

# 소상공인 전문상담사의 직무만족과 조직몰입 요인에 관한 연구

김기열\*·이철규·유왕진\*\*·이동명\*\*\*

\*건국대학교 대학원 벤처전문기술학과 박사과정

\*\*건국대학교 대학원 벤처전문기술학과 교수

\*\*\*건국대학교 대학원 벤처전문기술학과 겸임교수

## An empirical Study on the Effects of Micro Business Consultant's Job Satisfaction and Organization Commitment

Kim, Ki Yeal\*·Lee, Cheol Gyu\*\*·Yoo, Wang Jin\*\*·Lee, Dong Myung\*\*\*

\*Ph.D. Candidate, Department of Venture Technology and Management, Konkuk University

\*\*Professor, Department of Venture Technology and Management, Konkuk University

\*\*\*Adjunct Professor, Department of Venture Technology and Management, Konkuk University

key words: 직무만족, 조직몰입, 전문상담사, 가치특성, 직무/역할특성, 조직특성

### Abstract(요약)

‘소상공인지원센터’는 1999년 개설 이래 2010년 현재 61개 센터(분소 16개 포함)가 운영되고 상담수도 증가하고 있으나, 동시에 비효율성의 문제도 증가하고 있지만 이에 대한연구는 전무한 상태이다. 이에 동 센터의 핵심역량인 ‘전문상담사’의 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 규명하여, 효율성을 제고한 양질의 상담서비스를 제공함으로써 소상공인 및 예비창업자들의 창업이나 경영성과 향상에 기여함과 동시에, 공공서비스 품질향상 척도로서 활용되기를 기대하며 본 연구를 추진한다.

## 1. 서 론

### 1.1 연구의 배경 및 목적

#### 1.1.1 연구의 배경

1998년 외환금융위기 이후 일자리 창출을 도모하기 위한 방편으로 창업을 적극적으로 지원하였다. 성공적인 창업지원을 위해 정부는 1999년 소상공인의 자유로운 기업 활동을 촉진하고 구조개선 및 경영안정을 도모하여 균형 있는 국민경제의 발전에 기여할 목적으로 ‘소상공인지원센터’를 설립하여 상담업무를 전문적으로 담당하는 상담사를 두게 되었으며 1999년 2월 13개 센터로 시작하여 2010년 2월

\* 교신저자: [taxboy@naver.com](mailto:taxboy@naver.com), 건국대학교 대학원 박사과정 수료

현재 61개 센터(분소 16개 포함)가 운영되는 등 양적으로 비약적인 발전을 이루었다.

그러나 2006년 지역밀착형 소상공인지원을 위하여 운영권이 중소기업청에서 지방자치단체로 이양됨에 따라 상담사들이 신분제에 대한 불안을 초래한다는 평가를 받고 있으며, 그에 따라 소상공인지원센터의 기능과 역할이 약화되고 있다는 문제점이 지적되고 있다. 결국 상담사들의 신분제에 대한 불안은 직무만족 내지 조직몰입에 영향을 미칠 수 있으며, 부정적인 영향은 상담의 수혜자인 소상공인들에게 전가되어 센터설립 취지에 부합하지 못하는 결과를 초래할 가능성이 높다.

조직행동 분야 연구에 의하면 구성원의 직무만족과 조직몰입은 조직 질적 성과의 주요 영향요인으로 지목되어 왔다(Horsteinson, 2003). 특히 직무만족은 조직에 대한 구성원의 긍정적인 태도로써 조직의 질적 성과에 결정적인 영향을 준다(전무경 외, 2006). 이러한 조직만족과 조직몰입은 개인과 조직 수준에서 다양한 특성에 영향을 받으며, 직접적으로 특정 업무수행 시 겪는 객관적, 주관적 경험들을 토대로 형성된다.

현재 소상공인지원센터에서 근무하는 전문상담사를 둘러싸고 있는 업무환경을 살펴보면 첫째, 상담의 전문성을 발휘하기에는 업무환경(상담업무뿐만 아니라 센터 위탁기관 부서의 행정업무를 겸임하는 경우가 빈번한 것)이 부적합하여, 상담업무의 효율성과 효과성, 책임성이 저해되고 있다. 둘째, 상담사들이 정규직이 아니라 비정규직으로 매년 센터 위탁기관과 계약을 체결해야 되고, 시간외 근무수당 등을 지급하지 못하는 경우나 연·월차 휴가 등을 실시하지 않은 경우가 많다. 셋째, 표준화된 직무가 없다. 표준화된 직무의 부재는 전문상담사들에게 자신의 직무에 대해 분명한 인식 없이 서비스를 제공하게 하고 이로 인해 양질의 서비스 제공을 불가능하게 하는 요인으로 작용되고 있다.

그러나 그동안 많은 다양한 전문분야에 대한 연구들이 있어왔으나 창업상담의 수요가 양적·질적으로 확장되고 있지만 소상공인 분야의 전문상담사에 대한 연구는 현재 전무한 현실이며, 이들이 조직과의 관계에서 직무만족, 직무몰입 각각에 대해서 영

향변수와의 관련성에 대한 연구 역시 부재한 게 현실이다.

### 1.1.2 연구의 목적

본 연구는 이러한 배경 하에 소상공인 전문상담사로 근무하는 상담사들의 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 한다. 구체적으로 본 연구의 목적을 기술하면 다음과 같다.

첫째, 기존 선행연구를 바탕으로 직무만족 및 조직몰입의 차원과 관련 요인들에 대하여 검토한 후, 소상공인 전문상담사들의 직무만족 및 조직몰입이 직급(센터장, 일반상담사)에 따라 차이가 있는지를 알아본다. 이 과정에서 만약 차이가 있다면 그 원인이 무엇인지에 대하여 밝혀본다.

둘째, 기존 연구를 바탕으로 선정된 가치특성, 직무/역할특성, 조직특성 요인들이 소상공인 전문상담사의 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향관계를 과정론적 관점에서 분석한다. 그 과정 중에서 직급에 따른 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향요인들의 차이가 발견된다면 그 원인을 밝혀내고자 한다.

셋째, 이러한 분석을 바탕으로 소상공인 전문상담사의 직무만족 및 조직몰입을 향상시키기 위해 어떠한 노력과 처방이 필요한지를 제시한다. 이렇게 제시된 실천적 대안들은 소상공인 전문상담사의 삶의 질 향상뿐만 아니라, 효율성을 제고한 양질의 상담서비스를 제공하여 소상공인 및 예비창업자들의 창업이나 경영성과 향상에 기여함과 동시에, 공공서비스 품질향상 척도로서 활용되기를 기대하며 본 연구를 추진한다.

## 1.2 연구의 범위 및 방법

본 연구는 과정론적인 관점에서 소상공인 전문상담사들의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향요인에 초점을 맞추고 있다. 즉, 소상공인 전문상담사들의 가치특성, 직무/역할특성, 조직특성 요인이 직무만족 및 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이라고 가정한다. 이에 따라 본 연구는 전국에 있는 소상공인지원센터에서 근무하는 상담사들을 연구대상으로 선정하고, 그 공간적인 범위는 서울 및 경기도를 포함한 6대 광역시에 근무하는 상담사를 대상으로

선정하고, 본 연구의 수행을 위하여 수집된 자료는 SPSS 15.0으로 분석하고자 한다.

## 2. 연구의 이론적 배경

### 2.1 직무만족에 대한 이론적 논의

1930년대 이후부터 직무만족에 대한 연구가 활발히 진행되고 있으나, 직무만족에 대한 개념정의는 학자들 간의 견해에 따라 다소 차이가 있다. 이러한 관점의 차이에 따른 직무만족의 영향요인에 대하여 살펴보면 다음과 같다.

직무만족은 단일한 속성이 아니고 매우 복합적으로 구성되어 있다. 직무만족에 대한 영향요인에 관해서는 연구자마다 다양한 기준을 제시하고 있는데, 직무만족에 관한 연구를 개관한 Locke(1976)는 직무만족 관련 요인을 직무요인과 인간요인으로 대별하고, 직무요인으로는 직무자체, 임금, 승진, 인정 등 보상과 같은 작업조건을, 인간요인으로는 가치관, 능력 등 자기 자신에 관련된 요인과 상급자나 동료들에 관한 조직내 타인요인, 그리고 고객이나 이해관계자 등의 조직외의 타인요인 등을 제시하였다. 이를 요약하여 정리하면 다음 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 직무만족에 영향을 미치는 직무차원

일반적 범위		직무차원	결정요인
작업 또는 상태	직 무	직무자체	본질적 의미, 다양성, 학습기회, 작업량, 난이도, 성공기회, 작업속도와 방법에 대한 통제
	보 상	임 금 승 진 인 정	지급액, 공정성, 지급방법, 승진기회, 공정성, 승진체계, 칭찬, 신뢰성, 비판
	근무상황	근무조건 부가급부	작업시간, 휴식시간, 시설, 온도, 설비, 배치, 지위, 칭찬, 신뢰성, 비판
행위 자	자기 자신	자기자신	가치, 기술, 능력
	조직 내 타인	감 독 동 료	감독유형, 영향력, 유능하고 도움을 줄 수 있으며 호의적인가의 여부
	조직 외	고 객	기술적 능력, 우호적인가

	타인	기 타	의 여부
--	----	-----	------

이외에도 Aldefer(1972)는 일, 급여, 승진, 승진, 공로인정, 부가급부, 작업조건, 감독, 동료관계 등으로 로크와 유사하게 분류하였다. 또한 Milton(1981)은 과업요인(내재적인 흥미, 다양성, 학습기회, 난이성, 과업량, 성공기회, 과업과정과 방법에 대한 통제), 임금요인(임금수준, 공정성, 지급방법), 승진요인(승진기회, 공정성, 승진조건), 인정요인(성취에 대한 칭찬, 과업수행에 대한 신뢰, 비판의 허용), 복지후생요인(연금, 의료보험, 유급휴가), 과업수행요인(과업시간, 휴식시간, 설비, 물리적인 조건, 지역 및 위치), 감독요인(감독스타일, 영향력, 기술적 감독, 인간관계, 관리기술), 동료요인(경쟁, 도움, 친근감), 관리정책요인(구성원에 대한 관심, 임금, 정책) 등으로 분류하였다.

Porter & Lawler(1968)는 직무만족에 미치는 환경요인으로 직무전체와 관련하여 임금과 승진기회, 조직의 정책, 조직의 권한과 강조를, 작업환경과 관련하여 상급자의 감독스타일, 참여적 의사결정, 작업집단의 규모, 동료와의 관계, 작업조건을, 직무내용과 관련하여 직무의 범위, 역할의 모호성과 갈등을, 개인적 특성과 관련하여 연령, 재직기간, 성격, 인성 등을 제시하였다.

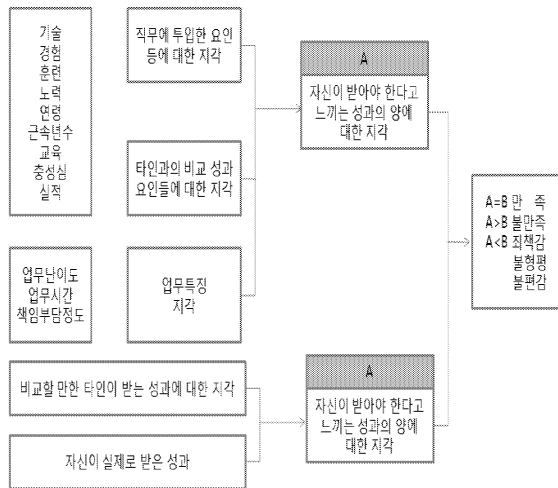
또한 Herzberg(1968)는 직무만족에 긍정적 영향을 미치는 요인으로 성취감, 인정감, 책임감, 성장, 승진, 직무내용 등을 들고 있으며, Yuan Ting(1997)의 연구에서는 급여만족, 승진기회, 과업명료성, 상관 및 동료관계가 유의미한 영향을 미치는 요인으로 나타나기도 하였다.

Milton(1981)은 직무만족의 영향요인으로 업무요인, 임금요인, 인정요인, 복지후생요인, 과업수행요인, 감독요인, 동료요인, 관리정책요인을 들고 있다. 업무요인에는 내재적인 흥미, 다양성, 학습기회, 난이도, 업무량, 성공기회, 업무과정과 방법에 대한 통제를 들고 있으며, 임금요인으로는 임금수준, 공정성, 지급방법을 들고 있다. 승진요인으로는 승진기회, 공정성, 승진조건을, 인정요인으로는 성취에 대한 칭찬, 업무수행에 대한 신뢰, 비판의 허용을, 복지후생요인으로는 연금, 의료보험, 유급휴가를 들고 있다. 그리고 업무수행요인으로는 업무시간, 휴

식시간, 설비, 물리적인 조건, 지역 및 위치, 감독요인으로는 감독스타일과 영향력, 기술적 감독, 인간관계, 관리기술, 동료요인으로는 경쟁, 도움, 친근감을 관리정책요인으로는 종업원에 대한 관심, 임금, 정책 등을 제시하였다.

Porter & Lawler(1975)는 직무만족에 미치는 요인을 직무전체, 작업환경, 업무내용, 개인적 특성으로 구분하여, 직무전체와 관련하여 임금과 승진기회, 조직정책, 조직의 권한과 강조를 들고 있다. 그리고 작업환경과 관련하여 상급자의 감독스타일, 참여적 의사결정, 작업집단의 규모, 동료와의 관계, 작업조건을, 직무내용과 관련하여 직무의 범위, 역할의 모호성과 갈등, 개인적 특성과 관련하여 연령, 재직기간, 성격, 인성 등을 제시하였다.

<그림 2-1> Lawler의 직무요인별 만족결정요인



자료 : E. Lawler. III.(1973). *Motivation in Work Organization*, Califormis : Brooks/Cale ; 한덕웅. (1993). 「조직행동의 동기이론」. 서울 : 법문사. p.93 재인용

<표 2-2> 직무만족의 영향요인

연구자	개인적 특성요인	조직적 요인	직무요인	
			직무내적 요인	직무외적 요인
Herzber			성취감, 인	감독, 작업

g (1959)			정, 직무자체 등	조건, 임금 등 환경요인
Alderfer (1972)			일자제, 승진, 공로인정	급여, 작업조건, 부가급부, 동료관계
Porter & Lawler (1968)	연령, 재직기간, 성격, 인성 등	임금, 승진기회, 회사의 정책, 조직의 권한/구조	직무의 범위, 역할모호성	상급자 감독스타일, 의사결정, 작업조건 등
Mition (1981)		관리정책요인	과업요인, 인정요인, 동료요인	임금, 승진, 복지후생, 과업수행, 감독, 관리정책
Jayarante & Wayne (1983)			도전, 안정감, 승진, 역할명료성	제정적 보상
Barber (1986)			직무자체, 성취감, 도전요구, 책임감, 안정, 승진	임금수준, 직무안정, 작업조건, 상급자관계, 동료관계, 조직
Yuan Ting (1997)			승진기회, 역할명료성	급여, 상관 및 동료와의 관계
전용득 (1998)	담당업무, 직급, 성별, 결혼여부, 연령 등	승진, 권한위임	과업자체, 다양성, 활동성, 성장 등	정책, 감독스타일, 상사와의 관계, 급여 등
오혜경 (1991)			작업조건, 직무자체	소속감, 성취감, 사회적 공헌
최인섭 (2000)	성, 연령, 학력, 직급, 근속기간		직무자체, 성취감, 도덕적 욕구, 인정 등	임금수준, 직무안정, 작업조건, 상급자관계 등
최인섭·초의수 (2001)	직무관련지식, 직무수행능력, 전문성		직무자체, 성취감, 도전욕구, 책임, 인정, 승진	임금, 직무안정, 작업조건, 상급자관계, 동료관계, 조직

## 2.2 조직몰입에 대한 이론적 논의

### 2.2.1 조직몰입의 개념

조직몰입이란 심리학과 사회학 분야에서 개인과 조직행위를 분석하기 위한 개념으로 쓰이기 시작하였다. 그 후 1960년대 조직형태론에서 조직몰입이라는 개념을 사용한 뒤부터 여러분야에서 다양한 연구가 진행되어와 왔으나, 연구주체에 따라 그 관점과 개념이 상이하하여 합의된 정의가 없다(Morrow & McElroy, 1996). 또한 연구결과의 일관성이 부족하다는 지적을 받고 있다(Mottaz, 1989).

조직몰입에 대한 본격적인 연구는 1970년대 중반 이후 조직(산업)심리학자들로부터 시작되었다. 조직심리학자들은 조직몰입을 성원이 자신을 근무조건과 동일시하는 정도(Porter et al. 1974; Mowday, 1979)라고 규정하였다. 이러한 몰입은 일반적으로 적어도 세가지 하위요소들로 구분되는데, 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수용, 조직을 위하여 노력하려는 자발성, 조직의 구성원으로 남으려는 강한 욕구가 그것이다.

조직심리학자들보다 훨씬 이전부터 경제학자들은 근로자의 이직에 대한 연구를 진행하면서 조직몰입의 개념을 사용하였다. 그러나 이들은 조직몰입을 설명변수로 거의 사용하지 않았으며, 따라서 대다수의 경제학자들에게 있어서 조직몰입은 이직을 유발하는 시장기제의 제반요인들(예 : 급여, 취업기회 등)과 무관한 비금전적 측면이나 개인의 단순한 기호로 간주되는 묵시적인 요인일 뿐이었다. 이러한 경제학자들이 주장한 조직몰입의 개념은 심리학자들과 달리 다분히 도구적이고 감정중립적인 개념이었다(김상욱, 2001).

한편, 심리학자들이나 경제학자들과는 달리 사회학자들이 조직몰입에 대한 연구를 시작한 것은 비교적 근래의 일이다. 조직몰입에 대한 개념을 표현적이며 감정적으로 하는 것과 도구적이고 감정중립적으로 개념화하는 두가지의 부류로 나뉘고 있다. 대체로 조직몰입은 표현적·감정적 몰입(태도적 몰입 : attitudinal commitment to organization)과 도구적·감정중립적 몰입(행태적 몰입 : Behavioral commitment to organization)의 두가지 형태로 양분되어 논의되었음을 알 수 있다.

### 1) 태도적 접근법

태도적 접근법에 의하면 구성원의 개인적 특성, 조직에 대한 인식, 일에 대한 경험 등이 결합하여 몰입이 발생해서 이것이 조직에 대한 긍정적인 감정을 유도하여 다시 몰입하는 과정을 거치게 된다(Mowday et al., 1982). 즉, 조직몰입을 조직의 목적과 개인의 목적 및 가치를 동일화하여 내재화하는 과정으로 보고 있다.

또한 Buchanan(1974)은 조직몰입을 조직의 목표와 가치에 관한 정서적인 애착, 목표·가치와 관련된 개인의 역할에 대한 애착 그리고 조직자체에 관한 개인의 열렬한 감정적 애착으로 정의하여 조직에 대한 개인의 태도를 강조하였다. 이러한 태도적 접근법은 조직몰입을 조직에 대한 보다 적극적이고 긍정적인 방향으로 이해하여 조직 구성원이 조직과 동일시하거나 조직의 편에서 서서 기꺼이 자신의 노력을 기울이며, 조직구성원으로서 조직내에 계속 남기를 바라는 정도를 의미한다(Porter et al., 1974). 반면 Mowday et al.(1979)은 조직몰입을 조직에 대해 보다 능동적이고 긍정적인 감정으로 생각하고, ① 조직의 목적과 가치관을 수용하려는 강한 신념으로서의 동일시(identification), ② 조직을 위하여 상당한 노력을 발휘하려는 의지로서의 애착(attachment)과 헌신(devotion), ③ 조직에 계속 남아있으려는 강한 욕구로서의 근속(continuance)의 세가지로 분류하였다.

이러한 태도적 접근법의 문제점은 다음과 같다. 첫째 몰입의 주체가 개인인데도 불구하고 개인의 관점이 아니라 주로 조직의 관점에서 개념화되었기 때문에 개인의 심리적 과정을 소홀히 다룬 경향이 있다(허만용, 1999). 둘째, 태도적 몰입의 여러 가지 측면은 각각의 구조를 지니고 있기 때문에 이들의 개념을 하나로 통합하는 것은 정보를 유실하거나 이론적인 측면에서 정당하지 못할 가능성이 있다(김문숙, 1996). 셋째, 몰입은 일과 관련된 태도와의 연결방향이냐 본질이 구체화되지 못하였고 따로 분리되어 독립적인 것으로 다루어지는 경향이 있다(허만용, 1999).

### 2) 행태적 접근법

행태적 접근은 조직몰입을 개인의 행동에 대한 다양한 합리화의 결과로 생성되는 마음의 상태로 보며, 한번 실행된 행위가 다시 반복될 수 있는 조건과 그 행위가 태도의 변화에 미치는 효과에 주로 관심을 가진다.

### 3) 규범적 접근법

Meyer & Allen(1991)는 몰입을 조직에 대한 의무감으로 보았다. 따라서 강한 규범몰입을 지닌 사람은 그들이 그렇게 해야 한다고 느끼기 때문에 조직에 남아 있게 된다고 주장하였다.

Weiner(1982)는 조직몰입을 구성원이 조직의 목표와 이해관계에 부합하도록 행동하게 하는 내재화된(내면화된) 규범적 압력의 총체라고 정의하면서, 조직에서의 인간행동을 잘 설명하기 위해서는 보상과 처벌과는 무관하게 개인의 행동에 장기적으로 영향을 미칠 수 있는 도덕적 기준과 같은 내재화된 규범적 압력을 고려해야 할 필요가 있다고 주장했다(Weiner, 1982).

### 4) 종합적 의견

<표 2-3> 조직몰입의 접근법

접근법	정의	내용	대표적인 학자
태도적	조직구성원이 그들의 목표와 가치를 조직의 그것과 동일시 혹은 내재화	-조직의 목표와 가치에 대한 노력, 신념과 수용, 소속욕구	Porter et al(1974) Steers(1977) McCaul et al(1995)
행동적	자신의 행태에 구속 또는 집착하는 과정	-명백성, 취소가능성, 결단력, 공공성의 조합 -명확성, 정보획득성, 불가역성, 행위의 자의성	Salancik(1977, 1982) Kline & Peters(1991) Neale & Noothcraft(1991)
규범적	조직에 대한 의무감	-도덕적 기준, 의무감	Weiner(1982) Meyer & Allen(1991)

## 2.2.2 조직몰입의 영향요인

조직몰입에 관한 연구는 조직몰입을 독립변수로 보는 연구와 종속변수로 보는 연구로 크게 나누어 볼 수 있다. 조직몰입을 독립변수로 보는 연구는 조직몰입 수준이 직무성과, 이직, 결근, 근무태만 등에 어떠한 영향을 주는지에 대하여 연구\*하며, 조직몰입을 종속변수로 보는 연구는 조직몰입에 영향을 주는 요인을 규명하는데 초점을 두고 있다. 그러나 조직몰입의 개념과 마찬가지로 너무나 많은 영향요인들이 확산되었고, 그 영향력의 크기와 방향도 일치되지 못하고 있으며, 연구하는 학자마다 각각의 요인들을 제시하고 있다. 한편 연구자에 따라 조직몰입에 영향을 미치는 요인의 분류도 다르게 나타나고 있다.

Steers(1977)는 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 개인적 특성(성취욕구, 연령, 교육), 직무 및 역할특성(자율성, 다양성, 환류성, 정체성, 직장내 인간관계 발전기회), 조직특성 등을 제시하고 있으며, Mathieu & Zajac(1990)도 개인특성, 직무 및 역할

\* 조직몰입이 구성원의 이직에 영향을 미치는 연구는 Hom, Katerberg & Hulin(1979) Koch & Steers(1978), Porter et al.(1974), Sioberg & Wverke(2000) 등이 있다. 직무 성과에 영향을 미친다는 연구는 김노환(2001), 이성운(2002) 등이 있다.

특성, 집단 및 리더특성, 조직특성 등을 제시하고 있다. Glisson & Durick(1988)도 영향요인을 개인차원, 직무 및 역할차원, 조직차원으로 대분류하고 있다.

Luthans et al.(1987)는 인구구조적 변수(연령, 교육, 재직기간, 현 직위 근무기간, 현재의 상사와 근무시간, 지위, 통제권한), 조직관계(리더십형태, 감독에 대한 만족정도), 개인과 조직의 적합성을 조직몰입에의 영향요인으로 보았다. Decotiis & Summers(1987)는 개인적 특성과 상황적 특성으로 구분한 뒤 다시 개인적 특성은 구성원 고유의 개인 특성(연령, 성별, 인종, 교육, 직업)과 조직으로 인한 개인특성(재직기간, 직무근무기간, 조직수준, 승진경험)으로, 상황적 특성은 조직구조(공식화, 집권화, 역할갈등, 역할모호), 조직절차(의사결정, 리더십, 의사전달, 보상, 승진, 환류), 조직문화(자율, 신뢰, 응집, 인지, 지원, 압력, 공정성, 쇄신) 등을 제시하고 있다.

Mottaz(1988)는 작업보상과 작업가치로 구분한 후 작업보상을 다시 직무보상(직무 자율성, 직무의 중요성, 직무몰입), 사회적 보상(상사의 지원, 동료의 지원), 조직보상(작업조건, 급여, 승진기회, 복지혜택)으로 영향요인을 구분하고 있다. Putti et al.(1989)은 개인적 특성(연령, 성별, 근무기간, 소득수준, 혼인여부, 교육)과 조직특성(조직특성, 급여, 감독, 승진기회) 등으로 보았다. Matheieu & Zajac(1990)은 개인특성(연령, 근속, 성별, 교육), 역할상태, 직무특성, 집단 및 리더관계(응집성, 리더십스타일), 조직특성(조직규모, 집권화) 등으로 구분하고 있다\*. Mathieu(1991)는 직무특성(교육), 역할갈등(역할도모, 역할갈등, 역할과중), 개인특성(성취동기, 근무기간), 총체적 영향력(성과기준, 응집력), 만족으로 구분하였다.

Folger & Konovsky(1989), Greenberg & Moorman(1991), McFarlin & Sweeney(1992) 등은 분배공정성과 절차공정성을 직무만족 및 조직몰입의 영향요인으로 선정하였다.

\* 이 외에도 조직몰입의 영향요인으로 리더십을 제시한 연구자들은 Salanick(1977), Morris & Sheman(1981), Luthans, Baar & Taylor(1987) 등이 있다.

또한 Yosef(2002)은 역할 갈등, 역할 모호성, 직무만족을, Tam et al.(2002)는 조직몰입과 직업몰입으로 구분하고 이에 대한 영향요인으로 업무에 대한 노력, 직무만족, 보상체계, 경험을 제시하였다. 또한 Ahmad & Bakar(2003)은 개인적 특성(성별, 인종), 조직보상(연봉), 구성원에 당나 교육훈련, 학습동기 부여를 영향요인으로 제시하였다. 그리고 Caryana et al.(1997)과 Gautam et al.(2004)은 조직의 지향성(정체성), 조직의 규모를 영향요인으로 제시하였다.

임준철·윤정구(1998)의 연구에서는 분배공정성과 절차공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대하여 연구하였다. 그 결과는 분배공정성과 절차공정성 모두가 직무만족에 영향을 미치지만, 조직몰입과 관련해서는 분배공정성이 직접적인 영향력이 없으며, 단지 직무만족의 증진을 통해서 간접적으로 조직몰입을 증진시키는 것으로 나타났다. 그러나 절차공정성은 조직몰입에 직접적인 영향을 미치며, 동시에 직무만족을 통하여 간접적인 영향도 미치는 것으로 나타났다.

허만용(1999)은 조직문화(성취문화, 역할문화, 권력문화, 지원문화)를 조절변수로 선정하여 관리스타일(유연성·적응성, 규칙·규제, 계층제·역할전문화, 작업환경변화)과 조직경험(몰입기대, 기대일관성, 개인중요성, 직무의미, 사회적 평가)을 조직몰입의 영향요인으로 제시하였다. 김병섭 외(2000)에서는 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 개인속성변수(연령, 교육수준, 성별), 인력관리변수(사회적인정감, 근무평점의 공정성), 조직구조변수(의사결정의 집권도, 업무수행방법의 혁신도), 직무/역할구조변수(직무의 일상성, 직무의 자기개발성, 역할모호성), 조직분위기변수(조직내 동료간의 신뢰수준) 등으로 제시하였다.

### 3. 연구모형 및 가설설정

#### 3.1 질 연구모형 및 가설설정

##### 3.1.1 연구모형

본 연구는 소상공인 전문상담사의 직무만족과 조

직몰입 영향요인을 밝히고, 이 요인들이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향관계를 과정론적 관점에서 분석하고자 한다.

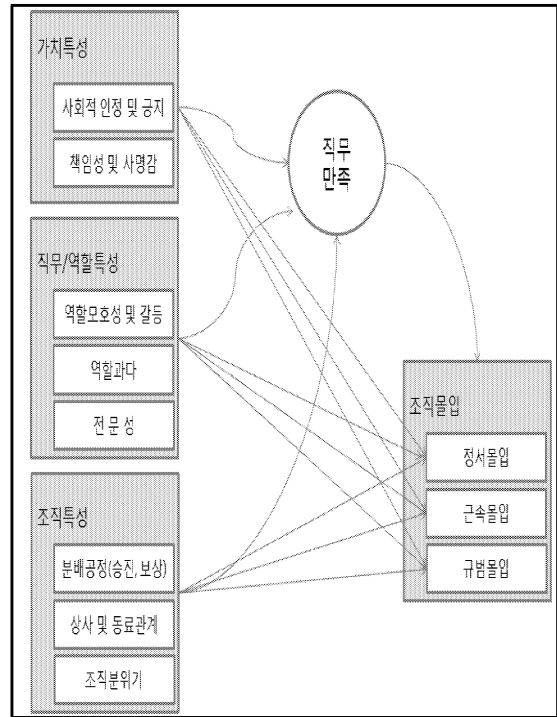
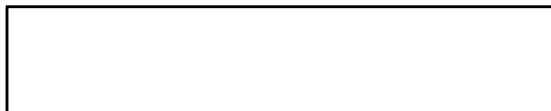
본 연구에서는 선행연구들 통해서 직무만족과 조직몰입에 영향을 줄 수 있는 요인들을 가치요인, 직무/역할특성요인, 조직특성요인으로 구분하였다. 소상공인 전문상담사는 전문직 종사자로서, 전문직은 그 속성상 지속적인 자기계발을 요구하므로, 전문직 종사자로서의 발전기회가 소상공인 상담인력의 직무만족과 조직몰입에 있어 가장 중요한 요인 등의 하나로 제시되고 있다.

본 연구에서 사용된 세부측정변수는 다음과 같다. 가치특성요인은 사회적 인정 및 긍지, 책임감 및 사명감으로 측정하고, 직무/역할특성요인은 역할모호성 및 갈등, 역할과다, 전문성을 측정한다. 그리고 조직특성요인으로는 분배공정성(급여, 승진), 상사 및 동료와의 관계, 조직분위기를 측정한다.

또한 종속변수로 사용되는 조직몰입은 조직구성원으로서 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 애착, 조직을 위해 열심히 일하려는 의지, 그리고 조직의 구성원으로 남아 있으려는 의지 등을 나타내는 것으로 보고자 한다. 그러나 개인의 조직에 몰입하게 되는 이유는 조직에 대한 정서적인 애착과 타산적인 이해관계, 그리고 도덕적 책임 등이 모두 관련된다고 볼 수 있으므로 Meyer & Allen(1990)의 3요소 모델에 근거하여 조직몰입을 분석하고자 한다.

따라서 본 연구에서는 가치요인, 직무/역할특성요인, 조직특성요인들이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 독립변수로 선정하고, 직무만족이 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 가정에서 출발하고자 한다. 또한 조직몰입은 Meyer & Allen(1990)이 개발한 척도를 이용하여 정서몰입, 근속몰입, 규범몰입을 측정한다. 연구모형을 도식화하면 다음과 같다.

그림 <3-1> 연구의 모형



3.1.2 가설설정

1) 요인과 직무만족간의 관계

가설 1 : 가치특성요인, 직무/역할 특성요인, 조직특성요인은 직무만족에 유의한 영향을 미친다.

- 1-1. 가치특성요인(사회적 인정 및 긍지 : 1-1-1, 책임감 및 사명감 : 1-1-2)은 직무만족에 유의한 영향을 미친다.
- 1-2. 직무/역할특성요인(역할모호성 및 갈등 : 1-2-1, 역할과다 : 1-2-2, 전문성 : 1-2-3)은 직무만족에 유의한 영향을 미친다.
- 1-3. 조직특성요인(급여 : 1-3-1, 승진 : 1-3-2, 상사 및 동료와의 관계 : 1-3-3, 조직분위기 : 1-3-4)은 직무만족에 유의한 영향을 미친다.

2) 요인과 조직몰입간의 관계

가설 2 : 가치특성요인, 직무/역할 특성요인, 조직특성요인은 조직몰입에 유의한 영향을 미친다.



- 2-1. 가치특성요인(사회적 인정 및 긍지 : 1-1-1, 책임감 및 사명감 : 1-1-2)은 조직몰입에 유의한 영향을 미친다.
- 2-2. 직무/역할특성요인(역할보호성 및 갈등 : 1-2-1, 역할과다 : 1-2-2, 전문성 : 1-2-3)은 조직몰입에 유의한 영향을 미친다.
- 2-3. 조직특성요인(급여 : 1-3-1, 승진 : 1-3-2, 상사 및 동료와의 관계 : 1-3-3, 조직분위기 : 1-3-4)은 조직몰입에 유의한 영향을 미친다.

### 3) 직무만족과 조직몰입간의 관계

가설 3 : 직무만족이 조직몰입에 유의한 영향을 미친다.

- 2-1. 소상공인 전문상담사의 직무만족은 조직몰입에 유의한 영향을 미친다.

가설 4 : 가치특성요인, 직무/역할 특성요인, 조직특성요인은 직무만족을 매개로 하여 조직몰입에 유의한 영향을 미친다.

- 4-1. 가치특성요인(사회적 인정 및 긍지 : 1-1-1, 책임감 및 사명감 : 1-1-2)은 직무만족을 매개로 하여 조직몰입에 유의한 영향을 미친다.
- 4-2. 직무/역할특성요인(역할보호성 및 갈등 : 1-2-1, 역할과다 : 1-2-2, 전문성 : 1-2-3)은 직무만족을 매개로 하여 조직몰입에 유의한 영향을 미친다.
- 4-3. 조직특성요인(급여 : 1-3-1, 승진 : 1-3-2, 상사 및 동료와의 관계 : 1-3-3, 조직분위기 : 1-3-4)은 직무만족을 매개로 하여 조직몰입에 유의한 영향을 미친다.

## 3.2 조사설계 및 자료수집방법

본 연구는 소상공인 전문상담직에 종사하는 상담

사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향요인들을 계량적으로 규명하는 것이다. 계량적인 연구를 수행하기 위하여 본 연구에서는 사용될 척도와 설문지 구성상의 문제점을 점검하기 위해 예비조사를 수행한다.

### 3.2.1 변수의 조작적 정의와 척도

#### 1) 종속변수

##### 가) 조직몰입

조직몰입은 조직구성원으로서 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 애착, 조직을 위해 열심히 일하려는 의지, 그리고 조직의 구성원으로 남아 있으려는 의지 등을 말한다. 본 연구에서는 선행연구에 기반을 두고 조직몰입을 삼원적인 입장에서 보았다. 즉, 조직몰입을 정서몰입, 근속몰입, 규범몰입으로 구분하여 살펴보았다. 정서몰입은 조직에 대한 애착과 동일시, 근속몰입은 조직을 떠남으로써 희생해야 하는 사회적·경제적 비용의 인식, 규범몰입은 조직에 계속 남아 있어야 한다는 의무감으로 정의하였다.

##### 나) 직무만족

직무만족은 조직몰입의 영향요인 및 결과요인, 상호인과적 관계라는 연구결과가 중복되어 나타나고 있으나 본 연구에서는 직무만족이 조직몰입에 영향을 미칠 것으로 가정하고 있다.

#### 2) 독립변수

##### 가) 가치특성요인

##### 나) 직무/역할특성요인

(1) 역할갈등 및 역할보호성, 역할과다

(2) 전문성

##### 다) 조직특성요인

(1) 공정성

(2) 조직분위기

(3) 상사 및 동료와의 관계

### 3.2.2 자료의 수집 및 분석방법

#### 1) 설문지 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 구성된 설문지는 총 65문항으로 설문지는 가치요인 8문항, 직무/역할특성요인 18문항, 조직특성요인 15문항, 직무만족 3문항, 조직몰입 13문항 등 총 57개 문항과 인구통계학적 변수 8문항으로 구성되어 있다.

인구통계학적 변수를 측정하는 문항을 제외한 모든 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’의 리커트 5점 척도로 구성되어 있으며, 각각은 1점에서 5점까지 부여되어 있다.

<표> 설문지 구성

구 분	변수	문항수	문항번호	역코딩
독립 변수	가치요인	8	C1~C8	
	직무역할특성요인	18	B1~B18	B4~B9
	조직특성요인	15	A1~A15	A13, A14
종속 변수	조직몰입	5	E1~E4, E6	E4
	정서몰입			
	근속몰입			
	규범몰입	4	E5, E7~E9	
직무만족	3	D1~D3		

#### 2) 자료수집

표본을 1,500개 정도로 하여 600부 정도의 직접 조사 응답(40%)이 가능할 것으로 보고 설문조사

#### 3) 분석방법

SPSS 15.0으로 분석하고자 한다.

### 참 고 문 헌

김두섭·강남준(2000), 「회귀분석-기초와 응용」, 나남출판사.  
 김문숙(1996), 「조직이미지와 조직몰입에 관한 실증적 연구」, 박사학위논문, 중앙대학교 대학원.

전용득(1998), 「공공조직 구성원의 직무만족에 관한 연구」, 박사학위논문, 동아대학교 대학원.  
 최인섭·초의수(2002), “사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 요인에 관한 연구”, 「사회복지정책」, 제13권.  
 최병우(2004), “직무만족에 있어 조직·직무특성, 대인적 환경특성의 영향 : 남녀 차이를 중심으로”, 「산업경제연구」, 제17권 4호.  
 Ackfedt, A. & Coote, L.(2005), "A Study of Organizational Citizenship Behaviors in a Retail Setting", *Journal of Business Research*, 58, pp. 151-159  
 Adamson, I.(2000), "Management Consultant Meets a Potential Client for the First Time : The Pre-entry Phase of Consultancy in SMEs and the Issues of Qualitative Research Methodology", *Qualitative Market Research*, 3(1), pp.17-26  
 Blum, R. & Kaplan, J.M.(2000), "Network Professionals Job Satisfaction", Lucent Technologies NetworkCare, www.lucent-networkcare.com/  
 Boyett, Joseph & Boyett, Jimme(2000), *The Guru Guide*, John Wiley & Sons.  
 Click, M. L.(1986), "Job Functions and Job Satisfaction of State School Guidance Consultants", Ph.D Dissertation, University of Florida.  
 DeLoach, R.J.(2002), "Factors Influencing Job Satisfaction Among Interdisciplinary Team Members Working in Hospice Setting in Central Ohio", Ph.D Disserration, Ohio State University.  
 Duldtt-Batthey, B.W.(2004), "Manual for Job-Communication-Satisfaction-Importance (JCSI) Questionnaire",  
 Egan, M. & Kadushin, G.(2004), "Job Satisfaction of Home Health Social Workers in the Environment of Cost Containment", *Health & Social Work*, 29(4), pp.287-296.  
 Ehlers, L.N.(2003), "The Relationship of

- Communication Satisfaction, Job Satisfaction, and Self-Reported Absenteeism", *Master's Thesis*, Miami University.
- Fritsche, K.L.(1995), "Job Satisfaction of Texas Dietitians", *Master's Thesis*, Texas Woman's University.
- Gallivan, M.J.(2004), "Examining IT Professionals' Adaptation to Technological Change: The Influence of Gender and Personal Attributes", *Database for Advances in Information Systems*, 35(3), Summer, pp.28-49.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B.(1959), *The Motivation to Work*, New York: Wiley
- Inman, D & Marlow, L.(2004), "Teacher Retention: Why Do Beginning Teachers Remain in the Profession?", *Education*, 124(4), Summer, pp.605-614
- Jackall, R. (1988), *Moral Mazes: The World of Corporate Managers*, Oxford: OUP.
- Knight, P.J.(1990), "A Descriptive Study of their Peer Assistance and Review Consultant Teacher Leaders", Ph.D Dissertation, Ohio State University.
- Likert, R.(1967), *The Human Organization*, McGraw-Hill.
- Locke, E.A.(1976), "The Nature and Causes of Job Satisfaction", In Dunnette (ed.), *Handbook of Industrial and Organization Psychology*, p.1300.
- Lundberg, C.C.(1997), "Towards a General Model of Consultancy", *Journal of Organizational Change Management*, 10(3). p.p.193-201.
- McLarty, R. & Robinson, T.(1998), "The Practice of Consultancy and Professional Development Strategy", *Leadership and Organizational Development Journal*, 19(5), pp.256-263.
- Mowday, R.T., Steers, R.T & Porter, L.W.(1979), "Measurement of Organizational Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.14, pp.512-526
- Muramatsu, R., Miyazaki, H. & Tanaka, Y.(1982), "Effective Production Systems Which Harmonized Worker's Desires with Company Needs", *International Journal of Production Research*, 20(3), pp.297-309.
- Oswalt, O.L.(1994), "A Study of the Relationship Between Job Satisfaction and Corporate Training Variables Among Selected Office Support Workers", Ph.D Dissertation, University of Southern Mississippi.
- Pincus, J.D.(1986), "Communication: Key to Contributor to Effectiveness", *Journal of Nursing Administration*, 16(9), pp.19-25.
- Putti, J.M., Aryee, S. & Phua, J.(1990). "Communication Relationship Satisfaction and Organizational Commitment", *Group & Organization Studies*, 15(1), March, pp.44-49,
- Schein, E.H(1990), "A General Philosophy of Helping: Process Consultation", *Sloan Management Review*, 31, pp.57-64
- Shin, H.S. & Reyes, P.(1996), "Organizational Commitment and Job Satisfaction: The Case of School Administrator", *The Journal of Educational Research*, 34(3), pp.319-335.
- Sturdy, A.(1997), "The Consultancy Process: An Insecure Business?", *Journal of Management Studies*, 34(3), pp.389-413.