 이론적 논의 및 선행연구 검토.....	8
제 1 절 조직 내 신뢰에 대한 이론적 논의.....	8
제 2 절 조직효과성에 대한 이론적 논의.....	13
1. 조직효과성의 개념.....	13
2. 직무만족.....	18
3. 이직의도.....	25
제 3 절 조직 내 신뢰와 조직효과성의 관계.....	27
1. 조직 내 신뢰와 직무만족의 관계.....	27
2. 조직 내 신뢰와 이직의도의 관계.....	29
제 3 장 연구 설계 및 분석 방법.....	32
제 1 절 연구분석의 틀.....	32
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 자료의 수집·분석.....	33
1. 변수의 조작적 정의.....	33
2. 자료의 수집·분석.....	34

제 4 장	실증분석 및 결과해석	37
제 1 절	기초통계량 분석	37
1.	조사대상의 일반적 특징	37
2.	변수간의 상관관계 분석	39
3.	주요 변수들의 차이 분석	40
제 2 절	가설검정 및 해석	50
1.	직무만족에 대한 해석	51
2.	이직의도에 대한 해석	56
3.	가설검정의 요약	62
제 5 장	결 론	64
제 1 절	연구결과의 요약	64
제 2 절	연구의 의의 및 시사점	68
제 3 절	연구의 한계 및 향후 연구방향	72
참고문헌		74
<부록1>		82
Abstract		85

【표 목 차】

<표 1> 조직 내 신뢰의 대상에 관한 관계유형별 분류.....	13
<표 2> 조직효과성의 개념정의 및 측정변수에 대한 선행연구.....	17
<표 3> 직무만족의 개념정의.....	21
<표 4> 직무만족에 영향을 미치는 범주와 영향요인.....	24
<표 5> 조직 내 신뢰와 조직효과성의 관계분석을 위한 설문구성.....	36
<표 6> 표본의 인구통계학적 특성.....	38
<표 7> 상관관계분석표.....	40
<표 8> 성별에 따른 조직 내 신뢰 차이분석.....	42
<표 9> 연령에 따른 조직 내 신뢰 차이분석.....	43
<표 10> 직급에 따른 조직 내 신뢰 차이분석.....	45
<표 11> 성별에 따른 조직효과성 차이분석.....	47
<표 12> 연령에 따른 조직효과성 차이분석.....	48
<표 13> 직급에 따른 조직효과성 차이분석.....	49
<표 14> 조직 내 신뢰와 조직효과성(직무만족)간의 관계.....	55
<표 15> 조직 내 신뢰와 조직효과성(이직의도)간의 관계.....	61
<표 16> 가설검정의 요약.....	62

【그 립 목 차】

<그림 1> 대한지적공사 조직현황.....	6
<그림 2> 연구 분석의 틀.....	32

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적 및 필요성

본 연구의 목적은 공공기관으로서의 준정부기관 임직원이 인식하는 조직 내 신뢰가 조직효과성(직무만족, 이직의도)에 미치는 영향을 실증 분석하는데 있다. 이를 통해 공공성과 기업성¹⁾을 동시 추구하는 특별한 구조를 가진 공공기관이 바람직한 조직 내 다양한 유형의 신뢰 형성을 통해 조직효과성을 향상시킬 수 있게 하는 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

오늘날 “신뢰(trust)”는 공공부문의 성과관리를 중시하는 조직 관리의 새로운 패러다임에서 핵심요소로 부각되었다. 또한, 사회적 자본으로서의 “신뢰(trust)”가 물적 자본과 대별하여 인간의 지식이나 기술과 같은 개인 단위의 인적 자본과 함께 현대 조직 관리의 대안으로서 제시되고 있다. 특히, 신뢰는 리더십, 게임이론과 협상관리, 성과평가와 절차공정성, 노사관계, 거래비용과 지배구조, 다국적 기업 간 전략적 제휴 등과 같은 영역에서 핵심적인 구성개념으로 도입되고 있는 추세이다(권석균, 2000).

이러한 신뢰와 관련한 조직연구 문헌에서는 신뢰는 경제적 번영의 원

1) 공기업 경영상의 근본 문제는 대체적으로 공기업으로 하여금 ‘공공성’ 과 ‘기업성’ 을 조화롭게 추구하게 하는 것이라고 할 수 있다 즉, 공기업은 ‘공공성’ 과 ‘기업성’ 을 동시에 지닌 혼합조직체(hybrid organization)의 성격을 갖고 있다.(김준기, 공기업정책론)

천으로서 그 중요성이 점점 커져가고 있으며(Fukuyama, 1995), 사회를 원활하게 움직일 수 있는 윤활유와 같은 역할을 한다고 말한다(Whitney, 1994). 오늘날 조직 내에서의 신뢰는 조직 내 구성원 간에 활발하고 긍정적인 상호 작용으로서의 협력을 가능하게 하는 중요한 매개체로서 조직의 생존, 목표달성 및 발전을 가져오는데 유용한 것으로 연구되어 왔다. 신뢰를 연구한 많은 조직론 학자들에 의하면, 조직 내 신뢰가 구성원들 간의 협조와 조정을 용이하게 하고 거래비용을 감소시킴으로써 조직의 효과성을 증대시키거나 구성원들 간의 스트레스를 감소시켜 주고 상호 존중하게 하여 개인이나 조직의 생산성, 능률성 등 조직 효과성을 증대시킨다고 밝히고 있다. 또한 Barney&Hansen(1994)는 공공부문 조직의 경우 신뢰는 공공조직의 효과성이나 경쟁력을 제고시키는데 기여할 뿐 아니라 외부환경과의 관계에서는 조직의 이미지 메이킹화 작업을 통해 조직이 기존의 직무나 새로운 사업 혹은 정책을 시행할 때 든든한 지원 분위기를 조성해주는 역할을 하기도 한다고 하였다.

본 연구는 이와 같은 기존 연구의 이론적 배경을 토대로 조직 내 신뢰가 조직효과성 변수로서의 구성원들의 직무만족과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 분석하고자 한다. 또한, 기존의 선행 연구들에 대한 검토를 통해 다음과 같은 연구 주제들이 상대적으로 덜 연구되어 있다는 것을 발견하였고, 본 연구는 이러한 문제들을 다룸으로써 기존 연구와의 차별성을 확보하기 위해 노력하였다. 첫째는 조직신뢰 또는 조직에서의 신뢰, 조직 내 신뢰의 혼재된 개념을 보다 명확히 할 필요가 있다.

둘째, 조직 내 구성원 개인 및 부서(팀) 등 신뢰대상자에 대한 세분화를 통한 분석이 미약하므로 조직 내에서 상사, 동료, CEO등에 대한 속하는 부서를 단위로 한 부서 간 수직적, 수평적 관계에서 오는 신뢰에

대한 분석을 통해 조직 내 신뢰가 가져오는 중요하고도 다양한 효과들을 계속 검증할 필요가 있다.

셋째, 기존의 조직신뢰와 조직효과성(직무만족, 이직의도 등)에 대한 연구가 주로 정부조직(중앙·지방공무원, 경찰, 군인 등)을 대상으로 이루어진 점에 대하여 공공기관 특히 준정부기관인 대한지적공사 사례를 연구대상으로 함으로써 기존 연구결과와 비교분석 할 수 있다는 유용성이 존재한다.

넷째, 주로 신뢰와 관련된 종속변수로서 조직효과성을 측정하기 위한 변수로서 직무만족, 조직몰입에 대한 연구가 주류를 이루고 있는데 반해 조직 구성원의 이직의도에 대한 연구가 미흡하므로 본 연구에서는 직무만족과 함께 이직의도에 대한 영향을 분석해 보고자 한다.

이러한 문제의식 및 필요성으로부터 좀 더 구체적인 연구의 목적을 다음과 같이 설정하였다.

첫째, 혼재되어 있는 조직신뢰 또는 조직에서의 신뢰 개념을 보다 명확히 한 후 본 연구에서는 조직 내 신뢰라는 개념을 사용한다.

둘째, 조직 내 신뢰를 외생(독립)변수로 설정하고 독립변수가 그 효과로서의 조직효과성(직무만족, 이직의도)에 미치는 영향에 대해 알아보고자 한다. 특히 본 연구에서는 조직 내 신뢰에 대한 대상자를 조직 내 구성원 개인 간의 수평적·수직적 관계와 조직 내 부서간의 수평적·수직적 관계의 4가지로 세분화하여 조직 내 신뢰에 대한 수준을 분석하여 보다 구체적인 조직 관리의 정책방향 제시를 목적으로 한다.

셋째, 공공기관(대한지적공사) 임직원을 대상으로 이 모형을 검증하고, 조직 내 신뢰가 중요한 효과를 산출하는 것으로 검증될 경우 공공기관조직에 필요한 몇 가지 정책적 시사점을 제시해 보고자 한다.

제 2 절 연구의 범위 및 방법

1. 연구대상의 특성

본 연구의 대상인 대한지적공사는 「공공기관의운영에관한법률」에 의해 준정부기관(위탁집행형)으로 분류되는 공공기관으로, 「측량·수로조사및지적에관한법률」에 의한 사업을 효율적으로 추진함으로써 국민의 재산권 보호와 지적측량기술의 개발 및 지적제도 발전에 기여함을 설립 목적으로 하고 있다.

대한지적공사의 연혁을 살펴보면 지적 및 지세제도(地稅制度)의 운용을 목적으로 1938년 1월 설립된 조선지적협회(朝鮮地籍協會)를 그 전신으로 재단법인 조선지적협회를 거쳐 지적 측량기술 개발 및 지적제도 발전에 기여함을 목적으로 조직·기구 및 업무를 확장하여 1977년 7월 1일 재단법인 대한지적공사가 설립되었다. 이후 대한지적공사는 2004년 1월 1일 지적법에 의한 특수법인으로 그 법인격이 전환되었고, 2005년 7월 1일 지적측량 및 제도 개발 및 연구를 위한 지적연구원을 개원하여 지적제도 및 기술에 대한 연구기틀을 만들었으며, 2008년 2월 29일 행정자치부에서 국토해양부로 그 주무소속이 변경되었다. 현재는 2009년 6월 9일 측량·수로조사및지적에관한법률 제정에 따라 「측량·수로조사및지적에관한법률」에 의한 특수법인으로서 운영되고 있다.

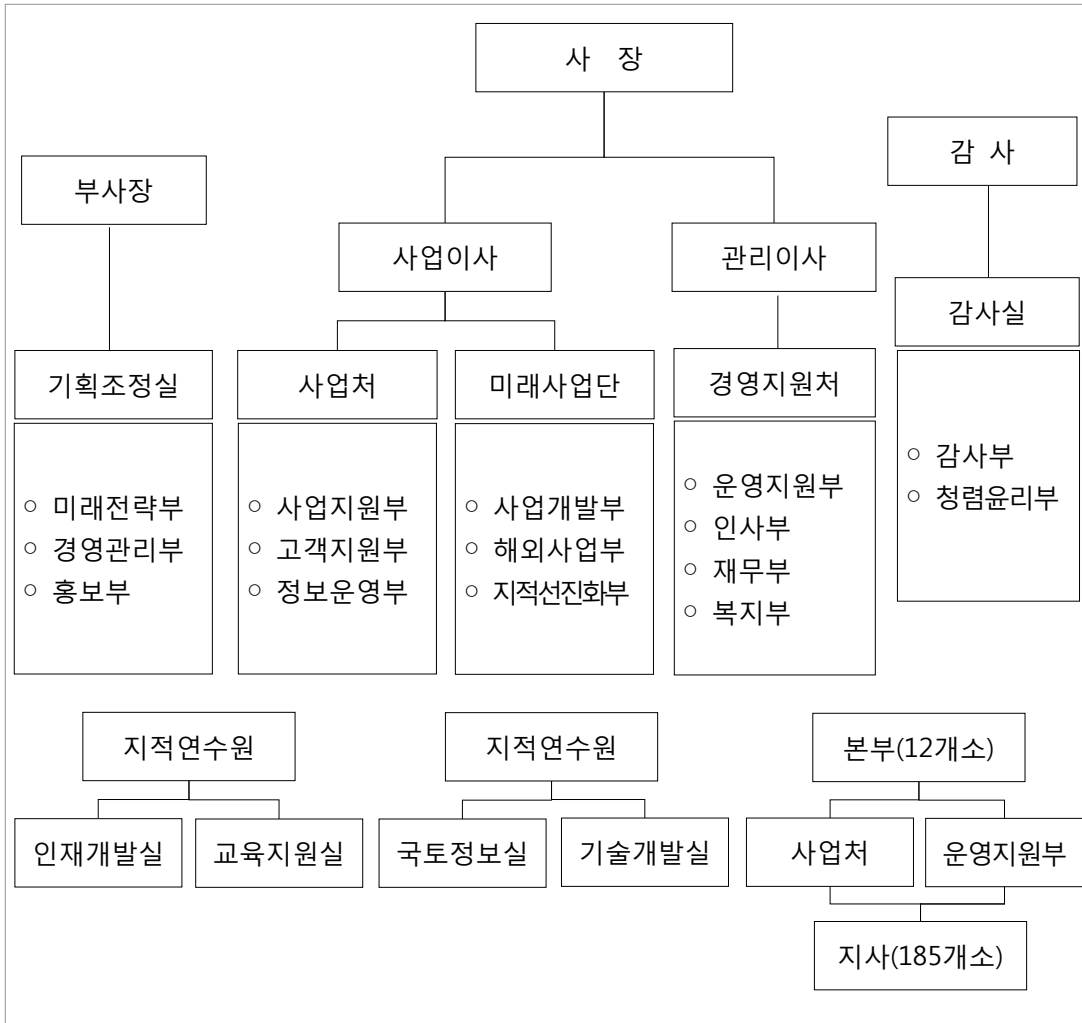
대한지적공사의 주요사업으로는 「측량·수로조사및지적에관한법률」에 의한 지적기초측량, 신규등록, 등록전환, 분할, 경계복원, 지적현황, 지적확정 등의 지적측량, 지적제도 및 지적측량에 관한 연구·교육 등의 지원 사업, 지적재조사·지적불부합지 관련 사업, 지적제도 및 지적측량

에 관한 국외진출사업 및 국제교류 등이 있다. 특히 최근 지적재조사관계법령의 통과로 지적재조사사업²⁾의 성공적 추진과 관련한 대한지적공사의 역할이 매우 중요하다.

대한지적공사 조직은 <그림1>과 같이 본사 2실 2처 1단 15개의 부로 구성되어 있으며, 전국 시·도에 설치된 12개 본부와 각 시·군·구에 185개 지사를 가지고 대민 지적측량서비스를 제공하고 있다. 또한 공사 직원 및 지적공무원의 직무교육을 담당하고 있는 교육기관인 지적연수원과 지적측량 및 제도에 관한 연구를 위한 기관인 지적연구원을 따로 두고 있다. 대한지적공사의 전체 임직원은 총 3,599명으로 임원 5명, 기술직 3,369명, 사무직 86명, 기타인원으로 구성되어 있으며 지적측량수행 기관으로서의 특수성으로 기술직 직원이 인력의 다수를 차지하고 있다.

2) 지적재조사사업은 약 100년 전 일제 측량에 의해 창설·관리되고 있는 현행 종이 지적도의 정밀도가 낮고, 시간 경과에 따른 지적도의 마모, 훼손, 변형으로 인한 측량정확도의 문제로 인해 발생하는 토지소유권에 대한 분쟁 등을 해소하고, 우리나라의 위치를 세계측지계 기준으로 전환해야 하는 등의 문제를 해결하기 위해 실시하게 된 국책사업이다. 2011년 9월 「지적재조사에 관한특별법(법률 제11062호)」이 제정되고 2012년 3월 법령 및 시행규칙, 시행령이 시행됨에 따라 사업이 본격화 되었다. 이 사업은 첨단기술을 이용하여 전 국토를 정확하게 조사(측량)하고 한국형 스마트 디지털지적시스템을 구축하여 국민의 재산권 보호, 첨단 디지털 국토정보제공, 토지이용가치 상승 및 지역경제발전, 선진화된 지적제도의 해외수출 등을 목표로 하여 2012년 하반기부터 2030년까지 안정적인 사업추진을 계획하고 있다.

<그림 1> 대한지적공사 조직현황 (2011년 12월 31일 기준)



2. 연구의 범위 및 방법

본 연구의 목적은 대한지적공사 구성원이 인식하는 조직 내 신뢰가 조직효과성으로서의 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 하는 것이다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위해 문헌연구와 실증적 연구 분석 방법을 병행하고자 한다. 기존의 문헌과 선행연구를 살펴보고

이를 토대로 연구모형과 연구가설을 제시하였다. 이론적 검토를 위한 문헌조사는 국내외 학위논문 및 학술논문, 단행본, 연구보고서 등과 같은 자료를 중심으로 하며, 선행연구 검토와 관련된 사항으로 신뢰, 조직 내 신뢰, 조직효과성, 직무만족, 이직의도와 관련된 연구 자료들을 수집·분석하였다.

실증적 연구에서는 연구의 분석 틀을 바탕으로 공기업 조직구성원이 인식하는 조직 내 신뢰와 조직효과성(직무만족, 이직의도)간의 관계를 규명하고자 하며, 이를 위해 대한지적공사 임직원을 대상으로 실시한 공기업내부고객만족도조사(PESI)³⁾ 자료를 사용하였다

본 연구에서는 선행연구들을 참조하여 독립변수는 조직 내 신뢰(구성원 개인 간 수평적·수직적 신뢰, 부서 간 수평적·수직적 신뢰)로, 종속변수는 조직효과성으로서의 직무만족과 이직의도로 구체화하고자 한다. 이러한 변수들을 포함하고 있는 공기업 내부고객만족도조사(PESI)를 활용하여 조직 내 신뢰가 조직효과성으로서의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 분산분석 및 다중회귀분석을 통해 실증적으로 분석해 보고자 하였으며 분석에는 사회과학 통계패키지 프로그램인 SPSS 18.0을 활용하였다.

3) 대한지적공사에서 매년 정기적으로 실시하는 내부고객만족도조사 (PESI : Public Employee Satisfaction Index)는 내부고객의 공사 근무환경 및 여건에 대한 만족도 수준을 진단하고, 응답자의 요구 및 개선사항을 파악하여 조사결과를 공사의 발전 방안 수립의 기초로 활용하는 동시에 내부고객의 만족도 향상을 통한 조직의 효율성과 성과를 높이기 위한 조사이다. 이에 정기적인 내부고객만족도조사 결과 데이터베이스 구축이 가지는 의미는 매우 중요하다고 할 수 있다.

제 2 장 이론적 논의와 선행연구의 검토

제 1 절 조직 내 신뢰에 대한 이론적 논의

조직에 관련된 신뢰 연구들은 조직의 다양한 측면에 관련된 신뢰를 연구해 왔다. 즉, 조직 신뢰, 조직에서의 개인 간 신뢰, 조직에 대한 개인의 신뢰, 개인에 대한 조직의 신뢰, 동료 간 신뢰, 상관의 부하에 대한 신뢰, 부하의 상관에 대한 신뢰 등 매우 다양하다. 이러한 다양한 조직 관련 신뢰 연구에서 제시된 용어들과는 달리 본 연구에서는 조직 내 신뢰라는 개념을 사용하고자 한다. 이 조직 내 신뢰 개념을 상세히 언급하기 전에 기존의 다양한 연구들에서 사용된 신뢰 개념과 이들 연구에서 다룬 조직의 다양한 측면에 관한 신뢰를 살펴보기로 한다.

조직신뢰의 연구에 있어서 자주 인용되는 Mayer 외(1995)는 신뢰를 개인수준에서 접근하는데, 이들에 의하면 신뢰란 한 당사자가 다른 당사자를 감시하거나 통제할 수 있는 능력에 관계없이, 그 다른 당사자가 자신에게 중요한 행동을 할 것이라는 기대 하에서 그 다른 당사자에게 자신의 취약성을 기꺼이 드러내려는 의지이며, 여기서 취약성은 상실할 것이 존재한다는 것을 함축하고 취약성을 드러내는 것은 위험감수 그 자체가 아니라 위험을 감수하려는 의지이다. 이들 학자들은 또한 신뢰와 협조(cooperation)를 구별하는데 협조는 억압에 의해서도 가능하며 또한 필연적으로 당사자들로 하여금 위험 감수를 하도록 하지는 않는다고 말한다. Rousseau 외(1998)는 Mayer 외의 신뢰 개념과 유사하게 “신뢰란 타인의 의도나 행태에 대한 긍정적 기대에 기초하여 취약성을 수용

하려는 심리적 상태” 라고 정의하고, 모든 학문에서 정의된 신뢰에는 두 가지의 공통 요소가 있다고 지적한다. 그 하나는 위험이고 다른 하나는 상호의존성이다. 위험은 의사결정자가 인지한 상실의 확률이다. 완전한 확실성이나 전혀 위험이 없는 경우에는 신뢰가 불필요하다. 다른 사람이 적절한 행동을 할 것인가 하지 않을 것인가에 관련된 불확실성은 위험의 근원이다. 신뢰의 두 번째 공통적 요소는 상호의존성이다. 상호의존성은 한 당사자의 이익이 다른 당사자에 대한 의존 없이는 달성될 수 없다는 것을 말한다. 한편 박통희 · 원숙연(2000)은 개인 수준에서 조직 구성원들 간 신뢰를 연줄에 의해 설명하기 위한 명제를 수립하는 과정에서 신뢰 개념을 정의한 바 있다. 박통희 · 원숙연의 신뢰 개념은 Mayer 외(1995)와 Rousseau 외(1998)의 신뢰 개념과 유사한데, 이들은 신뢰를 위험에도 불구하고, 신뢰대상이 신뢰자의 이해에 부합하도록 행동하리라는 주관적 기대와 그러한 기대를 근거로 자신을 취약한 상태에 두려는 자발성으로 정의한다.

본 연구에서는 지금까지 살펴본 여러 학자들의 신뢰 개념을 참조하여 신뢰란 한 당사자가 다른 당사자를 통제할 수 없는 위험한 상황임에도 불구하고, 그 다른 당사자가 자신의 기대에 부합하도록 행동할 것이라는 예상 하에서, 그 다른 당사자에게 자신의 취약성을 자발적으로 드러내려는 의지라고 정의한다.

그러나 신뢰 개념이 정의되었다고 해서 곧 바로 조직신뢰 또는 조직 내 신뢰 등등의 개념이 정의되는 것은 아니다. 따라서 조직 관련 신뢰 용어들의 의미를 살펴보기로 한다.

김왕배 · 이경용(2002)은 조직신뢰를 세 가지 차원, 즉 제도적 신뢰(조직 절차의 공정성-승진기회의 공평, 작업지침의 공정한 운영), 경영주 신뢰(합의된 의무이행, 협상에서의 진실 말함), 동료신뢰(합의된 의

무이행, 협상에서의 진실 말함) 등으로 구별하였다. 여기서 제도적 신뢰는 조직이라는 하나의 제도에 대한 구성원 개인의 신뢰를 의미하는 것으로서 이를 조직신뢰라고 바꿔 쓸 수 있으나, 경영주 및 동료에 대한 신뢰는 사실 조직신뢰라는 용어 속에 포함시키기가 힘들다. 그대로 경영주 및 동료에 대한 신뢰라고 하든지 또는 조직에서의 경영주 및 동료에 대한 신뢰라고 표현하는 것이 더 적절할 것으로 보인다. 한편, 김현옥(2001)에 의하면 “조직신뢰란 조직 구성원이 조직에 대해 갖는 신뢰로서, 불확실한 상황(개혁 상황) 하에서 신뢰자(정부조직 구성원)가 신뢰대상(정부조직)의 행위(정책)에 대해 갖는 긍정적 기대”이다. 이러한 김현옥의 조직신뢰는 구성원 개인이 조직을 신뢰하다는 점과 신뢰대상인 조직의 구체적 행위를 신뢰한다는 점에서 특징적이다. 박찬웅(1999)은 신뢰를 ‘한 행위자가 위험에도 불구하고 다른 행위자가 자신의 기대 혹은 이해에 맞도록 행동할 것이라는 주관적 기대’라고 정의하고 조직 내 개인들 간의 신뢰를 연구한 바 있다.

본 연구에서는 혼재되어 있는 조직신뢰 또는 조직에서의 신뢰 개념을 보다 명확히 하여 조직 내 신뢰라는 개념을 사용한다. 기존 많은 연구에서 개념화하고 있는 ‘조직신뢰’는 개인이 조직을 신뢰하는 것으로서 조직 내에 존재하는 다양한 신뢰대상에 대한 다차원적 분석을 위한 변수로서는 협의의 개념이라고 할 수 있겠다. 즉, 조직 내 신뢰란 조직 내에 일어날 수 있는 상호신뢰의 총체로서 일종의 문화적 현상이며, Rousseau 외(1998)가 의미하는 제도적 신뢰⁴⁾의 일종인 것이다.

이상 선행연구들을 통해 조직 관리의 중요한 이슈로서의 “신뢰”에 대한 개념을 정의하고, 단순 개인의 조직에 대한 신뢰라는 협의의 조직

4) 제도적 신뢰란 조직 내 팀워크 문화와 같은 것으로서 조직 수준에 존재하는 신뢰이고, 인권이나 소유권의 법적 보호체계와 같은 것으로서 범사회적 수준에 존재하는 신뢰이다(Rousseau 외, 1998).

신뢰가 아닌 조직 내 다양한 신뢰대상에 대한 다차원적 분석을 가능케 하는 “조직 내 신뢰”에 대한 개념을 정의하였다.

다음으로는 본 연구의 연구목적에 언급한 바와 같이 이러한 개념정의 를 바탕으로 조직 내 신뢰에 대한 분석대상을 유형별로 세분화할 하여야 할 이론적 근거를 살펴보고자 한다. 1990년대 중반 이후 신뢰에 대한 많은 저서와 연구논문들이 발표되고 있음에도 불구하고 집단 또는 조직 수준에서의 신뢰에 대한 개념적 정의와 구성요소, 그리고 선행요인에 대한 모델을 제시하고 있는 연구는 거의 없는데, 그 이유로 집합적 맥락에서의 신뢰연구가 갖는 어려움을 들 수 있을 것이다. 집합적 맥락 속에서 신뢰의 윤곽은 뚜렷하지 않으며, 집합적 맥락에서의 신뢰결정은 규모, 구조적 복잡성, 경쟁적 특성 등으로 인해 개인 간 신뢰보다는 여러 측면에서 문제가 많고 상당히 다른 형태를 갖는 특징이 있다(Kramer, Brewer & Hanna, 1996). Jarvenpaa 외(1998)은 팀 내 신뢰의 선행 요인에 대한 연구에서 집단수준(예, 그룹, 팀, 조직단위)에서의 신뢰가 개인 간 신뢰보다 훨씬 복잡한 이유를 집단 내에는 다수의 신뢰객체가 존재하고 또 각각의 객체들은 서로 다른 태도를 가질 수 있기 때문이라고 설명하였다. 이는 집단적 또는 집합적 맥락에서의 신뢰가 단순 개인 간 신뢰와 다른 특징을 가질 수 있다는 것인데, 신뢰의 주체와 객체를 개인, 집단, 조직 또는 조직의 경계를 넘어서는 정부/사회/국가 중 무엇으로 선정하여 연구를 진행하느냐에 따라 선행 요인들이 차이가 있을 수 있음을 간접적으로 시사해 준다(박원우 외, 2005). 일반적으로 조직 내에 존재하는 다양한 신뢰에 대한 분석대상을 일차원적인 개념화를 통해 개인, 집단, 조직으로 구분하고 있지만, Mishra(1996)는 다운사이징과 같은 조직의 위기에서는 신뢰가 가장 중요한 요소이며 신뢰는 조직의 장기적 생존과 성공을 촉진할 수 있는 중심적인 요소라고 하고, 분석대상

의 1차원적 개념화에 대해 비판하면서 조직 내 신뢰의 대상은 조직, 최고경영진, 조직구성원과 함께 업무를 수행하는 상사, 동료, 부하, 다른 부서나 팀의 조직구성원 등으로 다계층적 이라고 말한다. 이러한 다계층적 조직신뢰를 어떻게 분류하느냐에 대한 몇 가지 다른 견해들이 있다. 구자숙(2005)은 조직신뢰는 두 가지 차원으로 구분하며 하나는 조직 내 개인과 개인 간에 형성되는 신뢰이며 이는 가까운 상사나 동료와의 상호작용과정에 형성되는 대인신뢰로 수평적이다 라고 설명한다. 이와 구별되는 것으로 조직 구성원들이 자신이 속한 조직에 대해 얼마나 믿고 의지할 수 있는지에 의한 신뢰이며 이는 조직을 끌여가는 최고경영진에 대한 신뢰와 깊은 관계가 있는 수직적 신뢰이다. 한편 McCauley & Kuhert (1992)는 신뢰대상에 따라 조직에 대한 신뢰와 상사에 대한 신뢰는 수직적 신뢰로 동료에 대한 신뢰는 수평적 신뢰로 그리고 조직시스템에 대한 신뢰는 제도적 신뢰로 분류하였다.

선행연구들을 분석한 결과 본 연구에서는 조직 내 신뢰를 조직 내에 일어날 수 있는 상호신뢰의 총체로서 일종의 조직 문화적 현상으로 정의하며, < 표 1 >과 같이 제도적 신뢰인 조직에 대한 개인의 신뢰로서의 “조직신뢰”와 조직 내 “대인간 신뢰”로 크게 구분하였다. 또한, 대인간 신뢰를 다시 구성원 개인 간과 부서 간으로 분류하고 각각에 대하여 수직·수평적 관계로 세분화하고자 한다. 이 정의를 기본으로 본 연구에서는 조직에 대한 개인의 신뢰인 “조직신뢰”를 제외한 세분화한 유형별 조직 내 “대인간 신뢰”에 대한 인식이 조직효과성에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

<표 1> “조직 내 신뢰”의 대상에 관한 관계유형별 분류

구 분	유 형 화		분석대상
제도적 신뢰	조직신뢰		개인의 조직에 대한 신뢰
대인간 신뢰	개인 간 신뢰	수직적 관계	상사신뢰
		수평적 관계	동료신뢰
	부서 간 신뢰 ⁵⁾	수직적 관계	본사와 본부 간 본부와 지사 간
		수평적 관계	팀·부서, 본부, 지사 간 신뢰

제 2 절 조직효과성에 대한 이론적 논의

1. 조직효과성

전통적 조직이론에서 현대의 조직이론에 이르기까지 조직연구의 궁극적 관심은 조직효과성(organizational effectiveness) 또는 조직성과를 극대화하는데 있었다고 할 수 있다. 조직효과성은 조직이론 및 조직 관리에서 매우 중요한 핵심적 개념이자 연구주제가 되어 왔다.(김근세 · 이경호, 2005). 이는 오늘날 정부와 공공조직(특히 공기업)에서 시도되

5) 본 연구에서는 부서 간 신뢰의 측정이 부서 자체를 상대로 할 수 없고, 부서 구성원의 인식 수준을 측정한다는 점에서 대인 간 신뢰로 구분하기로 하였다.

고 있는 각종 조직 혁신 및 개혁관련 전략들이 대부분 궁극적으로는 조직의 성과를 향상시키기 위한 목적에 있음을 알 수 있다.

이러한 조직의 효과성과 관련하여 1950년대만 하더라도 조직의 효과성이라 하면 조직 목표의 성취도로서 대부분 이해되었으나 1960년대에서 1980년대에 걸쳐면서 조직의 효과성에 대한 연구는 상당히 많이 이루어졌다. 즉 조직효과성의 개념은 공간적으로 광범위한 다수의 영역에 적용될 뿐만 아니라, 시간적 차원도 내포되는 다차원적 개념으로 인해서 그 개념정의도 체계적이지 못하고 다양하게 이루어지고 있다고 할 수 있겠다(도운섭, 1999).

이러한 이유로 조직효과성의 개념은 연구자의 성향과 연구의 목적에 따라 다양한 조작적 정의가 가능하며, 다양한 측정요소로 구성되는 불확정 개념이라고 할 수 있다. 조직효과성에 대한 접근방법은 조직의 구조 및 과업의 특성, 조직의 성장 단계 등에 따라 상이하고, 조직효과성을 측정하는 접근방법 또한 다양하여, 일반적으로 통용되는 조직효과성 평가의 모형은 존재하지 않는다고 할 수 있을 것이다. 많은 학자들과 조직들이 조직효과성을 측정하기 위해 개발한 성과 지표를 보더라도 조직효과성의 개념과 측정 요소는 매우 다양하게 나타난다 (김근세·이경호, 2005). 이로 인해 조직효과성에 대한 이론을 개발하는 것보다는 조직효과성을 평가할 수 있는 분석틀인 측정 지표를 개발하는 것이 더욱 의미가 있을 수 있다는 지적이 계속되어 왔다(박희봉, 2005).

조직효과성의 다양한 개념의 측면을 이해하기 위하여 먼저 국외의 학자들이 주장하는 조직효과성의 개념과 평가관점들을 살펴보면 다음과 같다. Bennis(1962)는 조직 효과성을 조직의 건강(organizational health)이라는 개념을 빌어서 규정하고 있으며, 이러한 조직 효과성을 적응력, 일체성의 의식, 현실 검증능력, 통합 등의 변수를 사용하여 평가

하였다.

Caplow(1964)는 조직 효과성이란 조직의 안정성, 통합성, 자율성 및 업적을 의미하는 것이라고 규정하고, 조직 효과성 평가를 위해 안정성, 통합성, 자율성 및 업적 등의 변수들을 사용하고 있다.

Price(1968)는 조직 효과성이란 목표달성의 정도를 의미한다고 규정하고, 생산성, 사기, 적합성 등의 변수를 사용해 구체적으로 정의하였으며, Steers(1975)는 조직 효과성을 희소하고 가치 있는 자원을 획득하고 활용할 수 있는 조직의 능력이라고 하면서 환경에의 적응성과 신축성, 생산성, 직무만족, 적합성, 자원획득 등을 주요 변수로서 제시하였다.

Organ(1988)은 조직시민행동(organizational citizenship behavior, OCB)은 규정된 직무역할을 넘어서며, 직접적으로 혹은 명시적으로 공식적인 보상시스템에 의해 인정되는 행태변수가 아니나, 전반적으로 조직의 효과적인 역할을 촉진하는 변수라고 정의하고 있다.

Brewer & Solden(2000)은 조직성과를 능률성, 효과성, 및 공정성의 관점에서 보면서 내적 · 외적 능률성, 내적 · 외적 효과성, 내적 · 외적 공정성의 여섯 가지 차원으로 세분화한 다음 조직성과를 평가하였다.

조직 효과성에 대한 국내 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다.

신유근 (1986)은 조직효과성을 조직이 어느 정도 목표를 달성해 나가는 정도를 의미하는 것으로 규정하고, 조직효과성의 평가를 위해 목표달성도, 이윤, 예산유지, 사회적 책임, 능률의 향상, 직무만족, 조직몰입 등의 요인들을 사용하였다.

정준교 · 박상언 · 김영조(1996)는 조직 효과성(성과)을 심리적 효과성과 경제적 효과성의 두 가지 차원에서 분석하고 있다. 심리적 효과변수로는 직장생활만족과 조직몰입을 포함하고 있고, 직장생활만족은 구성원들이 회사 및 회사생활에 대해 갖는 긍정적인 감정 상태를 의미하며,

조직몰입은 구성원들이 조직에 대해 동일시하고 헌신하는 정도로 정의하였다. 직장생활만족은 보수, 승진, 직무, 미래에 대한 비전, 기업이미지 그리고 전반적인 회사생활 등 6가지 항목에 대한 만족도로 구성하였으며, 조직몰입은 조직에 대한 동일시, 조직을 위한 헌신적 노력 그리고 근속의지 등 세 가지 측면을 6가지 문항으로 측정하였다. 또한 경제적 효과변수는 수익성 지표로 총자본 수익률, 성장성 지표로 총자산 증가율, 생산성 지표로 종업원 1인당 부가가치를 중심으로 분석하였다.

김정하(2000)는 조직목표에 대한 달성도를 조직유효성이라고 보면서 이를 조직몰입, 조직적응성, 직무만족 등의 변수들을 통해 측정하였고, 문대성·천길영(2001)은 조직 효과성을 조직구성원의 능력을 자극하여 조직의 성과를 높일 수 있는 관리체계를 확립하는 것으로 보고, 이를 위해 직무만족과 이직의사를 측정하는 변수로 이용하였다.

장태윤·박찬식(2001)은 조직성과란 개방시스템이라는 측면에서 외적 환경에 대응해 가는 행동체계이며, 조직구조의 안정과 유지를 의미하는 것으로 보면서 조직몰입, 적응성, 직무만족, 의사소통 등의 요인들을 가지고 실증적 분석을 하였다.

민진(2003)은 조직 효과성의 개념적 정의에 따라 조직 효과성을 측정하더라도 그것은 조직의 종류와 유형에 따라 달라지고, 이들 종류와 유형에 따라 조직의 목표가 달라지기 때문이라고 설명한다. 또한 동일한 유형의 조직이라 하더라도 조직의 발전단계나, 조직 리더의 조직 운영에 대한 가치관, 조직 환경에 따라 조직 목표가 달라질 수 있으므로 조직목표를 설정하고 그것을 평가할 때 목표의 우선순위와 평가의 기준에 대한 합의를 필요로 하고, 질적 변수와 양적 변수를 고려하며, 시간적 범주인 장기, 중기 그리고 단기를 구분하여 체제의 능력이나 활용정도를 평가하고 이를 제약조건으로 하여 비교하여야 한다고 조직효과성 평가의 대안

을 제시하고 있다.

본 연구에서는 이러한 여러 국내·외 학자들의 조직효과성에 대한 개념 정의와 이를 측정하기 위한 조작적 정의에 대한 선행 연구들을 검토하였고 그 결과 조직 내 신뢰가 조직효과성에 미치는 영향을 분석하기 위해 조직효과성으로서의 직무만족과 이직의도라는 변수를 사용하고자 하며, 대부분의 많은 선행연구에서 변수로 이미 다루고 있는 직무만족에 대한 영향을 분석하여 기존 연구결과와 비교·검증하고, 조직효과성과 관련한 측정변수로서의 선행 연구가 미진한 이직의도를 변수로 설정하여 실증적으로 연구·분석하여 조직 내 신뢰와 조직효과성으로서의 이직의도에 미치는 유의미한 영향을 분석하고자 한다.

<표 2> 조직효과성의 개념정의 및 측정변수에 대한 선행연구

연구자	개념정의	측정변수
Bennis (1962)	조직의 건강이라는 개념을 통해서 규정	· 적응력 · 통합 · 일체성의 의식 · 현실검증능력
Caplow (1964)	조직의 안정성, 통합성, 자율성 및 업적을 의미	· 안정성 · 자율성 · 통합성 · 업적
Price (1969)	목표 달성의 정도	· 생산성 · 적합성 · 외부환경에서의 지지도 · 구성원의 사기 · 동조성
Steers (1975)	희소하고 가치 있는 자원을 획득하고 활용할 수 있는 조직의 능력	· 환경적응성 · 신축성 · 직무만족 · 생산성 · 자원획득 · 적합성

연구자	개념정의	측정변수
Brewer & Solden (2000)	능률성, 효과성 · 공정성	· 내적/외적 능률성 · 내적/외적 효과성 · 내적/외적 공정성
신유근 (1986)	조직이 어느 정도 목표를 달성해 나가는 정도	· 목표달성도 · 이윤 · 예산유지 · 사회적 책임 · 직무만족 · 조직몰입 · 능률 향상
정준교· 박상연· 김영조 (1996)	심리적 효과성과 경제적 효과성의 두 가지 차원의 분석	· 직장생활만족 · 조직몰입 · 총자본수익률 · 총자산증가율 · 종업원1인당 부가가치
김정하 (2000)	조직 목표에 대한 달성도	· 조직몰입 · 조직적응성 · 직무만족
문대성 · 천길영 (2001)	조직성과를 높일 수 있는 관리체계 확립	· 직무만족 · 이직의사
장대윤 · 박찬식 (2001)	개방시스템이란 측면에서 외적환경에 대응해 가는 행동체계이며 조직 구조의 안정과 유지를 의미	· 조직몰입 · 적응성 · 직무만족 · 의사소통

출처 : 도운섭 (2005) 참조

2. 직무만족

직무만족(job satisfaction)은 직무에 대한 개인의 태도를 의미한다. 따라서 직무만족이 높은 사람은 그 직무에 대해 긍정적인 태도를 갖게 되고, 반면에 그 직무에 대해 불만족한 사람은 그 직무에 대해 부정적인

태도를 갖게 된다. 결국 직무만족이란 조직구성원이 자신의 직무에 대한 평가에서 나타나는 만족스럽거나 긍정적인 감정 상태라고 정의할 수 있다(박내회, 2002). 또한 신유근(2005)은 직무만족이란 개인이 직무에 임했을 때 자기직무에 대해 보이는 호의적 태도로서 자신의 직무수행에 대해 긍정적인 감정을 갖는 개인의 심리상태를 말하며, 개인이 직무만족을 얻게 되면 높은 성취욕을 갖게 될 뿐만 아니라 자기계발 노력을 촉구하고 공동 작업에 자발적으로 참여하고자 하며, 또한 자신의 성취로 인하여 정신적 희열을 얻을 수 있다고 하였다.

이와 같은 조직구성원이 직무에 대해서 가지는 만족감이나 불쾌감 등의 태도가 조직의 생산성과 직접적으로 관련되기 때문에 구성원의 직무만족의 정도는 조직의 목표 달성과 관련하여 중요한 영향력을 가지고 있다고 할 수 있다. 그런데 직무만족에 대한 견해는 이해하는 관점에 따라 학자들마다 다양하게 정의되고 있다. 대표적인 학자들의 개념정의를 살펴보면 다음과 같다.

직무만족 이론에 관한 최초의 연구자로 불리는 Hoppock(1935)은 직무만족은 조직구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합상태라고 정의하였으며, Smith(1955)는 직무만족감은 각 개인이 직무를 통해 경험하는 모든 감정의 총화 또는 이러한 감정의 균형 상태에서 기인하는 일련의 태도라고 정의 하였다.

Poter&Lawler(1968)는 직무만족은 구성원이 실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도라고 하였다. 또한 McCormick & Tiffin(1974)은 직무만족이란 직무를 통해 얻어지거나 또는 직무로부터 경험하는 욕구충족의 정도이며, 이는 개인적인 것이므로 각 개인의 평가체제에 따라 상이한 형태를 나타낸다고 하였다.

Locke(1976)는 직무만족은 개인이 자신의 직무 또는 직무경험의 평가

결과로부터 얻을 수 있는 즐겁고 긍정적인 감정의 상태라고 연구 결과를 발표하였다.

Gilmer(1976)는 직무의 만족 또는 불만족은 자기직무에 대한 관련 요인 및 일반적인 생활에 대하여 가지고 있는 여러 가지 태도의 결과라고 하였고, 직무만족이란 용어는 직무태도와 근로자의 사기와 상호 교차적으로 사용되나 동의어는 아니라고 하였으며, Betty & Schnier(1981)는 Lock의 정의를 인용하여 근로자의 직무가치를 달성하고 촉진하는 것으로서 그 사람의 직무의 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적 상태라고 하였다. Milton(1981)은 직무만족이란 직무와 고용주에 관한 노동자의 견해와 관련된 것으로, 한 사람의 직무경험으로부터 기인되는 유쾌하고도 긍정적인 감정 상태라고 정의하였다.

McCormick & Ilgen(1985)에 따르면 직무만족은 구성원이 직무와 관련을 가지는 감정적 태도라고 할 수 있으며, 행동이나 활동이 아닌 상태로써 이해되어지고 태도, 가치, 욕구, 신념 등과 밀접한 관련이 있는 것이라고 하였다.

Agho(1993)는 직무만족을 근로자가 자신의 업무를 좋아하는 정도 혹은 직무와 작업환경에 대한 근로자의 긍정적 혹은 부정적 인식에 근거한 태도이며 사람들이 그들의 일을 좋아하는 정도를 의미한다고 하였다.

한편, 국내학자들의 경우 김종재(1997)는 일반적으로 직무만족이란 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족상태를 말하게 되는데, 이는 직무수행에 영향을 미친다고 하면서, 직원이 자신의 직무와 관련된 직업자체, 임금, 승진기회, 감독(상급자), 동료, 작업조건 등과 같은 제 노동조건에 대하여 얼마나 만족하느냐를 나타낸 감정적 표현이라고 하였다.

박순애(2006)는 소망하는 결과와 실제로 나타나는 결과 간의 비교를 통해 얻어지는 직무에 대한 구성원의 정서적 반응으로, 유민봉·임도빈(2007)은 직무만족이란 직무 자체 내지는 직무를 구성하는 여러 요소에 대하여 얼마나 흐뭇하게, 흡족하게 또는 우호적으로 느끼고 있는지의 마음상태로 정의하고 있다.

<표 3> 직무만족의 개념 정의

학자(연도)	개념정의
Hoppcock (1935)	자신의 직무에 만족한다고 말할 수 있게 하는 심리적·생리적·환경적 상황의 조합
Smith (1955)	개인이 직무를 통해 경험하는 감정의 총화 또는 이런 감정의 균형 상태에서 기인하는 일련의 태도
Poter&Lawler (1968)	구성원이 실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도
McCormick& Tiffin (1974)	직무를 통해 얻어지거나 또는 직무로부터 경험하는 욕구충족의 정도
Locke (1976)	개인이 자신의 직무 또는 직무경험의 평가 결과로부터 얻을 수 있는 즐겁고 긍정적인 감정 상태
Glimer (1976)	직무의 만족 및 불만족은 자기 직무에 대한 관련 요인 및 일반적인 생활에 대해 가지고 있는 개인의 여러 가지 태도의 결과

학자(연도)	개념정의
Betty&Schnier (1981)	근로자의 직무가치를 달성·촉진하는 것으로서 개인의 직무 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적 상태
Milton (1981)	직무와 고용주에 관한 노동자의 견해와 관련된 것으로 개인의 직무경험으로부터 기인되는 유쾌하고 긍정적인 감정상태
McCormick & Ilgen (1985)	구성원이 직무와 관련하여 가지는 감정적 태도
Agho (1993)	근로자가 자신의 업무를 좋아하는 정도, 직무와 작업환경에 대한 근로자의 긍정적 혹은 부정적 인식에 근거한 태도
김종재 (1997)	개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족상태
박순애 (2006)	소망하는 결과와 실제 나타나는 결과 간의 비교를 통해 얻어지는 직무에 대한 구성원의 정서적 반응
유민봉·임도빈 (2006)	직무 그 자체 혹은 직무 구성 요소들에 대해 느끼는 마음의 상태

이상에서 직무만족에 대한 여러 학자들의 개념정의를 종합해 볼 때, 직무만족은 개인의 가치, 신념, 태도 등에 따라 다르며, 업무, 직무환경 등과 관련하여 갖는 감정적인 것으로서 활동이나 행동이 아닌 상태를 말한다고 할 수 있다. 따라서 직무만족은 조직구성원 개개인이 자기의 욕구와 가치 그리고 태도와 신념 등의 수준이나 차원에 따라 그들의 직무

나 직무환경 등에 대하여 갖는 포괄적인 감정적 태도라고 할 수 있다.

본 연구에서는 직무만족을 개인이 자신의 직무나 직무환경에 대해서 느끼는 정서적 욕구충족상태이며, 직무를 대하는 긍정적 태도로 정의하고자 한다.

직무만족에 관한 연구의 주류는 직무만족을 매개변수로 하여 조직구성원들의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 찾아내려는 노력과 직무만족의 정도에 따라 나타날 수 있는 각종 결과를 예측하려는 것이었다. 이러한 연구 결과로 직무만족의 결과변수는 어느 정도 실증적으로 증명된 상태이나 직무만족의 선행변수에 관련된 변수는 너무나 많고 또 변수들 간의 관계가 상당히 복잡하기 때문에 아직도 이들 간의 관계가 명확히 정리되어 있지 않다(이용규 외, 2005).

이처럼 직무만족이 조직의 생산성 향상에 수단으로 작용하든, 목적으로 작용하든, 직무만족의 원인을 규명하고자 하는 많은 연구들이 수행되어 왔고 이에 영향을 미치는 요인들은 연구자의 주관, 지역, 시기, 대항 등에 따라 여러 가지로 분류되고 있다. 선행연구에서 나타난 직무만족의 결정요인들을 국내의 연구를 중심으로 살펴보면, 김호정(2002a)은 행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 감동, 상관 및 동료에 대한 만족, 사기, 일체감 등으로 분류하였고, 제갈돈(2002)은 지방공무원의 직무만족 결정요인에 대한 연구에서 외적보상, 조직만족, 동료관계로 결정요인을 분류하였다. 또한 정영환·김영환·박희서(2005)는 지방정부에서 지식행정활동이 공무원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 구성원간의 신뢰와 조화를 강조하면서, 교육·훈련의 만족도, 업무수행능력의 인정, 담당업무에 대한 자부심과 만족도, 부서원간의 인간관계, 업적에 대한 보상체계 등을 직무만족의 결정요인으로 분류하고 있다.

또한, 학자들 간에 다양하게 제시되고 있는 직무만족에 대한 일반적인 범주에 대한 영향요인을 김병섭 외(2003)는 다음의 <표 4>와 같이 의사결정과정, 직무특성에 대한 인식, 보상체계, 조직구조, 리더십, 개인차 등으로 구분하고 있다.

<표 4> 직무만족에 영향을 미치는 범주와 영향요인

일반적 범주	결정요인
의사결정과정	· 의사결정과정 참여기회 · 의사결정과정의 투명성 등
직무특성에 대한 인식	· 본질적 의미 · 다양성 · 학습기회 · 작업량 · 난이도 · 성공기회 등
보상체계	· 금전적 보상(임금, 공정성, 지급방법 등) · 비금전적 보상(승진기회, 공정성, 승진체계, 칭찬, 신뢰 등)
조직구조	· 작업 및 휴식시간 · 복리후생 등 · 시설, 입지, 설비배치
리더십	· 감독유형 · 영향력 · 리더십 유형 등
개인차	· 성별, 인종, 교육수준 · 본인의 가치·기술·능력 등

자료 : 김병섭 외, 2003 : 263 ~ 264.

3. 이직의도

조직효과성으로서의 이직의도(turnover intention)는 조직구성원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려는 의도라고 정의할 수 있다(Iverson, 1992). Macy & Mirvis(1976)는 이직을 조직의 경계를 넘어선 영구적인 이동이라고 정의함으로써 조직내부의 승진이나 이동뿐만 아니라 일시해고와도 이직을 구별하고 있다. 또한 종업원이 직장의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 것으로 근로자가 소속한 조직으로부터 현재의 업무를 그만두고 다른 직무나 조직으로 이탈하는 것은 기업과 종사원과의 고용관계가 단절된다는 것을 의미한다(김대철, 2007).

이직의도와 관련된 일반적 연구들은 이직의도의 결정요인에 대한 연구를 중심으로 이루어지고 있으며, 이직의도의 선행요인으로 일반적으로 직무만족을 언급하고 있다.

Cotton과 Tuttle(1986)은 이직에 영향을 미치는 요인들은 외적 환경요인, 직무관련 요인, 개인적 요인 등으로 나누어 제시하였다. 여기서 외적 환경요인에는 고용에 관한 의지, 실업률, 취업가능성, 노동조합유무 등이 포함되고, 직무관련요인에는 보수, 업무성과, 직무 명확도, 직무의 반복성, 직무만족도, 보수에 대한 만족도, 직무자체에 대한 만족도, 감독, 동료, 승진기회에 대한 만족도, 조직충성도 등이 포함되며 개인적 요인에는 연령, 근속인수, 성별, 신체적 정보, 교육, 결혼, 부양자 수, 적성 및 능력, 이직의도, 기대감에 대한 충족도 등이 포함된다.

이직과 관련된 선행연구를 검토해 보면, Judge(1993)는 직무관련 특성, 조직특성, 취업경험변수, 지역사회지지, 개인의 사회경제적 특성, 직무만족, 조직헌신 등이 어떤 관계 하에 이직의도에 영향을 미치는지는

논란이 많다고 평가하고 있으며, 어떤 요인들이 이직 결정에 직접적으로 영향을 미칠 것인지에 대해서도 여전히 논란의 여지가 있는 것으로 평가하였다. Price(1977)는 이직이 동료와의 상호관계, 상사의 감독방식, 직무의 자율성과 책임량, 역할 분명성과 관련이 있으며, 조직의 규모와는 무관할 수 있다고 하였다. Porter와 Steers(1974)는 봉급, 승진의 기회, 동료와의 상호관계, 상사의 감독 유형, 직무의 자율성과 책임량, 역할 분명성, 연령, 근무기간, 직무만족도가 이직과 부적인 상관관계가 있다고 하였다.

국내 연구에서는 이순목과 이은희(1996)는 미혼자가 기혼자보다 이직이 높다는 견해를 보이며, 이직의도와 개인적 특성의 관계를 밝히고 있고, 임금, 승진기회, 감독방법(supervision), 직무만족 등이 이직의 주요 원인이며 특히 종사자들의 만족과 관련된 변인들은 이직의도와 깊은 관련이 있다고 제시하고 있다. 정병재(2002)는 진급, 임금, 성과급에 대한 만족이 이직의도에 영향을 미침을 실증한 바이다.

이상에서 여러 학자들의 개념정의를 종합해 볼 때, 본 연구에서 이직의도는 Iverson(1992)의 정의를 채택하여 조직 구성원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려는 의도라고 정의하고자 한다. 이직의도와 이직은 분명히 구별되어야 하나 이직의도가 실제로 이직으로 이어지는 확률이 매우 높고, 만약 조직 환경의 변화가 불가능한 상황이라면 이직의도를 관리하는 것은 새로운 인력의 채용과 인력수요를 예측하는 중요한 역할을 하며 더욱이 종업원이 일단 이직해 버리면 조직으로서 다른 종업원을 고용하고 훈련시키는 비용을 지불하여야 하기에 이직 자체보다는 이직의도에 직접적인 관심을 기울이는 것이 예방차원에서 필요하다(Dalton & Todor, 1993).

제 3 절 조직 내 신뢰와 조직효과성의 관계

1. 조직 내 신뢰와 직무만족의 관계

직무만족은 조직구성원의 측면에서 인간의 가치판단에 중요하기 때문에 조직 관리의 핵심적 평가 변수로 인식되어 오고 있다. 조직구성원들은 시간의 대부분을 직장에서 업무를 수행하면서 보낸다. 여기서 만족이란 곧 삶의 만족이라고 해도 과언이 아닐 것이다. 이런 관점에서 조직은 조직구성원 모두가 직장현장에서 직무를 통해 만족을 느끼도록 배려되어야 한다. 근로생활의 직 측면에서 볼 때, 조직구성원의 행복한 삶을 반영하는 지표라는 점과 전이 효과에 의해 개인의 다른 생활에 영향을 미친다는 측면을 반영하고 있다는 점에서 중요하다고 말한다(이인석 외, 2005)

신뢰와 조직효과성 변수들에 관한 연구들에서 일반적으로 일치되는 견해는 조직 내 개인 또는 집단 사이의 신뢰가 조직의 장기적인 안정성과 구성원의 만족감을 생산함으로써 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 점이다. 선행연구들은 조직구성원들의 조직과 상사에 대한 신뢰가 조직과 직무와 관련된 태도형성에 많은 영향을 미치고 있다는 것을 보여주고 있다.

실증연구들 중 Scott(1983)는 신뢰와 직무만족의 관계에 대해 신뢰는 작업자의 행동과 직무 그리고 조직과 관련이 있으며 집단의 문제해결과 의사결정의 질과 관련이 있음을 주장하고 있다. 또한 Rich(1997)는 리더십에서의 신뢰가 직무만족 수준과 관련 있다는 사실을 보여주고 있으며, Cook&Wall(1980)은 조직 내의 개인 간, 부서 간의 신뢰가 조직

의 장기적인 안정과 조직구성원의 복지를 위해 가장 중요한 요소라고 하였다. Dirks & Ferrin(2002), Driscoll(1978)의 연구에서는 신뢰가 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀냈다. 또한 McAllister (1995)는 정서적 신뢰가 다른 사람의 행동에 대해 동기를 고려한 개개인의 속성에 근거하며 상호간의 높은 신뢰를 필요로 하는 작업관계에서는 동료의 성과는 개인의 생산성, 동료의 평가를 증가시키고 책임 있는 역할에 영향을 준다고 하였다. 국내연구로는 이인석 외(2005)이 조직과 구성원들의 상호신뢰가 조직의 성과에 유의한 영향을 미친다고 분석하고 있으며, 특히 조직 내 신뢰 유형 중 상사신뢰가 직무만족에 유의미한 영향을 미친다고 밝히고 있다. 또한 이는 조직 내에서 상사와 구성원이 직무에 직접적인 상호관계를 형성하고 있기 때문에 상사에 대한 신뢰와 기대는 직무만족의 수준을 높인다고 판단하고 있다.

지금까지 선행연구들 대부분은 조직 내 신뢰가 조직효과성으로서의 직무만족을 높이는 원인 변수로서 주요한 역할을 하는 것임을 제시하고 있다. 따라서 본 연구에서는 이러한 일반적인 선행연구들의 연구결과를 기본으로 조직 내 신뢰를 구성원 개인 간, 부서 간 각각의 수직·수평적 관계별로 유형화하고 이에 따른 신뢰의 인식과 조직효과성으로서의 직무만족에 관한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 1. 유형별 조직 내 신뢰의 수준이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<1-1>	조직 내 구성원 개인 간 수평적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
<1-2>	조직 내 구성원 개인 간 수직적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<1-3>	조직 내 부서 간 수평적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
<1-4>	조직 내 부서 간 수직적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 조직 내 신뢰와 이직의도와의 관계

사회적 교환관계 이론에 따르면, 신뢰는 개인이나 조직에 대한 태도를 결정하는 가장 중요한 요인으로서, 구성원의 직무만족 또는 조직에 대한 몰입과 충성성에 영향을 미쳐 이직의도와 이직에 영향을 미친다고 설명하고 있다.

Sonnenburg(1994)는 조직 내에서, 높은 수준의 신뢰는 구성원들의 이직을 감소시키는 데 도움을 준다고 확신하였고, Mishra & Morrissey(1990)는 신뢰가 구성원들의 이직 감소를 유발하게 된다는 것을 지적하였다. 또한 Konovsky & Cropanzano(1991)는 경영에 대한 신뢰는 이직의도와 유의하게 관련된다고 하며, Diffie-Couch(1984)는 기업이 조직구성원들을 정당한 이유 없이 불신하게 된다면, 조직구성원들의 몰입을 감소시키고, 근로의욕을 저하시키고, 결국에는 결근과 이직을 높이게 된다고 주장하였다.

Moore, Shaffer, Pollack & Taylor-Lemcke(1987)의 실증적 연구에서는 조직 구성원들이 신뢰를 보유하고 있는 정도가 그들의 업무성과, 조직몰입, 사기, 이직 등과 같은 조직효과성에 크게 영향을 미친다고 주장하였다.

조직 내 신뢰와 이직의도와 관련한 국내 연구결과를 살펴보면 전수진

(2009)은 일반 사무직과 달리 상사와 일대 일의 관계를 중시하는 비서들을 연구대상으로 하여 상사에 대한 인지적·정서적 신뢰가 비서의 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구에서 상사에 대한 인지적 신뢰가 정서적 신뢰에 영향을 주며, 상사에 대한 정서적 신뢰는 직무태도 중 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 준다고 하였다.

서태양 외(2009)는 변혁적 리더십과 상사에 대한 신뢰가 여행사 종사자의 서비스개선 행동과 이직의도에 미치는 영향에 관한 실증분석 연구를 통해 상사의 리더십은 이직의도에 영향을 미치지 않고 상사에 대한 신뢰만 직원의 이직의도에 부정적 영향을 미치는 요인으로 나타났다고 밝혔고, 구동우(2012)는 호텔기업에서 총지배인의 진정성 리더십에 의한 리더신뢰와 조직신뢰가 정서적 몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 정서적 몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치나 리더신뢰와 조직신뢰는 이직의도에 직접적인 유의한 영향을 미치지 않으며 정서적 몰입을 통한 간접경로만으로 유의한 영향을 미친다고 하였다.

그 밖에 이준호 외(2011)는 조직신뢰와 반대의 개념으로서 집단 내 갈등이 이직의도에 미치는 영향에 대해 조직 내 관계 갈등과 과업갈등이 모두 이직의도를 증가시키는 결과를 가져온다고 하였다.

지금까지 선행연구들 대부분은 상사신뢰나 조직 신뢰로 표현되는 조직 내 신뢰가 조직효과성으로서의 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 연구 결과로서 개인 간의 수직적 관계인 상사 신뢰 및 조직자체에 대한 조직 신뢰가 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 원인변수로서 주요한 역할을 한다고 밝히고 있다. 그러나 결과는 연구 대상에 따라 조직신뢰, 또는 상사신뢰가 이직의도에 대해 직접적으로 유의한 영향을 주거나 그렇지 못하거나, 매개변수 역할로서만 유의한 영향을 미치는 것으로 다양하게 연구되었다.

따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구들을 근거로 하여 조직 내 신뢰를 신뢰에 대한 대상자의 관계별로 세분하여 구성원 개인 간, 부서 간 수직적·수평적의 4가지 관계로 유형화하여 각각에 대한 신뢰 인식 수준이 조직효과성으로서의 이직의도에 미치는 영향을 알아보고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 2. 유형별 조직 내 신뢰의 수준이 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

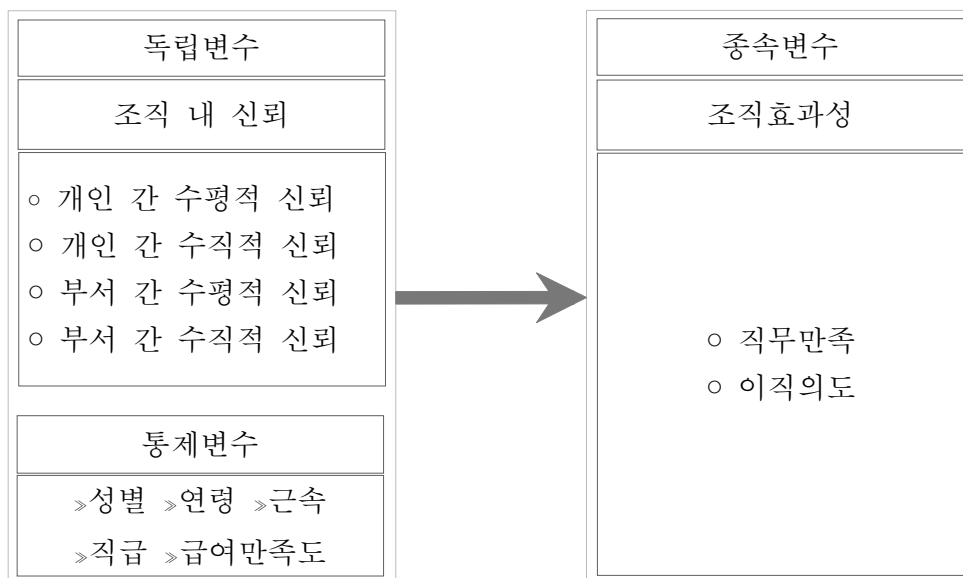
<2-1>	조직 내 구성원 개인 간 수평적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
<2-2>	조직 내 구성원 개인간 수직적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
<2-3>	조직 내 부서 간 수평적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
<2-4>	조직 내 부서 간 수직적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

제 3 장 연구 설계 및 분석 방법

제 1 절 연구 분석의 틀

본 연구의 목적은 조직 내에 일어날 수 있는 상호신뢰의 총체로서의 “조직 내 신뢰”가 조직효과성(직무만족과 이직의도)에 미치는 영향을 분석하는 것으로 독립변수를 조직 내 신뢰로 하고 종속변수를 조직효과성으로 설정하였다. 독립변수인 조직 내 신뢰는 구성원 간 수직적·수평적 관계에 대한 신뢰, 부서 간 수직적·간 수평적 관계에 대한 신뢰의 네 가지 유형별로 구분하고, 종속변수인 조직효과성에 대해서는 직무만족과 이직의도를 변수로 선정하였다. 또한 성별, 연령, 직급, 근무기간을 통제변수로 설정하여 연구 분석의 틀을 <그림 2>와 같이 도식화 하였다.

<그림 2> 연구 분석의 틀



제 2 절 변수의 조작적 정의 및 자료의 수집 · 분석

1. 변수의 조작적 정의

(1) 독립변수(조직 내 신뢰)

본 연구에서 조직 내 신뢰는 조직 내에서 일어날 수 있는 상호신뢰의 총체로서 일종의 조직 문화적 현상이라고 정의하였으며, 조직 내 신뢰를 조직에 대한 개인의 신뢰로 설명할 수 있는 제도적 신뢰인 “조직신뢰”와 조직 내 “대인간 신뢰”로 크게 구분하였다. 특히 본 연구에서는 대인간 신뢰를 보다 세분화하여 구성원 개인 간과 부서 간 각각에 대한 수직 · 수평적 관계로 분류한 후 각각의 조직 내 “대인간 신뢰”에 대한 인식이 조직효과성에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

관계유형별로 세분화된 조직 내 구성원 간의 수직적 · 수평적 관계에 대한 신뢰의 인식에 대한 설문 2문항과 조직 내 부서 간의 수직적 · 수평적 관계에 대한 신뢰의 인식에 대한 설문 2문항은 <표 5>와 같다.

독립변수 인 조직 내 신뢰에 대한 대상자의 인식수준 측정은 대한지적공사 PESI(2011년)의 직장생활만족도 설문조사 결과⁶⁾를 활용하였으며 모든 설문은 리커트 7점 척도로 구성되었다.

6) 대한지적공사 PESI(2011년)의 직장생활만족도 설문조사는 조직내 신뢰(협력)관계에 인식수준을 조사하는 질문으로 구성되어 있으며 응답은 전혀 그렇지 않다 ~ 보통 ~ 매우 그렇다의 Likert scale 7점 척도를 사용하고 있다.

(2) 종속변수(조직효과성)

① 직무만족

직무만족은 개인이 자신의 직무나 직무환경에 대해서 느끼는 정서적 욕구 충족상태이며, 직무를 대하는 긍정적 태도로 정의하였다. 이를 측정하기 위해 대한지적공사 PESI(2011년)에서 사용된 직무만족도 설문 중 리커트 7점척도를 사용하여 연구 대상자의 전반적인 직무만족도를 직접적으로 묻고 있는 “귀하는 직무 자체에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까.” 항목을 사용하여 연구 자료를 수집하였다.

② 이직의도

이직의도는 Iverson(1992)의 정의를 채택하여 조직 구성원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려는 의도라고 정의하였으며 이를 측정하기 위해 대한지적공사 PESI(2011년)에서 사용된 직원의 회사관에 대한 설문항목 중 “귀하는 다른 회사에서 지금과 똑같은 업무 및 근로조건을 제안한다면 그곳으로 이직할 생각이 있습니까” 라는 직접적인 질문 방법을 통해 연구 대상자들의 이직의도를 파악하고자 하였다.

2. 자료의 수집 · 분석

본 연구에서는 조직 내 신뢰와 조직효과성으로서의 직무만족, 이직의도에 대한 영향 관계를 실증분석하기 위한 자료수집방법으로 연구대상인

대한지적공사(준정부기관-위탁집행형) 임직원의 2011년도 공기업내부 고객만족도조사(PESI)의 설문조사 결과를 활용하였다. 대한지적공사의 2011년도 공기업 내부고객만족도조사(PESI)의 설문조사는 2011년 10월 11일부터 2011년 10월 24일까지 총 3,637명의 공사 임직원을 대상으로 실시되었으며, 그 결과 유효 표본은 2,280명이며 응답률은 62.7%이다.

내부고객만족도조사는 공사 근무환경 및 여건에 대한 만족도 수준을 진단하고 조직 구성원의 요구 및 개선과제를 도출하여 궁극적으로 내부고객만족을 통한 공사의 조직 효과성을 높이기 위해 매년 지속적으로 실시되는 설문조사이다. 주요 조사내용은 임직원 만족도(직원의 회사관, 직무만족도), 제도 및 시스템 만족도(내부평가, 인사제도, 교육훈련제도, 급여 및 복리후생제도, 윤리경영실천, 직장생활만족도)에 관한 사항이다.

특히 본 연구에서는 전체 내부고객만족도조사 설문 중 본 연구의 목적에 부합하는 항목을 < 표 5 >와 같이 선정하여 2차적 분석을 실시하였다. 그 밖에 인구통계학적 특성을 알아보기 위한 설문도 포함하였다. 다른 연구와 구별되는 사항은 본 연구에서는 각각의 독립변수(조직 내 신뢰)와 종속변수(직무만족, 이직의도)를 측정함에 있어서 설문지의 문항을 전반적인 만족도와 이직의도, 관계유형별 조직 내 신뢰에 대한 인식수준을 직접적으로 질문하는 방식으로 구성하여 응답자들의 질문에 대한 이해도를 높이고 보다 정확한 만족도 및 이직의도, 신뢰수준의 응답 결과를 얻고자 하였다.

설문결과 통계에 대한 실증분석을 위하여 SPSS 18.0을 사용하여 분석을 실시하였다. 응답자의 일반적 사항을 살펴보고자 인구통계학적 변수에 대한 빈도분석을 실시하였으며, 각 변수간의 상관관계분석, 조사대상자의 특성에 따른 조직 내 신뢰, 조직효과성(직무만족, 이직의도)의

수준과 집단별 정도의 차이를 측정하기 위해 t-test와 일원배치분산분석을 실시하였고, 마지막으로 다중회귀분석을 실시하여 조직 내 신뢰가 조직효과성에 미치는 영향에 대한 가설을 검증하였다.

<표 5> 조직 내 신뢰와 조직효과성의 관계 분석을 위한 설문 구성

구 분	측정 문항		설문 내용
독립변수	조직 내 신뢰	개인 간 수평적 관계	귀하께서는 부서 내 구성원들 간에 상호신뢰가 잘 되고 있다고 생각합니까?
		개인 간 수직적 관계	귀하께서는 부서내 구성원들 간의 상하계층 간 관계에 대한 상호신뢰가 잘 되고 있다고 생각합니까?
		부서 간 수평적 관계	귀하께서는 부서 간 수평적 관계에 대한 상호신뢰가 잘 되고 있다고 생각합니까?
		부서 간 수직적 관계	귀하는 공사의 본사본부와 일선 지사 간 상호신뢰가 잘 되고 있다고 생각합니까?
종속변수	직무만족		귀하께서는 수행하고 있는 직무 자체에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?
	이직의도		귀하께서는 만약 다른 회사에서 지금과 똑같은 업무 및 근로조건을 제안한다면 그곳으로 이직할 생각이 있습니까?

제 4 장 실증분석 및 결과해석

제 1 절 기초통계량 분석

1. 조사대상의 일반적 특징

본 연구를 위한 설문범위는 대한지적공사 전체 임직원 3,637명을 대상으로 하고 있으며, 이 중 유효표본대상은 2,280(62.7%)명이다. 전체 응답자 총 2,280명의 성별분포를 살펴보면 남성이 2,084명으로 91.4%를 차지하고 있으며 여성은 196명으로 8.6%의 비율로 구성되어 있다.

연령대의 경우는 20대가 가장 적은 2%, 30대가 22.5%를 차지하고 있으며, 40대가 42.8%로 가장 큰 비율을, 50대 이상이 32.8%로 그 다음 큰 비율을 차지하였다. 직급별로는 3급이상 관리자가 16.9%, 4급 중간관리자(팀장)가 23.5%, 5급에서 6급 일반 직원이 절반 이상으로 52.7%를 차지하고 있으며 7급 신규 직원 5.7%, 보조직원 1.2%로 분포되어 있다.

근속년수의 경우 16~20년 이하의 직원이 22.3%로 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 전체적으로는 6년 이상 근속직원이 전체 응답자의 82.2%를 구성하고, 5년 이하 근무 직원이 7.9%로 가장 적은 비율을 차지하고 있다. 응답자의 소속별로는 본사에 근무하는 직원이 3.3%, 지적연수원 및 연구원이 1.2%, 서울본부 외 11개 본부 소속인원(본부 및 지사)이 95.5%의 비율을 구성하고 있다.

<표 6> 표본의 인구통계학적 특성

	구 분	빈도(명)	비율(%)
성 별	남	2,084	91.4
	여	196	8.6
연 령	20대	46	2.0
	30대	512	22.5
	40대	975	42.8
	50대 이상	747	32.8
근 속	5년 이하	180	7.9
	6-10년	225	9.9
	11-15년	418	18.3
	16-20년	508	22.3
	21-25년	376	16.5
	26-30년	308	13.5
	31년 이상	265	11.6
직 급	3급 이상	385	16.9
	4급	535	23.5
	5-6급	1,203	52.7
	7급(신규직)	130	5.7
	보조직	27	1.2
소 속	본사	75	3.3
	지적연수원 및 연구원	27	1.2
	본부(지사포함)	2178	95.5

2. 변수간의 상관관계 분석

연구의 가설 검정을 실시하기에 앞서 검정하고자 하는 측정변수들 간의 관련성의 정도와 방향을 파악하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 분석은 두 개 이상의 변수에 있어서 한 변수가 변화함에 따라 다른 변수가 어떻게 변화하는지와 같은 변화의 강도와 방향을 나타낸다. 본 연구의 상관관계 분석 결과는 < 표 7 > 상관관계분석표와 같다. 모든 변수들 간의 상관관계는 0.01 유의수준 하에서 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 대체로 변수 간 +0.6이상의 다소 높은 상관계수를 나타내고 있으며, 수평·수직관계에 따른 구성원 및 부서간의 신뢰 인식수준은 모두 조직 내 신뢰의 하위요인 간의 상관관계분석결과를 나타낸 것으로 변수들 간 상관계수 값이 +0.8이상으로 높게 나타났다. 이에 따라 다중공선성여부를 분석한 결과 공차한도($1-R^2$)=tolerance가 0.1이상이고, 분산팽창계수(VIF)가 10미만으로 나타나 두 구성개념 변수 간에는 다중공선성의 문제가 존재하지 않는다고 해석할 수 있다. 또한 직무만족과 조직 내 신뢰 하위 독립변수들과 이직의도는 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 분석되었다.

< 표 7 > 상관관계분석표

변수			1	2	3	4	5	6
1	종속 변수 (조직 효과성)	직 무 만 족	1					
2		이 직 의 도	-.215**	1				
3	독립 변수 (조직내 신뢰)	개인간 수평적 관계	.614**	-.189**	1			
4		개인간 수직적 관계	.677**	-.186**	.793**	1		
5		부서간 수평적 관계	.640**	-.187**	.866**	.830**	1	
6		부서간 수직적 관계	.668**	-.168**	.726**	.846**	.801**	1

**p<0.01

3. 주요 변수들의 차이 분석

본 연구에서는 인구통계학적 특성(성별, 연령, 직급)에 따른 조직내 신뢰와 조직효과성의 차이를 분석하기 위하여 집단 간 차이를 규명하는 t-test와 일원분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

t-test는 모집단이 2개 이하일 경우 집단 간의 차이를 규명하는 통계 분석기법으로 t검정에 의한 유의확률 값이 0.05보다 작을 경우 모집단의 평균이 유의한 차이를 보인다고 할 수 있다. 일원배치분산분석(one way ANOVA)은 두 개 이상의 집단들의 평균값을 비교하는데 사용하는 통계기

법으로 검정통계량은 F(집단 간 평균제곱/집단 내 평균제곱)이다. 또한 집단 간의 차이를 보다 구체적으로 밝히기 위해 사후분석을 통한 추가 검증을 실시하였다. 일반적으로 많이 사용하는 LSD(최소유의차 방식)을 이용하여 분석을 실시하였다.

(1) 조직 내 신뢰에 대한 차이 분석

① 성별에 따른 조직 내 신뢰 차이 분석

성별에 따라 조직 내 신뢰의 유형인 구성원 간 수평, 부서 간 수평, 부서 간 수직, 구성원 간 수직적 관계에 대한 인식의 차이를 t-test를 통해 분석한 결과 < 표 8 >과 같이 성별에 따라 조직 내 신뢰의 유형별로 각각 t값이 4.188, 4.187, 2.983, 4.313으로 모두 ± 1.96 보다 크고, 유의확률도 0.05보다 작은 수치를 나타내 성별에 따라 네 가지 유형별 조직 내 신뢰에 대해 다르게 인식한다는 것으로 나타났다.

또한 구체적으로 집단통계량에서 남성과 여성의 평균값의 차이를 살펴보면 유형별 조직 내 신뢰에 대해 구성원 간 수평적 관계의 신뢰에 대해 남성 6.19, 여성 5.77, 부서 간 수평적 관계의 신뢰의 경우는 남성 6.04, 여성 5.61, 부서 간 수직적 관계는 남성 5.68, 여성 5.35, 구성원 간 수직적 관계의 신뢰 인식의 경우 남성 5.87, 여성 5.37의 수치로 모든 유형별 경우에서 남성이 통계적 유의수준 하에서 더 높게 조직 내 신뢰를 인식하고 있는 것으로 분석되었다. 이는 대한지적공사의 특성상 남성 위주의 기술직 직원으로 구성된 조직의 특성에서 오는 여직원의 상대적 소외감, 위축감 등의 감정적 원인이 크게 작용하였다고 볼 수 있다.

<표 8> 성별에 따른 조직 내 신뢰 차이분석

구분		N	평균	표준 편차	Levene의 등분산 검정		평균의 동질성 t-test*	
					F	유의 확률	t값	유의 확률
개인간 수평적 관계	남성	2084	6.19	1.140	14.874	.000	4.811	.000*
	여성	196	5.77	1.349				
개인간 수직적 관계	남성	2084	5.87	1.394	13.934	.000	4.739	.000*
	여성	196	5.37	1.562				
부서간 수평적 관계	남성	2084	6.04	1.235	19.161	.000	4.608	.000
	여성	196	5.61	1.386				
부서간 수직적 관계	남성	2084	5.68	1.515	1.334	.248	2.983	.003*
	여성	196	5.35	1.520				

*.p<0.05

② 연령에 따른 조직 내 신뢰 차이 분석

직원의 연령에 따라 네 가지 유형별 조직 내 신뢰를 인식하는데 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 분석결과 구성원 간 수평적 관계, 부서 간 수평적 관계, 부서 간 수직적 관계, 구성원 간 수직적 관계의 유의확률은 모두 0.000의 수치를 보여 유의하며, 세부적으로 살펴보면 네 가지 유형 모두에서 50대 이상의 응답자가 가장 높은 평균점수를 보이

며, 연령이 높을수록 높은 평균값으로 나타났다. 유형별로 차이가 존재하는 조직 내 신뢰는 < 표 9 >와 같이 나타났다. 이러한 분산분석의 결과는 연령에 따른 차이의 존재여부만을 밝히기 때문에 구체적으로 연령간에 어떠한 차이가 존재하는지 확인할 수 없는 단점이 존재하여 사후검정을 실시하였다. 사후검정 결과를 살펴보면, 연령별 집단에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 구체적으로는 50대 이상 연령대가 모든 연령대에 비하여 네 가지 유형별의 조직 내 신뢰에 대해 더 높게 인식하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직 내 신뢰에 대한 직원들의 인식 즉, 바람직한 조직 내 신뢰 형성이 단기간에 형성되지 않는 성격의 조직 자산임을 뒷받침한다.

<표 9> 연령에 따른 조직내 신뢰 차이분석

구분	연령	N	평균	표준편차	F	유의확률	사후검정(LSD)
개인간 수평적 관계	20대(a)	46	5.93	1.436	10.889	.000**	d>a,b,c
	30대(b)	512	5.98	1.221			
	40대(C)	975	6.11	1.193			
	50대이상(d)	747	6.34	1.041			
	합계	2280	6.15	1.165			
개인간 수직적 관계	20대(a)	46	5.41	1.613	25.692	.000**	d>a,b,c
	30대(b)	512	5.55	1.549			
	40대(C)	975	5.73	1.456			
	50대이상(d)	747	6.18	1.163			
	합계	2280	5.83	1.416			

구분	연령	N	평균	표준편차	F	유의확률	사후검정(LSD)
부서간 수평적 관계	20대(a)	46	5.72	1.486	18.411	.000**	d>a,b,c
	30대(b)	512	5.76	1.390			
	40대(C)	975	5.95	1.270			
	50대이상(d)	747	6.25	1.062			
	합계	2280	6.00	1.254			
부서간 수직적 관계	20대(a)	46	5.39	1.666	14.137	.000**	d>a,b,c
	30대(b)	512	5.44	1.633			
	40대(C)	975	5.56	1.554			
	50대이상(d)	747	5.94	1.330			
	합계	2280	5.66	1.518			

**p<0.01(사후검정 평균차는 0.05에서 유의함)

③ 직급에 따른 조직 내 신뢰 차이 분석

직급에 따라 네 가지 유형별 조직 내 신뢰를 인식하는데 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 분석결과 구성원 간 수평적 관계, 부서 간 수평적 관계, 부서 간 수직적 관계, 구성원 간 수직적 관계의 유의확률은 모두 0.000**의 수치를 보여 유의하며, 세부적으로 살펴보면 네 가지 유형 모두에서 2급 이상의 응답자가 가장 높은 평균값을 보이고 있으며, 입사 3년 미만의 신규 직급인 7급과 보조직의 경우를 제외하고는 직급이 높을수록 높은 평균값을 나타내었다. 이러한 분산분석의 결과는 직급에 따른 차이의 존재여부만을 나타내기 때문에 구체적으로 연령 간에 어떠한 차이가 존재하는지 확인하고자 사후검정을 실시하였다. 사후검정

결과를 살펴보면, 조직 내 신뢰 유형 중 구성원 간, 부서 간 수평관계와, 부서 간 수직관계에서는 신규 직급인 7급과 보조직의 경우를 제외하고 2급 이상과 3급 집단은 모두 4급, 5급, 6급, 7급 집단과 유의한 평균차를 나타내고 있으며, 4급 집단은 5급과 6급 집단과의 0.05수준의 유의한 평균차를 보이고 있다. 또한, 선행연구에서 상사신뢰로 연구되어온 구성원 간 수직적 관계에 대한 신뢰의 인식에서는 2급 이상과 하위 모든 직급의 집단 간에 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다.

<표 10> 직급에 따른 조직 내 신뢰 차이분석

구분	연령	N	평균	표준 편차	F	유의 확률	사후검정 (LSD)
개인간 수평적 관계	2급이상(a)	122	6.58	.737	9.317	.000**	a>d,d,e,f b>c,d,e,f c>d,e
	3급(b)	263	6.44	.930			
	4급(c)	535	6.22	1.082			
	5급(d)	1002	6.02	1.257			
	6급(e)	201	5.94	1.257			
	7급(f)	130	6.18	1.186			
	보조직(g)	27	6.22	.934			
	합계	2280	6.15	1.165			
개인간 수직적 관계	2급이상(a)	122	6.51	.763	16.079	.000**	a>d,d,e,f,g b>c,d,e,f c>d,e
	3급(b)	263	6.28	1.050			
	4급(c)	535	5.98	1.234			
	5급(d)	1002	5.62	1.545			
	6급(e)	201	5.52	1.537			
	7급(f)	130	5.76	1.534			
	보조직(g)	27	5.89	1.311			
	합계	2280	5.83	1.416			

구분	연령	N	평균	표준 편차	F	유의 확률	사후검정 (LSD)
부서간 수평적 관계	2급이상(a)	122	6.50	.785	11.816	.000**	a>d,d,e,f b>c,d,e,f c>d,e
	3급(b)	263	6.35	.949			
	4급(c)	535	6.10	1.137			
	5급(d)	1002	5.85	1.351			
	6급(e)	201	5.72	1.408			
	7급(f)	130	5.92	1.333			
	보조직(g)	27	6.22	.934			
	합계	2280	6.00	1.254			
부서간 수직적 관계	2급이상(a)	122	6.22	1.154	10.813	.000**	a>d,d,e,f b>c,d,e,f c>d,e
	3급(b)	263	6.12	1.182			
	4급(c)	535	5.73	1.368			
	5급(d)	1002	5.46	1.638			
	6급(e)	201	5.45	1.606			
	7급(f)	130	5.66	1.568			
	보조직(g)	27	5.78	1.553			
	합계	2280	5.66	1.518			

**p<0.01(사후검정 평균차는 0.05에서 유의함)

(2) 조직효과성에 대한 차이 분석

① 성별에 따른 조직효과성 차이 분석

성별에 따른 조직효과성으로서의 직무만족과 이직의도에 대한 인식의 차이를 t-test를 통해 분석한 결과 <표 11>과 같이 성별에 따라 직무만족과 이직의도의 t값이 각각 3.068과 -2.045, p값(유의확률)이 0.002,

0.041로 나타났다. 즉, 성별에 따라 조직효과성으로서의 직무만족과 이직의도에 대해 인식의 차이가 있다고 분석되었다.

구체적으로 직무만족에 대해서는 남성의 평균이 5.78이고 여성의 평균이 5.45로 나타나 남성이 여성에 비해 직무만족이 높으며, 이직의도의 경우 여성 평균이 2.69로 2.39인 남성평균보다 높아 이직의도에 대한 인식이 더 높은 것으로 나타났다.

<표 11> 성별에 따른 조직효과성 차이분석

구분		N	평균	표준 편차	Levene의 등분산 검정		평균의 동질성 t-test	
					F	유의 확률	t값	유의 확률
직무만족	남성	2084	5.78	1.300	8.604	.003	3.353	.001**
	여성	196	5.45	1.448				
이직의도	남성	2084	2.39	1.972	0.346	.557	-2.045	.041
	여성	196	2.69	1.951				

**p<0.01

② 연령에 따른 조직효과성 차이 분석

연령에 따라 조직효과성으로서의 직무만족과 이직의도에 대한 인식차이에 대한 집단 간 차이를 분석한 결과 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 분석결과 직무만족과 이직의도에 대한 유의확률은 모두 0.000의

수치를 보여 유의하며, 세부적으로 살펴보면 직무만족의 경우 50대 이상의 응답자가 가장 높은 평균점수를 보이며, 20대를 제외하고 연령이 높을수록 높은 평균값을 나타냈으며, 이직의도의 경우에는 30대가 가장 높은 평균값을 나타내며 20대를 제외하고 연령이 높아질수록 낮은 평균값을 보이고 있다. 또한 사후검정 결과를 살펴보면, 연령별 집단 간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 구체적으로는 직무만족은 50대 이상 연령대 집단과 30대, 40대 집단과, 30대와 40대 연령대 집단 간 각각 유의한 차이가 있다고 분석되었고, 이직의도의 경우 30대 집단과 40대, 50대 집단 간의 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 12> 연령에 따른 조직효과성 차이분석

구분	연령	N	평균	표준편차	F	유의확률	(LSD)m
직무 만족	20대(a)	46	5.72	1.440	17.531	.000**	d>c>b
	30대(b)	512	5.51	1.446			
	40대(c)	975	5.68	1.294			
	50대이상(d)	747	6.02	1.197			
	합계	2280	5.75	1.317			
이직 의도	20대(a)	46	2.39	1.666	6.019	.000**	b>c,d
	30대(b)	512	2.71	2.102			
	40대(c)	975	2.40	1.940			
	50대이상(d)	747	2.23	1.916			
	합계	2280	2.41	1.971			

**p<0.01(사후검정 평균차는 0.05에서 유의함)

③ 직급에 따른 조직 내 신뢰 차이 분석

직급에 따라 조직유효성으로서의 직무만족과 이직의도를 인식하는데 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 분석결과 직무만족과 이직의도에 대한 유의확률은 모두 0.000**의 수치를 보여 유의하며, 세부적으로 살펴보면 직무만족의 경우 2급 이상의 응답자가 가장 높은 평균을 나타내며 7급을 제외하고 높은 직급일수록 높은 평균값을 보이고 있으며, 이직의도의 경우는 6급 직원의 집단에서 가장 높은 평균값을 보이며, 직급별로 상위 직급일수록 낮은 평균값을 나타내고 있다. LSD 사후검정 결과를 살펴보면, 직무만족에 대하여는 <표 13>과 같이 2급 이상 집단과 3급을 제외한 모든 하위 직급 집단 간에 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었고, 이직의도와 관련해서는 6급 집단과 다른 상위 집단 및 7급 직원 집단 간에 0.05수준의 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다.

<표 13> 직급에 따른 조직효과성 차이분석

구분	연령	N	평균	표준편차	F	유의확률	사후검정(LSD)
직무 만족	2급이상(a)	122	6.44	.834	16.542	.000**	a>c,d,e,f,g b>c,d,e,f,g c>d
	3급(b)	263	6.24	1.070			
	4급(c)	535	5.79	1.229			
	5급(d)	1002	5.57	1.365			
	6급(e)	201	5.58	1.454			
	7급(f)	130	5.78	1.377			
	보조직(g)	27	5.30	1.540			
	합계	2280	5.75	1.317			

구분	연령	N	평균	표준 편차	F	유의 확률	사후검정 (LSD)
이직 의도	2급이상(a)	122	2.13	2.008	4.258	.000**	e>a,b,c,d,f c>b d>b g>b
	3급(b)	263	2.03	1.836			
	4급(c)	535	2.36	1.926			
	5급(d)	1002	2.48	1.961			
	6급(e)	201	2.85	2.220			
	7급(f)	130	2.40	1.878			
	보조직(g)	27	2.81	2.113			
	합계	2280	2.41	1.971			

**p<0.01(사후검정 평균차는 0.05에서 유의함)

제 2 절 가설검증 및 해석

본 연구에서는 조직 내의 신뢰에 대한 관계 유형별로 구분한 조직 내 신뢰에 대한 인식이 조직효과성으로서의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하기 위하여 설정한 가설1과 가설2를 검증하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였고 다음과 같은 분석 결과를 도출하였다.

1. 직무만족에 대한 해석

가설 1. 유형별 조직 내 신뢰의 수준이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<1-1> 조직 내 구성원 개인 간 수평적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<1-2> 조직 내 구성원 개인 간 수직적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<1-3> 조직 내 부서 간 수평적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<1-4> 조직 내 부서 간 수직적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

(1) 통제변수 적용 이전(모형1)

먼저 모형1에서는 관계유형별 조직 내 신뢰의 수준이 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였는데 검증결과는 다음 < 표 14 >와 같이 나타났다.

회귀모형은 F값이 유의확률 $p=.000$ 에서 571.673의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2 = .501$ 로 50.1%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson⁷⁾은 1.949로 정상분포곡선을 나타내는 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않으므로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적

7) Durbin-Watson : 더빈 왓슨의 통계량은 잔차에 대한 상관관계(잔차의 독립성)을 알아보기 위해 실시하는 것이다. 더빈 왓슨 통계량의 기준 값은 정상분포곡선을 나타내는 2가 되며, 그 의미는 잔차에 대한 상관관계가 없다는 것을 말한다. 또한 그 수치가 0에 가까울수록 양의 상관관계가 있고, 4에 가까울수록 음의 상관관계가 있음을 의미한다.

합한 것으로 나타나고 있다.

조직 내 구성원 개인 간 수평적 관계에 대한 신뢰(동료간 신뢰)가 직무만족에 미치는 영향은 t값이 3.847로 ± 2.58 이상이고 유의확률(p값)이 0.000으로 $p < 0.01$ 이므로 정(+)^{의 영향을 미칠 것이라는 가설 <1-1>}은 채택되었다. 조직 내 구성원 개인 간 수직적 관계에 대한 신뢰(상사에 대한 신뢰)가 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이라는 가설 <1-2>}는 유의확률 0.01수준에서 t값이 8.479로 역시 채택되었다. 다음은 조직 내 부서 간 수평적 관계에 대한 신뢰(지사-지사, 본부-본부관계의 신뢰)가 높을수록 직무만족에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이라는 가설 <1-3>} 또한 유의확률 $p < 0.05$ 수준에서 t값이 2.312로 채택되었다. 조직 내 부서 간 수직적 관계(본사-본부-지사관계의 신뢰)에 대한 신뢰가 직무만족에 미치는 영향은 검증결과 t값이 9.028($p < 0.01$)로 나타나 직무만족에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이라는 가설 <1-4>}도 채택되었다.

직무만족에 유의미한 영향을 미치는 상대적인 영향력의 크기를 표준화된 베타값을 통해 살펴보면 조직 내 부서 간 수직적 관계의 신뢰($\beta = .284$), 개인 간 수직적 관계의 신뢰($\beta = .276$), 개인 간 수평적 관계의 신뢰($\beta = .118$), 부서 간 수평적 관계의 신뢰($\beta = .081$)의 순으로 나타났다.

(2) 통제변수 적용 이후(모형2)

모형2에서는 종속변수에 영향을 미칠 것으로 예상되는 응답자 개인 특성인 성별, 연령, 직급, 근속기간, 급여만족도 등을 통제변수로 투입하

여 다중회귀분석을 실시한 결과 < 표 14 >와 같이 회귀모형은 F값이 유의확률 $p=.000$ 에서 350.765의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2 = .582$ 로 58.2%의 설명력을 보여 통제변수 투입 이전의 설명력 50.1%보다 8.1% 증가하였다. Durbin-Watson은 1.991로 2에 가까운 수치로 잔차들 간에 상관관계가 없어 적합한 회귀모형이라고 해석할 수 있다.

분석 결과를 구체적으로 살펴보면 조직 내 신뢰(구성원 개인 간 수평적 관계)에 대한 인식이 직무만족에 미치는 영향 관계는 t값이 4.524로 ± 2.58 이상이고, 유의확률(p값)이 .000으로 $p < .01$ 이므로 정(+)의 영향을 미친다는 가설<1-1>은 채택되었다. 또한, 다중회귀분석 시 독립변수간의 높은 상관관계가 존재한다면, 다중공선성이 발생할 가능성이 높고 이는 회귀 분석의 기본 가정에 위배되므로 본 연구에서는 다중공선성을 공차한계(tolerance)값을 기준으로 판단하였다. 공차한계 값이 0.1이하일 때는 다중공선성의 문제가 있다고 해석할 때 가설<1-1의> 공차한계 값이 .230으로 문제가 없다고 해석된다.

조직 내 신뢰(구성원 개인 간 수직적 관계)에 대한 인식이 직무만족에 미치는 영향 관계는 t값이 7.417이고, 유의확률(p값)이 .000, 공차한계 값이 .202로 다중공선성의 문제가 없다고 분석되어 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설<1-2>는 통계적 유의수준 하에서 채택되었다.

조직 내 신뢰(부서 간 수평적 관계)에 대한 인식이 직무만족에 미치는 영향 관계는 공차한계값이 .176으로 다중공선성의 문제는 없다고 분석되었으나 유의확률 값이 0.478로 유의하지 않으며, t값 또한 .709로 ± 1.96 이하로 나타나 당초 부서 간 수평적 관계에 대한 신뢰가 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설<1-3>은 기각되었다. 이는 통제변수 투입이전의 결과(t 값=2.312)와도 상이한 결과이다.

마지막으로 조직 내 신뢰(부서 간 수직적 관계)에 대한 인식이 조직효과성으로서의 직무만족에 미치는 영향 관계는 $p=.000$ 수준에서 t 값이 5.947(공차한계=.240)로 나타나 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 <1-4> 역시 채택되었다.

직무만족에 유의미하게 영향을 미치는 상대적 영향력의 크기를 표준화된 베타값을 통해 살펴보면 조직 내 구성원 개인 간 수직적 관계의 신뢰($\beta=.224$), 부서 간 수직적 관계의 신뢰($\beta=.165$), 개인 간 수평적 관계의 신뢰($\beta=.118$), 부서 간 수평적 관계의 신뢰($\beta=.081$)의 순으로 나타나 통제변수 투입 이전과 상이한 결과를 나타내었다. 이러한 결과는 특히 조직 내에서 상사와 구성원이 직무에 직접적인 상호관계를 형성하고 있기 때문에 조직 내 신뢰 유형 중 상사신뢰가 직무만족에 유의미한 영향을 미치며, 상사에 대한 신뢰와 기대는 직무만족의 수준을 높인다고 판단하고 있는 이인석 외(2005)의 연구결과에서도 나타났다.

이를 좀 더 살펴보면 조직 내에서 구성원 개인 간 수평적 관계의 신뢰(동료신뢰), 개인 간 수직적 관계 즉, 상사 및 부하직원에게 대한 신뢰, 부서 간 수직적 관계에 대한 상호 신뢰를 인식하는 수준이 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족이 높아짐을 알 수 있으며, 동일하고 수평적인 관계를 맺고 있으며 상호 직접적인 업무의 영향을 미치지 않는 본사 내 부서 간, 지역별 본부 간, 본부 내 부서 간, 본부 내 지사 간의 관계에 대한 신뢰는 직무만족과 유의미한 인과관계를 나타내지 않는 것으로 분석되었다. 이러한 연구결과를 보완하기 위해서는 집단 즉 부서 간 수평적 관계에서 일어날 수 있는 신뢰를 보다 세분화하여 집합적관계로서 상대부서에 대한 신뢰만족도와 개인적 관계로서 협력 당사자간 신뢰로 나누어 연구한다면 보다 유의미한 연구결과를 얻을 수 있을 것으로 판단된다(권석균, 2010).

<표 14> 조직 내 신뢰와 조직효과성(직무만족)간의 관계

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
		B	SE	베타			공차	VIF
모형1	(상수)	1.532	.105		14.533	.000		
독립 변수	개인수평	.134	.035	.118	3.847	.000**	.232	4.316
	개인수직	.257	.030	.276	8.479	.000**	.207	4.841
	부서수평	.085	.037	.081	2.312	.021*	.178	5.631
	부서수직	.246	.026	.284	9.628	.000**	.253	3.959
통계량		R= .708, R ² = .501, 수정된R ² = .500 F=571.673, p=.000***						
모형2	(상수)	1.847	.243		7.594	.000		
독립 변수	개인수평	.145	.032	.128	4.524	.000**	.230	4.342
	개인수직	.208	.028	.224	7.417	.000**	.202	4.939
	부서수평	.024	.034	.023	.709	.478	.176	5.697
	부서수직	.143	.024	.165	5.947	.000**	.240	4.165
통제 변수	성별	-.158	.068	-.034	-2.332	.020	.890	1.124
	연령	-.002	.049	-.001	-.051	.960	.215	4.651
	근속	-.037	.025	-.049	-1.466	.143	.165	6.051
	직급	-.064	.028	-.058	-2.256	.024	.277	3.608
	급여	.274	.014	.347	20.260	.000	.627	1.595
통계량		R= .763, R ² = .582, 수정된R ² = .580 F=350.765, p=.000***						

*p<0.05, **p<0.01

2. 이직의도에 대한 해석

가설 2. 유형별 조직 내 신뢰의 수준이 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

<2-1> 조직 내 구성원 개인 간 수평적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<2-2> 조직 내 구성원 개인 간 수직적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<2-3> 조직 내 부서 간 수평적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

<2-4> 조직 내 부서 간 수직적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

(1) 통제변수 적용 이전(모형1)

모형1에서는 관계유형별 조직 내 신뢰의 수준이 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였는데 검증결과는 다음 < 표 15 >와 같이 나타났다.

회귀모형은 F값이 유의확률 $p=.000$ 에서 23.572 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2 = .040$ 로 4.1%의 다소 낮은 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson 값은 1.945로 정상분포곡선을 나타내며 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다.

조직 내 구성원 개인 간 수평적 관계에 대한 신뢰(동료 간 신뢰)가 조직효과성으로서의 이직의도에 미치는 영향은 t값이 -1.980으로 ± 1.96 이상이고 유의확률(p값)이 0.048로 $p < .05$ 이므로 부(-)의 영향을 미칠 것이라

는 가설<2-1>은 채택되었다. 조직 내 구성원 개인 간 수직적 관계에 대한 신뢰(상사에 대한 신뢰)가 높을수록 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설<1-2>는 유의확률 값 $p=0.092>0.05$ 이고 t 값이 -1.686 으로 분석결과 기각되었다. 유의확률, 검정값 t 의 수치가 모두 유의미하지 않은 것으로 나타났으나, 다음의 부서 간 수평·수직관계에 대한 분석결과와 비교하며 다소 영향력이 있음을 알 수 있다.

조직 내 부서 간 수평적 관계에 대한 신뢰(지사-지사, 본부-본부관계의 신뢰)가 높을수록 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설<1-3> 또한 유의확률 $p=0.341$, t 값= -0.952 로 기각되었다. 조직 내 부서 간 수직적 관계에 대한 신뢰가 이직의도에 미치는 영향 역시 검증결과 t 값이 -1.134 ($p=.893>0.05$)로 나타나 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설<1-4>도 기각되었다. 즉, 이직의도에 영향을 미치는 조직 내 신뢰의 관계유형은 구성원 개인 간의 수평적 관계(동료신뢰)에서만 유의미한 것으로 분석되었다.

(2) 통제변수 적용 이후(모형2)

모형2에서는 종속변수에 영향을 미칠 것으로 예상되는 응답자 개인특성인 성별, 연령, 근속기간, 직급, 급여만족도 등을 통제변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과 < 표 15 >와 같이 회귀모형은 F 값이 유의확률 $p=.000$ 에서 11.434 의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2 = .043$ 으로 4.3%의 설명력을 나타냈으며, Durbin-Watson은 1.947로 잔차들 간에 상관관계가 없어 적합한 회귀모형이라고 해석할 수 있다.

분석 결과를 구체적으로 살펴보면 조직 내 신뢰(구성원 개인 간 수평적 관계)에 대한 인식이 이직의도에 미치는 영향 관계는 t값이 -2.093 로 ± 1.96 이상이고, 유의확률(p값)이 $.036$ 으로 $p < .05$ 이므로 부(-)의 영향을 미친다는 가설<2-1>은 채택되었다. 또한 공차한계 값이 0.1 이하일 때는 다중공선성의 문제가 있다고 해석할 때 가설<2-1>의 공차한계 값이 $.230$ 으로 문제가 없다고 분석되었다. 조직 내 구성원 개인 간 수직적 관계에 대한 신뢰(상사에 대한 신뢰)가 높을수록 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설<2-2>는 유의확률 값 $p = .190 > 0.05$ 이고 t값이 -1.310 으로 기각되었다.

조직 내 신뢰(부서 간 수평적 관계)에 대한 인식이 이직의도에 미치는 영향 관계는 공차한계값이 0.176 으로 다중공선성의 문제는 없다고 분석되었으나 유의확률 값이 0.438 로 유의하지 않으며, t값 또한 -0.776 으로 ± 1.96 이하로 나타나 당초 부서 간 수평적 관계에 대한 신뢰가 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설<2-3>은 기각되었다. 다음은 조직 내 신뢰(부서 간 수직적 관계)에 대한 인식이 조직효과성으로서의 이직의도에 미치는 영향 관계에 대한 결과 t값이 -0.168 ($p = .866 > 0.05$)로 분석되어 가설<2-4> 또한 기각되었다.

즉, 이직의도에 영향을 미치는 독립변수 중 조직 내 구성원 개인 간의 수평적 관계의 신뢰만 직무만족에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 Price(1977), Porter와 Steers(1974) 등이 이직과 관련하여 동료와의 상호관계, 상사의 감독 방식 등이 유의미한 관련이 있다고 연구한 결과를 뒷받침하고 있으며, 연구결과 가설이 기각되었으나, 조직 내 개인 간의 수직적 관계에 대한 신뢰의 영향력이 조직 내 부서 간 수평·수직적 관계에 대한 신뢰와 비교하여 상대적으로 조금 높게 나타났다.

본 연구 결과에서는 조직 내 신뢰의 유형중 조직 내 구성원 개인 간의 수평적 관계의 신뢰를 제외한 나머지 관계유형의 신뢰인식이 조직효과성으로서의 이직의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 연구가설을 기각하였다. 이러한 결과는 이직에 영향을 미치는 요인들이 외적 환경 요인⁸⁾, 직무관련 요인, 개인적 요인 등으로 다양하게 세분화 되어 논의되어야 함을 시사하고 있다고 판단된다(Cotton외, 1986).

본 연구는 선행연구를 통해 도출된 조직효과성으로서의 직무만족과 이직의도에 조직 내 신뢰가 각각 정(+),부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가정 하에 바람직한 조직 내 신뢰 형성을 통해 조직효과성을 향상시킬 수 있는 시사점을 제시하고자 조직 내 신뢰에 대한 관계를 보다 구체적으로 유형화하였다. 즉, 유형화된 4가지의 조직 내 신뢰관계에 대해 도출된 결과를 바탕으로 연구사례 공공기관인 대한지적공사의 조직효과성 제고를 위한 바람직한 조직 내 신뢰의 형성을 위한 세분화된 구체적인 방향을 제시하고자 하였다. 가설2에 대한 분석결과에 따르면 당초 독립변수 4가지 관계 유형의 신뢰가 높을수록 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 중 조직 내 개인 간 수평적 관계(동료관계)의 신뢰만이 이직의도를 감소시키는 영향을 미친다는 가설<2-1>만이 유의미한 결과를 나타내었고, 조직 내 부서 간의 수평·수직적 관계에 대한 신뢰는 이직의도에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

이는 선행연구들에 나타난 조직에 대한 신뢰가 이직의도를 낮춘다는 결과와 다소 차이가 있는 것으로서 이직의도를 낮추고 효과적인 조직관리

8) 외적 환경요인에는 고용에 관한 의지, 실업률, 취업가능성, 노동조합유무 등이 포함되고, 직무관련요인에는 보수, 업무성과, 직무 명확도, 직무의 반복성, 직무만족도, 보수에 대한 만족도, 직무자체에 대한 만족도, 감독, 동료, 승진기회에 대한 만족도, 조직충성도 등이 포함되며 개인적 요인에는 연령, 근속인수, 성별, 신체적 정보, 교육, 결혼, 부양자수, 적성 및 능력, 이직의도, 기대감에 대한 충족도 등이 포함된다.

를 하고자 할 때 조직 내 신뢰에 대한 유형을 세분화하여 유의미한 결과를 나타낸 조직 내 수평적 관계에 대한 신뢰와 관련한 정책을 개발하여 실질적인 조직효과성으로서의 이직의도를 감소시킬 수 있는 체계적인 관리와 관심이 필요하다고 할 수 있겠다.

<표 15> 조직 내 신뢰와 조직효과성(이직의도)간의 관계

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
		B	SE	베타			공차	VIF
모형1	(상수)	4.390	.219		20.037	.000		
독립 변수	개인수평	-.143	.072	-.085	-1.980	.048*	.232	4.316
	개인수직	-.106	.063	-.076	-1.686	.092	.207	4.841
	부서수평	-.073	.077	-.046	-.952	.341	.178	5.631
	부서수직	-.007	.053	-.005	-.134	.893	.253	3.959
통계량		R= .199, R ² = .040, 수정된R ² = .038 F=23.572, p=.000 **						
모형2	(상수)	4.227	.551		7.675	.000		
독립 변수	개인수평	-.151	.072	-.090	-2.093	.036*	.230	4.342
	개인수직	-.083	.064	-.060	-1.310	.190	.202	4.939
	부서수평	-.060	.077	-.038	-.776	.438	.176	5.697
	부서수직	-.009	.054	-.007	-.168	.866	.240	4.165
통제 변수	성별	.084	.153	.012	.548	.584	.890	1.124
	연령	.008	.110	.003	.070	.944	.215	4.651
	근속	-.041	.057	-.036	-.713	.476	.165	6.051
	직급	.040	.064	.025	.631	.528	.277	3.608
	급여	-.015	.031	-.012	-.477	.633	.627	1.595
통계량		R= .208, R ² = .043, 수정된R ² = .040 F=11.434, p=.000						

*p<0.05

3. 가설검정의 요약

이상과 같은 연구결과를 종합해 보면 < 표 16 >과 같다. 유형별 조직 내 신뢰의 수준이 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 가설1은 조직 내 부서 간 수평적 관계를 제외한 3가지 관계 유형의 경우 모두 직무만족에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다.

유형별 조직 내 신뢰의 수준이 이직의도에 부(-)²의 영향을 미칠 것이라는 가설2는 조직 내 구성원 개인 간의 수평적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 이직의도에 부(-)²의 영향을 미칠 것이라는 가설<2-1>을 제외하고 다른 3가지 유형에 대한 가설은 모두 기각되었다.

<표 16> 가설검정의 요약

가설	연구가설	채택 여부
가설1	유형별 조직 내 신뢰의 수준이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.	
<1-1>	조직 내 구성원 개인 간 수평적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	채택
<1-2>	조직 내 구성원 개인 간 수직적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	채택
<1-3>	조직 내 부서 간 수평적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	기각
<1-4>	조직 내 부서 간 수직적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 직무만족에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	채택

가설	연구가설	채택 여부
가설2	유형별 조직 내 신뢰의 수준이 이직의도에 영향을 미칠 것이다.	
<2-1>	조직 내 구성원 개인 간 수평적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
<2-2>	조직 내 구성원 개인 간 수직적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
<2-3>	조직 내 부서 간 수평적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
<2-4>	조직 내 부서 간 수직적 관계에 대한 신뢰가 높을수록 조직효과성으로서의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약

조직 내에서의 신뢰는 조직 내 구성원 간에 활발하고 긍정적인 상호 작용으로서의 협력을 가능하게 하는 중요한 매개체로서 조직의 생존, 목표 달성 및 발전을 가져오는데 유용한 것으로 연구되어 왔다. 신뢰를 연구한 많은 조직론 학자들에 의하면, 조직 내 신뢰가 구성원들 간의 협조와 조정을 용이하게 하고 거래비용을 감소시킴으로써 조직의 효과성을 증대시키거나 구성원들 간의 스트레스를 감소시켜 주고 상호 존중하게 하여 개인이나 조직의 생산성, 능률성 등 조직효과성을 증대시킨다고 밝히고 있다.

이와 같은 기존 연구의 이론적 배경을 토대로 본 연구에서는 조직 내 신뢰가 조직효과성 변수로서의 구성원들의 직무만족과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 살펴보았다. 특히, 조직 내 신뢰에 대한 신뢰의 대상자를 관계유형별로 각각 구성원 개인 간 수평적·수직적 관계, 조직을 구성하는 또 다른 단위인 부서 간 수평적·수직적 관계로 세분하여 분석함으로써 사례기관인 대한지적공사의 조직효과성을 향상시키는 방안을 제시해보고자 하였다.

실증적 연구에서는 연구의 분석 틀을 기본으로 준정부기관인 대한지적공사 임직원의 조직 내 신뢰에 대한 인식 수준에 따라 조직효과성으로서의 직무만족, 이직의도 각각 종속변수에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 이를 위해 대한지적공사 임직원을 대상으로 실시한 2011년 공공기

관내부고객만족도조사(PESI) 자료를 사용하였으며 PESI의 설문은 Likert 7점 척도를 사용하고 있고, 설문결과 데이터는 사회과학 통계패키지 프로그램 SPSS 18.0을 이용하여 분석하였다.

인구통계학적 변수를 처리하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 각 변수간의 상관관계분석, 조사대상자의 특성에 따른 조직 내 신뢰, 조직효과성(직무만족, 이직의도)의 수준과 집단별 정도의 차이를 측정하기 위해 t-test와 일원배치분산분석을 실시하였고, 다중회귀분석을 실시하여 조직 내 신뢰가 조직효과성에 미치는 영향에 대한 가설을 검증하였다. 이러한 실증적 분석을 통해 도출된 본 연구의 결과를 요약해 보면 다음과 같다.

1. 조직 내 신뢰와 조직효과성에 대한 집단 간 차이 분석

본 연구에서는 연구대상의 특성(성별, 연령, 직급)에 따른 조직 내 신뢰와 조직효과성의 차이를 분석하기 위하여 집단 간 차이를 규명하는 t-test와 일원분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

첫째, 조직 내 신뢰에 대한 대상자들의 인식 차이를 분석한 결과 성별에서는 남성이 여성보다 통계적 유의수준 하에서 더 높게 조직 내 신뢰를 인식하고 있는 것으로 분석되었고, 연령의 경우 50대 이상 연령대가 모든 연령대에 비하여 네 가지 유형별의 조직 내 신뢰에 대해 더 높게 인식하는 것으로 나타났다. 직급에 따른 조직 내 신뢰에 대한 인식에서는 네 가지 유형의 조직 내 신뢰에 대하여 2급 이상의 응답자가 가장 높은 평균값을 보이고 있으며, 6급이 모든 직급에서 하위의 평균값을 나타낸 것을 제외하고 직급이 높을수록 높은 평균값을 나타내었다.

둘째, 조직효과성(직무만족)에 대한 응답 대상자들의 인식 차이를 분석한 결과 성별의 경우 남성이 여성보다 높은 평균값을 나타내었고, 연령의 경우에는 조직 내 신뢰와 마찬가지로 50대 이상의 응답자가 가장 높은 평균값을 보이며, 30대를 제외하고 연령이 높을수록 높은 평균값을 나타내었다. 다음 직급과 관련한 직무만족의 차이는 2급 이상의 응답자가 가장 높은 평균을 나타내었으며, 5급, 6급을 제외하면 높은 직급일수록 높은 평균값을 보였다.

셋째, 조직효과성(이직의도)에 대한 연구 대상자들의 인식차이를 분석한 결과 성별의 경우 조직 내 신뢰 및 직무만족과 달리 여성이 남성보다 약간 높은 평균값을 나타내었다. 연령의 경우에는 직무만족에 대하여 가장 낮은 평균값을 보인 30대가 가장 높은 평균을 나타내었고, 30대를 제외하면 연령이 높을수록 낮은 이직의도를 나타내는 것으로 분석되었다. 직급의 경우 직무만족에 대해 낮은 평균을 차지한 5급과 6급 대상자들의 평균이 높게 나타나 이직의도가 다른 집단보다 높게 나타났다.

2. 조직 내 신뢰가 조직효과성에 미치는 영향 분석

본 연구의 연구문제는 공공기관 임직원이 인식하는 조직 내 신뢰가 조직효과성으로서의 직무만족과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가? 이었다. 특히 조직 내 신뢰를 관계유형별로 조직 내 구성원 개인 간 수평·수직적 관계, 부서 간 수평·수직적 관계의 네 가지로 세분화하여 분석하고, 이에 따른 유의미한 결과가 도출되면 그 결과를 중심으로 조직효과성 향상을 위한 정책적 시사점을 제시하는 것이 본 연구의 목적 이었다. 이러한 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조직 내 신뢰(개인 간 수평적 관계)가 조직효과성으로서의 직무

만족과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 가설의 검정 결과, 개인 간 수평적 관계에 대한 신뢰는 직무만족에는 정(+)¹의 영향을, 이직의도에는 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

둘째, 조직 내 신뢰(개인 간 수직적 관계)가 조직효과성으로서의 직무만족과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 가설의 검정 결과, 직무만족에는 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 당초 연구가설이 채택되었으나, 이직의도의 경우에는 부(-)²의 영향을 미칠 것이라 가설은 유의미하지 않은 것으로 기각되었다.

셋째, 조직 내 신뢰(부서 간 수평적 관계)가 조직효과성으로서의 직무만족과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 가설의 검정 결과는 직무만족에는 정(+)¹, 이직의도에는 부(-)²의 영향을 미칠 것으로 예상되었으나, 분석결과 모두 조직효과성에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 연구가설이 모두 기각되었다.

넷째, 조직 내 신뢰(부서 간 수직적 관계)가 조직효과성으로서의 직무만족과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 가설의 검정 결과, 직무만족에는 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 분석되어 가설이 채택되었으며, 이직의도의 경우에는 부(-)²의 영향을 미칠 것이라는 당초 예상과 달리 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이상의 결과에서는 선행연구들의 결과와 마찬가지로 조직 내 신뢰가 조직효과성으로서의 직무만족 및 이직의도에 각각 긍정적, 부정적인 영향을 미치는 중요한 요소로 분석되었다. 다만 본 연구의 차별성이기도 한 조직 내 신뢰에 대한 관계 유형별로는 상대적으로 영향력이 높은 영향을 미치는 관계가 있음이 밝혀졌고, 또한 유의미한 영향을 미치지 않는 관계에 대한 분석결과도 있었다. 이에 이러한 결과를 바탕으로 공공기관의 조직효과성을 향상시키기 위한 정책 및 제도를 도입할 때 본 연

구의 시도와 같이 보다 세분화된 유형별 조직 내 신뢰 문화 구축을 통한 방안 모색이 필요하다.

제 2 절 연구의 의의 및 시사점

본 연구에서는 신뢰경영, 조직신뢰 또는 조직에서의 신뢰, 상사신뢰, 동료신뢰 등 혼재되어 있는 조직 내에서 일어나는 문화로서의 신뢰 개념을 보다 명확히 하고자 노력하였다. 즉 본 연구에서는 이러한 혼재된 개념에 대하여 ‘조직 내 신뢰’ 라는 개념을 사용하고 이를 연구의 독립변수로 설정하였으며 독립변수가 그 효과로서의 조직효과성(직무만족, 이직의도)에 어떠한 영향을 미치는 지를 분석하고자 하였다. 특히, 본 연구에서는 조직 내 신뢰의 개념을 더욱 명확히 하고, 그에 따라 조직효과성과의 유의한 관계를 규명하기 위해 신뢰에 대한 대상자를 조직 내 구성원 개인 간의 수평적·수직적 관계와 조직 내 부서간의 수평적·수직적 관계로 세분화 하여 설문 응답자의 인식수준을 측정하였다.

이러한 기존 연구와의 차별화를 통해 본 연구의 조직 내 신뢰가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 대한 실증적 분석결과를 도출하였고 이에 따라 다음의 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 조직 내 신뢰가 조직효과성으로서의 직무만족 및 이직의도에 유의미한 부(-)영향을 미친다는 사실을 확인한 만큼 이에 대한 조직 관리의 구체적인 전략수립이 요구된다. 조직 내에서 바람직한 신뢰가 형성되어 구성원간의 긍정적인 상호작용을 가능케 하고, 개개인의 직무만족을 높이며 이에 따라 공공기관이 추구하는 또 다른 측면의 조직효과성인 경

영성과(재무성과 및 외부고객만족) 향상을 제고할 수 있다면, ‘조직 내 신뢰’ 형성의 중요성에 대하여 경영 및 관리자는 적극적인 관심을 기울여야 할 것이다. 또한 공공기관에 도입되어 자리잡고 있는 팀웍 문화와 팀 제도의 발전을 위해서도 부서간, 협력당사자로서의 구성원 개인간의 협력을 위한 조직 내 신뢰문화 구축은 필수적이다(배병룡, 2005). 물론 조직 내 신뢰는 단기간에 형성되거나 변화하는 것이 아닌 문화와 같은 무형의 자산이다. 즉, 탄탄한 조직 내 신뢰 문화의 구축은 장기적인 프로젝트로서 추진되어야 하고, 조직 구성원 전체의 참여를 유도할 수 있도록 조직 내 모든 부문에서 지속적인 관심과 지원이 제도적인 장치로서 뒷받침되어야 할 것이다.

특히, 조직 내 신뢰와 직무만족의 관계에 대한 가설 검증 결과 조직 내 부서간의 수평적 관계에 대한 신뢰를 제외한 개인 간 수평·수직적 관계, 부서 간 수직적 관계에 대한 신뢰의 인식이 직무만족에 유의미한 영향을 미친다는 결과를 얻었다. 이는 본 연구에서 세분화한 조직 내 신뢰에 대한 관계별 유형화가 조직 내 신뢰 관리에 있어서 조직 구성원들의 직무만족을 높이는 구체적 정책을 수립할 때 유리하다는 것을 의미한다고 할 수 있다. 또한, 조직 내 신뢰와 이직의도와의 관계에 대한 가설 검증 결과 당초 예상과 달리 조직 내 구성원 개인 간의 수평적 관계에 대한 신뢰 인식만이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이에 대해서는 두 가지 측면에서 해석이 가능하다. 우선 조직 내 신뢰 및 이직의도에 관한 선행연구에서 신뢰에 대한 대상자들 간의 다양한 관계를 구분하지 않고 조직 내 신뢰가 이직의도에 유의미한 영향을 미친다고 분석한 결과와 비교하여 조직 내 구성원 개인 간 수평관계 즉 동료관계의 신뢰형성이 구성원의 이직의도를 관리할 수 있는 가장 중요한 역할을 하는 관계라는 사실을 보여준다. 이에 직무만족과 달리 이직의도를

감소시키기 위한 프로그램 개발에 있어서는 조직 내 동료 간의 신뢰를 보다 바람직하게 형성할 수 있는 커뮤니티 활성화 방안을 우선적으로 모색해야 할 것이다. 다른 관점은 이직의도와 관련하여서는 보다 중요하고 세분화된 다양한 결정요인⁹⁾들이 있을 수 있다는 의미이기도 하므로 이에 대한 지속적인 관리방안과 HR의사결정이 필요하다.

둘째, 장기적인 프로젝트로서의 조직 내 신뢰 구축을 위해 신뢰에 대한 다음의 이해와 접근을 제안하고자 한다. 조직행태 연구에서 신뢰를 언급할 때 신뢰를 형성하는 세 가지 요소로서 능력, 호의, 성실성을 들고 있다. 조직에서 ‘능력’은 업무수행능력, 또는 업무와 관련된 최종산출물에 대한 신뢰, ‘호의’는 구성원 간 상호관계에서 오는 상대방에 대한 긍정적인 감정의 신뢰, ‘성실성’은 신뢰 상호 간에 느끼는 업무에 대한 책임성 유무에 대한 판단에 대한 신뢰라고 해석할 수 있겠다.

이와 관련하여 개인, 또는 부서단위에서 업무적인 관계를 형성하고 있는 조직 구성원 모두의 직무능력에 대해 서로 신뢰할 수 있는 기반마련이 중요하다고 할 수 있다. 직무능력과 관련하여 개인차를 무시할 수 없는 실정이라든가 기본적인 수준의 상호신뢰가 형성될 수 있어야 할 것이다. 물론 개인의 노력이 가장 중요하겠지만 이를 지원하는 실질적인 교육제도의 고안과 정착, 활성화 방안 마련이 요구된다.

또한, 구성원 개인 및 부서 간 커뮤니케이션이 활발히 일어나고 상호 간에 조직에 대한 의견과 비전을 공유할 수 있는 의사소통 채널의 구축

9) 이직의도와 관련된 교환론적 시각에 의하면 조직구성원들의 이직의도에 영향을 미치는 결정요인들은 환경변수(구직기회 등), 긍정적 과업보상(직무다양성, 직무자율화, 직무도전성 등), 부정적 과업보상(역할보호성, 역할갈등), 조직보상(승진, 직업안정성, 보수, 분배공정성), 사회적 보상(상사의 지원, 동료의 지원) 등을 통한 직무만족 또는 조직몰입을 통해 이직의도에 영향을 미친다는 연구결과를 밝히고 있다(이우경, 2011)

과 관리를 위한 관리자의 지원과 관심이 요구된다. 마지막으로 업무와 관련한 책임성에 대한 상호 신뢰는 구성원 개인의 특성에 따른 직장윤리 와도 물론 관련이 있겠지만 조직 구성원 개인과 부서의 성실성과 책임성 에 대한 공정한 평가·보상을 통해 조직 내 신뢰 문화를 구축하고 관리 하는 지속적인 노력이 절실하다.

셋째, 본 연구에서 연구 대상자들의 집단 간 특성에 따른 변수에 대한 차이를 분석한 결과 남성에 비하여 여성, 다른 연령에 비하여 30대, 직 급별로는 5급과 6급, 특히 6급 구성원들의 직무만족이 상대적으로 낮게 나타났다. 여성인력이 일과 가정의 양립 문제 등으로 남성에 비해 낮은 직무만족을 보이는 것은 어느 정도 예상된 문제였으나, 입사 후 약 3 년~7년 사이의 근무경력을 가진 직급, 30대 직원들이 조직에 완벽하게 적응하지 못하고 본인이 속한 조직 내의 다양한 관계 속에서 형성되는 신뢰와 직무만족, 이직의도의 결과가 다른 직원들과 비교하여 다소 부정 적으로 나온 것은 주목할 만한 결과이다. 업무적인 능력에 대한 지식 및 노하우의 축적이 어느 정도 이루어지고 조직의 비전도 공유할 수 있을 정도의 직원들에 대한 조직 내 신뢰 형성 및 직무만족과 관련한 관리가 시급하다고 판단된다. 이에 직급별 또는 성별에 따른 세분화 된 신뢰구 축 프로그램을 개발하여 이들에 대한 맞춤형 인력관리 시스템을 도입·운 영하여 기존의 우수한 인적 자원을 확보하고 안정적으로 관리할 수 있는 방안을 마련하여야 할 것이다.

제 3 절 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 앞서 언급한 연구의 의의에도 불구하고 다음과 같은 연구의 한계를 가지고 있다.

첫째, 종속변수인 조직효과성에 관한 문제이다. 본 연구에서는 조직효과성으로서 직무만족과 이직의도를 선정하여 실증 분석하였는데, 독립변수인 조직 내 신뢰와 관련한 조직효과성을 연구하기에는 다소 좁은 범위였다. 조직효과성과 관련한 많은 연구에서 구성원의 조직몰입과 경영성과 등의 조직효과성을 함께 연구한 것과 같이 다음 연구에서는 보다 종합적이고 다양한 변수에 대한 분석이 이루어져야 할 필요가 있다.

둘째, 활용된 데이터와 방법론에 관한 문제이다. 본 연구에서는 대한지적공사의 2011년 공공기관내부고객만족도조사(PESI)자료 중 본 연구문제와 관련되는 몇 가지 문항을 발췌한 2차 자료를 사용하여 분석하였다. 즉 변수 측정의 정확성 측면에서 완벽하지 않은 한계를 내포하고 있다. 또한, 설문응답자의 태도에 따라 조사결과가 좌우되는 경향을 피하기 어렵다는 한계가 있었다. 이와 관련하여 향후에는 설문조사를 통한 통계적 연구의 한계를 보완하기 위한 관찰 및 사례연구, 직접 면담 등의 다양한 방법론이 추가되어야 할 것이다. 다음은 본 연구는 조직 내 신뢰가 조직효과성으로서의 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 집단 간 분산분석 및 다중회귀분석을 사용하였다. 공공기관 직원의 개인 특성으로서 성별, 연령, 직급, 근속년한, 급여만족도 등의 변수를 통제하여 연구를 진행했지만 개인성향이나, 직무특성 등 조직 내 신뢰 및 조직효과성에 영향을 미칠 수 있는 변수를 모두 통제하지 못했다. 그러나 향후 보다 유효한 조직 내 신뢰와 조직효과성의 관계를 연구하기 위해서는 종속변수와 관련한 가능한 통제변수들을 보다 폭 넓게 고려하고

이를 통제하여 연구의 결과에 대한 정확성을 높이는 노력이 필요하겠다.

셋째, 일반화의 한계가 지적될 수 있다. 본 연구는 공공기관(준정부기관)인 대한지적공사 임직원을 대상으로 조직 내 신뢰가 조직효과성(직무만족, 이직의도)에 미치는 영향에 관한 연구를 진행했으나, 본 연구의 결과를 공공기관(준정부기관) 전체와 연결시켜 공공기관의 조직 내 신뢰형성 문제와 조직효과성 향상의 방안으로 일반화하여 설명하기 어렵다는 문제가 있다. 이에 향후 연구에서는 연구대상의 범위를 확대하여 보다 유의미한 연구 결과를 얻을 수 있기를 기대한다.

참 고 문 헌

<단행본>

- 김병섭·박광국·조경호(2008), 『조직의 이해와 관리』, 서울 : 대영문화사
- 박내희(2002), 『조직행동론』, 서울 : 박영사
- 송운석(2012), 『신뢰중심의 조직관리』, 서울 : 탐복스
- 신유근(2005), 『인간존중 경영론』, 서울 : 다산출판사
- 양창삼(1991), 『인적자원관리』, 서울 : 법문사
- 오석홍·손태원·하태권(2008), 『조직학의 주요이론』, 서울 : 법문사
- 유민봉·임도빈(2007), 『인사행정론』, 서울 : 박영사
- 이영석(2007), 『조직신뢰』, 서울 : 한국학술정보(주)
- 조국행(2007), 『공정성과 조직몰입, 직무만족, 조직유효성』, 서울 : 한국학술정보(주)

<신문·잡지 기타>

대한지적공사 홈페이지 : <http://www.lx.or.kr>

알리오(공공기관 경영정보 공개시스템) 홈페이지 : <http://www.alio.go.kr>

<논문>

- 구동우.(2012). 호텔기업에서 총지배인의 진정성 리더십에 의한 리더신뢰와 조직신뢰가 정서적 몰입과 이직의도에 미치는 영향. 세종대학교 박사학위논문.

- 구자숙.(2005). 조직 내 신뢰 : 개념화와 연구동향. 「한국심리학회지」
- 권석균.(2000). 부하의 상급자 신뢰에 상급자의 행동특성과 능력, 사회적 유사성 및 교환관계 특성이 미치는 연구. 「경영학연구」
- 권석균.(2010). 부서간 관계에서 협력당사자간 신뢰의 영향요인과 효과성, 「한국인적자원관리학회지」
- 김근세·이경호.(2005). “책임운영기관의 조직문화와 효과성에 관한 연구 : 운전면허시험관리단을 중심으로”, 「한국행정학보」
- 김왕배 ·이경용.(2002). 사회자본으로서의 신뢰와 조직몰입. 「한국사회학」
- 김정하.(2000). 스포츠 행정조직의 권력행태와 조직구조, 조직문화 및 조직유효성의 관계.
- 김현옥.(2001). 정부개혁과 조직신뢰: 정부조직 인사개혁 사례. 「한국사회학」
- 김호균.(2007). 조직신뢰, 상사신뢰와 조직효과성. 「행정논총」
- 김호정.(1999). 신뢰와 조직몰입. 「한국행정학보」
- 김호정.(2002). 행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. 「한국행정학보」
- 나태준·최순영.(2003). 공공조직 구성원의 조직신뢰 향상방안에 관한 연구 : 서울시 사례를 중심으로. 「한국행정학보」
- 도운섭.(1999). 지방정부조직문화가 조직 효과성에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문. 영남대학교
- 문대성·천영길.(2001). 상업 스포츠 조직의 조직사회화 및 조직문화와 조직유효성 관계. 「체육학회지」
- 민 진.(2003). 조직효과성에 관한 개념 정의의 분석 및 재개념화. 「한국행정학보」
- 박광국·박선희.(1999). 조직신뢰도의 결정요인에 관한 연구. 「한국정책학회보」
- 박순애·오현주.(2006) 성과지향적 조직문화와 조직효과성, 「한국행정학보」

- 박원우·류승민.(2005). 개인, 집단, 조직수준 신뢰의 선행요인에 관한 문헌연구. 「노사관계연구」
- 박찬웅.(1999). 경쟁의 사회적 구조-기업 내 신뢰의 사회적 연결망과 개인의 조직내 성과. 「한국사회학」
- 박철민·김대원.(2003). 조직공정성이 상관신뢰와 조직몰입에 미치는 영향. 「한국행정학보」
- 박통희.(2004). 情, 가족주의 그리고 대인간 신뢰: 한국 중앙정부의 사례. 「한국행정학보」
- 박통희·원숙연.(2000). 조직 구성원 간 신뢰와 연출: 사회적 범주화를 중심으로. 「한국행정학보」
- 박희봉.(2005). 조직유효성에 대한 비판적 고찰. 「한국조직학회보」
- 배병룡·이시원.(1988). 정부불신의 원인과 결과. 「한국행정학보」
- 배병룡.(2005). 공공조직사회자본의 영향요인과 효과. 「한국사회와 행정연구」
- 배병룡.(2005). 조직내 신뢰가 반응성에 미치는 영향: 협력, 민주성 및 조직몰입의 매개를 통하여. 「한국행정학보」
- 서태양·지명원.(2009). 변혁적 리더십과 상사에 대한 신뢰가 여행사 종사자의 서비스개선 행동과 이직의도에 미치는 영향. 「대한관광경영학회보」
- 여진·박천오.(2003). 공공기관 조직구성원 간의 신뢰와 지식공유. 「한국행정연구」
- 이시원.(2000). 지방행정공무원의 조직신뢰감에 관한 연구. 「정책분석평가학회보」
- 이용규·정석환.(2005) 공무원의 근로가치관이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대한 실증적 분석. 「행정논총」

- 이우경·최수일.(2011). IT업계 종사자들의 이직의도 결정요인 「한국컨
텐츠학회논문지」
- 이은희.(2001). 유교적 근로가치가 직무관여, 직무만족 및 조직몰입에
미치는 영향. 「한국심리학회지」
- 이인석·전무경.(2005). 조직 내 신뢰와 조직성과간의 관계에 관한 연구.
「서강경영논총」
- 이준호·박지환.(2011). 집단 내 갈등과 이직의도의 관계에서 직무만족의
매개효과 : 한국과 중국 종업원들의 공통점과 차이점.
「한국심리학회지」
- 장태윤·박찬식.(2001). 리더십 유형이 조직구조와 조직성과에 미치는 영
향에 관한 연구. 「인적자원관리연구」
- 전수진.(2009). 상사에 대한 인지적·정서적 신뢰가 비서의 직무태도에
미치는 영향. 「비서학논총」
- 정영환·김영환·박희서.(2005). 지방정부에서 지식행정활동이 공무원의 직
무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 「지방행정연구」
- 정진수·정민홍·광원원.(2008) 호텔종업원의 조직공정성과 신뢰가 직무만
족 및 이직의도에 미치는 영향. 2008부산 국제관광 학
술대회 논문.
- 정하영.(2005). 조직에서의 신뢰: 동아시아에서의 신뢰의 개념과 대인신
뢰를 중심으로. 「행정논총」
- 제갈돈.(2002). 지방공무원의 직무만족 결정요인. 「한국행정학보」
- 주재진.(2009). 경찰공무원의 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향에 관한
연구. 「한국경찰행정학회보」
- 최성원·윤방섭.(2000). 신뢰의 의미와 그 선행요인에 관한 연구: 상사와
부하관계를 중심으로 「산학경영연구」

Agho, A. O. & Mueller, C. W & Price, J. L. (1993). Determinants of Employee Job Satisfaction : An Empirical Test of a Casual Model. *Human Relations*.

Barney, J. B., & Hansen, M. H. (1994). Trustworthiness as a source of competitive advantage, *Strategic Management Journal*,

Bennis, W. G. (1962). Toward a Truly Scientific Management : The Concept of Organization Health. *General System Year Book*.

Betty, R. W. & Schneier, C. E. (1981). Personnel Administration : An Experiential/Skill-Building. 2nd ed. Addison-Wesley Publishing Company.

Brewer, G. A. & Solden, S. C. (2000). Why Elephants Gallop : Assessing and Predicting Organizational Performance in Federal Agencies. J-PART.

Caplow, T. (1964). Principles of Organization. New York : Harcourt, Brace and World.

Cook, J. & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*.

Dalton, D. R. & Todor, W.D.(1993). Turnover, transfer, absenteeism : An interdependent perspective. *Journal of Management*.

Diffie-Couch, P. (1984). Building a feeling of trust in the company, Supervisory Trust.

Driscoll, J. w. (1978). Trust and Participation in Organizational Decision Making as Predictors of Satisfaction. *Academy of*

Management Journal.

Fukuyama, F.(1995). Trust: The social virtues and the creation of prosperity. New York : Free Press Paperbacks.

Gilmer, B. H. (1976). Industrial Psychology. New York : McGraw–Hill.

Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. New York : Harper & Row.

Iverson, R. D.(1992). Employee intent to stay : An empirical test of a revision of the Price and Mueller model (Doctoral dissertation, University of Iowa).

Jarvenpaa. S. L .. Knoll. K .. & Leidner. D. E. 1998. Is anybody out there? Antecedents of trust in global virtual teams. *Journal of Management Information Systems.*

Judge, T. A. (1993). Dose Affective Disposition Moderate the Relationship between Job Satisfaction and Voluntary Turnover. *Journal of Applied Psychology*

Konovsky, M. A. & Cropanzano, R. (1991). Perceived fairness of employee drug testing as a predictor of employee attitudes and job performance. *Journal of Applied Psychology,*

Kramer. R. M., Brewer. M. B.. Hanna. B. A. 1996. Collective trust and collective action: The decision to trust as a social decision. In R. M.

Andrew B. Whitforda & Soo–Young Lee & Taesik Yun & Chan Su Jung (2012). Collaborative Behavior and the Performance of Government Agencies. *International Public Management Journal*

Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. in Dunnette, M. D.(ed). Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago : Rand McNally.

- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Shoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*.
- McAllister, D. J. (1995). Affect and cognition-based trust as foundation for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*.
- McCauley, D. P. & Kuhnert, K. W. (1992). A Theoretical Review and Empirical Investigation of Employee Trust. *Public Administration Quarterly*.
- McCormick, E. J. & Tiffin, J. (1974). *Industrial Psychology*. 6th ed. Englewood Cliffs. New Jersey Prentice Hall Inc.
- McCormick, E. J. & Ilgen, D. R. (1985). *Industrial and Organizational Psychology*. 8th ed. New Jersey Prentice Hall Inc.
- Milton, C. R. (1981). *Human Behavior in Organization*. Prentice-Hall.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis : The centrality of trust. in Kramer, R. M. & Tyler, T. R. (Eds.). *Trust in Organizations : Frontiers of theory and research*. Thousand Oaks.
- Mishra, J. & Morrissey, M. A. (1990). Trust in employee / employer relationships: a survey of west michigan managers. *Public Personnel Management*.
- Moore, S. F. Shaffer, L. S. Pollak, E. L. & Taylor-Lemcke, P. (1987). The effects of interpersonal trust and prior commons problem experience of commons management. *Journal of Social*

Psychology,

Price, J. L. (1968). Organizational Effectiveness : An Inventory of Propositions.

Price, J. L. (1977). The Study of Turnover. Iowa State University Press.

Porter, L. W. & Lawler, E. E. (1968). Managerial Attitudes and Performance. Homewood. IL : Irwin.

Porter, L. W & Steers, R. M. (1973). Organizational commitment job satisfaction and turnover among psychiatric technicians, *Journal of Applied Psychology,*

Rich, G. (1997). The sales manager as a role model : Effects of Trust. job satisfaction and performance of salespeople. *Journal of the Academy of Marketing Science.*

Rousseau, D. M, & Sitkin, S. B. & Burt R. S. & Camerer C. (1998). Introduction To Special Topic Forum, Not So Different After All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Review.*

Scott, D. (1983). Trust differnces between men and woman in superior-subordinate relationships. *Group & Organization Studies.*

Sonnenburg, F. K. (1994). Managing with a conscience. New York: McGraw-Hill.

Steers, R. M. (1975). Problems in the Measurement of Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly.*

Whitney, J. O. (1994). The trust factor. New York : McGraw Hill.

부 록

<부록 1> 설문지10)

대한지적공사 2011년도 내부직원만족도 조사(ESI)

안녕하십니까?

항상 공사의 발전을 위해 현업에서 노고가 많으십니다.

현재 우리 공사에 근무 중인 전 임직원을 대상으로 내부평가 제도, 인사 제도, 교육 훈련제도, 급여 및 복리후생 제도, 평상시 직장관에 대한 임직원의 의식을 파악하여 경영 전반적 반영 및 관련 제도 개선을 위해 본 조사를 시행하게 되었습니다.

본 조사에 대한 응답은 절대 비밀로 처리 될 것이며, 이를 위해 본 조사는 조사 기관인 ***의 서버를 통해 조사가 이뤄지고 있습니다. 따라서 이로 인해서 임직원 여러분들에게 피해가는 일은 절대로 없을 것을 약속드립니다. 귀하의 고견은 우리공사를 변화시키는 중요한 자료로 활용될 것이니, 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

협조해 주셔서 대단히 감사드리며, 문의 사항이 있을 때에는 다음으로 연락 주시면 성심껏 답변해 드리겠습니다.

[조사 안내문]

설문에 앞서 다음사항을 먼저 읽어 주십시오.

1. 우선 질문 하나 하나를 주의 깊게 읽으시고 응답해 주십시오.
2. 응답하실 때는 귀하의 입장에서 회사의 전반적인 분위기를 느끼시는 대로 편하게 응답해 주십시오.
3. 응답방법은 귀하의 생각과 가장 가까운 항목의 해당번호를 선택하거나 의견이 있으신 분은 기타 항목에 직접 기입하여 주십시오.
4. 특별한 요구가 없으면 한 문항 당 한 개의 답변만 선택하여 주십시오.
5. 다른 사람의 관점이 아닌 본인의 의견이나 생각만을 표시해 주십시오.

10) <부록1>에 수록된 설문지의 내용은 2011년도 대한지적공사 내부고객만족도 조사 설문 중 본 연구와 직접 관련된 내용만을 발췌하였다.

Part E. 직무만족도

공사업무를 수행하면서 평소에 느끼신 직무만족도에 대해 질문드리겠습니다.

29.(전반적 직무만족도) 귀하는 현재 지적공사에서 수행하고 있는 직무 자체에 대해 만족하십니까?

①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦
 매우 불만족 다소 보통 약간 만족 매우
 불만족하다 하다 불만족하다 만족한다 한다 만족한다

Part G. 직장생활만족도

공사에서 근무하시면서 평소에 느끼신 만족도에 대해 질문드리겠습니다.

38. 귀하께서는 각 관계 간의 상호신뢰, 협력¹¹⁾ 및 단결이 잘되고 있다고 생각하십니까?

번호	제도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	부서내 구성원 수평적 관계	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	부서 간 수평적 관계	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	부서 간 수직적 관계 (본사·본부와 일선 지사 간)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	부서내 구성원 수직적 관계	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

11) 본 설문에서는 상호신뢰와 협력(collaboration)을 한 문항으로 묶어서 질문하고 있는데, 여기서 협력은 조직 내 구성원들이 활발한 커뮤니케이션과 그들 조직의 전략, 지식, 자원, 정보 등을 공유함으로써 공통의 목적(조직효과성)을 성취하기 위해 함께 일하는 것(이수영 외, 2012)이라고 정의할 수 있다. 오늘날 상호신뢰와 협력의 관계는 상호인과관계가 있고, 비슷한 의미로 혼용되어 연구되어지고 있으므로 본 연구에서는 설문을 바탕으로 본 연구의 독립변수인 신뢰에 대한 부분을 중심으로 설문결과를 분석하였다.

Part H. 직원의 회사관

회사에 대해 평소 생각하신 바에 대해 질문드리겠습니다.

43. (전반적 이직의도) 귀하께서 만약 다른 회사에서 지금과 똑같은 업무를 제안한다면 그 곳으로 이직하고 싶습니까?

①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦
전혀 다소 보통 약간 매우
그렇지 않다 그렇지 않다 그렇지 않다 그렇다 그렇다 그렇다

【Abstract】

A Study on the influences of Trust in Organizations on Organizational Effectiveness.

: Focusing on the Korea Cadastral Survey Corporation(LX).

Noh Hyun Hye

Department of Public Administration

The Graduate School

Seoul National University

The purpose of this study is to suggest the political implications which can improve organizational effectiveness through desirable trust building about the relationship of various types created in organizations of public enterprises by analyzing the effect of trust in organizations that executives and staff members of quasi-government agencies recognize as the public institutions on organizational effectiveness positively. As for dependent variables for empirical analysis, job satisfaction and turnover intention were selected as organizational effectiveness. And trust in organizations which are the independent variables was classified into trust about the horizontal relationship between

constituent individuals of organizations, trust about the horizontal relationship between departments in organizations, trust about the vertical relationship between departments in organizations, and trust about the vertical relationship between constituent individuals of organizations. And satisfaction with gender, age, working period, position, and wages was analyzed by including it in them as control variables. For the study, public enterprises satisfaction investigation (PESI) carried out targeting the executives and staff members of Korea Cadastral Survey Corporation was utilized and research hypotheses were verified by conducting variance analysis and multiple regression analysis through the statistical package program, SPSS 18.0. The results are as follow:

First, trust level in organizations by type will have the effect on job satisfaction. The analytical result has found that the higher trust level of trust about the horizontal relationship between constituent individuals of organizations (trust between colleagues), trust about the vertical relationship between constituent individuals of organizations (trust between superiors and subordinates), and trust about the vertical relationship between departments (trust between higher and lower organs) is, the more it has the positive effect on job satisfaction as the organizational effectiveness.

Second, trust level in organizations by type will have the effect on turnover intention. The analytical result has found that the horizontal relationship between constituent individuals of organizations (trust between colleagues) just has the negative

effect on turnover intention and trust in organizations about the relationship of the rest three types doesn't have any significant effect on turnover intention as the organizational effectiveness.

The analytical results have found that trust level to recognize the relationship of the 4 types which exist in the organizations selected in the study has the effect on the organizational effectiveness of job satisfaction and turnover intention.

More developed studies including development of various valid surveys to measure trust in organizations and variables of organizational effectiveness by supplementing the limits shown in the study and review of various organizational effectiveness variables including organizational commitment and management performance besides job satisfaction and turnover intention treated in it should be arranged in follow-up studies.

Keywords : trust in organizations, relation type in organizations, organizational effectiveness, job satisfaction, turnover intention

Student Number : 2012-22765