

신용협동조합의 직무특성이 개인의 인적서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구

양 화 석*

A Study on the Effects of Job Characteristics of the Credit Union on the Employee's Service Quality

Hwa-Seok Yang*

요 약

인적 서비스의 질은 서비스산업의 경영성과에 영향을 주는 중요한 요인일 뿐만 아니라 조직체의 존속, 성장, 발전에 절대적 영향을 미치므로, 이에 대한 심층적 연구의 필요성이 대두되고 있다. 특히, 신용협동조합의 경우 직원의 대 조합원 서비스의 질은 현재와 같이 어려운 환경 하에서는 조직의 존속과 성장에 더욱 중요한 요소가 되고 있다. 그러므로, 본 연구는 신용협동조합 직원의 인적 서비스의 질에 영향을 미치는 요인들을 중심으로 하여 이들간의 인과관계를 정립하고, 그 요인들이 미치는 영향력을 중심으로 하여 차후의 연구를 위한 시사점을 제공할 목적으로 수행되었다. 이에 따라 본 연구에서는 기존의 연구결과에서 나타난 문제점을 보완하고, 보다 진전된 연구결과를 도출함으로써 신용협동조합 직원들의 대 조합원 서비스의 질에 대한 향상방안을 제시하였다.

Abstract

The employee's are one of the most important parameters determining the success of orga as they have profound influence on the existence, growth and the development of an orga The importance of the workers in the credit unions prompted studies on the human re management. The credit unions are currently facing the impending needs not only to retain t also to help them grow in the organization, as their business prospects are becoming incr shaky.

Therefore, this study was conducted to provide suggestion for a future research by estab human relations among the staff members in terms of factors affecting the quality of personal they provide centering on the influence caused by such factors.

Accordingly this study presented the method to improve personal service provided b employees of the credit union by working out problem revealed by previous researches and more developed study results

* 경도대학 컴퓨터정보학과 김임교수

한 실증연구를 병행하였다.

I. 서론

서비스산업에 속하는 금융업은 업종 속성장 인적 서비스 경쟁을 벌여야 하는데, 신용협동조합의 경우 지역적이고 상대적으로 소규모 금융업을 영위하는 한계 때문에 경쟁력 있는 인적 자원의 충원이 어렵다. 이에 따라 신용협동조합은 인적 자원의 관리적 측면에서 볼 때, 필요한 인력을 조달·유지·개발·활용하는 일련의 관리활동이 효율적으로 수행되지 못해, 직원들의 직업에 대한 자부심이 경쟁업체에 비해 낮을 뿐만 아니라 직장에 대한 애착도 떨어진다.

따라서 신용협동조합의 존속 및 발전과 성장전략의 일환으로, 이의 직무특성이 조직구성원의 직무태도를 매개 변수로 하여, 이들이 인적 서비스의 질에 미치는 영향을 연구해야 할 필요성이 제기되는데, 이에 대해 설명하면 다음과 같다.

첫째, 선형변수인 신용협동조합의 직무특성이 직무몰입의 매개역할을 통하여, 조합원들이 받는 인적 서비스의 질에 미치는 영향을 분석한 기존의 연구결과가 별로 없다.

둘째, 신용협동조합에 대한 기존의 연구들은 경영합리화 등의 단편적이고도 일반관리적인 측면만을 분석하였을 뿐, 조직행동 측면에서 통합적인 연구모형을 설정하여 실증분석을 진행하지는 못하였다.

셋째, 인적 서비스의 질 향상과 관련된 기존의 연구들은 주로 호텔업을 대상으로 전개되었으며, 또한 일부 연구자들에 의하여 은행의 서비스 품질을 대상으로 한 마케팅 측면에서 연구가 이루어졌을 뿐이어서 신용협동조합의 인적 서비스 질 향상방안에 관한 기존의 연구는 없다.

이와 같이, 신용협동조합에 관한 기존의 연구결과들이 미약하여 신용협동조합의 발전과 성장에 기여하지 못하는 등의 여러 가지 문제점이 제기되고 있다. 본 연구는 이러한 문제점들을 보완하여 보다 진전되고 통합적인 연구결과를 도출함으로써 신용협동조합의 경쟁력 강화에 기여할 목적으로 수행되었다.

본 연구에서는 연구주체와 관련된 문헌 및 자료를 활용한 문헌적 연구와 신용협동조합의 직원들을 대상으로

II. 이론적 고찰

2. 1. 인적 서비스 질의 개념

인적 서비스의 질이 무엇인가에 대하여는 서비스를 정의하는 것보다 더욱 복잡한 문제가 있다. Gronross (1988)는 서비스의 질에 대하여 인간적 품질관리론에서 다음과 같은 항목을 제안하고 있다. 즉 본질적 품질로서 직원의 능력이나 지식을 들고 있으며, 표의적 품질로서는 태도·행동·서비스 지향화·외모·고객접근방법이 있다고 하였다.

Wyckoff(1988)는 서비스 질의 개념을 다음과 같이 의하고 있다.

첫째, 기본적인 실체적 욕구(substantive needs)이다.

둘째, 주변적 욕구(peripheral needs)로서 실체적 욕의 수준을 증가하는 것이며, 이에 부응함으로써 서비스가 완성된다는 것이다.

이상과 같이 서비스의 질에 대해 많은 논의가 있었지만, 대부분의 학자가 수긍하는 정의는 별로 없다. 이러한 이유로 지금까지 연구자들이 서비스의 질을 측정하여 연구하고자 할 때 많은 논란이 야기되고 있다.

2. 2. 인적 서비스의 질과 관련된 선행연구

인적 서비스의 질(employee's service quality)을 결하는 요인을 규명하려는 많은 연구가 1980년대 초부터 다양하게 이루어져 왔다. 조직행위론 분야에서의 연구는 대부분의 경우 호텔기업을 대상으로 한 연구가 주류를 이루고 있으며, 이 외에는 마케팅 분야에서 은행을 중심으로 한 서비스 품질에 대한 연구가 진행되어 왔다.

2. 2. 1. 호텔기업의 인적 서비스의 질

조직행위론 분야에서의 기존 연구들은 서비스의 질 자체에 대한 분석 및 서비스의 질과 다른 요인과의 관계에 대한 연구로 나누어 볼 수 있다. 전자의 연구로는 Marti (1986)의 연구를 대표적으로 들 수 있는데, 이 연구에서는 호텔·레스토랑의 서비스가 절차적 서비스(service procedure

와 직원의 인격적 서비스(service staff's personality)의 조합으로 구성된다고 하였다. 후자의 연구로는 박충희(1988)를 시작으로 하여 몇몇 연구가 있는데, 이 연구들은 주로 호텔 직원의 직무만족이나 조직동일시에 관한 내용들이다.

이상에서 검토해 본 선행연구는 대부분 호텔기업에서 인구 통계적 변수에 따라 인적 서비스의 질에 있어 차이가 있음을 보여 주고 있으며, 직무만족 역시 인적 서비스의 질과 밀접한 관련성이 있음을 나타내고 있다.

2. 2. 2. 금융기관의 인적 서비스 질

최근 금융환경의 변화로 각 금융기관은 고객지향성에 근거를 둔 영업활동의 정착이 중요시되고 있다. 이는 금융기관의 시설·금융상품 등의 물리적 요소보다는 서비스를 제공받는 과정에서 대인적 관계가 금융기관 영업의 우열을 결정하는 요인으로 작용하기 때문이다.

이장로(1993)에 의하면, 고객의 금융 서비스에 대한 평가에 있어 인적 요인이 물적 요인보다 더 큰 영향변수로 작용하고 있는 것으로 밝혀졌다.

2. 3. 직무특성

2. 3. 1. 직무특성의 정의와 개념

직무특성(job characteristics)이란 직무를 수행함으로 개인에게 직무에 대한 의미감, 책임감, 결과에 대한 인지도 등을 느끼게 하는 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성 자율성, 피드백을 의미하는 것으로서 핵심적 직무차원이라고도 한다(Hackman and Oldham, 1980). 직무특성은 직무의 내용을 변화시킴으로써 직무의 질을 높여 주기 때문에 개인의 내재적 만족을 높인다는 의미에서 직무특성 모형이라고도 부른다.

2. 3. 2. 직무특성과 관련된 선행연구

직무특성 이론의 기본전제는 직무특성의 수준을 향상시키면, 조직구성원의 전반적 직무만족, 내재적 작업동기성과 등이 향상된다는 것이다. 그러므로, 직무특성과 성과 간의 관계에 대해서도 많은 연구들이 이루어져 왔다.

Hackman과 Oldham(1975)의 연구에서는 다섯 가지 심직무차원, 업무과부하 등이 직무몰입의 선행변수로 작용하고 있는 것으로 나타났다. Oldham, Hackman과 Pearce(1)의 연구에서도 직무특성과 작업동기에는 높은 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌는데, 작업동기는 본 연구모형의

매개변수에 해당하는 직무몰입과 관련성이 있다. Salancik (1977)은 직무특성은 구성원의 책임감을 형성시켜 조직몰입에 긍정적으로 기여한다고 했다. 또한 Kanungo(1982)에 의하면, 직무특성과 직무만족, 내재적 작업동기, 직무몰입, 성장만족, 이직경향간에는 비교적 높은 상관관계가 있음이 밝혀졌는데, 여기에서 성장만족은 본 연구모형의 결과변수와도 관련성이 있다.

2. 4. 직무몰입

2. 4. 1. 직무몰입의 개념적 정의

직무몰입(job involvement)이란 대체적으로 개인이 자신의 직무에 몰두하여 이에 대해 깊은 관심과 높은 가치를 부여하는 심리적 상태를 의미한다.

Buchanan(1974)은 다음과 같은 식에서 표현한 것처럼 직무몰입을 조직몰입의 한 구성요인으로 간주하고, 이를 조직일체감(organizational identification), 조직충성심(organizational loyalty), 직무몰입의 함수관계로 정의하였다.

$$\text{조직몰입} = f(\text{직무몰입}, \text{조직일체감}, \text{조직충성심})$$

2. 4. 2. 직무몰입과 관련된 선행연구

Argyris(1957), McGregor(1960)에 의하면, 직무몰입은 개인의 목표와 조직의 목표를 잘 통합할 수 있는 작업상황을 제공하게 되므로, 생산성 향상에 기여한다고 했다. Rabinowits와 Hall(1977), Morrow (1983)는 직무상황요인에 의해서도 영향을 받지만, 개인의 자기정의에 의해 영향을 받기 때문에 직무만족처럼 쉽게 변하지 않는다고 주장하였다. Zalesney와 Farace (1988)는 직무몰입은 직무관련요인과 관련되므로, 높은 상관관계를 보인다고 주장하였다.

Ⅲ. 연구설계 및 조사방법

3. 1. 연구모형 및 연구가설의 설정

3. 1. 1. 연구모형의 설정

본 연구의 목적은 신용협동조합의 직무특성 요인들이 조합원들이 받는 서비스의 질에 미치는 영향을 분석하고, 직무특성과 조합원들이 받는 서비스의 질 사이에 직무몰

입의 매개역할을 분석하는데 있다. 그리고 분석결과를 토대로 하여 신용협동조합 직원의 인적 서비스 질 향상방안을 제시하고자 한다. 이상의 목적을 달성하기 위해 제 II 장에서 고찰해 본 선행연구를 바탕으로 하여 선행변수(독립변수)로는 직무특성을 사용하고, 매개변수로는 직무몰입을 사용하며, 결과변수(종속변수)로는 조합원들이 받는 인적 서비스의 질을 사용하여 그림 1과 같은 연구모형을 구축할 수 있다.

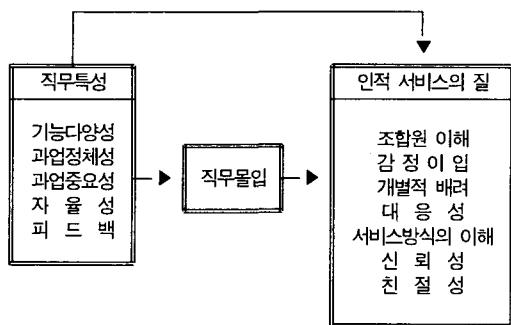


그림 1. 연구모형

3. 1. 2. 연구가설의 설정

(1) 직무특성이 인적 서비스의 질에 미치는 영향에 대한 연구가설 1의 설정

Hackman과 Oldham(1980)의 연구에서 내재적으로 기부여된 직무특성은 구성원들의 직무결과에 대한 책임감을 형성시켜 직무를 보다 의미 있게 해주므로, 성과에 기여한다는 것을 지적했다. Kiggundu(1983)의 연구결과 직무특성과 성장만족 간에는 비교적 높은 상관관계가 있음이 밝혀졌다. 여기에서 성장만족은 본 연구모형의 결과변수와도 관련성이 있다.

이상의 사실을 종합해 보면, 직무특성이 인적 서비스의 질에 영향을 미칠 수 있음을 보여주고 있어 다음과 같은 연구가설을 설정할 수 있다.

연구가설 1: 신용협동조합의 직무특성 요인들은 조합원들이 받는 서비스의 질(직원의 대 조합원에 대한 서비스의 질)에 정의 영향을 미칠 것이다.

(2) 직무특성과 인적 서비스의 질 사이에 직무몰입의 매개효과 분석을 위한 연구가설 2의 설정

Oldham, Hackman과 Pearce(1976)의 연구에서도 특성과 작업동기간에는 높은 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌는데, 작업동기는 본 연구모형의 매개변수에 해당하는 직무몰입과 관련성이 있다. 또한 Stone과 Porter(19

에 의해서도 직무특성과 직무만족간에 높은 상관관계가 존재하는 것으로 밝혀졌으며, Spector (1986)의 연구에서는 직무특성 중 하나인 자율성 수준이 높을수록 직무만족, 직무몰입 수준이 높게 나타났다.

이상의 사실을 종합해 분석해 보면, 직무특성은 직무몰입에 영향을 미치고 있다. 그러므로 직무특성과 인적 서비스의 질 사이에 직무몰입은 충분히 매개변수로서의 역할을 할 수 있다고 추론이 되므로, 다음과 같은 연구가설을 설정할 수 있다.

연구가설 2: 신용협동조합의 직무특성 요인들이 조합원들이 받는 서비스의 질에 미치는 영향 사이에 직무몰입은 매개역할을 할 것이다.

연구가설 2-1: 신용협동조합의 직무특성 요인들이 조합원들이 받는 서비스의 질에 미치는 영향 사이에 직무몰입은 매개역할을 할 것이다.

3. 2. 변수의 조작적 정의와 측정방법

연구에서 선택된 개념 즉 변수를 실제현상에 측정 가능하도록 관찰 가능한 형태로 정의해 놓은 것을 조작적 정의(채서일, 1999)라고 하는데 본 연구에서 설정된 변수의 개념과 조작적 정의 및 그 측정방법은 다음과 같다.

3. 2. 1. 직무특성

Hackman과 Oldham(1976)의 연구를 바탕으로 하여 직무특성을 직원에게 만족감을 주고, 근무의욕을 제고시키기 위해 직주가 갖추어야 할 특징으로 정의하고, 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백 등의 하위요인을 두고, 이 요인들을 측정하기 위해 Hackman과 Oldham(1975)이 개발한 직무진단조사(job diagnostic survey)항을 이용하여 측정하기로 한다.

3. 2. 2. 직무몰입

직무몰입(job commitment)이란 개인이 직무에 대해 각하는 정도, 직주가 개인생활에 만족을 주는 정도, 그리고 직주가 사회적 지위를 제공하는데 대해 개인이 느끼는 정도를 의미하는데 직무몰입의 측정을 위해 Kanungo(1982)가 개발한 문항을 이용하기로 한다.

3. 2. 3. 인적 서비스의 질

인적 서비스의 질은 신용협동조합의 직원들이 대 조합원 서비스업무를 수행함에 있어 스스로 평가하는 서비스

제공행위의 질로 정의하기로 한다. 이의 측정을 위해 Parasuraman 등(1988)이 개발한 서비스의 질 측정에 관한 설문을 토대로 하여 자체 개발한 문항을 이용하기로 한다. 즉 서비스 제공자의 신뢰성, 대응성, 서비스방식 이해, 친절성, 개별적 배려, 감정이입, 조합원 이해 등으로 측정한다.

3. 3. 조사방법과 분석방법

3. 3. 1. 설문지의 구성 및 조사대상자

각 설문변수에 대한 측정도구로서 이미 타당성을 인정 받은 설문지를 활용하여 2001년 2월 12일 신용협동조합 중앙회 그룹웨어(http://210.121.201.11/)에 적재시킨 원들을 대상으로 설문에 응답하도록 협조를 요청하였다. 이에 따라 2001년 3월 4일까지 20일간 회수된 설문지 4매를 사전 검토한 결과 무응답이 많거나 무성의한 응답으로 일관하여 분석결과를 왜곡시킬 염려가 있다고 판단되는 설문지 2부를 제거한 후, 총 431부를 분석에 활용하였다.

조사대상자의 인구 통계적 특성은 표 1과 같다.

표 1. 조사대상자의 표본분포 현황

인구통계학적 항목	통계량	빈도	백분율
연 령	20 대	195	45.2
	30 대	129	29.9
	40 대	107	24.8
성	남 성	243	56.4
	여 성	188	43.6
학 령	고 졸 이하	150	34.8
	전문대 졸	188	43.6
	대 졸 이상	93	21.6
결혼여부	기 혼	216	50.1
	미 혼	215	49.9
근무지역	대 구 지 역	89	20.6
	경북내 시지역	228	52.9
	경북내 군지역	114	26.5
직 위	일 반 직 원	278	64.5
	관 리 직 원	153	35.5
합 계		431	100.0

3. 3. 2. 분석방법

본 연구에서 자료분석은 SPSS/WIN 10.0을 이용하여 빈도분석(frequency analysis), 요인분석(factor analysis), 신뢰도분석(reliability analysis), t검증(t-test), 일원분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 연구가설 1의 검증에 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis),

가설 2의 검증을 위해 매개회귀분석(mediated regression analysis)을 실시하였다.

IV. 실증분석 결과

4. 1. 측정도구의 타당도 및 신뢰도 검증

4. 1. 1. 타당도 검증

본 연구에서 활용된 방법은 주성분 요인분석(principal component analysis)인데, 해석을 용이하게 하기 위해 각회전의 한 방식인 배리맥스(varimax) 회전방식을 선택하여 분석하였다.

본 연구의 요인분석에서 요인의 수를 결정하는 기준으로 아이겐 값(Eigen value: 고유값)이 1 이상일 경우를 준으로 하였는데, 이는 하나의 요인이 최소한 하나의 변수 이상을 설명해야만 의미가 있기 때문이다.

먼저, 요인분석에 앞서 변수들이 요인분석에 적합한가를 알아보기 위해 상관관계 행렬과 잔영상관관계(anti-image correlation) 행렬을 확인한 후, Bartlett 검 Kaiser-Meyer-Olkin의 SA(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) 검증을 실시하였다.

제 변수들이 요인분석에 적합한가를 알아본 결과, 변수 모두를 요인분석에 사용할 수 있었는데, 이에 대한 결과가 표 2에 나타나 있다.

표 2. 변수의 요인분석 적합성 검증

검 증 방 법	변 수			
	직무 특성	직무 태도	인적 서비스 질	
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도	0.846	0.906	0.965	
Bartlett의 구형성 (sphericity)	근사카이제곱	2028.532	3207.921	8445.874
	자 유 도	55	66	253
	유의 확률	0.000	0.000	0.000

4. 1. 2. 신뢰도 검증

신뢰도(reliability)의 측정은 정확성(accuracy)과 결과 일관성(consistency)이 중요하다. 본 연구에서 설정한 로운 요인들의 신뢰도를 검증하기 위해 변수측정에 사용 된 문항들 사이의 내적 일관성을 측정하는 방법인 크론바

하 알파(Cronbach's α) 계수를 이용하였다.

표 3에서 보듯이 모든 요인들의 신뢰성은 비교적 만족스럽게 나타났다. 인적 서비스 질 변수의 하위요인인 절차적 서비스의 크론바하 알파 계수는 0.958로서 변수 측정 을 위한 항목들 중 가장 높은 내적 일관성을 보여 주었다.

표 3. 요인명별 신뢰성 계수

변수명	요인 명	설문 항목 수	크론바하 알파 (Cronbach's α) 계수
직무특성	직무 상호의존성	5	0.826
	피 드 백	3	0.858
	직무 다양성	3	0.524
직무태도	직 무 몰 입	4	0.878
인적 서비스 질	환대적 서비스	17	0.958
	절차적 서비스	6	0.927

이상의 타당도 검증과 신뢰도 검증의 결과 타당도와 신뢰도가 있다고 판명되었기에 기술통계 분석과 연구가설의 검증을 실시하기로 한다.

4. 2. 기술통계 분석 및 평균차이 분석

4. 2. 1. 기술통계 분석

본 연구에서 사용된 요인들의 분포 및 통계치를 알아보기 위하여 기술통계 분석을 하였다. 본 연구에서 사용된 분석기법은 모두 모수통계 분석기법이므로, 분포에 관한 몇 가지 가정이 충족되어야 한다. 이 중에서 가장 중요한 것은 신뢰성 있는 분석결과를 도출하기 위해 필요한 사항으로서 추출된 표본자료의 분포가 정규분포를 이루어야 한다는 것이다. 물론, 표본자료의 수가 431개에 이르기 때문에 정규분포를 이를 것으로 예측할 수도 있다.

표 4은 연구가설 검증에 앞서 예비평가를 하기 위한 변수별 평균, 표준편차, 왜도(skewness), 그리고 첨 (kurtosis)에 대한 산출결과를 요약한 것이다.

표 4. 요인별 기술통계

요 인	평 균	표준편차	왜 도	첨 도
직무 상호의존성	4.752	1.027	-0.221	-0.285
피드백	5.060	0.964	-0.462	-0.497
직무다양성	4.189	0.935	0.144	-0.439
직무몰입	4.285	1.190	-0.158	-0.454
환대적 서비스	5.366	0.785	-0.536	0.148
절차적 서비스	5.220	0.950	-0.321	-0.512

4. 2. 2. 인구통계적 특성별 차이분석

본 연구에서 사용된 변수들이 인구통계학적으로 어떠한 차이가 발생하는지를 알아보기 위하여 t검증 및 분산 분석(ANOVA)을 실시하였다. 한편, 이 분야와 관련된 실 증분석 결과가 매우 미약하여 양측(two-tail) 검증을 실시 하였지만, 본 연구의 결과는 추후의 연구를 위한 추론적 관점에서 해석하기로 한다.

4. 3. 연구가설의 검증

4. 3. 1. 직무특성이 인적 서비스의 질에 미치는 영향분석

(1) 직무특성이 인적 서비스의 질(환대적 서비스)에 미치는 영향분석

표 5는 직무특성이 환대적 서비스에 미치는 영향을 알아보기 위한 다중 회귀분석 결과를 나타낸 것이다. 선행 변수에 해당하는 직무 상호의존성, 피드백 등이 결과변수에 해당하는 환대적 서비스에 대한 설명력, 즉 수정된 결정계수(R2)는 30.8%로 나타났다. 전체 회귀식의 적합성 나타내는 F값은 28.285로서 유의확률 $P \leq 0.05$ 에서 유의 것으로 나타났다. 또한 유의확률 $P \leq 0.05$ 에서 직무 상호의존성, 피드백만이 환대적 서비스에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

표 5. 직무특성이 환대적 서비스에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석 결과

통계량	B	표준 오차	β	t	유의 확률
직무 상호의존성	0.382	0.140	0.147	2.733*	0.007
피 드 백	1.080	0.233	0.234	4.587**	0.000
직 무 다 양 성	0.390	0.216	-0.082	1.805	0.072
상 수	0.000	0.533		0.000	1.000
결정계수(R2): 0.319 F: 28.285***					0.000
수정된 결정계수(Adj. R2): 0.308					

유의확률: * : $P \leq 0.05$, ** : $P \leq 0.01$, *** : $P \leq 0.001$

(2) 직무특성이 인적 서비스의 질(절차적 서비스)에 미치는 영향분석

표 6은 직무특성이 절차적 서비스에 미치는 영향을 알아보기 위한 다중 회귀분석 결과를 나타낸 것이다. 선행 변수에 해당하는 직무 상호의존성, 피드백 등이 결과변수에 해당하는 절차적 서비스에 대한 설명력, 즉 수정된 결정계수(R2)는 19.5%로서 비교적 낮게 나타났다. 전체 귀식의 적합성을 나타내는 F값은 15.872로서 유의확률

≤0.05에서 유의한 것으로 나타났다. 또한 유의확률 P≤0.05에서 직무 상호의존성, 피드백만이 환대적 서비스에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

이상을 종합해 보면, 연구가설 1은 부분적으로 지지되고 있음을 알 수 있다. 또한 이상의 사실은 인적 서비스의 질(환대적 서비스, 절차적 서비스)에 유의적인 영향을 주는 요인은 피드백, 직무 상호의존성이므로, 이들과 관련된 신용협동조합의 제도나 직무 수행방법 등에 대한 정책이 더 강화되어야 한다는 점을 시사해 주고 있다.

표 6. 직무특성이 절차적 서비스에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석 결과

통계량 선행변수	B	표준오차	β	t	유의확률
직무상호의존성	0.149	0.064	0.134	2.321	0.021
피드백	0.267	0.108	0.135	2.462	0.014
직무다양성	0.155	0.100	0.076	1.555	0.121
상수	0.000	0.246		0.000	1.000
결정계수(R ²): 0.208 F: 15.872*** 수정된 결정계수(Adj. R ²): 0.195					0.000

유의확률: *: P≤0.05, **: P≤0.01, ***: P≤0.001

4. 3. 2. 직무특성과 인적 서비스의 질 사이에 직무태도의 매개효과 분석

연구가설 2를 검증하기 위해서는 Baron과 Kenn(1986)에 의해 제안된 매개 회귀분석에 관한 세 단계의 검증방법에 대한 고찰이 필요하다. 이를 간단히 요약하여 정리한 내용이 표 7에 제시되어 있다.

표 7. 매개변수의 선행조건

회귀식	선행 조건
① $M = \alpha_1 + \beta_1 X_1$	1) 회귀식 ①에서 독립변수가 매개변수에 통계적으로 유의해야 한다 (β_1 이 유의해야 함).
② $Y = \alpha_2 + \beta_2 X_1$	2) 회귀식 ②에서 독립변수가 종속변수에 통계적으로 유의해야 한다 (β_2 가 유의해야 함).
③ $Y = \alpha_3 + \beta_3 X_1 + \beta_4 M$	3) 회귀식 ③에서 매개변수가 종속변수에 통계적으로 유의해야 한다(β_4 가 유의해야 하고, β_2/β_3 이어야 함).

주) X₁: 독립변수, Y: 종속변수, M: 잠정적인 매개변수, β: 표준화된 회귀계수

단순 회귀분석과 다중 회귀분석을 이용하여 얻어진 표준화된 회귀계수(β)들이 표 9에 제시된 선행조건을 일단 만족시켜야 한다. β₃의 값이 유의할 경우 β₂가 β₃보다

는 커도 부분 매개효과 밖에는 가지지 않는다고 판단할 수 있다. 다시 말해, β₃의 값이 유의하지 않을 경우 완전(complete) 매개효과를 가지는 것으로 판단할 수 있다. 그러나 통계적 유의성은 매개효과와 관련된 연구가설을 검증하기 위한 필요조건이지 충분조건은 아니다.

V. 결 론

5. 1. 연구결과의 요약

본 연구가설의 검증결과를 요약하면, 다음과 같다. 첫째, 신용협동조합의 직무특성 중 직무 상호의존성과 피드백만이 인적 서비스의 질에 유의한 정의 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 연구가설 1은 부분적으로 지지되었다.

둘째, 직무태도의 매개변수로서의 효과를 검증해 본 결과 직무몰입이 매개변수로서의 효과를 나타냈다. 따라서 연구가설 2는 지지되었다.

셋째, 본 연구에서 사용된 변수들에 대하여 인구 통계적으로 어떤 차이가 나타나는지를 분산분석을 실시한 결과 대부분의 변수들의 경우 유의적 차이를 보였다.

5. 2. 연구의 한계점 및 추후 연구과제

5. 2. 1. 한계점

본 연구가 지니는 한계점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 일반화의 문제이다.

둘째, 측정시기상의 문제이다.

셋째, 본 연구의 선행변수에 해당하는 외부 환경변수를 고려하지 못했다는 것이 문제이다.

넷째, 자료수집상의 문제이다.

다섯째, 본 연구에서는 조사대상자들에게 설문지를 배부한 후 회수를 통해 자료를 수집하였으나, 추후 실험이나 관찰방법 등을 이용한 연구가 요망된다.

5. 2. 2. 추후 연구과제

본 연구가 가지는 추후 연구과제는 다음과 같다.

첫째, 특정지역을 대상으로 한 연구에서 탈피하여 횡단적인 연구와 종단적인 연구를 병행하여야 한다.

둘째, 측정시기의 탄력적인 적용이다.

셋째, 다양한 환경변수가 고려된 연구가 이루어져야 한다.

넷째, 다양한 자료수집 방법의 도입이 요망된다.

다섯째, 추후에는 직원상호평가 방법이나 조합원 직접 평가 방법, 실험이나 관찰방법 등의 적절한 방법을 통한 연구가 이루어져야 한다.

참고문헌

- [1] 김석희, 「경영조직론」, 무역경영사, 1995.
- [2] 신유근, 「조직행위론」, 다산출판사, 1985.
- [3] 채서일, 「사회과학 조사방법론」, 학현사, 1999.
- [4] 황규대 외, 「조직행위론」, 박영사, 2000.
- [5] 박충희, "관광호텔 인적 서비스 질의 관리에 관한 실증분석," 경기대학교 대학원 경영학박사 학위논문, 1988.
- [6] 이장로, "은행서비스 품질의 평가 및 측정에 관한 실증 연구," 마케팅연구, 제 8권, 제 2호, 한국마케팅학회, 1993.
- [7] 정승언, "조직·직무몰입의 변별타당도와 인적 서비스에 미치는 영향," 호텔·외식경영학연구, 제 5권 제 2호, pp.231-252, 1997.
- [8] Argyris, C., "Personality and Organization", New York: Harper, 1957.
- [9] Buchanan, B., "Building Organization Comm The Socialization of Manager in Work Organization", Administrative Science Quarterly, Vol. 19, No. 4, pp.533-546, 1974.
- [10] Gronross, C., "An Applied Service Marketing Theory," European Journal of Marketing, Vol. 16, No. 7, pp.30-41, 1983.
- [11] Hackman, J. R., and Lawler, E. E., III, "Employee Reactions to Job Characteristics," Journal of Applied Psychology Monograph, Vol. 55, No. 19, 1974.
- [12] Hackman, J. R., and Oldham, G. R., "Development of the Job Diagnostic Survey," Journal of Applied Psychology, Vol. 60, No. 1, pp.15-1975.
- [13] Hackman, J. R., and Oldham, G. R., "Motivation through the Design of Work: Test of the Job Characteristics Theory," Organizational Behavior and Human Performance, Vol. 16, No. 7, pp.250-279, 1976.
- [14] Hackman, J. R., and Oldham, G. R., "Work Design", Massachusetts: Addison Wesley, 1980.
- [15] Kanungo, R. N., "Measurement of Job and Involvement," Journal of Applied Psychology, Vol. 67, No. 3, pp.341-349, 1982.
- [16] Martin, J. E., "Two-Tier Wage Structure: Implications for Equity Theory", Academy of Management Journal, Vol. 30, No. 2, pp.198-206, 1986.
- [17] McGregor, D., "The Human Side of Enterprise", New York: McGraw-hill, 1960.
- [18] Morrow, P. C., "Conceptual Redundancy in Organizational Research: The Case of Work Commitment," Academy of Management Review, Vol. 8, No. 3, p.489, 1983.
- [19] Oldham, G. R., "Job characteristics and Intrinsic Motivation: The Moderating Effect of Interpersonal and Individual Variables," Human Relations, Vol. 29, No. 6, pp.559-580, 1976.
- [20] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., "SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, pp.77-91, 1988.
- [21] Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., and Boulian, P. V., "Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychotechnicians," Journal of Applied Psychology, Vol. 59, No. 5, pp.603-609, 1974.
- [22] Rabinowits, S., and Hall, D. T., "Organizational Research on Job Involvement", Psychological Bulletin, Vol. 84, No. 2, pp.265-288, 1977.
- [23] Salancik, G. R., "Commitment and Belief," in Directions in Organization, Chicago, p.442, 1974.
- [24] Spector, P. E., "Perceived Control by Employees: A Meta Analysis of Studies Concerning Autonomy", Journal of Applied Psychology, Vol. 78, No. 2, pp.279-296, 1993.

and Participation at Work," Human Relations, Vol. 39, No. 48, pp.1005-1016, 1986.

- [25] Wyckoff, D. D., "New Tools For Achieving Service Quality," in Christopher H. Lovelock, Managing Service-Marketing, Operation, Human Resources, Englewood Cliffs, Jersey: Prentice-Hall, p.332, 1988.
- [26] Zalesney, M. D., and Farace, R. V., "Job Satisfaction and Environment and Correlates to Perceptions and Attitudes," Journal of Applied Psychology, Vol. 73, No. 3, pp.179-202, 1988.

저자소개



양 화 석

1994년 단국대학교 교육대학원
졸업, 교육학석사

2001년 경원대학교 대학원
경영학과 졸업
경영학박사

현 재 한일신용협동조합 전무
경도대학 컴퓨터정보
과학과 겸임교수