

세무공무원의 직무특성이 임파워먼트와 조직유효성에 미치는 영향

Effects of the Job Characteristics of Tax Officials on Empowerment and Organizational Effectiveness

박준철*, 홍순복**

강릉원주대학교 공과대학 산업정보경영공학과*, 동명대학교 경영학부 경영학과**

Jun-Cheul Park(jcking@gwnu.ac.kr)*, Soon-Bok Hong(hong6601@hanmail.net)**

요약

본 연구는 세무공무원들의 직무특성과 임파워먼트 및 조직유효성의 인과관계를 규명하는데 목적이 있다. 이를 위해 부산시와 경남지역에 소재하는 지방국세청과 세무서의 세무공무원들을 연구대상으로 편의추출법을 이용하여 305부를 분석자료로 사용하였다. 연구결과, 세무공무원들의 직무중요성과 직무자율성은 임파워먼트에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 임파워먼트가 높을수록 조직유효성이 높아지며, 직무에 대한 만족이 높을수록 조직몰입이 높아지는 것으로 나타났다. 이는 세무조직의 과세행정업무를 수행하는 직무특성이 반영된 결과로서, 세무공무원들을 스스로의 자발적 참여와 창의력을 고무시키고 스스로 일할 수 있도록 책임과 권한을 부여하여 개개인을 임파워 시킴으로써 직무에 대한 만족과 강한 조직몰입을 통해 보다 높은 조직의 성과를 달성할 수 있도록 동기를 부여하여야 할 것이다.

■ 중심어 : | 직무특성 | 임파워먼트 | 직무만족 | 조직몰입 |

Abstract

The purpose of the study is to find out the causal relationship between the job characteristics of tax officials and empowerment and organizational effectiveness. The subjects were the tax officials from regional tax offices and tax offices in Busan and South Gyeongsang Province selected by convenience sampling and 350 questionnaires were analyzed. The study results showed that their job importance and job autonomy had positive effects on empowerment and the higher the empowerment was, the higher organizational effectiveness was, and the higher their job satisfaction was, the higher their organizational commitment was. The results reflected the job characteristics of the administrative tasks of tax organizations. Therefore, the tax officials should be empowered by encouraging their willing participation and creativity and vesting authority and responsibility in them and should be motivated to achieve higher organizational performance through their job satisfaction and organizational commitment.

■ keyword : | Job Characteristics | Empowerment | Job Satisfaction | Organizational Commitment |

1. 서론

과세행정업무를 담당하고 있는 세무조직을 보다 세

밀하고 효과적으로 관리하기 위해서는 인적자원을 관리하는 것이 무엇보다 중요한 과제이다. 특히 세무공무원의 조직차원에서 개별적인 능력이 보다 중요하기 때

문에 단순한 경제적인 동기부여보다는 조직구성원들의 자발적이고 창의적인 장기적 관점의 노력이 필요하다. 이를 위해 조직을 보다 효과적으로 연결해주는 직무특성에 관심을 기울여야 할 것이다. 세무공무원의 직무특성은 조세부과업무라는 고유의 직무에 대한 객관적인 특성에 초점을 맞추고 있으며, 직무자체가 작업자의 직무 동기나 만족 및 성과 등을 높일 수 있는 특성을 의미한다[12]. 직무특성에 관한 대표적인 이론은 Hackman과 Oldham(1975)의 연구를 들 수 있는데 직무특성이론의 타당성에 관한 많은 연구가 있었다[11][12][19]. 직무특성을 바탕으로 세무조직에서는 업무의 융통성과 효율성 그리고 문제발생의 빠른 대처를 위해 세무공무원들에게 재량권을 부여하게 되는데, 결과와 책임을 강조하고 책임성 확보를 위하여 명확한 임무와 임파워먼트를 부여하는 것이 필요하다. 임파워먼트의 목적은 능동적인 경영을 통한 조직성과 증진 및 조직발전을 추구하는 것이라 할 수 있다[3][9][17]. 임파워먼트의 연구는 조직의 유효성에 미치는 영향에 초점을 두고 있으며, 직무만족은 직무를 통해 얻거나 경험하는 감정적 태도로서, 조직차원에서 직무만족도는 조직유효성에 중요한 영향을 미친다[20]. 조직몰입은 조직의 목표수행에 대한 역할과 조직의 가치관에 대한 감정적 애착으로 [14], 조직몰입이 높을수록 구성원은 자신의 목표와 가치가 조직의 목표나 가치에 근접함으로써 조직에 대한 강한 애착심을 구축하며, 조직의 이익을 위해 헌신하고 조직의 구성원으로서 신분을 지속적으로 유지하려는 특성을 지닌다[18]. 세무공무원들은 다른 조직과 차별되는 직무특성이 요구되는 만큼, 과세업무의 특성상 팀워크와 같은 집단의 임파워먼트는 양질의 우수한 인적 서비스를 생산하고, 차별화된 고객서비스를 만들어 낼 수 있을 것으로 기대된다. 조직 내의 임파워먼트가 강하면 직무에 더 만족하고 조직에 몰입하여 커뮤니케이션 활동이 많아지며, 직무성과 또한 높아지는 것으로 나타났다[21]. 따라서 세무공무원의 직무특성, 임파워먼트 및 조직유효성의 세 변인은 유기적으로 서로 관련이 있으며, 임파워먼트를 매개로 하였을 때 세무조직의 유효성에 영향을 미칠 수 있음을 예상할 수 있다. 현재 세무공무원들을 대상으로 세 가지 변수들 간의 인과관

계를 규명한 연구는 없는 실정이다. 본 연구는 세무조직의 임파워먼트의 선행변수로 직무특성을 설정하고 임파워먼트와 조직유효성의 변수를 모두 포괄하는 통합적·실증적 모형을 규명함으로써, 세무조직에서의 경험적 자료의 축적과 경영에 필요한 시사점을 제시하여 세무공무원들의 업무수행능력 향상에 기여하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 가설의 설정

1. 직무특성

조직성패를 좌우하는 인적자원에 영향을 주는 요소로서 직무특성은 특정한 직무의 특성이 조직구성원의 중요 심리상태를 유발시키고 이러한 심리상태는 개인의 동기부여와 직무만족에 영향을 미침으로서 안정적 경영확보와 직무보장이라는 목표를 달성하는 것을 의미한다. 즉 개인이 담당하고 있는 일의 특성에 따라 일에 흥미를 느껴 동기가 부여되고 직무에 만족하며 성과를 올릴 수 있지만, 그 반대의 직무를 담당하면 직무에 불만을 느끼고 일의 성과도 오르지 않으며 결국은 그 조직을 이탈하려고 한다는 의미이다[5][11]. 그러므로 직무특성은 조직구성원 개인의 동기유발정도에 따라 직무충실화에 대한 관심과 참여행동도 크게 영향을 받게 될 뿐만 아니라 조직구성원 자율성을 부여하고 스스로 자기 능력을 가지도록 고무시킴으로써 임파워먼트에 큰 영향을 준다[13][11]. Hackman & Oldham(1975)은 직무특성의 구성요소를 직무다양성, 직무정체성, 직무중요성, 직무자율성, 직무피드백으로 구분하였다. 직무다양성은 직무수행 시 사용하는 다양한 활동들이 요구되는 정도이고, 직무정체성은 직주가 요구하는 전체로서의 완결 정도를 의미하며, 직무중요성은 직주가 다른 사람의 작업이나 생활에 실질적인 영향을 미칠 수 있는 정도를 말한다. 직무자율성은 작업의 일정과 방법을 선택하는데 부여된 자유, 독립성, 재량권 등을 말하며, 직무피드백은 직무행위 자체로부터 그 결과에 대한 지식을 얻는 것을 말한다[11][12]. 본 연구에서는 선행 연구를 기반으로 세무공무원들이 국민들에게 납세의

편익을 제공함과 동시에 국가의 공권력에 의해 과세행 정업무를 수행하고, 세법해석에 따른 재량권을 행사하 는 직무특성을 고려하여 직무특성의 측정요인으로 직 무중요성과 직무자율성을 사용하였다.

2. 임파워먼트

임파워먼트는 파위의 분배개념인 권한 위임의 의미 와 더불어 구성원의 역량을 키우고 최대한 활성화하며 직무에 대한 재량권과 의사결정의 권한을 주어 목표달 성을 위해 적절한 행동을 취하도록 하는 것이다[21]. 임 파워먼트된 조직은 참여적 의사결정체로서 높은 수준 의 자율성을 갖춘다[10]. 세무조직은 새로운 패러다임 으로 조직을 이끄는 프런티에게 결과와 책임을 강조하 고 책임성을 확보를 위하여 명확한 임무와 임파워먼트 를 부여하는 것이 필요하다. 임파워먼트는 직무활동 특 성 자체에 의한 심리적 변화는 내재적 동기를 증대시키 며, 직무다양성과 직무중요성, 직무자율성은 조직구성 원을 임파워먼트 시킨다[9]. 또한 직무특성요인의 직무 다양성과 직무정체성, 직무중요성, 피드백은 임파워먼 트에 정(+)의 영향을 미치며, 구성원의 심리를 변화시 켜 내적업무동기를 상승시킨다[12]. 따라서 직무특성은 임파워먼트 하부요인에 긍정적인 영향을 미치며[6], 조 직유효성에도 긍정적인 영향을 주어 조직성과에 기여 한다[8].

3. 조직유효성

조직유효성변수로서 직무만족은 자신의 업무에 대해 긍정적이거나 부정적으로 느끼는 정도로서 현재의 직 무만족에서 누릴 수 있는 직무자체만족, 승진 및 개발 기회만족, 근무시간만족, 근무조건만족, 급여만족, 복리 후생만족, 상사와 동료만족, 전반적인 만족을 포함하는 복합적인 의미이다[4][7][14][18]. 조직몰입은 자신의 조 직에 대한 동일시와 몰입, 일체감, 애착심을 나타내는 것으로 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰 와 수요, 조직을 위해 애쓰는 의사, 조직구성원으로 남 아 있으려는 의지를 말한다[7][14][16]. 직무특성은 구 성원의 창의성을 높이고[12], 집단과 목표를 지향하는 환경요인으로서 임파워먼트를 강화시켜 직무에 만족하

게 되고[21], 직무에 만족할수록 조직에 헌신하고 공헌 하려 몰입하게 되어, 조직과 자신을 동일시하는 조직몰 입도가 높아진다[7][14][16][18][20]. 따라서 조직유효성 은 임파워먼트 요인이 조직유효성에 긍정적인 영향을 주어 조직성과에 기여하는 변인이다. 이러한 의미에서 세무조직의 다양한 직무특성이 세무공무원들의 임파워 먼트와 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 기대되며, 임파워먼트 역시 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다. 이 에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

연구가설 : 세무공무원의 직무특성은 임파워먼트와 조 직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-1 : 세무공무원이 지각하는 직무중요성은 임파워먼 트에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-2 : 세무공무원이 지각하는 직무자율성은 임파워먼 트에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-3 : 세무공무원이 지각하는 임파워먼트는 직무만족 에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-4 : 세무공무원이 지각하는 임파워먼트는 조직몰입 에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-5 : 세무공무원이 지각하는 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

III. 연구 설계

세무공무원들의 직무중요성과 직무자율성은 임파워 먼트에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대되며, 임파워 먼트는 직무만족과 조직몰입에 정(+)적인 관계를 보일 것으로 예상된다. 본 연구에서 설계한 각 변수와의 인 과관계를 규명하기 위해 수집된 자료와 선행연구를 기 초로 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였다.

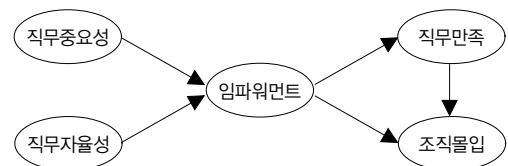


그림 1. 연구모형

1. 연구대상

본 연구는 2011년 현재 부산과 경남지역의 지방 국세청과 일선세무서에 근무하는 세무공무원들을 대상으로 필요한 자료를 수집하기 위하여 2011년 5월 16일부터 6월 10일까지 편의표본추출법을 이용하여 설문조사를 실시하였다.

설문지는 총 350부를 배포하였으며, 회수된 설문지 323부 중 응답에 일관성이 없거나 불성실하다고 판단된 17부의 설문지를 제외하고 305부의 자료가 최종 분석의 자료로서 실증분석이 이루어졌다. [표 1]은 설문응답자들의 인구통계적 특성에 대한 내용이다.

표 1. 인구통계적 특성

구 분		빈도수	비율(%)
성별	남성	261	85.6
	여성	44	14.4
근무처	지방국세청	57	18.7
	세무서	248	81.3
경력	5년미만	47	15.4
	5-10년	69	22.6
	10-15년	61	20.0
	15-20년	79	25.9
	20년이상	49	16.1

표 2. 측정모델의 분석결과

측정항목	표준화 적재치	t값	α 계수	구성 개념 신뢰도	AVE
직무특성					
직무중요성			.90	.91	.71
1. 나의 업무는 의미가 있고 중요하다.	.80	14.43			
2. 나의 업무는 없어서는 안되는 중요한 업무이다.	.89	17.16			
3. 나의 업무는 대단히 중요하다.	.88	15.73			
4. 나의 직무오류에 따른 손실은 중요하다.	.80	14.49			
직무자율성			.88	.90	.69
1. 나의 업무수행방법은 스스로 결정한다.	.75	13.19			
2. 나의 업무수행에 대한 방법은 내가 선택한다.	.90	17.42			
3. 나의 업무수행에 대한 순서는 내가 결정한다.	.89	17.10			
4. 나의 업무범위는 내가 조정한다.	.75	13.20			
임파워먼트			.89	.90	.75
1. 나는 업무수행방법을 결정할 때 자율성을 갖고 있다.	.82	14.87			
2. 나는 업무수행 시 업무에 영향력 있는 의사결정을 할 수 있다.	.92	17.88			
3. 나는 내가 계획한 일을 추진할 자신이 있다.	.86	16.22			
직무만족			.92	.92	.78
1. 나는 나의 업무에 대체로 만족한다.	.87	16.72			
2. 나는 나의 일에 보람과 성취감을 느낀다.	.93	18.39			
3. 나는 주어진 업무를 자발적으로 하는 편이다.	.86	16.23			
조직몰입			.89	.89	.73
1. 나는 조직에 근무하는데 자부심을 느낀다.	.83	15.22			
2. 나는 조직의 발전을 위해 노력한다.	.85	15.70			
3. 나는 조직의 구성원으로서 만족감을 느낀다.	.89	16.78			

척도	평균	표준편차	구성개념 간 상관관계 (Inter-Construct Correlations)				
			1	2	3	4	5
1. 직무중요성	4.9574	1.10599	1.00				
2. 직무자율성	5.0017	1.05889	.56	1.00			
3. 임파워먼트	4.9388	1.22351	.48	.43	1.00		
4. 직무만족	4.1745	1.40912	.57	.64	.43	1.00	
5. 조직몰입	4.6393	1.26893	.54	.46	.51	.70	1.00

모델적합도 : $\chi^2(137) = 402.28$, RMR = .0037, GFI = .83, CFI = .95, NFI = .93

2. 연구도구

연구의 목적을 달성하기 위하여 사용한 측정도구는 설문지이다. 설문지의 문항은 총 17개이며, 변수측정은 각 문항의 응답 란에 최저1점에서 최고5점까지 점수를 부여하는 5점 리커트 합산척도를 사용하여 측정하였다. 변수의 조작적 정의에서, 직무특성에 대한 측정설문의 선정은 Hackman & Oldham(1975)이 개발한 척도를 수정하여 사용하였다. 임파워먼트는 Spreitzer(1995)의 측정도구를 보완하여 사용하였으며, 조직유효성의 직무만족은 Wendy, Boswell & Boudreau(2005)가 사용한 척도를 수정하여 사용하였고, 조직몰입은 Wu & Norman(2005)에 의해 개발된 척도를 수정하여 사용하였다.

IV. 분석결과 및 논의

1. 측정모델의 분석결과

본 연구에서는 세무공무원들의 직무특성, 임파워먼트, 조직유효성의 측정모형을 구성하는 5개의 이론변수 사이의 관계를 검토하기 위하여 하위척도를 포함한 전체 17개의 측정지표- 직무특성요인(직무중요성(4개 항목), 직무자율성(4개 항목))과 임파워먼트(3개 항목) 그리고 조직유효성요인(직무만족(3개 항목), 조직몰입(3개 항목))을 포함하는 측정모형을 구성하고 이를 LISREL8.70 통계프로그램을 이용하여 공분산구조분석을 실시하였다. 분석의 결과는 [표 2]와 같이 측정척도의 순화과정을 거친 결과를 나타내고 있다. 측정모델에 대한 평가결과는 전반적으로 적합한 것으로 나타났다 ($\chi^2(137) = 402.28$, RMR = .0037, GFI = .83, CFI = .95, NFI = .93). 모든 척도가 Cronbach's α 값이 0.88 이상으로 만족한 수준으로 나타났으며, 구성개념신뢰도 역시 0.89 이상으로 높게 나타났다. 척도분산 중 특성에 설명되는 비율을 뜻하는 평균분산추출값인 AVE(average variance extracted)는 직무중요성 .71, 직무자율성 .69, 임파워먼트 .75, 직무만족 .78, 조직몰입 .73으로 매우 만족스러운 결과를 보여 주고 있다. 따라서 Cronbach's α 와 구성개념신뢰도 그리고 AVE 등을 감안해 볼 때 본

연구의 측정척도는 전체적으로 집중타당성을 지니고 있다고 볼 수 있다. 또한 각 상관계수 95%의 구간추정치가 구성개념간의 상관계수 값 1을 포함하지 않으므로 측정모형분석과 상관관계분석 그리고 각 연구 단위들은 판별타당성이 있는 것으로 나타나 공분산구조분석에 이용하였다.

2. 연구모델의 평가 및 가설검증

제시된 연구모델이 적합하다는 결론 하에서 개별가설들을 검증한 결과는 다음 [표 3]과 같다. 모델검증은 제안된 구조모형의 적합도를 평가하였다. 분석결과 [표 3]에서 제시된 바와 같이 연구모델을 분석한 결과 전체 모델의 적합도는 자료를 전체적으로 잘 설명하는 것으로 나타났다($\chi^2(113) = 368.67$, RMR = .014, GFI = .85, CFI = .96, NFI = .94). 그리고 제안한 5개의 가설 모두가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 직무중요성과 직무자율성은 임파워먼트에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설1($t = 4.58$)과 가설2($t = 3.12$)는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 임파워먼트는 직무만족과 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설3($t = 6.61$)과 가설4($t = 4.23$)도 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설5($t = 8.47$)도 경로계수와 t 값에서 모두 유의미한 결과로 나타나 가설이 채택되었다. 한편으로는, 가설검증을 위한 직접효과 분석에 이어, 구조방정식모델을 활용하여 ①직무중요성→임파워먼트→직무만족 ②직무중요성→임파워먼트→조직몰입 ③직무자율성→임파워먼트→직무만족 ④직무자율성→임파워먼트→조직몰입에 대하여 매개변수에 의한 간접효과를 검증하였다. [표 3]의 분석결과에서 나타나듯이 ①직무중요성→임파워먼트→직무만족($t = 3.90$), ②직무중요성→임파워먼트→조직몰입($t = 4.06$), ③직무자율성→임파워먼트→직무만족($t = 2.88$), ④직무자율성→임파워먼트→조직몰입($t = 2.94$), ⑤임파워먼트→조직몰입($t = 5.44$)에서 모두 .01의 수준에서 유의미한 간접효과를 나타내고 있음을 확인하였다.

표 3. 제안모델에 대한 LISREL 추정결과

경로	직접효과		간접효과		비고
	계수값	t-값	계수값	t-값	
H1: 직무중요성 → 임파워먼트	0.37	4.58*			채택
H2: 직무자율성 → 임파워먼트	0.24	3.12*			채택
H3: 임파워먼트 → 직무만족	0.46	6.61*			채택
H4: 임파워먼트 → 조직몰입	0.27	4.23*			채택
H5: 직무만족 → 조직몰입	0.58	8.47*			채택
직무중요성 → 직무만족			0.17	3.90*	
직무중요성 → 조직몰입			0.19	4.06*	
직무자율성 → 직무만족			0.11	2.88*	
직무자율성 → 조직몰입			0.13	2.94*	
임파워먼트 → 조직몰입			0.26	5.44*	

모델적합도 : $\chi^2(113)=368.67$, RMR = .014, GFI = .85, NFI = .94, CFI = .96

*p<.01

VI. 결 론

본 연구는 조직유효성의 선행변인으로 직무특성(직무중요성, 직무자율성)과 결과변인으로 조직유효성(직무만족, 조직몰입) 그리고 매개변인으로 임파워먼트간의 관계를 밝혀내고자 이들 변인들에 대한 구조모형을 설정하고 이를 검증하였다. 임파워먼트의 선행변인으로 직무특성이 밀접한 관계를 맺고 있음은 기존의 연구들에 의해 밝혀져 왔다. 하지만 세무공무원들의 직무특성이 임파워먼트를 매개로하여 조직유효성과의 관계를 규명한 연구는 없는 실정이므로 의미가 크다 하겠다. 목적을 달성하기 위하여 가설적 명제를 전제로 연구모형의 적합함을 확인한 후 개별가설들을 검증하였다. 제안모델에서 제시한 5개의 가설은 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 세무공무원들의 직무특성과 임파워먼트는 조직유효성을 결정하는 주요 요소이고 조직자체와 구성원들이 공유하고 있는 가치

체계에 근거하여 조직의 목적과 전략 및 제반행동에 관한 방향과 지표를 제공한다고 볼 수 있다.

구체적인 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 세무공무원들의 직무특성 변인의 하위요인들인 직무중요성과 직무자율성은 모두 임파워먼트에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무특성이 높은 수준에 오르면 자신의 업무에 창의적이고, 성공에 대한 기대감을 가지게 된다는 것으로서, 이는 조직변화와 혁신을 촉진하고 관리해 나가는데 있어서 임파워먼트의 중요성을 강조한 선행연구의 결과를 지지하고 있다[1][3][9]. 또한 Spreitzer(1995)는 임파워먼트에 영향을 미칠 수 있는 직무특성요인으로 직무자율성과 전문성, 직무중요성은 다른 사람의 작업이나 행동에 임파워되며, 타인의 행동이나 작업의 영향이 클수록 작업에서 크게 의미를 느낀다고 하여 본 연구결과를 지지해주고 있다. 따라서 세무공무원들은 직무특성에 따라 동료, 납세자, 조직과 관련된 여러 문제를 자발적으로 해결하려는 행동이 증가될 것이며, 자신의 일에 대한 의미를 크게 느낄수록 동기부여와 성과가 높을 것으로 판단된다.

둘째, 세무공무원들의 임파워먼트가 조직유효성에 미치는 영향에 대한 연구결과는 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 임파워먼트와 조직유효성은 긍정적인 관계를 나타내고 있다는 연구결과를 뒷받침해주고 있다[8][10][20]. 임파워먼트가 강력한 세무공무원은 자기유능감과 자율결정권을 인지하고 있기 때문에 심리적으로 강력한 임파워먼트를 유지하고, 그로인해 조직에 유익한 행동을 하려고 할 것이다. 임파워먼트는 조직내에 만연되어 있는 무력감을 제거하는 과정이고, 이를 제거함으로써 조직유효성을 증대시킬 수 있으며, 조직의 구성원을 임파워시키면, 임파워된 종사원은 다시 조직을 임파워시켜서 조직몰입과 같은 조직유효성이 증가하게 된다[9][16]. 따라서 임파워먼트를 통해 구성원들은 능동적, 자율적으로 행동하고 직무만족과 조직몰입을 하게 되며, 환경변화에 신속하고 유연하게 대응하며, 조직이 요구하는 수준의 창의성과 혁신을 구현할 수 있다. 셋째, 세무조직 구성원의 직무만족은 조직몰입에 유의한 긍정적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로

나타났다. 이는 조직구성원들이 직무에 만족할수록 조직의 성과가 높아지며, 직무만족이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과를 뒷받침한다[7][14-16][18]. 이러한 결과는 조직구성원들의 직무에 대한 만족은 조직몰입과 긍정적인 직무성과를 형성하는데 중요하게 작용하는 선행변수이며, 임파워먼트와 조직유효성의 관계에서 직무만족이 조직몰입의 선행변수로서 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 따라서 세무조직구성원은 업무를 수행하는 것뿐만 아니라 업무수행과정에서 그 능력을 효율적으로 발휘해야 하며, 그들이 갖게 되는 능력을 지속적으로 개발하는 것이 조직의 전체 차원으로 발전되어야 한다. 그러기 위해서 세무조직은 세무공무원 스스로의 자발적 참여와 창의력을 고무시키고, 스스로 일할 수 있도록 책임과 권한을 부여하여 개개인을 임파워 시킴으로써 강한 조직몰입을 통해 보다 높은 조직의 성과를 달성하도록 동기를 부여하여야 할 것이다 [9].

본 연구의 한계점으로는 부산시와 경남지역에 근무하는 세무공무원만을 대상으로 연구가 수행되었기 때문에 직무특성과 임파워먼트 및 조직유효성의 형성 과정에 차이가 있을 수 있고, 연구결과의 일반화에 한계를 가지고 있다. 또한 세무공무원들의 주관적인 판단에 의존하여 직무특성과 조직유효성을 평가하여 객관적인 지표에 의해 평가가 이루어지지 못했다는 점과 직무특성요인이 선행연구에서는 다양하게 제시되어 있으나 본 연구에서는 일부의 직무특성변수만을 대상으로 연구하였기 때문에 다양한 변수들을 고려한 심도 있는 후속연구를 수행할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- [1] 권세창, “남자대학농구팀의 조직분위기가 임파워먼트 및 조직효과성에 미치는 영향”, 석사학위논문, 부산대학교 대학원, 2006.
- [2] 김홍식, 안민주, 김공, “노인전담체육지도자의 직무특성과 직무만족 및 조직헌신도 관계에서의 임파워먼트 매개효과”, 한국체육학회지, 제48권, 제1호, pp.301-312, 2009.
- [3] 박원우, “한국내 임파워먼트의 사례를 통해본 서구 경영개념의 도입과 확산과정”, 경영학연구, 제30권, 제4호, pp.1265-1289, 2001.
- [4] 조선배, 김석영, 정승환, “직무특성이 집단응집력과 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향”, 호텔경영학연구, 제18권, 제4호, pp.201-215, 2009.
- [5] 최성우, 이선규, “직무특성과 창의성 및 임파워먼트의 관계분석”, 기업교육연구, 제10권, 제2호, pp.21-58, 2008.
- [6] B. L. Kirkman and B. Rosen, “Beyond self-management: Antecedents and Consequences of team empowerment,” *Academy of management Journal*, Vol.42, pp.58-74, 1999.
- [7] C. H. Schwepker, Jr and D. M. Hartline, “Managing the Ethical Climate of Customer-Contact Service Employees,” *Journal of services Research*, Vol.7, No.4, pp.377-397, 2005.
- [8] G. M. Spreitzer, “An Empirical Test of a Comprehensive Model of Intrapersonal Empowerment in the Workplace,” *American Journal of Community Psychology*, Vol.23, No.5, pp.223-231, 1995.
- [9] J. Conger and R. N. Kanungo, “The empowerment process : Integrating theory and practice,” *Academy of Management Review*, Vol.13, No.3, pp.417-482, 1988.
- [10] J. Finegon, *People Power*, Inc. 1993(7).
- [11] J. L. Hackman and G. R. Oldham, “Development of the job diagnostic survey,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, No.2, pp.159-170, 1975.
- [12] J. L. Hackman and G. R. Oldham, *Work redesign*, New York: Addison-Wesley Publishing Co, 1980.
- [13] J. L. Hackman and E. E. Lawler, “Employee reactions to job characteristics,” *Journal of Applied Psychology*, pp.259-286, 1971(6).

[14] J. P. Meyer, D. J. Stanley, L. Herscovitch, and L. Topolnytsky, "Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.61, No.1, pp.20-52, 2002.

[15] J. P. Meyer, N. J. Allen, and C. A. Smith, "Commitment to organization and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization," *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, No.4, pp.538-551, 1993.

[16] J. R. McColl-Kennecy and G. D. Anderson, "Subordinate-manager Gender Combination and Perceived Life style on Emotions, Self-esteem and Organizational Commitment," *Journal of Business Research*, Vol.58, No.2, pp.115-125, 2005.

[17] K. W. Thomas and B. A. Velthouse, "Cognitive Elements of Empowerment: An 'Interpretive' Model of Intrinsic Task Motive," *Academy of Management Review*, Vol.15, No.4, pp.312-332, 1990.

[18] L. Wu and I. J. Noman, *An Investigation of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Role Conflict and Ambiguity in a Sample of Chinese Undergraduate Nursing Students*, Nurse Education Today, in Press, 2005.

[19] R. W. Renn and R. J. Vanderberg, "The critical psychological states : An underrepresented component in job characteristics model research," *Journal of Management*, Vol.21, pp.279-303, 1995.

[20] R. Wendy, J. T. Boswell, and Boudreau, "The relationship between employee job change and job satisfaction: The honeymoon-hangover effect," *Journal of Applied Psychology*, Vol.90, pp.882-892, 2005.

[21] T. A. Potterfield, *The Business of Employee*

Empowerment: Democracy and Ideology in the Workplace, Wetpot, CN: Quorum Books, 1999.

[22] T. G. Wang, Ta-Chung Ying, J. J. Jing, and G. Klein, "Group Cohesion in Organizational Innovation: An Empirical Examination of ERP Implementation," *Information and Software Technology*, Vol.48, No.4, pp.235-244, 2006.

저 자 소 개

박 준 철(Jun-Cheul Park)

정회원



- 2002년 2월 : 대구대학교 경영학과(경영학박사)
- 현재 : 강릉원주대학교 공과대학 산업정보경영공학과 부교수(경영학박사)

<관심분야> : 조직성과, 경영정보

홍 순 복(Soon-Bok Hong)

정회원



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

<관심분야> : 세무정보시스템, 회계정보, e-Biz