

조직몰입이 이직의도와 사업성과에 미치는 영향: 부산지역 사회복지조직을 중심으로

서종수 (대구대학교 겸임교수)*

국 문 요 약

비영리조직의 도덕적 헤이성에 대한 사회적 문제의 표출과 더불어 서비스 책무성에 대한 사회적 관심의 증가에 따라 비영리조직의 사업성과에 대한 관심이 증가되고 있다. 비영리의 대표적인 영역으로 사회복지를 제시할 수 있으며, 사회복지조직은 사람을 매개로하여 제공되는 휴먼서비스의 특징을 지닌다. 따라서 사회복지조직의 사업성과에 인적자원, 즉 사회복지사의 조직몰입과 같은 요소가 미치는 영향은 크다고 할 수 있다. 그러나 사회복지조직은 부적합한 업무환경과 과다한 업무부담 및 노동강도 그리고 낮은 처우 등으로 인하여 매우 높은 이직률을 나타내고 있다. 이에 본 연구는 부산지역 복지조직의 사회복지사를 대상으로 조직몰입이 이직의도와 사업성과에 미치는 영향을 확인하고자 한다. 자료분석을 위하여 SPSS WIN 18.0을 이용하였으며, 각 변인별 빈도분석 및 기술통계를 통하여 일반적 특성을 파악하고, 주요 변인의 상관관계와 인과관계를 알아보기 위하여 Pearson 상관관계분석 및 다중회귀분석을 실시하였다. 연구결과 사회복지사의 조직몰입은 규범적 몰입 3.36, 지속적 몰입 3.07, 정서적 몰입 2.75순으로 나타났다. 규범적 몰입은 보통보다 조금 높게, 지속적 몰입은 보통, 정서적 몰입은 보통보다 낮은 것으로 나타났다. 사회복지사의 이직의도는 2.71, 사업성과의 경우 2.79로 나타나, 이직의도와 사업성과는 모두 보통보다 조금 낮은 것으로 나타났다. 사회복지사의 이직은 정서적 몰입, 혼인상태, 업무량, 연령 등이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 사회복지조직의 사업성과에 정서적 몰입, 성별, 연령 등이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 비영리조직의 경영이나 창업에 있어, 인적자원의 요소 특히, 조직몰입 중 정서적 몰입을 체계적으로 관리함으로써, 이직의도를 감소시키고 사업성과를 향상해야 할 것이다.

핵심주제어: 이직의도, 사업성과, 조직몰입, 사회복지조직

1. 서론

오늘날 사회 변화에 따라 사회복지로 대표되는 비영리 부문이 차지하는 비중은 계속 증가하고 있으며, 비영리조직에 대한 관심과 기대 또한 높아지고 있다. 이는 비영리조직이 가진 다양한 사회문제에 대한 문제 해결능력을 사회적으로 인정받고 있기 때문이다(Salamon, 1993).

비영리조직은 이윤추구를 목적으로 하지 않고 이윤이 발생해도 조직원들에게 분배하지 않는 공공의 목적을 지니는 자발적이고 자치적인 민간조직의 집합체로, 비영리조직은 정부의 관료적 성격과 정책집행과정의 문제로 인한 정부의 실패를 바로 잡기위해 반드시 필요하다(이상도, 2003). 비영리, 특히 사회복지조직은 정부와 시장의 실패를 교정하기 위한 서비스의 공익적 특성과 사회적 지원의 당위성으로 인하여 보조금 등의 공적지원을 받게되며(김금환 외, 2013), 따라서 비영리조직은 영리추구 및 이익창출을 통한 조직의 성장이나 생존이 아니라 공적지원을 바탕으로 운영되는 특성이 있다.

영리조직은 경쟁에서 살아남고 성장하기 위해 이익을 창출하고 이용자의 욕구(Needs)를 충족시키는 것에 대해 상당히 민감하며, 사회변화에 능동적으로 대처하는 특성이 있다. 반면 비영리조직은 사회변화와 이용자의 욕구충족에 대해 영리조직에 비해 상대적으로 둔감한 특성을 나타내고 있다. 반면 비영리조직은 사회변화와 이용자의 욕구충족에 영리조직에 비해 상대적으로 둔감한 특성을 나타내고 있다. 그 이유는 영리조직은 자원의 제공자와 이용자가 일치하는 반면, 비영리조직은 자원의 제공자와 이용자가 다른 특성을 지니기 때문이다. 따라서 영리조직에 비하여 상대적으로 비영리조직은 조직구성원에 대한 인적자원관리 및 직무관리를 비롯하여 마케팅과 같은 전략적인 경영행동에 소극적이라 할 수 있다.

오늘날 비영리조직의 도덕적 헤이성에 대한 사회적 문제의 표출 및 서비스의 책무성에 대한 강조를 비롯하여, 유사한 서비스 전달체계의 증가로 인하여 사업성과에 대한 사회적 관심과 사업성과를 증명하려는 노력은 증가하고 있다(서종수·조희금, 2015). 비영리조직은 대부분 휴먼서비스의 특징을 지니

* 대구대학교 사회과학대학 가정복지학과 겸임교수, icepause@daum.net

· 투고일: 2016-05-11 · 수정일: 2016-06-21 · 게재확정일: 2016-06-26

게 되는데 휴먼서비스는 서비스를 제공하는 과정에서, 사람에 의해 서비스가 제공되며, 서비스를 제공하는 종사자(Workers)와 이용자(Clients)간에 접촉이 이루어지게 된다. 비영리조직은 영리조직에 비해 서비스가 무형적인 특성을 가지기 때문에 이용자는 종사자와의 관계를 통해 서비스에 대한 평가가 이루어지게 된다. 따라서 똑같은 수준의 서비스를 제공한다 하더라도 이용자는 자신의 지각에 의해 평가를 하기 때문에 그 서비스 및 사업에 대한 성과는 매우 상이할 수 밖에 없으며, 객관적인 기준으로 측정하는 것은 거의 불가능하다. 따라서 비영리, 특히 사회복지서비스는 사람을 매개로 하여 제공되기 때문에 서비스의 질과 사업성과에 있어 인적자원이 미치는 영향은 상당히 크다고 할 수 있다.

오늘날 사회복지환경이 매우 복잡하게 변화하면서 국가의 보조금을 시혜적 차원에서 분배하고 활용하는 사용의 문제에서, 복지 경제규모의 확대와 신자유주의 흐름에 따라 복지재정의 정당성과 사용의 효율성이 문제시되고 있다. 국가의 공적 지원에 의해 제공되는 비영리조직의 서비스 특성상 복지재정의 합리적인 사용은 사업의 효율성과 효과성과 직결되어 사업성과의 향상을 가져온다. 이러한 과정에서 서비스의 제공자이자 서비스 자체라고 볼 수 있는 사회복지사는 매우 중요한 역할을 하며, 따라서 비영리조직의 인적자원에 대한 관리는 매우 중요한 요소라 할 수 있다.

실제 조직몰입이나 이직의도는 조직관리의 성과를 나타내는 중요한 지표로(Steers, 1997), 비영리조직의 존재의 당위성 및 서비스와 사업평가에 있어서 비영리조직의 인적자원의 특성은 매우 중요하다 할 수 있다. 비영리조직의 종사자인 사회복지사의 조직몰입은 서비스의 질적 수준에 밀접한 영향을 미쳐 결국 사업성과에 영향을 미칠 것으로 고려된다. 조직몰입은 여러 연구에서 직무성과와 관련이 있음이 발견되었지만(오인수 외, 2007), 사회복지를 비롯한 비영리 영역에서는 성과와 관련된 연구가 상당히 미흡하다.

또한 사회복지사의 이직은 이직으로 인한 신규 인력의 채용, 교육훈련에 따른 비용과 시간의 낭비, 종사자의 사기저하, 서비스 질의 저하와 같은 문제를 야기하며(Sikorska, 2005), 이는 곧 내담자의 복지와 직결되며 또한 국가의 지원을 받는 조직의 특성을 고려한다면 국가의 예산을 낭비하는 차원으로까지 확대된다(서중수·조희금, 2015). 영리기관을 비롯하여 병원, 학교, 공공기관 등 다른 휴먼서비스 영역에서는 조직성과에 영향을 미치는 요인들에 대한 탐색이 활발하게 이루어져 이직이나 이직의도를 예방하고 조직의 효과성을 도모하고자 하는 연구들이 지속적이고 폭넓게 진행되고 있는 반면 사회복지 영역에서는 이러한 시도가 제한적이고 미미하게 이루어지고 있다(고강호, 2007). 사회복지 분야의 이직율이 다른 분야보다 높다는 현실을 감안할 때, 지속적으로 증가추세에 있는 복지 조직 종사자들의 이직을 예방하고 조직에 헌신할 수 있는 요인을 탐색하는 것은 매우 중요하다(고강호, 2007).

따라서 본 연구에서는 이직의도가 사업성과에 미치는 효과에 대한 실증분석을 통하여 사업성과와 이직의의 관계를 분

석을 통하여 비영리조직의 사업성과를 향상하기 위한 방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 조직몰입

조직몰입에 대한 연구는 1960년대에 처음 시작된 이래로, 경영학에서 뿐만 아니라 사회학, 정치학, 교육학, 심리학, 종교학 등에서 널리 사용되고 있으며, 조직성과의 중요한 지표 중 하나로 다루어지고 있다(김정석·안관영, 2012). 조직몰입은 자신의 속한 조직에 대한 동일시, 충성심 및 애착심과 같은 정서적 반응으로(Tett & Meyer, 1993), 조직몰입이 높은 경우 직무에 만족하여 조직에 대한 긍정적 행동을 유발하고 높은 성과를 창출하며 이용자(Clients)에 대한 자발적인 서비스 행동을 보이게 된다(Pappas & Flaherty, 2008). 즉 조직몰입은 근무태도에 긍정적 영향을 주고, 궁극적으로 사업성과를 증대(김원형, 2005)시키는데 기여한다.

조직몰입과 유사한 개념으로 직무만족이 사용되기도 하는데, 직무만족과 조직몰입은 정서적 반응이라는 측면에서 유사한 성격이 있으나, 직무만족은 직무에 대한 반응이라 한다면 조직몰입은 직무를 포함한 조직전체에 대한 반응이라 할 수 있다(Williams & Hazer, 1986: 220). 직무만족은 즉각적이고 가변적인데 반하여, 조직몰입은 상대적으로 고정적이며 일관적인 특성이 있기 때문에, 경우에 따라 직무만족을 조직몰입의 구성요소 중 하나의 요인으로 평가하기도 한다(Begley & Czajka, 1993).

조직몰입에 대해 Steers(1977)는 조직의 참여와 직원의 정체성과 관련된 특성으로 정의하였으며, 김정석·안관영(2012)는 조직몰입을 구성원이 속해있는 집단이나 조직에 대해 갖는 애착감과 소속감을 말하는 것으로, 개인과 조직을 연결시키는 심리적 상태라 하였다. 조직이 발전하기 위해서 조직의 구성원은 조직에서 규정하고 있는 역할을 반드시 수행할 뿐만 아니라 규정된 역할 외에도 자발적으로 업무를 수행하려는 노력이 필요하다. 따라서 조직의 관리와 경영적 측면에서 조직몰입은 뛰어난 사업성과를 달성하기 위해 반드시 필요한 인적자원특성이라 할 수 있다.

조직몰입의 개념에 대하여 단일한 개념인가에 대해서 많은 논란이 있어왔으나(Allen & Meyer, 1990), 일반적으로 조직몰입 개념은 다차원 개념으로 인식되고 있다(Kim, 2005). Meyer et al.(1993)는 조직몰입을 종사자의 조직에 대한 정서적 애착과 일체감을 나타내는 정서적 몰입(Affective Commitment; AC), 조직제직에 대한 의무로, 종사자가 한 조직을 위해 계속 재직하거나 충성을 해야 한다는 규범적 몰입(Normative Commitment; NC), 종업원이 자기의 조직을 떠나면 손해라는 계속적 몰입(Continuance Commitment; CC)의 3가지 요인으로 보았다.

Lawler & Hall(1970)은 직무몰입을 정의함에 있어 네가지 차원을 고려하였으며, 첫째, 생활의 중심적 관심(A central Life Interest)으로서 일을 파악, 둘째, 직무에 적극적으로 참여하는 것, 셋째, 성과와 자존감(Self-Esteem)의 부합성, 넷째, 성과가 자기 개념과의 일치 등을 언급하였다.

비영리조직의 종사자의 조직몰입이 높을 때 클라이언트에게 양질의 서비스를 제공할 수 있을 것이며 나아가 이는 사회적 책임성을 다하며, 사회적 정당성을 부여받을 수 있을 것이다. 비영리조직 특히 사회복지조직은 다른 조직과 달리 인간에 의해서 서비스의 대상이 인간이며, 또한 인간에 의해서 서비스가 제공되어진다는 점에서 종사자의 조직몰입은 매우 중요한 요인이라 할 수 있다. 종사자의 조직몰입이 높은 경우 이직의도가 낮아질 것이고, 또한 이는 전문성의 축적과 자원의 효율적 활용이라는 측면에서 더 나은 사업성과를 가져올 것이라 생각된다.

2.2 이직의도

사회복지 조직은 여타의 다른 조직에 비해 이용자의 다양한 욕구를 충족시키고, 문제를 해결하는 과정에서 직무스트레스에 쉽게 노출될 뿐만 아니라 과중한 노동량에 시달리고 있다. 사회복지조직은 서비스의 효과성 증진 및 국민의 신뢰를 증진시키기 위해서 사회복지조직에 근무하는 서비스 인력을 전문화하고, 급변하는 사회환경에 능동적으로 대응하여야 한다(홍대원·최유석, 2013).

사회복지현장은 전문성을 발휘하기에 부적합한 업무환경과 과다한 업무부담 및 노동강도 그리고 낮은 처우 등으로 인한 열악한 노동조건을 비롯하여(고수진, 2006), 종사자의 재교육 기회 부족, 자아성장의 기회 발탁은 물론 사기저하와 의욕상실 등으로 인해 높은 이직률로 귀결될 개연성이 높을 뿐만 아니라 전공분야 졸업생이 사회복지현장을 기피하는 문제로 이어지고 있다(고수진, 2006).

실제 사회복지자들은 과중한 업무와 조직 내에서 언제 이직할지 모른다는 불안감으로 인하여 직무교육의 기회가 제한(National Human Rights Commission of the Republic of Korea, 2013)되는 등, 전문성의 향상에 부정적 영향을 미치고 있다.

Korea Association of Social Workers(2012)에 따르면 사회복지사의 42.6%가 이직을 경험하였으며, 22.3%가 이직의도가 있는 것으로 나타났다. 이직은 이직 당사자에게는 경력개발과 능력 발휘의 기회 제공 하며 잔류 직원에게는 이동 및 승진의 기회 증가와 새로운 동료로 부터의 자극 및 상호보완을 비롯하여 조직차원에서는 조직능력재고와 신규인력의 새로운 아이디어 형성, 조직의 활성화 및 조직분위기 쇄신과 같은 긍정적인 측면이 있음에도 불구하고 사회복지계는 주로 이직의 역기능적 측면을 강조하는 경향이 있다(강제상 외, 2011).

이직은 이직의사결정의 주체에 따라 자발적 이직(Voluntary Turnover)과 비자발적 이직(Unvoluntary Turnover)으로 구분할 수 있는 반면, 이직의도는 현재의 조직을 떠나려는 욕구의 정도로, 현재의 피고용 관계를 스스로 단절하고자 하는 의사를 의미한다(김상욱·유홍준, 2002). 이직의도는 이직에 대한 의사결정의 마지막 단계로 여겨지며(양노열 외, 2014), 이직과 이직의도의 상관성이 매우 높을 뿐만 아니라(Steel & Ovalle, 1984), 실제 이직을 설명하는 가장 강력한 예측변수이다(양노

열 외, 2014).

2.3 사업성과

사업은 특정한 목표를 달성하기 위한 일련의 활동으로, 사회복지조직에서는 흔히 서비스의 기획에서 제공까지 이르는 일련의 단계를 사업이라 한다. 따라서 사업성과는 특정한 목표를 달성하기 위해 행해진 일련의 활동과 그로인한 결과라고 할 수 있다.

그러나 사업성과에서 그 결과를 무엇으로 볼 것인가에 대해서는 각각의 연구자들이 성과의 개념을 달리 사용하고 있다. Hudson, et al.(2001)는 사업성과의 측정요소로 품질(Quality), 시간(Time), 유연성(Flexibility), 재무(Finance), 이용자만족(Customer Satisfaction), 인적자원(Human Resources)을 제시하였으며, 정연옥(2010)의 연구에 따르면 사업성과를 측정하기 위하여 생산성, 운영성과, 목표달성도, 양적·질적 성과, 수익성, 성장성 등의 개념이 포함된 것으로 나타났다.

Summer et al.(2009)는 사업성과를 정의하기 위하여 1988년 이후 출판된 연구 중 제목이나 초록에 성과(Performance)가 포함된 664편의 연구를 조사하였으며, 최종 분석에 266편의 연구 논문을 활용하였다. 그 결과 사업성과에 가장 많이 활용되는 개념은 결과(Outcome)가 68%로 나타났으며, 다음으로 산출(Output) 66%, 효율성(Efficiency) 56%, 요구(Requirements) 53% 투입(Input) 49%, 효과성(Effectiveness) 48%, 이해관계자(Stakeholder) 37%, 과정(Throughput) 36%, 품질(Quality) 35%, 비율(ratio) 25%, 가치/윤리(Valuesðics) 17%순으로 나타났다. 이처럼 사업성과를 측정하기 위하여 매우 다양한 개념들이 활용되고 있으며, 사업성과는 단일한 차원이라기 보다는 복합적 차원의 개념이라 할 수 있다. 특히 조직의 특성에 따라 사업성과를 측정하는 개념들은 매우 달라질 수 있으며, 특히 사회복지조직과 같은 비영리조직은 영리조직에 비해서 효율성이나 투입과 같은 요소보다는 결과와 가치/윤리적 개념이 더 중요하다고 할 수 있다.

2.4 선행연구

조직몰입은 조직과 구성원 간의 가치와 목적이 합치된 상태로, 조직몰입이 높은 경우 조직에 대한 애착과 규범이 가행됨에 따라 근무기간이 증가할 뿐만 아니라 이직의도와 이직률은 감소한다(강제상 외, 2011). 또한 조직몰입은 적극적인 직무태도와 직무노력의 향상으로 인해 직무성과도 향상된다(오인수 외, 2007).

본 연구에서는 사회복지조직을 대상으로 조직몰입이 이직의도와 사업성과에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 앞서 언급한 바와 같이 사회복지조직의 사업성과는 주요 연구대상이 아니었기 때문에, 사업성과에 대한 연구는 현재 상당히 미흡한 상황이다. 또한 사업성과는 주로 조직효율성, 조직효과성의 하위영역으로 다루어지고 있다(서중수·조희금, 2015). 따라서 본 연

구에서는 유사한 주제의 선행연구를 통하여, 연구를 통해서 조직몰입, 이직의도와 사업성과에 대해 고찰해보고자 한다.

중년기의 조직구성원을 대상으로 한 황승배·김동주(2012)의 연구결과 조직몰입과 이직의도는 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 노인의료복지시설 종사자를 대상으로 한 고강호(2007)의 연구결과 조직몰입과 이직의도는 부적 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 대덕 벤처기업을 대상으로 한 김정석·안관영(2012)의 연구결과 조직몰입의 하위요인인 정서적 몰입과 지속적 몰입은 이직의도에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 학원강사를 대상으로 한 박명희(2011)의 연구결과 정서적 몰입, 규범적 몰입은 이직의도에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 지속적 몰입은 이직의도에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. Newman, et al.(2011)의 연구결과 정서적 몰입과 지속적 몰입은 이직의도에 부적영향을 미치는 것으로 나타났다.

조직몰입과 사업성과에 관한 선행연구를 살펴보면 서비스기업을 대상으로 한 양태식(2007)의 연구결과 직무몰입은 서비스 품질의 하위요인인 서비스의 양과 질 등을 의미하는 유형성, 서비스의 일관됨과 정확함을 의미하는 신뢰성, 서비스 제공자의 자발과 준비를 의미하는 대응성, 조직과 직원의 능력을 의미하는 확실성 및 조직이 고객에게 기울이는 관심과 배려 등을 의미하는 공감성에 정적영향을 미치는 것으로 나타났으며, 서비스가치와 직무몰입을 포함한 서비스몰입은 서비스 품질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회복지기관 종사자를 대상으로 한 송승숙·이동수(2015)의 연구결과 조직몰입은 조직효과성에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

III. 연구의 설계

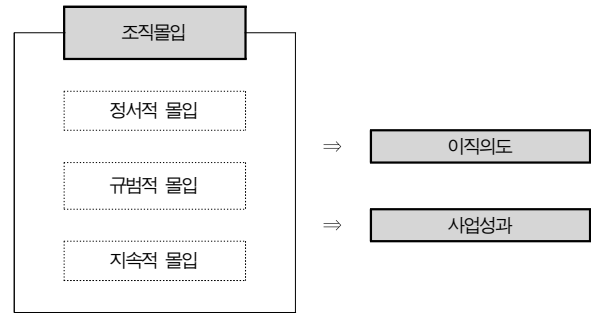
3.1 자료수집

직무만족과 조직몰입이 사업성과에 미치는 영향을 분석하기 위하여, 부산지역의 장애인복지시설 종사자를 대상으로 직무만족, 조직몰입, 사업성과에 관한 자기보고식 설문조사를 실시하였다. 설문조사를 위하여 각 기관에 방문하여 연구의 목적을 설명하고, 설문에 동의하는 사람을 대상으로 설문조사를 실시 후 현장에서 회수하는 방법을 기본으로 하여, 각 관련기관에 안내 메일 등을 통하여 E-mail 및 우편발송 등의 방법을 병합하여 자료를 수집하였다. 총294부가 회수되었으며, 응답이 불성실하여 분석에 적합하지 않은 8부가 제외되어 총 286부가 연구분석에 활용되었다.

3.2 연구모형과 연구과제

본 연구는 조직몰입이 이직의도와 사업성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 함이 연구의 목적이다. 따라서 조직몰입이 이직의도와 사업성과에 미치는 영향에 미치는 영향의 실증적 분석에 필요한 자료를 조사하였으며, 이를 토대로

한 연구모형과 세부적인 연구과제는 다음과 같다.



<그림 1> 연구모형

- 연구과제 1. 조직몰입과 이직의도, 조직몰입과 사업성과의 상관관계를 분석한다.
- 연구과제 2. 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 분석한다.
- 연구과제 3. 조직몰입이 사업성과에 미치는 영향을 분석한다.

3.3 측정도구

3.3.1 조직몰입

Allen & Meyer(1990)의 조직몰입 문항을 수정, 번안하여 사용하였으며, 정서적 몰입 4개 문항, 규범적 몰입 2개 문항, 지속적 몰입 2개 문항 총10개 문항이 활용되었다. 조직몰입은 “전혀 그렇지 않다(1점)”, “별로 그렇지 않다(2점)”, “보통이다(3점)”, “그렇다(4점)”, “매우 그렇다(5점)”의 5점 Likert 척도로 구성하였으며, 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 사용한 정서적 몰입의 Cronbach's α 값은 .723, 규범적 몰입의 Cronbach's α 값은 .617, 지속적 몰입의 Cronbach's α 값은 .624로 나타났다.

3.3.2 이직의도 분석

본 연구에서 이직의도를 측정하기 위해 Lawler(1983)의 이직의도 6개 문항을 수정, 번안하여 사용하였으며, 신뢰도 문제로 인하여 총4개 문항으로 측정되었다. 이직의도는 “전혀 그렇지 않다(1점)”, “별로 그렇지 않다(2점)”, “보통이다(3점)”, “그렇다(4점)”, “매우 그렇다(5점)”의 5점 Likert 척도로 구성하였으며, 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 사용한 이직의도의 Cronbach's α 값은 .866으로 나타났다.

3.3.3 사업성과

사회복지조직은 목표가 가치 지향적이며, 이용자의 주관적 만족이 사업성과에 중요한 요소이므로 사업성과에 대한 산술적인 평가는 매우 어려우며 제한적이라 할 수 있다. E. Greenwood(1957)는 전문직업인의 일, 즉 서비스에 대한 평가를 가장 잘 판단할 책임자는 관련 전문직업인이며 이는 바람직하고 실질적이라 하였다. 따라서 사회복지조직의 사업성과를 측정하기 위하여 목표수행성, 통합성, 생산성의 개념을 반영한 자기보고식 설문지를 통하여 사업성과를 측정하였다.

사업성과를 측정하기 위하여 정연욱(2010)이 사용한 척도를 수정하여 사용하였으며, 총 7개 문항으로 측정하였다. 사업성과는 “전혀 그렇지 않다(1점)”, “별로 그렇지 않다(2점)”, “보통이다(3점)”, “그렇다(4점)”, “매우 그렇다(5점)”의 5점 Likert 척도로 구성하였으며, 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 사용한 사업성과의 Cronbach's α 값은 .882로 나타났다.

3.3.4 통제변수

앞에서 살펴본 선행연구에서 조직몰입과 이직의도 및 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타난 성별, 연령, 혼인상태, 최종학력, 직위, 경력, 월수입, 가정경제부담감, 주당 근무시간을 각1개 문항으로 측정, 총8개 문항을 통제변수로 활용하였다.

3.4 자료의 분석방법

수집된 자료는 SPSS WIN 18.0을 이용하여 통계처리 하였으며, 구체적인 방법은 다음과 같다. 첫째, 연구대상자들의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분포와 기술통계 분석을 실시하였다. 더불어 주요 변수들의 신뢰도값을 파악하기 위하여 Cronbach's α 테스트를 실시하였으며, 변수들간의 상관관계를 파악하기 위하여 Pearson상관관계분석을 실시하였다. 변수들간의 영향력을 알아보기 위하여 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였으며, 변수들간의 다중공선성을 검증하기 위하여 분산팽창계수와 공차한계 값을 구하였다.

IV. 분석결과

4.1 조사대상자의 일반적 특성

4.1.1 인구사회학적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성 중 성별은 여성 71.3%로 남성 28.7%에 비해 높게 나타났으며, 혼인상태는 기혼 58.4%로 미혼41.6%보다 높은 것으로 나타났다. 학력은 전문대학 이하 57.0%가 가장 높게 나타났으며, 대학교 졸업 35.7%, 대학원 재학 이상이 7.3% 순으로 나타났다. 연령특성은 30대가 41.3%로 가장 높게 나타났으며, 40대 33.2%, 20대 25.5% 순으로 나타났다.

<표 1> 조사대상자의 인구사회학적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남	82	28.7
	여	204	71.3
혼인상태	미혼	119	41.6
	기혼	167	58.4
학력	전문대학 졸업이하	163	57.0
	대학교	102	35.7
	대학원 재학이상	21	7.3
연령	20대	73	25.5
	30대	118	41.3
	40대	95	33.2

4.1.2 직장관련 특성

조사대상자의 직장관련 특성 중 직급은 팀원 이하가 77.6%로 가장 높게 나타났으며, 팀장이상 22.4%로 나타났다. 경력의 경우 5년 이하가 42.1%로 가장 높게 나타났으며, 5-10년 이하 31.1%, 10년 초과 26.8% 순으로 나타났다. 주당 근무시간의 경우 40시간 이하 59.4%로 나타났으며, 41-50시간 21.3%, 51시간 이상 19.2% 순으로 나타났다. 월수입의 경우 191-220만원 이하 33.6%로 가장 높게 나타났으며, 190만원 이하, 221만원 이상 33.2%로 나타났다. 업무량은 많음이 53.4%, 보통 46.2%, 적음 0.4% 순으로 나타났다. 직원 수는 41명 이상 42.1%, 21-40명 31.3%, 20명 이하 26.6% 순으로 나타났다.

<표 2> 조사대상자의 직장관련 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
직급	팀원 이하	221	77.6
	팀장	65	22.4
경력	5년 이하	118	42.1
	5 - 10년 이하	87	31.1
	10년 초과	75	26.8
주당 근무시간	40시간 이하	170	59.4
	41-50시간	61	21.3
	51시간 이상	55	19.2
월수입	190만원 이하	92	33.2
	191-220만원 이하	93	33.6
	221만원 이상	92	33.2
업무량	적음	1	.4
	보통	131	46.2
	많음	151	53.4
직원 수	20명 이하	74	26.6
	21-40명 이하	87	31.3
	41명 이상	117	42.1

4.1.3 주요 변수관련 특성

조사대상자의 조직몰입은 규범적 몰입이 3.36(SD=.79)으로

가장 높게 나타났으며, 지속적 몰입 3.07(SD=.61), 정서적 몰입 2.75(SD=.64) 순으로 나타났다. 사회복지조직 종사자의 몰입은 5점 척도의 중앙 값인 3.0을 기준으로 보통보다 높게 나타나 규범적 몰입의 수준은 높은 것으로 파악되나, 지속적 몰입은 보통 정도로, 정서적 몰입은 보통보다 낮은 것으로 파악된다.

이직의도의 경우 2.71(SD=.96)로 5점 척도의 중앙 값인 3.0을 기준으로 보통보다 낮게 나타나, 이직의도는 낮은 것으로 파악된다. 사업성과의 경우 2.79(SD=.63)로 5점 척도의 중앙 값인 3.0을 기준으로 보통보다 낮게 나타나, 사업성과는 낮은 것으로 파악된다.

<표 3> 주요 변수관련 특성

구분		평균	표준편차
조직몰입	정서적 몰입	2.75	.64
	규범적 몰입	3.36	.79
	지속적 몰입	3.07	.61
이직의도		2.71	.96
사업성과		2.79	.63

4.2 이직의도와 사업성과에 영향을 미치는 요인

4.2.1 조직몰입과 이직의도 및 사업성과의 상관관계

일반적 특성 및 조직몰입과 이직의도 및 사업성과의 상관관계를 분석한 결과는 <표 4>과 같다.

이직의도는 조직몰입의 하위요인인 정서적 몰입($r=-.506, p<.01$), 규범적 몰입($r=-.161, p<.01$), 지속적 몰입($r=-.139, p<.01$)과 부적 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 또한 인

구사회학적 특성 중 연령($r=-.382, p<.01$)과 부적 상관관계를, 직장관련 특성 중 주당근무시간($r=.119, p<.01$) 및 업무량($r=.145, p<.01$)과는 정적 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

사업성과는 조직몰입의 하위요인 중 정서적 몰입($r=.484, p<.01$) 및 규범적 몰입($r=.207, p<.01$)과 정적 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

<표 4> 조직몰입 및 이직의도와 사업성과간의 상관관계

구분		이직의도	사업성과
인구사회학적 특성	학력	-.011	.077
	연령	-.382**	-.046
직장관련특성	직급	-.024	.009
	경력	-.109	-.047
	주당근무시간	.119*	.039
	월수입	-.097	-.017
	업무량	.145*	-.028
	직원수	.012	-.098
조직몰입	정서적 몰입	-.506**	.484**
	규범적 몰입	-.161**	.207**
	지속적 몰입	-.139*	.036

* 주: *P<.05, **P<.01 수준에서 유의함

4.2.2 이직의도 결정요인

조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀 분석을 실시하였으며, 변수들간의 공선성 문제를 검증하기 위하여 분산팽창계수와 공차한계를 구하였다. 투입된 변수들의 공차한계는 .428~.937로 모두 0.1 이상의 수치를 보이고, 분산팽창계수는 1.126~2.336으로 모두 5.0 이하의 수치를 보이고 있어, 투입된 변수들의 공선성은 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 5> 이직의도 결정요인

구분		이직의도				
		비표준화 계수		표준화 계수	공선성 통계량	
		B	SE	β	공차	VIF
상수		.876	.571			
인구 사회학적 특성	성별	-.041	.118	-.020	.886	1.128
	혼인	-.354	.138	-.181**	.560	1.784
	학력	-.134	.085	-.090	.874	1.144
	연령	-.197	.095	-.153*	.517	1.934
직장관련 특성	직급	.053	.073	.042	.854	1.171
	경력	.142	.096	.120	.428	2.336
	주당근무시간	.040	.068	.033	.937	1.068
	월수입	-.013	.088	-.011	.516	1.938
	업무량	.303	.106	.158**	.921	1.086
	직원수	.067	.073	.056	.771	1.296
조직몰입	정서적몰입	-.636	.093	-.424**	.729	1.372
	근속몰입	-.024	.103	-.016	.623	1.604
	규범몰입	.017	.079	.014	.679	1.473
		R ² =.340(adj. R ² =.303)				
		F=9.302*** (Durbin-Watson=1.980)				

* 주: *P<.05, **P<.01, ***P<.001 수준에서 유의함

** 주: 성별 남=0, 여=1, 혼인 미혼=0, 기혼=1 직급 팀원이하=0, 팀장이상=1

조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 모델의 설명력은 34.0%로 나타났으며, 이직에 가장 큰 영향을 미치는

요인은 정서적 몰입($\beta=-.424, p<.001$)으로 나타났다. 다음으로 혼인상태($\beta=-.181, p<.01$), 업무량($\beta=.158, p<.001$), 연령(β

=.153, p<.05)등이 사회복지조직 종사자의 이직에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 사회복지조직의 종사자는 정서적 몰입이 낮을수록, 기혼보다 미혼이, 업무량이 많을수록, 연령이 어릴수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

4.2.3 사업성과 결정요인

조직몰입이 사업성과에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀 분석을 실시하였으며, 변수들간의 공선성 문제를 검증하기 위하여 분산팽창계수와 공차한계를 구하였다. 투입된 변수들의 공차한계는 .428~.937로 모두 0.1 이상의 수치를 보이고, 분산팽창계수는 1.126~2.336으로 모두 5.0 이하의 수치를

보이고 있어, 투입된 변수들의 공선성은 문제가 없는 것으로 나타났다.

조직몰입이 사업성과에 미치는 영향을 분석한 결과 모델의 설명력은 34.0%로 나타났으며, 사업성과에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 정서적 몰입($\beta=.504, p<.001$)으로 나타났다. 다음으로 성별($\beta=-.125, p<.05$), 연령($\beta=.087, p<.05$)등이 사회복지조직의 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 사회복지조직의 사업성과는 사회복지사의 정서적 몰입이 높을수록, 연령이 높을수록, 여성보다 남성이 높은 것으로 나타났다.

<표 6> 사업성과 결정요인

구분	비표준화 계수		사업성과	공선성 통계량		
	B	SE	표준화 계수 β	공차	VIF	
상수	1.808	.385				
인구 사회학적 특성	성별	-.169	.079	-.125*	.886	1.128
	혼인	-.045	.093	-.035	.560	1.784
	학력	.026	.057	.027	.874	1.144
	연령	.072	.064	.087*	.517	1.934
직장관련 특성	직급	.000	.049	.000	.854	1.171
	경력	.080	.065	.105	.428	2.336
	주당근무시간	-.006	.046	-.008	.937	1.068
	월수입	-.029	.059	-.038	.516	1.938
	업무량	-.073	.071	-.059	.921	1.086
	직원수	-.090	.049	-.115	.771	1.296
조직몰입	정서적 몰입	.491	.063	.504***	.729	1.372
	규범적 몰입	.079	.070	.079	.623	1.604
	지속적 몰입	-.047	.053	-.060	.679	1.473
R ² =.340(adj. R ² =.303)						
F=9.302*** (Durbin-Watson=1.980)						

* 주: *P<.05, **P<.01, ***P<.001 수준에서 유의함
 ** 주: 성별 남=0, 여=1, 혼인 미혼=0, 기혼=1 직급 팀원이하=0, 팀장이상=1

V. 결론 및 정책적 제언

비영리, 특히 사회복지조직에 대한 사회적 관심과 요구는 점차 증가하고 있다. 공적 지원을 받는 사회복지조직의 사업 성과는 공공책임성과 사업지속성의 근거를 비롯하여 주민신뢰도 향상을 위하여 반드시 필요한 부분(서종수·조희금, 2015)이지만, 사업성과의 측정 및 평가는 상대적으로 미비하다. 사회복지조직은 휴먼서비스를 제공하며, 휴먼서비스는 인적자본에 의해 사업의 성과나 성패는 좌우된다. 따라서 본 연구에서는 비영리조직, 특히 장애인복지조직을 중심으로 휴먼서비스의 주요제공자인 종사자의 조직몰입이 이직의도와 사업성과에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다.

이를 위하여 부산지역 사회복지조직의 사회복지사 286명으로부터 회수한 설문지를 분석하였으며, 연구결과 첫째, 사회복지사의 조직몰입은 규범적 몰입 3.36, 지속적 몰입 3.07, 정서적 몰입 2.75순으로 나타났다. 규범적 몰입은 보통보다 조금 높게, 지속적 몰입은 보통, 정서적 몰입은 보통보다 낮은 것으로 나타났다. 사회복지사의 이직의도는 2.71, 사업성과의 경우 2.79로 나타나, 이직의도와 사업성과는 모두 보통보다

조금 낮은 것으로 나타났다.

둘째, 조직몰입 중 정서적 몰입은 이직의도와 사업성과에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이직의도에는 정서적 몰입, 혼인상태, 업무량, 연령이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 사업성과에는 정서적 몰입, 성별, 연령이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

지금까지 비영리조직은 서비스의 생산과 분배에 주요 기능으로 설정하고 주요한 관심을 기울여 온 반면, 인사관리에 대한 관심을 미미한 편이라 할 수 있다(오세진·박영현, 2005). 그러나 본 연구에서 정서적 몰입은 이직의도와 사업성과에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났으며, 이는 비영리, 휴먼서비스 조직을 창업하고 경영하기 위해서는 종사자의 정서적 몰입의 개발과 관리할 필요성을 확인할 수 있었다.

사회복지조직에 있어 주어진 보조금을 사용하는 관리적 차원의 관심을 벗어나, 조직의 목적을 달성하고 사업성과를 향상시키기 위하여 경영적 차원의 관심을 증가 시킬 필요성이 있다. 인적자원관리의 대상으로 사회복지사의 정서적 몰입과 같은 요소를 개발하고 향상시키기 위한 조직의 관심이 필요한 것이다. 이러한 조직 경영적 행동을 통하여 사회복지조직은 인적자원의 효율성과 효과성을 도모하고, 인적자원의 전문

성을 향상시킬 수 있을 것이다. 나아가 대중들의 관심과 참여를 증대시키고, 또한 후원을 활성화시킴으로써 사업성과를 향상시킬 수 있을 것이다.

셋째, 비영리조직의 이직의도에 혼인상태와 연령, 사업성과에 성별과 연령이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 비영리조직의 경영과 인적자원관리 전략에 있어서 성별이나 혼인상태 및 연령을 고려하여야 함을 의미한다. 즉 기혼자보다는 미혼자를 그리고 고연령 보다는 저연령 종사자, 남성보다 여성 종사자를 대상으로 이직을 예방하기 위한 다양한 대응방안이 모색되며, 또한 이직예방을 위한 서비스의 집중적 제공이 요구된다 할 수 있다. 또한 사업성과에 있어 성별에 따른 차이가 나타난 것에 대해서 추후 연구를 통해서 성별에 따른 사업성과 인식 및 평가가 진행되어야 할 것이다.

마지막으로 업무량은 이직의도에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회복지조직 종사자의 업무량을 낮추기 위한 추후가 인원의 확충과 자원봉사를 활용하는 방안 등을 모색해야 할 것이다. 또한 업무효율화를 위한 시스템 개발 등을 통하여 과중한 업무량을 완화시켜야 할 것이다.

본 연구는 계량화된 설문조사를 통하여 연구문제를 검증하였기 때문에 연구결과가 나타난 이유에 대해 분명히 밝히기 어렵다. 따라서 후속연구에서는 양적 접근이 아닌 인터뷰와 같은 질적 접근을 통해서, 성별, 혼인상태 및 연령에 따라 이직의도와 사업성과가 차이가 나는 지를 밝힐 필요가 있다.

또한 본 연구는 설문조사 도구의 구성에 대해 몇 가지 한계점이 있다. 우선 본 연구는 이직의 예측요인으로 이직의도를 활용하여 측정하고 있는데, 이직의도는 이직을 예측하는 강력한 요인이긴 하지만 직접적인 이직으로 반드시 이어지지 않는다는 점에서 직접적인 이직여부를 확인하는 데에 한계점이 있다. 또한 본 연구는 이직의도를 발생시키는 선행조건에 대한 탐색이 미흡하다. 이직은 업무부적합이나 낮은 임금, 열악한 근무조건 등의 조직적 특성이외에도, 전직이나 창업 혹은 육아와 건강상의 문제 등 매우 다양한 문제로 인하여 이직이 발생할 수 있다. 그러나 그러므로 추후 연구에서는 이직에 영향을 미칠 것으로 고려되는 다양한 요인에 대한 탐색적 연구와 영향연구가 필요할 것이다.

더불어 본 연구는 조직의 예산규모와 같은 일반적 특성을 비롯하여 리더십 및 조직문화, 가족친화제도과 같은 기업복지제도와 같은 조직의 경영관리적 특성과 이직의도 및 사업성과의 관계를 살피지 못하였다. 뿐만 아니라 선행연구에서 사업성과의 측정에 있어 재무적 성과와 비재무적 성과를 나누어 측정(김완재·정화영, 2007) 혹은 매출액(배하진 외, 2014) 등의 재무상태와 같은 객관적 지표를 반영하여 조사한데 반하여, 본 연구에서 사업성과 측정에서는 재무적 특성이 반영되지 못하였다. 비영리조직의 특성상, 매출액과 같은 요소와 사업성과는 영리조직에 비해 결합점이 상당히 낮으나, 보조금액 및 외부사업비의 확보와 같은 예산적 측면에 대한 여건들은 사업성과와의 연관성이 높다고 볼 수 있다. 전체 예산이 많은 경우 결국 서비스의 양이 증가될 수 있으며 이는 곧 서비스

이용자 수의 증가를 가져올 수 있다. 이는 곧 사업의 활성화 및 사업성과 증대를 의미한다. 따라서 와 같은 객관적 수치가 증가할 수 있다. 따라서 후속연구에서는 사업성과의 측정에 있어 재무적 측면에 대한 부분을 반영하여 좀 더 계량화되고 객관적인 성과측면을 반영하여야 할 것이다.

본 연구의 조사는 부산지역에 한정하여 실시하였기 때문에 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다.

REFERENCE

- 강중수(2011). 사회복지기관의 조직구조와 사회복지사의 조직몰입 및 이직의사 간의 구조분석, *한국사회복지행정학*, 13(3), 63-87.
- 강제상·김광구·고대유(2011). 사회복지사의 이직의사에 관한 연구, *한국인사행정학회보*, 10(2), 85-117.
- 고강호(2007). 노인의료복지시설 조직구성원의 조직몰입과 이직의도에 영향을 미치는 요인, 경북대학교 대학원, 박사학위논문.
- 고수진(2006). 공,사부문 사회복지 전문인력의 직무만족 결정요인분석, *한국행정논집*, 18(2), 473-495.
- 국가인권위원회(2013). 사회복지사 인권상황 실태조사(Pub. No. 11-1620000-000477-01), 서울: 국가인권위원회.
- 김금환·박애경·조순점(2013). 노인복지시설의 경영가치 추정분석, *벤처창업연구*, 8(1), 193-203.
- 김상욱·유홍준(2002). 직무만족과 이직의사의 행태학적 결정요인 : 전국 패널자료를 사용한 GLM 및 GEE 추정, *한국사회학*, 36(1), 51-81.
- 김완재·정화영(2007). 창업자 특성과 소기업 사업성과 간 관계에 관한 연구, *벤처창업연구*, 2(3), 33-60.
- 김원형(2005). 조직 몰입 3요소의 탐색적 인과 관계 모형, 조직과 인사관리연구, 29(1), 55-91.
- 김정석·안관영(2012). 조직몰입과 이직의도의 관계 및 성별과 직종의 조절효과 : 대덕 벤처기업을 중심으로, *벤처창업연구*, 7(4), 77-86.
- 박명희(2011). 학원강사의 개인배경과 학원조직특성이 학원강사의 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향요인 분석, *미래교육연구*, 24(1), 57-89.
- 배하진·곽순진·김광수(2014). 아웃소싱이 기업성과에 미치는 영향, *벤처창업연구*, 9(5), 95-101.
- 서중수·조희금(2015). 비영리기관 종사자의 소진이 조직효과성에 미치는 영향 : 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터를 중심으로, *한국가족자원경영학회지*, 19(4), 163-181.
- 송승숙·이동수(2015). 사회자본이 조직효과성에 미치는 영향 : 조직몰입의 매개효과를 중심으로, *지방정부연구*, 18(4), 459-480.
- 양노열·박지혁·한대성·이주현(2014). 작업치료사의 이직의도에 영향을 미치는 요인, *대한작업치료학회지*, 22(4), 39-48.
- 양태식(2007). 서비스기업의 조직특성이 서비스몰입과 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 오세진·박영현(2005). *비영리조직 품질경영*, 서울: 창지사.
- 오인수·김광현·Damold, T. C·황중오·유태용·박영아·박명희(2007). 직무만족, 조직몰입, 성과, 이직의도 간의 관련성-문헌고찰 및 메타분석, 인사조직연구, 15(4), 43-86.
- 이상도(2003). *비영리기관(NPO)으로서 관암사회복지기관의 조직분석*, 성공회대학교 NGO대학원, 석사학위논문.
- 정연옥(2010). *자원봉사센터의 서비스지향성이 조직효과성에 미치는 영향: 자원봉사관리자를 중심으로*, 대구대학교 대학원, 박사학위논문.
- 한국사회복지사협회(2012). *2012년 한국사회복지사 기초통계연감* (Pub. No. 한사협2012-10-106), 서울: 한국사회복지사협회.

- 홍대원·최유석(2013). 사회복지조직에서 권학위임이 조직몰입에 미치는 영향: 장애인 거주시설 중간관리자를 대상으로, *한국사회복지행정학*, 15(2), 253-286.
- 황승배·김동주(2012). 중년위기 지각이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 자기효능감과 사회적 지원의 조절효과, *조직과 인사관리연구*, 36(4), 59-98.
- 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.
- http://cyb.ox.or.kr/lms_board/bbs_upload/%C1%B6%C1%F7%B8%F4%C0%D4-%BF%DC%B1%B9%B3%ED%B9%AE.pdf
- Bae, H. J., Kwak, S. J. & kim, K. S.(2014). A study on the effect of outsourced to management performance, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 9(5), 83-94.
- Begley, T. M. & Czajka, J. M.(1993). Panel analysis of the moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit and health following organizational change, *Journal of Applied Psychology*, 78, 552-556.
- Go, S. J.(2006). A comparative analysis on the determinants of job satisfaction for the social welfare professional, *Korean Public Administration Quarterly*, 18(2), 473-494.
- Greenwood, E.(1957). Attributes of a profession, *Social Work*, 2, 5-45.
- Hong, D. W. & Choi, Y.(2013). The effects of delegation on organizational commitment in social welfare organizations: Focusing on managers in residential facilities for the disabled, *Journal of Korean social welfare administration*, 15(2), 253-286.
- Hudson, M., Smart, A. & Bourne, M.(2001). Theory and practice in SME performance measurement systems. International, *Journal of Operations & Production Management*, 21(8), 1096-1115.
- Hwang, S. B. & Kim, D. J.(2012). The impacts of perceived mid-life crisis on organizational commitment and turnover intention: Focused on moderating effects of self-efficacy and social support, *Journal of Organization and Management*, 36(4), 59-98.
- Jung, Y. W.(2010). *A Study on the effects of service orientation on organizational effectiveness among volunteer Centers: Focused on volunteer coordinators*, Doctoral dissertation, Daegu University.
- Kang, J. S., Kim, K. G. & Ko, D. Y.(2011). A study on the turnover intention of social workers, *Korean Public Personnel Administration Review*, 10(2), 85-117.
- Kim, J. S. & Ahn, K. Y.(2012). The relationship between organizational commitment and intention to leave and the moderating effects of gender and occupation in Dae-deok venture enterprises, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 7(4), 77-86
- Kim, K. H., Park, A. K. & Joe, S. J.(2013). Estimation Analysis of the Value of Welfare Facilities for the Aged Management, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 8(1), 193-203.
- Kim, S. W. & Yoo, H. J.(2002). Behavioral determinants of job satisfaction and turnover intention : A GLM and GEE estimation of national sample data in Korea, *Korean Journal of Sociology*, 36(1), 51-81.
- Kim, W. J. & Chung, H. Y.(2007). A study on the relationship between entrepreneur characteristics and performance of small firms, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 2(3), 33-60.
- Kim, W. H.(2005). Exploratory causal relationship models of three components of organizational commitment, *Journal of Organization and Management*, 29(1), 55-91.
- Ko, K. H.(2007). *The factors affecting organizational commitment and intension of turnover of organization members in healthcare facilities for the aged*, Doctoral dissertation, Kyungpook University.
- Korea Association of Social Workers(2012). *Korea social worker Statistical Yearbook(Pub. No. 한사회2012-10-106)*, Seoul: Korea Association of Social Workers.
- Lawler, E. E.(1983). *Satisfaction and behavior*, New York, NY: McGraw Hill.
- Lawler, E. E. & Hall, D.(1970). The relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction and intrinsic motivation, *Journal of Applied Psychology*, 54, 305-312.
- Lee, S. D.(2003). *System analysis of panam social welfare center as nonprofit organization*, Master's thesis. Sungkonghoe University.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. & Smith, C.(1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization, *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- National Human Rights Commission of the Republic of Korea(2013). *Social worker human rights situation Survey(Pub. No. 11-1620000-000477-01)*, Seoul: National Human Rights Commission of the Republic of Korea.
- Newman, A., Thanacoody, R. & Hui, W.(2011). The impact of employee perceptions of training on organizational commitment and turnover intentions: A study of multinationals in the Chinese service sector, *The International Journal of Human Resource Management*, 22(8), 1765-1787.
- Oh, I. S., Kim, K., Darnold, T. C., Hwang, J. O., Yoo, T. Y., Park, Y.-A. & Park, L. H.(2007). Relationships among job satisfaction, organizational commitment, job performance, and turnover intention: A literature review and meta-analysis with Korean Samples, *Korean Journal of Management*, 15(4), 43-86.
- Oh, S. J. & Park, Y. H.(2005). *A non-profit organization for quality management*, Seoul: Changjisa press.
- Pappas, J. M. & Flaherty, K. E.(2008). The effect of trust on customer contact personnel strategic behavior and sales performance in a service environment, *Journal of Business Research*, 61(9), 894-902.
- Park, M. H.(2011). Analysis of the influencing determinants of private academic tutors' job turnover intentions and organizational Commitment by their individual background factors and organizational characteristics, *The Educational Research for Tomorrow*, 24(1), 57-89.
- Salamon, L. M.(1993). The marketization of welfare : Changing nonprofit and for-profit roles in the American welfare state, *Social Service Review*, 67(1), 16-39.
- Seo, J. S. & Cho, H. K.(2015). The effect of burnout in non-profit organization worker's on organizational effectiveness: A

- focus on the healthy family support center, *Journal of Family Resource Management*, 19(4), 163-181.
- Sikorska-Simmons, E.(2005). Religiosity and work related attitudes among paraprofessional and professional staff in assisted living, *Journal of Religion Spirituality and Aging*, 18 (1), 65-82.
- Song, S. S. & Lee, T. S. (2015). The effect of social capital on the effectiveness of organization: focused on the medium effect of organizational immersion, *The Korean Journal of Local Government Studies*, 18(4), 459-480.
- Steers, T. M.(1997). Antecedents and outcomes of organizational commitment, *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- Tett, R. P. & Meyer, J. P.(1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: path analyses based on meta-analytic findings, *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Williams, L. J., & Hazer, J. T.(1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A re-analysis using latent variable structural equation methods, *Journal of Applied Psychology*, 71, 219-231.
- Yang, N.Y., Park, J. H., Han, D. S. & Lee, J. H.(2014). A study on factors affecting the turnover intention of occupational therapists, *The Journal of Korean Society of Occupational Therapy*, 22(4), 39-48.
- Yang, T. S.(2007). *A study of organizational characteristics effect on service commitment and service quality on service firm*, Doctoral dissertation, Kyonggi University.

A Study on the Impact of Organizational Commitment on Workers' Turnover Intention and Organizational Performance: Based on Analysis of Welfare Organizations in Busan, Korea

Seo, Jong-Soo*

Abstract

There is growing attention towards the performance of non-profit organizations (NPO) as cases of moral hazard have emerged as social issues and the public becomes interested in the accountability of NPOs. Social welfare is among the representative service areas of NPOs, and it is regarded as a human service because it is delivered by people. Therefore, human capital—measured by criteria such as levels of organizational commitment—significantly affects the performance of social welfare organizations. However, these organizations have a high turnover rate due to inadequate working environments, heavy workloads, intensive work, and poor remuneration. Against this background, we surveyed social welfare organizations located in Busan and examined how workers' organizational commitment affects their turnover intention and the performance of the organization. For data analysis, SPSS WIN 18.0 was used, and variable-specific frequency analysis and technical statistics were used to identify general properties. A Pearson correlation analysis and a multiple regression analysis were conducted to investigate correlations and causal relationships among main variables. The results showed that the social workers' level of organizational commitment was 3.36 for normative commitment, 3.07 for continuance commitment, and 2.75 for affective commitment. The level of normative commitment was slightly higher than moderate, continuance commitment was close to moderate, and affective commitment was lower than moderate. The surveyed social workers' turnover intention was 2.71, and organizational performance was 2.79; both of those results were slightly lower than moderate. It was observed that affective commitment, marital status, workload, and age affected social workers' turnover intention. Their affective commitment, gender, and age affected the organization's performance. These results suggest that, for launching or operating an NPO, it is important to manage human capital effectively, particularly their affective commitment, to lower workers' turnover intention and improve organizational performance.

Keywords: Turnover Intention, Organizational Performance, Organizational Commitment, Welfare organization

* Adjunct Professor, Dept. of Family Welfare, Daegu University, icepause@daum.net