

입법부 공무원들의 공공서비스동기 및 공직가치가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구: 조직몰입 및 직무만족의 조절효과를 중심으로

최 예 나

국문요약

본 연구는 그동안 간과되었던 입법부공무원들을 대상으로 공공서비스동기 및 공직가치가 조직시민행동에 미치는 영향과 이러한 관계에서 직무만족 및 조직몰입의 조절효과를 분석하고자 하였다. 분석결과, 조직시민행동의 영향요인으로 공공서비스 동기요인 중 타인의 권리 옹호, 사회의 선을 위한 희생감수와 공직가치 요인 중 시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력, 개인적 가치보다 공직의무 중시, 민원인 및 동료의견 존중, 업무수행 원칙에 따른 업무수행 및 조절변수인 조직몰입, 직무만족 요인 등을 발견하였다. 그리고 이를 토대로 입법부공무원들의 조직시민행동을 높이기 위한 정책방향으로 다음 내용들을 제안하였다. 첫째, 공공서비스동기와 공직가치 제고이다. 공무원 채용과정에서부터 공공서비스동기와 공직가치 등을 어느 정도 판단할 수 있는 공직윤리 과목을 신설하거나 심층면접 등을 강화하는 것이 필요하다. 둘째, 직무만족과 조직몰입을 제고하기 위한 조직사회화이다. 인적자원관리 측면에서 면접 등의 프로세스를 강화하여 개인-조직가치 부합수준이 높은 인력을 채용하고 공유가치 교육 등 조직의 공유가치를 확산해야 한다. 셋째, 관리자의 리더십 제고방안이다. 이를 위해 단계별 리더십 파이프라인 교육훈련 내실화, 의사소통과 이해관계 조정역량 육성 프로그램 확대, 참여형 리더십 교육훈련 프로그램 강화 등을 추진해야 한다.

주제어: 공공서비스동기, 공직가치, 조직시민행동, 조직몰입, 직무만족

I. 서론

공무원들의 조직시민행동은 업무의 적극적 참여와 조직이미지 제고에 기여할 수 있다(Vigoda-Gadot & Golembiewski, 2001). 공무원들이 조직시민행동을 많이 할수록 자발적으로 업무에서 동료를 돕고, 의무가 아닌 업무회의에 참석하며, 다른 사람과 의견 공유 및 조직관련 이슈에 적극적으로 동참한다. 이러한 적극적인 조직시민행동은 조직성과에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대되어 최근 민간 또는 공공조직분야에서 많은 관심을 받고 있다. 이 외에도 공무원들의 성과를 제고하는 요인들은 다양한데 공공조직의 특성과 관련하여 대표적으로 공공서비스동기와 공직가치가 있다. 공공서비스동기는 개인이 공익에 봉사하도록 동기를 부여하고, 공공서비스동기가 높은 사람들

은 상대적으로 이타적인 마음, 평등의식, 협동심, 신뢰 등을 많이 보유하고 있다. 또한 공직가치를 중요하게 생각하는 공무원들은 윤리성(정직, 공정성, 책임성 등), 민주성(불편부당, 규칙준수, 중립성 등), 전문성(혁신, 품질, 창의성, 서비스 등) 등에 더 많은 관심을 보인다(Kernaghan, 2003:712).

그리고 공무원들이 조직몰입과 직무만족이 클수록 조직의 성과는 높아진다. 예를 들어, 직무환경이 공무원들의 기준과 수요에 부합하여 조직몰입과 직무만족이 높을수록, 낮은 이직의도를 나타내고 조직을 떠날 가능성이 줄어든다(Allen & Meyer, 2000). 이는 조직목표와 가치에 대한 직원들의 믿음이 조직몰입과 직무만족을 통해 강해지고, 조직에 동화되어 소속조직의 목표를 달성하기 위해 상당한 노력을 기울이기 때문이다. 이처럼 공공서비스동기, 공직가치, 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동 등 조직에 대한 선의적 행동은 조직성과를 제고하는데 기여하게 된다. 특히 이러한 선의적 행동은 민간부문보다 공익을 추구하는 공공부문의 공무원 성과에 큰 영향을 미칠 수 있다.

하지만 소속조직에 따른 공무원의 유형, 즉 공무원의 소속이 입법부냐 행정부냐에 따라 조직관련 선의적 행동은 영향을 받을 수 있다. 즉, 입법부공무원들은 국회를 보좌하고 지원하는 역할을 담당하는 반면, 행정부공무원들은 독자적으로 정책을 결정하는 등 소속조직에 따라 공무원들의 업무내용과 유형에 차이가 존재하여 조직 업무관련 선의적 행동에도 차이가 나타날 수 있다. 입법부공무원들은 행정부공무원들과 달리 주로 국회의원들의 입법·예산안, 결산·국정감사 활동을 보좌하거나 지원하는 업무를 담당한다. 한국행정연구원(2017)에 의하면, 국회사무는 국회소속기관의 업무 중 의정활동을 보좌하거나 이를 지원하는 사무로서 주로 국회의원, 국회의원 보좌관·비서관 등을 보좌하는 업무이다. 이 때, 국회 또는 국회의원의 의사가 일방적으로 우선시되는 경향이 있어 국회에서 처리되는 업무는 예측하기 곤란하거나 예측이 불가능한 경향을 자주 보인다. 업무 자체가 행정업무처럼 반복적이거나 정형적이지 않기 때문에 공무원의 창의성, 혁신성, 도전정신이 필요한 경우가 많다. 또한, 입법·예산안 및 결산·국정감사 등 의정활동을 보좌·지원하는 사무는 주로 법령에 규정된 경우가 많아 행정부공무원과 비교시 상대적으로 공무원의 결정재량권이 거의 없다는 특징이 있다.

이처럼, 입법부공무원들의 업무상 특징은 해당 조직 공무원들의 공공서비스동기나 공직가치, 직무만족, 조직몰입 뿐만 아니라, 조직시민행동에도 영향을 미칠 수 있다. 조직시민행동의 경우 공무원의 공식적인 역할은 아닐지라도 조직의 효과적인 기능에 기여, 또는 기능을 촉진하는 행동(Organ, 1988:4)으로서 입법부 직원들 간 사회적 자본, 조직발전, 조직성과에 영향을 미칠 수 있다는 점에서 중요하다. 그런데 조직유형에 따라 이러한 차이가 존재할 것으로 기대됨에도 불구하고, 지금까지 공공서비스동기 및 공직가치, 조직시민행동들에 관한 연구는 주로 행정부공무원들을 중심으로 이루어졌다. 따라서 본 연구는 관련 연구가 다소 부족하였던 입법부공무원을 대상으로 최근 조직관리에서 중요한 주제로 관심을 받고 있는 조직시민행동에 관한 내용을 살펴봄으로써 기존 연구들을 보완하고자 한다. 즉, 본 연구는 입법부공무원들을 대상으로 공공서비스동기 및 공직가치가 조직시민행동에 미치는 영향과 이러한 관계에서 직무만족 및 조직몰입의 조절효과를 탐색적으로 분석하는 것을 목적으로 한다. 그리고 이를 통해 입법부 공무원들의 조직시민행동을 제고

하기 위한 정책방안 마련에 기여하고, 지방정부의 입법부라고 할 수 있는 지방의회 공무원들의 조직시민행동을 강화하기 위한 노력에도 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 논의

1. 공공서비스동기와 공직가치에 관한 논의

공공서비스동기(public service motivation)는 개인이 공익에 봉사하도록 동기를 부여하는 이타적 의도(altruistic intentions)를 의미한다. Perry & Wise(1990:368)는 공공서비스동기를 “공공기관에 일차적으로 또는 독특하게 근거를 둔 동기에 반응하는 개인의 성향(individual predisposition)”으로, Brewer & Selden(1998:417)은 “개인이 의미 있는 공공서비스를 수행하도록 유도하는 동기 부여력(motivational force)”으로, Hondeghem & Perry(2009:6)는 “타인과 사회에 선을 행할 목적으로 사람들에게 서비스를 제공하는 개인적인 성향(individual orientation)”으로 규정하였다. 또한, 공공서비스 동기는 “자신의 이익과 조직의 이익을 넘어 더 큰 정치적 실체의 이익과 관련되며 개인이 그에 따라 행동하도록 동기를 부여하는 신념(belief), 가치(values), 태도(attitudes)”라고 할 수 있다(Vandenabeele, 2007:547).

그리고 공공서비스동기는 조직몰입, 직무참여, 조직시민행동(Gould-Williams, Mostafa & Bottomley, 2015; Pandey, Wright & Moynihan, 2008), 성과(Andersen, Heinesen, & Pedersen, 2014) 등에 영향을 미칠 수 있다. Brewer(2008:136)에 의하면, 공공서비스동기의 가장 중요한 결과 중 하나가 행태적 결과(behavioral outcomes)이며, 많은 사람들은 공공서비스동기가 공무원의 특성(characteristics), 태도(attitudes), 행동(behaviors)에 중요한 영향을 미친다고 믿는다(Perry & Wise, 1990). 예를 들면, 공공서비스동기가 높은 사람들은 더 이타적이고, 평등하고, 협동적이며, 신뢰할 수 있고, 사회 정의를 유지하기 위해 이타적인 처벌을 수행할 가능성이 높다(Tepe, 2016; Tepe & Vanhuysse, 2017; Prokop & Tepe, 2020). 게다가 공공서비스동기가 높은 직원은 상대적으로 금전적 기회를 덜 원하고(Brewer et al., 2000; Bright, 2005), 비금전적 기회를 원할 가능성이 더 높으며, 관료조직의 특성에 더 관대하고(Scott & Pandey, 2005), 공익에 해로운 활동을 보고할 가능성이 더 높다(Brewer & Selden, 1998).

한편, 공직가치(public service values)는 공공가치(public values)를 근간으로 한다. 먼저 가치(values)는 특정 행동양식이나 존재의 최종상태가 개인적 또는 사회적으로 더 바람직하다는 지속적인 신념(enduring belief)을 의미한다(Rokeach, 1973:5). 가치는 조직이 임무를 효과적으로 수행할 수 있도록 하는 행태와 행위의 표준을 설정한다는 점에서 중요하다(Kernaghan, 2003; van der Wal, De Graaf, & Lasthuizen, 2008; van Thiel & van der Wal, 2010). Bozeman(2007:37)은 특히 공공가치에 대해 설명하였는데, 공공가치를 시민이 받아야 할 권리, 혜택 및 특권에 대한 규범적 합의, 사회, 국가 및 서로에 대한 시민의 의무, 정부와 정책의 기반이 되어야 하는 원칙 등으로 규정하였다.

이와 구분해야 할 개념으로 공직가치가 있는데 Witesman & Walters(2014)는 공직가치를 '공공 영역에서 취한 행동에 대해 공무원이 주장하는 정당화'로 규정하였다. 공직가치와 공공가치를 비교해보면, 공공가치는 광범위한 공공 및 민간 행위자의 집단행동에 의해 달성되는 사회 수준의 결과이고, 공직가치는 행동의 정당화로서 명시적으로 개별 공무원이 취하는 행동과 관련이 있는 특징이 있다. 공직가치는 직원들이 업무에 더 많이 집중하도록 동기를 부여하는 자원이고 공공가치의 직업적 가치라고 할 수 있다. 공공가치에 관한 여러 연구 중 Meynhardt(2009)의 공공가치 개념이 공직가치 개념과 근접하다.

이러한 공직가치의 유형은 매우 다양한데, 미국행정학회는 공직가치를 개인적 가치, 직업적 가치, 조직적 가치, 법적 가치, 공익 가치(Van Wart: 1998:8-25)로 구분하였다. 그리고, Kernaghan(2003:712)은 캐나다의 공공서비스 가치에 기초한 업무에 기반하여 공공서비스 가치를 윤리적 가치(정직, 공정성, 책임성, 충성도, 수월성, 존경심, 진심 등), 민주적 가치(불편부당, 규칙준수, 중립성, 개방, 대응성, 대표성, 합법성 등), 직업적 가치(효율성, 효과성, 혁신, 품질, 창의성, 서비스 등), 인적 가치(관심, 열정, 인내심, 용기, 인본주의, 관용 등)로 구분하였다. 또한 OECD(2000)는 공직가치의 유형을 공정성, 합법성, 무결점성, 투명성, 효율성, 평등, 책임, 정의 등으로 설명하고, Gilbert(1959)와 Kernaghan(2000)은 정직성, 효율성, 효과성, 중립성, 반응성, 책임성 등으로 제시하였다. 그 외 Vrangbaek(2009:525)는 공직가치의 유형을 책임성, 투명성, 사법법 유지, 고도의 직업기준 등으로 규정하고, Tait(1997)는 효율성, 효과성, 혁신, 수익, 역량, 품질 등으로 구분하였다.

2. 조직시민행동에 관한 이론적 논의

조직시민행동(organizational citizenship behavior)은 상대적으로 임의적이며 조직의 효과적인 기능에 기여하는 직원의 행동을 의미하는(Organ, Podsakoff, & Mackenzie, 2006) 다차원적 개념이다. 즉 조직시민행동은 직원의 공식적인 역할은 아닐지라도 조직의 효과적인 기능을 촉진하는 임의적 성격의 행동이다(Organ, 1988:4). 조직시민행동이 중요한 이유는 인센티브 기반의 조직관리가 조직의 집단이익을 달성하는 데 충분하지 않고 조직은 일상적으로 발생하는 이타적인 행위에 의존하기 때문이다. 공공 부문의 조직시민행동은 시민참여, 사회 및 정치 제도에 대한 충성도 및 신뢰 등과 같은 영역의 일반 시민행동(general citizenship behavior)과 관계가 있다(Cohen & Vigoda, 2000; Vigoda-Gadot & Golembiewski, 2001). Vigoda-Gadot & Cohen(2004:13)에 의하면, 시민행동은 효과성, 효율성, 공정성, 사회 정의 및 전반적인 건강한 성장과 발전을 추구하는 모든 공공 시스템 및 행정 관료에 필수적이다. 공무원의 시민 행동은 시민의 복지를 향상시키고 공공기관의 이미지를 향상시킬 것으로 기대된다(Vigoda-Gadot & Golembiewski, 2001). 또한, 조직시민행동은 조직의 혁신성을 높일 수 있는 중요한 요소로 간주된다. 예를 들어, 조직시민행동이 높은 직원은 새로운 기술에 대해 더 긍정적인 태도를 가지고 업무에 새로운 기술을 기꺼이 적용할 의향을 지닌다(Ozsahin & Sudak, 2015). 이러한 조직시민행동은 Axtell, Holman, Unsworth, Wall, Waterson & Harrington(2000)이 설명한 혁신의 제안 및 구현 단계와 일치하고, 이 때 혁신은 새로

운 아이디어를 채택하고 생성하는 과정으로 이해된다(Axtell et al., 2000).

조직시민행동의 유형은 다양한데(Podsakoff, Mackenzie, Paine & Bachrach, 2000), 일반적으로 7가지 유형으로 구성된다(Organ et al., 2006:297-311). 첫째, 도움(helping)이다. 이는 이타주의와 유사한 조직시민행동으로 업무관련 문제에서 상관과 동료로 자발적으로 돕는 것을 포함한다. 즉, 이는 직원들의 사기를 향상시키고, 협력을 장려하며, 직장에서 좋은 관계를 구축하고 유지하는 행위 등을 의미한다. 둘째, 스포츠맨십(sportsmanship)이다. 이는 불편함을 감수하고 불평하지 않고 일을 수행하며, 조직이익을 위해 개인적 이익을 기꺼이 희생하는 것을 나타낸다. 셋째, 조직충성(organizational loyalty)으로서, 회사 이미지 홍보, 불리한 조건에서도 최선을 다하고 외부 위협으로부터 조직을 보호하는 것을 포함한다.

넷째, 조직순응(organizational compliance)이다. 이는 조직 규칙 및 절차 준수, 조직 가치 준수, 권위 존중, 성실성, 기한 준수 등을 의미한다. 다섯째, 개인주도성(individual initiative)이다. 이는 자발적으로 조직 개선 제안, 과제 개선을 위한 창의성 및 혁신 활동 등을 포함하여 개인, 집단, 조직 기능을 개선할 수 있는 방법을 적극적으로 모색하는 것을 나타낸다. 여섯째, 시민적 덕성(civic virtue)이다. 이는 조직의 정치 과정에 대한 책임감 있고 건설적인 참여로서, 의무가 아닌 업무회의 참석, 다른 사람과 의견 공유, 조직을 위해 나쁜 뉴스를 전달할 의지, 조직과 관련된 이슈들에 보조를 맞추는 것 등을 의미한다. 일곱째, 자기개발(self-development)이다. 이는 자체 교육, 고급 교육 과정의 탐색 및 활용 등으로서, 조직에 기여하기 위하여 자신의 업무분야에서 최신의 변화에 뒤떨어지지 않도록 새로운 종류의 기술을 배우는 것을 나타낸다.

3. 공공서비스동기와 공직가치 및 조직시민행동의 관계에 관한 논의

공공서비스동기와 공공가치, 조직시민행동의 특성을 비교해보면, 공공서비스동기는 개인적 가치의 성격이, 공공가치는 사회적 가치의 성격이, 공직가치는 직업적 가치의 성격이 강하다고 할 수 있다. 이들의 관계를 알아보면 첫째, 공공서비스동기와 조직시민행동의 관계이다. 공공서비스동기는 공공 부문에서 조직시민행동 및 기타 차원의 성과에 영향을 미친다(Kroll & Vogel, 2014; Shim & Faerman, 2017). 예를 들어 Pandey, Wright & Moynihan(2008:102)은 개인간 시민행동(interpersonal citizenship behavior)을 동료를 향한 도움 행동(helping behavior)으로 정의하고 공공서비스동기를 조직시민행동의 예측변수로 설명하였다. 그리고 Taylor(2010)는 공공서비스동기가 정치적 참여, 친사회적 행동(자선단체 기부 등), 시민의 권리 등과 같은 긍정적인 시민행동에 영향을 미친다고 주장하였다.

공공서비스동기가 높은 개인은 시민으로서 의무에 대한 의식이 강하고 사회를 위한 이익을 추구하려는 동기가 있다. 이러한 동기는 종종 조직을 발전시키거나 공식적으로 기대되지 않는 동료를 지원하려는 행동에 영향을 미친다(Gould-Williams et al., 2015). 특히 조직시민행동에 대한 연구에서 공공서비스동기는 조직 몰입도 및 직무 만족도와 함께 조직시민행동에 직접적이고 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Kim, 2006; Liu & Perry, 2016). 그 외에도 Bottomley et

al.(2016)은 공공서비스동기와 조직시민행동 간에 긍정적인 연관성이 있다는 증거를 보여주었다.

둘째, 공직가치와 조직시민행동의 관계이다. 공공가치는 개인이 자신과 공공의 이익에 가치를 두는 것으로, 인간의 기본적인 욕구가 공공과 관련된 관계에서 어떻게 영향을 받는지에 대한 개인 평가의 결과를 의미한다. Meynhardt(2009)에 따르면, 개인과 사회의 관계에 대한 공유경험은 공공가치 창출로 이해되고, 인지-경험 자아이론의 4가지 기본욕구 차원을 4가지 공공가치 차원으로 변환할 수 있다. 즉 이는 긍정적인 자아평가를 위한 기본욕구인 도덕성(morality), 쾌락을 극대화하고 고통을 피하기 위한 기본욕구인 삶의 질(quality of life), 행위자의 개념적 체계를 둘러싼 통제 및 일관성을 획득하기 위한 기본욕구인 업무수행(task fulfillment), 긍정적인 관계를 형성하기 위한 기본 욕구인 사회적 응집성(social cohesion)으로 구분된다.

사회정체성 이론에 따르면 개인은 자신이 소속된 조직과 동일시하고 자신을 조직의 구성원으로 여기는 경향이 있다. 이에 따라, 사람들은 매우 권위 있고 평판이 좋은 조직과 동일시하려는 경향이 있고(Ashforth & Mael, 1989) 구성원들은 매력적인 이미지를 가진 기관에서 근무할 때 더 큰 만족을 느낀다. 예를 들어 조직이 사회적으로 책임있는 행동을 하여 공동선에 공헌할 때 해당 조직의 구성원은 사회에서 더 많은 인정을 받게 된다. 따라서 공직가치에 관심을 기울이는 조직에서 일하는 구성원은 다른 사람으로부터 더 긍정적인 인정을 받을 수 있고, 이는 긍정적인 자아 개념을 강화하여 삶에서 더 큰 만족감을 느끼게 한다(Vlachos, Panagopoulos, & Rapp, 2013).

4. 조절변수로서 직무만족과 조직몰입

Schappe(1998)에 의하면, 조직시민행동은 직무만족, 조직몰입, 공정성 인식의 영향을 받는 것으로 나타났다. 직무만족(job satisfaction)은 연구자마다 다르게 정의되고 있는데, Robbins(2002)에 따르면, “직무만족은 자신의 일에 대한 일반적인 태도로서, 노동자가 받는 보상의 양과 그들이 받을 것으로 기대되는 금액의 차이”를 의미한다. 그리고 Cherrington(1994)은 직무만족을 “기본적으로 직원들이 자신의 직업을 얼마나 좋아하는지”로 규정하였고, Locke(1976)은 직무만족을 “자신의 직무나 직무 경험에 대한 평가에서 비롯되는 유쾌하거나 긍정적인 감정상태”로 정의하였다. 또한, Hoppock(1932)은 직무만족을 “심리적, 생리적, 환경적 상황의 조합으로, 자신의 직업에 대해 만족한다고 진실되게 말할 수 있는 것”으로 규정하였다. 이러한 직무만족(job satisfaction)은 직원들이 고용에 대해 가지고 있는 전망을 반영하고, 이 전망은 직원들의 요구가 업무를 통해 충족되는 정도에 따라 영향을 받는다. 직원들은 직무환경이 자신들의 수요를 충족할 때 높은 수준의 직무 만족도와 낮은 수준의 이직 의도를 나타낸다.

직무만족과 조직시민행동의 관계는 일관되지 않는데, 먼저 Bateman & Organ(1983), Organ & Ryan(1995)의 연구에 의하면, 직무만족과 조직시민행동에는 강한 양의 관계가 있었다. 그리고 Intaraprasong et al.,(2012)와 Amna Arif, Aisha Chohan(2012)의 연구에서도 직무만족과 조직시민행동이 서로 양의 관계를 보였다. 또한 Miao(2011)는 직무만족과 조직시민행동 사이에 긍정적인 유의한 관계가 있음을 발견하였고, Vaijyanthi et al.,(2014)은 내재적 직무만족이 아닌 외적 직무만족만

이 조직시민행동에 영향을 미침을 발견하였다. 반면에 Budiman, Anantadjaya, & Prasetyawati(2014)에 따르면, 직무만족은 조직시민행동과 유의미한 상관관계가 없으며 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 직무의 성격이었다. 그리고, Chen et al.,(1998)과 O'Driscoll & Randall(1999) 역시 직무만족과 조직시민행동 사이에서 유의미한 관계를 찾지 못하였다.

조직몰입(Organizational Commitment)은 조직과 직원의 관계를 설명하고 조직을 떠날 가능성을 줄이는 심리적 상태(psychological state)를 의미한다(Allen & Meyer, 1990; Allen & Meyer, 2000). 이는 직원들이 조직의 구성원 자격을 유지하려는 강한 열망과 조직의 목표와 가치에 대한 강한 믿음, 소속된 조직을 대신하여 상당한 노력을 기울이려는 의지(Mowday et al., 1979) 등을 포함한다. Allen & Meyer(1990)에 의하면, 조직몰입은 조직 내에서 직원을 유지하기 위한 정서적 몰입(욕구), 규범적 몰입(의무) 및 지속적 몰입(필요) 등으로 구성된다.

이러한 조직몰입은 직원의 동기, 성과, 사기 및 조직 성공을 향상시키는 시민조직행동에 영향을 미친다(Mayer & Schoorman, 1998). Bateman & Strasser(1984)에 의하면, 조직몰입은 조직구성원의 충성도와 조직구성원 자격을 유지하려는 욕구를 나타낸다. 따라서 조직몰입은 조직에 대한 긍정적인 인식을 높이고 조직에 충성, 순종, 업무상 자발적 도움 등의 시민조직행동을 유발한다. 이런 점에서 조직몰입은 직원이직률의 지표로 자주 사용된다(Allen & Meyer, 1990). 또한, 조직몰입은 카리스마적 리더십(Rowden, 2000), 윤리적 리더십(Neubert, Wu, & Roberts, 2013), 변혁적 리더십(Othman, Mohammed, & D'Silva, 2013) 등의 다양한 리더십 행동(Zulfiqar, Ijaz & Muhammad, 2011)과도 관련이 있다.

5. 선행연구 고찰 및 본 연구의 차별성

본 연구는 입법부공무원들을 대상으로 공공서비스동기 및 공직가치가 조직시민행동에 미치는 영향과 이러한 관계에서 직무만족 및 조직몰입이 미치는 조절효과를 분석하는 것을 목적으로 한다. 이와 관련된 주요 선행연구들을 고찰하면 다음과 같다. 첫째, 공공서비스동기와 조직시민행동의 관계에 관한 연구들이다. 문국경·임재영(2019)은 '공공봉사동기와 조직시민행동: 관료제적 조직구조의 조절효과를 중심으로' 연구를 통해 공공봉사동기는 조직시민행동에 정(+의 영향을 미치고 집권화와 공식화의 수준이 높아질수록 공공봉사동기의 영향력이 약화되는 점을 발견하였다. 김정인(2014)은 '지방세무직 공무원의 공공봉사동기와 조직시민행동' 연구를 통해, 공공봉사동기는 조직시민행동에 긍정적 영향을 미쳤으나, 공공봉사동기의 하위요인인 공공정책에 대한 호감은 조직시민행동에 부정적인 영향을, 동정심과 자기희생은 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치는 점을 발견하였다. 윤선일·유두호(2021)는 '조직시민행동의 영향요인 분석: 공공봉사동기와 조직 내 의사소통을 중심으로' 연구를 통해 공공봉사동기와 조직 내 의사소통은 조직시민 행동에 긍정적인 영향을 미치고, 공공봉사동기와 조직시민행동 간 관계에서 조직 내 의사소통이 긍정적인 조절효과를 나타내는 점을 발견하였다. 강지선·임효숙(2020)은 '공공봉사동기가 공무원의 조직시민 행동에 미치는 영향: 직무만족과 조직몰입의 매개효과 및 직무자율성의 조절효과를 중심으로' 연

구를 통해 공공봉사동기가 조직시민행동에 직·간접적으로 긍정적인 영향을 미치고, 간접적 영향력은 직무만족과 조직몰입이 이 둘 간의 관계를 매개하여 발생한 것으로서 직무만족의 매개효과가 좀 더 크게 나타난다는 점을 발견하였다.

둘째, 공직가치와 조직시민행동의 관계에 관한 연구들이다. 이 주제와 관련된 직접적인 연구는 드물다. 다만 이 주제와 관련된 간접적인 연구들을 살펴보면, 고대유(2021)는 ‘공무원의 공직가치 인식이 혁신행동에 미치는 영향: 조직시민행동의 매개효과를 중심으로’ 연구를 통해 공직가치는 혁신행동에 직접적인 정(+)의 영향을 미치고, 공직가치는 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치며, 공직가치는 조직시민행동을 통해 혁신행동에 간접적인 정(+)의 영향을 미치는 점을 발견하였다. 그리고 장용선·조대환(2015)은 ‘개인-조직 가치 일치와 조직 기반 자존감이 조직시민행동에 미치는 영향-조직동일시의 매개효과를 중심으로-’ 연구를 통해 개인-조직가치 일치와 조직 기반 자존감은 조직동일감에 긍정적인 영향을 미치고, 조직동일감은 조직시민 행동에 긍정적인 영향을 미치며, 조직동일감은 개인-조직 가치 일치 및 조직 기반자존감과 조직시민행동 사이에서 매개효과를 나타낸다는 점을 발견하였다. 이태우(2019)는 ‘윤리의식과 조직시민행동 간 공직동기의 매개효과에 대한 실증분석: 부산 소재 구청의 지방공무원을 대상으로’ 연구를 통해 윤리의식은 공직동기에 유의미한 영향을 미치고 윤리의식은 조직시민행동에 유의미한 영향을 미치며 공직동기는 조직시민행동에 유의미한 영향을 미치는 점을 발견하였다.

셋째, 직무만족 및 조직몰입과 조직시민행동의 관계에 관한 연구들이다. 한봉주(2009)는 ‘조직문화, 리더십, 그리고 조직시민행동의 관계에서 직무만족과 조직몰입의 매개효과: 공공기관 선진화 추진대상의 공공기관을 대상으로’ 연구를 통해 개발문화와 거래적 리더십 그리고 조직시민행동의 관계에서 직무만족 및 조직몰입의 긍정적인 매개효과와 직무만족이 조직몰입을 통해 조직시민행동에 미치는 영향을 발견하였다. 그리고 김연희(2016)는 ‘전략적 인적자원관리가 조직시민행동에 미치는 영향: 공유가치, 직무만족, 조직몰입의 매개효과를 중심으로’ 연구를 통해 조직시민행동에 영향을 미치는 매개 요인으로서 공유가치, 직무만족, 조직몰입과의 관계를 분석한 결과, 조직몰입, 공유가치, 직무만족 모두 조직시민행동에 직접적·간접적인 정(+)적 영향력을 가짐을 발견하였다. 또한, 조상미·박인희(2010)는 ‘직무만족, 조직몰입, 리더-부하교환관계가 조직시민행동에 미치는 영향’ 연구를 통해 리더-부하교환관계가 조직몰입과 조직시민행동간의 관계에서 매개효과가 있고, 구성원들의 조직몰입은 소통과 공감을 통한 리더와 부하의 질 높은 상호관계를 통해 자발적인 시민행동으로 구현되는 것을 발견하였다.

이러한 선행연구의 내용을 종합해보면, 공공서비스동기와 조직시민행동의 관계를 분석한 연구가 다수인 반면, 공직가치와 조직시민행동의 관계를 분석한 연구는 많지 않음을 알 수 있었다. 특히 입법부공무원들을 대상으로 공공서비스동기와 공직가치가 조직시민행동에 미치는 영향 또는 이들의 관계에서 직무만족과 조직몰입의 조절효과를 비교분석한 연구는 상대적으로 드물었다. 그러나 조직시민행동이 조직의 성과 향상을 위한 중요한 요인으로 부각되고, 행정부공무원과 입법부공무원은 업무특성에 차이가 존재하여 조직시민행동의 작용 매커니즘을 소속조직 유형별로 구분하여 분석할 필요가 있을 것이다. 이에 본 연구는 기존 연구들을 보완하기 위하여 입법부공무원

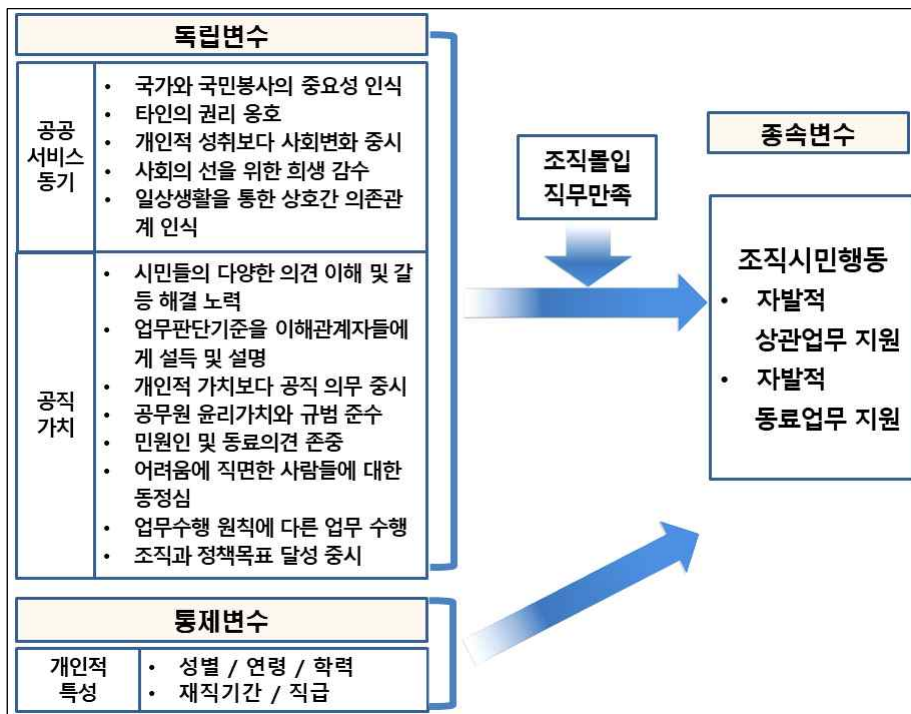
들을 대상으로 공공서비스동기와 공직가치가 조직시민행동에 미치는 영향과 이러한 관계에서 직무만족과 조직몰입의 조절효과를 탐색적으로 분석하고자 한다.

Ⅲ. 연구모형

1. 분석 틀

본 연구의 목적은 입법부공무원들을 대상으로 공공서비스동기 및 공직가치가 조직시민행동에 미치는 영향과 이러한 관계에서 직무만족 및 조직몰입의 조절효과를 탐색적으로 분석하는 것이다. 이를 통해 입법부 공무원들의 조직시민행동을 제고하기 위한 공공서비스동기 및 공직가치 정책에 대한 시사점을 제시하고자 한다. 이러한 연구목적에 위하여, 본 연구는 종속변수를 Podsakoff, Mackenzie, Paine & Bachrach(2000) 등의 논의에 기반하여 조직시민행동으로 설정하고, 독립변수를 Vandenabeele(2007)와 Rokeach(1973)의 논의 등에 기반하여 공공봉사동기와 공직가치로 구성하였다. 또한, Schappe(1998)의 논의 등에 기반하여 이들의 조절변수로 직무만족과 조직몰입을 설정하고 마지막으로 통제변수는 개인적 배경을 포함하였다. 이러한 내용을 반영한 본 연구의 분석 틀은 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 본 연구의 분석틀



2. 변수 및 측정지표 설정

본 연구는 입법부공무원들을 대상으로 공공서비스동기 및 공직가치와 조직시민행동의 관계, 그리고 이러한 관계에서 직무만족 및 조직몰입의 조절효과를 탐색적으로 분석하고자 하며, 이를 위해 다음과 같이 주요변수를 설정하였다. 먼저 본 연구의 종속변수는 조직시민행동(organizational citizenship behavior)으로, 구성원의 공식적인 역할은 아니나 조직의 효과적인 기능을 촉진하는 임의적 성격의 행동을 의미한다(Organ, 1988:4). 이러한 조직시민행동의 유형은 도움, 스포츠맨십, 조직충성, 조직순응, 개인주도성, 시민적 덕성, 자기개발 등 다양한데(Podsakoff, Mackenzie, Paine & Bachrach, 2000; Organ et al., 2006:297-311), 본 연구는 조직시민유형으로 업무관련 문제에서 상관과 동료들 자발적으로 돕는 행위인 ‘도움(Helping)’을 설정하고 측정지표로는 ① 자발적인 상관 업무 지원(나는 요청받지 않았음에도 상관의 업무를 돕는다)과 ② 자발적인 동료업무 지원(나는 결혼한 동료/업무량이 많은 동료의 업무를 돕는다)을 사용하여 5점 척도로 측정하였다.

그리고 본 연구의 독립변수는 공공서비스 동기와 공직가치이며, 첫째, 공공서비스동기(public service motivation)는 개인이 공익에 봉사하도록 동기를 부여하는 이타적 의도(altruistic intentions)를 의미한다. 공공서비스동기가 높은 사람들은 상대적으로 더 이타적이고, 평등하고, 협동적이며, 신뢰할 수 있다는 점에서(Tepe, 2016; Tepe & Vanhuyse, 2017; Prokop & Tepe, 2020), 본 연구는 공공서비스 동기의 측정지표로 ① 국가와 국민봉사의 중요성 인식(국가와 국민을 위한 뜻깊은 봉사는 나에게 매우 중요하다), ② 타인의 권리옹호(비록 웃음거리가 된다고 하더라도 나는 다른 사람들의 권리를 옹호하기 위해 나설 용의가 있다), ③ 개인적 성취보다 사회변화 중시(나에게는 사회에 어떤 바람직한 변화를 가져오는 것이 개인적인 성취보다 더욱 큰 의미가 있다), ④ 사회의 선을 위한 희생 감수(나는 사회의 선(善)을 위해서라면 스스로 매우 큰 희생을 감수할 마음의 준비가 되어 있다), ⑤ 일상생활을 통해 상호간 의존관계 인식(나는 일상생활을 통해 우리가 얼마나 서로 의존적인 존재인지를 늘 되새기고 있다) 등을 설정하였다.

둘째, 공직가치(public service values)는 특정 행동양식이나 존재의 최종상태가 개인적으로나 사회적으로 더 바람직하다는 지속적인 신념과 가치(Rokeach, 1973:5)를 의미한다. 공직가치는 ‘공무원이 공공 영역에서 취한 행동에 대해 주장하는 정당화’이자(Witesman & Walters, 2014). 공공가치의 직업적 가치로서 직원들이 업무에 더 많이 집중하도록 동기를 부여하는 자원이다. 이러한 공직가치의 유형은 매우 다양한데, 미국행정학회에서는 공직가치를 개인적 가치, 직업적 가치, 조직적 가치, 법적 가치 및 공익 가치(Van Wart: 1998:8-25)로, Kernaghan(2003:712)은 공공서비스 가치를 윤리적 가치, 민주적 가치, 직업적 가치, 인적 가치, OECD(2000)는 공정성, 합법성, 무결성, 투명성, 효율성, 평등, 책임, 정의로, Gilbert(1959)와 Kernaghan(2000)은 정직성, 효율성, 효과성, 중립성, 반응성, 책임성으로, Vrangbaek(2009:525)는 책임성, 투명성, 사법법 유지, 고도의 직업기준으로, Tait(1997)는 효율성, 효과성, 혁신, 수익, 역량, 품질로 구분하였다. 본 연구에서는 Kernaghan(2003:712)의 연구를 토대로 공직가치를 민주적 가치, 윤리적 가치, 직업적 가치, 인적 가치 4가지 유형으로 세분화하고 다음과 같이 측정지표를 구성하였다. 먼저 민주적 가치는 ① 시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등

해결 노력(나는 시민들의 다양한 의견을 이해하고, 갈등을 해결하기 위해 적극적으로 노력한다), ② 업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명(나는 내 업무의 판단기준을 이해관계자들에게 설득하고 설명한다)으로, 윤리적 가치는 ③ 개인적 가치보다 공직 의무 중시(나는 언제나 개인적 가치보다 공직 의무를 중시하며 업무를 수행한다), ④ 공무원 윤리가치와 규범 준수(나는 어떠한 경우에도 공무원 윤리 가치와 규범을 준수한다)로, 직업적 가치는 ⑤ 민원인 및 동료의견 존중(나는 민원인이나 동료들의 의견을 항상 존중한다), ⑥ 업무수행 원칙에 따른 업무수행(나는 업무수행 원칙에 따라 업무를 수행한다), ⑦ 조직과 정책의 목표 달성 중시(나는 조직과 정책의 목표가 달성되는 것이 가장 중요하다고 생각한다)로, ⑧ 인적 가치로는 어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심(나는 어려움에 직면한 사람들을 보면 안타까운 마음이 든다)로 설정하였다.

또한 조절변수로는 조직몰입과 직무만족을 설정하였다. 이는 Schappe(1998), 강지선·임효숙(2020) 등의 연구결과에서 보여주듯이 조직시민행동이 직무만족과 조직몰입의 영향을 받을 것으로 기대되기 때문이다. 먼저 조직몰입(organizational Commitment)은 조직과 직원의 관계를 설명하고 조직을 떠날 가능성을 줄이는 심리적 상태(Allen & Meyer, 1990; Allen & Meyer, 2000), 직원들의 조직구성원 자격을 유지하려는 강한 열망, 조직의 목표와 가치에 대한 강한 믿음, 소속된 조직을 대신하여 상당한 노력을 기울이려는 의지(Mowday et al., 1979), 조직구성원의 충성도와 조직구성원 자격을 유지하려는 욕구(Bateman & Strasser, 1984) 등을 의미한다. Mayer & Schoorman(1998)에 의하면, 조직몰입은 직원의 동기, 성과, 사기 및 조직 성공을 향상시키는 시민조직행동에 영향을 미친다. 이러한 논의에 기반하여 본 연구는 조직몰입의 측정지표로 조직소속감(나는 우리 조직에 대해 소속감을 강하게 느낀다)을 설정하고 5점 지표로 측정하였다.

둘째, 직무만족(job satisfaction)은 자신의 직무나 직무 경험에 대한 평가에서 비롯되는 유쾌하거나 긍정적인 감정 상태(Locke, 1976)이자 심리적, 생리적, 환경적 상황의 조합으로서, 자신의 직업에 대해 만족한다고 진실되게 말할 수 있는 것(Hoppock, 1932), 기본적으로 직원들이 자신의 직업을 얼마나 좋아하는지(Cherrington, 1994)를 의미한다. 직무만족과 조직시민행동의 관계에 관한 연구에는 긍정적인 관계를 설명(Bateman & Organ, 1983; Organ & Ryan, 1995; Intaraprasong et al., 2012; Miao, 2011; Vaijayanthi et al., 2014)하는 경우와 관계없음(Budiman, Anantadjaya, & Prasetyawati, 2014; Chen et al., 1998; O'Driscoll & Randall, 1999)을 보여주는 경우가 있다. 본 연구는 이러한 연구들에 기반하여 직무만족의 측정지표로 열정적 업무수행(나는 열정적으로 업무를 수행한다)을 설정하고 5점 지표로 측정하였다.

그리고 마지막으로 본 연구는 선행연구에서 여성, 고학력층, 관리자(Bright, 2005; Dehart-Davis et al., 2007; Naff & Crum, 1999; Perry, 1997), 재직기간이 짧은 구성원들(Moynihan & Pandey, 2007)이 공공서비스동기가 높음을 확인하고 통제변수로 개인적 배경인 성별, 연령, 학력, 재직기간, 직급 등을 설정하였다.

〈표 1〉 본 연구의 변수 및 측정지표 설정

변수		측정지표		측정방법	
종속 변수	조직시민 행동	자발적 상관업무 지원		① 전혀 그렇지 않다 ~	
		자발적 동료업무 지원		⑤ 매우 그렇다	
통제 변수	개인적 배경	성별		① 남성 ② 여성	
		연령		① 20대 ~ ④ 50대	
		학력		① 고졸 이하 ~ ⑤ 박사	
		재직기간		① 5년 이하 ~ ⑥ 26년 이상	
		직급		① 1-4급 ~ ④ 8-9급	
독립 변수	공공 서비스 동기	국가와 국민봉사의 중요성 인식		① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다	
		타인의 권리옹호			
		개인적 성취보다 사회변화 중시			
		사회의 선을 위한 희생감수			
		일상생활을 통한 상호간 의존관계 인식			
	공직가치	민주적 가치	시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력		① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다
			업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명		
		윤리적 가치	개인적 가치보다 공직 의무 중시		
			공무원 윤리가치와 규범 준수		
		직업적 가치	민원인 및 동료의견 존중		
			업무수행 원칙에 따른 업무수행		
인적 가치	조직과 정책의 목표 달성 중시				
조절 변수	조직몰입(조직소속감)		① 전혀 그렇지 않다 ~ ⑤ 매우 그렇다		
	직무만족(열정적 업무수행)				

본 연구는 연구목적 달성을 위하여 정보공개청구를 통해 한국행정연구원의 ‘입법부 공직 생활 인식조사(2017년)’ 자료(raw data)를 수집 및 활용하였다.¹⁾ 본 인식조사는 국회공무원 502명에게 설문조사로 진행되었으며, 표본집단은 세부적으로 남성 66.2%, 여성 33.8%로 구성되고, 연령별로는 20대 13.9%, 30대 40.4%, 40대 33.7%, 50대이상 12%로 분포되어 있다. 그리고 본 설문지의 내용은 업무환경, 인사제도, 조직관리, 조직구성원의 동기·태도 및 행동 등으로 구성되어, 본 연구의 목적인 공공서비스동기 및 공직가치와 조직시민행동의 관계를 탐색적으로 분석하는데 적합한 자료로 판단된다. 또한, 본 연구의 분석방법으로는 IBM SPSS Statics 25.0 통계 프로그램을 이용하여, 단계별로 회귀모형의 변화(R²의 변화)가 유의한지를 살펴보는 위계적 회귀분석과 제3의 변수의 영향에 따라 독립변수와 종속변수의 관계변화 방향 및 크기를 분석하는 조절효과 분석을 사용한다. 이 때, 조절효과의 상호작용항은 조절변수와 독립변수의 곱으로 구성되어 다중공선성이 발생할 가능성이 높으므로 평균중심화(centering) 방법을 사용하여 관련문제를 해결하고자 하였다.

1) 동 자료는 한국행정연구원에서 생산된 자료로서 연구자료관리규칙에 의거 사용허가를 받아 활용하였다.

IV. 분석 결과

1. 공공서비스동기 및 공직가치와 조직시민행동의 관계에서 조직몰입의 조절효과

1) 조직시민행동(상관업무 관련)에서 조직몰입의 조절효과 분석(1)

공공서비스동기 및 공직가치가 조직시민행동(자발적 상관업무 지원)에 미치는 영향과 이들의 관계에서 조직몰입(조직소속감)이 조절변수로서 미치는 효과를 분석한 결과는 <표 2>와 같다. 먼저 모형 1은 통제변수인 개인적 배경과 독립변수인 공공서비스동기, 공직가치 및 조절변수인 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향을 분석한 것이다. 분석결과, 독립변수 중 공공서비스동기 요인에서는 개인적 성취보다 사회변화 중시($t=2.018, P<.10$), 사회의 선을 위한 희생감수($t=2.100, P<.10$), 공직가치 요인에서는 시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력($t=4.87, P<.01$), 개인적 가치보다 공직 의무 중시($t=2.114, P<.10$), 민원인 및 동료의견 존중($t=2.649, P<.05$), 업무수행 원칙에 따른 업무수행($t=2.144, P<.10$) 요인이 조직시민행동에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 독립변수 중 공공서비스 가치 요인인 조직과 정책의 목표 달성 중시($t=-2.549, P<.10$), 어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심($t=-1.679, P<.10$) 요인은 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미쳤다. 그리고 조절변수인 조직몰입(조직소속감)($t=3.59, P<.01$)의 경우는 조직시민행동에 정(+의 영향을 주었다.

다음 모형 2는 모형 1에 독립변수인 공공서비스동기 및 공직가치와 조절변수인 조직몰입(조직소속감)의 상호작용 변수를 추가하여 조직시민행동에 미치는 조절변수 영향을 분석한 것이다. 분석결과, 독립변수 중 공공서비스동기 요인에서 개인적 성취보다 사회변화 중시($t=1.895, P<.10$), 사회의 선을 위한 희생감수($t=2.503, P<.10$)와 공직가치 요인에서 시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력($t=4.7, P<.01$), 개인적 가치보다 공직의무 중시($t=1.827, P<.10$), 민원인 및 동료의견 존중($t=2.419, P<.05$), 업무수행 원칙에 따른 업무수행($t=1.741, P<.10$), 조직과 정책의 목표달성 중시($t=-1.95, P<.10$), 어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심($t=-1.89, P<.10$) 및 조절변수인 조직몰입($t=3.5, P<.01$) 요인은 모두 모형 1과 동일한 방향으로 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 상호작용항에서 조직몰입도가 커질 경우, 개인적 성취보다 사회변화 중시($t=2.170, P<.10$), 업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명($t=2.011, P<.10$)은 조직시민행동에 대한 정(+의 영향을 강화시키거나, 새로이 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 조직몰입도가 커질 경우, 공무원 윤리가치와 규범 준수($t=-2.03, P<.10$)는 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미쳤다.

〈표 2〉 공공서비스동기, 공직가치와 조직시민행동의 관계에서 조직몰입의 조절효과 분석결과

변수		측정치표		모형1		모형2		
				B	t	B	t	
통제변수	개인적 배경	성별		-0.044	-0.733	-0.061	-1.028	
		연령		0.019	0.288	0.025	0.395	
		학력		-0.057	-1.107	-0.054	-1.060	
		재직기간		-0.017	-0.273	-0.014	-0.224	
		직급		0.060	1.112	0.047	0.871	
독립변수	공공 서비스 동기	국가와 국민봉사의 중요성 인식		-0.083	-1.473	-0.079	-1.364	
		타인의 권리옹호		0.064	1.190	0.046	0.851	
		개인적 성취보다 사회변화 중시		0.119	2.018*	0.114	1.895*	
		사회의 선을 위한 희생감수		0.116	2.100*	0.141	2.503*	
		일상생활을 통한 상호간 의존관계 인식		0.029	0.604	0.036	0.732	
	공직 가치	민주적 가치	시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력		0.267	4.87***	0.260	4.7***
			업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명		-0.013	-0.251	0.018	0.336
		윤리적 가치	개인적 가치보다 공직 의무 중시		0.112	2.114*	0.098	1.827*
			공무원 윤리가치와 규범 준수		-0.063	-1.193	-0.057	-1.063
		직업적 가치	민원인 및 동료의견 존중		0.144	2.649**	0.132	2.419*
			업무수행 원칙에 따른 업무수행		0.126	2.144*	0.105	1.741*
	인적 가치	조직과 정책의 목표 달성 중시		-0.135	-2.549*	-0.105	-1.95*	
	인적 가치	어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심		-0.091	-1.679*	-0.106	-1.89*	
조절변수	조직몰입(조직 소속감: M1)			0.164	3.59***	0.164	3.5***	
상호작용항 (독립변수 × M1)	공공 서비스 동기	국가와 국민봉사의 중요성 인식				0.019	0.275	
		타인의 권리옹호				-0.024	-0.353	
		개인적 성취보다 사회변화 중시				0.166	2.17*	
		사회의 선을 위한 희생감수				-0.023	-0.341	
		일상생활을 통한 상호간 의존관계 인식				0.084	1.424	
	공직 가치	민주적 가치	시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력				-0.028	-0.410
			업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명				0.136	2.011*
		윤리적 가치	개인적 가치보다 공직 의무 중시				-0.054	-0.730
			공무원 윤리가치와 규범 준수				-0.135	-2.03*
		직업적 가치	민원인 및 동료의견 존중				-0.101	-1.589
			업무수행 원칙에 따른 업무수행				-0.009	-0.115
	인적 가치	조직과 정책의 목표 달성 중시				0.058	0.830	
	인적 가치	어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심				-0.045	-0.789	
(상수)				52.507***		51.665***		
R ²				0.346		0.382		
adj-R ²				0.320		0.339		
F값 변화량(유의확률)				13.299***		2.086*		

주1: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01

2) 조직시민행동(동료업무 관련)에서 조직몰입의 조절효과 분석(II)

공공서비스동기 및 공직가치가 조직시민행동(결근한 동료/업무량이 많은 동료 업무지원)에 미치는 영향과 이들의 관계에서 조직몰입(조직소속감)이 조절변수로서 미치는 효과를 분석한 결과는 <표 3>과 같다. 먼저 모형 1은 통제변수인 개인적 배경과 독립변수인 공공서비스동기, 공직가치 및 조절변수인 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향을 분석한 것이다. 분석결과, 독립변수 중 공공서비스동기 요인에서는 타인의 권리옹호($t=2.526, P<.10$), 공직가치 요인에서는 시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력($t=1.965, P<.10$), 개인적 가치보다 공직 의무 중시($t=1.860, P<.10$), 민원인 및 동료의견 존중($t=2.068, P<.10$) 요인이 조직시민행동(결근한 동료/업무량이 많은 동료 업무 지원)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음 모형 2는 모형 1에 독립변수인 공공서비스동기 및 공직가치와 조절변수인 조직몰입(조직소속감)의 상호작용 변수를 추가하여 조직시민행동에 미치는 조절변수 영향을 분석한 것이다. 그러나 모형 1에서 조절변수인 조직몰입($t=0.03, P>.10$)이 통계적으로 유의하지 않아 이를 조절변수로 사용한 모형 2는 조절효과가 없고 통계적으로 유의미한 설명을 제공하지 않는다.

<표 3> 공공서비스동기, 공직가치와 조직시민행동의 관계에서 조직몰입의 조절효과 분석결과

변수		측정지표	모형1		모형2		
			B	t	B	t	
통제변수	개인적 배경	성별	0.071	1.087	0.087	1.383	
		연령	0.045	0.639	0.052	0.770	
		학력	-0.006	-0.110	-0.022	-0.409	
		재직기간	-0.029	-0.428	-0.050	-0.764	
		직급	-0.011	-0.188	-0.024	-0.413	
독립변수	공공 서비스 동기	국가와 국민봉사의 중요성 인식	0.052	0.844	0.051	0.842	
		타인의 권리옹호	0.148	2.526*	0.108	1.887*	
		개인적 성취보다 사회변화 중시	-0.070	-1.091	-0.054	-0.843	
		사회의 선을 위한 희생감수	-0.048	-0.804	-0.002	-0.032	
		일상생활을 통한 상호간 의존관계 인식	0.085	1.606	0.080	1.543	
	공직 가치	민주적 가치	시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력	0.117	1.965*	0.133	2.289*
			업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명	-0.050	-0.867	-0.064	-1.096
		윤리적 가치	개인적 가치보다 공직 의무 중시	0.107	1.860*	0.072	1.267
			공무원 윤리가치와 규범 준수	0.008	0.144	0.001	0.009
		직업적 가치	민원인 및 동료의견 존중	0.122	2.068*	0.111	1.915*
	업무수행 원칙에 따른 업무수행	0.070	1.193	0.093	1.563		
	조직과 정책의 목표 달성 중시	0.025	0.386	0.026	0.415		
	인적 가치	어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심	0.072	1.262	0.077	1.346	
조절변수		조직몰입(조직 소속감: M1)	0.002	0.030	-0.017	-0.346	
상호작용항 (독립변수 × M1)	공공 서비스 동기	국가와 국민봉사의 중요성 인식			-0.154	-2.065*	
		타인의 권리옹호			0.261	3.58***	
		개인적 성취보다 사회변화 중시			0.191	2.362*	
		사회의 선을 위한 희생감수			-0.117	-1.630	
		일상생활을 통한 상호간 의존관계 인식			-0.128	-2.041*	
	공직 가치	민주적 가치	시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력			0.017	0.240
			업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명			0.164	2.292*

윤리적 가치	개인적 가치보다 공직 의무 중시		0.095	1.220
	공무원 윤리가치와 규범 준수		-0.025	-0.359
직업적 가치	민원인 및 동료의견 존중		-0.209	-3.1**
	업무수행 원칙에 따른 업무수행		-0.050	-0.828
인적 가치	조직과 정책의 목표 달성 중시		-0.012	-0.160
	어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심		0.062	0.841
(상수)		53.198***	54.006***	
R ²		0.229	0.309	
adj-R ²		0.199	0.261	
F값 변화량(유의확률)		7.485***	4.128***	

주1: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01

2. 공공서비스동기 및 공직가치와 조직시민행동의 관계에서 직무만족의 조절효과

1) 조직시민행동(상관업무 관련)에서 직무만족의 조절효과 분석(I)

다음은 공공서비스동기 및 공직가치가 조직시민행동(자발적 상관업무 지원)에 미치는 영향과 이들의 관계에서 직무만족(열정적 업무수행)이 조절변수로서 미치는 효과를 분석한 결과는 <표 4>와 같다. 먼저 모형 1은 통제변수인 개인적 배경과 독립변수인 공공서비스동기, 공직가치 및 조절변수인 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향을 분석한 것이다. 분석결과, 독립변수 중 공공서비스동기 요인에서 사회의 선을 위한 희생감수($t=2.076, P<.10$), 공직가치 요인에서 시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력($t=4.47, P<.01$), 개인적 가치보다 공직 의무 중시($t=1.794, P<.10$), 민원인 및 동료의견 존중($t=2.564, P<.10$), 업무수행 원칙에 따른 업무수행($t=1.780, P<.10$) 요인이 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 독립변수 중 공직가치 요인인 조직과 정책의 목표 달성 중시($t=-2.120, P<.10$), 어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심($t=-2.24, P<.10$) 요인은 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미쳤다. 그리고 조절변수인 직무만족($t=4.1, P<.01$)의 경우는 조직시민행동에 정(+)의 영향을 주었다.

다음 모형 2는 모형 1에 독립변수인 공공서비스동기 및 공직가치와 조절변수인 직무만족의 상호작용 변수를 추가하여 조직시민행동에 미치는 조절변수 영향을 분석한 것이다. 분석결과, 독립변수 중 공공서비스동기 요인에서 사회의 선을 위한 희생감수($t=2.196, P<.10$), 공직가치 요인에서 시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력($t=4.5, P<.01$), 민원인 및 동료의견 존중($t=1.814, P<.10$), 업무수행 원칙에 따른 업무수행($t=1.747, P<.10$), 조직과 정책의 목표 달성 중시($t=-2.054, P<.10$), 어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심($t=-1.986, P<.10$) 및 조절변수인 직무만족($t=4.12, P<.01$) 요인은 모두 모형 1과 동일한 방향으로 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 상호작용항에서 직무만족이 커질 경우, 타인의 권리옹호($t=1.976, P<.10$)는 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 직무만족이 커질 경우, 시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력($t=-2.04, P<.10$), 업무수행 원칙에 따른 업무수행($t=-2.6, P<.05$)은 조직시민행동에 대한 정(+)의 영향을 약화시키거나, 정(+)의 영향을 부(-)의 영향으로 변화시켰다.

〈표 4〉 공공서비스동기, 공직가치와 조직시민행동의 관계에서 직무만족의 조절효과 분석결과

변수		측정지표	모형1		모형2		
			B	t	B	t	
통제변수	개인적 배경	성별	-0.030	-0.495	-0.042	-0.711	
		연령	0.032	0.502	0.036	0.569	
		학력	-0.075	-1.458	-0.060	-1.189	
		재직기간	-0.044	-0.717	-0.033	-0.537	
		직급	0.061	1.124	0.060	1.116	
독립변수	공공 서비스 동기	국가와 국민봉사의 중요성 인식	-0.085	-1.504	-0.061	-1.071	
		타인의 권리옹호	0.065	1.204	0.057	1.050	
		개인적 성취보다 사회변화 중시	0.096	1.621	0.087	1.472	
		사회의 선을 위한 희생감수	0.115	2.076*	0.123	2.196*	
		일상생활을 통한 상호간 의존관계 인식	0.047	0.968	0.040	0.829	
	공직 가치	민주적 가치	시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력	0.245	4.47***	0.251	4.5***
			업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명	0.012	0.229	0.027	0.503
		윤리적 가치	개인적 가치보다 공직 의무 중시	0.095	1.794*	0.073	1.366
			공무원 윤리가치와 규범 준수	-0.057	-1.086	-0.028	-0.522
		직업적 가치	민원인 및 동료의견 존중	0.138	2.564*	0.100	1.814*
업무수행 원칙에 따른 업무수행	0.104		1.780*	0.103	1.747*		
인적 가치	조직과 정책의 목표 달성 중시	-0.108	-2.120*	-0.106	-2.054*		
인적 가치	어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심	-0.122	-2.24*	-0.112	-1.986*		
조절변수	직무만족(직무열정도: M2)		0.197	4.1***	0.200	4.12***	
상호작용항 (독립변수 × M2)	공공 서비스 동기	국가와 국민봉사의 중요성 인식			0.045	0.569	
		타인의 권리옹호			0.133	1.976*	
		개인적 성취보다 사회변화 중시			-0.078	-0.967	
		사회의 선을 위한 희생감수			0.022	0.301	
		일상생활을 통한 상호간 의존관계 인식			0.082	1.203	
	공직 가치	민주적 가치	시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력			-0.150	-2.04*
			업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명			0.065	0.904
		윤리적 가치	개인적 가치보다 공직 의무 중시			0.007	0.098
			공무원 윤리가치와 규범 준수			0.021	0.303
		직업적 가치	민원인 및 동료의견 존중			0.099	1.542
	업무수행 원칙에 따른 업무수행				-0.188	-2.6**	
	직업적 가치	조직과 정책의 목표 달성 중시			0.001	0.004	
	인적 가치	어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심			-0.009	-0.134	
	(상수)			52.942***		52.587***	
	R ²			0.351		0.386	
adj-R ²			0.325		0.344		
F값 변화량(유의확률)			13.606***		2.059*		

주1: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01

2) 조직시민행동(동료업무 관련)에서 직무만족의 조절효과 분석(II)

공공서비스동기 및 공직가치가 조직시민행동(결근한 동료/업무량이 많은 동료 업무지원)에 미치는 영향과 이들의 관계에서 직무만족(열정적 업무수행)이 조절변수로서 미치는 효과를 분석한 결과는 <표 5>와 같다. 먼저 모형 1은 통제변수인 개인적 배경과 독립변수인 공공서비스동기, 공직가치 및 조절변수인 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향을 분석한 것이다. 분석결과, 독립변수 중 공공서비스동기 요인에서는 타인의 권리옹호($t=2.542, P<.10$), 일상생활을 통한 상호간의 존관계 인식($t=1.661, P<.10$), 공직가치 요인에서는 시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력($t=1.776, P<.10$), 개인적 가치보다 공직 의무 중시($t=1.742, P<.10$), 민원인 및 동료의견 존중($t=1.968, P<.10$) 요인이 조직시민행동에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 조절변수인 조직몰입(조직 소속감)($t=1.88, P<.10$) 요인의 경우도 조직시민행동에 정(+의 영향을 미쳤다.

다음 모형 2는 모형 1에 독립변수인 공공서비스동기 및 공직가치와 조절변수인 직무만족(열정적 업무수행)의 상호작용 변수를 추가하여 조직시민행동에 미치는 조절변수 영향을 분석한 것이다. 분석결과, 독립변수 중 공공서비스동기 요인에서 타인의 권리옹호($t=2.427, P<.10$), 공직가치 요인에서 시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력($t=2.178, P<.10$), 개인적 가치보다 공직 의무 중시($t=1.922, P<.10$) 및 조절변수인 직무만족(직무열정도)($t=2.218, P<.10$) 요인은 모두 모형 1과 동일한 방향으로 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 상호작용항에서 직무만족이 커질 경우, 타인의 권리옹호($t=2.265, P<.10$), 개인적 가치보다 공직 의무 중시($t=2.413, P<.10$), 민원인 및 동료의견 존중($t=2.491, P<.10$), 어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심($t=2.56, P<.10$)은 조직시민행동에 정(+의 영향을 강화시키거나, 새로이 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 조직몰입도가 커질 경우, 업무수행 원칙에 따른 업무수행($t=-1.968, P<.10$), 조직과 정책의 목표 달성 중시($t=-2.79, P<.05$) 요인은 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 5> 공공서비스동기, 공직가치와 조직시민행동의 관계에서 직무만족의 조절효과 분석결과

변수		측정지표	모형1		모형2	
			B	t	B	t
통제변수	개인적 배경	성별	0.080	1.235	0.062	0.972
		연령	0.044	0.637	0.064	0.932
		학력	-0.016	-0.291	-0.007	-0.124
		재직기간	-0.035	-0.526	-0.031	-0.470
		직급	-0.006	-0.105	-0.002	-0.028
독립변수	공공 서비스 동기	국가와 국민봉사의 중요성 인식	0.034	0.563	0.024	0.396
		타인의 권리옹호	0.148	2.542*	0.143	2.427*
		개인적 성취보다 사회변화 중시	-0.079	-1.232	-0.066	-1.040
		사회의 선을 위한 희생감수	-0.051	-0.844	-0.066	-1.089
		일상생활을 통한 상호간 의존관계 인식	0.087	1.661*	0.071	1.357
공직 가치	민주적 가치	시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력	0.106	1.776*	0.131	2.178*
		업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명	-0.046	-0.789	-0.037	-0.639

	윤리적 가치	개인적 가치보다 공직 의무 중시	0.100	1.742*	0.111	1.922*	
		공무원 윤리가치와 규범 준수	0.002	0.028	0.004	0.063	
	직업적 가치	민원인 및 동료의견 존중	0.115	1.968*	0.073	1.229	
		업무수행 원칙에 따른 업무수행	0.054	0.911	0.020	0.328	
		조직과 정책의 목표 달성 중시	0.019	0.306	0.027	0.425	
인적 가치	어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심	0.062	1.114	0.069	1.236		
조절변수	직무만족(직무열정도: M2)		0.098	1.880*	0.116	2.218*	
상호작용항 (독립변수 × M2)	공공 서비스 동기	국가와 국민봉사의 중요성 인식			0.002	0.026	
		타인의 권리옹호			0.164	2.265*	
		개인적 성취보다 사회변화 중시			-0.031	-0.351	
		사회의 선을 위한 희생감수			-0.095	-1.184	
		일상생활을 통한 상호간 의존관계 인식			0.012	0.166	
	공직 가치	민주적 가치	시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력			-0.020	-0.248
			업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명			-0.121	-1.561
		윤리적 가치	개인적 가치보다 공직 의무 중시			0.174	2.413*
			공무원 윤리가치와 규범 준수			-0.071	-0.948
		직업적 가치	민원인 및 동료의견 존중			0.173	2.491*
			업무수행 원칙에 따른 업무수행			-0.149	-1.968*
	인적 가치	조직과 정책의 목표 달성 중시			-0.217	-2.79**	
		어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심			0.176	2.56*	
	(상수)			53.411***		53.36***	
R ²			0.235		0.286		
adj-R ²			0.205		0.237		
F값 변화량(유의확률)			7.726***		2.551**		

주1: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01

3. 분석적 함의

본 연구는 공공서비스동기 및 공직가치가 조직시민행동에 미치는 영향과 이러한 관계에서 조직몰입(조직소속감) 및 직무만족(열정적 업무수행)의 조절효과를 탐색적으로 분석하고자 하였다. 2가지 유형의 조절함수 분석결과를 종합한 결과, 첫째, 독립변수 중 공공서비스동기 요인에서는 타인의 권리를 옹호할 의지 또는 사회의 선을 위한 희생감수가 클 경우 동료업무나 상관업무를 자발적으로 돕는 조직시민행동이 증대되는 것으로 나타났다. 둘째, 공직가치 요인에서는 민주적 가치인 시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력이 클수록, 윤리적 가치에서는 개인적 가치보다 공직의무를 중시할수록, 직업적 가치에서는 민원인 및 동료의견 존중과 업무수행 원칙에 따른 업무수행이 확대될수록 동료업무나 상관업무를 자발적으로 돕는 조직시민행동이 증대되었다. 이는 입법부 공무원들이 타인의 권리와 사회의 선, 공직의무를 중시하여 시민들의 의견 반영 및 사회욕구를 충족시키고자 하는 경우, 공식적인 자신의 업무 외 조직업무 즉 동료 및 상관업무까지 잘 수행되도록 도와주는 것이 조직전체의 성과 또는 국민들에게 제공되는 혜택을 확대하는데 도움이

되리라고 생각함을 보여준다.

반면, 셋째 공직가치 요인에서 직업적 가치인 조직 및 정책의 목표 달성 중시와 인적 가치인 어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심이 클수록 상관업무를 자발적으로 돕는 조직시민행동이 감소되었다. 이는 입법부 공무원들이 조직과 정책목표 달성을 중시하여 공식적인 업무에 집중하는 경우 비공식적인 업무인 자발적 업무지원에 시간과 노력을 투여할 여유가 없음을 보여주는 것으로 판단된다. 또한 어려움에 직면한 사람에 대해 관심이 많은 경우 이들에 대한 사안과 업무에 집중하면서 상관의 전반적인 업무를 지원하려는 포괄적인 노력이 다소 줄어들 수 있음을 보여준다. 특히 이러한 행태는 입법부공무원들의 업무가 예측하기 곤란하거나 예측이 불가능한 업무, 반복적이거나 정형적이지 않고 창의성, 혁신성, 도전정신이 필요한 업무가 많아 비공식적인 업무에 자발적으로 지원할 역량과 시간 등이 부족하여 상대적으로 더욱 표면화되는 경향을 보이는 것으로 판단된다.

그리고 상호작용항에서는 첫째, 조직몰입(조직소속감)이 커질 경우 개인적 성취보다 사회변화를 중시하거나, 민주적 가치인 업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명하는 노력이 많아질수록 상관의 업무를 자발적으로 도우려는 조직시민행동이 증대되었다. 이는 입법부 공무원이 조직구성원으로서 소속감이 크고 조직목표 등에 관심이 많은 경우 사회에 기여하는 역할을 중시하고 국민들에게 설명·납득시키려는 마음이 크다면 상관의 업무까지 자발적으로 지원하여 조직이 맡은 사명이 충실히 수행되도록 노력하는 경향이 있음을 보여준다.

둘째, 조직몰입(조직소속감)이 커질 경우 공무원 윤리가치와 규범을 준수할수록 상관의 업무를 자발적으로 도우려는 조직시민행동이 감소되었다. 이는 조직소속감이 강한 경우, 조직에서 지위에 관계없이 공무원들이 준수해야 할 행위기준인 윤리가치와 규범을 더욱 중요하게 생각하여 공식적인 업무에 충실하고자 하고, 상대적으로 비공식적인 자발적 업무 지원을 중요하지 않게 여기거나 공무원 윤리가치와 규범에 벗어난다고 인식하기 때문으로 판단된다. 또한, 입법부공무원들의 업무인 입법·예산안 및 결산·국정감사 등 의정활동을 보좌·지원하는 사무들은 주로 법령에 규정된 경우가 많아 행정부공무원들과 비교시 상대적으로 공무원의 결정재량권이 거의 없으므로 비공식적으로 상관업무를 지원할 근거가 부족하기 때문으로 판단된다.

셋째, 직무만족(열정적 업무 수행)이 클 경우 타인의 권리를 옹호할 의지가 많으면 상관의 업무를 자발적으로 도우려는 조직시민행동이 증대되었다. 그리고 직무만족(열정적 업무 수행)이 커질 경우 개인적 가치보다 공직의무를 중시하거나, 민원인 및 동료의견을 존중하거나, 어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심이 클수록 동료의 업무를 자발적으로 도우려는 조직시민행동이 증대되었다. 이는 자신의 업무에 관심이 많고 열정적으로 업무를 수행하는 입법부공무원의 경우, 국민의 권리를 보장하는데 관심이 많다면 상관의 업무까지 자발적으로 지원하여 조직의 사회적 역할이 충실히 수행되도록 노력하는 경향이 있음을 보여준다. 또한 이는 자신의 업무에 열정적인 입법부 공무원이 공직의무를 매우 중요하게 인식하거나 동료 등 주변의견을 존중 또는 어려운 사람을 도우려는 마음이 큰 경우 동료의 업무를 자발적으로 지원하여 국민을 위한 조직의 역할을 활성화하고 어려운 상황의 동료를 돕고자 노력하는 경향이 있음을 보여준다.

넷째, 직무만족(열정적 업무 수행)이 클 경우 시민들의 다양한 의견을 이해 및 갈등을 해결하기 위해 많은 노력을 기울이거나, 업무수행 원칙에 따라 업무 수행 또는 조직과 정책의 목표 달성을 중요시한다면 동료와 상관의 업무를 자발적으로 도우려는 조직시민행동이 감소되었다. 이는 자신의 업무를 열정적으로 수행하는 입법부공무원의 경우 다양한 시민들의 의견을 이해하고 갈등을 해결하기 위하여, 또는 조직과 정책의 목표를 달성하기 위하여 공식적인 자신의 업무에 집중함으로써 동료나 상관업무를 자발적으로 지원할 시간과 노력의 여유가 부족함을 보여준다. 특히 입법부 공무원의 업무는 예측하기 곤란하거나 반복적 또는 정형적이지 않고 창의성, 혁신성, 도전정신이 필요한 업무가 많아 갈등 해결 등 복잡한 내용의 공식적인 업무에 집중할 경우 비공식적인 업무에 자발적으로 참여할 시간과 역량이 상대적으로 부족할 것으로 판단된다. 또한, 이는 자신의 업무에 관심이 많은 입법부공무원의 경우 원칙에 따른 업무수행과 조직 및 정책의 목표 달성을 중요하게 생각한다면 일과 삶의 균형 및 승진이나 성과경쟁을 중시하는 조직문화 속에서 자발적으로 자신의 업무가 아닌 동료 또는 상관업무를 지원하는 것에 공감할 못할 가능성을 반영한 것으로 판단된다.

이러한 분석결과는 공공서비스동기가 공공부문에서 조직시민행동 및 기타 차원의 성과에 영향을 미친다는 기존의 연구결과(Kroll & Vogel, 2014; Shim & Faerman, 2017; 문국경·임재영, 2019; 윤선일·유두호, 2021)와 공직가치는 조직시민행동에 영향을 미친다는 연구결과(고대유, 2021; 이태우, 2019) 및 공직가치에 관심을 기울이는 조직에서 일하는 직원들이 더 긍정적인 자아 개념을 강화하고 삶에서 더 만족감을 느낀다는 연구결과(Vlachos, Panagopoulos, & Rapp, 2013)를 부분적으로 지지하였다. 또한, 조직몰입이 직원의 동기, 성과, 사기 및 조직 성공을 향상시키는 시민조직행동에 영향을 미친다는 기존의 연구결과들(Mayer & Schoorman, 1998; 한봉주, 2009; 김연희, 2016; 조상미·박인희, 2010)과, 직무만족이 조직시민행동에 영향을 미친다는 연구결과(Bateman & Organ, 1983; Organ & Ryan, 1995; Intaraprasong et al., 2012; Amna Arif, Aisha Chohan, 2012; Miao, 2011) 등도 부분적으로 타당함을 보여주었다.

〈표 6〉 공공서비스동기 및 공직가치와 조직시민행동의 관계에서 조절효과 비교

변수	측정지표		상관 업무지원		동료 업무지원	
			조직몰입	직무만족	조직몰입	직무만족
통제변수	개인적 배경	성별	-	-	-	-
		연령	-	-	-	-
		학력	-	-	-	-
		재직기간	-	-	-	-
		직급	-	-	-	-
독립변수	공공 서비스 동기	국가와 국민봉사의 중요성 인식	-	-	-	-
		타인의 권리옹호	-	-	정(+)	정(+)
		개인적 성취보다 사회변화 중시	정(+)	-	-	-
		사회의 선을 위한 희생감수	정(+)	정(+)	-	-
		일상생활을 통한 상호간 의존관계 인식	-	-	-	-
공직 가치	민주적 가치	시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력 업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명	정(+)	정(+)	정(+)	정(+)
			-	-	-	-

상호작용항 (독립변수 × M1,2)	공공 서비스 동기	윤리적 가치	개인적 가치보다 공직 의무 중시	정(+)	-	정(+)	정(+)
			공무원 윤리가치와 규범 준수	-	-	-	-
		직업적 가치	민원인 및 동료의견 존중	정(+)	정(+)	정(+)	-
			업무수행 원칙에 따른 업무수행	정(+)	정(+)	-	-
		조직과 정책목표 달성 중시	부(-)	부(-)	-	-	
		인적 가치	어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심	부(-)	부(-)	-	-
	공직 가치		국가와 국민봉사의 중요성 인식	-	-	-	-
			타인의 권리옹호	-	정(+)	-	정(+)
			개인적 성취보다 사회변화 중시	정(+)	-	-	-
			사회의 선을 위한 희생감수	-	-	-	-
		일상생활을 통한 상호간 의존관계 인식	-	-	-	-	
		민주적 가치	시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력	-	부(-)	-	-
		업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명	정(+)	-	-	-	
	윤리적 가치	개인적 가치보다 공직 의무 중시	-	-	-	정(+)	
		공무원 윤리가치와 규범 준수	부(-)	-	-	-	
	직업적 가치	민원인 및 동료의견 존중	-	-	-	정(+)	
		업무수행 원칙에 따른 업무수행	-	부(-)	-	부(-)	
		조직과 정책목표 달성 중시	-	-	-	부(-)	
	인적 가치	어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심	-	-	-	정(+)	

주1: M1=조직몰입, M2=직무만족

V. 결론

입법부공무원들은 국회소속기관의 업무 중 의정활동을 보좌하거나 이를 지원하는 사무를 담당하는데, 이들의 업무는 예측하기 곤란하거나 정형화되지않고 창의성, 혁신성, 도전정신이 필요한 업무가 많은 특성을 지닌다. 이러한 점을 고려할 때, 입법부의 경우 공무원 개인의 역량도 중요하지만, 협업을 통한 시너지 효과를 유발하기 위해 관리직 공무원과 하위직 공무원 간, 또는 동료 공무원들 간 관계가 매우 중요하다. 따라서 조직발전과 조직성과 제고를 위해 직원의 공식적인 역할이 아닐지라도 조직의 효과적인 기능에 기여하거나 촉진하는 행동(Organ, 1988:4)인 조직시민행동이 필수적이다.

이에, 본 연구는 입법부공무원들을 대상으로 공공서비스동기 및 공직가치와 조직시민행동의 관계, 그리고 이들의 관계에서 조직몰입 및 직무만족의 조절효과를 탐색적으로 분석하고자 하였다. 그리고 분석결과, 독립변수 중 공공서비스동기 요인중에서 타인의 권리 옹호, 사회의 선을 위한 희생감수와 공직가치 요인중에서 시민들의 다양한 의견 이해 및 갈등해결 노력, 개인적 가치보다 공직의무 중시, 민원인 및 동료의견 존중, 업무수행 원칙에 따른 업무수행 및 조절변수인 조직몰입, 직무만족 요인 등이 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것을 발견하였다. 또한, 조직몰입 조절변수와 개인적 성취보다 사회변화 중시, 업무판단기준을 이해관계자들에게 설득 및 설명 간의 상호작용항, 직무만족 조절변수와 타인의 권리옹호, 개인적 가치보다 공직의무 중시, 민원인 및 동료의견 존중, 어려움에 직면한 사람들에 대한 동정심 간의 상호작용항이 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 내용들을 토대로 향후 조직시민행동을 증대하기 위

한 정책방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 공공서비스동기와 공직가치 제고를 위한 방안이다. 이수진 외(2016)에 의하면, 공공서비스 동기와 국가에 대한 긍정적 태도는 공직 선호에 주요한 요인이다. 이러한 점을 고려하여, 공무원 채용과정에서부터 공공서비스동기와 공직가치 등을 어느 정도 판단할 수 있는 공직윤리 과목을 신설하거나 심층면접 등을 강화하는 것이 중요하다. 그리고 이를 위해 미국 NASPAA 인증제도와 같이 대학 등에서 공공거버넌스 관리능력, 정책과정 참여 및 기여능력, 문제를 분석·종합 및 해결방안 결정 능력, 공공서비스 관점 설명 및 적용 능력, 시민들과의 생산적 의사소통 및 상호작용 능력을 인증하는 제도를 도입하고(한국행정연구원, 2017), 이를 이수하면 채용시험응시자격을 부여하는 방안도 고려해야 한다.

둘째, 직무만족과 조직몰입을 제고하기 위한 조직사회화 방안이다. 김경민(2018)에 의하면, 공공부문에서 조직사회화는 공무원들이 지속적으로 조직의 지식, 가치, 규범, 태도, 행위 등을 학습하는 것으로 공무원의 조직시민행동과 관련성이 깊다. 공무원들은 조직사회화의 제도화를 통해 사회의 선을 위한 희생감수, 업무수행 원칙에 따른 업무수행 등을 내면화함으로써 조직과 개인의 가치를 조화시키고, 민원인, 상관, 동료들의 의견을 존중하는 등 조직시민행동을 강화할 수 있다. 또한 구성원간 소통을 증대하여 공정성 인식을 제고하고(김이수, 2016), 인적자원관리 측면에서 면접 등의 프로세스를 강화하여 개인-조직가치 부합수준이 높은 인력 채용, 공유가치 교육 등으로 직원들의 공유가치 수용도 증대 등도 필요하다(박준혁 외, 2014). 특히 소위 MZ세대라 불리는 신세대 공무원들에게 멘토-멘티 시스템을 도입하여 공무원 개인과 조직가치를 부합시키는 조직사회화 방안도 바람직할 것이다.

셋째, 관리자의 리더십 제고 방안이다. 조직시민행동을 확대하기 위해서는 공공리더십과 거래적 리더십 등을 강화하는 것이 필요하다. 공공리더십은 리더가 발휘하는 핵심역량으로 공공조직 내 부하들을 지원·개발하고, 내·외부 환경변화에 맞게 조직문화를 조정하며, 공공선과 공익을 추구하여 헌신적 서비스를 제공하는 등 다양한 지원을 복합적으로 제공하는 것을 의미한다(한국행정연구원, 2019). 그리고 김국진·강지선(2021)에 의하면, 변혁적 리더십이 공직만족도 수준과 무관하게 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치는 등 리더십 유형이 조직시민행동을 유발하는데 중요한 영향을 미친다. 이에 이러한 리더십들을 제고하기 위해서는 촉진적·협력적 리더십 강화(김이수, 2018), 단계별 리더십 파이프라인 교육훈련 내실화, 리더십 교육훈련 확대 및 다양화, 의사소통과 이해관계 조정역량 강화 프로그램 확대, 참여형 리더십 교육훈련 프로그램 확대, 리더십 교육훈련 위상 강화, 리더십 교육훈련기반 강화, 리더십 교육훈련 주무부처의 역할 강화, 교육훈련 선택권 확대로 책임성과 동기부여 증진 등이 중요하다(한국행정연구원, 2019).

그러나 본 연구는 다음과 같은 한계를 지닌다. 첫째, 자료수집의 한계이다. 본 연구는 단년도 자료를 활용하여 공공서비스동기, 공직가치, 조직시민행동, 직무만족, 조직몰입의 장기적인 관계를 분석하는데 한계를 지닌다. 이에 따라 향후 다년도 자료가 누적될 경우 시간흐름에 따른 변수들의 관계 변화를 살펴보기 위해 시계열적 분석이 필요하다. 둘째, 분석대상의 한계이다. 본 연구는 분석대상을 입법부공무원으로 한정하여 다른 부처와의 특성 비교, 예를 들어 행정부공무원 및 지방

정부 의회공무원들과 차이를 비교하지 못하였다. 향후에는 입법부공무원과 행정부공무원, 또는 지방의회 공무원과 조직시민행동을 비교하는 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

- 강지선·임효숙. (2020). 공공봉사동기가 공무원의 조직시민행동에 미치는 영향: 직무만족과 조직몰입의 매개효과 및 직무자율성의 조절효과를 중심으로. 「한국행정논집」, 32(3):503-534.
- 고대유. (2021). 공무원의 공직가치 인식이 혁신행동에 미치는 영향: 조직시민행동의 매개효과를 중심으로. 「한국정책연구」, 21(4):55-72.
- 김경민. (2018). 조직사회화 기법이 신입사원의 조직시민행동에 미치는 영향: 조직지원인식의 매개효과를 중심으로. 「한국심리학회지」, 24(4):519-539.
- 김국진·강지선. (2021). 리더십 유형이 공무원의 조직시민행동에 미치는 영향: 공직만족도의 조절효과를 중심으로. 「한국행정논집」, 33(3):511-549.
- 김연희. (2016). 전략적 인적자원관리가 조직시민행동에 미치는 영향: 공유가치, 직무만족, 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 「한국조직학회보」, 13(1):1-32.
- 김이수. (2016). 지방자치단체 주민들의 공정성 인식의 결정요인에 관한 탐색적 연구: 국회 공정성의 조절효과를 중심으로. 「지방정부연구」, 20(2):123-152.
- 김이수. (2018). 공공가치가 지방정부 신뢰에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구: 정의, 민주성, 공동체성을 중심으로. 「한국거버넌스학회보」, 25(1):153-182.
- 김정인. (2014). 지방세무직 공무원의 공공봉사동기와 조직시민행동. 「지방정부연구」, 18(1):193-218.
- 문국경·임재영. (2019). 공공봉사동기와 조직시민행동: 관료제적 조직구조의 조절효과를 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 29(4):151-175.
- 박준혁·최장호·정연양. (2014). 기업의 공유가치와 개인가치의 부합이 개인의 직무성과에 미치는 영향: 조직몰입 및 조직시민행동의 매개효과를 중심으로. 「기업경영연구」, 21(4):207-226.
- 윤선일·유두호. (2021). 조직시민행동의 영향요인 분석: 공공봉사동기와 조직 내 의사소통을 중심으로. 「지방정부연구」, 25(3):313-334.
- 이수진·정주원·ParkHeungsik. (2016). 공공서비스 동기와 국가에 대한 긍정적 태도가 대학생들의 공직 선호에 미치는 영향. 「국가정책연구」, 30(3):29-51.
- 이태우. (2019). 윤리의식과 조직시민행동 간 공직동기의 매개효과에 대한 실증분석: 부산 소재 구청의 지방공무원을 대상으로. 「지방정부연구」, 23(1):185-208.
- 장용선·조대환. (2015). 개인-조직 가치 일치와 조직 기반 자존감이 조직시민행동에 미치는 영향-조직동일시의 매개효과를 중심으로. 「인적자원관리연구」, 22(2):1-21.
- 조상미·박인희. (2010). 직무만족, 조직몰입, 리더-부하교환관계가 조직시민행동에 미치는 영향. 「사회과학연구논총」, 23:23-54.
- 한봉주. (2009). 조직문화, 리더십, 그리고 조직시민행동 간의 관계에서 직무만족과 조직몰입의 매

- 개효과: 공공기관 선진화 추진대상의 공공기관을 대상으로. 「행정논총」, 47(3):165-190.
- 한국행정연구원. (2017). 「공직생활에 대한 인식조사 발전방안 연구: 공직가치를 중심으로」. 서울: 한국행정연구원.
- 한국행정연구원. (2019). 「우리나라 공직리더십 교육훈련의 실태분석 및 개선방안」. 서울: 한국행정연구원.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63:1-18.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (2000). Construct Validation in Organizational Behavior Research: The Case of Organizational Commitment. In R. D. Goffin & E. Helmes(eds.), *Problems and Solutions in Human Assessment: Honoring Douglas N. Jackson at Seventy*, 285-314. Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Andersen, L. B., Heinesen, E., & Pedersen, L. H. (2014). How Does Public Service Motivation among Teachers Affect Student Performance in Schools?. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24:651-671.
- Arif, A., & Chohan, A. (2012). Job Satisfaction Is Influencing the Organizational Citizenship Behaviour: A Study on Employee's, Working in Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Contemporary Research in Business*, 4(8):53-67.
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social Identity Theory and the Organization. *The Academy of Management Review*, 14(1):20-39.
- Axtell, C. M., Holman, D. J., Unsworth, K. L., Wall, T. D., Waterson, P. E., & Harrington, E. (2000). Shopfloor Innovation: Facilitating the Suggestion and Implementation of Ideas. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(3):265-285.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee "Citizenship." *Academy of Management Journal*, 26(4):587-595.
- Bateman, T. S., & Strasser, S. (1984). A Longitudinal Analysis of the Antecedents of Organizational Commitment. *Academy of Management Journal*, 27(1):95-112.
- Bottomley, P. A., Mostafa, A. M. S., Gould-Williams, J. S., & Cázares, F. L. (2016). The Impact of Transformational Leadership on Organizational Citizenship Behaviours: The Contingent Role of Public Service Motivation. *British Journal of Management*, 27: 390-405.
- Bozeman, B. (2007). *Public Values and Public Interest: Counterbalancing Economic Individualism (Public Management and Change)*. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Brewer, G. (2008). Employee and Organizational Performance. In J. L. Perry & A. Hondeghem(eds.), *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*, 136-156. Oxford: Oxford University Press.
- Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). Whistle Blowers in the Federal Civil Service: New Evidence of the Public Service Ethic. *Journal of Public Administration Research and Theory*,

8:413-440.

- Brewer, G. A., Selden, S. C., & Facer, R. L. (2000). Individual Conceptions of Public Service Motivation. *Public Administration Review*, 60:254-264.
- Bright, L. (2005). Public Employees with High Levels of Public Service Motivation: Who Are They, Where Are They, and What Do They Want?. *Review of Public Personnel Administration*, 25:138-154.
- Budiman, A., Anantadjaya, S. P., & Prasetyawati, D. (2014). Does Job Satisfaction Influence Organizational Citizenship Behavior? An Empirical Study in Selected 4-Star Hotels in Jakarta, Indonesia. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 3(1):130-149.
- Chen, C. C., Greene, P. G., & Crick, A. (1998). Does Entrepreneurial Self-Efficacy Distinguish Entrepreneurs from Managers. *Journal of Business Venturing*, 13(4): 295-316.
- Cherrington, D. J. (1994). *Organizational Behavior: The Management of Individual and Organization Performance (2nd ed.)*. United States of America: Allyn and Bacon, Inc.
- Cohen, A., & Vigoda, E. (2000). Do Good Citizens Make Good Organizational Citizens? An Empirical Examination of the Relationship between General Citizenship and Organizational Citizenship Behavior in Israel. *Administration & Society*, 32(5):596-624.
- Dehart-Davis, L., Marlowe, J., & Sanjay, P. K. (2007). Gender Dimensions of Public Service Motivation. *Public Administration Review*, 66:873-887.
- Gilbert, C. E. (1959). The Framework of Administrative Responsibility. *The Journal of Politics*, 1(3):373-407.
- Gould-Williams J. S., Mostafa A. M. S., & Bottomley P. (2015). Public Service Motivation and Employee Outcomes in the Egyptian Public Sector: Testing the Mediating Effect of Person-Organization Fit. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(2): 597-622.
- Hondeghem, A. & Perry, J. L. (2009). Egpa Symposium on Public Service Motivation and Performance: Introduction. *International Review of Administrative Sciences*, 75(1):5-9.
- Hoppock, R. (1932). *Job Satisfaction*. New York: Arno Press.
- Intaraprasong, B., Dityen, W., Krugkrunit, P., & Subhadrabandhu, T. (2012). Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of Personnel at One University Hospital in Thailand. *Journal of Medical Association Thailand*, 95(6):102-108.
- Kernaghan, K. (2000). The Post-Bureaucratic Organization and Public Service Values. *International Review of Administrative Sciences*, 66(1): 91-104.
- Kernaghan, K. (2003). Integrating Values into Public Service: The Values Statement as Centerpiece. *Public Administration Review*, 63(6): 711-719.
- Kim, S. (2006). Public Service Motivation and Organizational Citizenship Behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 27(8):722-740.
- Kroll, A., & Vogel, D. (2014). The PSM-Leadership Fit: A Model of Performance Information

- Use. *Public Administration*, 92(4):974-991.
- Liu, B., & Perry, J. L. (2016). The Psychological Mechanisms of Public Service Motivation: A Two-Wave Examination. *Review of Public Personnel Administration*, 36(1):4-30
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Cause of Job Satisfaction. In Marvin D. Dunnette(ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Mayer, R. C., & Schoorman, F. D. (1998). Differentiating Antecedents of Organizational Commitment: A Test of March and Simon's Model. *Journal of Organizational Behavior*, 19:15-28.
- Meynhardt, T. (2009). Public Value Inside: What Is Public Value Creation?. *International Journal for Public Administration*, 32(3-4):192-219.
- Miao, R. T. (2011). Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 12(2):105-127.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14:224-247.
- Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2007). The Role of Organizations in Fostering Public Service Motivation. *Public Administration Review*, 67(1):40-53.
- Naff, K. C., & Crum, J. (1999). Working for America: Does Public Service Motivation Make a Difference?. *Review of Public Personnel Administration*, 19(4):5-16.
- Neubert, M. J., Wu, C., & Roberts, J. A. (2013). The Influence of Ethical Leadership and Regulatory Focus on Employee Outcomes. *Business Ethics Quarterly*, 23(2):269-296
- O'Driscoll, M. P., & Randall, D. M. (1999). Perceived Organisational Support, Satisfaction with Rewards, and Employee Job Involvement and Organisational Commitment. *Applied Psychology: An International Review*, 48(2):197-209.
- OECD. (2000). Building Public Trust: Ethics Measures in OECD Countries. *PUMA Policy Brief* No. 7. OECD.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books, Lexington.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*, 48:775-802.
- Othman, J. & Mohammed, K. A., & D'Silva, J. L. (2013). Does a Transformational and Transactional Leadership Style Predict Organizational Commitment among Public University Lecturers in Nigeria?. *Asian Social Science*, 9(1):165-170.
- Ozsahin M., & Sudak, M. K. (2015). The Mediating Role of Leadership Styles on the Organizational

- Citizenship Behavior and Innovativeness Relationship. *Journal of Business, Economics & Finance*, 4(4):443-453.
- Pandey, S. K., Wright, B. E., & Moynihan, D. P. (2008). Public Service Motivation and Interpersonal Citizenship Behavior: Testing a Preliminary Model. *International Public Management Journal*, 11(1):89-108.
- Perry, J. L. (1997). Antecedents of Public Service Motivation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 7(2):181-197.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3):367-373.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3):513-563.
- Prokop, C., & Tepe, M. (2020). Do Future Bureaucrats Punish More? The Effect of PSM and Studying Public Administration on Contributions and Punishment in a Public Goods Game. *International Public Management Journal*, 23(1):84-112.
- Robbins, S. P. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi [Principles of Organizational Behavior] (5th ed)*. Hilda, & D Sartika Penerj, Jakarta, Erlangga.
- Rokeach, M. (1973). *The Nature of Human Values*. New York: Free Press.
- Rowden, R. W. (2000). Invited Reaction: Relationship among Curiosity, Workplace Learning, and Job Performance. *Human Resource Development Quarterly*, 11(1):31-34.
- Schappe, S. P. (1998). The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 132(3):277-290.
- Scott, P. G., & Pandey, S. K. (2005). Red Tape and Public Service Motivation: Findings from a National Survey of Managers in State Health and Human Services Agencies. *Review of Public Personnel Administration*, 25(2):155-180.
- Shim, D. C., & Faerman, S. (2017). Government Employees' Organizational Citizenship Behavior: The Impacts of Public Service Motivation, Organizational Identification and Subjective OCB Norms. *International Public Management Journal*, 20(4):521-559.
- Tait, J. (1997). A Strong Foundation: Report of the Task Force on Public Service Values and Ethics. *Canadian Public Administration*, 40:1-22.
- Taylor, J. (2010). Public Service Motivation, Civic Attitudes and Actions of Public, Non-Profit and Private Sector Employees. *Public Administration*, 88(4):1083-1098.
- Tepe, M. (2016). In Public Servants We Trust?: A Behavioural Experiment on Public Service Motivation and Trust among Students of Public Administration, Business Sciences and Law. *Public Management Review*, 18(4): 508-38.
- Tepe, M., & Vanhuysse, P. (2017). Are Future Bureaucrats More Prosocial?. *Public Administration*,

95(4):957-975.

- Vaijayanthi, P., Shreenivasan, K. A., & Roy, R. (2014). Deducing the Organizational Citizenship Behavior Dimensions and its Antecedents (Job Satisfaction) in the Indian Context. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 7:1953-1960.
- Vandenabeele, W. (2007). Toward a Public Administration Theory of Public Service Motivation. *Public Management Review*, 9:545-556.
- Van Der Wal, Z., De Graaf, G., & Lasthuizen, K. (2008). What's Valued Most? A Comparative Empirical Study on the Differences and Similarities between the Organizational Values of the Public and Private Sector. *Public Administration*, 86: 465-482.
- Van Thiel, S., & Van Der Wal, Z. (2010). Birds of a Feather? The Effect of Organizational Value Congruence on the Relationship between Ministries and Quangos. *Public Organization Review*, 10(4):377-397.
- Van Wart, M. (1998). *Changing Public Sector Values*. New York: Taylor & Francis.
- Vigoda-Gadot, E., & Cohen, A. (2004). *Citizenship and Management in Public Administration: Integrating Behavioral Theories and Managerial Thinking*. Edward Elgar Publishing.
- Vigoda, E., & Golembiewski, R. T. (2001). Citizenship Behavior and the Spirit of New Managerialism: A Theoretical Framework and Challenge for Governance. *American Review of Public Administration*, 31(3):273-295.
- Vlachos, P. A., Panagopoulos, N. G., & Rapp, A. A. (2013). Feeling Good by Doing Good: Employee CSR-Induced Attributions, Job Satisfaction, and the Role of Charismatic Leadership. *Journal of Business Ethics*, 118(3):577-588.
- Vrangbaek, K. (2009). Public Sector Values in Denmark: A Survey Analysis. *International Journal of Public Administration*, 32(6):508-535.
- Witesman, E. & Walters, L. (2014). Public Service Values: A New Approach to the Study of Motivation in the Public Sphere. *Public Administration*, 92(2):375-405.
- Zulfiqar, A., Ijaz, A. T., & Muhammad, S. (2011). Motivation and Student's Behaviour: A Tertiary Level Study. *International Journal of Psychology and Counselling*, 3(2):29-32.

최예나(崔睿娜): 서울대학교 행정대학원에서 행정학박사학위를 취득하였고, 현재 충북대학교 행정학과 부교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 조직관리(민간위탁), 사회서비스정책, 복지정책, 지방행정 등이며, 최근 연구로 '사회적 자본이 지방정부 신뢰에 미치는 영향 연구-주민과 선출직 기관들 간 소통의 조절효과를 중심으로(2016)', '계약관리요인에 따른 사회서비스 사업성과에 관한 연구(2014)', '의료서비스분야의 편의적 선취(cream-skimming)에 관한 예비적 고찰(2012, 공저)' 등이 있다(luckpink@naver.com).

Abstract

An Exploratory Study on the Effects of Public Service Motivation and Public Service Values on Organizational Citizenship Behavior in Legislative Officials: Focusing on the Moderating Effect of Organizational Commitment and Job Satisfaction

Choi, Yena

The purpose of this study is to analyze the effects of public service motivation and public service values on organizational citizenship behaviors and the moderating effects of organizational commitment and job satisfaction in legislative officials. As a result of the analysis, advocating for the rights of others, willingness to sacrifice for the good of society, the efforts to understand various opinions of citizens and to resolve civil conflict, respect for the opinions of civil servants and colleagues, and conduction of business in accordance with principles influenced organizational citizenship behavior positively. Based on this, the policy implications are as follows: First, it is necessary to enhance public service motivation and public service value with the public service ethics subjects and in-depth interviews in the process of hiring civil servants. Second, it is important to activate organizational socialization to enhance public service motivation and public service value. Third, it is desirable to strengthen the leadership of managers to enhance public service motivation and public service value.

Key Words: Public Service Motivation, Public Service Values, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment, Job Satisfaction