

주요개념 : 직무특성, 직무만족, 조직몰입, 성격특성

## 간호조직에서 직무특성이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 - 성격특성의 조절효과를 중심으로 -

김 명 숙 \* · 박 영 배 \*\*

### I. 서 론

#### 1. 연구의 필요성 및 목적

직무가 개인과 조직을 연결하는 중요한 매체라는 것은 이미 의심할 여지가 없는 사실이 되었다. 특히 수많은 조직들이 기반이 되어 형성·발전하고 있는 현대사회에서 개인은 조직을 통해 생활의 질을 향상시키려고 하는 동시에 조직은 그 구성원인 개인들의 노력을 통해 추구하는 목표를 달성하려고 하는데, 이러한 노력들은 모두 직무라는 연결고리가 있음으로써 가능한 것이다. 따라서 최근에 많은 연구자들은 개인과 조직을 보다 효과적으로 연결해 줄 수 있는 직무를 설계 내지는 재설계하는데 관심을 가지게 되었다.

직무설계 및 직무재설계에 관한 대표적인 이론으로는 Hackman과 Oldham(1975)에 의해 연구·제시된 직무특성모형(job characteristics model)을 들 수 있다. 이 모형은 그 후 국내외에서 여러 연구자들에 의해 이론적 타당성을 검증하려는 노력이 이루어져 왔다(박영배, 1998; 양용주, 1986; 오광록, 1989; 이재규·조영대, 1994; 이지우, 1997; 임봉택, 1992; 조계숙, 1991; 홍경옥, 1995; Fried & Ferris, 1987; Hackman & Oldham, 1976, 1980; Loher et al., 1985; Renn & Vanderberg, 1995). 이 모

형에 따르면 직무는 기술다양성, 과업일체성, 과업중요성, 자율성 및 피드백이라는 다섯 가지의 핵심적 특성이 조직구성원의 심리와 태도 그리고 그 행위에 영향을 미친다. 즉, 이들 특성을 통해 직무수행자들은 직무의 의미와 직무수행결과에 대한 책임감 그리고 그 결과에 대한 지식 등과 같은 중요한 심리상태를 경험하게 되며, 이와 같은 심리상태에 의해 내적 직무동기가 유발되고 직무만족이 증가하며 직무성과가 향상된다. 그리고 개인의 성장욕구강도는 직무특성과 심리상태간의 관계 및 심리상태와 직무수행자의 태도 및 행위 사이의 관계를 조절해 주는 역할을 한다는 것이다.

직무특성모형은 많은 연구자들에 의해 전반적으로 이론적 타당성이 입증되어 직무설계를 위한 효과적 모형으로서 광범위한 지지를 받고 있지만 몇 가지 면에서 문제점이 있는 것으로 지적되고 있다.

그 중 하나는 다섯 가지의 핵심직무특성들이 모두 직무관련태도나 성과 등과 같은 결과변수들과 강하게 관련되지 않는다는 것이다. 예컨대 Walsh 등(1980)은 핵심직무특성들 중에서 과업일체성은 다른 직무특성들과는 다른 개념으로서 직무만족과 어떠한 직접적 간접적인 관계가 없다고 하였으며, Spector(1986)는 어떤 직무특성들보다 자율성이 직무만족과 가장 큰 관계를 갖는다고 주장한다. 또한 Fried와 Ferris(1987)는 직무특성모형의 타

\* 세명대학교 간호학과 조교수 (mskim@venus.semyung.ac.kr)

\*\* 세명대학교 경상학부 부교수 (pybae@venus.semyung.ac.kr)

당성을 입증하기 위한 연구를 통해 직무특성은 개인의 성과를 향상시키는데 중요한 반면에, 기술다양성, 직업중요성은 직무만족, 동기부여, 직무몰입, 조직몰입을 높이는데 중요하고, 자율성은 행동적·정서적 측면의 결과에 모두 영향을 미치는 중요한 직무특성이라고 강조하기도 한다. 이와 같은 연구결과는 핵심직무특성들이 어떤 결과에 영향을 미치기는 하지만 그 결과가 무엇인가에 따라 영향의 강도는 각각 달라질 수 있다는 것을 보여준다. 그렇지만 이러한 연구결과는 또한 연구대상을 서로 달리하여 직무특성을 측정함으로써 나타난 차이일 수도 있다. 따라서 조직특성이나 직무수행자로서의 개인특성과 같은 상황을 고려하여 특정의 상황에서 핵심이 되는 직무특성이 무엇인지를 밝혀내는 일도 필요하다고 할 수 있다.

직무특성모형에 있어서 또 하나의 중요한 문제점으로 지적되고 있는 것은 조절변수의 조절효과에 관한 것이다. 이는 주로 Hackman과 Oldham(1975, 1976)이 조절변수로서 제시한 직무수행자의 성장욕구강도의 조절효과에 대한 논란으로서 직무특성과 개인특성간의 적합·부적합 관계를 밝히는데 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다. 이와 관련하여 Hackman과 Lawler III(1971), Sims와 Szilagyi (1976), Hackman과 Oldham(1980), 홍경옥(1995) 등은 성장욕구강도의 조절효과를 입증하였으나, Brief와 Aldag(1975), White (1978) 등은 직무특성과 그 결과간의 관계에 있어서 성장욕구강도의 조절효과는 매우 약하거나 일관성이 없는 것으로 밝히고 있기도 하다. 이와 같이 성장욕구강도의 조절효과에 대한 연구결과가 일치하지 않는 것은 연구대상이나 상황적 특성을 서로 달리한 결과로 볼 수 있으며, 이는 또한 직무와 개인간의 적합·부적합관계는 성장욕구강도와 개인의 다양한 특성을 고려해야 할 필요성이 있다는 점을 시사해 주고 있다. 다시 말하면 직무는 다양한 개인특성과 유기적으로 결합되도록 설계되어야 보다 좋은 결과를 얻을 수 있다는 것이다.

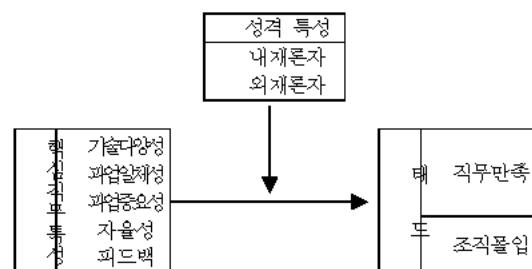
한편, 핵심직무특성들과 강하게 연결될 수 있는 결과 변수로 직무 및 조직에 태도를 의미하는 직무만족(job satisfaction)과 조직몰입(organizational commitment)을 들 수 있다. 이를 태도변수는 오랫동안 조직유호성을 측정하는데 중요한 요인으로 연구되어 왔으며 조직구성원의 이직의도, 성과 및 생산성 등에 결정적으로 영향을 미치는 것으로 이해되고 있다. 또한 직무의 다양한 특성들과 적합·부적합 관계를 형성하면서 조직구성원의 태도에 영향을 미칠 수 있는 변수로서 개인의 성격특성이

있다. 이는 개인적 특성에 속하는 변수들로서 개인의 태도에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 직무특성들과 유기적으로 결합하면서 직무 또는 조직에 대한 태도의 중요 나쁨과 그 정도를 결정하는 중요한 조절변수로 작용할 것이다.

본 연구는 병원내 간호조직의 간호사들을 대상으로 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향과 성격 특성의 조절효과를 조사·분석하고자 한다. 사회적으로 볼 때, 병원의 간호조직은 다른 전문직에 종사하는 사람들과 마찬가지로 과학적인 교육과 현장경험을 통해 체계적인 지식을 습득한 전문인으로서의 간호사들로 구성되어 있다. 이와 같은 간호조직의 간호서비스의 질은 간호사들이 자기의 직무에 얼마나 만족하며 조직에 몰입하는가 따라 달라질 것이며, 이는 원천적으로 그들이 수행하는 직무의 특성과 개인적 특성과의 적합성에 관한 문제라고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 직무특성모형에서 제시하고 있는 다섯 가지의 핵심직무특성들과 직무만족·조직몰입간 관계에 있어 개인적 특성으로서 간호사들의 성격특성이 조절적으로 영향을 미치는지를 실증적으로 밝혀봄으로써 직무특성이론을 보다 정교하게 하는 동시에 실무적으로 병원내 간호조직의 직무를 보다 효과적으로 설계하는 방안을 모색해보자 한다.

## 2. 연구모형 및 연구가설

본 연구에서는 연구의 필요성과 목적에 따라 [그림 1]과 같이 연구모형을 설계하였다. 본 연구모형에서는 간호사들이 직무특성을 높게 지각할수록 직무만족과 조직몰입이 높을 것이며, 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향의 강도는 개인의 성격특성에 따라 차이가 있을 것임을 가정하고 있다.



<그림 1> 연구모형

따라서 본 연구에서는 이와 같은 연구모형을 토대로 하여 다음과 같이 연구가설을 설정하고 이를 검증하고자

한다.

- 가설 1 : 간호조직의 핵심직무특성들은 간호사들의 직무 만족에 대해 유의적인 정(+)의 영향을 미칠 것이다.  
가설 2 : 간호조직의 핵심직무특성들은 간호사들의 조직 풀입에 대해 유의적인 정(+)의 영향을 미칠 것이다.  
가설 3 : 간호조직의 핵심직무특성과 간호사들의 직무만족간 관계는 개인특성에 의해 조절될 것이다.  
가설 4 : 간호조직의 직무특성과 간호사들의 조직풀입간 관계는 개인특성에 의해 조절될 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 직무특성과 직무만족, 조직풀입의 관계

Hackman과 Oldham(1975)의 직무특성모형에서 제시된 다섯 가지의 핵심적 직무특성과 직무만족의 관계에 대한 선행연구들은 대부분 이 두 변수간에 유의적인 정(+)의 관계가 있는 것으로 밝혀졌다. Sims와 Szilagyi(1976)는 기술다양성은 직무 자체에 대한 만족과, 피드백은 감독과 승진에 대한 만족과 특히 높은 상관관계를 보이며, 그 밖의 직무특성은 외적 보상요인보다는 내적 보상요인과의 관련성이 더 큰 것으로 밝혀졌다. 그리고 Loher 등(1985)과 Spector(1986)의 연구에서는 모든 핵심직무특성들이 직무만족과 높은 상관관계를 보이지만 그 중에서도 자율성이 특히 가장 큰 관계를 갖는 것으로 나타났다. 또한 Fried와 Ferris(1987)는 직무특성모형의 타당성을 입증하기 위한 광범위한 연구에서 직무만족을 높이기 위해서는 기술다양성, 과업중요성, 자율성 및 피드백 등을 높이는 것은 무엇보다 중요하다는 것을 발견했다. 한편, 국내에서 이루어진 연구에서도 안근석(1986), 양용주(1986), 조계숙(1991), 홍경옥(1995) 등은 다섯 가지 핵심직무특성들은 각각 직무만족과 높은 정(+)의 상관관계가 있음을 보였다. 그러나 이지우(1997)는 최근의 연구에서 핵심직무특성들 중에서 기술다양성과 자율성은 직무만족과 직접적으로 관계를 갖지 않고 직무풀입(job involvement)을 통해서만 관련되고 있음을 밝힘으로써 직무특성과 결과변수들간의 관계를 매개할 가능성이 있는 새로운 변수를 찾는 노력이 필요하다는 Renn과 Vandeberg(1995)의 주장을 뒷받침해 주고 있다.

Hackman과 Oldham(1975)이 제시한 다섯 가지의 핵심적 직무특성과 조직풀입의 관계를 실증적으로 밝혀낸 연구는 아직까지 많이 이루어지지 않았지만 몇몇 관련연

구의 결과를 통해 이 두 변수간의 관계를 유추할 수 있다. 먼저 Mowday 등(1982)은 관련 연구들을 검토한 후에 조직풀입의 선행요인으로 개인적 특성, 역할관련특성, 구조적 특성 및 작업경험 등을 들고 있는데, 이 중에서 직무범위, 직무도전성, 역할갈등, 역할모호성 등을 포함하는 역할관련특성은 직무의 특성을 나타내는 선행요인으로서 직무특성과 조직풀입간에 직접적인 관계가 있음을 강하게 시사하는 것이다. 그리고 Steers(1977), Steers와 Spencer(1977), Stevens 등(1978)은 일찍이 직무의 도전성과 조직풀입간에 높은 정(+)의 상관관계가 있음을 보였으며, 비교적 최근에는 Loher 등(1985)이 직무특성과 기업종업원의 행위적 반응의 관계를 분석한 연구에서 여러 직무특성들 중에서도 특히 자율성을 높게 지각할수록 조직풀입이 높아진다는 것을 발견하였다. 또한 Reid와 Ferris(1986)는 직무특성모형의 타당성을 입증하기 위한 광범위한 연구에서 조직풀입 정도를 높이기 위해서는 무엇보다도 직무의 기술다양성·과업중요성·자율성·피드백을 높여야 한다고 주장하였으며, 이지우(1997)는 핵심직무특성들 가운데 기술다양성·과업중요성·자율성 등이 조직풀입과 직접적인 관계를 갖고 있음을 발견하였다. 또한 이상미(1995)의 연구에서는 간호사의 직무특성 중에서 자율성이 직무만족에 직접적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 박영배(1998)는 은행종업원을 대상으로 조사한 연구에서 과업중요성·자율성이 조직풀입에 정(+)의 영향을 미치는 것을 보였다.

이상의 선행연구결과들은 부분적인 차이를 보이기는 하지만 대체적으로 직무의 다양한 특성들이 조직만족과 조직풀입에 직접적으로 영향을 미치는 중요한 요인이 될 수 있다는 것을 뒷받침해 준다. 즉, 조직구성원들은 자기가 수행하는 직무가 기술다양성·과업일체성·과업중요성·자율성·피드백 등과 같은 특성이 있다고 느낄 때 높은 직무만족과 함께 조직에 대해 보다 많은 애착심을 갖고 현신하려고 한다는 것이다.

### 2. 성격특성의 조절효과

직무특성과 개인특성 사이의 적합성, 즉 적합·부적합관계가 직무 및 조직에 대한 태도에 영향을 미친다는 사실은 일찍이 Hackman과 Oldham III(1971)의 연구에서 그 실마리를 찾을 수 있다. 이들은 직무특성과 직무만족·작업동기·직무풀입·작업성과 사이의 관계는 개인의 성장욕구강도에 따라 달라진다는 것을 밝혔으며, 그 후 Lawler III(1973), Robey(1974) 등은 특히 개인적 특

성으로 성격특성이 직무특성과 심리적·행위적 결과와의 관계 및 작업조건과 직무성과와의 관계에 영향을 크게 미친다는 연구결과를 얻기도 하였다. 또한 Hackman과 Oldham(1976)은 이러한 연구결과를 토대로 직무특성모형을 제시하였는데, 이 모형은 Brief와 Aldag(1978), White(1978), Kim(1980) 등의 연구에서 그 타당성이 입증되었다. 이들은 특히 성장욕구강도와 다양한 개인적 특성(내향성/외향성, 인구통계특성, 자아실현욕구와 강도 등)이 직무특성과 작업자의 반응간 관계에 조절변수로 작용한다는 사실을 발견하였다.

한편 이와 관련하여 국내에서는 오광록(1989), 조계숙(1991), 임봉택(1992) 등의 연구에서 개인적 특성이 직무특성과 직무만족과의 관계에 조절변수로 작용한다는 것이 밝혀졌으며, 특히 최근에 이루어진 홍경옥(1995)과 조스진(1996)의 연구에서는 각각 개인의 성격특성중에서 내재론자와 직무특성은 직무만족에 대해 상호작용효과가 있거나, 내재론자의 경우에는 높은 직무특성과 결합될 때 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다. 그리고 박영배(1998)의 연구에서도 내재론자의 경우 높은 직무특성과 결합될 때 조직몰입이 높아지는 것으로 나타났다.

이상의 선행연구 결과는 간호사의 성격특성이 직무특성과 직무만족 및 조직몰입 사이의 관계를 조절할 수 있음을 보여준다. 그러나 연구자에 따라서는 성격특성의 이와 같은 조절효과가 특수한 상황에서만 나타나기 때문에 모든 상황에서 조절효과가 일관성있게 나타나기를 기대하기보다는 조절효과가 나타나는 조건을 구분하는 연구노력이 필요하다고 강조하기도 한다(White, 1978; Caldwell and O'Reilly, 1982). 따라서 직무특성이 직무만족과 조직몰입간의 관계에 얼마나 영향을 미치는가 하는 것을 이해하기 위해서는 다양한 조직들을 대상으로 하여 그 구성원의 어떠한 개인특성들이 이 두 변수 사이에서 조절효과가 있는지를 규명할 필요가 있다.

### III. 연구 방법

#### 1. 조사대상 및 자료분석 방법

본 연구는 서울, 경기, 및 충북지역에 소재하고 있는 병원들 중에서 대학병원을 포함하여 총 8개 종합병원의 간호사들을 조사대상으로 하였다. 연구표본을 정식으로 추출하기 전에 종합병원 하나를 임의로 선정하여 간호사 128명을 대상으로 직무특성, 성격특성, 직무만족 및 조직몰입 등 변수에 대한 예비조사(pre-test)를 실시하였다.

예비조사의 결과는 설문항목을 수정하고 표본의 크기를 결정하기 위한 근거로 사용되었다. 설문지는 모두 820부를 배포하였으며, 그 중에서 회수된 것은 627부(회수율 77%)이고 불성실하게 응답한 것을 제외한 594부(사용률 72%)가 실제로 분석에 사용되었다.

수집된 모든 자료는 「SAS 컴퓨터 통계처리 프로그램」을 사용하여 분석하였다. 통계분석방법으로는 먼저 요인분석(factor analysis)을 통해 직무특성, 성격특성, 직무만족 및 조직몰입 등 척도의 요인구조와 타당성을 분석·검증하였고, 내적일관성계수(Cronbach's  $\alpha$ )를 사용하여 설문지의 신뢰성 여부를 검증하였다. 그리고 다중회귀분석(multiple regression analysis)과 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression)을 사용하여 연구가설을 검증하였다.

#### 2. 변수의 측정

##### 1) 직무 특성

직무특성은 직무특성모형에 제시된 다섯 가지의 핵심적 특성, 즉 기술다양성·과업일체성·과업중요성·자율성·피드백 등을 측정하기 위해 Sims 등(1976)이 Hackman과 Oldham(1975)의 직무진단조사표(Job Diagnostic Survey, JDS)에 근거하여 개발한 직무특성척도(Job Characteristics Index, JCI)를 번역하여 사용하였다. 본 척도는 모두 25개의 문항으로 구성되었으며 Likert의 5단계 척도(1-전혀 그렇지 않다, 5-매우 그렇다)를 사용하였다.

##### 2) 개인의 성격특성

본 연구에서는 이와 같은 성격특성을 Levenson에 의해 개발되었고 국내에서 홍경옥(1995), 박영배(1998) 등이 번역하여 사용한 통제위치척도(IPC)를 수정·보완하여 측정하였다. 본 척도는 모두 9개의 문항으로 구성되었으며, Likert의 5단계 척도(1-전혀 그렇지 않다, 5-매우 그렇다)를 사용하였다.

##### 3) 직무만족과 조직몰입

직무만족(job satisfaction)은 Kendall과 Hulin(1969)이 JDI(Job Descriptive Index)에서 제시한 직무자체, 임금, 승진기회, 동료, 그리고 감독에 대한 만족정도를 중심으로하여 측정하였다. 이를 다섯가지 측면에 대한 만족정도는 각각 Likert의 5단계 척도(1-전혀 그렇지 않다, 5-매우 그렇다)를 사용하여 측정되며, 이를 다섯 문항의 평균을 전반적 직무만족의 정도로 하였다.

조직몰입(organizational commitment)은 조직구성원의 행위를 결정하는 중요한 태도변수중의 하나로서 개인이 조직의 구성원으로 조직에 몰입하는 이유를 나타내는 개념이다. 이와 같은 조직몰입을 측정하는데 지금까지 많이 활용되어 왔던 것이 Mowday 등(1978)이 공동으로 개발한 조직몰입설문지(Organizational Questionnaire Commitment, OQC)인데 이는 주로 몰입의 감정적 측면만을 강조하고 있어 조직구성원이 조직에 몰입하게 되는 다양한 동기를 간과하고 있다는 지적을 받고 있다 (Luthans et al., 1985; Meyer & Allen, 1984). 따라서 본 연구에서는 최근 조직몰입을 감정적·규범적·거래적 몰입 등 세 차원으로 다양화하여 측정할 수 있도록 Meyer와 Allen(1991)에 의해 개발된 설문을 사용하였다. 그런데 조직몰입의 세 차원중에서 규범적 몰입은 감정적 몰입과 높은 정(+)의 관계를 갖고 있으며 타 변수와의 관련성에 관한 연구에서 차별성이 인정되지 않는다는 점이 지적되고 있어(서재현 1994; 장은미 1995; 한주희·황원일·박석구, 1997; Hackett et al., 1994; Shore et al., 1995), 본 연구에서는 감정적 몰입과 거래적 몰입의 두 측면만을 근거로하여 조직몰입을 측정하였다. 따라서 본 연구에서는 Meyer와 Allen(1991)의 조직몰입척도에서 감정적·거래적 몰입을 중심으로 하여 그 의미가 명확하게 전달될 수 있다고 판단되는 문항을 선정하여 설문을 구성하였다. 본 척도는 모두 8개의 문항으로 구성되었으며, Likert의 5단계 척도(1-매우 반대, 5-매우 찬성)를 사용하여 측정하였다.

#### IV. 연구 결과

##### 1. 측정도구의 타당성 및 신뢰성

###### 1) 타당성 검증

본 연구에서는 연구조사에 사용된 모든 측정도구들에 대한 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석에서는 주성분분석법(principal component analysis)과 직각회전방법(varimax rotation)을 사용하였다. 요인 추출의 기준으로는 고유값이 1.0이상인 요인만을 선택하였으며 요인적재치 0.5이상을 유의적 수준으로 보았다.

먼저 직무특성에서는 5개 요인이 도출되었다. 첫번째 요인(피드백)의 설명력(variance explained)은 15.97%로 모두 3개의 문항을, 두번째 요인(과업중요성)은 설명력이 15.30%로 3개의 문항을, 세번째 요인(기술다양성)은 설명력이 11.36%로 4개의 문항을, 네번째 요인(자율성)은

설명력이 9.77%로 3개의 문항을, 그리고 다섯번째 요인(과업일체성)의 경우에는 설명력이 8.30%로 2개의 문항을 포함하고 있다. 이들 5개의 요인에는 대부분 의도하였던 문항들이 적재되었다. 다만 세번째 요인의 경우에는 원래 다섯번째 요인, 즉 과업일체성 차원으로 의도된 1개 항목이 적재되었으나 검토 결과 기술다양성 차원과 더 밀접한 것으로 판단되어 그대로 세번째 요인에归属시켰다.

성격특성(통제위치)에 대한 요인분석에는 2개 요인이 도출되었다. 첫번째 요인(내재론자)은 설명력이 23.95%로 5개의 문항을, 그리고 두번째 요인(외재론자)의 경우에는 설명력이 20.65%로 4개의 문항을 포함하고 있다. 이들 2개의 요인에는 원래 의도하였던 문항들이 모두 적재되었다.

한편, 직무만족에 대한 요인분석에서는 1개 요인이 도출되었으며, 설명력이 46.32%로 의도하였던 문항들이 모두 적재되었다. 그리고 조직몰입에서는 2개의 요인이 도출되었다. 이 중에서 첫번째 요인(감정적 몰입)은 설명력이 34.58%로 4개의 문항을, 그리고 두번째 요인(거래적 몰입)의 경우에는 설명력이 27.77%로 4개의 문항을 포함하고 있다. 이들 2개의 요인에는 원래 의도하였던 문항들이 모두 적재되었다. 조직몰입의 경우에 이렇게 2개의 요인으로 분류되었지만, 연구목적상 큰 의미가 없어 실제 분석시에는 하나의 차원으로 통합하여 처리하였다.

###### 2) 신뢰성 검증

본 연구에서는 측정도구의 신뢰성을 검증하기 위해 내적일관성계수(Cronbach's  $\alpha$ )를 사용하였다. <표 1>에서 보는 바와 같이 내적일관성계수는 직무특성의 기술

<표 1> 측정도구의 신뢰성검증 결과

척도	차원	문항수	Cronbach's $\alpha$
직무특성	피드백	3	.7656
	과업중요성	3	.7851
	기술다양성	4	.5339
	자율성	3	.6749
	과업일체성	2	.6854
(통제위치)	내재론자	5	.6341
	외재론자	4	.6116
직무만족	직무만족	5	.7007
조직몰입	감정적 몰입	4	.7996
	거래적 몰입	4	.7711

다양성차원이 0.5339로 약간 낮은 것을 제외하고는 직무특성의 나머지 차원과 직무만족, 성격특성 및 조직몰입

의 모든 차원에서 다같이 0.60이상으로 높게 나타났다. 따라서 본 연구에 사용된 축정도구의 신뢰성에는 큰 문제가 없는 것으로 여겨진다.

## 2. 가설의 검증

### 1) 직무특성이 직무만족에 미치는 영향

핵심직무특성(피드백, 과업중요성, 기술다양성, 자율성, 과업일체성)은 직무만족에 대해 유의적인 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설 1>을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 <표 2>에서 보는 바와 같이 다섯 가지 핵심직무특성들 가운데 자율성만이  $P<0.05$  수준에서 직무만족에 대해 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 병원조직의 간호사들은 자신이 수행하는 직무에서 자율성을 많이 지각할수록 직무만족이 높다는 것을 의미한다. 따라서 이와 같은 분석결과는 핵심직무특성들이 모두 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 1>을 부분적으로만 지지하는 것이다.

&lt;표 2&gt; 직무특성과 직무만족간의 다중회귀분석 결과

종속변수	독립변수	B	T	Sig	R <sup>2</sup>	Sig F
직무만족	피드백	-0.04	-1.02	0.317	3.070	
	과업중요성	0.06	1.53	0.105		
	기술다양성	-0.03	-1.05	0.298		
	자율성	0.12	2.21	0.03*		
	과업일체성	-0.05	-1.08	0.294		

\*\* p&lt;0.01

### 2) 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향

다섯 가지의 핵심적인 직무특성들이 조직몰입에 대해 유의적인 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설 2>를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 <표 3>에서 보는 바와 같이 핵심직무특성들 가운데 과업중요성과 자율성은 각각  $P<0.001$  및  $P<0.01$  수준에서 조직몰입에 영향을 미치며, 그밖에 피드백, 기술다양성 및 과업일체성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 병원조직의 간호사들은 자신이 수행하는 직무에서 과업중요성과 자율성을 높게 지각할수록 조직에 대해 더욱 몰입한다는 것을 의미한다. 따라서 <가설 2> 역시 부분적으로만 지지되었다.

&lt;표 3&gt; 직무특성과 조직몰입간의 다중회귀분석 결과

종속변수	독립변수	B	T	Sig	R <sup>2</sup>	Sig F
조직몰입	피드백	-0.05	-0.80	0.711	8.501	
	과업중요성	0.01	0.53	0.999**		
	기술다양성	0.01	0.52	0.995		
	자율성	0.07	2.22	0.018*		
	과업일체성	-0.01	-1.00	0.303		

\*\* p&lt;0.01, \*\*\* p&lt;0.001

### 3) 직무특성과 직무만족간 관계에 대한 개인특성의 조절효과

간호사들의 성격특성(내재론자, 외재론자)이 직무특성과 직무만족간의 관계를 조절할 것이라는 <가설 3>을 검증하기 위해서 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 여기에서는 다섯 가지의 핵심직무특성들을 하나의 차원으로 하여 분석하였는데 그 결과를 보면 다음과 같다.

직무특성을 독립변수로, 직무만족을 종속변수로 보았을 때 이들 사이의 관계에 있어서 성격특성인 내재론자와 외재론자가 각각 조절적 영향을 미치는지를 분석한 결과를 <표 4>과 같이 요약하였다. 분석결과 내재론자는 직무특성과 직무만족간의 관계를 조절하는 효과가 있는 것으로 나타났으나, 외재론자의 경우에는 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 간호사들이 내재론자의 성격을 지니는 경우에는 직무특성과 직무만족간 관계의 강도가 높은 것으로 이해할 수 있다. 따라서 <가설 3>은 부분적으로만 지지되었다.

&lt;표 4&gt; 직무특성과 직무만족간 관계에 있어 성격특성의 조절적 영향

변수	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2(D-C)$	Sig
직무특성(A)	0.020(C)		5.995
내재론자(B)		0.382	(0.003)
A, A*B	0.402(D)		1.234 (0.039)*
직무특성(A)	0.031(C)		9.586
외재론자(B)		0.314	(0.000)
A, A*B	0.345(D)		0.967 (0.604)

\* p&lt;0.05

### 4) 직무특성과 조직몰입간 관계에 대한 개인특성의 조절효과

간호사들의 개인특성, 즉 경력관련특성과 성격특성이

직무특성과 조직몰입간의 관계를 조절할 것이라는 <가설 4>를 검증하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였는데, 분석결과에 대해 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

직무특성을 독립변수로, 조직몰입을 종속변수로 보았을 때 이들 사이에 관계에 있어서 성격특성인 내재론자와 각각 조절적 영향을 미치는지를 분석한 결과를 요약하면 <표 5>와 같다. 여기에서 보는 바와 같이 성격특성의 내재론자와 외재론자는 모두 직무특성과 조직몰입간의 관계를 조절하는 효과가 큰 것으로 나타나고 있다. 그리고 내재론자의 경우에는 상호작용변수의 베타(B)값이 -0.113으로 부(-)의 조절효과를 보였다. 이는 내재론자인 경우에는 직무특성을 높게 지각할 수록 조직몰입의 정도가 높아지는 반면에, 외재론자는 직무특성을 높게 지각할 수록 조직몰입의 정도가 낮아지는 것으로 이해할 수 있다. 따라서 이와 같은 분석결과는 <가설 4>를 지지하는 것이다.

<표 5> 직무특성과 조직몰입간 관계에 있어 성격 특성의 조절적 영향

변수	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> (D-C)	Sig
직무특성(A)	0.043(C)		13.416
내재론자(B)		0.415	(0.000)
A, A*B	0.458(D)		1.553 (0.000)***
직무특성(A)	0.009(C)		2.558
외재론자(B)		0.393	(0.078)
A, A*B	0.402(D)		1.234 (0.039)*

\* p<0.05 \*\*\* p<0.001

## V. 논의

본 연구에서는 핵심직무특성을 가운데 자율성만이 간호사들의 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 이와 관련하여 국내외에서 이루어진 여러 연구들 중에서 Loher(1985), Spector(1986), Fried와 Ferris(1987) 및 이상미(1995)등의 연구결과를 뒷받침하는 것이다. 따라서 이와 같은 분석결과는 본 연구의 조사대상인 병원조직의 간호사들은 비영리조직의 전문인집단으로서 자신의 직무를 수행하는데 있어서 자율적으로 선택하고 결정할 수 있는 재량권이 가급적 많이 확보되어야 할 필요가 있음을 보여준다. 또한 조직몰입과 관련

하여서는 핵심직무특성을 가운데 과업중요성과 자율성이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 Fried와 Ferris(1986), 이지우(1997), 박영배(1998)의 연구결과와 대체적으로 일치하는데, 이는 Hackman과 Oldham(1975)의 직무특성모형에서 제시된 다섯 가지의 핵심직무특성을 중에서 이 두가지의 직무특성들이 특히 조직몰입의 정도를 높이는데 중요하게 작용한다는 것을 보여준다. 그리고 이상의 분석결과에서 핵심직무특성을 가운데 자율성은 우리나라 병원조직 간호사들의 직무만족과 조직몰입에 공통적으로 정(+)의 영향을 미치고 있음을 알 수 있는데 이는 직무특성이론을 병원조직에 적용하는데 있어 시사하는 바가 크다고 할 수 있다.

한편 성격특성의 조절효과를 보면, 간호사의 성격특성은 직무특성과 직무만족간 관계 및 직무특성과 조직몰입간 관계에 대해 모두 조절적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이같은 분석결과는 개인특성변수의 조절효과가 모든 상황에서 일관성이 있게 나타나기보다는 특수한 상황에서 선별적으로 나타나기 때문에 조절효과가 나타나는 조건을 구분하는 연구노력이 필요하다고 강조하는 White (1978), Caldwell과 O'Reilly(1982)의 주장과는 차이가 있는 것이다. 따라서 간호사들의 성격특성의 조절효과는 대체적으로 일관성이 있다고 볼 수 있다.

최근에 많은 병원조직들은 간호사들의 직무만족과 조직몰입 및 성과를 높이기 위해 직무특성모형에 근거하여 직무충실회에 적극적인 노력을 경주하고 있다. 직무충실회는 본질적으로 직무에 다섯 가지의 핵심직무특성을 반영시키거나 그 수준을 높이려는 직무설계작업으로서 이를 통해 실제로 좋은 결과를 기대할 수 있을 것이다. 본 연구결과에서도 핵심직무특성의 일부는 간호사들의 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 병원조직의 관리계층에서는 현재의 직무특성을 파악하고 간호사들이 직무를 통해 성취감을 충족하면서 자기의 직무에 만족하고 조직에 대해 더욱 몰입할 수 있도록 배려하는 노력을 게을리해서는 안될 것이다. 특히 핵심직무특성을 가운데 자율성은 직무만족과 조직몰입에 대해 모두 긍정적으로 영향을 미치는 요인으로 밝혀졌다. 따라서 병원조직에서 간호사들의 직무를 재설계할 때에는 이들이 전문인집단이라는 사실에 초점을 두고 직무수행상 자율성이 보다 많이 부여될 수 있도록 노력할 필요가 있다.

한편, 본 연구결과를 보면 간호사들의 성격특성은 직무특성과 태도(직무만족, 조직몰입)의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 특히 내재론자는 외재론자와는 달리

직무특성이 태도에 미치는 영향의 강도를 강화시키는 것으로 밝혀졌다. 따라서 병원조직에서 간호사를 선발할 때 내재론자와 외재론자를 구별할 수 있다면 큰 도움이 될 것이다. 또한 간호사들의 성격특성을 파악하여 그들이 자기의 삶을 보다 개척적·자기의지적으로 볼 수 있도록 유도하는 것이 필요하다. 그러기 위해서는 성격특성의 내재적 특성을 강화시키는데 도움이 되는 교육훈련 프로그램을 설계하여 운용한다면 큰 도움이 될 것이다. 특히 외재론자들은 직무특성과 조직몰입의 관계에 부정적으로 영향을 미치는 것으로 나타나고 있는 바, 이들에 대한 보다 세심하고 적극적인 관리가 요청된다 할 것이다.

## VII 결론 및 제언

### 1. 결 론

본 연구는 간호사들을 대상으로 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향과 성격특성의 조절효과를 분석하여 직무특성이론을 실무에 보다 효과적으로 적용하기 위한 방안을 모색하기 위하여 수행되었다. 연구대상은 8개 종합병원에 근무하는 간호사 594명이었으며, 연구도구는 직무특성, 성격특성, 직무만족, 조직몰입 측정도구를 사용하였으며, 수집된 자료는 SAS프로그램을 사용하였고 분석방법은 요인분석, 다중회귀분석, 위계적 다중회귀분석을 사용하였으며 연구결과는 다음과 같다.

1. 간호조직의 핵심직무특성들은 간호사들의 직무만족에 대해 유의적인 정(+)의 영향을 미칠 것이다 <가설1> 검증결과 핵심직무특성들 중 자율성( $P<0.05$ )만이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설1>은 부분적으로 지지되었다.
2. 간호조직의 핵심직무특성들은 간호사들의 조직몰입에 대해 유의적인 정(+)의 영향을 미칠 것이다 <가설2> 검증결과 핵심직무특성들 중 과업중요성( $P<0.001$ ), 자율성( $P<0.01$ )만이 조직몰입에 영향을 미친 것으로 나타나 <가설2>는 부분적으로 지지되었다.
3. 간호조직의 핵심직무특성과 간호사들의 직무만족간 관계는 개인특성에 의해 조절될 것이다 <가설3> 검증결과 성격특성중 내재론자의 경우 직무특성과 직무만족간의 관계를 조절하는 효과가 있는 것으로 나타나( $P<0.089$ ) <가설3>은 부분적으로 지지되었다.
4. 간호조직의 직무특성과 간호사들의 조직몰입간 관계는 개인특성에 의해 조절될 것이다 <가설4> 가설검증 결과 내재론자( $P<0.000$ ), 외재론자( $P<0.039$ ) 모두 직무

특성과 조직몰입간의 관계를 조절하는 효과가 큰 것으로 나타나 <가설4>는 지지되었다.

### 2. 제 언

본 연구는 이상의 이론적·실무적 의의 외에 몇 가지의 한계점을 지니고 있는데, 이를 지적하고 앞으로의 연구방향을 제언하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 직무특성척도(JCI)를 사용하여 개인에 의해 주관적으로 지각된 직무특성을 측정하였다. 이와 같은 주관적 직무특성은 정서적·행위적 결과에 영향을 미치지 못하며 그 결과가 오히려 직무특성을 지각하는데 영향을 미친다는 주장이 있다(Robert와 Glick, 1981). 따라서 본 연구의 결과를 객관적 직무특성에 대한 개인의 반응으로 이해하기에는 다소의 무리가 있을 수 있다.

둘째, 본 연구에서 사용된 통제위치척도(IPC)와 직무만족척도는 예비조사를 통해 부분적으로 수정·보완한 것이다. 그러나 요인분석후의 설명력(variance explained)이 다소 낮게 나타났다. 따라서 본 척도의 계속적인 개발을 통해 이러한 문제점을 보완해야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서는 연구대상을 병원조직의 간호사들에 국한시켰기 때문에 연구결과를 병원조직 전체에 일반화하는 데에는 무리가 있다. 따라서 향후의 연구에서는 조사대상을 병원조직의 모든 구성원으로 확대하여 폭넓은 연구가 이루어져야 할 것이다.

넷째, 본 연구에서는 개인특성변수로서 성격특성만을 채택하였다. 개인특성은 이밖에도 여러 가지의 유형으로 분류된다. 따라서 앞으로의 연구에서는 다양한 개인특성을 도입하여 이들이 각기 직무특성과 결과 사이에서 어떠한 역할을 하는지를 비교·분석한다면 보다 완벽한 직무특성이론을 경험하는데 도움이 될 것이다. 또한 개인의 성격특성은 어느 것보다도 문화의 영향을 강하게 받아 형성된다. 따라서 직무특성과 이같은 개인특성의 적합성을 비교문화적인 방법으로 연구한다면 우리나라 병원조직에 적합한 직무특성모형을 개발하는데 큰 도움이 될 것이다.

### 참 고 문 헌

박영배 (1998). 기업종업원의 성격특성, 직무특성 및 직

- 무적합성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 대한경영학회지, 19, 549-572.
- 서재현 (1994). 문화에 따른 조직몰입의 발전적 차이에 관한 연구 : 개인주의와 집단주의의 차이에 관하여. 1994년 인사·조직학회 추계학술발표 논문집.
- 안호석 (1986). 직무특성과 직무만족과의 관계성. 중앙대학교 대학교 박사학위논문.
- 이상미 (1995). 간호사의 직무특성과 개인의 성격이 직무 스트레스, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 대한간호학회지, 25(4), 790-806.
- 양용주 (1986). 한국기업의 직무만족과 직무특성에 관한 연구. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 오광록 (1989). 직무설계 전략수립을 위한 직무특성모형의 실증적 연구. 충남대학교 대학원 박사학위논문.
- 이재규, 조영대 (1989). 직무적합성이 직무만족과 갈등관리방법에 미치는 영향. 경영학연구, 23(3), 313-338.
- 이지우 (1997). 직무특성과 종업원 태도 사이의 관계에 대한 직무몰입의 매개역할. 인사·조직연구, 5(1), 87-122.
- 임봉택 (1992). 직무설계에 관한 실증적 연구: 직무특성 모형을 중심으로. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 장은미 (1995). 정규직과 임시직의 조직몰입에 관한 비교 연구. 인사관리연구, 19, 301-322.
- 조계숙 (1991). 직무특성에 따른 개인반응에 관한 실증적 연구. 성균관대학교 대학원 박사 학위논문.
- 조스진 (1996). 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 세명대학교 대학원 석사학위논문.
- 한주희, 황원일, 박석구 (1997). 조직문화 인식 유형이 조직몰입 유형에 미치는 영향에 관한 연구. 인사·조직연구, 5(2), 95-134.
- 홍경옥 (1995). 한국기업 비서직의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향. 서울여자대학교 대학원 박사학위논문.
- Brief, A., & Aldag, R. J. (1975). Employee reaction to job characteristics: A constructive replication. Journal of Applied Psychology, 60(2), 182-186.
- Brief, A., & Aldag, R. J. (1978). The job characteristic inventory: An examination. Academy of Management Journal, 21(4), 659-670.
- Caldwell, D. G., & O'Reilly III, C. A. (1982). Task perceptions and job satisfaction: A question of causality. Journal of Applied Psychology, 67(3), 361-369.
- Fried, Y., & Ferris, G. R. (1986). The dimensionality of job characteristics. Journal of Applied Psychology, 71(4), 409-426.
- Fried, Y., & Ferris, G. R. (1987). The critical psychological states: An underrepresented component in job characteristics model research. Journal of Management, 21, 279-303.
- Fried, Y., & Ferris, G. R. (1987). The validity of the job characteristic model: A review and meta-analysis. Personnel Psychology, 40(2), 287-322.
- Hackett, R., Bycio, P., & Hausdorf, P. (1994). Further assessment of Meyer and Allen's (1991) A three-component conceptualization of organizational commitment. Journal of Applied Psychology, 79, 15-23.
- Hackman, J. L., & Lawler III, E. E. (1971). Employee reaction to job characteristics. Journal of Applied Psychology, 55(3), 259-286.
- Hackman, J. L., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. Journal of Applied Psychology, 60(2), 159-170.
- Hackman, J. L., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. Organizational Behavior and Human Performance, 16, 250-279.
- Hackman, J. L., & Oldham, G. R. (1980). Work redesign. New York: Addison-Wesley Publishing Co.
- Katz, R. (1978). Job longevity as a situational factor in job satisfaction. Administrative Science Quarterly, 23, 204-223.
- Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1989). The measurement of job satisfaction in and retirement. IL: Rand McNally.
- Kim, J. S. (1980). Relationship of personality to perceptual and behavioral response in stimulating and nonstimulating tasks. Academy of Management Journal, 23(2), 307-319.
- Lawler III, E. E. (1973). Motivation in work organizations. Calif: Brook / Cole.
- Loher, B. T., Noe, R. A., Moller, N. L., & Ritzgerld, M. P. (1985). A meta analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction. Journal of

- Psychology, 70, 280- 289.
- Luthans, F., McCaul, H. S., & Dodd, N. G. (1985). Organizational commitment: A comparison of American, Japanese, and Korean employees. Academy of Management Journal, 28(1), 213-219.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the side-bet theory of organizational commitment: Some methodological considerations. Journal of Applied Psychology, 69, 372-378.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review, 11(1), 61-98.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1978). The measurement of organizational commitment: A progress report. The Technical Report, 15, Department of management, Graduate School of management, Engene, Oregon.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). Employee-organization linkage : The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. New York : Academic Press.
- Renn, R. W., & Vanderberg, R. J. (1995). The critical psychological states: An underrepresented component in job characteristics model research. Journal of Management, 21, 279-303.
- Roberts, K. H., & Glick, W. (1981). The job characteristics approach to task design : A critical review. Journal of Applied Psychology, 62(2), 193-217.
- Robey, D. (1974). Task design, work values, and worker response: An experimental test. Organizational Behavior and Human Performance, 12, 264- 273.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectations for internal versus external control of reinforcement. Psychological Monographs, 80(1), 1-27.
- Rotter, J. B. (1971). External control and internal control. Psychology Today, 37-59.
- Shore, L. M., Barksdale, K. & Shore, T. H. (1995). Managerial perceptions of commitment to the organization. Academy of Management Journal, 38(6), 1593-1615.
- Sims, Jr. H.P., & Szilagyi, A. D. (1976). Job characteristics relationships: Individual and structural moderators. Organizational Behavior and Human Performance, 17, 211-230.
- Sims, Jr. H. P., Szilagyi, A. D. & keller, R. T. (1976). The measurement of job characteristics relationships: Individual and structural moderators. Organizational Behavior and Human Performance, 17, 211-230.
- Sims, Jr. H. P., Szilagyi, A. D. & keller, R. T. (1976). The measurement of job characteristics. Academy of Management Journal, 19(2), 195-212.
- Spector, P. E. (1986). Perceived control by employees: A meta analysis of studies concerning autonomy and participation at work. Human Relations, 39, 1005-1016.
- Steers, R. M., & Spencer, D. G. (1977). The role of achievement motivation in job design. Journal of Applied Psychology, 62, 472-479.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. Administrative Science Quarterly, 22, 46-56.
- Stevens, J. M., Beyer, J., & Trice, H. M. (1978). Assessing personal, role, and organizational predictors of managerial commitment. Academy of Management Journal, 21, 380-396.
- Walsh, J. T., Taber, T.D., & Veehr, T. A. (1980). An integrated model of perceived job characteristic. Organizational Behavior and Human Performance, 25, 252-267.
- White, J. K. (1978). Generalizability of individual difference moderator of the participation in decision making: Employee response relationship. Academy of Management Journal, 21(1), 36-43.

-Abstract-

Key concept : Job characteristics, Job satisfaction, Organizational commitment, Personality characteristics

A Study on the Influence of Job Characteristics  
Perceived by Nurses on Their Job Satisfaction and Organizational Commitment : Focusing on Moderating Effect of Individual Personality Characteristics

*Kim Myoung Sook\* Park young Bae\*\**

The purpose of this study was to investigate the influence of job characteristics on the nurses' the moderating effect of locus of control on the

job satisfaction and organizational commitment and relationship between job characteristics and attitude. The sample for this study consisted of 594 nurses from 8 university hospitals. Factor analysis, Cronbach's alpha analysis, multiple regression analysis and hierarchical multiple regression analysis were used for the statistical methods.

The results of this study were found that (1) autonomy among 5 core job characteristics showed positive influence on job satisfaction, (2) task significance and autonomy among 5 core job characteristics had positive influence on organizational commitment, (3) the internals of locus of control moderated the effect of job characteristics on nurses' job satisfaction, and (4) internals and externals of locus of control moderated the effect of job characteristics on nurses' organizational commitment.

\* Assistant Professor, Department of Nursing, Semyung University.

\*\* Associate Professor, Department of Business Administration, Semyung University.