
세무조사자들의 집단응집성과 상사에 대한 신뢰가 팀몰입과 역할내행동에 미치는 영향

Effect of Tax Investigators' Group Cohesiveness and Supervisor Trust on the Team Commitment and In-role Behavior

홍순복*, 정우성**

동명대학교 경영학부 경영학과*, 부산외국어대학교 상경대학 회계세무행정학부**

Soon-Bok Hong(hong6601@hanmail.net)*, Woo-Sung Jung(wsjung@pufs.ac.kr)**

요약

본 연구는 세무조사자들이 세무행정업무수행과정에서 인식하는 집단응집성과 상사에 대한 신뢰가 팀몰입과 역할내행동에 영향을 미치는지를 실증적으로 분석하였다. 분석결과, 세무조사자들의 집단응집성과 상사에 대한 신뢰가 높을수록 팀몰입이 높아지며, 팀몰입 높을수록 역할내행동이 높아져 세무조사업무의 효율성을 높일 수 있고 납세자들의 세무서비스만족도를 높이는데 효과가 있음을 확인할 수 있었다. 따라서 세무조직관리자들은 조직의 효율성을 높이고, 팀성과를 높이기 위해서는 팀의 주어진 목표를 달성하기 위한 확고한 목표설정과 상황에 맞는 전략개발 그리고 선수들의 성과에 대한 보상이 이루어져야 하며, 세무조사자들의 근무의욕을 높이기 위한 조직·인사·근무형태·보수·후생복지 등 모든 분야에서 유기적인 개선이 이루어져야 할 것이다.

■ **중심어** : | 집단응집성 | 상사신뢰 | 팀몰입 | 역할내행동 |

Abstract

The present research aims to analyze empirically the effect of group cohesiveness and supervisor trust which tax investigators recognize while performing tax administrative duties on the team commitment and in-role behavior. The result of the analysis showed that tax investigators' higher group cohesiveness and supervisor trust resulted in higher team commitment, and that higher team commitment in turn resulted in higher in-role behavior, thereby raising the efficiency of tax investigators' activities as well as tax payers' satisfaction with tax services. Therefore in order to improve the efficiency of tax organizations and team performance, the managers of the organizations must set solid goals, develop solid strategies appropriate for situation, and make proper compensations for investigators' achievements. In addition, there would have to be an organic improvement in all the relevant areas, including organization, personnel management, work style, compensation and welfare, in order to raise tax investigators' work desire.

■ **keyword** : | Group Cohesiveness | Supervisor Trust | Team Commitment | In-role Behavior |

I. 서론

세무행정기관에서 세무조사 팀은 일반적으로 두 명 이상의 구성원들로 이루어지고 팀의 목표 달성을 위해 상호간에 영향을 미치고 노력하는 집단이기 때문에 세무조사팀의 업무수행능력을 높이기 위한 가장 적절한 방법으로 구성원들 간의 친밀도 또는 응집성의 강화가 논의될 수 있다. 집단 응집성은 집단 구성원간 친밀감 또는 친화감의 정도로만 제한하지 않고 구성원들이 집단의 어떤 한 부분으로 계속해서 존재하고 싶은 열망으로 해석할 수 있으며, 팀에서의 응집성은 구성원이 속한 집단에 대한 호감이라는 일반적인 정의의 범위를 벗어나 구성원 상호간의 호의적인 관계를 유지하고 발전시키려는 노력과 집단의 목표달성을 위한 구성원들의 몰입과 단결이다[9].

세무조사팀의 응집성은 팀의 효율성과 세무조사자들의 업무수행능력에 영향을 미친다는 가정아래 집단응집성의 실제적인 효과를 다룰 수 있다. 많은 연구에서 집단응집성이 팀 수행에 긍정적인 영향을 미치는 것을 규명하였고[7], 팀의 집단응집성은 팀 수행에 부분적으로 긍정적인 영향을 미친다. 또한 조직 내 구성원들 간의 응집성은 집단 내에서 원활한 의사소통을 도모할 수 있을 뿐만 아니라 구성원들 상호간의 평가를 유도하여 보다 효과적인 조직 운영을 할 수 있는 기회를 제공한다[4]. 응집성이 높을수록 집단구성원들이 서로 오래 동안 함께 일하기를 원하고, 구성원 상호간에 친밀함과 일체감을 갖고 집단의 목표달성을 위해 적극적이고 협력적인 태도를 보인다[9]. 따라서 효율적인 조직 운영을 위해 조직구성원들이 조직 내에서 자신에게 주어진 임무에 몰두하고, 애착이나 성의를 갖고 조직에 깊이 관여하는 팀 몰입은 팀의 성과 및 효율성에 기여할 수 있을 것이다. 조직은 조직구성원들에게 공식적으로 주어진 역할 이외에 자발적이고 자율적인 행동을 유도하여 조직의 과업을 보다 능률적으로 수행할 수 있고, 이러한 행동 조직의 효율성을 극대화할 수 있는 원동력이 된다. 집단응집력이 높다고 느끼는 구성원들은 그 집단의 규범을 받아들이며, 집단을 위해 노력하며 그 집단에 대해 긍정적인 태도를 형성하며, 집단에 대하여 심

리적으로 애착을 갖게 된다. 집단응집력은 조직몰입 뿐만 아니라 팀 몰입에도 영향을 미치게 되며, 팀에 대한 애착은 개인의 태도적 일관성을 유지하기 위하여 조직에 대한 긍정적 태도로 이어져, 개인의 조직에 대한 행동으로 이어지게 된다[13]. 집단응집력이 팀 몰입에 미치는 영향은 자신이 집단에 형성한 긍정적인 태도를 강화하기 위한 수단으로 조직에 대한 긍정적 태도를 형성하게 될 것이며 팀에 대한 긍정적인 태도는 역할 내 행동과 같은 조직을 위한 긍정적인 행동으로 이어지게 된다[11]. 이러한 이론적 근거에도 불구하고 세무조직 내에서 집단응집성과 구성원들의 직무태도 및 행동과 관련된 변수들 간의 관계를 규명한 연구는 없는 실정이다. 본 연구는 세무조사자들의 역할내행동의 증진을 위해서는 집단응집성과 상사에 대한 신뢰가 전제되어야 하고, 이를 위한 매개변수로서 팀 몰입이 중요한 역할을 한다는 인식하면서 이들 변인들 간의 인과경로를 분석하는데 목적을 둔다. 따라서 세무조사자들의 집단응집성과 상사에 대한 신뢰가 팀 몰입 및 역할 내 행동에 어떤 영향을 미치는지 살펴봄으로써, 세무조직관리자들이 보다 효율적인 조직관리를 위한 시사점을 제시한다.

II. 이론적 배경 및 가설의 설정

1. 집단응집성

집단응집성이 높은 조직의 구성원들은 조직의 목표를 위하여 상호간의 친밀도와 충성심을 공유하기 때문에 업무수행에 있어서 협동심을 높여 조직의 목표를 효과적으로 달성할 가능성이 높으며, 소기의 목적을 성취한 조직은 그렇지 못한 조직보다 조직구성원들에게 더 많은 정서적, 물질적 혜택을 제공할 수 있다. 이러한 혜택은 조직구성원들의 정서적 유대감을 강화하여 조직에 더 몰입하게 만드는 효과를 내는 것으로 판단된다[9]. 따라서 응집성은 구성원들의 조직생활에서의 행동과 태도에 영향을 미치며 팀의 몰입에도 긍정적인 영향을 미친다[8]. 세무조직의 경우 세무조사팀의 경우와 같이 조직 내의 구성원들 상호간에 친밀감이 높고, 팀워

크가 잘 이루어질수록 효율적으로 조직의 목적을 달성할 수 있기 때문에 집단응집성은 세무조직의 성과 및 효율성을 결정짓는 중요한 변수가 될 것이다. 조직은 조직구성원들에게 공식적으로 주어진 역할 이외에 자발적이고 자율적인 행동을 유도하여 조직의 과업을 보다 능률적으로 수행할 수 있고, 이러한 행동은 조직의 효율성을 극대화할 수 있는 원동력이 된다[5]. 따라서 조직 내 구성원들 간의 응집성은 집단 내 원활한 의사소통을 도모할 수 있을 뿐만 아니라, 구성원들 상호간의 평가를 유도하여 보다 효과적인 조직운영을 할 수 있는 기회를 제공한다[4].

2. 상사신뢰

타인이 자신의 기대에 맞도록 행동할 것이라는 주관적 심리상태를 말하는 신뢰는 개인들 간의 상호작용 속에서 발견되고 구성되는 인지의 차원 뿐 아니라 거래비용을 삭감하고, 조직이나 집단의 효율성을 높인다. 신뢰는 그 자체로서 우수한 통제장치로서 기능하며, 경제적 비용을 절감시킨다[8]. 신뢰적 조직관리방식은 교환과정에 별도의 감시자나 통제장치를 두지 않고 상하급자간에 형성되는 믿음에 근거하여 자유의사에 맡길 수 있으므로 효율적인 조직관리수단이 된다. 신뢰는 조직의 팀 구축에 필수 불가결한 요소이므로 조직을 경영하는데 있어서 매우 중요하며, 구성원들 간에 신뢰가 높게 축적되어 있을 때 조직구성원들은 서로 솔직하게 자신의 의견을 개진함으로써 커뮤니케이션이 활발해지고 이를 토대로 정보공유가 활성화 된다[16]. 신뢰는 갈등을 줄여주고 개인의 성과를 향상시키며 조직 간의 협력을 증진시켜 준다. 또한 상사에 대한 신뢰는 구성원들의 조직 및 직무와 관련된 태도형성에 많은 영향을 미치며[12], 부하의 상사에 대한 신뢰정도에 따라 개인이 조직에 대한 심리적 일체감, 동일시 의식을 의미하는 조직몰입에 영향을 미친다. 따라서 상사에 대한 신뢰는 팀 몰입과 조직몰입을 통하여 역할 내 행동에 많은 영향을 미친다[11].

3. 팀몰입

팀몰입은 개인이 속한 조직 내 특정집단의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰와 수용을 통해 멤버십을 계속 유지하고자 하는 욕구이며, 특정집단의 상사와 동료에 대한 강한 신뢰와 수용 및 특정집단을 향한 애착심의 정도이다[7]. 팀은 조직을 구성하는 핵심단위이며, 팀에 애착을 갖는다는 것은 팀이 소속된 거시적인 조직을 위한 노력으로 이어질 수 있으며, 그러한 조직에 대한 감정적 애착이 생겨날 수 있다는 것은 팀에 대한 애착이 조직에 대한 태도형성에 중요한 역할을 담당할 수 있다는 것을 의미한다. 팀에 대한 긍정적인 태도는 팀이 소속된 조직에 대한 긍정적인 태도로 이어지게 되며, 팀에 대해 긍정적인 태도를 형성한 개인은 팀에 대해 형성한 태도의 일관성을 유지하기 위하여 팀이 소속된 조직에 대한 긍정적인 태도를 형성하게 될 것이다[13]. 또한 이러한 개인의 조직내 경험은 팀몰입의 발전에 강한 영향을 미치게 될 것이며, 이러한 팀에 대한 영향은 조직에 대한 태도로 이어지게 될 것이다. 따라서 팀몰입은 조직 내에서의 고유한 경험을 통해 발전될 수 있으며[7], 팀몰입이 조직몰입보다 종업원이 조직을 위하여 보일 수 있는 행동에 보다 강한 영향을 미친다고 할 수 있다[3].

4. 역할내행동

개인이 조직 내에서 담당할 수 있는 역할은 주어진 직무상의 역할을 수행하기 위한 직무와 관련된 공식적인 행동인 역할내행동과 조직에서 구성원들의 행동을 직무상의 역할을 수행하는데 공식적으로 요구되지는 않지만 구성원자신이 자발적으로 행하는 직무수행과 직접적인 관련성이 없는 행동을 의미하는 역할외행동으로 구분할 수 있다[5]. 역할내행동과 역할외행동의 구분은 조직 구성원의 자격 유지에 필수조건인지를 기준으로 판단할 수 있다. 역할내행동은 조직이 조직의 구성원들에게 공식적으로 부여한 직무를 의미하며, 직무 기술서나 취업 규칙 등에서 규정하고 있는 최소한의 의무를 충족시키는 종업원의 활동이라 할 수 있다[10]. 즉, 기업의 종업원이 그 기업의 상품이나 서비스를 판매하기 위하여 직무상 공식적으로 요구되는 역할 행동을 바

당으로 고객에게 서비스를 행하는 행동을 말한다[11]. 종업원의 어떤 한 행동을 역할내행동으로 정의한다면, 역할외행동으로 정의할 때 보다 직무를 더 열심히 수행할 가능성이 많다고 할 수 있다. 이 두 행동의 차이는 행동을 수행할 때 다른 사람이 보상해 주고, 만일 행동을 하지 않을 때는 벌칙을 가하는 정도이다. 이 두 행동 모두 내재적으로 보상을 주지만, 역할내행동은 공식적 및 비공식적으로 외적보상 및 벌칙과 더 밀접한 관련을 갖는다[5][1]. 이상에서 살펴본 선행연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 집단응집성과 상사에 대한 신뢰가 팀몰입과 역할내행동에 어떤 영향을 미치는지를 분석하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

연구가설 : 세무조사자들이 지각하는 집단응집성과 상사에 대한 신뢰는 팀몰입과 역할내행동에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

- 1-1 : 집단응집성은 팀몰입에 정(+의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2 : 상사에 대한 신뢰는 팀몰입에 정(+의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3 : 팀몰입은 역할내행동에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

III. 연구 설계

본 연구는 세무조사자들이 세무행정업무 수행 시 지각하는 집단응집성과 상사에 대한 신뢰를 실증적으로 분석하고, 이를 토대로 팀몰입과 역할내행동에 어떤 영향을 미치는지를 구조방정식모델(structural equation model)로 분석하여 알아보려 한다. 이 분석기법은 변수간의 인과적 관계검정 이외에 연구모델의 적합성을 평가할 수 있다. 본 연구에서 분석하고자 하는 선행변수와 그 결과와의 관계모형을 알아보기 위하여 [그림 1]과 같은 연구모형을 설계하였다.

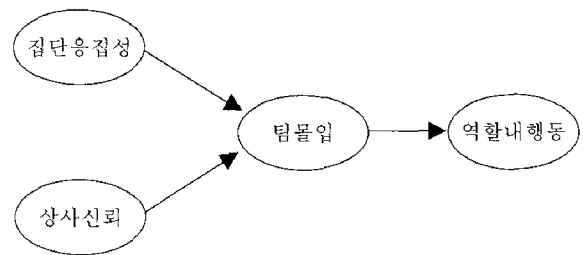


그림 1. 연구모형

1. 연구대상

본 연구는 2009년 1월 현재 부산지역의 현업에 종사하는 세무조사자 248명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이 중 235부의 설문지를 회수할 수 있었으며, 이들 중 응답하지 않았거나, 불성실하게 응답한 설문지 8부를 제외하고 총 227부의 자료가 본 연구 분석에 사용되었다. 설문조사는 2009년 1월 12일-22일에 걸쳐 실시하였으며, 실증연구를 위한 모집단은 부산국세청과 부산지역의 세무서에 근무하는 세무공무원들 중에서 세무조사의 경험을 가진 세무조사자들을 표본으로 할당 추출하였다. [표 1]은 연구참여자의 인구통계적 특성의 내용이다.

표 1. 인구통계적 특성

구분		빈도수(비율)	
세무조사자	성별	남성 198 (87.2) 여성 29 (12.8)	
	경력	5년 미만	26 (11.4)
		5년-10년 미만	57 (25.1)
		10년-15년 미만	81 (35.7)
		15년-20년 미만	48 (21.1)
20년 이상		15 (0.07)	
담당세목	법인세	86 (37.9)	
	소득세	52 (22.9)	
	부가가치세	51 (22.5)	
	재산세	24 (10.6)	
	기타	14 (0.06)	

2. 연구도구

연구모형에 의해 설정된 가설들을 검증하기 위하여 사용한 도구는 설문지이다. 본 연구에서 사용된 설문지의 모든 문항들은 연구목적에 부합하도록 선행문헌을 바탕으로 구성하였다. 설문지의 문항은 총 19개이며 응답형태를 측정하는 평점척도는 Likert 5점 척도를 사용

하여(전혀 그렇지 않다=1, 매우 그렇다=5; 최하 1점에서 5점까지 부여함) 측정되었다. 각 변수의 조작적 정의는, 집단응집성은 Podsakoff & Mackenzie(1994)가 제안한 5문항을 이용하였으며, 상사에 대한 신뢰는 Robert & Reilly(1974)의 3개 문항을 분석에 활용하였다. 팀몰입은 Bishop & Scott(2000)가 개발한 측정척도에 기초하여 6개 문항으로 구성하였으며, 역할내행동은 Williams & Anderson(1991)이 사용한 5개 항목에 의해 측정이 이루어졌다.

IV. 분석결과 및 논의

표 2. 측정모델의 결과

측정항목	표준화 적재치	R ²	α 계수	구성 개념 신뢰도	AVE
집단응집성			.89	.92	.70
1. 우리 팀 동료들은 서로 간에 깊이 신뢰한다.	.84	15.42			
2. 우리는 팀을 구성하여 함께 근무한다.	.77	13.33			
3. 우리 팀 동료들은 서로 간에 협조적이다.	.87	16.24			
4. 우리 팀 동료들은 서로 의지할 수 있다는 것을 알고 있다.	.85	15.68			
5. 우리 팀 동료들은 서로 간에 지지한다.	.83	15.07			
상사신뢰			.85	.89	.74
1. 귀하는 직무를 수행하는데 발생하는 문제와 어려움을 귀하의 위치를 위태롭게 하거나 불이익을 받지 않으며 직속상관과 어느 정도 자유롭게 토론하고 있습니까?	.82	14.49			
2. 귀하의 직속상관은 때때로 귀하의 이익과 상반되는 의사결정을 내려야만 한다. 이 경우 귀하는 직속상관의 결정이 그만한 이유가 있을 것이라고 얼마나 신뢰하고 있습니까?	.89	16.53			
3. 귀하는 귀하의 직속상관의 공정성에 대하여 어느 정도의 신뢰감과 자신감을 갖고 있습니까?	.87	15.95			
팀 몰입			.89	.90	.59
1. 내가 속한 팀에 이익이 된다면 나는 부가적인 일을 할 준비가 되어 있다.	.74	12.72			
2. 나는 팀 동료들과 함께 있을 때 편안함을 느낀다.	.81	14.55			
3. 나는 내가 속한 팀의 분위기를 좋게 만들기 위해 노력한다.	.78	13.62			
4. 나는 회사에서 팀의 목표달성을 위해 내 자신을 몰두하도록 하고 있다.	.76	13.07			
5. 팀 내의 사교모임이 있을 때 나는 항상 주최자를 도와준다.	.73	12.44			
6. 내가 속한 팀은 나의 마음속 한가운데를 차지하고 있다.	.80	14.29			
역할 내 행동			.83	.64	.56
1. 나는 배정된 일을 적절히 마친다.	.80	14.18			
2. 나는 직무기술서에 명시된 책임을 완수한다.	.82	14.55			
3. 나는 기대되는 직무를 수행한다.	.85	15.49			
4. 나는 직무의 공식적 요구사항을 준수한다.	.77	13.36			
5. 나는 인사고과에 직접적인 영향을 미칠 행동을 한다.	.54	8.49			

척도	평균	표준편차	구성개념 간 상관관계 (Inter-Construct Correlations)			
			1	2	3	4
1. 집단응집성	3.54	.69	1.00			
2. 상사신뢰	3.30	.72	.73	1.00		
3. 팀 몰입	3.55	.63	.77	.78	1.00	
4. 역할 내 행동	3.54	.62	.74	.69	.88	1.00

모델적합도 : $\chi^2(146) = 529.03$, RMR = .063, GFI = .80, CFI = .96, NFI = .95

1. 측정모델결과

4개 이론변수 사이의 관계를 검토하기 위해 전체 19개의 측정지표를 사용하였다. 분석방법은 SPSS Ver. 14.0을 이용하여 다 문항에 대한 척도정제를 위해 탐색적 요인분석과 요인별로 신뢰도 분석을 실행하였다. 그런 다음, Kline(1998)의 접근방법에 따라 19개 측정지표-집단응집성(5개 항목), 상사신뢰(3개 항목), 팀몰입(6개 항목), 역할내행동(5개 항목)을 포함하는 측정모델을 구성하고 이를 LISREL 8.70을 사용하여 확인적 요인분석과 구조방정식모형분석을 실행하였다. 분석결과 본 연구에서 제시된 변수들의 측정모형에 대한 전반적인 적합도 지수는 [표 2]와 같다. Kline(1998)의 χ^2 은

표본의 크기 등에 매우 민감하게 반응하는 것을 제시하면서 다른 적합도 지수와 함께 평가되어야 한다는 주장에 따라 측정모형을 평가하였다. 그 결과 $\chi^2(146)=529.03$, RMR= .063, GFI= .80, CFI = .96, NFI = .95로 나타나 전체적인 지표들을 종합하여 고려할 때 전반적으로 모형의 적합도는 수용가능하다고 할 수 있다. 그리고 요인별 내적 일관성 검증을 위해 Cronbach α 값을 구하였는데 모든 척도에서 .83~.89로 높은 신뢰성을 보여 주었다. 구성개념 신뢰성에서는 역할내행동 .64을 제외하고는 .89~.92의 높은 결과값을 보여주고 있다. 그리고 척도분산에 대한 특성분산의 비율을 나타내는 AVE(Average Variance Extracted)측면에서 모든 척도는 .50를 상회하는 만족스러운 결과를 보여 주었다. 이는 척도의 집중타당성 혹은 내적일관성이 존재한다고 볼 수 있으므로 AVE의 결과와 적재추정치 통계적 유의성 그리고 구성개념 신뢰성 등을 감안할 때 본 연구에서 사용된 측정척도는 전체적으로 집중타당성을 지니고 있다고 볼 수 있다. 척도의 판별타당성은 구성개념 간 상관계수 각각에 대한 95% 표준오차 구간추정치가 1을 포함하는지 여부를 기준으로 평가하였다. 구간추정치가 1을 포함하게 되는 경우 이는 판별타당성이 존재하지 않는 것이며, 포함하지 않을 때는 판별타당성이 존재하는 것으로 볼 수 있다[22]. 본 연구에서는 상관계수에 대한 어떠한 구간 추정치에서도 1을 포함하지 않는 것으로 나타났으며, 이는 판별타당성 평가를 위한 기준에서 볼 때, 본 연구를 위한 측정척도는 판별타당성을 지니고 있다고 할 수 있다.

2. 제안모델평가 및 가설검증

본 연구에서 제시된 가설모형을 검증하기 위하여 구조방정식모형분석을 실시하였다. 연구모델의 적합도 지수를 추정한 결과는 [표 3]과 같다.

제안모델의 자료적합도는 측정모델의 결과 값과 비슷한 수준으로 수용 가능한 수준이었다($\chi^2(148)=536.91$, RMR = .064, GFI = .80, CFI= .96, NFI = .95). 본 연구에서 제안한 3개의 가설 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉, 집단응집성은 팀몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설1(t=5.73),

상사에 대한 신뢰는 팀 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설2(t=5.56), 팀 몰입은 역할 내 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설3(t=10.98)이 채택되었다. 한편, 가설검증을 위한 직접효과 분석에 이어, 구조방정식모델을 활용하여 ①집단응집성→팀몰입→역할내행동, ②상사신뢰→팀몰입→역할내행동에 대한 간접효과를 검토하였다. [표 3]에서 나타나듯이 ①집단응집성→팀몰입→역할내행동(t=5.70), ②상사신뢰→팀몰입→역할내행동(t=5.54)이 .01수준에서 유의한 간접효과를 지니고 있음을 확인할 수 있었다. 특히 R²에서 볼 때, 팀몰입은 분산의 29%, 역할내행동은 21%가 설명되고 있음을 알 수 있었다.

표 3. 제안모델의 LISREL 추정결과

경로	직접효과		간접효과		비고
	계수값	t-값	계수값	t-값	
H1: 집단응집성 → 팀몰입	0.46	5.73*			채택
H2: 상사신뢰 → 팀몰입	0.45	5.56*			채택
H3: 팀몰입 → 역할내행동	0.89	10.98*			채택
집단응집성 → 역할내행동			.41	5.70*	
상사신뢰 → 역할내행동			.40	5.54*	
R ² (팀몰입) .29 R ² (역할내행동) .21					
모델적합도 : $\chi^2(148)=536.91$, RMR = .064, GFI = .80, CFI = .96, NFI = .95					

*p < .01

VI. 결 론

본 연구는 세무조사 팀의 성과 및 효율성에 중요한 영향을 미치는 것으로 알려진 집단응집성과 상사신뢰를 세무행정조직에 적용시켜 조직의 효율성과 관련이 있다고 이론적으로 밝혀진 팀몰입과 역할내행동과의 관계를 세무조사자들을 대상으로 실증적으로 분석하였다. 분석결과, 전체적으로 제안모델은 수용 가능한 자료적합도를 보여 주었으며, 제시한 3개의 가설 모두가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 구체적인 분석결과에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 집단응집성은 팀몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 Bishop & Scott(2000)의 연구결과와 유사한 것으로, 집단응집성은 구성원들 자신이 속한 조직에서 더 오랫동안 근무하고 싶게 하며, 조직에 대한 애착심으로 장기간동안 머물고 싶어 하는 조직구성원일수록 자신이 속해 있는 조직에 대한 정서적 유대가 강화되고 강한 소속감이 생성되어 더욱 조직에 몰입하게 된다는 것이다. 둘째, 상사에 대한 신뢰가 높을수록 팀몰입에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 개인이 직장 내에서 경험하게 되는 상사에 대한 신뢰는 개인이 소속해 있는 조직보다는 매일 생활하는 팀에 대한 태도형성에 보다 많은 영향을 미칠 수 있다. 따라서 개인이 조직 내에서 형성하는 태도는 개인이 경험할 수 있는 대상에 대해 보다 쉽게 형성될 수 있다는 것을 보여주는 결과라 할 수 있다. 셋째, 팀몰입은 역할내행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 팀몰입은 구성원들의 팀에 대한 심리적, 정서적 유착의 정도로서 이러한 유착은 자신이 속한 조직의 목표와 가치에 대한 믿음과 수용이다[6]. 따라서 이러한 결과는 팀에 대한 태도는 작은 것에 대한 태도형성으로부터 출발될 수 있으며, 이러한 태도형성이 조직을 위한 행동으로 이어질 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 본 연구의 분석결과는 세무조사자들이 세무조사업무수행과정에서 인식하는 집단응집성과 상사에 대한 신뢰가 높을수록 팀몰입이 높아지며, 팀몰입이 높을수록 역할내행동이 높아져 세무조사업무수행의 효율성을 높일 수 있고 납세자들의 세무서비스만족도를 높이는데 효과가 있음을 확인할 수 있었다. 따라서 세무조직관리자들은 조직의 효율성을 높이기 위하여 세무조사자들이 직무태도 중 팀몰입과 역할내행동을 높이기 위하여 조직의 응집성과 상사에 대한 신뢰를 높일 수 있는 방안을 고려해야 할 것이다. 팀성과를 높이기 위해서는 팀의 주어진 목표를 달성하기 위한 확고한 목표설정과 상황에 맞는 전략개발 그리고 선수들의 성과에 대한 보상이 이루어져야 하며, 세무조사자들의 근무의욕을 높이기 위해서는 조직·인사·근무형태·보수·후생복지 등 모든 분야에서 유기적인 개선이 이루어져야 가능할 것이다. 그러므로 조직구성원의 능력과

노력에 대한 임금이나 승진 등의 보상을 보다 공정하게 적용하고, 분배과정에서 발생하는 상사와 조직구성원 간의 의사소통에서 공정한 대우에 대한 인식을 높여야 할 것이다. 또한 세무조직관리자는 세무조사자들의 조직에 대한 정서적, 심리적 유대를 강화시켜 규정된 업무행동의 범위를 초월한 자발적이고 자율적인 행동으로 다른 세무조사자들의 업무를 돕고 배려하고, 규칙과 규정을 잘 준수하고, 불만을 줄이고, 조직의 모임 및 회의에 적극적으로 참여하여 자신의 의견을 제시하는 행동을 유도하여 조직의 효율성을 높일 수 있도록 하여야 할 것이다. 본 연구는 이상과 같은 이론적 실무적 기여에도 불구하고 역할내행동에 영향을 미칠 수 있는 항목을 몇 가지의 항목으로 제한하여 한 설문지를 이용하여 수집되었다는 점에서 동일방법 편이의 문제를 안고 있으며, 자료의 수집을 부산지역의 특정세무공무원들을 대상으로 했다는 점에서 연구결과의 일반화에 문제를 안고 있다. 따라서 보다 다양한 자료를 이용하여 외적 타당성을 높일 수 있는 연구가 진행되어야 할 것이다.

참고 문헌

- [1] 김영용, "팀 몰입과 조직몰입의 선행요인과 역할 외행동에 관한 연구", 대구대학교 대학원 박사학위논문, 2001.
- [2] 서재현, 김영용, "팀 몰입을 통한 조직몰입의 발전", 인사조직연구, 제11권, 제1호, pp.1-33, 2003.
- [3] 서재현, "개인의 성향과 조직 내 경험이 경력몰입, 팀 몰입 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구", 인사관리연구, 제26집, 제2권, pp.61-87, 2002.
- [4] D. Cartwright, *The nature of group cohesiveness*, In D. Cartwright & Zander(Eds), *Group Dynamics: Research and theory*(3rd ed), New York : Haper & Row, 1968.
- [5] D. Katz, "The motivational basis of organizational behavior," *Behavioral Science*, Vol.9, pp.131-133, 1964.

[6] J. Han, "Examining relationships between job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior in ski resorts employees," *Korean Journal of Sport Management*, 2008.

[7] J. W. Bishop and K. D. Scott, "Organizational commitment and team commitment in a team environment," *Journal of Applied Psychology*, Vol.85, pp.439-450, 2000.

[8] K. H. Roberts and C. A. O'Reilly, "Measuring Organizational Communication," *Journal of Applied Psychology*, Vol.59, pp.321-326, 1974.

[9] L. Festinger, S. Schachter, and K. Back, *Social pressures in informal groups: A study of human factors in housing*, Stanford, CA: Stanford University Press, 1950.

[10] L. J. Williams and S. E. Anderson, "Job satisfaction and organizational commitment on predictors of organizational citizenship and in-role behavior," *Journal of Management*, Vol.17, pp.601-617, 1991.

[11] L. M. Shore and S. J. Wayne, "Commitment and employee behavior: Comparison of effective commitment and continuance commitment with perceived organizational support," *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, pp.774-780, 1993.

[12] M. A. Konovsky and S. D. Pugh, "Citizenship Behavior and Social Exchange," *Academy of Management Journal*, Vol.37, pp.656-669, 1994.

[13] M. Fishbein and I. Ajzen, *Belief, Attitude, Intention, and Behavior*, Addison-Wesley, Reading, MA, 1975.

[14] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, and W. H. Bommer, "Meta-analysis of the relationships between Kerr and Jermier's substitutes for leadership and employee job attitudes, role perceptions, and performance," *Journal of Applied Psychology*, Vol.81, pp.380-399, 1996.

[15] R. B. Kline, *Principle and practice of structural equation modeling*, New York : The Guilford Press, 1998.

[16] R. D. Prichard, *Measuring and improving organizational productivity: A practical guide*, New York: Praeger, 1990.

저자 소개

홍 순 복(Soon-Bok Hong)

정회원



- 1995년 8월 : 동아대학교 회계학과(경영학박사)
- 1997년 7월 ~ 1998년 8월 : University of Illinois(미국) 교환교수
- 현재 : 동명대학교 경영학과 교수

<관심분야> : 세무정보시스템, 회계정보, e-Biz

정 우 성(Woo-Sung Jung)

정회원



- 1995년 2월 : 동아대학교 회계학과(경영학박사)
- 2003년 9월 ~ 2004년 8월 : Azusa Pacific University(미국) 객원교수
- 2008년 3월 ~ 2009년 2월 : 상

해외국어대학(중국) 교환교수

- 현재 : 부산외국어대학교 회계세무행정학부 교수

<관심분야> : 세무정보시스템, 회계정보, e-Biz