

연구논문

비영리민간단체 종사자 직무만족의 결정요인:
조직신뢰와 사회문제의 영향을 중심으로

유 두 호*
노 성 민**

- I. 서론
- II. 직무만족에 대한 이론적 논의
- III. 직무만족의 영향요인 검정을 위한 연구설계
- IV. 분석결과
- V. 결론 및 정책적 시사점

〈요약〉

현대사회에서 비영리민간단체는 사회문제를 적극적으로 해결하고 공익을 실현하는 주체로서 조직구성원들은 다양한 직무를 수행하고 있다. 본 연구는 이러한 비영리민간단체 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 조직신뢰와 사회문제의 영향을 중심으로 분석하였다. 분석결과, 조직에 대한 신뢰가 높을수록 직무만족은 향상되므로 구성원들이 투명하게 소통할 수 있는 조직문화의 형성 및 조직문화의 혁신이 필요하다. 사회문제에 대한 관심도는 직무만족에 긍정적인 영향을 미치며 사회문제 중에서도 사회적 위험을 심각하게 인식할수록 직무만족은 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 비영리민간단체는 구성원들이 개인-조직 적합성(person-environment fit)을 통해 직무만족을 제고할 수 있는 방향으로 조직문화를 재설계하고, 종사자들이 심각하게 인식하는 사회문제를 발굴·해결·공유하는 프로세스를 재구축할 필요가 있다.

[주제어: 비영리민간단체, 직무만족, 조직신뢰, 개인-조직 적합성]

* 제1저자, 연세대학교 행정학과 박사과정 수료(engh1015@yonsei.ac.kr)

** 교신저자, 한남대학교 행정학과 조교수(rohvak@hnu.kr)

I. 서론

사회문제 해결의 주된 주체는 정부라는 인식이 일반적이다. 하지만 현대사회에서 발생한 사회문제의 변화는 이를 해결하는 주체에 대한 인식에도 변화를 발생시켰다. 현대사회의 문제는 문제의 발생속도가 해결속도보다 빠르다고 인식될 정도로 하나의 사회문제가 다수의 사회문제를 양산하는 특징을 지닌다. 사회문제의 특성에 따라 현대사회에서 사회문제 해결에 있어 크게 달라진 점은 문제를 해결하는 주체와 방법이 다양해졌다는 것이다. 이러한 현상이 나타나는 배경에는 다양한 사회문제 해결 주체들이 더 이상 주어진 역할만을 수행하는 대리인(agent)이 아닌 역능적 행위자성(empowered actorhood)을 부여받은 존재로서 적극적으로 역할을 수행하기 때문이다(Bromley & Meyer, 2015).

최근 사회문제 해결에 있어 역능적 행위자성이 발현되는 모습이 뚜렷하게 발견되는 조직은 ‘비영리민간단체’이다. 과거 국가나 시장과는 다른 제3의 영역으로 분류되어 공적인 목적을 수행하는 봉사조직에 한정된 느낌을 주었던 비영리민간단체는 최근 조직이 추구하는 목적과 가치가 보다 명확해졌으며 활동 범위 또한 넓어졌다. 이러한 변화로 인해 그들은 단순히 공익을 실현하는 봉사조직이 아닌, 정부를 비롯한 다른 주체들이 해결하지 못하는 사회문제를 해결하거나 혹은 협력하여 사회문제를 해결하는 등 과거에 비해 보다 강한 영향력을 행사하는 조직으로 변화하고 있다. 또한, 조직의 추구하는 목적이 뚜렷해지면서 조직의 구조 역시 과거의 자발적 결사체로서 상대적으로 느슨했던 모습과 달리 합리적이고 체계적인 조직 구조를 보이기도 한다.

이러한 비영리민간단체 안에서 종사자들은 직무를 수행함에 있어 다양한 요인에 의해 만족감의 변화를 겪을 수 있다. 사회문제 해결에 있어 비영리민간단체의 역할이 다양해지고 강조되는 만큼 종사자들 역시 사회문제의 영향에 따라 직무에 대한 만족감이 달라질 것이다. 사회문제 해결을 통한 공익 실현을 중시하는 조직의 가치와 개인의 가치가 일치한다면 본인이 속한 조직에 대한 신뢰가 높아지고 직무만족 또한 향상될 수 있다. 또한, 사회문제에 대해 평소 관심을 많이 갖고 우리 사회의 다양한 문제들을 심각하게 인식한다면 이를 해결하고자 하는 비영리민간단체의 업무 특성상 직무만족이 높아질 수 있다. 본 연구는 비영리민간단체 종사자의 조직에 대한 신뢰와 사회문제의 영향에 따른 요인에 따라 직무만족이 어떻게 달라지는지 실증적으로 분석하고 직무만족을 제고할 수 있는 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

II. 직무만족에 대한 이론적 논의

1. 직무만족의 개념 및 선행연구 검토

직무만족(job satisfaction)은 직무에 대한 긍정적인 느낌으로서 직업의 특징에 대한 평가를 의미한다(Robbins & Judge, 2012). 직무만족은 조직 구성원들이 조직에서 수행하는 직무에 대해 만족감을 느끼는 지표이므로 구성원 개인의 측면에서 갖는 의미가 크며 조직의 성과, 조직효과성 제고와 같은 조직 차원에서도 중요하다. 직무만족과 관련한 연구는 조직행태분야에서 특히 폭넓게 이루어지고 있으며(Ali, 2008; Bradley & Cartwright, 2002; O'Reilly, 1991), 다양한 조직의 구성원들을 대상으로 직무만족의 영향요인을 검정하는 연구가 주로 진행되고 있다.

최근 연구를 중심으로 살펴보면, 우선 사회복지사들을 대상으로 많은 연구들이 이루어졌다. 국민들의 삶의 질 향상과 사회복지에 대한 욕구가 증가하면서 사회복지사의 역할이 강조되고 있으나, 이들이 수행하는 업무 역시 증가하고 있다. 이에 따라 조직에서 사회복지사에게 제공하는 서비스의 질은 그들의 직무만족에 어떻게 영향을 미치는지를 살펴보고(손인봉, 2020), 사회복지사가 단순히 주어진 업무 이상의 역량을 발휘할 때 나타나는 임파워먼트에 따라 직무만족뿐만 아니라 조직몰입, 이직의도는 어떻게 달라지는지를 검정하는 연구가 수행되었다(김현주·장혁란, 2015). 또한, 과중한 업무에 의해 발생하는 감정노동과 소진을 중심으로 사회복지사의 직무만족을 제고할 수 있는 조직적 차원의 관리방안을 제시하는 연구(송현진·조운직, 2016), 조직공정성, 조직커뮤니케이션처럼 조직적 측면의 영향요인에 주목하여 직무만족을 실증적으로 분석하고 시사점을 도출한 연구가 진행되었다(천다솜·유영미, 2021).

한편, 공무원의 다양한 직렬과 직무의 특성으로 인하여 공무원의 직무만족에 대한 연구가 활발히 진행되고 있다. 먼저, 소방공무원의 직무가 자신을 비롯하여 타인의 생명과 연관된다는 특성을 갖기 때문에 이들에게 주어지는 직무에 대한 요구와 업무자율성, 사회적 지원, 자기개발기회와 같은 직무자원을 중심으로 직무만족을 분석하였으며(이재무, 2017), 소방공무원의 직무유형이 현장 중심인지 혹은 행정·정책 중심의 업무인지에 따라 직업에 대한 자긍심과의 상호작용에 따른 직무만족의 변화를 검정하였다(안승현·도명록, 2019). 소방공무원처럼 재난·안전 분야 공무원의 직무만족은 주로 직무의 특성, 내재적 요인에 초점이 맞추어졌다고 볼 수 있다(정지수·최혜민, 2020).

다음으로, 소방공무원과 비슷한 관점에서 경찰공무원 역시 자기성취도와 같은 개인적 요인과 함께 경찰 서비스 정신처럼 개인의 동기, 직무의 특성이 반영된 영향요인을 중심으로 직무만족에 대한 연구가 진행되었다(나용찬·이희선, 2012). 최근에는 인식조사를 바탕으로 한 실증분석 외에 경찰관을 대상으로 Q방법론을 통해 직무만족에 있어 결정적인 요인을 유형화하는 시도가 이루어졌다(한창연·정건영, 2021).

이외에도 출입국관리직 공무원의 직무만족을 전문직 정체성과 조직특성 차원에서 분석하여 직무의 체계화, 혁신적인 조직문화, 조직규모 등이 직무만족을 향상시키는 주요 영향요인임을 밝히고 업무개선과 효율적인 조직운영이 필요하다는 시사점을 제시한 연구가 이루어졌다(우영옥·임정빈, 2020). 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자의 직무만족을 클라이언트 폭력과 안전용품 활용, 고충처리를 중심으로 분석한 연구(김나리·최정은·정규형, 2021)에서도 직무만족의 영향요인을 도출하고 있다.

선행연구를 검토한 결과, 직무만족에 대한 연구는 다양한 조직 구성원을 중심으로 이루어지며 개인적 차원, 조직적 차원의 영향요인을 살펴보는 데 중점을 준다는 것을 확인하였다. 또한, 어떠한 조직에서 종사하느냐에 따라 직무의 특성이 다르기 때문에 직무만족은 결국 개인적 차원과 조직적 차원 모두 직무에 대한 인식, 조직마다 부여되는 직무의 특성과 밀접하게 연관된다고 볼 수 있다. 이에 본 연구는 비영리민간단체 종사자의 직무만족을 살펴봄에 있어 해당 조직이 갖는 특성, 직무의 특성에 따라 어떠한 요인들에 주목해야 하는지, 이 요인들에 따라 직무만족은 어떻게 달라지는지 논의하고자 한다.

2. 비영리민간단체에서의 직무만족

Salamon(1994)은 비영리민간단체는 제도화·기구화가 되어 조직으로서의 모습을 갖추고 있으며 구성원의 자발적 참여를 통해 공익을 실현하는 조직임을 강조하였다. 해외 선행연구들은 이러한 비영리민간단체의 특성에 주목하고 있다. 자발적인 참여로 조직이 구성되는 비영리민간단체는 체계적인 정부 조직에 비하여 신축적이며, 사회문제를 해결하고자 하는 활동 범위가 넓은 특성을 지닌다(Young, 2000). 따라서 비영리민간단체의 목적과 활동 범위에 주목한 연구들이 진행되고 있으며(Brinkerhoff & Brinkerhoff, 2002; DiMaggio & Anheier, 1990), 최근 들어 비영리민간단체의 조직특성은 종사자의 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보는 연구들이 증가하고 있다.

(Bastida et al., 2018; Knapp et al., 2017). 또한, 비영리민간단체는 자발적인 참여와 유연한 조직구조를 기반으로 정부조직과의 차별성이 명확하기 때문에, 조직구성원 간의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 비교분석하는 연구들도 활발하게 진행되고 있다 (Borzaga & Tortia, 2006; Lee, 2016; Rowold et al., 2014).

우리나라 「비영리민간단체지원법」에 따르면, 비영리민간단체는 “영리가 아닌 공익활동을 수행하는 것을 주된 목적으로 하는 민간단체”로서, “사업의 직접 수혜자가 불특정 다수, 구성원 상호간에 이익분배를 하지 아니함, 사실상 특정정당 또는 선출직 후보를 지지·지원 또는 반대할 것을 주된 목적으로 하거나 특정 종교의 교리전파를 주된 목적으로 설립·운영되지 아니함, 상시 구성원수가 100인 이상, 최근 1년 이상 공익활동 실적 확보, 법인이 아닌 단체의 경우 대표자 또는 관리인 존재”라는 요건을 갖춘 단체를 의미한다. 우리나라의 비영리민간단체는 지속적으로 증가하고 있다. 2019년 9월 말 기준으로 중앙행정기관에 등록된 비영리민간단체는 1,724개이며 시·도에 등록된 단체는 13,656개에 달한다(행정안전부, 2021). 즉, 조직의 미션 및 비전과 관련된 사회문제를 해결하기 위하여 다수의 비영리민간단체가 전국적으로 설립·운영되고 있다.

과거의 비영리민간단체는 주로 자원봉사를 통해 사회복지 관련 문제를 해소하고 환경오염에 대한 경각심을 알리기 위하여 환경문제에 앞장서는 역할을 주도하였으나, 최근에는 중앙부처 및 지방자치단체의 지원을 기반으로 사회적 가치를 창출하기 위한 노력을 강구하고 있다. 예를 들어, 과거 비영리민간단체의 활동은 자원봉사 수준에 그쳤으나, 최근에는 장애인, 노인, 여성, 탈북자 등 다양한 사회적 약자를 포함하여 공공서비스의 대상과 범위를 확대하고 있으며, 실행력을 강화하기 위하여 지역적·국제적인 연대를 강조하고 있다.

이처럼 비영리민간단체는 사회문제 해결과 이를 통한 공익 실현을 목적으로 하는 조직이다. 따라서 풍부한 자원을 바탕으로 사업을 수행하고 이윤을 창출하는 민간조직과 다르게 공익 실현이라는 가치를 추구하는 비영리민간단체의 종사자들에게 조직에 대한 신뢰는 매우 중요하다. 또한, 개인과 조직이 가진 특성과 가치가 유사함을 뜻하는 개인-조직 적합성(Kristof, 1996) 혹은 조직동일시 과정이 중요하게 작용한다고 볼 수 있다. 따라서 비영리민간단체 종사자들의 직무만족에 대한 학문적·실무적 시사점을 도출하기 위하여 비영리민간단체라는 조직특성과 조직신뢰에 대한 실증적인 분석이 필요하다.

비영리민간단체에 대한 관심과 중요성에도 불구하고 조직구성원의 직무만족에 대한 실증적 연구는 부족한 상황이다. 비영리민간단체 내에서 동료와의 관계나 신분의 안정성, 직무에 대한 명료성이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 규명하고 직무만족 제고를 위한 환경 조성이 중요함을 시사한 연구가 진행되었고(이희태·김석용, 2001), 이창길·김란수(2011)의 연구에서는 전국 규모의 생활협동조합 종사자를 대상으로 조직공정성, 조직신뢰, 조직분위기와 같은 조직적 차원의 요인들이 직무만족을 향상시킨다는 점이 밝혀졌다.

일부 선행연구에서는 대구·경북 지역을 중심으로 리더의 신뢰가 비영리민간단체 종사자의 직무만족과 조직몰입을 높이는 중요 변수임을 확인하였고(최주근·유근환·박지은, 2018), 조직지원에 대한 인식을 통해 직무만족과 조직시민행동의 원인을 파악하였다(박영기, 2012). 본 연구는 선행연구들과 마찬가지로 비영리민간단체 내에서 종사자 개인의 인식에 초점을 두고 조직에 대한 신뢰에 주목하였으나, 사회문제 해결을 중시하는 조직의 특성을 반영하여 사회문제에 대한 관심도와 문제의 심각성 인식에 따라 직무만족이 어떻게 달라지는지를 살펴본다는 점에서 차별화된 접근을 시도하였다.

Ⅲ. 직무만족의 영향요인 검정을 위한 연구설계

1. 연구가설 및 모형

1) 조직신뢰

신뢰는 사회자본을 형성하는 주요 요인으로(Putnam, 1993; Fukuyama, 1996) 개인을 대상으로 한 믿음부터 정부, 기업 등 다양한 조직에 대한 믿음까지 범위가 다양하다(유두호·엄영호, 2020). 조직에 대한 구성원들의 신뢰는 구성원의 인식과 태도를 변화시키고 조직 내에서 개인에게 주어진 역할에 대한 만족감을 향상시킨다는 측면에서 조직효과성까지 연결되기 때문에 더욱 중요한 개념이다(최정운·유두호, 2021). 이러한 조직신뢰는 다양한 조직과 구성원을 바탕으로 진행된 연구에서 중요성이 입증되고 있으며, 특히 직무만족 향상에 긍정적인 영향을 미치는 주요 원동력으로 작용한다는 점이 검증되었다.

김민정·이영민(2019)의 연구에 따르면 기업에서 구성원들의 조직신뢰는 직무만족을 높이는 것으로 확인되었으며 집단문화와 합리문화와 같은 조직문화와 직무만족 간 관계에서도 매개역할을 하는 것으로 나타나 직무만족을 향상시키는 핵심 요인으로 밝혀졌다. 이미혜·장혜진(2015)의 연구에서는 컨벤션 종사자의 조직신뢰가 직무만족과 조직성과를 높이는 것으로 나타나 종사자의 직무에 대한 만족과 조직성과의 제고를 위해 경영진의 충실한 업무수행, 투명한 소통 등을 통한 조직신뢰의 회복이 강조되었다. 기은혜·구본기(2014)의 연구에서도 항공사 종사자들을 대상으로 한 실증분석에서 상사에 대한 신뢰와 달리 조직신뢰는 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 같은 신뢰의 범주에 있더라도 조직신뢰가 직무만족에 있어서는 유의미한 직무만족의 결정요인인 것으로 나타났다.

이처럼 다양한 민간조직에서 검증된 조직신뢰와 직무만족의 긍정적 영향 관계는 비영리민간단체에서도 적용될 수 있다. 비영리민간단체는 다른 조직에 비해 특히 조직이 추구하는 가치가 구성원들의 가치관에 중요하게 작용하기 때문에 개인의 동기 못지않게 조직의 목표가 의미하는 바가 크며 이는 조직의 가치, 목표 등 조직에 대한 신뢰가 비영리민간단체에서의 근무를 결정하는 계기가 되거나 직무에 대한 만족을 높일 수 있음을 시사한다. 실제 비영리민간단체에서 조직구성원들의 화합, 경영진에 대한 신뢰와 같은 다양한 요인에 의해 형성된 조직신뢰는 종사자의 직무만족을 높이는 것으로 나타났다(이창길·김란수, 2011). 이러한 논의를 바탕으로 조직신뢰와 직무만족 간 관계 검정을 위한 가설 1을 도출하였다.

가설1: 조직에 대한 신뢰가 높을수록 직무만족은 향상될 것이다

2) 사회문제에 대한 관심도 및 사회문제의 심각성

비영리민간단체의 목적은 공익 실현에 있으며 공익은 다양한 사회 계층을 대상으로 한 서비스 제공, 사회문제 해결을 통한 가치 창출을 통해 실현될 수 있다. 비영리민간단체는 구성원의 자발적 참여를 통해 결성되는 조직이므로(Salamon, 1994) 비영리민간단체라는 조직의 목적에 관심이 있거나 조직이 추구하는 가치와 방향이 일치하는 사람들이 종사할 가능성이 높다. 이러한 비영리민간단체의 특성을 보면 비영리민간단체 종사자는 일반조직과 다르게 사회문제 해결에 관심이 많고 직무 역시 다양한 사회

문제 해결과 관련됨을 알 수 있다.

비영리민간단체 종사자의 사회문제에 대한 관심은 단순히 비영리민간단체에 종사하는 계기 이상으로 직무만족에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 이는 개인-조직 적합성(person-environment fit)으로 설명할 수 있다. 개인-조직 적합성은 개인과 조직의 유사함을 의미하는데(Kristof, 1996) 사회문제 해결을 주된 목적으로 하는 비영리민간단체와 종사자의 사회문제에 대한 높은 관심도가 일치할 경우 사회문제 해결과 관련된 직무에 대한 종사자의 만족은 높아질 수 있기 때문이다. 다수의 선행연구에서 개인-조직 적합성은 직무만족을 향상시키는 핵심적인 요인임이 밝혀졌으며(박성민·김민영·김민정, 2013; 박성민·오화선, 2014; 이종호, 2016), 사회문제 해결과 이를 통한 공익 실현이라는 분명한 목표가 있는 비영리민간단체의 특성상 종사자의 사회문제에 대한 관심도는 직무만족을 향상시키는 요인이 될 것으로 판단된다.

한편, 현대사회의 문제들은 인구구조, 세대 간 갈등, 차별, 경제적 불평등 심화, 환경오염 등 종류가 다양하고 복잡하며 문제의 심각성과 부정적 영향력이 점차 커지고 있다(장용석 외, 2018). 사회문제 해결에 목적을 두는 비영리민간단체의 종사자가 체험하는 사회문제의 심각성은 더 클 수 있으며 사회문제 해결과 관련한 직무의 특성상 사회문제가 심화된다면 이를 해결하기 위해 직무에 대한 열의 역시 높아질 수 있다. 예를 들어, 미세먼지 문제가 과거 미세먼지 문제 하나로 그쳤다면 최근에는 큰 환경문제로 다가오고 비영리민간단체는 구체적인 대안을 적극적으로 제시하며 개인, 정부, 기업 등 다양한 사회문제 해결 주체들과 협력을 시도한다. 이러한 과정을 통해 직무에 대한 열의가 높아지고 직무만족 또한 높아질 수 있다. 직무 난이도의 적절성은 직무만족의 중요한 영향요인이며(김주경·윤지웅·이중근, 2012) 과제난이도에 대한 선호는 직무 이상으로 혁신적인 행동을 하는 원인이 될 수 있기 때문이다(남승하·정종원, 2017). 또한, 비영리민간단체와 비슷하게 사회적 목적 실현을 중시하는 사회적 기업 관련 선행연구에 따르면 사회문제의 심각성에 대한 인식은 사회문제를 해결하는 사회적 기업의 경제적 성과를 판단하는 지표가 되고(주혜린·황정운, 2019) 사회적 기업 종사자들의 경우 사회문제를 심각하게 인식할수록 이직 의도가 낮아지는 경향도 나타났다(장동일·한준, 2019). 이를 통해 조직구성원들이 사회문제의 심각성이 크다고 인식할수록 직무만족이 향상될 것으로 예상할 수 있다.

나아가 사회문제가 다양한 만큼 사회문제의 종류에 따라 심각성을 어떻게 인식하느냐에 따라 직무만족이 향상되는 정도는 달라질 수 있다. 개인마다 심각하게 인식하

게 받아들이는 사회문제의 종류는 다르며(지수호·유두호, 2021), 사회문제의 종류에 따라 그 문제를 해결하는 조직에 대한 호의적인 태도가 달라지기도 한다(윤선일·엄영호·유두호, 2020). 즉, 각기 다른 사회문제의 심각성에 대한 인식은 해당 사회문제를 해결하는 비영리민간단체 종사자들의 직무만족에 영향을 미칠 것으로 예상된다. 이러한 논의를 바탕으로 사회문제에 대한 관심도와 사회문제 심각성 인식에 대한 가설 2, 3과 사회문제의 종류별 심각성에 따른 세부가설 3-1, 3-2, 3-3을 도출하였다.

가설2: 사회문제에 대한 관심도가 높을수록 직무만족은 향상될 것이다

가설3: 사회문제를 심각하게 인식할수록 직무만족은 향상될 것이다

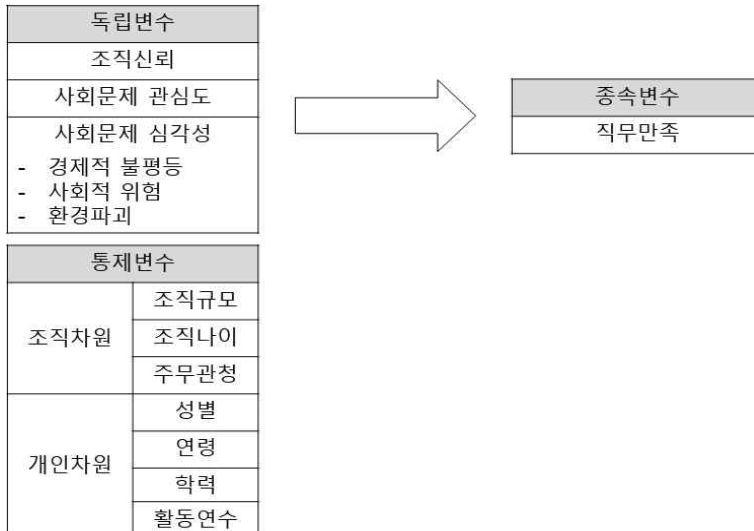
가설3-1: 경제적 불평등을 심각하게 인식할수록 직무만족은 향상될 것이다

가설3-2: 사회적 위험을 심각하게 인식할수록 직무만족은 향상될 것이다

가설3-3: 환경파괴를 심각하게 인식할수록 직무만족은 향상될 것이다

이와 같은 논의를 바탕으로 비영리민간단체 종사자 직무만족의 영향요인을 검정하기 위한 연구모형은 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구모형



2. 분석자료 및 방법

비영리민간단체 종사자의 직무요인에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 본 연구는 사회적가치연구원(CSES)에서 실시한 〈2017 사회적 가치 서베이〉 자료 중 비영리민간단체를 대상으로 진행된 설문조사를 활용하였다. 해당 설문조사는 비영리민간단체 200곳을 대상으로 2017년 4월부터 8월까지 면접조사, 팩스, 이메일, 전화조사 방식을 병행하여 진행되었다.

분석시기는 2017년 단년도이며, 직무요인의 영향요인을 실증적으로 분석하기 위해 순서형 로지스틱 회귀분석(Ordered Logit Model)을 실시하였다. 본 연구의 종속변수는 비영리민간단체 종사자의 직무만족이며, 이는 리커트 5점 척도의 평균값으로 측정되었다. 따라서 종속변수가 순서형 척도임을 감안하여 일반적인 다중회귀분석(OLS)이 아닌 순서형 로지스틱 회귀분석을 선정하였다.

3. 변수의 측정

1) 종속변수

본 연구의 종속변수는 비영리민간단체 종사자의 직무만족이다. 일반적으로 직무만족은 다양한 조직의 구성원을 대상으로 '직무에 대하여 갖는 긍정적 상태 혹은 인식'을 통해 측정된다(Locke, 1970; 송현진·조운직, 2020; 안승현·도명록, 2019; 정지수·최혜민, 2020). 본 연구 역시 직무에 대해 비영리민간단체 종사자들의 의견을 묻는 문항을 활용하여 직무만족을 측정하였다. '시민사회단체에 종사하는 것에 만족한다.', '시민사회단체가 아닌 영리기관 설립/취업 기회가 주어지더라도 여전히 시민사회단체를 선택할 것이다.', '다른 사람에게 시민사회단체의 활동을 권유할 것이다.' 등의 평균값을 통해 직무만족을 측정하였고, 이에 대한 신뢰도(Cronbach's α)는 0.8027로 높은 신뢰 수준을 보였다.

2) 독립변수

독립변수는 조직신뢰, 사회문제 관심도, 사회문제 심각성에 대한 인식 세 가지로 구성된다. 먼저, 정부(황창호·김태형·문명재, 2017), 지방자치단체(최정윤·유두호,

2021), 사회적 기업(유한나·민동권, 2021) 등 단일문항으로 해당 조직을 얼마나 신뢰하는지 파악하여 조직신뢰를 측정된 연구가 다수 존재한다. 이에 본 연구는 비영리민간단체를 신뢰하는지를 직접적으로 묻는 11점 척도 문항을 활용하여 조직신뢰를 측정하였다.

사회문제 관심도와 사회문제 심각성에 대한 인식은 사회문제 해결을 중시하는 비영리민간단체에서 근무하는 종사자의 직무만족을 살펴볼 때 중요한 요소이다. 사회문제 관심도는 비영리민간단체와 마찬가지로 사회적 기업, 소셜벤처와 같은 사회문제 해결을 목적으로 하는 조직과 관련된 연구에서 개인의 인식을 살펴보기 위한 변수로 활용된다(윤선일·엄영호·유두호, 2020). 사회문제 관심도는 평소 우리 사회에서 일어나는 다양한 사회문제에 관심을 갖는 정도를 5점 척도로 측정한 내용을 활용하였다.

사회문제 심각성에 대한 인식 역시 비영리민간단체 종사자의 직무만족을 높일 수 있는 중요한 요소가 될 수 있다. 사회문제가 다양한 만큼 이에 대한 명확한 정의와 측정은 쉽지 않다. 본 연구는 사회문제 심각성에 대한 인식을 측정하기 위해 사회문제를 경제적 불평등, 사회적 위험, 환경파괴 세 가지로 분류하였으며 경제적 불평등은 소득 및 주거 불안, 교육 불평등, 노동 불안정, 사회적 위험은 삶의 질 저하, 사회통합 저해, 급격한 사회구조 변화, 안전 위협, 그리고 환경파괴는 환경오염과 기후변화, 자원고갈, 자연재해로 구성하여 각 사회문제에 대한 심각성을 묻는 5점 척도 문항의 평균값을 활용하였다.

경제적 불평등의 신뢰도(Cronbach's α)는 0.7232, 사회적 위험은 0.7337, 환경파괴는 0.8047로 나타나 신뢰할 만한 수준으로 확인되었다. 이와 같은 사회문제 분류체계는 장용석 외(2018: 46)의 연구를 준용하였으며, 이러한 체계는 조선일보 <더 나은 미래>, (주)STH. I. S가 협력하여 주요 언론 기사 및 SNS에서 나타난 사회이슈 키워드를 기반으로 빅데이터 분석을 실시하여 추출, 분류된 것이다. 또한, 다수의 선행연구에서 이와 같은 사회문제 분류체계를 활용한 것을 확인하였다(유한나·민동권, 2021; 윤선일·엄영호·유두호, 2020; 장동일·한준, 2019; 주혜린·황정윤, 2019).

3) 통제변수

본 연구는 비영리민간단체 종사자의 직무만족을 실증적으로 분석함에 있어 정교함을 높이기 위해 조직 및 개인 차원의 통제변수를 추가하였다. 조직 차원의 변수는

조직규모, 조직나이, 주무관청이다. 조직규모는 비영리민간단체의 정규직원 수가 활용되었으며 조직나이는 설문조사가 실시된 2017년도에서 해당 조직의 설립연도를 빼고 1을 더하여 측정되었다. 그리고 주무관청 변수는 비영리민간단체의 주무관청이 중앙정부일 경우 1, 지방자치단체일 경우 0으로 하는 더미변수로 측정되었다.

개인 차원의 통제변수는 성별, 연령, 학력, 활동연수이다. 성별은 남성은 1, 여성은 0으로 하는 더미변수로 처리되었으며 연령은 조직나이와 마찬가지로 2017년도에서 설문조사 응답자의 출생연도를 빼 후 1을 더하는 방식이 활용되었다. 학력은 초등학교 졸업 이하부터 중학교 졸업, 고등학교 졸업, 전문대를 포함한 대학 재학/중퇴, 대학 졸업, 대학원 이상 등으로 측정되었으며, 활동연수 변수는 비영리민간단체에서 활동한 기간이 활용되었다. <표 1>은 분석에 활용된 변수 및 측정문항을 정리한 것이다.

〈표 1〉 변수 및 측정문항

구분	변수		측정문항	비고
종속 변수	직무만족($\alpha=0.8027$)		다음 각 의견에 대해 '매우 그렇지 않다(1)'부터 '매우 그렇다(5)'까지 응답한 내용의 평균값 ①시민사회단체에 종사하는 것에 만족한다 ②시민사회단체가 아닌 영리기관 설립/취업 기회가 주어지더라도 여전히 시민사회단체를 선택할 것이다 ③다른 사람에게 시민사회단체의 활동을 권유할 것이다	5점 척도의 평균값
독립 변수	조직신뢰		비영리민간단체에 대해 신뢰하는 정도 : 불신한다(0) ~ 매우 신뢰한다(10)	11점 척도
	사회문제 관심도		평소 우리 사회에서 일어나는 다양한 사회문제에 대해 관심을 가지는 정도 : 전혀 관심이 없다(0) ~ 매우 관심이 있다(5)	5점 척도
	사회 문제 심각성	경제적 불평등($\alpha=0.7232$)	다음 세 가지 사회문제의 심각성에 대해 '전혀 심각하지 않다(1점)'부터 '매우 심각하다(5)'까지 응답한 내용의 평균값 : 소득 및 주거 불안, 교육 불평등, 노동 불안정	5점 척도의 평균값
		사회적 위험($\alpha=0.7337$)	다음 네 가지 사회문제의 심각성에 대해 '전혀 심각하지 않다(1점)'부터 '매우 심각하다(5)'까지 응답한 내용의 평균값 : 삶의 질 저하, 사회통합 저해, 급격한 사회구조 변화, 안전 위험	
		환경파괴($\alpha=0.8047$)	다음 세 가지 사회문제의 심각성에 대해 '전혀 심각하지 않다'의 1점부터 '매우 심각하다'의 5점까지 응답한 내용의 평균값 : 환경오염과 기후변화, 자원고갈, 자연재해	
통제 변수	조직 차원	조직규모	정규직원 수	
		조직나이	2017-설립연도+1	
		주무관청	중앙정부(1), 지방자치단체(0)	더미
	개인 차원	성별	남성(1), 여성(0)	더미
		연령	2017-출생연도+1	
		학력	응답자의 학력 ①초등학교 졸업 이하 ②중학교 졸업 ③고등학교 졸업 ④대학 재학/중퇴(전문대 포함) ⑤대학 졸업 ⑥대학원 이상	
		활동연수	비영리민간단체에서의 활동연수	

Ⅳ. 분석결과

1. 기초통계 및 변수 간 상관관계

변수들의 기초통계량은 <표 2>와 같다. 무응답으로 인한 결측치를 제외한 전체 관측치는 비영리민간단체 종사자 총 131명이다. 종속변수인 직무만족은 평균 4.08로 최댓값이 5임을 고려하면 상당히 높은 수준임을 알 수 있다.

<표 2> 기초통계량

변수명		관측치	평균	표준편차	최솟값	최댓값
직무만족		131	4.080	0.740	2.333	5
조직신뢰		131	6.870	1.671	1	10
사회문제 관심도		131	4.771	0.489	3	5
사회문제 심각성	경제	131	4.608	0.517	1	5
	사회	131	4.269	0.590	1.250	5
	환경	131	4.168	0.702	1.333	5
조직규모		131	67.053	319.712	1	3500
조직나이		131	22.450	24.057	1	115
연령		131	41.405	7.074	22	58
활동연수		131	10.863	7.017	1	28
주무관청		131	중앙정부 78명(59.54%), 지방자치단체 53명(40.46%)			
성별		131	남성 68명(51.91%), 여성 63명(48.09%)			
학력		131	고등학교 졸업 1명(0.76%), 대학 재학/중퇴(전문대 포함) 3명(2.29%), 대학 졸업 69명(52.67%), 대학원 이상 58명(44.27%)			

독립변수인 조직신뢰는 평균 6.87로 비교적 높은 평균값을 보였다. 사회문제 관심도는 평균 4.771로 비영리민간단체 종사자들의 사회문제에 대한 관심이 매우 높은 수준으로 나타났다. 사회문제 심각성에 대한 인식의 경우 모든 문제들에 대한 인식이 평균 4점대로 높게 확인되었으며 경제, 사회, 환경 순으로 심각하게 인식하는 경향을 보였다. 통제변수에서는 조직규모와 조직나이는 편차가 다소 크게 나타났으며 응답자들의 비영리민간단체에서의 활동연수는 평균 약 10년 정도인 것으로 확인되었다.

변수 간 상관관계는 <표 3>과 같으며 피어슨 상관계수를 사용한 양측 검정을 실시하였다. 종속변수인 직무만족은 조직신뢰 사회문제 관심도와 유의미한 양(+)의 상관

관계를 보이는 것으로 나타났으며 세 가지 사회문제 심각성에 대한 인식과는 통계적으로 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 독립변수 간 상관관계에서는 조직신뢰와 사회문제 관심도가 양(+)적 선형관계를 보이며 세 가지 사회문제 심각성에 대한 인식 변수는 각각 서로 양(+)적 선형관계를 나타내는 것으로 확인되었다.

〈표 3〉 변수 간 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7
1.직무만족	1						
2.조직신뢰	0.373*	1					
3.사회문제관심도	0.352*	0.235*	1				
4.사회문제심각성 : 경제적 불평등	0.074	0.119	0.028	1			
5.사회문제심각성 : 사회적 위험	0.116	0.022	0.067	0.643*	1		
6.사회문제심각성 : 환경파괴	0.034	-0.088	0.023	0.414*	0.642*	1	
7.조직규모	0.048	-0.048	-0.042	0.037	0.077	0.082	1
8.조직나이	-0.054	-0.054	0.023	-0.031	0.120	0.088	0.420*
9.주무관청	0.008	0.120	0.045	0.118	0.007	-0.082	0.098
10.성별	-0.069	-0.019	0.066	0.020	-0.039	0.035	0.090
11.연령	0.383*	0.219	0.269*	-0.056	-0.014	0.113	-0.006
12.학력	0.119	0.120	0.031	0.097	0.077	0.037	0.117
13.활동연수	0.346*	0.332*	0.191	0.012	-0.017	0.131	0.036
	8	9	10	11	12	13	
8.조직나이	1						
9.주무관청	0.259*	1					
10.성별	0.160	0.201	1				
11.연령	0.155	0.008	0.154	1			
12.학력	-0.141	0.137	0.029	0.251*	1		
13.활동연수	0.214	0.104	0.004	0.625*	0.174	1	

2. 분석결과

비영리민간단체 종사자의 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과는 〈표 4〉와 같다. 모형 1은 독립변수의 영향력을 확인한 모형이며 모형 2는 조직 및 개인 차원의 통제변수를 포함하여 분석을 실시한 통합모형이다.

먼저, 모형 1을 살펴보면 조직신뢰 변수와 사회문제 관심도 변수에서 양(+)의 방향으로 유의미한 영향력이 나타났다. 따라서 조직에 대한 신뢰가 높을수록 비영리민간단체 종사자의 직무만족은 향상되며 사회문제 관심도 역시 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 볼 수 있다. 반면에 사회문제 심각성에 대한 인식은 경제적 불평등, 사회적 위험, 환경파괴 세 가지 변수 모두 통계적으로 유의미한 영향력이 나타나지 않았다.

둘째, 통제변수가 포함된 통합모형인 모형 2에서는 조직신뢰, 사회문제 관심도, 사회문제의 심각성에 대한 인식 중 사회적 위험 변수에서 통계적으로 유의미한 영향력이 확인되었다. 조직신뢰는 직무만족에 양(+)의 방향으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 조직에 대한 신뢰가 높을수록 직무만족은 향상된다는 가설 1은 지지되었다. 즉, 비영리민간단체 종사자들은 본인이 속한 조직을 신뢰할수록 직무만족이 높아진다고 할 수 있다. 이는 비영리민간단체 조직의 특성상 노사 간 협조적인 문화와 직원들 간의 화합, 경영진에 대한 신뢰와 같은 요인에 의해 형성되는 조직문화와 조직에 대한 신뢰가 종사자의 직무만족을 높인다는 선행연구의 결과에 의해 뒷받침될 수 있다(이창길·김란수, 2011). 또한, 행정안전부 공무원(황동연·류제한·배귀희, 2020), 컨벤션 종사자(이미혜·장혜진, 2015), 제조기업 종사자(김미희·이영민, 2020) 등의 다양한 종사자를 대상으로 검증된 조직신뢰와 직무만족 간 긍정적 관계와도 맥락을 같이하는 결과로 볼 수 있다.

셋째, 사회문제 관심도 역시 양(+)의 방향으로 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 따라서 사회문제에 대한 관심도가 높을수록 직무만족은 향상된다는 가설 2는 지지되었다. 즉, 비영리민간단체 종사자들은 사회문제에 관심을 가질수록 직무만족이 높아진다고 해석할 수 있다. 비영리민간단체 종사자들이 개인의 이익보다는 사회공헌에 보다 긍지와 보람을 느끼며 이러한 욕구 충족이 직무만족으로 이어진 다(이희태·김석용, 2001). 본 연구의 분석결과에서도 이와 같은 비영리민간단체 종사자의 특성이 반영되었다고 볼 수 있다. 따라서 사회문제에 관심을 갖는 비영리민간단체 종사자의 특성과 사회문제 해결을 통해 공익 실현을 추구하는 비영리민간단체의 목적을 고려하여 개인-조직 적합성을 높이는 노력이 요구된다.

넷째, 사회문제 심각성에 대한 인식에서는 사회적 위험 변수에서만 양(+)의 방향으로 유의미한 영향력이 나타났다. 따라서 사회적 위험을 심각하게 인식할수록 직무만족은 향상된다는 가설 3-2는 지지되었으며, 경제적 불평등과 환경파괴의 심각성에 대한 인식을 검증하기 위한 가설 3-1, 3-3은 지지되지 않았다. 즉, 삶의 질 저하를 비롯

하여 사회통합 저해, 급격한 사회구조 변화, 안전 위협과 같은 사회적 위험 문제가 심각하다고 인식할수록 비영리민간단체 종사자의 직무만족은 높아진다. 사회적 위험 문제의 심각성에 대한 인식은 일반 국민들을 대상으로 한 연구에서도 사회문제 해결을 목적으로 하는 사회적 기업이나 소셜벤처에 투자하거나 증세에 찬성하는 주요 요인으로 나타났다(윤선일·엄영호·유두호, 2020). 비영리민간단체 종사자의 경우 사회문제 해결을 목적으로 하는 조직에서 근무하기 때문에 사회문제 심각성에 훨씬 민감할 수 있다. 또한, 취약계층을 위한 복지, 세대 간 갈등, 인권문제 등 전반적인 사회적 위험을 진단·처방하기 위한 비영리민간단체가 많기 때문에 직무 역시 사회적 위험 문제와 관련될 수 있으며, 이러한 문제를 심각하게 인식할수록 종사자들의 직무만족이 높아질 수 있음을 시사한다.

〈표 4〉 분석결과

종속변수: 직무만족			모형 1 (독립모형)	모형 2 (통합모형)
독립 변수	조직신뢰		0.391*** (0.101)	0.299*** (0.107)
	사회문제 관심도		1.073*** (0.337)	0.942*** (0.354)
	사회문제 심각성	경제적 불평등	-0.203 (0.382)	-0.236 (0.418)
		사회적 위험	0.442 (0.404)	0.797* (0.438)
		환경파괴	0.003 (0.294)	-0.311 (0.317)
통제 변수	조직차원	조직규모		0.001 (0.001)
		조직나이		-0.017** (0.008)
		주무관청		0.061 (0.362)
	개인차원	성별		-0.691** (0.340)
		연령		0.069** (0.032)
		학력		-0.213 (0.316)
		활동연수		0.056* (0.033)

cut 1	4.358	4.598
cut 2	5.668	5.888
cut 3	6.446	6.674
관측치	131	131
Chi2(df)	31.22(5)***	53.31(12)***
Pseudo R2	0.059	0.102
Log likelihood	-246.474	-235.427

주1) * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$, 괄호 안은 표준오차를 의미

한편, 통제변수에서는 조직나이, 성별, 연령, 활동연수 변수에서 통계적으로 유의미한 영향력이 나타났다. 조직나이와 성별은 음(-)의 방향으로 직무만족에 유의미한 영향을 미친다. 즉, 조직나이가 적을수록 직무만족이 높아지며, 여성에 비해 남성의 직무만족이 높다고 할 수 있다. 반면에 연령, 활동연수는 양(+)의 방향으로 유의미한 영향력이 확인되었다. 따라서 연령이 높을수록, 비영리민간단체에서의 활동연수가 길수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

V. 결론 및 정책적 시사점

비영리민간단체가 현대사회의 적극적인 사회문제 해결 주체로 변모하면서 종사자의 직무 역시 다양화되고 있다. 본 연구는 이러한 사회변화 속에서 비영리민간단체 종사자의 직무만족이 어떻게 달라지는지 실증적으로 분석하였다. 기존 연구가 주로 정부조직과 민간조직 종사자의 직무만족에 주목하고 일반적인 인구통계학적 변수를 살펴해보았다면 본 연구는 비영리민간단체의 특성을 반영하여 조직신뢰, 사회문제의 영향과 관련한 요인들을 중심으로 종사자의 직무만족을 분석하였다는 점에서 의의가 있다. 분석결과, 조직에 대한 신뢰가 높을수록 직무만족은 향상된다. 또한, 사회문제에 대한 관심도는 직무만족에 긍정적인 영향을 미치며 사회문제 중에서도 사회적 위험을 심각하게 인식할수록 직무만족은 높아지는 결과를 보였다. 본 연구는 이러한 분석을 바탕으로 비영리민간단체 종사자의 직무만족을 효과적으로 높일 수 있는 정책적 시사점을 다음과 같이 제시한다.

첫째, 비영리민간단체 종사자의 직무만족을 높이기 위한 조직신뢰 제고가 필요하다. 비영리민간단체는 풍부한 자원을 바탕으로 한 경제적 가치 창출보다는 사회문제

해결과 공익 실현에 목적이 있다. 현재 다수의 비영리민간단체는 정부의 지원금을 통해 부족한 자원을 충당하고 보유한 자원을 적극적으로 활용하여 성과를 창출하고 있다. 따라서 보유자원이 투명하게 사용되는지, 효율적인 조직성과 창출을 통해 조직의 목표를 효과적으로 실현할 수 있는 대안은 무엇인지, 그리고 조직구성원들을 동기부여할 수 있는 지속적인 소통과 혁신문화 조성을 통해 조직신뢰를 높여나가야 한다. 또한, 정부 차원에서는 비영리민간단체에서 수행하는 사업에 대한 적절한 성과평과와 피드백을 바탕으로 지원제도의 개선책을 마련하고(노성민, 2021), 비영리민간단체의 경영진은 직원들과의 원활한 의사소통, 상생의 노사문화 형성 등을 통해 조직신뢰와 직무만족의 긍정적 관계가 강화되는 체계를 구축해야 한다.

둘째, 개인-조직 적합성을 높여 직무만족으로 이어지도록 해야 한다. 개인-조직 적합성 향상을 위해 중요한 부분은 개인의 가치관과 의견이 조직이 추구하는 방향에 반영될 수 있는 업무프로세스를 마련하는 것이다. 이를 위해 조직의 미션 및 비전부터 추진하는 사업까지 다양한 요소에 구성원들의 의견을 반영할 필요가 있다. 조직은 목표를 선언함으로써 조직이 지향하는 핵심가치를 표현하고 정체성을 드러낸다(정명은·김미현, 2014). 사회문제에 대한 높은 관심도가 직무만족을 향상시키고 사회문제 해결은 비영리민간단체 존재의 이유이므로, 조직 구성원들 간의 충분한 소통이 중요하다. 예를 들어, 최근 민간기업에서 강조하고 있는 ESG 전략의 패러다임 속에서 구성원들과의 경영 현안 및 지역사회 현안에 대한 현장 소통을 기반으로 비영리민간단체만의 차별화된 환경·사회·투명경영 전략을 수립할 필요가 있다. 비영리민간단체는 종사자들이 심각하게 인식하는 사회문제를 우선적으로 발굴하고, 사회적 가치를 창출하기 위한 추진체계를 재정립할 필요가 있다. 예를 들어, 비영리민간단체들은 추진하는 사업들과 관련하여 글로벌 지속가능경영 가이드라인(GRI; Global reporting Initiative)의 원칙에 따른 중대성 평가, 외부이해관계자 인식조사 등에 따라 사회적 관심도를 도출할 필요가 있다.

마지막으로, 조직의 나이가 적을수록 직무만족이 높아지는 결과에 주목하여 비영리민간단체의 조직특성을 살려 직무만족을 향상시키기 위한 제도적 노력이 요구된다. 일반적으로 비영리민간단체는 구성원들의 자발적인 참여로 운영되고 활동범위가 지역적 차원부터 국제적 차원까지 다양하며(이희태·김석용, 2001), 정부 조직에 비해 신축적인 특성을 지닌다(Young, 2000). 이와 같은 특성과 도전적이고 변화에 적극적인 시도가 이루어지는 젊은 조직의 특성이 결합된다면, 구성원들의 직무만족을 높일 수

있는 조직문화 형성이 가능할 것이다. 최근 발생하고 있는 감염병, 기후변화 등의 사회문제는 범위가 지역사회에 국한되지 않으므로, 활동범위에 제한을 두지 않는 비영리민간단체가 사회문제를 대응하기에 유리하다. 따라서 설립 초기 및 성장단계의 비영리민간단체가 사회문제를 주도적으로 해결함으로써 사회적 가치를 효과적으로 창출할 필요가 있다. 그리고 정부부처 및 지방자치단체는 성과평가를 기반으로 인센티브를 부여하고, 공기업, 지방공기업 등과의 성과공유제를 통해 다양한 기회를 제공한다면, 비영리민간단체의 구성원의 사기는 높아질 것으로 예상된다.

한편, 본 연구에서는 사회적 위험 문제를 심각하게 인식할수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났으나 경제적 불평등, 환경파괴 문제에서는 통계적으로 유의미한 영향력이 확인되지 않았다. 즉, 같은 사회문제라도 어떤 사회문제를 더 심각하게 인식하느냐에 따라 직무만족은 달라진다. 이러한 측면에서 볼 때, 동일한 사회문제 해결과 관련된 업무를 일반적으로 부여하기보다는 구성원들을 대상으로 정기적인 인식조사가 필요하다. 이를 통해 종사자들이 심각하게 인식하는 사회문제와 사회이슈를 지속적으로 발굴하고 개별 구성원들에게 맞춤형 직무를 부여할 수 있다면, 종사자들의 직무만족은 높아지고 조직문화도 점진적으로 개선될 것이다. 이는 곧 후속연구의 방향과도 연결된다. 본 연구는 기존 연구들과 달리 사회문제 해결과 공익 실현을 중시하는 비영리민간단체의 조직특성에 주목하여 직무만족의 영향요인을 실증적으로 분석하였다는 점에서 의의가 있다. 하지만 향후에는 사회문제를 보다 정교하게 정의하고, 다양한 비영리민간단체 종사자를 대상으로 지속적인 조사를 진행할 필요가 있다. 즉 종사자들이 어떤 사회문제에 관심을 갖고 심각하게 인식하는지와 관련된 장기간의 데이터를 축적하고, 이를 기반으로 정교한 분석을 통해 직무만족의 변화과정을 모니터링함으로써 풍부한 시사점 도출이 가능할 것이다.

참고문헌

- 기은혜·구본기. (2014). 항공사 종사원의 신뢰가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 「관광연구」, 29(2): 243-263.
- 김나리·최정은·정규형. (2021). 찾아가는 동주민센터 복지팀 종사자의 클라이언트 폭력이 직무만족에 미치는 영향 연구: 안전용품과 고충처리 조절효과를 중심으로. 「지방행정연구」,

35(1): 145-169.

김미희·이영민. (2020). 제조기업의 집단문화와 조직신뢰, 직무만족, 이직의도의 구조적 관계. 「인문사회과학연구」, 21(2): 527-554.

김민정·이영민. (2019). 기업의 조직문화가 직무만족에 미치는 영향: 조직신뢰의 매개효과를 중심으로. 「사회과학연구」, 26(3): 229-258.

김주경·윤지용·이중근. (2012). 우리나라 기능직공무원의 직무만족에 미치는 요인 및 영향 분석. 「사회과학연구」, 38(1): 71-98.

김현주·장혁란. (2015). 사회복지사의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. 「한국인사행정학회보」, 14(3): 167-190.

나용찬·이희선. (2012). 경찰공무원의 직무만족 요인이 자기성취도와 경찰 서비스 정신에 미치는 영향. 「한국경찰학회보」, 14(5): 55-83.

남승하·정종원. (2017). 자기효능감과 직무만족이 조직구성원의 혁신행동과 직무성과에 미치는 영향: 혁신행동의 매개효과를 중심으로. 「한국인사행정학회보」, 16(4): 27-55.

노성민. (2021). 비영리민간단체의 혁신 방향에 대한 사례연구: 관변단체를 중심으로. 「한국조직학회보」, 18(1): 83-105.

박성민·김민영·김민정. (2013). 개인-직무 및 개인-조직 간 적합성이 조직결과에 미치는 영향력 분석: 신뢰의 매개효과를 중심으로. 「한국행정논집」, 25(2): 557-594.

박성민·오화선. (2014). 공직봉사동기가 직무만족에 미치는 영향력 분석: 개인-조직 적합성 및 개인-직무 적합성의 매개효과를 중심으로. 「현대사회와 행정」, 24(2): 51-82.

박영기. (2012). 비영리조직 구성원의 조직시민행동 실증분석과 함의-대구, 경북지역 새마을운동 단체 사례 분석. 「사회과학연구」, 24(2): 1-30.

손인봉. (2020). 사회복지사의 직무만족과 서비스 질의 관계에서 조직몰입의 매개효과: 장애인 거주시설을 중심으로. 「공공정책연구」, 37(2): 377-407.

송현진·조윤직. (2016). 감정노동이 소진과 만족에 미치는 영향에 관한 연구: 사회복지사의 사례를 중심으로. 「한국행정학보」, 50(1): 201-234.

송현진·조윤직. (2020). 사회복지사의 근로조건이 직무만족과 스트레스에 미치는 영향: 실제 근로 조건과 상대적 근로조건의 비교. 「한국인사행정학회보」, 19(4): 155-188.

안승현·도명록. (2019). 소방공무원의 직업적 자긍심이 직무만족에 미치는 효과: 직무유형의 조절 효과를 중심으로. 「한국인사행정학회보」, 18(2): 93-114.

우영옥·임정빈. (2020). 조직특성과 전문직 정체성이 출입국관리직 공무원의 직무만족에 미치는 영향 분석. 「한국인사행정학회보」, 19(4): 237-259.

유두호·엄영호. (2020). 사회적 기업 역할 및 영역 확대의 필요성 분석: 국회의원의 신뢰를 중심으로. 「한국공공관리학회보」, 34(2): 87-117.

- 유한나·민동권. (2021). 사회문제해결역량이 사회적기업과의 파트너십 형성에 미치는 영향. 「사회적경제와 정책연구」, 11(1): 35-67.
- 윤선일·엄영호·유두호. (2020). 사회문제 해결을 위한 증세 태도와 사회문제 해결 조직에 대한 투자의 결정요인. 「GRI 연구논총」, 22(4): 237-258.
- 이미혜·장혜진. (2015). 컨벤션 종사자의 조직신뢰가 직무만족과 조직성가에 미치는 영향연구. 「관광연구」, 30(2): 375-399.
- 이재무. (2017). 직무요구-자원모형을 활용한 소방공무원의 직무 영향요인과 직무만족 간 관계 구조 분석. 「한국행정연구」, 26(1): 133-169.
- 이종호. (2016). 항공사 객실승무원이 지각한 개인-조직 적합성과 개인-직무적합성이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 「한국항공경영학회지」, 14(4): 73-93.
- 이창길·김란수. (2011). 비영리조직에 있어서 조직효과성의 영향요인 연구: 개인적 요인과 조직적 요인의 차별화를 중심으로. 「행정논총」, 49.
- 이희태·김석용. (2001). NGO 근무자의 직무만족 영향요인 분석. 「한국지방자치학회보」, 13(2): 253-273.
- 장동일·한준. (2019). 사회적기업 종사자의 이직/잔류 의도에 제도적 요인이 미치는 영향. 「사회적경제와 정책연구」, 9(3): 25-58.
- 장용석·조희진·김보경·황정운·이영동. (2018). 「사회적 가치의 재구성: 대한민국 사회문제 지도로 사회적 기업의 미래를 그린다」. 고양: 문우사
- 정명은·김미현. (2014). 한국 지방정부의 가치지향성 분석-조직목표선언을 중심으로. 「한국정책학회보」, 23(3): 27-57.
- 정지수·최혜민. (2020). 재난안전 분야 공무원의 직무만족에 대한 영향요인: 직무위험과 직무압박, 직무스트레스, 그리고 내재적 동기의 영향을 중심으로. 「행정논총」, 58.
- 주혜린·황정운. (2019). 사회적 기업에 대한 주관적 평가의 영향요인: 일반 국민의 인식을 중심으로. 「행정논총」, 57.
- 지수호·유두호. (2021). 사회적 기업의 사회문제 해결 가능성 모색: 사회적 기업 조직과 지원제도에 대한 인식을 중심으로. 「한국조직학회보」, 18(2): 89-113.
- 천다솜·유영미. (2021). 사회복지사의 직무만족에 관한 연구: 조직공정성, 조직커뮤니케이션을 중심으로. 「공공사회연구」, 11(3): 215-240.
- 최정운·유두호. (2021). 지방정부 신뢰의 결정요인: 지역변화와 사회적경제 활성화를 중심으로. 「한국사회과학연구」, 40(2): 35-71.
- 최주근·유근환·박지은. (2018). NGO 리더의 서번트리더십과 리더신뢰, 조직효과성에 관한 연구: 대구·경북지역을 중심으로. 「한국행정논집」, 30(4): 939-958.
- 한창연·정건영. (2021). 경찰관의 직무만족에 대한 인식 유형 연구-Q 방법론을 활용하여. 「한국

- 정책학회보」, 30(2): 259-291.
- 행정안전부. (2021). 「비영리민간단체 등록현황(2021.9.30. 기준)」.
- 황동연·류제환·배귀희. (2020). 공공조직에서 조직정치각과 조직후원인식이 조직몰입에 미치는 효과에 관한 연구: 조직신뢰와 직무만족의 매개변수를 중심으로. 「한국정책과학학회보」, 24(4): 1-34.
- 황창호·김태형·문명재. (2017). 정책홍보·정책수단·정책산출 그리고 정부역량이 정부신뢰에 미치는 영향: 국민인식조사를 중심으로. 「정부학연구」, 23(1): 223-254.
- Ali, N. (2008). Factors affecting overall job satisfaction and turnover intention. *Journal of Managerial Sciences*, 2(2): 239-252.
- Bradley, J. R., & Cartwright, S. (2002). Social support, job stress, health, and job satisfaction among nurses in the United Kingdom. *International Journal of Stress Management*, 9(3): 163-182.
- Bromley, P., & Meyer, J. W. (2015). *Hyper-organization: Global organizational expansion*. Oxford University Press.
- Fukuyama, F.(1996). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. NY: The Free Press.
- Kristof, A. L. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel psychology*, 49(1): 1-49.
- Locke, E. A. (1970). Job satisfaction and job performance: A theoretical analysis. *Organizational behavior and human performance*, 5(5): 484-500.
- O'Reilly III, C. A. (1991). Organizational behavior: Where we've been, where we're going. *Annual review of psychology*, 42(1): 427-458.
- Putnam, Robert D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2012). *Essentials of organizational behavior*.
- Salamon, L. M. (1994). The rise of the nonprofit sector. *Foreign Affairs*, 109-122.

Abstract and Key Words

Determinants of Job Satisfaction for members of NPOs: Focusing on Organizational Trust and the Impact of Social Problems

Yoo, Dooho

Yonsei University

Roh, Sungmin

Hannam University

In modern society, non-profit organizations actively solve social problems and realize the public value, and members also perform various tasks. This study analyzed the factors that affect job satisfaction of members of these NPOs, focusing on organizational trust and the effects of social problems. As a result of the analysis, the higher the trust in the organization, the better job satisfaction. Interest in social problems has a positive effect on job satisfaction, and it was found that Among social problems, the higher the seriousness of social risks, the higher the job satisfaction. Therefore, it is necessary to build a design that leads to job satisfaction by increasing person-organization fit(P-O fit), and to identify social problems that are seriously recognized by members and promote a work method that can carry out projects related to the social problems.

[Key Words: NPOs, Job Satisfaction, Organizational Trust, Social Problems]

