



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](#)

2018년 2월

석사학위논문

공공서비스동기 및 사회적 자본이
공기업의 내부청렴성에 미치는 영향에 관한 연구

조선대학교 경영대학원

경영학과

김 경 춘

공공서비스동기 및 사회적 자본이
공기업의 내부청렴성에 미치는 영향에 관한 연구

The Effects of Public Service Motivation and Social Capital
on the Internal Integrity of Public Enterprises

2018년 2월 23일

조선대학교 경영대학원

경영학과

김 경 춘

공공서비스동기 및 사회적 자본이
공기업의 내부청렴성에 미치는 영향에 관한 연구

지도교수 김 중 호

이 논문을 경영학 석사학위신청 논문으로 제출함




2017년 12월

조선대학교 경영대학원

경영학과

김 경 춘

김경춘의 석사학위 논문을 인준함

위원장	조선대학교 교수	행	은	영	
위원	조선대학교 교수	강	성	호	
위원	조선대학교 교수	김	종	호	

2017년 12월

조선대학교 경영대학원

목 차

제1장 서론	1
제1절 문제의 제기	1
제2절 연구의 목적	5
제3절 연구의 구성	6
제2장 이론적 배경	7
제1절 공기업의 정의	7
1. 공기업의 의미 및 특성	7
2. 공기업의 분류	10
3. 지방공기업의 의미 및 현황	11
제2절 공기업의 영향요인	14
1. 공공서비스동기	14
2. 사회적 자본	17
제3절 공기업 윤리	20
1. 공기업의 책임성 및 윤리	20
2. 내부청렴성	23
제4절 공기업의 내부평가요소	28
1. 조직몰입	28
2. 종업원만족	31

제3장 연구가설	34
제1절 연구모형	34
제2절 가설설정	35
1. 공공서비스동기와 내부청렴성	35
2. 사회적 자본과 내부청렴성	37
3. 내부청렴성과 조직몰입	40
4. 조직몰입과 종업원만족	42
제3절 연구방법	44
1. 연구방법 및 자료수집	44
2. 변수측정	44
3. 표본의 특성	51
제4장 가설검증	55
제1절 신뢰도 및 타당도 분석	55
제2절 가설검증	62
제5장 결 론	64
제1절 연구요약 및 시사점	64
제2절 한계점 및 향후방향	67
참고문헌	69
<부록 - 설문지>	

표 목 차

<표 1> 공공기관의 구분	8
<표 2> 공기업의 분류	10
<표 3> 지방공기업 연도별 현황	12
<표 4> 지방공기업 시·도별 현황	13
<표 5> 청렴성 측정 정의	25
<표 6> 청렴성 측정 모형	26
<표 7> 내부청렴성 구성요소	27
<표 8> 공공서비스동기	45
<표 9> 사회적 자본	47
<표 10> 내부청렴성	48
<표 11> 조직몰입	50
<표 12> 종업원만족	51
<표 13> 인구통계분석 결과	52
<표 14> 근무형태에 대한 결과	53
<표 15> 근무형태에 대한 결과	54
<표 16> 공공서비스동기에 대한 탐색적 요인분석	56
<표 17> 사회적 자본에 대한 탐색적 요인분석	57
<표 18> 내부청렴성에 대한 탐색적 요인분석	58
<표 19> 확인적 요인분석(CFA)	60
<표 20> 변수들에 대한 상관관계(ϕ matrix)	61
<표 21> 가설검증	63

그림 목차

<그림 1> 연구모형	34
<그림 2> 가설검증 모형	63

ABSTRACT

The Effects of Public Service Motivation and Social Capital on the Internal Integrity of Public Enterprises

Kim, Kyoung Chun

Advised by Prof. Kim, Jong Ho, Ph.D.

Department of Business Administration

Graduate School of Chosun University

There has been a growing emphasis on business ethics and corruption control as critical factors to strengthen the competitiveness of a business. The recent trend is more evident in Public Enterprises that provide services to the general public. This study aims to look into the factors that influence the internal integrity of Public Enterprises in order to assist their progress and boost their value.

To this end, the study factored in the generally accepted perspective which presumes that the integrity of a Public Enterprises may be influenced depending on whether it has a structural tool to keep its integrity under control. At the same time, the study considered the motivational factors of individual employees that may be formed by becoming a member of a Public Enterprises as well as the organizational

factors that may be formed by the community or shared values of the colleagues within the business.

To be more specific, the study first verified how public service motivation and social capital of a local Public Enterprises can influence the internal integrity of the said business. Then it reviewed whether the internal integrity of the business serves as the driving force to promote its employees to develop their organizational commitment, following up by seeing if the organizational commitment meets the factors that determine employee satisfaction.

To this end, I conducted a survey targeting the employees of Gwangju Metropolitan City Corporation for about a month. By using the five-point Likert scale, we measured the five variables including public service motivation, social capital, internal integrity, organizational commitment, and employee satisfaction. Then I performed a final analysis with 185 questionnaires submitted by the respondents. After reviewing the feasibility and reliability of the results with SPSS 12.0, I verified the hypothesis by using Lisrel 8.8. The summary of the result is as follows:

First of all, public service motivation of a Public Enterprises had a positive influence on the internal integrity. It shows that the integrity level of the business may be boosted by strong motivation of its employees who are willing to contribute in providing public service by working for a state owned business.

In addition, social capital of a Public Enterprises turned out to have a positive impact on the internal integrity. It implies that building trust

among employees and establishing firm standards serve as a factor that keep a tight rein over corruptive practices within the business.

Furthermore, it appeared that internal integrity of a Public Enterprises has a positive influence on organizational commitment. It suggests that when a business has an effective system in operation and promotes ethical atmosphere, the employees are more affirmative with the business and thus give more commitment to its operations.

Lastly, organizational commitment of a Public Enterprises showed a positive influence on employee satisfaction. It shows that emotion or attitude of the employees will improve from the synergy effect when their colleague does something good for the business.

In a nutshell, the results confirm that internal management is a very critical factor in improving the competitiveness of Public Enterprises. In particular, a Public Enterprises should strengthen its internal customer management through an active and transparent interaction with its employees in order to improve its level of integrity. In addition, it must create an environment where its employees can build upon a cooperative corporate culture between one another. Lastly, it needs to continue improving its system to boost the business transparency by developing education and tasks related to preventive measures against corruption.

제1장 서론

제1절 문제의 제기

2016년 9월 28일 ‘부정청탁 및 금품 등 수수금지에 관한 법률’이 시행되었다. 2012년 김영란 당시 국민권익위원장이 공직사회기강 확립을 위해 법안을 발의하여 ‘김영란법’이란 이름으로 더 잘 알려져 있는 법이기도 하다.

2012년에 발의된 법안이 2015년 3월 3일 국회본회의에서 통과돼 3월 27일 공포되었으며, 1년 6개월의 유예기간을 거쳐 시행된 것에서 상징적으로 보여주고 있듯이 이법의 시행 과정은 수많은 논란을 거쳐야 했다. 당초 이법은 공직자의 부정한 금품수수를 막겠다는 취지로 제안되었지만 입법과정에서 적용대상이 언론인, 사립학교 교직원으로까지 확대되어 직접 적용대상은 250만 명, 이들의 배우자까지 포함하면 400만 명에 이른다고 한다.

이 법의 시행이후 언론보도 등을 통한 우리사회의 달라진 풍속들을 보면 밥값을 각자가 내기 위해 길게 줄을 섰고, 호텔예식장의 화환이 사라졌으며, 저녁향응과 접대가 줄고, 골프장 예약이 무더기로 취소되었다고 한다. 또한 그 동안 연출을 만들거나 또는 만들어진 연출을 강화하기 위해서 이루어졌던 많은 모임들이 취소되거나 보류되고 있다. 그야말로 한국사회를 움직이던 강력한 학연, 지연, 혈연 등 ‘연줄’문화가 부인되는 등 가히 혁명적이라 할 만큼 한국사회가 변화를 겪고 있는 것이다.

기업들도 이러한 새로운 변화에 따라 윤리적 측면에서의 관리가 핵심 전략과 가치로 부상되었다. 이는 새로운 경쟁력으로 부각되는 요소로 다양한 분야의 기업체에서 필수적으로 활용되고 있다.

이와 관련하여 선행 연구들은 기업의 윤리경영 시스템이 직원들의 업무몰입 및 만족에 긍정적 영향을 미칠 수 있으며, 나아가 기업의 성과에도 밀접한 관련이 있음을 밝히고 있다(Victell and Davis, 1990; Primeaus and Stieber 1994; Rai, 2011). 기업 윤리와 관련하여 또 다른 관점에서는 기업의 부패문제들을 다루고 있는데, 이는 기업의 발전뿐만 아니라 사회적인 문제로 확대되며, 부패의 원인과 해결요소들에 대한 관리의 중요성도 제기되고 있다(Victor and Cullen, 1988; 윤대혁, 2005). 이렇게 기업의 윤리경영정책이나 사회적 책임과 같은 변수들이 기업의 신뢰 및 경쟁력 강화 요인임이 강조되고 있다.

일반 사기업의 경우, 이윤추구의 목적에 초점이 맞추어진 관리가 주를 이루며, 이외의 윤리적 활동들은 부가적인 역할로써의 시너지 효과의 창출이 가능하다. 반면, 공기업은 공공성을 기반으로 한 이윤추구를 목적으로 운영되며, 정부나 법적 제지에 따른 제약이 많이 따른다. 또한 공기업은 본연적으로 업무의 중심이 경제적인 성과에만 초점이 맞춰진 것이 아니라 공익을 도모하며, 의무적으로 사회적 윤리 활동을 병행하는데 있어 기업의 목표가 따르기 때문에 기업의 구성원들은 다양한 통제를 겪게 되고 동기부여 측면에서 어려움을 겪을 수 있다(송주현, 2010).

특히, 공기업은 일반 사기업과 다르게 소유와 경영이 분리되었다는 인식이 크기 때문에 효율적인 운영 및 관리적 책임성을 높이는데 어려움이 따를 수밖에 없다. 따라서 최근에는 다양한 분야에서 공기업의 사기업으로의 전환 또는 성과에 따른 인센티브 지급의 강화 등 사기업적 요소의 강화가 요구되어, 공기업들의 구조도 변화하고 있다.

그렇다면, 공기업에서의 어떠한 요인들이 공공성을 유지하며, 기업의 성장에 기여할 수 있는지 살펴볼 필요가 있다. 이미 공기업의 효율적 운영과 경영성과와의 관련성, 공기업 종사자들의 윤리의식과 책임문제의 중요성 등에 관한

많은 연구들이 이루어지고 있다(Epstein, 1984; Cummings, 2000; 이정호, 2005; 채원호, 2011). 하지만 문제에 직면하였을 때 현재 상황과 목표를 진단하여 기업 투명성을 개선하는 직접적인 관리도 이루어져야 할 필요성이 제기되고 있다.

이와 관련하여 최근 공공분야 기업에서는 기업의 서비스 제공자인 내부 구성원들의 평가뿐만 아니라, 서비스 경험자인 고객들의 기업에 대하여 인지하는 부패정도를 평가하는 개념으로써 청렴성(integrity)이 활용되고 있다. 이는 기업의 내부 윤리교육이나 기업의 사회적 책임활동을 통한 일반적인 개념이 아닌 기업의 문제들을 해결하고 다양한 갈등요소들에 대하여 완화하며, 전략적인 관리에 도움을 줄 수 있는 직접적 요소로 작용할 수 있다.

또한 청렴성은 기업 윤리에 기여하는 요소로 작용하고 있으며, 다양한 공공분야의 기업에서 활용되고 있는 변수이기도 하다. Cooper(2006)는 개인적 속성, 기업의 구조 및 문화, 사회적 기대 등의 요소들이 결합하여 기업의 청렴성에 영향을 준다고 주장하였다. Resick et al.(2006)은 기업 리더의 영향으로 인하여 기업 문화는 조성이 되는데, 상급자의 윤리적 행위는 기업의 청렴성을 향상시키는 강화요인임을 주장하였다. 제도적 측면에서는 선진화가 느린 국가의 경우, 기업의 업무처리 과정이나 절차들에 대한 결함 등이 기업 청렴에도 영향을 줄 수 있다고 입증되고 있다(Myrdal, 1971). 이렇게 공기업에서의 기업 구성원의 개인적 성향, 기업의 문화적, 제도적 요인, 공적인 대리인으로서의 사회적 기대 요인, 기업의 윤리적 리더십 정도 등이 청렴성에 영향을 주는 변수로써 많은 연구들에서도 밝히고 있지만, 매우 한정적인 측면에서 실증되고 있다(Cooper, 2006; Grosenick and Gibson, 2001; Jackal, 1983).

특히, 청렴성은 내부청렴성과 외부청렴성을 포함한 종합청렴성을 기준으로 기업의 전반적인 상태를 진단하는 지표이다. 하지만 본 연구에서는 기업 내부

관리의 강화는 나아가 외부 역량 강화에까지 기여할 수 있기 때문에 내부청렴성에 초점을 맞추어 살펴보고자 한다.

따라서 본 연구는 단순히 기업의 제도적 방침이나 영향요인들에 대한 복합적 요소를 다루기보다는 기업의 사회적 책임 및 윤리정책의 관리방향을 좀 더 세부적으로 탐색하였다.

내부청렴성(internal integrity)은 기업의 내부 구성원들의 관점에서 평가되어야 하며, 내부 구성원들의 관리방향을 시사해주는 요소이기도 하다. 따라서 기업 구성원들의 청렴 인지수준을 살펴봄으로써, 청렴성에 기여할 수 있는 요소들을 발견하여 기업의 역량강화에 기여할 수 있는 방향성을 제시하고자 한다.

한편, 내부역량강화 요소로써, 기업의 윤리나 청렴의 영향요소로 공공서비스 동기(public service motivation)와 사회적 자본(social capital)을 고려할 수 있다. 공공서비스동기는 공기업 종사자들이 가지는 고유의 요소이다. 따라서 공기업 종사자는 공공조직의 공익을 증진시키고 효과적인 서비스를 제공하고자 하는 신념, 가치, 태도 등을 바탕으로 유발되는 동기가 클 수 있기 때문에 친사회적이고, 사회적 안녕을 포함하는 행동들을 하고자 노력할 것이다(Vandenabeele, 2009; 조태준·윤수재, 2008). 유지영(2014)도 기업 구성원들의 공공서비스동기, 내재적 동기, 외재적 동기요소들이 직무윤리를 포함한 청렴윤리의식에 긍정적 영향을 미치는 것을 밝히고 있다.

또한 사회적 자본은 개인의 이익보다는 공동체의 이익을 위하여 활동을 하는 협력 관계를 촉진하는 요소로써, 사회적 조직에 속해 있는 기업구성원들의 자원이기도 하다. 사회적 자본은 기업의 부패나 청렴함과의 관련성이 매우 높음이 다양한 연구들에서 제기되고 있으며, 국가적 차원에서도 사회적 자본은 집단 공유 목표에서의 정체성 및 수평성을 유지할 수 있는 중요 변수로 OECD 국가 간 사회적 자본의 축적 실태에 따라 사회적 자본이 높은 국가일수록 청렴함이 더 높아짐을 밝히고 있다(Harris, 2007; 이정주, 2008). 이렇게

기업 구성원들의 공공서비스동기와 기업에서 이해관계자들 간의 상호관련성이 클수록 기업의 청렴성은 더욱 높게 인지될 수 있을 것이다.

아울러 기업의 내부청렴성은 종업원들의 사기증가와 스트레스 억제 요인으로 작용함으로써, 업무에 대한 애착과 긍정적 성취감을 고취시켜 줄 수 있을 것이다. 기업의 윤리적 실천 및 지각 수준이 높을수록 조직몰입 및 직무만족에 긍정적 영향을 미치는 것이 실증되고 있으며(최병우·윤태익·박해선, 2010; 윤대혁·안춘복, 2013), 종업원들의 기업활동에 대한 호의적인 태도나 평가에 기여함으로써 나아가 외부 고객들에게 신뢰성을 높여줄 수 있는 요소로 작용할 수 있다.

구체적으로 본 연구에서는 국내 공기업 구성원들을 대상으로 조직구성원들이 기업에 소속됨으로써 느끼는 공공서비스동기와 사회적 자본이 기업의 내부 청렴성에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고, 내부 청렴성이 구성원들의 조직몰입(organizational commitment)에 미치는 영향력과 조직몰입이 종업원만족(employee satisfaction)에 미치는 관계를 검토함으로써 공기업의 내부 역량 강화에 기여할 수 있는 방향을 제시하고자 한다.

제2절 연구의 목적

본 연구는 공기업의 신뢰성 및 경쟁력 강화를 위해 내부 구성원들의 공공서비스동기 및 사회적 자본에 대한 인식도를 살펴봄으로써, 공기업의 중요지표인 청렴성에 어떠한 영향 관계가 있는지를 검토하여 공기업의 내부적 성과 강화에 발전을 기할 수 있는 요소들을 파악하고자 한다. 구체적으로 본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 공기업 구성원들이 인지하는 공공서비스동기 및 사회적 자본이 기업의 내부청렴성에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

둘째, 공기업의 내부청렴성이 기업 구성원들의 조직몰입에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

셋째, 기업 구성원들의 조직몰입이 종업원만족에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

제3절 연구의 구성

본 연구는 공기업의 내부청렴성에 미치는 요소들을 파악하여 기업의 내부 성과에 기여할 수 있는 방향을 제시하고자 하는 목적을 달성하기 위하여 선행 연구를 바탕으로 가설을 설정하였다. 본 연구의 변수들 간의 관계를 규명하기 위하여 공기업에 소속되어 있는 구성원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

1차적으로 설문조사에서 도출된 변수들에 대한 신뢰성 및 타당성을 살펴본 후, 최종분석을 통한 결과 및 시사점을 제시하였다.

본 연구의 절차 및 구성은 다음과 같은 과정으로 제시될 수 있다.

1장에서는 공기업의 내부청렴성을 높이기 위한 요소들을 파악하기 위한 연구의 목적 및 방향을 제시하였다.

2장에서는 공기업의 정의 및 특징을 검토한 후, 공기업 구성원들이 인지할 수 있는 공공서비스동기, 사회적 자본 등의 변수들을 살펴본 후, 기업의 내부 청렴성, 조직몰입, 종업원만족 등의 변수들에 대한 선행연구 및 이론들을 검토하였다.

3장에서는 2장에서 살펴본 이론적 배경을 바탕으로 변수들 간의 관련성을 검토한 후, 연구 가설을 설정하였다.

4장에서는 공기업 구성원들을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, SPSS 12.0 프로그램을 활용하여 측정된 문항에 대한 신뢰성과 타당성을 검토한 후, Lisrel 8.8의 통계적 분석방법을 이용하여 가설을 검증하였다.

5장에서는 검증된 가설을 토대로 연구결과를 제시하고, 본 연구에서의 시사점 및 한계점을 제시하였다.

제2장 이론적 배경

제1절 공기업의 정의

1. 공기업의 의미 및 특성

본 연구에서는 공기업에 초점을 두고 연구를 진행하고 있기 때문에 공기업의 의미 및 특징에 대한 고찰이 우선적으로 이루어져야 할 것이다. 또한 공기업은 공공기관 중 하나의 기업으로 포괄되며, 다양하게 분류되고 정의되어지는 공공기관의 의미 및 특성에 맞게 구분되고 있다.

공공기관이란 정부가 출자·운영하여 경영상의 책임을 지며, 정부의 규제와 통제를 받는 것으로 정의되어 진다(Ree, 1976). 또 다른 의미로 공공기관은 공공성을 기반으로 재화나 용역을 생산, 판매하여 그 자산이 공공기관에 의하여 소유되는 기업으로도 정의되고 있다(김준기, 2014). 이러한 공공기관은 <표 1>과 같은 기준으로 공기업, 준정부기관, 기타공공기관으로 분류되고 있다.

따라서 공기업은 공공기관 중에서도 타 준정부기관 및 기타 공공기관과 상이한 규모와 자체 수익률에 따라 구분되어 지기도 한다. 또한 우리나라의 공기업은 정부 및 지방정부에 의해 설립, 운영되고 있어 국가공기업과 지방공기업으로 구분된다.

특히, 공기업의 큰 특징은 소유와 경영이 분리되는 주인-대리인의 구조로 경영되면서 각자의 이해관계를 이해시키며 이익을 극대화 하는 과정이 끊임없이 반복된다. 따라서 주인, 감시자, 경영자 간의 비대칭으로 인한 문제가 발생할 수 있다.

일반적 사기업의 경우, 주인-대리인 문제가 발생하더라도 이윤추구라는 명백한 목표를 통해 각자의 가치를 추구하지만, 공기업은 공공성과 기업성을 통한 목표달성이 이루어져야 하므로, 이들 간의 문제를 해결하고 보완시키는데 어려움이 따른다(이상철, 2012).

이렇게 대부분의 공기업은 공공성(publicness)과 기업성(entrepreneurship)의 2가지 요소를 균형적으로 반영하는 특징을 가진다(윤성식, 2005; 심재권, 2004).

<표 1> 공공기관의 구분

구분		직원규모	자산규모	자체수입	기준
공기업	시장형	50인 이상	2조 원 이상	85% 이상	-
	준시장형	50인 이상	-	50% 이상	시장형 공기업이 아닌 기관
준정부 기관	기금 관리형	50인 미만	-	50% 미만	공기업이 아닌 기관 중 '국가재정법'에 따라 기금을 관리하거나 기금의 관리를 위탁받은 기관
	위탁 관리형	50인 미만	-	50% 미만	공기업이 아닌 기관 중 기금관리형 준정부기관이 아닌 기관
기타 공공기관	공기업과 준정부기관을 제외한 기관				

공기업에서의 공공성이란 소유와 지배의 주체, 추구 목적과 제공되는 서비스, 다양한 규제와 관련된 요소들이 공적 혹은 국가와 관련이 있다는 것을 의미한다. 즉, 공공목적 달성을 위한 경영 및 서비스를 제공함으로써, 수익 창출을 하더라도 공공성을 기반으로 수단과 목적을 달성하기 위한 성격을 가진다.

(Heinrich and Froumier, 2004; 김경철, 2016). Moulton(2009)에 의하면 공기업은 규칙에 대한 능력 및 행동에 대한 영향력이 민간보다는 법이나 국가적 제재를 더 많이 받고 있으며, 규정적, 의무적 차원에서의 기대를 형성하는 도덕적 통제도 많이 받는다. 또한 사회적 실체의 본질과 의미가 공적 가치로서의 문화적 지지를 받는 공유성도 크기 때문에 공공성의 특징을 기본적으로 갖고 있음이 개념화되고 있다.

한편, 기업성도 공기업에서 필수적으로 반영되어야 할 사항 중 하나이다. 이는 <표 1>에서도 제시되고 있듯이 공기업은 시장형이든, 준시장형이든 자체적 수입의 50% 이상이 정부가 아닌 시장으로부터 발생하는 특징을 가지고 있기 때문에 공기업의 기업성도 무시할 수 없는 중요한 요소라 할 수 있다.

공기업이라 할지라도 이윤극대화의 목표를 가지고 있으며, 동시에 사회공헌의 목표, 경제, 사회적 요소 등의 3가지 요소들을 포괄하는 개념이 기업적 목표이다 (김기서 외, 2008).

첫째, 이윤의 극대화는 기업 본연의 목표로서 기업이 존재하는 이유이기도 하다. 기업의 존재를 위하여 적절한 이윤이 보장되는 활동에 목표를 설정하게 된다.

둘째, 최근에는 기업이 사회적으로 허용할 수 있는 기업 윤리 및 사회적 활동을 통하여 사회공헌의 목표를 달성하며, 이는 공·사를 막론하고 더욱 중요하게 관리되는 요소이기도 하다.

마지막으로 경제, 사회적 목표는 기업의 이윤 이외에 시장점유율, 부가가치, 매출액 등의 증가와 같은 재무적 측면과 내·외부 고객만족 등과 같은 비재무적인

측면의 전반적인 요소들을 포괄한다. 이렇게 기업성은 이윤추구, 사회공헌, 경제, 사회적 목표 등이 조화를 이루어 적절한 균형점을 찾는 노력을 의미한다. 이렇게 공기업이 갖는 기업성은 사기업의 특성과 다르지 않게 이윤추구를 목적으로 부가가치를 창출하는 요소를 반영하고 있다.

종합하여 살펴보면, 공기업의 특징인 공공성과 기업성은 서로 독립적인 개념이지만, 공기업의 이윤적인 목표 달성은 기업의 공적 목표 달성의 수단으로 양자를 모두 추구하면서 조화를 이룰 수 있는 상호 보완적 속성을 지닌다.

2. 공기업의 분류

앞서 정의하였듯이, 공기업은 기업의 규모 및 자체 수익률에 따라 기업의 형태가 분류되며, 조직의 형태 및 경영 자율성 정도에 따라 구분되기도 한다. 또한 공기업의 관리 주체에 따라 국가공기업과 정부 및 지방공기업으로 분류된다(이상철, 2012). 정부공기업이란 중앙정부가 직접 운영하는 형태로서 중앙정부의 직접적인 관리감독을 받는 기업을 의미하며, 국가 및 지방공기업은 별도의 법인으로 설립되어 국가와 지방정부의 관리감독을 받는 기업을 의미한다.

따라서 정부공기업은 기업의 독립성과 자율성이 낮은 반면, 국가공기업은 시장형 공기업과 준시장형 공기업으로 분류되어 자체 수입 및 자산규모가 높은 편이다. 지방공기업은 지방직영기업과 지방공사 및공단, 제3섹터 등에 의해 운영되며 <표 2>에서는 현행법에 따른 공기업의 분류기준을 제시하였다.

<표 2> 공기업의 분류

구분	실정법	
정부공기업	조직 및 인사	정부조직법 + 국가공무원법
	예산회계	국가재정법 + 정부기업예산법
국가공기업	조직 및 인사	개별 설립법 및 자체 규정
	예산회계	국가재정법+기업회계절차(상법)
지방공기업	조직 및 인사	지방공기업법+지방공무원법
	예산회계	지방재정법+기업회계절차(상법)

3. 지방공기업의 의미 및 현황

본 연구는 공기업 중에서 지방공기업의 측면에서의 운영과 발전에 기여할 수 있는 관리 방향을 제공하고자 하는 목적이 있다.

지방공기업은 지방자치발전과 주민복리증진에 기여하는 목적으로 운영되며, 지방공기업의 설립 및 운영은 지방자치단체가 직접 기업을 설치하여 운영하는 행정조직형태와 지방공사 및 공단 등에 의해 법인으로 설립되어 운영되는 2가지 형태로 구분된다(안용식·원구환, 2001).

지방공기업은 공공성과 기업성 이외에도 지역적 특수성과 지역의 균형적 발전을 고려한 공공복리의 추구가 필수적으로 이루어지고 있다. 지방공기업은 국가기간 산업을 담당하는 전국 규모의 사업을 수행하는 것이 아닌 각 지방자치단체의 정책에 따라 지역별 공공서비스 사업을 수행하는 기관이다.

따라서 지방공기업은 지방정부의 발전과 지역주민의 삶의 질과 편익을 제공하는 특성을 가지고 있다. 또한 정부나 국가공기업에 비해 제공되는 재화와 서비스는 특정 한 사람에게만 혜택이나 영향을 주지 않는 특성을 가지고 있기 때문에 공공성을 기반으로 운영되기는 하나, 순수한 공공재적 성격보다는 요금제적 성격을 갖고 있는 기관도 많다(Browning and Browning, 1983).

이러한 이유는 지방자치단체에서 주체가 되어 그 지역의 복지 및 편익을 제공하는 목적으로 운영되고 생존되어야 하기 때문이다. 따라서 충분한 이윤 보장이 되지 않더라도 지방자치단체가 자본금 전액을 투자하여 설립하며 운영된다.

이렇게 일반적 사기업과는 다르게 지방공기업은 공익성과 수익성의 조화를 목표로 지역을 중심으로 운영되고 있다. 이러한 지방공기업은 지방직영기업과 지방공사, 지방공단, 제3섹터 등의 유형들이 있으며, 지방직영기업은 지방자치단체가 직접 경영하는 방식으로 우리나라 지방공기업 중에서 가장 먼저 설립되어 운영되고 있다(이상철, 2012; 최두호, 2014).

안용식·원구환(2001)에 의하면 지방공사는 지방자치단체가 단독 또는 다른 지방자치단체와 공동으로 설립하며, 주식회사 형태로 설립·운영되기 때문에 민간자본의 참여도 용이하다. 단, 지방자치단체의 무분별한 설립 방지를 위하여 대통령령으로 정하는 범위 안에서 지역경제 및 주민의 복리 등의 타당성을 검토하여 설립되어지며, 사장과 이사 등을 선발하여 운영되어진다.

지방공단도 지방공사와 마찬가지로 설립되지만, 지방공사와의 차이점은 주식회사 형태가 아닌 비영리법인 형태로 설립되기 때문에 민간의 공동 참여가 아닌 지방자치단체가 단독으로 설립하고 운영한다.

마지막으로 제3섹터는 지방공기업의 특성을 반영하는 범위에서 지방자치단체 이외의 자와 공동으로 상법에 의한 주식회사 또는 민법에 의한 재단법인의 설립을 통해 운영된다. 하지만 지방자치단체가 자본의 일부를 소유하여야 하며, 지방자치단체의 이사회 참여를 통한 기업관리가 이루어지는 점에서 사기업과는 다른 운영방식을 취한다.

<표 3> 지방공기업 연도별 현황

구 분		2012	2013	2014	2015	2016
계		388	391	394	400	410
소 계		251	254	254	257	265
직영 기업	상 수 도	115	116	117	116	119
	하 수 도	85	87	87	90	95
	공영개발 등	33	33	32	33	33
	지역개발기금	18	18	18	18	18
소 계		137	137	140	143	145
공사 공단	지 하 철	7	7	7	7	7
	도시개발	16	16	16	16	16
	기타공사	36	36	37	38	39
	지방공단	78	78	80	82	83

(단위 : 개 / 2016. 6. 30.기준)

이렇게 지방자치단체가 주민의 복리증진을 목적으로 직·간접적으로 경영하는 사업 중 지방공기업법의 적용을 받은 사업을 지방공기업으로 규정짓고 있으며, 2016년 6월 기준에서의 지방공기업 현황은 <표 3>, <표 4>와 같이 제시할 수 있다(행정안전부, 2017).

<표 4> 지방공기업 시·도별 현황

시도별	합계	지방공기업									
		직영기업					공사·공단				
		계	상수도	하수도	공영 개발	지역개발 기금	계	도시 철도	도시 개발	기타 공사	지방 공단
계	410	265	119	95	33	18	145	7	16	39	83
서울	31	2	1	0	0	1	29	2	1	1	25
부산	10	3	1	1	0	1	7	1	1	1	4
대구	8	3	1	1	0	1	5	1	1	0	3
인천	17	5	1	1	2	1	12	1	1	1	9
광주	8	3	1	1	0	1	5	1	1	1	2
대전	7	3	1	1	0	1	4	1	1	1	1
울산	8	3	1	1	0	1	5	0	1	0	4
세종	4	4	1	1	1	1	0	0	0	0	0
경기	106	72	31	30	10	1	34	0	1	16	17
강원	33	25	15	5	4	1	8	0	1	3	4
충북	21	18	8	7	2	1	3	0	1	0	2
충남	34	27	13	9	4	1	7	0	1	2	4
전북	20	17	9	6	1	1	3	0	1	1	1
전남	22	20	8	8	3	1	2	0	1	1	0
경북	36	27	14	12	0	1	9	0	1	4	4
경남	39	30	12	10	6	2	9	0	1	5	3
제주	6	3	1	1	0	1	3	0	1	2	0

(단위 : 개 / 2016. 6. 30.기준)

제2절 공기업의 영향요인

1. 공공서비스동기

공공서비스동기(public service motivation)는 공직동기 혹은 공공봉사동기라는 용어와도 혼용해서 쓰이는 변수로 공공부문에서 가장 많이 활용되고 있다. 이러한 이유는 공공서비스동기는 인간의 다양한 동기들 중에서 공공재나 공공기관에서만 독특하게 존재할 수 있는 개인적 성향으로 정의되기 때문이다(Petty and Wise, 1990; Moynihan, 2007). 즉, 공공기업에 종사하는 사람들은 사기업에 종사하는 사람들과 달리 공익을 위해 봉사하려는 동기가 더 크게 형성될 수 있으며, 외적 보상보다는 내적 보상을 더욱 중요시 여기는 고유한 동기를 지닐 수 있다(Perry and Wise, 1990; Houston, 2000).

Brewer and Selden(1998)은 공공서비스동기를 공공영역의 업무와 관련이 있고 공공영역에 보편적으로 존재하는 개념으로써 개인이 공공영역에서 공공봉사를 수행하려는 동기로 정의하였다.

더 나아가 공공서비스동기는 사적·조직적 이익을 초월하는 개인의 신념, 가치, 태도 등을 바탕으로 관련된 행위를 유발하는 동기로 정의되기도 한다(Vandenabeele, 2009). 이렇게 공공서비스동기를 공공조직에 한정하기보다는 개인의 선의나 성향, 애국심 등과 같은 동기의 측면에서 본다면, 지역이나 국가 등을 공적인 수단으로 보고 지역공동체나 국가, 인류 등을 위해 봉사하려는 일반적인 이타적 동기로도 볼 수 있다(Rainey and Steinbauer, 1999).

한편, 공공서비스동기는 직업선택의 동기와의 동등한 개념으로 간주되기도 한다(김상목, 2005). 하지만 공공서비스동기를 직업선택의 동기만으로 한정하기에는 공공서비스동기가 공직에 입직하기 전의 동기인지, 공직 입직 이후에 고유하게

생성되는 특성인지 명확하게 알 수 없다는 한계가 있음을 주장하기도 하였다 (이명진, 2010).

따라서 많은 연구들에서는 사람들이 공공부문에서 활동을 함으로써 직·간접적으로 생성될 수 있는 고유의 특성을 공공서비스동기로 보면서, 이는 일반 민간 종사자보다 더 높게 인식될 수 있으므로 간주하고 공공부문 종사자들의 동기로 규정하고 있기도 한다.

Crewson(1995)는 공무원들을 대상으로 보상심리가 강한 공무원과 공공봉사가 강한 공무원들의 비교를 통한 조직몰입도를 살펴본 결과, 공공봉사심이 강한 공무원들이 조직에 더 크게 몰입하는 경향이 있음을 입증하였다.

Naff and Crum(1999)도 공공서비스동기가 높은 공무원일수록 직무만족과 업무성과는 더 높아지며, 이직 의도는 낮아지는 것을 밝히고 있다.

이렇게 공공서비스동기는 조직 내에서 조직의 성과 및 효율적 관리에 중요한 변수로 작용하고 있으며, 성별이나 직급과 같은 인구통계적 요인과 조직구조적 요인, 상사나 동료와의 사회적 관계 요인 등도 조직구성원들의 공공서비스동기를 결정하는 요인임을 시사하고 있다(김서용, 2009).

Knoke and Wright-Isak(1982)는 공공서비스동기를 합리적 동기, 규범적 동기, 정서적 동기의 3가지 요소로 구분하였다. 합리적 동기는 공공정책 호감도, 규범적 차원을 공익에의 몰입, 정서적 차원은 동정심 및 자기희생 등의 요소로 세분화하였다.

합리적 동기으로써 공공정책 호감도는 공공기업의 구성원들이 개인의 효용을 극대화하기 위한 노력으로 기업의 정책형성과정에 얼마나 기여함으로써 국민을 위하여 합리적인 행동을 하는지를 의미한다(Perry and Wise, 1990).

규범적 차원으로써 공익몰입은 공공서비스를 제공하는 종사자들의 의무나 열망이 공공서비스의 효율성을 제고시키며 긍정적 역할을 하는지에 대한 것을

의미한다. 즉, 공익에의 몰입은 합리적인 차원과 공공서비스 제공을 의미적으로 수행되어야 하는 정서적인 차원과는 다르게 공공부문에서 지켜야 하는 규범을 준수하고자 하는 충성이나 사회적 형평성 추구의 행동을 의미한다.

정서적 차원으로써 동정과 자기희생은 사회에서 얼마나 약자를 보호하고 돕고자 하는지에 대한 의지이며, 자신보다는 사회적 가치를 높이고자 제공되는 서비스로써 제공되는 원동력으로 볼 수 있다.

Kim and Vandenberg(2010)은 공공서비스동기의 구성요소를 수단적 동기, 가치 기반적 동기, 동일시 동기로 구분하였으며, 수단적 동기는 공공참여에 대한 매력으로 보고 가치 기반적 동기는 공공가치에 대한 몰입, 동일시 동기는 동정심으로 세분화하였으며, 정서적 차원으로 자기희생을 포함시켜 4개의 요소로 구분하였다. 하지만 Kim and Vandenberg(2010)이 주장하는 공공서비스 동기는 Knoke and Wright-Isak(1982)이 주장하는 공공서비스동기와 동일한 요소도 포함하지만, 역사적 관점에서의 공공서비스동기에 한정되어진 범위에서만 적용되어지는 한계점이 있다(유지영, 2014).

본 연구에서는 공공서비스동기가 기업에서 중요한 역할을 함에 따라 Knoke and Wright-Isak(1982), Perry and Wise(1990)가 유형화한 공공서비스 동기를 적용하여 공기업에서의 내적 강화 요소를 발견하고자 한다. 다만, 공공서비스정책 호감도는 지방공기업에서 일반 종사자들이 전반적인 사회나 정부 정책에 대한 내용을 포괄하지 않을 수 있기 때문에 공공서비스정책 호감도를 제외한 규범적 동기와 정서적 동기의 2가지 차원에서만 살펴보고자 한다.

2. 사회적 자본

사회적 자본(social capital)은 경영학뿐만 아니라 다양한 분야에서 널리 사용되고 있는 개념으로 사회적 관계에서 상호이익을 위해 행동을 촉진시키는 규범과 네트워크의 광범위한 내용들을 포함한다. 사회적 자본은 개인적 측면에서의 사회적 관계인지, 집단의 측면에서의 사회적 관계인지에 따라 개인 혹은 집단이 가지는 관계의 규모와 크기가 다르게 해석되어 진다.

Bourdieu(1986)에 의하면 사회적 자본은 개인의 사회적 네트워크와 규모에 따라 집단에서의 영향력과 기회 자원이 형성됨을 의미한다고 주장하였다. Coleman(1988)도 개인들 간의 관계 속에서 물적·인적 요소들이 활성화 될 수 있음을 정의하였는데, 이들은 사회적 자본이 사회적 관계에서의 개인의 역량이나 활동으로부터 비롯됨을 설명하고 있다. 그러나 사회적 자본은 사회적 관계에서 존재하며, 물적·인적 자본의 크기나 현상을 파악하기가 더욱 어려운 점이 있다.

또한 사회적 자본이 도덕적 자원으로서 활용되면 더욱 긍정적 효과가 나타날 수 있는데, 사회적 구조 안에서 개인의 특정행동을 촉진시키는 의미로 제시되고 있다(홍영란·김태준·조영하·박희봉·양정호, 2006).

반면, Putnam(1993)에 의하면 개인의 차원이 아닌 집단의 차원에서 공동의 목표를 달성하기 위한 공동체적 특성이 사회적 관계를 긍정화시킨다는 의미로써의 사회적 자본도 정의되어지고 있다. 그에 의하면 사회적 자본은 집단의 목표를 위하여 협력된 행동을 촉진함으로써 효율적 관계를 개선할 수 있는 요소들의 내용을 반영하는 것들로 설명하면서, 이러한 요소들은 기업에서의 신뢰, 규범, 네트워크에 기반을 두고 공유 목표를 추구하는 활동이라고 설명하였다. 또한 최근에는 개인과 조직과의 상호작용을 통하여 발생하는 공유된

지식, 규범, 기대 등으로 정의되기도 한다(Ostrom, 2000).

한편, Fukuyama(1995)는 국가적 측면에서 사회 구성원들 간의 자발적 협동이 이루어지기 위해서는 서로 간의 믿음이 기본적으로 이루어져야 함을 주장하며, 사회적 자본을 신뢰로 간주하고 있다.

Nahapiet and Ghoshal(1998)은 사회적 자본을 구조적 차원과 관계적 차원, 인지적 차원으로 유형화하였다.

구조적 차원에서의 사회적 자본은 구성원들 간의 유대적 연결망을 의미하며, 구성원 개개인의 유대성이 강할수록 정보와 지식을 형성하는데 긍정적 효과가 나타날 수 있음을 설명할 수 있다(Inkpen and Tsan, 2005). 즉, 조직에서 구성원들 간의 상호작용이 높을수록 기업 경쟁력 및 가치가 증가함을 의미한다.

관계적 차원에서의 사회적 자본은 구성원들 간의 유대의 질을 의미하며, 이는 구성원들 간의 신뢰를 바탕으로 형성된다(Rousseau et al, 1998). 많은 연구에서도 관계적 사회적 자본은 구성원들 간의 협력행동을 촉진시키고 유대의 질을 높이는데 가장 강력한 요소를 신뢰의 형성으로 보고 있다(Deutsch, 1973). 이렇게 조직 구성원들 간의 관계에서 상호 신뢰는 의사결정 방향이나 조직 구성원들의 역할 수행을 하는데 있어 효율성을 높여주는 역할을 한다.

인지적 차원에서의 사회적 자본은 조직의 문화와 비전 공유에 대한 개념으로, 구성원들의 정상적 생각이나 행동의 방향을 잡아주는 규범도 포함하는 개념이다(Nahapiet and Ghoshal, 1998). 또한 구성원들 간의 공유된 언어, 커뮤니케이션 수단 등을 통하여 서로를 이해하고 조직의 목표와 비전을 받아들이면서 상대방을 이해하는 것으로 긍정적 행동을 촉진시킴을 의미한다. 그리고 조직 구성원들 간의 공유 가치가 높을수록 서로 간의 상호관계가 높게 형성됨으로써 기업에 긍정적 영향을 줄 수 있다(Portes, 1998).

또 다른 관점에서 사회적 자본은 결국 네트워크의 결속 정도에 대한 효과이며,

사회적 자본은 결속형 사회자본과 교량형 사회자본에 따라 유형화됨을 설명하기도 하였다(Onyx and Bullen, 2000; Putnam, 2000).

이렇게 다양한 연구자들에 의해 정의되어지는 사회적 자본의 구성요소는 일반적으로 신뢰, 규범, 네트워크, 사회구조 등의 내용들을 포함하고 있다.

Bourdieu et al.,은 사회적 자본의 요소를 집단 구성원들의 관계, 네트워크, 신뢰의 3가지 요소로 포괄될 수 있음을 제시하였으며, Putnam은 상호이익을 위한 자본의 형성은 신뢰, 규범, 네트워크의 3가지 요소가 결정짓는다고 설명하였다. Coleman은 조직에 속해 있는 개인의 사회적 형성망을 관계, 규범, 신뢰의 3가지 요소로 제시하였으며, Morgan은 관계적 구조가 사회적 자본을 키우며, 이는 신뢰, 규범뿐만 아니라 호혜성, 참여활동, 관계의 요소들을 포함함을 설명하였다.

이와 같이 사회적 자본은 어떠한 맥락에서 보느냐에 따라 상이한 의미로 해석되어지기도 하며, 다양한 범위에서 정의되고 있다. 하지만 사회적 자본은 공통적으로 사회적 관계 구조나 네트워크에 초점을 맞춰진 무형적 활동들의 집합이라 할 수 있다(신광철, 2010).

최근에는 사회적 자본이 관점에 따라 사유재 혹은 공공재로써의 다양한 측면에서 접근되어지며, 집단의 성격에 따라 상이한 개념으로 고려되고 있다. 본 연구에서는 공기업 측면에서의 사회적 자본을 살펴보기 때문에 공공재적 특성에서의 사회적 자본의 구성요소를 고려하여 살펴볼 필요가 있다.

Coleman(1990)도 사회적 자본을 공공재로써 개인에게 제공하는 혜택으로 보고 있으며, OECD(2001)에서도 사회적 자본은 특정 개인의 자산이기 보다는 집단에서의 상호 간 관계를 통해서 형성될 수 있기 때문에 공공재에서 활용되는 것이 바람직함을 발표하였다. 특히, 공기업의 경우, 구성원들이 공공성을 기반으로 공동의 목표를 달성하고 기여하는데 있어, 상호관계나 신뢰, 네트워크 등의

요소들이 얼마나 잘 공유되고 호환되는지에 따라 기업의 경쟁력으로 작용할 수 있는 중요한 요인이 될 것이다.

사회적 자본은 개인이나 집단의 정보획득 및 이용을 용이하게 하며, 조직의 신뢰가 긍정적으로 형성이 된다면 구성원들의 조직몰입을 높이는데 큰 영향력을 제공하며, 기업의 성과도 높아짐도 입증되고 있다(Sandefur and Laumann, 1998; 김호정, 1999; 배병룡, 2005).

본 연구에서는 Putnam(1993)가 제시한 사회적 자본에 대한 개념을 바탕으로 공기업의 특성에 맞게 신뢰, 규범, 네트워크 요인을 고려하여 살펴봄으로써 기업의 효율성에 기여할 수 있는 방향을 고찰해 보고자 한다.

제3절 공기업 윤리

1. 공기업의 책임성 및 윤리

시대가 변화하면서 기업을 보는 시각도 기존의 부정적 관행이나 사회적 가치관이 기업의 이윤 창출뿐만 아니라 책임의식, 윤리의식 향상에 기여해야 함이 선택이 아닌 필수요소로 인지되고 있다.

기업윤리란 기업이 한 사회 속에서 공존하기 위하여 규범적 판단기준에 의하여 옳고 그름이나 선악을 구분하여 행동하고 판단하는 기준으로써, 경영활동이나 의사결정을 할 때, 도덕적 가치를 반영하며, 이는 기업에 종사하는 사람들에 의하여 판단되어지는 체계를 의미한다(French and Granrose, 1995; Ganz and Hayers, 1988). Mozuno(1998)은 기업윤리와 관련하여 기업의 내·외부적인 관계자들과의 사이에서 공정한 거래, 성실과 신의, 공정성, 인간의 존엄성, 기업

시민, 엄정한 책무, 공정한 협조, 공생관계 모색 등의 다양한 가치이념을 제시하였는데, 이러한 내용들에 따라 비윤리적 행동을 촉진 혹은 억제할 수 있음을 설명하였다.

Furman(1990)은 기업경영과 관련하여 윤리경영을 규범적이고 일반적인 윤리라기보다는 기업경영이라는 상황에 적용되는 응용적 윤리의 측면에서 적용되어야 함을 주장하였다. 따라서 기업의 윤리적 경영은 기업의 주주, 구성원, 소비자 등 이해관계자 집단과 밀접한 관련 속에서 이루어지는 옹고 그룹에 대한 의사결정 과정 및 결과임을 주장하였다.

특히, 공기업에서는 국민 및 지역주민의 삶의 질 향상에 따라 사회적 책임의 요구수준도 높아지고 있으며, 사회적 책무에 기여하지 못하는 기업은 경쟁력을 상실할 가능성도 커진다. 기업 경영의 목적이 국민이나 지역주민 공동의 이익을 추구하기 때문에 이윤의 극대화가 목적인 사기업에 비해 윤리경영의 중요성은 더욱 증대되고 있다.

공기업에서는 공공부분 개혁을 위한 윤리기반 시스템의 재정비, 윤리경영 관리시스템의 통합 구축, 윤리기반 구축 등의 정책 및 기준들을 통한 윤리경영 이행에 꾸준히 노력하고 있다(OECD, 1996).

그럼에도 불구하고, 공기업은 본래의 특성들 때문에 사기업에 비하여 재무적, 사회적 측면의 효율성이 낮아지고 있다(World Bank, 1987). 이는 공기업의 주인은 개인이 아닌 국민으로서 소유와 경영이 분리되는 구조로 기업의 내·외부 이해관계자들 및 활동들에 대한 책임감은 상대적으로 크지 않은 이유이기도 하다.

즉, 공기업은 중앙 또는 지방정부가 소유권과 경영권을 동시에 행사하는 공적 조직으로써, 내·외부적으로 복 대리인으로서의 역할을 담당하고 있다. 하지만 공기업은 대리인 문제가 존재하더라도 존립 목적이 합리적인 경영을 통해 정부 또는 지방자치의 발전에 기여해야 하기 때문에 책임의 목소리는 커지고

있다. 때문에 공기업은 주인인 정부의 대리인으로서 재화 및 서비스를 공급하는 주인-대리인 문제가 발생함은 공기업의 대리 경영자로서의 책임감이 낮아질 수 있다.

따라서 주인-대리인의 비대칭성이 비효율적 경영 및 도덕적 해이 등의 문제를 발생시키기도 하며, 이를 해결하기 위한 방법으로 최근에는 공기업의 관리적 책임성을 높임으로써, 기업 효율성을 상승시키기 위해 공기업의 민영화 추진되고 있기도 한다(안병영·정무권·한상일, 2007).

특히, 이러한 지배구조로 인해 윤리경영을 저해할 수 있는 요인들을 파악하기 위해 부패영향평가와 청렴성 조사가 실시되고 있다. 부패영향평가제도는 부패방지의 목적으로 윤리경영의 확립과 올바른 실천을 돕는 제도로 부패유발 요인을 체계적으로 분석, 평가하는 제도이다(이정훈, 2003).

청렴성 조사는 부패의 발생현황과 실태를 통하여 부패 유형, 부패 수준, 부패 추세 등을 파악하여 투명성을 향상시키기 위한 조사이며, 공공기관, 지방공기업에서 가장 많이 활용되고 있는 제도이다. 이렇게 많은 기업들에서 이들의 실천요소로써, 사회적 책임에 관한 노력, 윤리경영 등에 대한 시너지 역할 등이 소개되고 있으며, 최근에 사회적인 이슈가 되고 있는 요소들을 투명, 청렴 등의 개념으로 관리하고 있다.

하지만 이들의 실천들이 기업에 직접적으로 미칠 수 있는 원인 및 해결책에 대한 방향 제시는 많이 이루어지지 않으며, 단편적인 측면에서의 고찰만 있을 뿐이다. 양세영(2007)도 윤리경영은 측정 가능하고 기업의 현실을 잘 설명할 수 있는 실용적인 입장에서 중시되고 정립되어야 함을 지적하면서, 윤리경영의 시스템적 접근도 중요함을 제시하고 있다.

본 연구에서는 기업의 청렴성도 윤리경영으로 간주하며, 공기업마다 관례처럼 청렴수준을 측정하고 있으나 실제적으로 청렴수준을 높이고 부패를 방지

하기 위한 실천이 부족함을 제고하기 위하여 공기업의 청렴성을 살펴보고자 한다. 특히, 본 연구에서는 국가 및 지방 경쟁력을 좌우하고 발전되어야 할 공기업의 책임에 대하여 내부적 측면에서의 청렴성을 기반으로 기업 내실 강화 요소들에 대한 관련성을 제시함으로써 공기업의 발전에 기여점을 제공하고자 한다.

2. 내부청렴성

청렴(integrity)이란 성품과 행실이 높고 맑으며, 탐욕이 없음을 의미하는 개념으로 정의되고 있으며, 결백, 청백, 강직, 부정 등과 같은 요인들로 구성되어 있는 추상적 개념이라 할 수 있다. 최근에는 청렴을 도덕이라는 개념에서 좀 더 확장하여 법적 강제성과 사회적 의무로도 보는 관점이 커지고 있다(서호양, 2012).

또한 기업의 측면에서 살펴보면, 과거에는 청렴하다는 것은 뇌물이나 횡령 같이 부패로 간주되었다면, 최근에는 부패를 포괄하는 개념으로 투명성, 책임성 등의 내용들도 포함한다. 즉, 청렴성은 내부 구성원들이 부패행위를 하지 않고 투명하고 공정하게 업무를 처리하는 정도를 의미하며, 청렴도라는 용어로 활용된다.

청렴성 측정이 있기 전에도 국제투명성기구(TI, Transparency International)의 부패인식지수(CPI, Corruption Perceptions Index) 등 다양한 부패진단 체계가 존재하였지만, 불특정 다수의 실제 경험과 무관할 수 있다는 개연성의 한계로 인하여 청렴성이라는 개념이 생겨났다(행정자치부, 2006).

청렴성 측정 배경은 문제에 직면했을 때 현재 상황과 목표를 정확하게 진단 하여야 성공적인 해결이 가능하므로, 부패 발생 분야와 부패의 심각성 정도에

대한 정확한 진단이 필요하며, “측정할 수 없으면, 관리도 불가능하다”라는 켈빈 경(Lord Kelvin)의 말을 반영하는 개념이기도 하다(국민권익위원회, 2015).

이종수·윤영진(2008)은 공직사회에 대한 국민들의 기대와 요구가 높아짐에 따라 공직자의 공직에 대한 몰입 및 기업의 성과까지 확장되기 때문에 높은 윤리적 수준이 요구됨을 주장하였다. 결국 청렴성이 높아질수록 국가경쟁력과 국민소득은 증가하고 부정부패를 척결하고 청렴성을 높이는 것은 공기업의 기본 요소이자 핵심가치임이 강조된다.

따라서 1차적으로 공직부패의 발생현황과 부패 유형, 부패 수준을 정확하게 파악하고 진단함으로써 반부패 정책을 추진하는 것은 국가의 경쟁력 및 경제 발전에도 기여할 수 있음을 밝히고 있다(국민권익위원회, 2013).

청렴성 측정은 한국 정부가 부패 척결과 국가 투명성 제고를 목적으로 공공기관과 자치단체를 대상으로 실시되는 대규모 조사로써, 1999년 기존의 부패진단체계의 한계를 보완할 수 있는 새로운 시스템으로 ‘청렴성 측정 체계’가 개발되었으며, 2002년부터 본격적으로 외부청렴성 측정으로 시작하여 지속적인 보완이 이루어졌다.

2006년에는 외부 민원인만 측정하는 한계를 보완하기 위하여 내부 업무의 청렴성을 측정하는 모형을 개발하여, 2007년도에 내·외부청렴성이 측정되었다. 2008년에는 부패뿐만 아니라 투명성과 공직자의 책임성 측면까지 측정 내용에 포함하여 측정모형을 전면 개편하였으며, 2010년에는 부패경험항목 점수에 대한 점수산출방식을 표준화하여, 조사의 타당성과 신뢰성을 높이고자 하였고, 2011년 부패공직자징계지수를 감점 반영하는 방식으로 보완하고, 2012년에는 기존의 내·외부청렴도 외에 정책고객평가를 정식 지표로 도입하여, 측정대상 및 측정규모도 지속적으로 확대되었다.

공공기관 청렴성은 공직자가 부패행위를 하지 않고 투명하고 공정하게

내부·외부 업무 및 정책을 처리한 정도로 개념적 정의를 내릴 수 있으며, 공공기관의 청렴성은 다음의 <표 5>와 같이 정의하고 측정되어질 수 있다.

<표 5> 청렴성 측정 정의

개념적 정의	공직자가 부패행위를 하지 않고 투명하고 공정하게 내·외부 업무 및 정책을 처리한 정도
조작적 정의	<ul style="list-style-type: none"> - 공직자에 대한 금품향응편의 정도 제공 - 특정인에 대한 특혜제공 정도 - 연고관계에 따른 업무처리 정도 - 업무처리 기준절차의 공개 정도 - 부패사건 발생정도
측정(도구)	청렴성 측정모형(외부청렴성/내부청렴성/정책고객평가/부패사건 발생현황/신뢰도저해행위)
실증적 관찰 가능한 현상	기관별 종합청렴도(Index)

또한 공공기관 청렴성은 종합청렴성, 외부청렴성, 내부청렴성, 정책고객평가로 구분하여 측정되어지고 있는데, 외부청렴도, 내부청렴도, 정책고객평가를 가중합산하여 부패사건 발생현황, 신뢰도 저해행위를 감점하여 종합청렴성을 산출하며, 측정모형은 <표 6>과 같다. 구체적으로 외부청렴성은 민원인이나 공직자를 대상으로 청렴성을 평가한 것이며, 내부청렴성은 공기업의 소속직원들을 대상으로 내부업무 및 문화에 대한 청렴성을 평가한 것이다. 정책고객평가는 전문가나 주변관계자, 주민 등이 해당 기관의 정책 및 업무 전반에 대하여 평가한 것이다.

<표 6> 청렴성 측정 모형

종합 청렴도	외부 청렴성 (0.601)	부패지수 (0.638)	금품·향응·편의수수, 특혜제공, 부정청탁 등에 대한 직·간접적 부패경험 및 인식 정도(13개 항목)	설문 조사
		부패위험지수 (0.362)	업무처리의 투명성 및 책임성 정도(4개 항목)	
	내부 청렴성 (0.250)	청렴문화지수 (0.433)	업무처리 투명성, 부정청탁 등 조직문화, 부패방지제도 운영의 실효성 정도(9개 항목)	
		업무청렴지수 (0.567)	인사, 예산집행, 업무지시에 있어서 투명하고 공정하게 업무 처리한 정도(24개 항목)	
	정책 고객 평가 (0.149)	부패인식 (0.427)	예산낭비, 부정청탁, 정책결정 및 사업 과정의 투명성 등 부패와 관련된 인식(9개 항목)	처분통계 부패사건 DB
		부패통제 (0.294)	부패행위 적발·처벌의 적절성, 부패예방 노력도, 부패행위·공익 신고자 보호 실효성(3개 항목)	명부점검 설문조사 현지조사
		부패경험 (0.279)	금품·향응·편의수수와 관련한 부패경험 (1개 항목)	
	부패사건 발생현황 (감점)	부패공직자통계지수(행정기관 일반직원 부패사건 적용) 부패사건지수(행정기관 정무직공직자, 공직유관단체 임직원 부패사건 적용)		
	신뢰도 저해행위 (감점)	추정대상자 명부 임의변경·오기, 호의적 평가유도 응답건수, 현지점검·제보 등 적발사항		

공공기관의 부패행위는 개인보다는 조직이나 문화적 차원에서 이루어지는 부패행위들이 다수이다. 이때 조직의 구조적 측면에서 외부보다는 내부에서 발생하는 부패는 적발되거나 인식되는 부분이 더 낮은 경향이 있다. 따라서 기업 내부의 제도나 문화적 차원에서의 접근을 통하여 기업 기본 구조의 관리도

중요하며, 내부청렴성을 통하여 기업 내부의 문화특성 및 부패의 개연성을 측정할 필요성이 크다.

또한 대부분의 공공기관 청렴성은 내·외부, 정책고객평가 등에 의하여 종합 청렴성으로 활용되어지고 있는데, 본 연구에서는 종합청렴성이나 외부청렴성의 측면이 아닌 기업 내부적 측면에서 접근하는 목적을 가지고 있기 때문에 내부청렴성(internal integrity)의 관점에서 살펴보고자 한다.

<표 7> 내부청렴성 구성요소

내부청렴성				
청렴문화지수		업무청렴지수		
조직문화	부패방지제도	인사업무	예산집행	업무지시 공정성

내부청렴성이란 기업의 청렴수준을 내부 고객, 즉, 기업 구성원들의 관점에서 내부 직원의 청렴문화수준과 업무청렴수준 등의 내부 업무와 관련된 경험과 인식수준을 조사하는 것이다. 즉, 기업의 소속 직원이 내부 고객의 입장에서 기업의 내부 업무가 투명하고 공정하게 이루어진 정도를 평가하는 것이다. 구체적으로 청렴문화지수는 조직문화와 부패방지제도를 의미하며, 업무청렴지수는 인사업무와 예산집행, 업무지시 공정성을 의미하는데 <표 7>과 같은 내용들을 토대로 세부내용을 반영한다.

청렴문화지수는 조직 내에서의 부패행위 관행화 및 용인 정도를 통하여 운영이 실효성 있게 구축되고 운영되어 있는지의 여부 및 내부고발제도 등 조직 내 부패와 관련된 문화적 내부 구성원들의 인식 정도를 의미한다. 업무청렴지수는

조직에서의 인사와 예산집행 등 내부 업무를 수행하는데 있어 금품이나 향응 제공 등에 대한 투명성과 업무지시에서의 부당한 집행사례나 지시의 공정성에 대한 경험 및 인식 정도를 의미한다.

제4절 공기업의 내부평가요소

1. 조직몰입

기업의 생존 및 효율성에 영향을 줄 수 있는 요인 중에 기업의 내부적 측면에서 큰 영향력을 줄 수 있는 부분은 조직체에서의 구성원들의 신념 및 활동들에 의하여 결정될 수 있다. 특히, 기업의 구성원들에 의해 이루어지는 일련의 활동 및 구조적 흐름은 기업 구성원들의 기업이 추구하는 목표나 가치에 부합하는 활동을 하고자 하는 의지와도 관련이 있다. 이를 기업 구성원들이 기업에 대하여 느끼는 애착이나 신뢰, 의욕 등과 같은 조직몰입(organizational commitment)으로 설명할 수 있다.

비슷한 개념으로 직무몰입이나 직업몰입 등의 개념들도 기업의 효율성이나 성과 기준을 높여주는 요소들이다. 직무몰입은 기업 종사자들의 업무 수행 과정에서 느끼는 인지, 감정적 측면이며, 직업몰입은 다른 직업과 구별되는 기술이나 직무와 관련되어 느낄 수 있는 활동들로 구성원들의 업무 수행과정 측면에서 나타날 수 있는 몰입을 의미하므로, 조직몰입과는 구별되면서 좁은 범위에 한정되어 있는 개념이다(Morrow, 1993). 따라서 조직몰입도는 높지만 직무몰입도는 낮아질 수 있으며, 직업 내에서 직무에 대한 변화를 추구하거나 이동의 가능성을 높여줄 수 있다(유태용, 2012).

조직몰입이란 기업과 기업에 소속되어 있는 구성원들의 심리적 결속의 결과물으로써, 기업의 추구 목표와 가치에 대한 구성원들의 강한 수용 및 신뢰를

의미하며, 이는 기업을 위한 노력 및 집중도를 포함하면서 지속적으로 기업에 강하게 소속되기를 원하는 욕구들의 상호작용으로 이루어지는 것을 의미한다 (Buchanan, 1974). Poter et al.(1974)도 조직 구성원이 조직의 목표와 조직의 가치에 대한 수용 및 신념을 위하여 많은 노력을 기울이려는 자발적 의지로 기업에서의 신분을 유지하려는 강한 욕구로 정의하였다.

Kanter(1968)는 조직에 투여한 노력과 희생이 조직을 떠남으로써 들 수 있는 비용으로 간주하는 근속몰입과 기업에서의 사회적 유대관계에 대한 애착으로써의 응집몰입, 기업의 규범을 지키기 위한 바람직한 행동경향을 설명하는 통제몰입의 3가지 내용으로 설명하였다. Salancik(1977)은 조직 구성원들의 조직에 대한 강한 행동 경향으로써의 태도적 몰입과 조직에 대한 투자 비용에 대한 산출로써의 행동적 몰입의 2가지 내용임을 주장하였다. Eisenberger(1986)도 조직몰입을 2가지 요소로 정의하였는데, 조직에서 받은 보상의 대가로써의 충성심과 노력에 대한 계산적 몰입과 조직활동은 개인의 감정과 직결됨으로써 관여될 수 있는 감정적 몰입임을 설명하였다.

한편, Meyer and Allen(1991)은 다차원적인 측면에서 조직몰입을 정의하였으며, 기업 구성원들이 조직에 대하여 충성심을 느끼는 정도로 종업원의 정서적, 인지적 측면을 모두 포괄할 수 있는 내용들로 설명하였다. 이들은 조직에 대한 정서적 지향, 조직의 이탈, 도덕적 의무감 등의 측면의 3가지 요소들을 제시하였다.

구체적으로 이들은 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입으로 구분되는데, 정서적 측면에서의 몰입은 조직 구성원이 조직에서 조직을 좋아하는 감정을 느낌으로써 형성되는 것으로 조직에 대한 정서적 애착과 일체감을 의미한다. 계속적 측면에서의 몰입은 조직 구성원들이 자신이 속한 기업을 떠나게 되면 손해이며, 기업에 계속 머물러야 한다는 생각을 갖는 것을 의미한다. 규범적 측면에서의 몰입은 조직 구성원이 조직에 대한 의무감을 느낌으로써 나타날 수

있는 충성심을 의미한다. 이렇게 조직몰입은 조직의 구성원들이 정서적, 심리적으로 조직에 동일감과 관여를 하는 정도 등을 의미하며, 다양한 측면에서 유형화되고 있다.

공기업의 경우, 소유구조적 측면에서 통제의 정도나 자율 책임 경영 기반의 제도적 측면에서 기업의 성과를 결정하는 지표로써 기업 구성원들의 조직몰입을 매우 중요하게 보고 있으며, 이는 기업의 성과에도 긍정적 역할을 기대할 수 있다. 특히, 조직에서의 몰입 상태는 기업의 요구와 영향력에 대한 구성원들의 자발적 노력을 통해 조직의 효율성을 높이는 역할을 한다(조경호, 1993). 공기업에서의 자발적 노력은 사회적, 상징적 측면에서의 동기부여를 일으키는 요인으로 조직의 공정한 체계가 조직에 대한 몰입을 높여줄 수 있다(Mcfarlin and Sweeney, 1992; Katz and Van Maanen, 1997).

이종만(2008)은 기업의 문화와 커뮤니케이션은 조직몰입에도 영향을 주며, 직무만족에 강한 영향력이 있음을 주장하였으며, 연령, 성별, 근무환경, 기업 성격 등 상황에 따른 조직몰입의 효과를 살펴본 결과, 기업에 투여한 시간이 높은 변수들이 조직몰입을 더욱 높으며, 일반 기업보다 공기업 직원일수록 조직에 대한 몰입도가 높아짐을 입증하였다. 또한 조직몰입은 기업 구성원들의 행동과 태도에 영향을 주기 때문에 업무성과뿐만 아니라 직무만족을 높이는 요소이기도 하다(Clugston, 2000). 최근에는 기업의 사회적 책임은 기업시민의식과 더불어 조직몰입도를 높이는 요소로 작용할 수 있으며, 윤리적 문화가 잘 형성된 기업은 기업 구성원들의 조직몰입에도 긍정적 역할을 함이 밝혀지고 있다(Schwepker, 2001; Peterson, 2004).

본 연구에서도 기업의 목표와 개인의 이해관계에서 동기부여를 높여 조직몰입에 기여할 수 있는 측면을 기업의 청렴성과의 관계를 고려하여 살펴보고자 한다.

2. 종업원만족

기업의 성과는 수익창출을 기반으로 하고 있기 때문에 많은 기업들에서는 기업의 경쟁력을 높일 수 있는 요소를 외부 고객에서부터 찾고 있다. 하지만 외부 고객의 생각이나 행동을 이끄는 원천은 내부 자산에서부터 비롯된다.

내부자산은 기업의 기술력, 자금 등도 있지만, 인력에 대한 부분도 매우 중요하다. 기업에서는 전략 및 기능 등에 수반된 활동들을 효과적으로 수행하기 위하여 내부 고객의 동기부여와 내부 커뮤니케이션 강화 등의 내부 마케팅 활동들에도 기여하고 있다. 이러한 활동들은 내부 고객에 초점이 맞춰져 이루어지며, 내부 고객은 기업의 구성원들로 간주되고 있으며, 기업에서는 구성원들의 모집에서부터 교육, 개방적 커뮤니케이션, 조직적 저항을 극복하여 내부 활동을 조정하는 통합 활동이 활성화되고 있다(Rafiq and Ahmed, 1993).

따라서 내부 고객관리는 기업에서 매우 중요하게 간주되고 있으며, 기업의 내적인 측면뿐만 아니라 외적인 측면에서 영향을 줄 수 있다. 즉, 직장생활을 하는 사람들의 대부분은 기업이라는 조직 내에서 많은 시간과 역량을 다 하는 활동을 하게 된다.

특히, 현대사회에서의 기업은 구성원들이 생계의 목적만 달성하기 위한 곳이 아닌 삶의 연장선상에서 생활의 만족도도 충족될 수 있어야 한다. 기업에서 느끼는 종업원들의 만족 혹은 불만족은 일상생활에까지 전이될 수 있는 부분으로써 삶의 질을 결정하기도 한다. 또한 기업에서 직무에 대한 만족감을 느끼고 긍정적 감정을 느끼는 사람은 기업의 생산성 향상에 도움을 준다.

기업 구성원들이 느끼는 만족은 기업에서의 직무활동을 통해서 느끼는 감정인 직무만족과 기업의 전반적인 활동을 통하여 느끼는 총체적 측면에서의 종업원 만족으로 구분되거나 혼용된다.

먼저, 기업 구성원이 느끼는 직무만족이란 개인이 기업활동에서 업무와 관련하여 생각하는 표준의 기준이 경험과 비교하여 결과 대비 어느 정도까지 부응할 수 있는지에 따른 인지수준으로 볼 수 있다(McCormick and Ilgen, 1980). 즉, 개인의 가치와 직무의 상황에서 인지되는 개인의 일치 혹은 불일치되는 견해를 의미한다. Vroom(1964)은 직무만족을 종업원들이 직무활동을 통하여 얻게 될 성과들이 개인에게 얼마나 큰 가치를 제공할 것인가에 의해 결정될 수 있는 동기부여 측면의 중요성을 설명하였다.

한편, 종업원만족(employee satisfaction)은 업무의 구조 및 프로세스와 같은 측면에서만 영향을 받는 것이 아닌 종업원이 직무활동을 통해서 얻게 되는 가치뿐만 아니라 기업 활동의 전반에서 느낄 수 있는 종합적인 평가를 의미한다. 이는 기업의 물리적 환경, 안정감, 업무 방식, 종업원들과의 관계, 기업에서 제공받은 개인의 서비스 등의 총체적 내부 품질로부터 비롯된다(김영진, 2002).

따라서 종업원만족은 직무만족을 포함할 수 있는 포괄적인 개념으로 간주할 수 있다. 또한 종업원만족은 업무 조건에 따른 개인의 성과를 매개하는 정신적인 처리과정을 의미하며, 구성원들이 업무에 대하여 갖는 긍정적인 감정과 태도로 정의되기도 한다(Eskildsen et al., 2004; Roelen et al., 2008).

즉, 종업원이 업무 과정을 통하여 평가되는 인지적 요소가 정서적인 측면에서의 긍정적 감정을 유발할 수 있는 정서적 요소가 복합적으로 이루어진 평가라 볼 수 있다(Edwards et al., 2008). 따라서 종업원만족은 업무와 관련된 다양한 측면에서의 반응이 통합된 형태로 표출되어 전반적인 태도를 형성하게 되므로 개인적 요인, 환경적 요인, 문화적 요인 등의 복합체 내에서 접근해야 함도 논의되고 있다(Spagnoli et al., 2012).

또한 Lawler and Poter(1967)는 직무활동을 행함으로써 능력, 역할에 대한 보상의 가치를 높여줄 수 있는 형평성 측면에서 직무만족은 결정됨을 주장하였다. 그 밖에도 감독자의 성과평가, 리더십, 임금, 개인의 성과, 몰입 등의 여부에

따라 기업에서 과업이나 목표를 달성하는데 긍정적 수단으로써의 만족감을 형성함을 알 수 있다(Luthans et al., 2005; Youssef and Luthans, 2007).

Jun and Cai(2010)는 기업 내에서 내부 고객에 대한 서비스 제공은 외부 고객의 만족도에 긍정적 영향을 주어 기업의 이익과 성장에 긍정적 역할을 한다고 하였다.

기업의 윤리적인 환경도 종업원의 태도나 행동을 변화시키는 역할을 하는데, 이는 기업의 공정성을 스스로 수용하면서 윤리적 규범이나 관행을 실천함으로써 긍정적 태도를 형성함을 알 수 있다(Varid, 2001; Schwepker, 2001).

또한 기업의 윤리적 분위기는 종업원의 행동기준이 되며 비윤리적 태도와 행동이 제어됨으로써 조직에서 몰입을 하게 되며 직무에 대한 만족도도 커진다는 것이다(강대석·진홍영·김하연·임정철, 2001).

Curry, Wakefield, Price and Mueller(1986), Bateman and Strasser(1984)는 조직에 대한 몰입은 행위적 측면으로 보면서 직무에 대한 종업원의 만족이라는 태도적 측면에 영향을 줄 수 있는 역할을 함을 주장하였다.

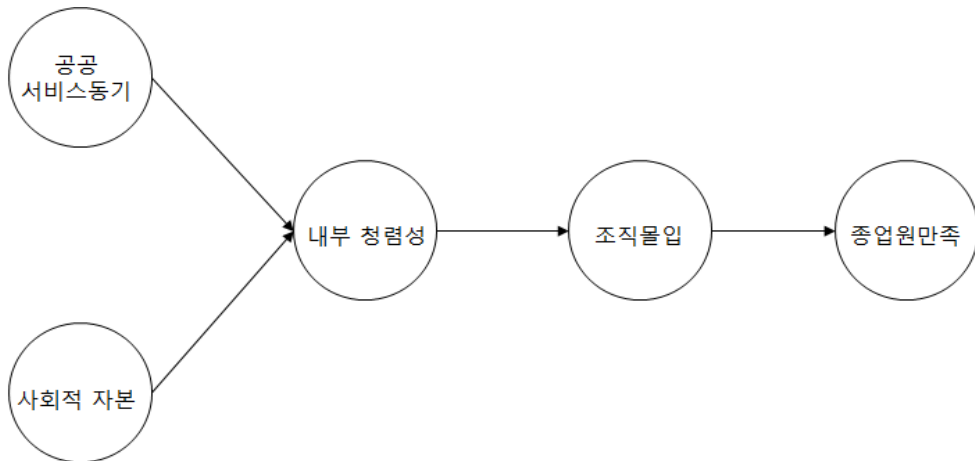
반면, Meyer, Stanley, Herscovitch and Toplnytsky(2002)는 종업원들의 직무에 대한 만족도가 높을수록 조직몰입에 긍정적 영향을 주는 상반된 주장을 하기도 하였다.

본 연구에서는 기업에 대한 종업원의 전반적인 평가는 종업원의 행동적 측면에서의 관여나 몰입이 선행하는 것으로 보고 있다. 즉, 종업원의 만족을 업무에 대한 측면에서의 만족도로 보지 않고 종업원의 업무 이외의 기업활동에서 느낄 수 있는 전반적인 인지 및 정서적 측면에서의 종업원만족으로 고려하기 때문에 조직몰입에 대한 종업원만족의 효과를 검증하고자 한다.

제3장 연구가설

제1절 연구모형

본 연구는 공기업에서의 공공서비스동기 및 사회적 자본이 기업의 내부
 청렴성에 미치는 영향력을 검토한 후, 기업의 내부청렴성이 기업 구성원들의
 조직몰입, 종업원만족에 어떠한 영향을 미치는지를 검토하고자 한다. 이를
 위하여 공기업 구성원들의 관점에서 변수들의 관계를 파악하여 공기업의 발전
 및 성장에 원동력이 될 수 있는 요소들을 살펴보고자 하였다. 따라서 <그림 1>과
 같은 연구모형을 제시할 수 있으며, 이들의 관계를 통하여 내부적 측면에서의
 경쟁력을 강화할 수 있는 방향을 제공하고자 하였다.



<그림 1> 연구모형

제2절 가설설정

1. 공공서비스동기와 내부청렴성

공공서비스동기는 공공부문 종사자들만이 가질 수 있는 고유의 성향으로 공기업 종사자들의 공익 인지와 의미있는 사회적 활동으로써의 의사결정을 중요하게 생각하고 참여하려는 의지를 갖게 한다. 즉, 공기업은 사적인 목적이 아닌 공적인 목적을 달성하기 위한 의무나 충성적 노력이 필요한 업무를 수행하는 분야로써 공공서비스동기는 중업원 관리에 중요한 관리 요소가 될 수 있다.

공공서비스동기는 다양한 측면에서의 긍정적 내부 성과에 기여할 수 있지만, 본 연구에서는 최근 공기업에서 더욱 중요시 간주될 수 있는 윤리나 부패적 측면에서의 관련성을 살펴보고자 한다. 특히, 청렴 수준의 검토는 기업의 관리적 측면에서 지속적인 검토는 이루어지고 있지만, 학술적인 분야에서의 실증은 한정적인 측면에서만 이루어지고 있다.

공공서비스동기는 지역이나 국가 등에 봉사하려는 이타적 동기로 공공조직에서 관련된 동기에 부응하려는 개인의 기본적인 성향으로 정의되고 있다 (Rainey and Steinbauer, 1999; 이근주, 2005). 또한 공공서비스동기는 규범적 동기, 합리적 동기, 정서적 동기 등 다양한 측면에서 차원화되고 있다(Knoke and Wright-Isak, 1982). 즉, 공공분야에 참여하는 구성원으로서 기업의 공공성에 기여할 수 있는 규범이나 의무적 동기와 정서적 동기에 대한 욕구의 결합이라 할 수 있다.

Brewer and Selden(1988)은 공기업의 내부 구성원들은 본연적으로 공공서비스동기가 높으며 공익에 대한 관심과 직무몰입 및 만족도가 높다는 것을 주장하였다.

한편, 기업뿐만이 아니라 국가나 사회적으로 광범위하게 사적 이익이나 부패행위가 이루어지고 있는데, 이는 기업의 윤리나 제도에서 책임의 정도로 간주되고 있으며, 이를 청렴이라는 개념으로 영향요인들에 대한 관리 및 효과 검증의 중요성이 커지고 있다.

청렴성은 기업의 부패와 관련하여 공공질서 체제에 대한 책임을 위반하는 것으로 공기업에서는 공공의 이익에 손해를 끼치는 행위로 보고 있다(Friedrich, 1966). 이때 내부 종업원들의 관점에서 부패 정도를 보는 것을 내부 청렴성이라고 하며, 공기업을 이용하면서 느끼는 비윤리적 관점 및 규범의 일탈 등을 외부 고객의 관점에서 보는 것을 외부청렴성이라고 한다. 본 연구에서는 기업 내부적 관점에서의 청렴성을 검토한다.

기업의 제도나 구조, 사회적 요인, 문화적 요인, 개인의 윤리적 요인이나 성향 등과 같은 요소들은 공기업 청렴성에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(김해동·윤태범, 1994; 전수일, 1999). 이렇게 공기업에서는 사적 부문이 배제된 기업의 활동들이 주를 이루기 때문에 청렴에 대한 영향요인에 대한 관심은 크다.

개인적 요인의 측면에서 보면, 공공업무를 담당하는 공기업 종사자들은 공공서비스동기와 같이 업무를 수행함으로써 의무나 규범적으로 도출되는 행동들을 윤리적 지침과 상식에서 도출되는 행동규범으로 간주하면서, 뇌물수수나 부정부패와 관련된 문제와 관련이 있다고 보고 있다(Kaplan, 1963). 부패는 개인의 행위로부터 시작되면서 자질이나 본성 등에 의해 나타날 수 있다는 견해도 있다(Johnson, 1982).

또한 공기업 종업원들은 경제적 보상 등과 같은 외재적 보상체계보다는 국가와 국민을 위하여 봉사한다는 자부심이 일반 기업에서의 종업원보다 더욱 크며, 사회적 형평성의 추구 등과 직업윤리 같은 내재적 보상체계를 더욱 우선시하는 것을 알 수 있다(김상목, 2003; Crewson, 1995; Perry, 1996).

따라서 공공서비스동기는 기업 종업원의 개인적 측면에서 공기업의 가치 달성을 위한 공익에의 몰입이나 희생과 같은 자아가 크게 형성되는 것을 의미하며, 이러한 개인의 동기는 기업에서의 개인적 이익을 위한 비윤리적 행위가 억제될 수 있는 요인으로 간주할 수 있다.

즉, 공공서비스동기의 형성이 클수록 일반적인 유상의 보상이나 환경적인 가치에 의미를 두기보다는 인간관계나 자아실현의 고차원적 욕구가 더욱 크게 충족될 수 있는 요소로 작용할 수 있으며, 이는 공기업에서의 바람직한 사회적 성과 및 반부패적인 행동을 높일 수 있음을 예상할 수 있다. 따라서 공공서비스동기는 기업의 내부청렴성에 긍정적 영향을 미칠 수 있다는 가설을 제시할 수 있다.

H1 : 공공서비스동기는 내부청렴성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

2. 사회적 자본과 내부청렴성

공기업의 내부 구성원들이 인지하는 청렴수준에 대한 영향요인으로 조직적 차원에서의 관련성을 살펴보기 위하여 사회적 자본을 고려한다. 특히, 1990년대 들어 공공조직의 사회적 자본에 관한 논의도 활발하다(염종호·김정수, 2010).

주로 조직론 학자들에 의해 본격적인 연구가 수행되고 있는데 사회자본 형성 내지 축적에 의해 조직발전이 추진될 수 있다는 가설에 입각하여 조직 내 사회자본과 개인의 성과 및 만족뿐만 아니라 조직 간 관계와 성과라는 측면에 초점이 모아지고 있다(박영미, 2009).

사회적 자본이란 특정한 목적을 달성하게 해 주는 사회적 관계나 네트워크로 상호적 관계로 연결된 실제적 혹은 잠재적 자원의 총합을 의미한다(Bourdieu, 1986; Woolcock, 1998). 또한 사회적 자본은 사회구조의 틀에서 구성되어지며,

관계적 측면에서 공동 자산의 성격을 갖고 있으며, 이는 개인의 행동을 촉진하는 역할을 수행함으로써 바람직한 가치, 규범 등의 집합체로서의 공공재의 특징을 갖는다. 즉, 사회적 자본은 상호이익을 위한 네트워크, 규범, 신뢰 등과 같은 사회 조직의 특성으로써 상호이익을 위한 조정과 협력을 용이하게 하는 요소이다(Rohe, 2004).

또한 사회적 자본은 공동체 구성원들 간 관계에서 비롯된 자산으로 정의되기도 하면서, 기업에서의 사회적 자본의 긍정적 활용은 기업 구성원들의 태도와도 관련이 크다(Coleman, 1990; Putnam, 1993; 류성민·김성훈, 2013). 이렇게 사회적 자본은 기업의 내부 구성원들 간의 인적 관계의 상호작용에서부터 공유되며, 이는 개인의 성과, 기업의 지식 창출, 협력적 분위기, 기업 생존 등을 강화함을 알 수 있다(Collins and Clark, 2003; Maurer and Ebers, 2006).

반면, 기업에서의 사회적 결속력은 기업 성과의 다양한 측면에 긍정적 영향을 미치기도 하지만, 기업의 관료적 가치관이나 통제의 정도에 따라 부정적인 영향을 미친다는 견해도 공존한다(Knack, 2002).

청렴성과 관련 사회적 자본은 사회적 관계의 정도에 따라 부도덕적 행위나 부패, 부정적 집단주의에 따른 부정적 효과도 발생시킬 수 있는 가능성도 크다는 것도 지적되고 있다(Coleman, 1988). 즉, 부패행위도 협력적 신뢰를 바탕으로 서로 간 거래관계를 보는 입장에서는 사회적 자본의 부정적 결속은 사회적 신뢰를 바탕으로 개인의 이익을 추구하는 부패행위로 연결될 수 있다(전오진·남상화, 2009).

이렇게 사회적 자본은 기업의 윤리나 부패적 현상에 대한 촉진 혹은 억제 요소로 관련되고 있는 개념이기도 한다. 공기업의 경우, 반부패적 윤리강령, 투명성 제고 등을 통한 경쟁력을 강화시키기 위한 노력들은 지역의 발전 뿐만 아니라 경제적 안녕에도 기여할 수 있는 요소로 작용하고 있으며, 사회적 자본에 대한 바람직한 형성은 기업 청렴에 긍정적 역할을 하기도 한다.

Scott(2002)는 경찰기관과 지역사회와의 관계에서 나타날 수 있는 사회적 자본의 효과를 살펴보았는데, 서로 간의 결집력, 신뢰, 적극적 상호작용 수준이 높을수록 무질서의 문제를 극복하며 사회적 불신, 불공평과의 관계를 완화할 수 있음을 주장하였다.

장준구·정종원(2011)은 사회적 자본으로써의 신뢰구축은 사회 구성원들에게 예측할 수 있는 기대 및 의무를 제공해줌으로써, 상호이익을 위한 협력관계를 높여주어 부패를 극복하게 해주는 역할을 한다고 주장하였다. 또한 이들은 공기업의 사회적 자본은 부패에 대한 통제를 용이하게 하며, 기업 구성원들의 책임성 향상에 높은 기여점을 제공함을 설명하였다.

또한 호혜적 사회규범은 구성원 간 책임의식을 높여줌으로써 좀 더 공정하고 바람직한 측면의 협력을 발생시키는 수준이 높아지게 된다(Knack & Keefer, 1997).

즉, 사회적 자본이 높으면 신뢰나 규범의식이 증진하여 구성원들 간의 의무위반적 기대나 유인이 낮아질 수 있으며, 낮은 사회적 자본은 오히려 규범의식이 약하고 이득을 취하기 위한 공직부패에 가담할 수 있는 확률을 더욱 높인다는 것이다(이동원, 2009). 이와 같이 공기업에서 형성된 긍정적 관계나 신뢰는 기업 내부의 협력을 증진하며, 개인의 공권력 사용이나 권리 남용 억제와 같은 공익의 책임성을 실현하여 기업의 올바른 의사결정과 투명성 있는 활동에 기여할 것으로 예상할 수 있다. 따라서 공기업의 사회적 자본은 내부청렴성에 긍정적 영향을 미칠 수 있다는 가설을 제시할 수 있다.

H2 : 사회적 자본은 내부청렴성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

3. 내부청렴성과 조직몰입

공기업은 기업의 이윤추구 달성을 위한 활동과 내부 구성원들 간의 관계 형성을 위한 노력에 그치지 않고 정부나 지역사회, 시민들의 관여로부터 기업의 역할과 기능을 극대화하는 노력들이 기반 된다.

최근 공기업의 신뢰형성뿐만이 아니라 기업 생존에 중요하게 관리되고 통제 요소를 다루는 지표 중 하나가 청렴이다. 이는 공공부문의 반부패활동들에 대한 내용으로 사회적 공감대를 형성하는 기본이 되고 있다. 정책적으로는 국민공익 위원회에서 청렴성 측정 매뉴얼을 지속적으로 개발하고 개선함으로써 매년 공공기관의 청렴성 측정을 통한 사회적 기여 및 국가 경쟁력 제고에 힘쓰고 있다.

본 연구에서는 공기업 청렴성의 중요성을 인식하여, 기업 내부 관리 방향에 초점을 맞추어 구성원들의 긍정적 효과에 어떠한 역할을 하는지 살펴보고자 한다. 청렴성은 내부청렴성과 외부청렴성, 종합청렴성 등의 다양한 측면에서 다뤄지고 있으나, 본 연구에서는 공기업의 내부청렴성의 측면에 한정하여 종업원들이 기업에서 느끼는 조직몰입과의 관계를 살펴보고자 한다.

공기업의 청렴은 기업의 부정부패의 척결 관점에서 볼 수도 있지만, 기업이 사회적 책임을 투명하게 수행함으로써 나타나는 기업운영의 과정 및 결과를 포함하는 관점으로도 해석할 수 있다. 이렇게 청렴은 공기업의 지속가능경영활동의 이행요소로 볼 수 있으며, 기업의 사회적 책임활동은 기업의 내부 구성원들의 사기가 올라가는 것으로 알려져 있다(Waddock and Graves, 1997).

한편, 조직몰입은 기업 구성원들의 감정, 인지 등의 결합으로 업무에 대한 집중으로 볼 수 있으며, 이는 기업의 제도나 직무윤리, 구성원들의 책임 등과 관련되어 사회적 상호교환관계를 통하여 결정된다(Dubin, 1975; Reichers, 1985). 즉, 조직에 대한 몰입은 기업에서 느끼는 개인의 가치나 책임성 등을 통한 업무에 대한 바람직한 상호작용으로 비롯될 수 있다.

Meyer et al.,(2002)은 윤리적 가치나 행위가 큰 기업은 기업 구성원들로 하여금 목표를 성취하게 하는 노력, 적극적 행동 등을 통하여 기업에 일체감을 갖고 이직행동을 낮춤으로써 기업의 부정적인 결과를 줄이는 효과를 갖고 있다고 주장하였다.

이정주(2014)는 기업의 청렴시스템 구축과 관련하여 최고 관리자의 청렴에 대한 관심 및 실천의지, 직원들에 대한 청렴교육, 청렴에 대한 보상, 반부패 친화적 조직문화 등은 조직몰입을 높일 수 있는 요소로 작용할 수 있음을 실증하였다. 즉, 기업의 청렴시스템은 기업 구성원들의 조직에 대한 투명성과 공정성을 인지시킴으로써 기업의 청렴성을 높이며, 조직몰입을 촉진시킬 수 있는 가능성을 높이는 결과이기도 하다.

김인동·최종인(2011)도 공기업의 윤리경영과 관련하여 기업의 공정성, 투명성, 건전성, 공헌성에 대하여 기업 구성원들의 인식 수준이 높은 집단은 조직몰입이 더욱 크게 나타나 기업의 생산성도 높아짐을 주장하였다.

박재린·이종범·윤대혁(2003)도 윤리적 기업은 그 기업의 이미지 향상에 긍정적 역할을 하며, 기업 구성원들의 기업에 대한 자부심을 고취시킴으로써 기업 내·외적인 경쟁력 강화에 기여함을 강조하였다.

이렇게 내부 구성원들이 인지하는 기업의 청렴성은 기업에 대한 그들의 가치와 자부심의 정도에 영향을 줄 수 있으며, 이는 기업의 경쟁력과 밀접한 관련이 있다. 특히, 기업에서 구성원들이 느끼는 청렴성이 높을수록 관행이나 부당한 행위에 대한 관심도는 적어지며, 개인의 업무에 충실하게 되며, 기업에 대한 긍정적 감정이나 애착이 증가할 것으로 예상할 수 있다. 따라서 기업의 내부 청렴성은 조직몰입에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 가설을 제시할 수 있다.

H3 : 기업의 내부청렴성은 조직몰입에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

4. 조직몰입과 종업원 만족

기업 구성원들의 기업에 대한 태도를 나타내는 지표 중 하나가 조직몰입이다. 조직몰입은 업무에 대한 구성원들의 충성심 차원보다 더 광범위한 측면에서 기업에 대한 전반적인 개인의 감정, 인지 등을 나타낸다.

Poorgharib, Abzari and Azarbayciani(2013)은 조직몰입을 기업 구성원들의 직무활동과 관련하여 생겨난 개인의 태도이기 때문에 직무몰입도 동일한 개념으로 보며, 이러한 태도는 기업의 목표나 가치에 대한 강한 욕구나 동일시의 감정적 측면도 내재되어 있기 때문에 조직애착도 포함하는 개념이라고 주장하였다.

다양한 연구들에서는 기업에서의 참여 및 집중은 기업 구성원들의 만족도에 긍정적 영향을 미치는 것으로도 제시되고 있지만, 기업에 대한 종업원들의 만족은 기업에 대한 몰입도를 극대화 시킬 수 있다는 상반된 의견도 존재한다(Bateman and Stephen, 1984; Reichers, 1985).

본 연구에서는 종업원의 만족을 내부고객 만족으로 간주하여 단순히 업무적 측면에서의 긍정적이고 좋은 상태보다 더 포괄적인 측면에서의 직장생활의 전반적인 평가 및 감정의 상태로 보고 있기 때문에 종업원의 조직몰입은 종업원 만족의 선행요인으로 예상한다.

이렇게 기업에 대한 구성원들의 동질감이나 집중도가 낮으면 기업과의 공유나 관점의 차이가 커지면서 직무에 대한 자발적 노력이 떨어지며, 만족수준도 낮아지게 될 것이다(Cameron and Quinn, 1999).

조직몰입이 높아진다는 것은 개인의 업무와 기업의 공유가치들의 결합을 통한 기업의 자발적 충성의 수준이 높아져 애착을 갖게 되는 것으로써 기업 구성원들의 전반적 태도에도 긍정적 영향을 미칠 것이라는 것이다. 즉, 기업에 대한 집중도가 높은 구성원들이 집단에서는 기업의 응집성, 신뢰, 일체감, 만족 등이 높아지고

나아가 이직 의향도 현저히 줄어드는 것으로 알려져 있다(Posner et al., 1985).

서철현 등(2012)은 조직몰입도 수준이 높으면 기업에서 제공하는 보수 등과 같은 외적 보상도 높아지며, 내적 측면에서는 구성원들과의 관계, 기업과의 가치 교류 등과 성과로 직무에 대한 만족도도 향상될 수 있다고 주장하고 있다.

한편, 조직몰입은 기업의 목표와 가치에 대한 신념을 바탕으로 업무에 대한 몰두를 통하여 형성되며, 이는 종업원들의 행복감과 만족감에 영향을 주어 나아가서는 삶의 만족에도 긍정적 영향을 미치게 될 것이다(이지우 외, 2016).

특히, Cook and Wall(1980)은 기업 구성원들의 만족은 자신이 속해있는 조직에 대한 개인의 긍정적 반응으로 정의하였으며, Wiener(1982), Clugston(2000) 등도 기업 구성원들의 조직몰입은 직무만족에 긍정적 영향을 주어 기업의 효율성을 높여주는 중요한 요소임을 입증하고 있다.

선행 연구들처럼 기업의 다양한 요소들에 의하여 종업원들의 조직몰입 수준은 결정이 되며, 조직몰입은 기업의 내부 고객관리에 기여할 수 있는 중요한 변수로 작용하고 있다.

또한 조직몰입과 종업원만족은 기업의 업무활동을 통한 생산성 증진이 이루어지는 과정에서 행동과 태도와의 관계를 형성하는데, 이들은 기업의 효율성 창출을 증진시키는 요소이기도 하다. 이처럼 공기업에서는 구성원들이 공적 소속감과 내면화된 동일시를 높일 수 있도록 조직몰입을 유발시키는 내부 고객 관리가 중요하며, 이는 기업에 대한 자발적 태도 형성의 기본이 되어 구성원들의 긍정적인 평가로 연결될 수 있음을 유추할 수 있다. 따라서 조직몰입은 종업원만족에 긍정적 영향을 줄 수 있다는 가설을 제시할 수 있다.

H4 : 조직몰입은 종업원만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

제3절 연구방법

1. 연구방법 및 자료수집

본 연구는 공기기업의 공공서비스동기와 사회적 자본이 기업의 내부청렴성에 미치는 영향을 살펴봄으로써 기업의 관리 품질을 높이기 위한 방향을 제시하고자 한다. 따라서 광주광역시 도시공사에 근무하는 직원들을 대상으로 2017년 7월부터 8월까지 약 1개월간 설문조사를 실시하였으며, 총 200부의 설문지를 배포하여 작성하도록 하였다. 설문지의 측정변수는 공공서비스동기, 사회적 자본, 내부청렴성, 조직몰입, 종업원만족도의 5개 변수들에 대하여 측정하였다. 회수된 설문지는 197부이며, 자료분석을 위하여 설문지를 검토한 결과 불성실한 응답지를 제외한 총 185부의 설문지로 최종 분석을 실시하였다.

2. 변수측정

본 연구의 연구모형에서 제시된 개념들에 대하여 측정 문항들 간의 신뢰성 및 타당성을 검토한 후, 각 개념들 간의 가설관계를 살펴보고자 한다. 본 연구의 모든 개념들은 “(1)전혀 그렇지 않다~(5)매우 그렇다”의 Likert 유형의 5점 척도에 의해 측정되었다.

2.1 공공서비스동기

공공서비스동기는 공공부문 종사자들이 공공서비스를 수행하려는 동기의

내용으로 정의하고 있으며, Coursey et al.,(2008)의 문항을 적용하여 총 12개의 항목을 측정하였으며, 자기희생, 공익에의 몰입, 동정의 3가지 요소를 포함하고 있다(표 8).

<표 8> 공공서비스동기

조작적 정의	공공부문에서 공공서비스를 수행하려는 동기 (자기희생, 공익에의 몰입, 동정)
측정 문항	1. 나는 개인적인 성취보다는 사회발전에 도움이 되고, 가치 있는 일을 하는 것이 더 중요하다고 생각함 2. 나는 업무능력에 있어 실제보다 과분한 평가를 받고 있음 3. 나는 사회로부터 받은 혜택보다 더 많이 사회에 환원해야 한다고 생각함 4. 나는 손해를 당하는 경우라도 타인 혹은 동료에게 도움을 제공하고자 함 5. 나는 공동체 발전을 위해 헌신함 6. 나는 유익한 공공서비스를 제공하고자 노력함 7. 적절한 서비스의 제공은 내 공적인 의무라고 생각함 8. 나는 사회발전을 위해 정책 및 프로그램들은 더욱 강조되어야 한다고 생각함 9. 나는 동료직원이 어려움을 겪고 있을 때 안쓰러움을 느낌 10. 나는 개인적으로 모르는 사람이라 할지라도 그들의 복지에 관심을 기울임 11. 나는 도움을 필요로 하는 동료를 적극적으로 도와줌 12. 나는 업무를 행하는데 있어 동료와의 상호협력력을 중요하게 생각함
선행 연구자	Coursey et al.,(2008)

공공서비스동기는 개인적인 성취보다는 사회발전에 도움이 되고, 가치 있는 일을 하는 것이 더 중요하다고 생각하는 정도, 업무능력에 있어 실제보다 과분한 평가를 받고 있는지의 정도, 사회로부터 받은 혜택보다 더 많이 사회에 환원해야 한다고 생각하는 정도, 손해를 당하는 경우라도 타인 혹은 동료에게 도움을 제공하고자 하는 정도, 공동체 발전을 위하여 헌신하는 정도, 유익한

공공서비스를 제공하고자 노력하는 정도, 적절한 서비스의 제공이 공적인 의무라고 생각하는 정도, 사회발전을 위해 정책 및 프로그램들이 강조되어야 한다고 생각하는 정도, 동료직원이 어려움을 겪고 있을 때 안쓰러움을 느끼는 정도, 개인적으로 모르는 사람이라 할지라도 그들의 복지에 관심을 기울이는 정도, 도움을 필요로 하는 동료를 적극적으로 도와주는 정도, 업무를 행하는데 있어 동료와의 상호협력을 중요하게 생각하는 정도의 문항들을 측정하였다.

2.2 사회적 자본

사회적 자본은 조직구성원들의 협력 행동을 촉진하는 사회적 관계를 의미하며, Coleman(1998), Nahapiet and Ghoshal(1998), 장정운(2011)의 문항을 적용하여 총 13개 항목을 측정하였으며, 신뢰, 규범, 네트워크의 3가지 요소를 포함하고 있다(표 9).

사회적 자본은 직원들은 대체로 믿을만 함, 직원들은 서로의 의도와 행동에 대해 상호 신뢰함, 회사의 직원들은 서로의 업무수행 능력에 대해 상호 신뢰함, 직원들 각자가 팀(부서)의 목표를 달성하기 위해 일한다고 믿음, 직원들이 각자가 개인보다는 팀(부서)를 위해 의사결정을 내린다고 믿고 있음, 직원들은 팀(부서)의 규범과 규칙을 잘 지킴, 회사의 질서는 잘 확립되어 있음, 회사는 공정하고 투명하게 업무처리가 이루어짐, 회사(부서)는 업무와 관련하여 직원 간 자유로운 대화와 토론이 가능함, 나는 동료직원들이 무슨 일을 하고 있는지와 업무처리에 어떠한 애로사항이 있는지 알고 있음, 직원들은 내가 무슨 일을 하는지, 업무처리에 어떠한 애로사항이 있는지 알고 있음, 회사는 직원들이 필요로 하는 정보를 충분히 제공함, 직원들은 회사와 관련된 정보를 습득하면 자발적으로 서로 공유함의 항목을 측정하였다.

<표 9> 사회적 자본

조직적 정의	조직구성원들의 협력행동을 촉진하는 사회적 관계(신뢰, 규범, 네트워크)
측정문항	<ol style="list-style-type: none"> 1. 우리 회사의 직원들은 대체로 믿을만 함 2. 우리 회사의 직원들은 서로의 의도와 행동에 대해 상호 신뢰함 3. 우리 회사의 직원들은 서로의 업무수행 능력에 대해 상호 신뢰함 4. 나는 우리 직원들 각자가 팀(부서)의 목표를 달성하기 위해 일한다고 믿고 있음 5. 나는 우리 직원들이 각자가 개인보다는 팀(부서)을 위해 의사결정을 내린다고 믿고 있음 6. 우리 회사의 직원들은 팀(부서)의 규범과 규칙을 잘 지킴 7. 우리 회사는 질서가 잘 확립되어 있음 8. 우리 회사는 공정하고 투명하게 업무처리가 이루어짐 9. 우리 회사(부서)는 업무와 관련하여 직원 간 자유로운 대화와 토론이 가능함 10. 나는 동료직원들이 무슨 일을 하고 있는지와 업무처리에 어떠한 애로사항이 있는지 알고 있음 11. 직원들은 내가 무슨 일을 하는지, 업무처리에 어떠한 애로사항이 있는지를 알고 있음 12. 우리 회사는 직원들이 필요로 하는 정보를 충분히 제공함 13. 우리 직원들은 회사와 관련된 정보를 습득하면 자발적으로 서로 공유함
선행 연구자	Coleman(1998), Nahapiet and Ghoshal(1998), 장정윤(2011)

2.3 내부청렴성

내부청렴성은 공기업 직원들이 인지하는 문화, 부패제도, 인사 등에 대한 내부 청렴 정도를 의미하며, 국민권익위원회(2016)가 제시한 문항을 적용하여 가치 치기형 질문이나 양적 경험치를 조사하는 문항들을 일부 제외하여 총 16개 항목을 측정하였으며, 조직문화, 부패방지제도, 인사업무, 예산집행, 업무지시의 공정성의 5개 요소를 포함하고 있다(표 10).

<표 10> 내부청렴성

조작적 정의	공기업 직원들이 인지하는 문화, 부패제도, 인사 등에 대한 내부 청렴정도 (조직문화, 부패방지제도, 인사업무, 예산집행, 업무지시의 공정성)
측정문항	<ol style="list-style-type: none"> 1. 우리 회사의 직원들은 업무를 공정하고 투명하게 처리하고 있다고 생각함 2. 우리 회사의 직원들은 업무 수행 시 공직윤리 규정을 준수하고 있다고 생각함 3. 우리 회사에서는 업무와 관련해 금품, 향응, 편의의 수수나 청탁, 알선 등이 관행처럼 이루어지고 있다고 생각함* 4. 우리 회사의 내부고발제도 및 고발자 보호 제도를 실효성 있게 운영하고 있다고 생각함 5. 우리 회사의 부패행위에 대한 징계 및 처벌수준이 적절하다고 생각함 6. 우리 회사의 자체 감사 체계가 부패 예방에 어느 정도 기여하고 있다고 생각함 7. 우리 회사에서는 인사 업무와 관련하여 금품이나 향응 제공이 어느 정도 이루어지고 있다고 생각함* 8. 금품이나 향응 제공에 의하고 귀 기관의 인사결과가 어느 정도 영향을 받는다고 생각함* 9. 지난 1년간 승진, 전보 등 인사와 관련하여 회사 내 상급자가 담당 직원에게 금품, 향응, 편의 등을 제공한 경험이 있는 정도* 10. 우리 회사에서 예산을 위법 또는 부당하게 집행하는 일이 어느 정도 이루어지고 있다고 생각하는지 여부* 11. 지난 1년간 위법 또는 부당한 예산집행을 경험하신 적이 있는지 정도* 12. 지난 1년간 회사에서 법인카드를 사적으로 사용하거나 개인카드를 사용한 후 기관 경비로 회계 처리하는 경우가 얼마나 있는지의 정도* 13. 회사에서 법인카드 사용 업종 제한이나 법인카드 사용 시 사용자의 이름 서명 등과 같은 이행기준이 제대로 지켜지고 있는지의 정도 14. 우리 회사에서 상급자가 공정한 직무수행을 저해하는 부당한 업무지시를 어느 정도 하고 있는지에 대한 생각* 15. 우리 회사에서 상급자의 부당한 업무지시를 따르지 않아 각종 불이익을 받은 경우가 어느 정도 있다고 생각하는지의 정도* 16. 지난 1년간 업무처리 과정에서 상급자로부터 공정한 직무수행을 저해하는 부당한 업무지시를 받은 적이 있는지의 정도*
선행 연구자	국민권익위원회(2016)

*은 역척도로 조사된 문항임

내부청렴성은 직원들이 업무를 공정하고 투명하게 처리하고 있다고 생각하는 정도, 직원들이 업무 수행 시 공직윤리 규정을 준수하고 있다고 생각하는 정도, 업무와 관련해 금품, 향응, 편의의 수수나 청탁, 알선 등이 관행처럼 이루어지고 있다고 생각하는 정도, 내부고발제도 및 고발자 보호 제도를 실효성 있게 운영하고 있다고 생각하는 정도, 회사의 부패행위에 대한 징계 및 처벌수준이 적절하다고 생각하는 정도, 회사의 자체 감사 체계가 부패 예방에 기여하고 있다고 생각하는 정도, 인사 업무와 관련하여 금품이나 향응 제공이 이루어지고 있다고 생각하는 정도, 금품이나 향응 제공에 의하고 인사결과가 영향을 받는다고 생각하는 정도, 지난 1년간 승진, 전보 등 인사와 관련하여 회사 내 상급자가 담당 직원에게 금품, 향응, 편의 등을 제공한 경험이 있는 정도, 예산을 위법 또는 부당하게 집행하는 일이 이루어지고 있는 정도, 지난 1년간 위법 또는 부당한 예산집행을 경험한 정도, 지난 1년간 회사의 법인카드 사용 업종 제한이나 개인카드 사용 시 사용자의 이름 서명 등과 같은 이행기준이 제대로 지키고 있다고 생각하는 정도, 법인카드 사용 업종 제한이나 법인카드 사용 시 사용자의 이름 서명 등과 같은 이행기준이 제대로 지켜지고 있다고 생각하는 정도, 상급자가 공정한 직무수행을 저해하는 부당한 업무지시를 하고 있는 정도, 지난 1년간 업무처리 과정에서 상급자로부터 공정한 직무수행을 저해하는 부당한 업무지시를 받은 적이 있는 정도의 항목을 측정하였다.

2.4 조직몰입

조직몰입은 조직에 대한 심리적인 결속을 의미하며, 이종만(2008)의 문항을 적용하여 총 5개 항목을 측정하였다. 조직몰입은 목표달성, 애사심, 자긍심, 동일시, 근속의지의 항목을 포함하고 있으며 <표 11>과 같다.

조직몰입은 우리 회사의 성공과 목표 달성을 위해 최선을 다하는 정도, 회사의 문제를 내 문제처럼 느끼는 정도, 주위 사람들에게 우리 회사가 굉장히 좋은 직장이라고 이야기 하는 정도, 이 회사에서 근무하는 것이 자랑스러운 정도, 다른 회사에서 일할 기회가 생겨도 이 회사를 계속 다닐 의향의 항목을 측정하였다.

<표 11> 조직몰입

조직적 정의	조직에 대한 심리적인 결속 (목표달성, 애사심, 자긍심, 동일시, 근속의지)
측정문항	1. 나는 우리 회사의 성공과 목표 달성을 위해 최선을 다함 2. 나는 회사의 문제를 내 문제처럼 느낌 3. 나는 주위 사람들에게 우리 회사가 굉장히 좋은 직장이라고 이야기 함 4. 나는 이 회사에서 근무하는 것이 자랑스러움 5. 나는 다른 회사에서 일할 기회가 생겨도 이 회사를 계속 다닐 것임
선행 연구자	이종만(2008)

2.5 종업원만족

종업원만족은 업무에 대한 만족 및 행복감 등의 심리적인 상태를 의미하며, Viswesvaran, Deshpande and Joseph(1998), Wheeler, Gallagher and Brouer(2007) 등의 연구에서 인용된 척도를 보완한 문항을 적용하여 총 6개 항목을 측정하였으며, <표 12>와 같다.

종업원만족은 나의 업무에 전반적으로 만족하는 정도, 내가 하는 일이 나에게 성취감을 주는 정도, 나의 업무에 흥미와 보람을 느끼는 정도, 나의 직업을 선택한 것에 대해 행복하게 느끼는 정도, 나의 업무는 향후 나의 목표달성에 도움을 줄 것인지의 정도, 내가 하고 있는 일이 값어치가 있는 일이라고 생각함의 항목을 측정하였다.

<표 12> 종업원만족

조작적 정의	업무에 대한 만족 및 행복감 등의 심리적인 상태
측정 문항	<ol style="list-style-type: none"> 1. 나는 나의 업무에 전반적으로 만족함 2. 내가 하는 일은 나에게 성취감을 제공함 3. 나의 업무에 흥미와 보람을 느끼고 있음 4. 나의 직업을 선택한 것에 대해 행복하게 생각함 5. 나의 업무는 향후 나의 목표달성에 도움을 줄 것임 6. 나는 내가 하고 있는 일이 값어치가 있는 일이라고 생각함
선행 연구자	Viswesvaran, Deshpande and Joseph(1998), Wheeler, Gallagher and Brouer(2007)

3. 표본의 특성

3.1 표본의 특성

본 조사의 표본에 대한 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, <표 13>과 같이 나타났다.

성별은 남자가 150명(81.08%), 여자는 35명(18.92%)으로 나타났으며, 연령은 30세 미만인 20명(18.92%), 30세~39세 미만인 41명(22.16%), 40세~49세 미만인 53명(28.65%), 50세 이상이 71명(38.38%)로 나타났다. 학력은 고등학교 졸업자가 32명(17.30%), 대학교 재학이 9명(4.86%), 대학교 졸업자가 138명(74.59%), 대학원 이상이 6명(3.24%)로 나타났으며, 소득수준은 200만 원 미만인 11명(5.95%), 200만 원~400만 원 미만인 109명(58.92%), 400만 원 이상 ~ 600만 원 미만인 47명(25.41%), 600만 원 이상이 18명(9.73%)으로 나타나 도시공사 직원들은 여성보다는 남성이 더 많이 근무하고 있는 것을 알 수 있으며, 학력도 대학교 졸업자가 70% 이상의 많은 분포를 보이고 있는 것을 알 수 있다.

<표 13> 인구통계분석 결과

구분		빈도	비율
성별	남자	150	81.08
	여자	35	18.92
연령	30세 미만	20	10.81
	30세~39세 미만	41	22.16
	40세~49세 미만	53	28.65
	50세 이상	71	38.38
학력	고등학교 졸업	32	17.30
	대학교 재학	9	4.86
	대학교 졸업	138	74.59
	대학원 이상	6	3.24
소득수준	200만 원 미만	11	5.95
	200만 원~400만 원 미만	109	58.92
	400만 원~600만 원 미만	47	25.41
	600만 원 이상	18	9.73
Total		185	100

3.2 표본의 근무현황

표본에 대한 근무형태를 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과, <표 14>, <표 15>와 같이 나타났다.

<표 14> 근무형태에 대한 결과

구분		빈도	비율
근무부서	윤리감사실	4	2.16
	미래전략팀	6	3.24
	재정예산팀	3	1.62
	홍보고객팀	6	3.24
	분양팀	1	0.54
	경영지원팀	11	5.95
	재무회계팀	6	3.24
	체육시설팀	42	22.70
	공공시설팀	19	10.27
	영락공원팀	22	11.89
	개발기획팀	3	1.62
	개발사업팀	6	3.24
	산단조성팀	4	2.16
	도시녹지팀	4	2.16
	보상팀	11	5.95
	재생기획팀	4	2.16
	건축사업팀	7	3.78
	재생사업팀	8	4.32
	주택관리팀	6	3.24
	맞춤형주택팀	6	3.24
	안전관리팀	6	3.24
Total		185	100

근무부서는 21개의 근무부서로 구성되어 있으며, 윤리감사실은 4명(2.16%), 미래전략팀은 6명(3.24%), 재정예산팀은 3명(1.62%), 홍보고객팀은 6명(3.24%), 분양팀은 1명(0.54%), 경영지원팀은 11명(5.95%), 재무회계팀은 6명(3.24%), 체육시설팀은 42명(22.70%), 공공시설팀은 19명(10.27%), 영락공원팀은 22명(11.89%), 개발기획팀은 3명(1.62%), 개발사업팀은 6명(3.24%), 산단조성팀은 4명(2.16%), 도시녹지팀도 4명(2.16%), 보상팀은 11명(5.95%), 재생기획팀은 4명

(2.16%), 건축사업팀은 7명(3.78%), 재생사업팀은 8명(4.32%), 주택관리팀은 6명(3.24%), 맞춤형주택팀도 6명(3.24%), 안전관리팀도 6명(3.24%)으로 분포되었다.

<표 15> 근무형태에 대한 결과

구분		빈도	비율
직급	1급	2	1.08
	2급	11	5.95
	3급	23	12.43
	4급	32	17.30
	5급	26	14.05
	6급	24	12.97
	7급	26	14.05
	8급	21	11.35
	9급	20	10.81
근속연수	3년 이하	37	20
	3년-5년 미만	14	7.57
	6년-10년 미만	17	9.19
	11년-15년 미만	9	4.86
	16년-20년 미만	33	17.84
	21년 이상	75	40.54
Total		185	100

직급은 1급이 2명(1.08%), 2급이 11명(5.95%), 3급이 23명(12.43%), 4급이 32명(17.30%), 5급이 26명(14.05%), 6급이 24명(12.97%), 7급이 26명(14.05%), 8급이 21명(11.35%), 9급이 20명(10.81%)으로 분포되었으며, 근속연수는 3년 이하가 37명(20%), 3년-5년 미만이 14명(7.57%), 6년-10년 미만이 17명(9.19%), 11년-15년 미만이 9명(4.86%), 16-20년 미만이 33명(17.84%), 21년 이상이 75명(40.54%)으로 나타났다.

제4장 가설검증

본 연구에서는 우선 SPSS 12.0 통계 프로그램을 활용하여 탐색적 요인분석 및 Cronbachs' Alpha 값을 통한 타당성 및 신뢰성을 살펴보았다. 다음으로 가설검증을 위하여 Lisrel 8.8 프로그램을 이용하여 최종 분석을 실시하였다.

제1절 신뢰도 및 타당도 분석

본 연구에서는 먼저 연구의 목적에 맞는 조사내용이 잘 반영되어 측정되었는지를 파악하기 위하여 타당성 및 신뢰성 분석을 실시하였다. 이를 위하여 측정항목들에 대한 탐색적 요인분석을 실시하여 항목들을 적절하게 정제한 후, Cronbachs' Alpha값을 이용한 신뢰도 검증을 실시하였다.

공공서비스동기에 대한 요인분석을 실시한 결과 <표 16>과 같이 나타났다. 분석 결과, 동정, 자기희생, 공익에의 몰입의 3개의 요인으로 추출되었다. 동정은 도움이 필요로 하는 동료들 적극적으로 도와줌, 어려움을 겪는 동료직원이 있을 때 안쓰러움을 느낌, 업무 시 동료와의 상호협력을 중요하게 생각함, 개인적으로 모르는 사람이라 할지라도 그들의 복지에 관심을 기울임의 3개 문항으로 도출되었다.

자기희생은 개인적으로 모르는 사람이라더라도 그들의 복지에 관심을 기울임, 업무능력에 있어 과분한 평가를 받고 있음, 사회로부터 받은 혜택보다 더 많이 사회에 환원해야 한다고 생각함의 3개 문항으로 도출되었다. 공공에의 몰입은 유익한 공공서비스를 제공하고자 노력함, 공동체 발전을 위해 헌신함의 2개 문항으로 도출되었다.

구성개념의 Cronbachs' Alpha값은 동정이 .787, 자기희생이 .630, 공공에의 몰입이 .738로 나타나 변수의 신뢰도를 확보하였다.

<표 16> 공공서비스동기에 대한 탐색적 요인분석

구분	동정 ($\alpha=.787$)	자기희생 ($\alpha=.630$)	공공에의 몰입 ($\alpha=.738$)
도움을 필요로 하는 동료들 적극적으로 도와줌	0.835	0.108	0.155
어려움을 겪는 동료직원이 있을 때 안쓰러움을 느낌	0.771	0.192	0.177
업무 시 동료와의 상호협력을 중요하게 생각함	0.674	-0.017	0.370
개인적으로 모르는 사람이라도 그들 의 복지에 관심을 기울임	0.667	0.337	0.140
업무능력에 있어 과분한 평가를 받고 있음	-0.008	0.817	0.016
사회로부터 받은 혜택보다 더 많이 사회에 환원해야 한다고 생각함	0.235	0.741	0.131
개인성취보다 사회발전에 도움, 가치 있는 일을 하는 것이 더 중요함	0.221	0.605	0.252
유익한 공공서비스를 제공하고자 노력함	0.166	0.195	0.881
공동체 발전을 위해 헌신함	0.374	0.137	0.761
Eigenvalue	2.463	1.801	1.648
설명분산(%)	27.365	20.015	18.315
누적분산(%)	27.365	47.380	65.695

사회적 자본에 대한 요인분석을 실시한 결과 <표 17>과 같이 나타났다. 분석 결과, 네트워크, 신뢰, 규범의 3개 요인으로 추출되었다. 구체적으로 네트워크는 직원들은 내가 무슨 일을 하는지, 업무처리에 어떠한 애로사항이 있는지 알고 있음, 나는 동료 직원들이 무슨 일을 하는지, 업무처리에 어떠한 애로사항이 있는지 알고 있음, 직원들은 필요로 하는 정보를 충분히 제공함, 직원들은 회사와 관련된 정보를 습득하면 자발적으로 공유함의 4개 문항으로 도출되었으며, 신뢰는

직원들은 서로의 의도와 행동에 대해 상호 신뢰함, 직원들은 대체로 믿음만함, 직원들은 서로의 업무수행 능력에 대해 상호 신뢰함의 3개 문항으로 도출되었다. 규범은 우리 회사는 질서가 잘 확립되어 있음, 우리 회사는 공정하고 투명하게 업무처리가 이루어짐, 우리 회사의 직원들은 팀(부서)의 규범과 규칙을 잘 지킴의 3개 문항으로 도출되었다.

구성개념의 Cronbachs' Alpha값은 네트워크는 .894, 신뢰는 .907, 규범은 .853으로 나타나 변수의 신뢰도를 확보하였다.

<표 17> 사회적 자본에 대한 탐색적 요인분석

구분	네트워크 ($\alpha=.894$)	신뢰 ($\alpha=.907$)	규범 ($\alpha=.853$)
직원들은 내가 무슨 일을 하는지, 업무처리에 어떠한 애로사항이 있는지 알고 있음	0.851	0.249	0.122
나는 동료 직원들이 무슨 일을 하는지, 업무처리에 어떠한 애로사항이 있는지 알고 있음	0.808	0.113	0.340
직원들은 필요로 하는 정보를 충분히 제공함	0.783	0.284	0.277
직원들은 회사와 관련된 정보를 습득하면 자발적으로 공유함	0.767	0.312	0.222
직원들은 서로의 의도와 행동에 대해 상호 신뢰함	0.284	0.855	0.299
직원들은 대체로 믿음만함	0.216	0.792	0.361
직원들은 서로의 업무수행 능력에 대해 상호 신뢰함	0.344	0.772	0.322
우리 회사는 질서가 잘 확립되어 있음	0.207	0.446	0.771
우리 회사는 공정하고 투명하게 업무처리가 이루어짐	0.420	0.256	0.753
우리 회사의 직원들은 팀(부서)의 규범과 규칙을 잘 지킴	0.238	0.349	0.726
Eigenvalue 설명분산(%) 누적분산(%)	3.099	2.594	2.269
	30.989	25.936	22.692
	30.989	56.926	79.618

내부청렴성에 대한 요인분석을 실시한 결과 <표 18>과 같다. 분석결과, 예산집행, 업무지시의 공정성, 부패방지제도, 조직문화, 인사업무의 5개 요인으로 추출되었다.

<표 18> 내부청렴성에 대한 탐색적 요인분석

구분	예산집행 ($\alpha=.904$)	업무지시 공정성 ($\alpha=.900$)	부패방지 제도 ($\alpha=.817$)	조직문화 ($\alpha=.912$)	인사업무 ($\alpha=.834$)
위법 또는 부당한 예산집행에 대한 경험 정도	0.798	0.406	0.052	0.191	0.173
법인카드를 사적으로 사용하거나 개인카드 사용 후 기관 경비로 회계 처리하는 정도	0.779	0.397	0.025	0.253	0.203
예산을 위법 부당하게 집행하는 일이 있는 정도	0.777	0.236	0.076	0.060	0.355
업무처리 과정에서 상급자로부터 공정한 직무수행을 저해하는 부당한 업무지시를 받은 경험	0.401	0.799	0.075	0.148	0.137
상급자가 공정한 직무수행을 저해하는 부당한 업무지시를 하는 정도	0.330	0.785	0.165	0.187	0.221
상급자의 부당한 업무지시를 따르지 않아 불이익을 받은 경우의 정도	0.270	0.773	0.209	0.186	0.295
자체 감사체계가 부패 예방에 기여하는 정도	0.139	0.104	0.855	0.150	-0.088
부패행위에 대한 징계 및 처벌수준의 적절함	0.094	0.026	0.850	0.197	0.192
내부고발제도 및 고발자 보호 제도를 실효성 있게 운영하는 정도	-0.164	0.260	0.725	0.292	0.196
직원들의 업무를 공정하고 투명하게 처리하는 정도	0.192	0.216	0.300	0.844	0.183
직원들이 업무 수행에 대한 공직윤리 규정을 준수하는 정도	0.191	0.183	0.382	0.821	0.113
금품이나 향응 제공에 의한 인사결과의 영향 정도	0.349	0.303	0.157	0.089	0.800
인사 업무와 관련하여 금품이나 향응 제공이 이루어지는 정도	0.371	0.290	0.098	0.343	0.680
Eigenvalue	2.578	2.564	2.335	1.853	1.584
설명분산(%)	19.827	19.726	17.964	14.254	12.188
누적분산(%)	19.827	39.553	57.517	71.771	83.959

구체적으로 예산집행은 지난 1년간 위법 또는 부당한 예산집행을 경험하신 적이 있는지 여부, 지난 1년간 우리 회사에서 법인카드를 사적으로 사용하거나 개인카드를 사용한 후 기관 경비로 회계 처리하는 경우가 얼마나 있는지의 정도, 회사에서 예산을 위법 또는 부당하게 집행하는 일이 얼마나 있는지에 대한 정도의 3개 문항으로 도출되었다.

업무지시의 공정성은 지난 1년간 업무처리 과정에서 상급자로부터 공정한 직무수행을 저해하는 부당한 업무지시를 받은 적이 있는지 정도, 상급자의 부당한 업무지시를 따르지 않아 각종 불이익을 받은 경우가 있는지에 대한 정도, 상급자가 공정한 직무수행을 저해하는 부당한 업무지시가 얼마나 있는지에 대한 정도의 3개 문항으로 도출되었다.

부패방지제도는 우리 회사의 지체 감사 체계가 부패 예방에 얼마나 기여하는지에 대한 정도, 부패행위에 대한 징계 및 처벌수준이 적절한지에 대한 정도, 내부고발제도 및 고발자 보호 제도를 실효성 있게 운영하는지에 대한 정도의 3개 문항으로 도출되었다.

조직문화는 우리 회사의 직원들이 업무를 공정하고 투명하게 처리하는 있는지의 정도, 우리 회사의 직원들이 업무 수행 시 공직윤리 규정을 준수하는 있는지에 대한 정도의 2개 문항으로 도출되었다. 인사업무는 금품이나 향응 제공에 의하고 귀 기관의 인사결과가 어느 정도 영향을 받는지 정도, 인사 업무와 관련하여 금품이나 향응 제공이 어느 정도 이루어지고 있는지에 대한 정도의 2개 문항으로 도출되었다.

구성개념의 Cronbachs' Alpha값이 예산집행은 .904, 업무지시의 공정성은 .900, 부패방지제도는 .817, 조직문화는 .912, 인사업무는 .834로 나타나 변수의 신뢰도를 확보하였다.

한편, 조직몰입과 종업원만족도는 1개의 요인으로 측정되었기 때문에 각

변수에 대한 Cronbachs' Alpha값만 도출하였다. 조직몰입은 우리 회사의 성공과 목표 달성을 위해 최선을 다함, 나는 회사의 문제를 내 문제처럼 느낌, 나는 주위 사람들에게 우리 회사가 굉장히 좋은 직장이라고 이야기 함, 나는 이 회사에서 근무하는 것이 자랑스러움, 나는 다른 회사에서 일할 기회가 생겨도 이 회사를 계속 다닐 것임의 5개 문항에 대한 Cronbachs' Alpha값이 .904로 나타나 변수의 신뢰도를 확보하였다.

종업원만족도는 나는 나의 업무에 전반적으로 만족함, 내가 하는 일은 나에게 성취감을 제공함, 나의 업무에 흥미와 보람을 느끼고 있음, 나의 직업을 선택한 것에 대해 행복하게 생각함, 나의 업무는 향후 나의 목표달성에 도움을 줄 것임, 나는 내가 하고 있는 일이 값어치가 있는 일이라고 생각함의 5개 문항에 대한 Cronbachs' Alpha값이 .943으로 나타나 변수의 신뢰도를 확보하였다.

<표 19> 확인적 요인분석(CFA)

구성개념	측정항목	표준화 계수	S.E.	t-value
공공서비스동기	자기희생	0.56	0.08	7.33
	공익에의 몰입	0.68	0.07	9.21
	동정	0.80	0.07	10.97
사회적 자본	신뢰	0.82	0.06	13.15
	규범	0.90	0.06	15.02
	네트워크	0.75	0.07	11.47
내부청렴성	조직문화	0.89	0.06	14.23
	인사업무	0.68	0.07	9.87
	업무지시의 공정성	0.56	0.07	7.87
조직몰입	회사에 대한 긍정적 구전	0.92	0.06	16.12
	회사에 대한 자부심	0.92	0.06	16.23
	지속적 근무의지	0.79	0.06	12.75
종업원만족	전반적 만족도	0.89	0.06	15.23
	성취감 제공	0.90	0.06	15.37
	직업선택에 대한 행복감	0.88	0.06	14.90

탐색적 요인분석을 통하여 정제된 측정변수들의 복수차원 요인들을 각각 단일항목화(summated scale)하여 확인적 요인분석(CFA)을 실시하였다. 그 결과는 <표 19>와 같다.

또한 전체 구성개념에 대한 측정모형의 분석결과 $\chi^2=172.07(df=80, p=.000)$, $GFI=.89$, $AGFI=.83$, $CFI=.98$, $NFI=.96$, $RMR=.05$ 로서 적합 지표들이 일반적인 기준값에 접근하고 있는 것으로 나타났다. 5개의 구성개념들에 대한 각 척도들의 표준요인부하량(standardized loadings)도 모두 유의적으로 나타나(최저 $t>7.33$) 집중타당성이 있음을 확인하였다(Hair et al., 2006).

<표 20> 변수들에 대한 상관관계(ϕ matrix)

구분	공공서비스 동기	사회적 자본	내부청렴성	조직몰입	종업원만족
공공서비스동기	1				
사회적 자본	0.52(0.07)	1			
내부청렴성	0.40(0.08)	0.83(0.04)	1		
조직몰입	0.60(0.06)	0.64(0.05)	0.69(0.05)	1	
종업원만족	0.60(0.06)	0.68(0.05)	0.66(0.05)	0.84(0.03)	1

()는 표준오차임

또한 실증분석에 투입될 각 구성개념들 간의 판별타당성(discriminant validity)을 검토하기 위하여 구성개념들 간의 상관관계를 나타내는 ϕ matrix를 검토하였는데, <표 20>과 같다. 그 결과 ϕ 계수의 95% 신뢰구간($\phi \pm 2s.e.$)에 1.0이 포함되고 있지 않아 각 개념들이 서로 동일하다고 할 수 없다(Bagozzi, 1981a).

제2절 가설검증

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 Lisrel 8.8을 이용하여 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 먼저 모형의 적합지수를 살펴본 결과 $\chi^2=81.49(df= 49, p=.0024)$, GFI=.93, AGFI=.89, CFI=.98, NFI=.96, RMR=.0.066으로 나타났다. 주어진 자료의 적합도 지표들이 일반적 허용 유의수준에 근접하고 있어 제 경로 가설들을 검증하는데 무리가 없을 것으로 판단하였다(Hair et al., 2006).

각 가설들에 대한 분석 결과는 <표 21>과 같이 제시할 수 있다. 공공서비스 동기는 내부청렴도에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 가설1은 t값이 2.50으로 나타나 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 사회적 자본은 내부청렴성에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 가설2도 t값이 6.71로 나타나 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

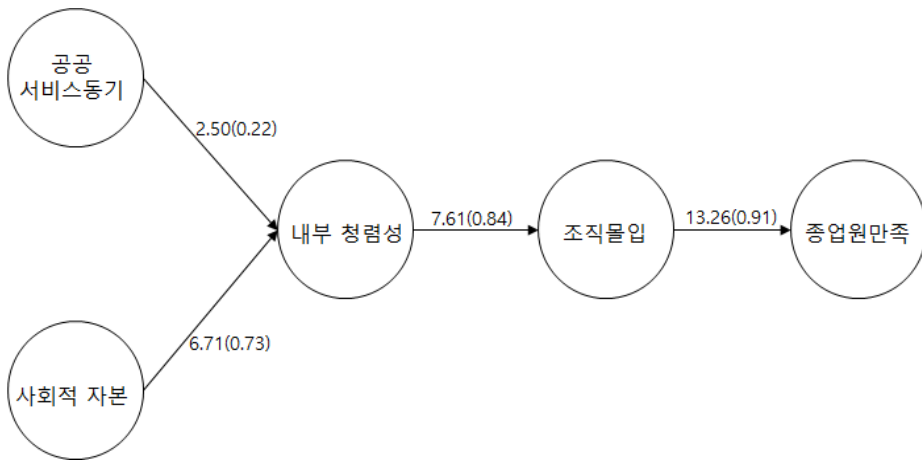
내부청렴성은 조직몰입에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 가설3도 t값이 7.61로 나타나 변수 간 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 조직몰입은 종업원만족에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 가설4도 t값이 13.26으로 나타나 변수 간 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서 제시된 가설 모두 채택되었으며, 공기업에서의 공공서비스 동기와 사회적 자본은 내부청렴성을 높이는데 중요한 요소로 작용함을 알 수 있다. 또한 내부청렴성이 높게 인지될수록 기업의 구성원들은 기업에 대한 소속감 및 일체감을 형성함으로써 기업에서의 업무활동과 기업의 성장에 기여함을 알 수 있다. 아울러 많은 연구에서도 입증되고 있듯이, 기업 구성원들이 조직에 대한 몰입도가 높을수록 직원들의 기업에 만족감이 높아짐을 본 연구에서도 시사하고 있다.

<표 21> 가설검증

가설경로	경로계수	S.E.	t-value	채택여부
가설1 : 공공서비스동기는 내부청렴성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	0.22	0.09	2.50	채택
가설2 : 사회적 자본은 내부청렴성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	0.73	0.11	6.71	채택
가설3 : 내부청렴성은 조직몰입에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	0.84	0.11	7.61	채택
가설4 : 조직몰입은 종업원만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	0.91	0.068	13.26	채택



<그림 2> 가설검증 모형

제5장 결 론

제1절 연구요약 및 시사점

본 연구는 국내 지방공기업의 공공서비스동기와 사회적 자본이 기업의 내부 청렴성에 미치는 영향력을 실증한 후, 내부청렴성이 공기업 종사자들의 조직에 대한 몰입에 선행역할을 하는지를 검토하였으며, 조직몰입이 기업 종사자들의 만족요소를 충족하는지 살펴보았다.

일반적으로 고찰되는 기업 구조적 측면에서의 통제여부가 공기업 청렴성에 영향을 줄 수 있을 것이라는 관점 이외에도 공기업에 소속됨으로써 생성될 수 있는 종업원 개인의 동기적 요소와 기업 구성원들의 커뮤니티나 공유가치에 의하여 형성될 수 있는 조직의 관계적 요소를 동시에 고려함으로써 내부적 측면에서의 청렴성 강화 요소를 살펴보았으며, 다음과 같은 결과로 요약할 수 있다.

첫째, 공기업의 공공서비스동기는 내부청렴성에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 공공서비스동기는 기업 종사자들이 업무에 대하여 공정하고 투명하게 처리하며, 반부패적인 행위를 낮춰줄 수 있는 요소로 작용하는 것이다. 이렇게 공공서비스동기는 공기업 종사자들의 개인적 성향의 하나로써 공기업에 종사하는 사람들은 개인적 성취보다는 공공성과 책임성에 대한 기업의 가치를 수용함으로써 공적 서비스 제공에 기여하고자 하는 본연적 욕구가 높아지는데, 이는 기업의 청렴수준을 상승시킬 수 있는 영향요인임을 시사한다.

둘째, 공기업의 사회적 자본은 내부청렴성에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회적 자본은 기업 종사자들 간의 소통이나 상호 신뢰를 통하여

형성되는 관계적 요소로써 기업 전반의 분위기를 형성한다. 사회적 자본은 공공성에 기반할 수 있는 요소들이 내재되어 있는 요소들의 결합으로써 최근에는 공기업의 경쟁력을 높일 수 있는 변수로 중요하게 관리되고 있기도 한다. 이렇게 기업 구성원들의 질서가 잘 확립되어 올바른 규범이 준수되며, 구성원들 간의 충분한 소통을 통하여 신뢰하는 분위기가 강화될수록 기업의 부패행위나 사적 이익을 챙기는 부당한 일들은 더 낮아짐을 시사한다.

셋째, 공기업의 내부청렴성에 미치는 영향력에 대하여 개인적 요소인 공공 서비스동기와 조직적 요소인 사회적 자본의 상대적 차이를 살펴보면, 공공 서비스동기($t=2.50$)보다 사회적 자본($t=6.71$)의 역할이 더 중요함을 알 수 있다. 따라서 기업은 내부적으로 구성원들의 간의 내적 관계의 폭이나 깊이를 더 촉진함으로써 기업 구성원들 간의 신뢰를 형성할 수 있는 종업원관리 프로그램의 개발에 지속적으로 관심을 높이고 보완을 할 필요가 있음을 시사한다.

넷째, 공기업 구성원들의 관점에서 인지되는 공정성과 투명성은 기업의 내부청렴성을 의미하며, 공기업의 내부청렴성은 조직몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 공기업 업무와 관련한 금품이나 청탁, 알선 등의 행위는 기업의 청렴함을 나타내는 대표적인 지표이기도 한다. 또한 예산이나 인사 등과 관련한 전반적인 업무에 대한 공정성 이행 수준도 기업의 구성원들의 가치에 영향을 줄 것이다. 즉, 기업의 부정적인 문화가 관행화되고 공직 윤리에 대한 준수 수준이 낮아질수록 기업 구성원들도 업무에 대한 책임감이나 일체감을 느끼는 정도가 낮아질 것이다. 반면, 불합리한 측면에 대한 실효성 있는 제도의 운영과 기업의 도덕적인 분위기가 높은 기업일수록 기업 구성원들도 기업에 애착을 갖게 되고 기업의 성공과 목표 달성에 최선을 다하며, 긍정적인 가치관을 생성됨으로써 업무에 대한 몰입감도 높아질 수 있음을 시사한다.

다섯째, 공기업 구성원들의 조직몰입은 종업원만족에 긍정적 영향을 미치는

것으로 나타났다. 조직몰입은 기업 구성원들의 업무와 관련된 또는 기업 전반에 대한 인지, 정서적 행동 반응으로써, 기업에 대한 개인의 자부심 및 일체감을 형성한다. 이와 같이 조직에 대하여 긍정적인 애정을 갖고 기업활동을 하는 사람은 업무에 대하여 성취감을 느끼게 되고 기업 전반에 대한 만족감도 크게 느낄 것이다. 뿐만 아니라 종업원만족은 업무에 대한 일반적 만족감 이외에도 개인의 삶에 대한 목표나 가치가 상승함으로써 행복감을 느끼는 것으로써, 기업 구성원의 회사에 대한 긍정적인 행동들은 종업원의 태도나 감정에 시너지 효과를 높여줌을 시사한다.

이러한 결과들은 공기업의 경쟁력 증진을 위한 활동으로 내부 관리의 중요성이 매우 중요한 요소임을 확인할 수 있다. 특히, 공기업의 윤리적 측면에서의 접근들은 기업의 투명성을 높이기 위한 활동으로 기업의 쇄신이나 도덕성을 강조하기 위한 사회적 책임활동과 같은 시스템 구축이나 활용도의 중요성은 인지되고 있으나, 이는 정책적 측면에서의 정보나 도구의 제공만으로 그치고 있는 기업들이 많다. 따라서 본 연구에서는 공기업의 종업원들이 인지하는 개인적, 조직적 요소들이 기업의 청렴성에 미치는 영향력을 살펴봄으로써 기업 구성원들의 자발적인 참여로 인한 기업관리 방향을 제시하고자 하였으며, 기업과 종업원들과의 활발하고 투명한 상호작용을 통한 품질 높은 내부 고객관리를 강화해야 함을 시사한다.

이를 위해 공기업 종사자들이 공기업에 소속됨으로써 단지 업무에 대한 보상이나 대가를 위한 활동이 아닌 자발적 욕구에 기반하여 공공서비스에 기여할 수 있는 복지나 자기개발요소 제공이 강화되어야 할 것이다. 또한 기업 구성원들 간의 협력적 기업문화를 형성할 수 있는 분위기 조성이 필수적으로 이루어져야 할 것이다. 아울러 형식적이고 고무적 감사제도가 아닌 부패예방과 관련된 교육 및 과제들을 지속적으로 개발하여 기업 투명성 제고를 위한 시스템 개선에 기여해야 할 것이다.

제2절 한계점 및 향후방향

본 연구는 공기업의 청렴 수준을 기업 구성원들의 관점에서 고찰하기 위하여 기업의 내부 요소들을 고려하여 영향요인을 살펴보았으며, 다음과 같은 한계점 및 연구방향을 제시할 수 있다.

첫째, 본 연구는 공공기업 분야 중에 지방공기업의 구성원들을 대상으로 조사의 범위를 한정하였으며, 지방공기업 중에서도 한 지역의 기업에 국한하여 조사를 진행하였다. 향후 연구에서는 지방공기업뿐만 아니라 국가나 정부 공기업으로 조사 범위를 확장함으로써 편향적 결과를 최소화할 수 있는 필요성을 제시할 수 있다.

둘째, 본 연구에서는 공기업의 윤리적 부패방지시스템과 관련하여 청렴이라는 변수를 활용하여 조사를 실시하였다. 청렴성은 일반적인 부패의 개념을 넘어 조직문화, 기업의 전반적 업무에 대한 부패 정도, 공정성 등에 대한 광범위한 측면을 포함하면서 부패의 종류, 대상 등에 따른 다각적 측면에서의 변수이다. 하지만 본 연구에서는 이들의 내용을 포괄하였지만, 청렴 수준을 하나로 통합하여 효과검증을 실시하였으나, 향후 연구에서는 청렴의 지표로 활용될 수 있는 각 요소들에 대한 구체적인 차이를 통하여 공기업의 청렴함에 기여할 수 있는 세부 요소를 발견하는 것도 의미가 있을 것으로 판단된다.

셋째, 본 연구에서는 공기업 청렴성 효과에 대하여 외부청렴성이나 종합 청렴성에 대한 측면을 함께 고려하기보다는 내부적 관점에서만 접근하여 조사를 실시하였다. 향후 연구에서는 외부, 종합적 관점에서의 청렴성을 동시에 봄으로써 공기업의 관리 방향을 확장하는 이론적 방향을 제시할 필요가 있다.

넷째, 본 연구에서는 내부청렴성의 영향요인에 대한 검토를 위한 연구를 진행하는데 있어, 기업 구성원들의 개인적 측면에서의 공공서비스동기와 조직적

측면에서의 사회적 자본의 변수를 살펴보았다. 향후 연구에서는 공기업의 내부 마케팅 요인이나 공정성 인식 등과 같은 폭넓은 변수들의 추가적 고찰을 통하여 청렴성에 영향을 미칠 수 있는 다양한 요인들의 발견을 통한 공기업 유효성 검증요소를 살펴볼 필요가 있다.

다섯째, 본 연구에서는 조직몰입에 미치는 영향력에 대하여 내부청렴성의 변수만을 고려하여 영향 관계를 검증한 후, 조직몰입과 종업원만족과의 관계를 실증하였다. 향후 연구에서는 공기업 종업원들의 공공서비스동기와 사회적 자본도 조직몰입과 및 종업원만족에 대한 직접적인 관계를 살펴봄으로써 공기업 종업원들의 개인적, 조직적 요소들이 기업의 인적 성과에 미치는 요소들의 추가적 검토도 필요할 것으로 판단된다.

여섯째, 본 연구에서는 공공서비스동기뿐만 아니라 사회적 자본, 내부청렴성의 변수들은 하나의 요소가 아닌 다양한 내용들을 포함하는 의미로 살펴볼 수 있다. 즉, 공공서비스동기는 자기희생, 공익에의 몰입, 동정의 3요인, 사회적 자본은 신뢰, 규범, 네트워크의 3요인, 내부청렴성은 조직문화, 부패방지제도, 인사업무, 예산집행, 업무지시의 공정성의 5요인으로 구성되어 측정되었다. 하지만 본 연구에서는 각 요인들에 대하여 하나의 변수로 통합하여 실증하였다. 향후 연구에서는 각 요인들에 대하여 세부적 관계를 살펴봄으로써 공기업 발전에 기여할 수 있는 내용들에 대하여 다차원적인 기여점을 발견할 필요가 있다.

참고문헌

<국내문헌>

- 강대석·진홍영·김하연·임정철(2010), “중국 근로자들의 조직몰입과 이직의도를 새롭게 설명하는 변수들: 지각된 외부평판, 윤리인 조직 분위기, 그리고 리더-구성원 간 교환(LMX)의 질,” **HRD연구**, 12(3), 113-139.
- 김경철(2016), “공기업을 성과 결정요인에 관한 연구 : 우리나라 중앙공기업을 중심으로,” **건국대학교 행정학과 석사학위논문**.
- 김상묵(2003), “공공서비스동기와 내적 보상의 중요성에 대한 탐색적 연구,” **한국행정논집**, 15(4), 771-791.
- 김상묵(2005), “공직 선택동기와 공무원의 행태,” **한국행정연구**, 14(2), 297-325.
- 김서용(2009), “공직동기의 결정요인에 대한 실증분석,” **행정논총**, 47(2), 182-209.
- 김영진(2002), “종업원만족이 경영성과에 미치는 영향,” **한양대학교 석사학위논문**.
- 김인동·최종인(2011), “공기업을 윤리경영 실천효과에 대한 실증적 연구,” **인적자원개발연구**, 14(1), 49-73.
- 김준기(2014), 「공기업정책론」, 문우사.
- 김해동·윤태범(1994), 「관료부패와 통제」, 집문당.
- 김호정(1999), “신뢰와 조직몰입,” **한국행정학보**, 33(2), 19-35.
- 국민권익위원회(2013), 「2013년도 산업부문 청렴경쟁력지수 측정결과보고서」, 국민권익위원회.
- 국민권익위원회(2015), 「2015년도 부패인식도 조사 종합결과」, 국민권익위원회.
- 국민권익위원회(2016), 「2016년도 공공기관 청렴도 측정결과」, 국민권익위원회.
- 박영미(2009), “조직성격유형과 사회자본과의 관계에 대한 경험적 연구,” **한국행정학보**, 43(1), 121-144.
- 박재린·이종범·윤대혁(2003), 「기업윤리론 : 21세기윤리경영의 시대」, 무역경영사.
- 류성민·김성훈(2013), “인사부문의 인적 자본 및 사회적 자본이 인사관리 성과 및 종업원의 태도에 미치는 영향,” **대한경영학회지**, 26(7), 1947-1969.
- 배병룡(2005), “공공조직사회자본의 영향요인과 효과,” **한국사회와 행정연구**, 15(4), 49-74.

- 송주현(2010), “공기업을의 CSR활동이 조직구성원의 조직몰입에 미치는 영향,” **이화여자대학교 석사학위논문**.
- 신광철(2010), “조직구성원의 사회적 자본: 네트워크 및 ‘관시’ 관점에서의 개념적 정의,” **인적자원개발연구**, 13(2), 67-89.
- 서철현·양진연·문상정(2012), “호텔기업의 복리후생제도가 종사원의 직무만족, 조직몰입, 이타적 행위에 미치는 영향,” **대한관광경영연구**, 27(1), 131-152.
- 서호양(2012), “경찰공무원 청렴도 수준 및 영향요인 연구 : 서울지방경찰청 소속 경찰공무원 인식을 중심으로,” **경북대학교 행정대학원 석사학위논문**.
- 안병영·정무권·한상일(2007), 「한국의 공공부문: 이론, 규모와 성격, 개혁방향」, 한림대학교 출판부.
- 안용식·원구환.(2001), 「지방공기업론」, 서울 : 대영문화사.
- 안춘복·윤대혁(2013), “윤리경영에 대한 인식도가 내부고발의지, 기업이미지 및 조직성과에 미치는 영향”, **인적자원관리연구**, 20(3), 231-257.
- 양세영(2007), “조직윤리와 성과 간 관계에 있어서의 변수 및 척도 선정에 관한 탐색적 연구,” **윤리경영연구**, 9, 1-27.
- 염종호·김정수(2010), “공공조직 사회자본의 조직효과성,” **한국공공관리학보**, 24(3), 91-117.
- 이근주(2005), “PSM과 공무원의 업무성과,” **한국사회와 행정연구**, 16(1), 81-104.
- 이동원(2009), “사회적 자본 확충을 위한 정책과제,” CEO Information 722, 삼성경제연구소.1
- 이명진.(2010), “공직동기 이론에 대한 비판적 고찰 : 한국 공무원의 직업선택동기를 중심으로,” **서울행정학회 춘계학술대회 발표논문집**, 569-582.
- 이상철(2012), 「한국 공기업의 이해」 (개정판). 서울: 대영문화사.
- 이종만(2008), “조직, 커뮤니케이션 유형, 조직-공중관계성이 구성원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향,” **중앙대학교 신문방송대학원 석사학위논문**.
- 이정주(2008), “사회적 자본과 부패와의 관계에 대한 국가간 비교연구: 교량형 사회적 자본과 결속형 사회적 자본을 중심으로,” **한국행정학회**, 15(3), 934.
- 이정주(2014), “청렴시스템의 구성요소가 조직청렴도와 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구,” **한국부패학회보**, 19(2), 149-177.
- 이정호(2005), “공기업에서의 윤리경영 도입. 정착방안 연구,” **기업윤리연구**, 10, 243-266.
- 이정훈(2003), “공공부문의 윤리경영을 위한 정책적 대안의 모색,” **기업윤리연구**, 6, 129-151.

- 유지영(2014), “공기업 종사자의 동기특성과 윤리의식에 관한 연구 : 한국토지주택공사를 중심으로,” **서울대학교 행정대학원 석사학위논문.**
- 유태용(2012), 「산업 및 조직 심리학 10판」, 시그마프레스.
- 윤대혁(2005), “윤리경영의 유형과 조직특성이 조직구성원의 결과행위에 미치는 영향, **인적자원관리연구**, 12(3), 69-95.
- 장영혜·이지우·강인호(2016), “감정노동, 조직몰입, 삶의 만족의 관계,” **대한관광경영학회**, 31(3), 277-295.
- 장정윤(2011), “팀의 사회 자본이 구성원의 고객 지향성에 미치는 영향,” **고려대학교 교육대학원 석사학위논문.**
- 장정구·정종원(2011), “공직부패와 책임성: 사회 자본 구축을 중심으로,” **카톨릭대학교 정부혁신생산성연구소-정부와 정책**, 4(1), 65-93.
- 전수일(1999), “내부고발자와 보호문제에 관한 연구,” **한국부패학회보**, 3, 109-124.
- 전오진·남상화(2009), “공직사회의 사회자본이 부패에 미치는 영향 : 지방공무원의 인식을 중심으로,” **한국정책과학학회보**, 13(3), 1-22.
- 조경호(1993), “한국공무원의 조직몰입도 결정요인에 관한 연구,” **한국행정학보**, 27, 1203-1226.
- 조태준·윤수재(2008), “공공서비스동기(public service motivation)와 성과 간 관계에 대한 연구: 집단주의 조직문화와 조절역할을 중심으로,” **한국행정학회 학술대회자료집**, 1-19.
- 채원호(2011), “한국 공기업의 윤리경영 강화방안 연구,” **정책분석평가학회보**, 21, 51-78.
- 최두호(2014), “지방공기업 연봉제가 경영성과와 직무만족도에 미치는 효과분석,” **경북대학교 행정대학원 석사학위논문.**
- 최병우·윤태익·박혜선(2010), “윤리풍토가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향,” **인적자원관리연구**, 17(1), 289-311.
- 행정안전부(2017), 공기업현황, <http://www.mois.go.kr/frt/a02/localGovernmentList.do>
- 홍영란·김태준·조영하·박희봉·양정호(2006), “국가발전을 위한 사회적 자본 형성 전략 연구,” 서울: 한국교육개발원.

<해외문헌>

- Abraham K.(1963), *American Ethics and Pubic Policy*. New York : Oxford University Press.
- Bateman, T. S., and Strasser, S.(1984), "A Longitudinal Analysis of the Antecedents of Organizational Commitment," *Academy of Management Journal*, 27(1), 95-112.
- Bourdieu, P.(1986), The Forms of Capital, in Richardson, J.G.(ed.), *Handbook of Theory and Research for Sociology of Education*, New York, Greenwood, 241-258.
- Brewer, G. A. and Selden, S. C.(1998), "Whistle Blowers in the Federal Civil Service: New Evidence of thd Public Service Ethic," *Journal of Public Adminstration Research and Theory*, 8(3), 413-440.
- Browning, E. K., and Browning, J. M.(1983), *Public Finance and the Price System*, New York: Macmillan Publishing Co, Inc.
- Buchanan II, B.(1974), "Building Organizational Commitment," *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Cameron, K. S. and Quinn, R. E(1999), *Diagnosing and Changing Organizational Culture : Based on the Competing Values Framework*, Reading, Mass.: Addison-Wesley.
- Clugston, M.(2000). "The Mediating Effects of Multidimensional Commitment on the Job Satisfaction and Intent to Leave," *Journal of Organizational Behavior*, 21(4), 477~486.
- Coleman, J.(1988), "Social Capital in the Creation of Human Capital," *American Journal of Sociology*, 94, 94-121.
- Coleman, R.(1990), *Foundations of Social Theory*, Cambridge: Belknap Press.
- Coleman, J. S.(1990), *Equality and Achievement in Education*. Westview Press: Social Inequality Serious. Boulder, Co.
- Collins, C. J. and Clark, K. D.(2003), "Strategic Human Resource Practices, Top Management Team Social Networks, and Firm Performance: The Role of Human Resource Practices in Creating Organizational Competitive Advantage," *Academy of Management Journal*, 46(6), 740-751.
- Cook, J. D., and Wall, T. D.(1980), "New Work Attitude Measure of Trust, Organizational Commitment and Personall Need Non-fulfilment," *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 39-52.

- Coursey, D. H., Perry, J. L. Brudney, J. L. and Little P. L.(2008), "Psychometric Verification of Perry's Public Service Motivation Instrument: Results for Volunteer Exemplars," *Review of Public Personnel Administration*, 28(1), 79-90.
- Crewson, P. E.(1995), "A Comparative Analysis of Public and Private Sector Entrant Quality," *American Journal of Political Science*, 39(3), 628-639.
- Crewson, P.E(1995), *The Public Service Ethic*. Ph.D. Dissertation. The American University, Washington DC.
- Cummings, L.(2000). "The Financial Performance of Ethical Investment Trusts: An Australian Perspective," *Journal of Business Ethics*, 25(1), 79-92.
- Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price and, J. L., Mueller, C. W.(1986), "On the Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment," *Academy of Management Journal*, 29(4), 847-858.
- Deutsch, M.(1973), *The Resolution of Conflict*, New Haven, CT: Yale University Press.
- Dubin, J. E., Champoux, and Porter L. W.(1975), "Central Life Interests and Organizational Commitment of Blue Collar and Clerical Workers," *Administrative Science Quarterly*, 20(3), 411-421.
- Edwards, B. D and Bell, S. T.(2008), "Relationships between Facets of Job Satisfaction and Task and Contextual Performance," *Applied Psychology: An International Review*, 57(3), 441 - 465.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S, and Sowa, D.(1986), "Perceived Organizational Support," *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Epstein, P. D.(1984), *Using Performance Measurement in Local Government: A Guide to Improving Decisions, Performance, and Accountability*. New York. Van Nostrand Reinhold. Co.
- Friedrich, C. J.(1966), *Public Policy and the Nature of Administrative Responsibility*. In P. Woll(ed). *Public Administration and Policy: Selected Essays*. Harper Torchbooks.
- Eskildsen Jacob K., Anders H. Westlund and Kai Kristensen(2004), "Measuring Employee Assets - the Nordic Employee Index," *Business Process Management*, 10(5), 537-550.
- French, W. A. and Granrose J.(1995), *Practical Business Ethics*, Prentice Hall, 10-11.
- Furman, F.(1990), "Teaching Business Ethics: Questioning the Assumption, Seeking

- New Directions," *Journal of Business Ethics*, 9(1), 31-38.
- Fukuyama, F.(1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: Free Press.
- Ganz, J. and Hayes, N.(1988), "Teaching Business Ethics," *Journal of Business Ethics*, 7(9) 657-659.
- Grosenick, L. E. and P. A. Gibson(2001), "Governmental Ethics and Organizational Culture, in T. L. Cooper(ed), *Handbook of Administrative Ethics*, New York: Marcel Dekker.
- Harris, D(2007), "Bonding Social Capital and Corruption: A Crossing-National Empirical Analysis," *Environmental Economy and Policy Research*, University of Cambridge.
- Heinrich, C. J., and Fournier, E.(2004), "Dimensions of Publicness and Performance in Substance Abuse Treatment Organizations," *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(1), 49-70.
- Houston, D. J.(2000), "Public-Service Motivation: A Multivariate Test," *JPART*, 10(4), 713-728.
- Inkpen, A. C. and Tsang, E. K.(2005), "Social Capital, Networks, and Knowledge Transfer," *Academy of Management Review*, 30(1), 146-165.
- Johnston, M.(1983), Corruption and Political Culture in America, An Empirical Perspective, Public, *The Journal of Federalism*. 13(1), 19-39.
- Jun, M. J. and Cai, S.(2010), "Examining the Relationships between Internal Service Quality and its Dimensions, and Internal Customer Satisfaction," *Total Quality*," *Management and Business Excellence*, 21(2), 205-223.
- Kanter, R. M.(1968), "Commitment and Socialization," *American Socialization Review* 33(4), 499-517.
- Katz, R. and J. Van Maanen, J.(1977), "The Logic of Work Satisfaction: Job Interaction, and Policy," *Human Relation*,. 30(5), 469-486.
- Kim, S. and Vandenabeele, W.(2010), "A Strategy for Building Public Service Motivation Research Internationally," *Public Administration Review*, 70(5), 701-709.

- Knack, S.(2002), "Social Capital and the Quality of Government: Evidence from the States," *American Journal of Political Science*, 46(4), 772-785.
- Knack and Keefer(1997), "Does Social Capital have an Economic Payoff? A Cross-Country Investigation," *Quarterly Journal of Economics*, 62(4), 1251-1288.
- Knoke, D. and Wright-Isak, C.(1982). "Individual Motives and Organizational Incentive Systems. Research in the Sociology of Organizations," 1(2), 209-254.
- Knack, S. and P. Zak(2002), "Building Trust: Public Policy, Interpersonal Trust, and Economic Development," *Supreme Court Economic Review*, 10(Fall), 91-107.
- Lawler, E. and Porter, L. W.(1967), "Antecedent Attitudes of Effective Managerial Performance," *Organizational Behavior and Human Performance*, 2(2), 122-142.
- Luthans, F., Avolio, B., Walumbwa, F., and Li, W.(2005), "The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring the Relationship with Performance," *Management and Organization Review*, 1(2), 247-269.
- Luthans, F., and Youssef, C. M.(2007), "Emerging Positive Organizational Behavior," *Journal of Management*, 33(3), 321-349.
- Maurer, I and Ebers, M. (2006), "Dynamics of Social Capital and Their Performance Implications: Lessons from Biotechnology Start-ups," *Administrative Science Quarterly*, 51(2), 262-292.
- McCormick, E. and Ilgen, D.(1980), *Industrial Psychology*. London: George Allen and Unwin.
- McFarlin, D. B. and Sweeney, P. D.(1992), "Distribution and Procedural Justice as Predictors of Satisfaction with Personal and Organizational Outcomes," *Academy of Management Journal*. 35(3), 626-637.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J.(1991), "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment," *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., and Topolnytsky, L.(2002), "Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences," *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20-52.
- Morgan, K.(2001), "The New Territorial Politics: Rivalry and Justice in the Post-Devolution Britain," *Regional Studies*, 35(4), 343-348.

- Morrow, P. C.(1993), *The Theory and Measurement of Work Commitment*. Greenwich, CT : JAI Press.
- Moulton, S.(2009), “Putting Together the Publicness Puzzle: A Framework for Realized Publicness,” *Public Administration Review*, 69(5), 889-900.
- Moynihan, D. P. and Pandey, S. K.(2007) “The Role of Organizations in Fostering Public Service Motivation,” *Public Administration Review*, 67(1), 40-53.
- Myrdal, G.(1971), *Asian Drama*. New York: Panteon Books.
- Naff, K. C. and Crum. J.(1999), “Working for America: Does Public Service Motivation Make a Difference?,” *Review of Public Personnel Administration*, 19(4), 5-16.
- Nahapiet, J. and Ghoshal, S.(1998), “Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage,” *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
- OECD(1996), *Ethics in the Public Service*, Occationl Paper, 14.
- OECD(1998), *Improving Ethical Conduct in the Public Service - Recommendation of the OECD Council*.
- OECD(2001), *The Well-Being of Nations, the Role of Human and Social Capital*. Centre for Educational Research and Innovation, Paris: OECD.
- Onyx, J. and Bullen, P.(2000), “Measuring Social Capital in Five Communities,” *Journal of Applied Behavioral Science*, 36(1), 23-43.
- Ostrom, E.(2000). *Social Capital: a Fad or a Fundamental Concept?* In Partha Dasgupta and Ismail Serageldin(eds.), *Social Capital: A Multifaceted Perspective*, Washington, D. C: The World Bank.
- Perry, J. L. and Wise, L. R.(1990), “The Motivational Bases of Public Service,” *Public Administration Review*, 50(3), 367-373.
- Perry, J. L.(1996), “Measuring Public Service Motivation: an Assessment of Construct Reliability and Validity,” *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6(1), 5-22.
- Peterson, D. K.(2004), “The Relationship between Perceptions of Corporate Citizenship and Organizational Commitment. *Business and Society*,” 43(3), 296-319.
- Poorgharib, M. A. and Azarbayejani, K.(2013), “The Relationship between Self-Esteem, Organizational Attachment, and Perceptions of Quality of Work

- LifeinJahad-e-Keshavarzi Organization of Isfahan," *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, 5(2), 255-261.
- Portes, A.(1998), "Social Capital : Its Origins and Applications in Mordern Sociology," *Annual Review of Sociology*, 24, 1-24.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. and Boulian, P. V.(1974), "Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians," *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Posner, B. Z., Kouzes, J. M. and Schmidt, W. H.(1985), "Shared Values Make a Difference: An Empirical Test of Corporate Culture", *Human Resource Management*, 24(3), 293-309.
- Primeaus, P. and Stieber, J.(1994), "Profit Maximization: The Ethical Mandate of Business," *Journal of Business Ethics*, 13(4), 287-294.
- Putnam, R.(1993), "The Prosperous Community : Social Capital and Public Life," *The American Prospect*, 13(4), 35-42.
- Putnam, R. D.(2000), *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York, Simon and Schuster Paperbacks.
- Rafiq, M. and Ahmed, P. K.(1993), "The Scope of Internal Marketing: Defining the Boundary between Marketing and Human Resource Management," *Journal of Marketing Management*, 9(3), 219-232.
- Rai, R. K.(2011), "Knowledge Management and Organizational Culture : A Theoretical Integrative Framework," *Journal of Knowledge Management*, 15(5), 779-801.
- Rainey, H. G. and Steinbauer, P.(1999), "Galloping Elephants: Developing Elements of a Theory of Effective Government Organizations," *Journal of Public Administration Research and Theory*, 9(1), 1-32.
- Reichers, A.(1985), "A Review and Reconceptualization Commitment," *Academy of Management Review*, 10(3), 465-476.
- Resick, C. J., Hanges, P. J., Dickson, M. W. and Mitchelson, J. K.(2006), "A Cross-Cultural Examination of the Endorsement of Ethical Leadership," *Journal of Business Ethics*, 63(4), 345 -359.
- Roelen, C., Koopmans, P., and Groothoff, J.(2008), "Which Work Factors Determine Job satisfaction?", *Work*, 30(4), 433-439.

- Rohe, W.(2004), "Building Social Capital through Community Development," *Journal of the American Planning Association*, 70(2), 151-158.
- Rousseau, D., Sitikin, S., Burt, R. S and Camerer, C.(1998), "Not So Different After All : A Cross-Discipline View of Trust," *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- Salancik, G. R.(1997), "Commitment and Control of Organizational Behavior and Belief", in B. M. Staw and G. R. Salancik(eds), *New Directions in Organization Behavior*, St. Clair Press, Chicago, ILL.
- Sandefur, R. and Laumann, E.(1998), "A Paradigm for Social Capital," *Rationality and Society*, 10(4), 481-501.
- Schwepker Jr. C. H.(2001), "Ethical Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in the Salesforce," *Journal of Business Research*, 54(1), 39-52.
- Scott, J. D.(2002), "Assessing the Relationship Between Police-Community Coproduction and Neighborhood-Level Social Capital," *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 18(2), 147-166.
- Spagnoli P., Caetano A., Santos S. C.(2012), "Satisfaction with Job Aspects: Do Patterns Change Over Time?," *Journal of Business Research*, 65(5), 609-616.
- Vandenabeele, W.(2009), "The Impact of Public Service Motivation in an International Organization : Job Satisfaction and Organizational Commitment in the European Commission," Paper Presented at the International Public Service Motivation Conference, Bloomington, 7-9.
- Vardi, Y.(2001), "The Effects of Organizational and Ethical Climates on Misconduct at Work," *Journal of Business Ethics*, 29(4), 325-337.
- Victor, B. and Cullen J. B.(1988), "The Organizational Bases of Ethical Work Climates," *Administrative Science Quarterly*, 33(1), 101-125.
- Victtel, S. J. and Davis, D. L.(1990), "The Relationship between Ethics and Job Satisfaction : An Empirical Investigation", *Journal of Business Ethics*, 9(6), 489-494.
- Viswesvaran, C., Deshpande, S. P. and Joseph, J.(1998), "Job Satisfaction as a

- Function of Top Management Support for Ethical Behavior,” *Journal of Business Ethics*, 17(4), 365-371.
- Vroom, V. H.(1964)., *Work and Motivation*, New York: John Wiley and Son.
- Waddock, S. A. and Graver, S. G.(1997), “The Corporate Social Performance–Financial Performance Link,” *Strategic Management Journal*, 18(4), 303-319.
- Weiner, Y.(1982), “Commitment in Organizations: A Normative View,” *Academy of Management Review*, 7(3), 418-428.
- Wheeler, A. R., Gallagher, V. C. and Brouer, R. L.(2007), “When Person–Organization (mis)Fit and (dis)Satisfaction Lead to Turnover,” *Journal of Managerial Psychology*, 22(2), 203-219.
- Woolcock, M.(1998), “Social Capital and Economic Development: Toward a Theoretical Synthesis and Policy Framework,” *Theory and Society*, 27(2), 151-208.
- World Bank(1991), *The World Bank Annual Report*. Washington, D.C.: The World Bank.
- Youssef C. M, and Luthans F.(2007), “Positive Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism and Resiliency,” *Journal of Management*, 33(5), 774-800.

<부록-설문지>

설문지

안녕하십니까?

본 설문은 광주도시공사 직원들의 공공서비스동기 및 사회적 자본을 알아봄으로써 기관의 내부 청렴성 및 조직몰입과의 영향관계를 살펴보고, 공사의 안정적인 정착과 발전을 위한 의견을 수렴하고자 합니다.

본 설문지는 개인의 능력을 테스트하는 것이 아니므로 질문에 따른 정답이 없으며, 귀하의 진솔한 의견을 작성해주시면 됩니다.

귀하께서 응답해주신 내용은 순수 연구 목적 이외에 다른 어떠한 용도로도 사용하지 않으며, 오직 통계적인 목적으로만 사용될 것임을 약속드리오니, 번거롭더라도 설문 내용을 읽은 후, 솔직한 답변 부탁드립니다.

다시 한번, 바쁘신 시간 내 주시어 귀중한 의견 주셔서 진심으로 감사드립니다.

2017. 07

조선대학교 경영대학원
연구자 김경춘
지도교수 김종호

다음 사항을 먼저 읽어 주시고 응답해 주십시오.

- ✓ 질문 하나하나를 주의 깊게 읽으시고 응답해 주십시오.
- ✓ 회사의 전반적인 분위기를 느끼시는 대로 편하게 응답해 주십시오.
- ✓ 특별한 요구가 없으면 한 문항 당 한 개의 답변만 선택하여 주십시오.
- ✓ 다른 사람의 관점이 아닌 귀하의 생각대로 표시해 주십시오.

※ 아래 문항은 귀하께서 소속된 기관에 근무하시면서 **공공서비스동기(자기희생, 공익에의 몰입, 동정)**에 대하여 지난 1년간 느끼신 점을 알아보기 위한 것입니다. 귀하께서 느끼신 바와 일치하는 곳에 √ 해 주세요.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1 나는 개인적인 성취보다는 사회발전에 도움이 되고, 가치 있는 일을 하는 것이 더 중요하다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
2 나는 업무능력에 있어 실제보다 과분한 평가를 받고 있다	①	②	③	④	⑤
3 나는 사회로부터 받은 혜택보다 더 많이 사회에 환원해야 한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
4 나는 손해를 당하는 경우라도 타인 혹은 동료에게 도움을 제공하고자 한다	①	②	③	④	⑤
5 나는 공동체 발전을 위해 헌신한다	①	②	③	④	⑤
6 나는 유익한 공공서비스를 제공하고자 노력한다	①	②	③	④	⑤
7 적절한 서비스의 제공은 내 공적인 의무라고 생각한다	①	②	③	④	⑤
8 나는 사회발전을 위해 정책 및 프로그램들은 더욱 강조되어야 한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
9 나는 동료직원이 어려움을 겪고 있을 때 안쓰러움을 느낀다	①	②	③	④	⑤
10 나는 개인적으로 모르는 사람이라 할지라도 그들의 복지에 관심을 기울인다	①	②	③	④	⑤
11 나는 도움을 필요로 하는 동료를 적극적으로 도와준다	①	②	③	④	⑤
12 나는 업무를 행하는데 있어 동료와의 상호협력력을 중요하게 생각한다	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 귀하께서 소속된 기관에 근무하시면서 **사회적 자본(신뢰, 규범, 네트워크)**에 대하여 지난 1년간 느끼신 점을 알아보기 위한 것입니다. 귀하께서 느끼신 바와 일치하는 곳에 √ 해 주세요.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1 우리 회사의 직원들은 대체로 믿을만하다	①	②	③	④	⑤
2 우리 회사의 직원들은 서로의 의도와 행동에 대해 상호 신뢰한다	①	②	③	④	⑤
3 우리 회사의 직원들은 서로의 업무수행 능력에 대해 상호 신뢰한다	①	②	③	④	⑤
4 나는 우리 직원들 각자가 팀(부서)의 목표를 달성하기 위해 일한다고 믿고 있다	①	②	③	④	⑤
5 나는 우리 직원들이 각자가 개인보다는 팀(부서)을 위해 의사결정을 내린다고 믿고 있다	①	②	③	④	⑤
6 우리 회사의 직원들은 팀(부서)의 규범과 규칙을 잘 지킨다	①	②	③	④	⑤
7 우리 회사는 질서가 잘 확립되어 있다	①	②	③	④	⑤
8 우리 회사는 공정하고 투명하게 업무처리가 이루어진다	①	②	③	④	⑤
9 우리 회사(부서)는 업무와 관련하여 직원 간 자유로운 대화와 토론이 가능하다	①	②	③	④	⑤
10 나는 동료직원들이 무슨 일을 하고 있는지와 업무처리에 어떠한 애로사항이 있는지 알고 있다	①	②	③	④	⑤
11 직원들은 내가 무슨 일을 하는지, 업무처리에 어떠한 애로사항이 있는지 알고 있다	①	②	③	④	⑤
12 우리 회사는 직원들이 필요로 하는 정보를 충분히 제공한다	①	②	③	④	⑤
13 우리 직원들은 회사와 관련된 정보를 습득하면 자발적으로 서로 공유한다	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 귀하께서 소속된 기관에 근무하시면서 **조직문화, 부패방지제도, 인사업무, 예산집행, 업무지시의 공정성**에 대하여 지난 1년간 느끼신 점을 알아보기 위한 것입니다. 귀하께서 느끼신 바와 일치하는 곳에 √ 해 주세요.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1 우리 회사의 직원들은 업무를 공정하고 투명하게 처리하고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
2 우리 회사의 직원들은 업무 수행 시 공직윤리 규정을 준수하고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
3 우리 회사에서는 업무와 관련해 금품, 향응, 편의의 수수나 청탁, 알선 등이 관행처럼 이루어지고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
4 우리 회사는 내부고발제도 및 고발자 보호 제도를 실효성 있게 운영하고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
5 우리 회사의 부패행위에 대한 징계 및 처벌수준이 적절하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
6 우리 회사의 자체 감사 체계가 부패 예방에 어느 정도나 기여하고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
7 우리 회사에서는 인사 업무와 관련하여 금품이나 향응 제공이 어느 정도 이루어지고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
8 금품이나 향응 제공에 의하고 귀 기관의 인사결과가 어느 정도 영향을 받는다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
9 귀하께서는 지난 1년간 승진, 전보 등 인사와 관련하여 회사 내 상급자나 담당 직원에게 금품, 향응, 편의 등을 제공한 경험이 있습니까?	①	②	③	④	⑤
10 우리 회사에서 예산을 위법 또는 부당하게 집행하는 일이 어느 정도 이루어지고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
11 우리회사에서는 지난 1년간 위법 또는 부당한 예산집행을 경험하신 적이 있습니까?	①	②	③	④	⑤
12 지난 1년간 우리 회사에서 법인카드를 사적으로 사용하거나 개인카드를 사용한 후 기관 경비로 회계 처리하는 경우가 얼마나 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
13 우리 회사에서는 법인카드 사용 업종 제한이나 법인카드 사용 시 사용자의 이름 서명 등과 같은 이행기준이 제대로 지켜지고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
14 우리 회사에서 상급자가 공정한 직무수행을 저해하는 부당한 업무지시를 어느 정도 하고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
15 우리 회사에서 상급자의 부당한 업무지시를 따르지 않아 각종 불이익을 받은 경우가 어느 정도 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
16 귀하께서는 지난 1년간 업무처리 과정에서 상급자로부터 공정한 직무수행을 저해하는 부당한 업무지시를 받은 적이 있습니까?	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 귀하께서 소속된 기관에 근무하시면서 **조직몰입 및 만족도**에 대하여 지난 1년간 느끼신 점을 알아보기 위한 것입니다. 귀하께서 느끼신 바와 일치하는 곳에 √ 해 주세요.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1 나는 우리 회사의 성공과 목표 달성을 위해 최선을 다하고 있다	①	②	③	④	⑤
2 나는 회사의 문제를 내 문제처럼 느낀다	①	②	③	④	⑤
3 나는 주위 사람들에게 우리 회사가 굉장히 좋은 직장이라고 이야기 한다	①	②	③	④	⑤
4 나는 이 회사에서 근무하는 것이 자랑스럽다	①	②	③	④	⑤
5 나는 다른 회사에서 일할 기회가 생겨도 이 회사를 계속 다닐 것이다	①	②	③	④	⑤
6 나는 나의 업무에 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤
7 내가 하는 일은 나에게 성취감을 제공한다	①	②	③	④	⑤
8 나의 업무에 흥미와 보람을 느끼고 있다	①	②	③	④	⑤
9 나의 직업을 선택한 것에 대해 행복하게 생각한다	①	②	③	④	⑤
10 나의 업무는 향후 나의 목표달성에 도움을 줄 것이다	①	②	③	④	⑤
11 나는 내가 하고 있는 일이 값어치가 있는 일이라고 생각한다	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 귀하의 일반사항에 관련된 문항입니다. 일치하는 곳에 √ 해 주세요.

1. 귀하의 성별 : ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연령 : ① 30세 미만 ② 30-39세 미만 ③ 40-49세 미만 ④ 50세 이상

3. 귀하의 학력 : ① 고등학교 졸업 ② 대학교 재학 ③ 대학교 졸업
 ④ 대학원 이상

4. 귀하의 소속부서 :

① 미래전략팀	② 재정예산팀	③ 홍보고객팀	④ 분양팀	⑤ 경영지원팀
⑥ 재무회계팀	⑦ 체육시설팀	⑧ 공공시설팀	⑨ 영락공원팀	⑩ 개발기획팀
⑪ 개발사업팀	⑫ 산단조성팀	⑬ 도시녹지팀	⑭ 보상팀	⑮ 재생기획팀
⑯ 건축사업팀	⑰ 재생사업팀	⑱ 주택관리팀	⑲ 맞춤형주택팀	
⑳ 안전관리팀				

5. 귀하의 담당업무시설 :

① 광주본사	② 빛고을골프장	③ 상무골프연습장	④ 영주골프센터
⑤ 실내수영장	⑥ 실내빙상장	⑦ 빛고을고객센터	⑧ 황금주차장
⑨ 지하도상가	⑩ 진국화물차고지	⑪ 쌍촌영구임대	⑫ 하남영구임대
⑬ 금호영구임대	⑬ 신창국민임대	⑰ 하남국민임대	⑱ 선운공공임대

6. 귀하의 직급 :

① 1급	② 2급	③ 3급	④ 4급	⑤ 5급	⑥ 6급	⑦ 7급
⑧ 8급	⑨ 9급					

7. 근속연수 :

① 3년 이하	② 3-5년	③ 6-10년	④ 11-15년	⑤ 16-20년	⑥ 21년 이상
---------	--------	---------	----------	----------	----------

8. 귀하의 월 소득수준 :

① 200만 원 미만	② 200만 원-400만 원 미만	③ 400만 원-600만 원 미만	④ 600만 원 이상
-------------	--------------------	--------------------	-------------

설문조사에 응해주셔서 감사합니다.