

경영품질의 선행요인과 결과요인: 제조업 종사자를 대상으로

손은일 · 정웅섭[†]

한국국제대학교 경영학과

Antecedent and Consequences of Management Quality: Focused on Employees of Manufacturing Industries

Eun-Il Son · Ung-Sub Jung[†]

Dept. of Business Administration, International University of Korea

Key Words : Management Quality, Psychological Ownership, Employee's Attitude, Mediation

Abstract

The objective of this study was to explore the antecedent and consequences of management quality and to examine the mediating effects of the management quality on the relationship between antecedent and consequences. In order to verify the relationships and mediating effect, data were obtained from 328 employees working in firms at Jinju, Masan, Changwon City were analyzed by using SPSS 12.0. and AMOS 5.0. The findings are as follows: First, antecedent(psychological ownership) was positively related to management quality. Second, there were also positive relationship between management quality and consequences(employee's attitude). Third, there were also positive relationship between psychological ownership and employee's attitude(job satisfaction, organizational commitment). Finally, management quality was a partial mediating effect on the relationship between psychological ownership and employee's attitude. Based on these findings, the theoretical and practical implications and limitations are discussed in conclusion.

1. 서 론

오늘날 기업의 경쟁력은 사람에게 있으며, 조직구성원이 자신의 분야에서 자발적으로 최선의 노력을 다할 때, 기업은 지속적 경쟁우위를 유지할 수 있게 되고, 영속적 기업으로 성장해 나갈 수 있다. 이에 기업은 조직구성원들이 직무에 대한 즐거움과 조직에 대한 소속감을 느끼고 자발적으로 몰입할 수 있도록 하는 다양한 방안을 고민하고 있는 실정이다. 한편 최근 기업경영의 환경에 있어서 품질의 중요성이 점차 확산되고 있고, 경영품질에 대한 연구도 활발하게 진행되고 있는 추세이다. 경영품질에 대한 연구는 조직적인 차원에서 뿐만

아니라 개인차원에서도 연구가 이뤄질 수 있으며, 경영품질에 있어서 개인들의 심리적 주인의식은 기업의 성과를 증대하는데 매우 중요한 역할을 한다고 할 수 있다.

이러한 측면에서 경영품질의 선행요인으로 최근 학자나 최고경영자 모두에게 주목을 받고 있는 개념 중에서 심리적 주인의식을 찾을 수 있다. 또한 경영품질에 대한 연구자들은 경영품질이 조직구성원의 태도에 직접 영향을 미치기도 하며, 심리적 주인의식에 의해 영향을 받는다고 보고되고 있다. 추대엽(2009)은 심리적 주인의식이 경영품질에 긍정적 영향을 미친다고 밝히고 있으며, 장현모(2008)는 경영품질이 조직구성원의 태도 및 성과에 영향을 준다고 보고되고 있다. 따라서 경영품질은 심리적 주인의식과 조직구성원의 태도, 즉 직무만족과 조직몰입 간의 관계에서 어떠한 역할을 하

[†] 교신저자 dyjws@paran.com

는지에 대한 연구의 필요성이 제기된다.

조직이 좋은 비전과 전략을 가지고 있더라도, 조직의 구성원들이 그 비전에 공감하지 않고 자발적으로 참여하지 않는다면, 기업은 경쟁력을 상실하게 될 것이다. 이처럼 조직구성원들이 조직을 자신의 것처럼 느끼는 변인은 무엇인지, 그리고 그 변인은 어떤 과정을 통해 조직구성원의 태도에 영향을 주는지에 대한 연구는 학자와 경영자 모두에게 매우 중요한 의미가 있을 것으로 기대된다. 하지만 심리적 주인의식, 경영품질, 직무만족 및 조직몰입의 인과관계와 심리적 주인의식이 직무만족과 조직몰입에 영향을 주는 과정에서 경영품질이 매개효과를 하는지에 대한 실증적 연구는 지금까지 찾아볼 수 없다.

따라서 본 연구는 다음과 같은 연구의 목적을 설정하고자 한다. 첫째, 그동안 체계적 연구가 부족했던 경영품질과 심리적 주인의식에 대하여 관련 문헌과 실증적 연구를 검토하고자 한다. 둘째, 조직연구에 있어서 중요한 변인인 심리적 주인의식이 경영품질과 직무만족 및 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지와 경영품질이 직무만족 및 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 분석하고자 한다. 셋째, 경영품질이 심리적 주인의식과 직무만족 및 조직몰입 간의 영향관계에 있어서 매개역할을 하는지를 확인하고자 한다.

2. 이론적 고찰 및 가설의 설정

2.1 심리적 주인의식과 경영품질

심리적 주인의식은 조직구성원의 태도 및 행동 등에 긍정적 영향을 미친다고 보고되고 있다(김용철, 2009; Pierce et al., 1992, 2001; Van Dyne, 2004). 하지만 선행연구들의 한계점을 살펴보면, 대부분의 연구들이 심리적 주인의식이 조직구성원의 태도와 행동에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 주로 다루어 왔으며, 심리적 주인의식과 경영품질간의 관계에 대한 연구는 미비한 실정이다.

논리적으로 조직구성원이 조직을 자신의 일부 혹은 자신의 것으로 인지할 경우, 조직이 추진하는 품질경영 활동, 즉 품질을 높이기 위한 프로세스관리, 조직구성원들과의 긴밀한 관계, 회사의 비전 등의 활동을 조직구성원이 지각하여 자신의 직무에 긍정적 감정을 나타낼 것이며, 나아가 소속된 조직에도 애사심과 소속감을 나

타낼 가능성이 높다. 그럼에도 심리적 주인의식과 경영품질의 관계에 대한 연구는 찾아볼 수 없다. 따라서 기존의 연구와 논리를 검토하여 가설을 설정하고자 한다.

조직에 대한 심리적 주인의식은 조직구성원의 조직에 대한 책임감을 강화시킨다(추대엽, 2009; Pierce et al., 2001). 즉 조직에 대한 심리적 주인의식은 조직이 추진하는 프로세스관리, 인적자원관리 등의 다양한 요인에 영향을 줄 수 있다는 것이다(Pierce et al., 2001). 실제로 이봉세(2005)는 심리적 주인의식 수준이 높은 조직구성원은 조직이 추진하는 변화를 적극 지지하며, 높은 책임감을 인식하는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 조직에 대한 심리적 주인의식이 높은 조직구성원은 조직이 추진하는 활동을 깊게 인식할 것으로 추론할 수 있다.

경영품질은 고객의 욕구를 정확하게 만족시킬 필요성과 중요성을 인식하고 강조하는 경영이념이라고 할 수 있다. 다시 말하면 품질활동은 개인과 조직이 서로한 부분이 되었을 때 진실로 성취될 수 있다는 것이다(추대엽, 2009). 이러한 논리는 기업경영에 있어서 품질수준, 즉 경영품질은 조직구성원의 심리적 주인의식에 의해 영향을 받는다고 할 수 있다.

국내에서는 다음과 같은 실증연구들이 보고되고 있다. 추대엽(2009)은 서울지역의 호텔 및 패밀리 레스토랑에 근무하는 조직구성원을 대상으로 실시한 연구에서 심리적 주인의식은 경영품질에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 기존연구의 논리와 실증연구를 종합하여 볼 때 기업의 추진하는 경영품질활동은 조직구성원의 심리적 주인의식에 영향을 받을 것으로 기대된다. 이와 같은 선행연구들의 이론적 주장과 발견에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 심리적 주인의식은 경영품질에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2 경영품질과 직무만족 및 조직몰입

말콤 볼드리지 모형의 인적자원관리는 전통적인 인사관리와 유사하게 조직전략과 연계하여 종업원의 참여, 교육훈련, 성과관리 그리고 종업원 인정과 관련이 있다고 할 수 있다(Wright and McMahan, 1992). 종업원에 대한 인정은 내부고객의 만족을 증대시킨다(장현모, 2008).

경영품질에서 정보관리시스템은 조직의 운영을 원활

하게 하고 고객에게 우수한 품질의 제품과 서비스를 통하여 고객만족을 향상시킨다. 조직에 있어서 정보관리의 적합성을 판단하기 위해서는 정보관리시스템이 조직내부의 운영에 적합하고, 고객초점에 얼마나 부합하게 개선되고 있는 지를 파악하여야 한다. 말콤 볼드리지의 평가항목에서는 사실을 통한 의사결정을 품질경영의 중요한 요소로 보고 있다. 이것은 조직문제 해결을 위한 노력, 고객의 욕구에 대한 정보분석 등의 강조를 의미한다. 정보관리는 의사결정을 지원하며 전체조직이 제품이나 서비스를 경쟁자에 대하여 차별화 할 수 있게 해준다. 또한 전체 고객만족을 통한 진입장벽의 창출, 수익창출에 기여한다.

기업의 정보관리는 효율적이고 고객대응적인 과정에서 고객들로 하여금 정보 및 서비스에 대해 보다 폭넓게 그리고 보다 적시에 접근하게 해주는 역할을 담당한다. 또한 기업에 종사하는 조직구성원들에게는 업무처리 및 오류의 최소화를 통해 단순 반복적인 업무를 탈피해 효율적이고 효과적으로 수행할 수 있게 해주고, 폭넓은 서비스를 제공하여 준다.

경영품질은 직무만족 및 조직몰입에 긍정적 영향을 미친다고 많은 연구로부터 보고되고 있다. 국외의 연구를 살펴보면 다음과 같다. Nagui(1993)는 경영품질이 조직구성원의 이직률, 조직구성원의 만족도에 영향을 미친다고 보고되고 있으며, Adam(1994)은 경영품질과 조직구성원의 이직률, 몰입정도, 만족도, 생산성 등의 영향요인을 분석한 결과 경영품질이 직무만족 및 조직몰입에 긍정적 영향을 미친다고 밝혔다.

또한 국내에서도 경영품질과 직무만족 및 조직몰입 간의 관계에 대한 연구가 많이 진행되고 있다. 우신, 김계수(1999)는 공공부문의 경영품질에 관한 연구에서 경영품질활동 중 인적자원관리와 프로세스의 품질이 조직구성원의 만족에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였으며, 박정화(2000)는 전사적 경영품질이 잘 수행될수록 조직내부의 커뮤니케이션이 원활하여 조직구성원의 경영품질에 대한 인식도가 높아지며 기업이 종업원의 교육, 훈련, 보상 등을 포함한 전사적 경영품질시스템이 잘 구축되어 종업원의 직무만족이 높아진다고 보고 밝혔다.

김승희(2004)는 외식업을 대상으로 한 연구에서 6시그마 시행 전후의 직무만족 및 조직몰입의 차이를 검정한 결과 6시그마 실시 이후 직무만족 및 조직몰입이 향상되었다고 보고하였다. 따라서 기존연구의 논리와 실증연구를 종합하여 볼 때 기업의 추진하는 경영품질은

직무만족 및 조직몰입에 긍정적 영향을 미칠 것으로 기대된다. 이와 같은 선행연구들의 이론적 주장과 발견에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2: 경영품질은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 경영품질은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 심리적 주인의식과 직무만족 및 조직몰입

많은 연구자들은 직무만족 및 조직몰입에 영향을 미치는 요인이 무엇인지에 대해 높은 관심을 두고 있다. 앞에서 밝힌 것처럼 직무의 특성과 조직의 특성이 직무만족 및 조직몰입에 영향을 미친다고 보고되고 있고, 또한 개인의 심리적 주인의식이 직무만족 및 조직몰입에 영향을 준다고 보고하고 있다. 조직구성원이 자신의 직무를 자신의 것으로 느끼고, 자신의 조직을 자신의 일부라고 인지할 경우 조직구성원의 직무만족과 조직몰입의 수준은 증대할 것으로 예상된다. 따라서 본 연구는 심리적 주인의식과 직무만족과 조직몰입의 기존의 연구를 검토한 후 가설을 설정하고자 한다.

먼저 심리적 주인의식과 직무만족의 국외의 연구를 살펴보면 다음과 같다. 직무만족은 직무에 대한 평가 혹은 직무경험에서 기인되는 유쾌하거나 긍정적인 감정 상태를 의미하며(Locke, 1976), 종업원 만족과 동일하게 사용되기도 한다. 즉, 직무만족은 직무상황과 직무경험에 대한 조직구성원의 전반적인 감정적 평가를 의미한다. 이러한 직무만족은 심리적 주인의식에 의해 일어날 수 있다. Van Dyne와 Pierce(2004)의 연구에 의하면 심리적 주인의식은 직무만족에 긍정적 영향을 준다고 보고되고 있는데, Van Dyne와 Pierce(2004)에 의하면 조직의 구성원들은 자신의 직무에 대한 심리적 주인의식을 검험할 때, 그 직무에 대해 긍정적인 감정이나 만족감을 느낀다고 밝히고 있다. 이외에 Vande walle et al.(1995)도 심리적 주인의식은 직무만족에 긍정적 영향을 준다고 보고하고 있는데, 그들의 주장에 의하면 개인이 심리적 주인의식을 경험하게 되면 심리적 주인의식을 일으킨 유형 혹은 무형의 대상을 보호하고 통제하려고 하며, 동시에 주의를 기울이게 되며, 나아가 소유는 인간 행동의 근본적인 동기원이기 때문에 심리적 주인의식은 조직에서 조직구성원의 긍정적 태도를 일으킨다고 강조하였다.

국내의 연구를 살펴보면, 김용철(2009)은 관광회사에 근무하는 조직구성원 483명을 대상으로 실시한 연구에서 심리적 주인의식은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 김용철(2009)의 연구는 심리적 주인의식이 조직구성원의 태도 변수인 직무만족 외에도 직무몰입을 추가로 설정하여 심리적 자본과 직무몰입의 영향관계를 살펴보았다는 점에서 이론적 시사점이 있다고 하겠다. 이외에 이정(2011)은 중국기업에 근무하는 조직구성원을 대상으로 실시한 연구에서 심리적 주인의식은 직무간장에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이정(2011)은 추가로 조직구성원의 심리적 주인의식이 높을 경우 이직의도와 결근에도 부정적인 영향을 미친다고 밝혔다. 따라서 심리적 주인의식의 수준이 높은 조직구성원은 자신의 직무에도 긍정적인 감정을 가질 것으로 기대된다.

한편, 조직몰입은 개인이 조직에 대해 느끼는 심리적인 애착을 의미한다. 심리적 주인의식이 확장된 개인은 자신의 조직에 소속감을 느낄 것이며, 심리적 주인의식의 상실은 조직에 대한 부정적인 결과를 일으킨다(Pierce et al., 2001).

심리적 주인의식과 조직몰입의 관계에 대한 국외의 연구를 살펴보면, Pierce et al.(2001)은 심리적 주인의식은 조직몰입의 선행변인이라고 밝혔으며, Van Dyne 와 Pierce(2004)도 심리적 주인의식이 높은 조직구성원은 자신의 조직에도 높은 소유의식을 나타내며, 나아가 동료들을 자발적으로 돕는 행동을 나타낸다고 보고하고 있다.

심리적 주인의식과 조직몰입의 관계에 대한 국내의 연구는 다음과 같다. 강효민(1999)은 스포츠 조직의 심리적 소유감과 조직몰입의 연구에서 심리적 소유감은 조직몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 장지예(2005)는 심리적 주인의식이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다고 밝혔다.

또한 김용철(2009)은 관광회사에 근무하는 조직구성원 483명을 대상으로 실시한 연구에서 심리적 주인의식은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 심리적 주인의식의 수준이 높은 조직구성원은 자신의 조직에 높은 소유의식과 애착심을 나타낼 것으로 예상할 수 있다. 이와 같이 기존 연구들의 이론적 근거와 연구결과에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4: 심리적 주인의식은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5: 심리적 주인의식은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 경영품질의 매개작용

심리적 주인의식과 직무만족 및 조직몰입 간의 관계에서 경영품질의 매개효과에 대한 실증적 연구는 시도된 바 없다 하지만 경영품질의 매개작용은 심리적 주인의식과 경영품질에 대한 영향관계, 경영품질과 직무만족 및 조직몰입, 그리고 심리적 주인의식과 직무만족 및 조직몰입에 대한 영향관계의 결합을 통해 설명될 수 있다. 앞서 심리적 주인의식은 경영품질의 선행변수인 동시에 직무만족 및 조직몰입의 선행변수로 제안되고 이를 지지하는 결과가 보고되고 있었고, 또한 경영품질이 직무만족 및 조직몰입의 선행변수로 제안되고 있고 이를 지지하는 결과를 살펴보았다.

조직구성원이 조직을 자신의 일부 혹은 자신의 것으로 인지할 경우, 조직이 추진하는 품질경영활동, 즉 품질을 높이기 위한 프로세스관리, 조직구성원들과의 긴밀한 관계, 회사의 비전 등의 활동을 조직구성원이 지지하여 자신의 직무에 긍정적 감정을 나타낼 가능성이 높다(추대엽, 2009; Pierce et al., 2001). 실제로 이봉세(2005)는 심리적 주인의식 수준이 높은 조직구성원은 조직이 추진하는 변화를 적극 지지하며, 높은 책임감을 인식하는 것으로 나타났다. 그러므로 심리적 주인의식은 조직이 추진하는 경영품질활동에 긍정적 영향을 줄 것으로 예상된다.

심리적 주인의식에 의해 영향을 받은 경영품질은 조직구성원의 직무만족 및 조직몰입, 즉 조직구성원의 태도에 긍정적 영향을 미칠 것으로 예상할 수 있다. 경영품질이 조직구성원의 이직률을 낮추며, 조직구성원의 직무만족과 조직몰입을 높인다(Adam, 1994; Nagui, 1993). 나아가 조직의 생산성에도 긍정적 영향을 미친다.

비록 심리적 주인의식과 직무만족 및 조직몰입 간의 영향관계에서 경영품질의 매개효과를 다룬 실증적 연구는 미흡하지만, 기존의 연구와 논리를 종합하여 볼 때 경영품질의 매개역할을 다음과 같이 추론할 수 있게 해준다. 심리적 주인의식이 높은 조직구성원은 낮은 조직구성원에 비해 조직이 추진하는 경영활동에 적극 참여하며 지지하는 행동을 보일 가능성이 높다. 이러한 조직구성원은 나아가 자신의 직무에 관심과 열정을 나타냄과 동시에 자신이 속한 조직에도 높은 애사심과 소유의식을 나타낼 가능성이 높다고 할 수 있다.

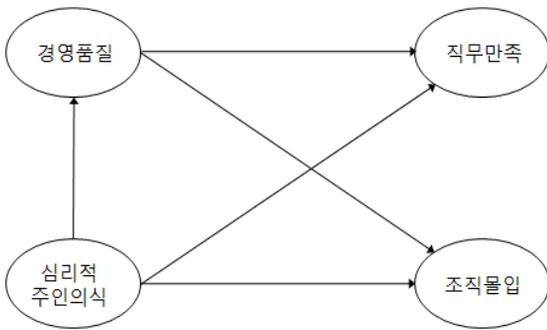
앞에서 제시한 선행연구들을 정리하여 보면, 심리적 주인의식이 경영품질에, 경영품질은 직무만족 및 조직몰입에 영향을 미치게 된다. 동시에 심리적 주인의식은 직무만족 및 조직몰입에도 유의한 영향을 미칠 것이다. 따라서 기존 연구들의 이론적 근거와 연구결과에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 6: 경영품질은 심리적 주인의식과 직무만족의 관계를 매개할 것이다.

가설 7: 경영품질은 심리적 주인의식과 조직몰입의 관계를 매개할 것이다.

2.5 연구모형

본 연구는 선행연구에서 살펴본 바와 같이 심리적 주인의식이 경영품질과 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향과 심리적 주인의식과 직무만족 및 조직몰입 간의 영향관계에 있어서 경영품질이 매개역할을 하는지 하는지에 대해 연구하는데 목적이 있다. 따라서 이를 모형화하여 나타내면 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

3. 연구방법 및 분석결과

3.1 표본 및 자료수집방법

본 연구의 연구대상은 진주시, 마산시 및 창원시의 제조업 종사자들을 대상으로 수집하였다. 객관적인 자료 수집을 위해 연구자가 직접 방문하여 설문취지를 설명하고 설문지 400부를 배부하였다. 2011년 10월 10일부터 2011년 10월 28일까지 총 340부가 회수되었

다. 이들 중 응답내용이 불성실한 12부의 설문지를 제외한 328부가 최종 분석자료로 사용되었다. 모든 설문지는 5점 리커드 척도로 되어있다.

분석대상인 표본의 특성을 살펴보면 <표 1>과 같다. 응답자의 성별은 남성이 69.5%, 여성이 30.5%, 연령별로는 20대가 16.8%, 30대가 41.1%, 40대 이상이 42.1%이었다. 결혼유무에 대해 기혼자가 69.2%, 미혼자가 30.8%로 나타났다. 학력은 고졸이 21.6%, 전문대졸이 11.0%, 대졸이 63.4%, 대학원졸이 4.0%로 나타났다. 정규직으로 76.5%, 비정규직이 23.5%이었다. 재직기간은 1년 미만은 11.3%, 1년 이상 5년 미만은 25.6%, 5년 이상 10년 미만은 22.0%, 10년 이상 장기종사자가 41.1%를 차지했다.

<표 1> 표본의 특성

구 분		빈도(명)	백분율(%)
성 별	남	228	69.5
	여	100	30.5
연 령	20대	55	16.8
	30대	135	41.1
	40대 이상	138	42.1
결혼 유무	기혼자	227	69.2
	미혼자	101	30.8
학 령	고졸	71	21.6
	전문대졸	36	11.0
	대졸	208	63.4
	대학원졸	13	4.0
고용 형태	정규직	251	76.5
	비정규직	77	23.5
재직 기간	1년 미만	37	11.3
	1년-5년 미만	84	25.6
	5년-10년 미만	72	22.0
	10년 이상	135	41.1

3.2 변수의 측정

심리적 주인의식은 조직구성원이 갖는 조직에 대한 심리적 주인의식으로 이는 조직구성원이 조직을 자신 또는 자신의 것으로 느끼는 심리적인 상태를 말하며 조직구성원스스로가 조직의 주인이라고 인지하고 조직의 이익을 위해 도움이 되는 행동을 하려는 마음가짐으로 정의하였다. Pierce et al.(1992), Wagner et al.(2003)이 개발한 도구를 추대엽(2009)이 번역하여 사용한 설문 항목 6개를 사용하였다.

경영품질은 고객의 욕구를 정확하게 만족시킬 필요성과 중요성을 인식하고 강조하며 실천하는 경영이념으로 단순한 관리차원이 아닌 비즈니스 프로세스의 재구축을 통한 기업경영 자체의 품질수준으로 정의하였다. Oebbecke(1988)의 연구에서 이용된 설문항목을 종합하여 최고경영자의 리더십, 고객중심사고, 프로세스관리, 전략계획, 인적자원관리, 정보관리 6개 요인으로 구성된 장현모(2008)가 사용한 설문항목 38개를 사용하였다.

직무만족이란 자신의 직무에 대한 혼쾌하고 긍정적인 정서상태로서 직무 자체의 특성, 임금, 승진기회, 상사 및 동료와의 관계, 직무를 통한 성장욕구 충족에 대하여 인식하는 만족정도로 정의하였다. 직무만족에 대한 문항은 Smith et al.(1969)의 직무기술지표(JDI: Job Descriptive Index)와 Taylor과 Bowers(1972)의 연구를 바탕으로 김세리(2006)의 연구에서 사용한 6개 문항을 수정 및 보완하여 사용하였다.

조직몰입은 조직구성원이 자신의 직무에 대해 심리적으로 동일시하고 몰두하는 정도이다(Allen and Meyer, 1990). Allen과 Meyer(1990)는 조직몰입을 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 분류하였는데, 이들과 각 유형의 조직몰입에 영향을 주는 요인들을 파악하려는 시도는 조직몰입의 개념을 이해하는 데 많은 도움을 주고 있다. 하지만 각 유형의 조직몰입 측정이 충분한 집중타당도나 판별타당도를 갖지 못하고 있다(Ko et al., 1997). 따라서 이러한 개념적 구분의 문제점을 고려하여 본 연구에서는 구분이 명확한 정서적 몰입만을 사용하기로 한다. 본 연구에서는 조직몰입을 조직구성원들이 조직과 조직의 목표에 대한 일체감, 애착심을 나타내는 정도로 정의하였다. 조직몰입을 측정하기 위하여 Allen과 Meyer(1990)가 개발한 정서적 몰입 5개 문항을 수정 및 보완하여 사용하였다.

3.3 분석

본 연구에서 제안된 가설들의 검증을 위해 측정도구의 신뢰성과 타당성을 점검하였다. 신뢰성을 점검하기 위해서는 크론바하 알파 신뢰계수를 이용하였고, 측정도구의 요인분석을 위해 보편적으로 활용하는 요인추출방법으로 주성분분석(principal component analysis)을 통한 직각회전(varimax rotation)을 이용하였다.

심리적 주인의식에 대한 탐색적 요인분석결과, 고유치(eigen value)가 1 이상인 요인의 수는 1개로 추출되었다. 심리적 주인의식의 6개 문항이 단일요인으로 묶였고, 분산비율이 66.56%로 나타나 요인의 타당성은 유지되고 있는 것으로 판단된다. 크론바하 알파 신뢰계수는 0.756으로 나타나 측정도구의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

경영품질은 고유치가 1 이상이 리더십, 고객중심사고, 프로세스관리, 전략계획, 인적자원관리, 정보관리 등으로 6개 요인이 도출되었다. 리더십과 프로세스관리는 제거된 문항은 없으며, 고객중심사고, 인적자원관리, 정보관리는 각각 1개 항목이 제외되었고, 전략계획에서는 2개 항목이 제거되었다. 이러한 정제과정을 거친 후 모든 요인들의 요인적재량은 모두 0.5 이상을 보이고 있으며 6개의 요인이 전체 분산의 약 64.58%를 설명하고 있는 것으로 나타나 요인들의 타당성은 유지되고 있는 것으로 판단된다. 크론바하 알파 신뢰계수는 리더십(0.916), 고객중심사고(0.842), 프로세스관리(0.897), 전략계획(0.793), 인적자원관리(0.904), 정보관리(0.872)로 나타나 측정도구의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

마지막으로 결과변수에 대한 탐색적 요인분 분석을 실시한 결과, 고유치가 1 이상인 요인이 2개 도출되었다. 직무만족과 조직몰입에서는 제거된 문항은 없으며, 이러한 정제과정을 거친 후 모든 요인들의 요인적재량은 모두 0.5 이상을 상회하고 있고, 2개의 요인이 전체 분산의 약 67.40%를 설명하고 있는 것으로 나타나 요인들의 타당성은 유지되고 있는 것으로 판단된다. 또한 크론바하 알파계수의 값이 직무만족(0.923), 조직몰입(0.841)로 나타나 측정도구의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

본 연구는 탐색적 요인분석에 이어서 AMOS 5.0을 이용하여 확인요인분석을 실시하였다. 경영품질은 2차 요인분석을 실시하여 하나의 잠재적 요인으로 변환시켰다. 확인적 요인분석 결과는 <표 2>와 같다. χ^2 통계

<표 2> 확인적 요인분석 결과

구성개념	측정항목/요인	표준요인 적재치	표준오차	t	복합 신뢰도	평균분산 추출값	적합지수
심리적 주인 의식	주인의식 1	.711	.033	12.030	.712	.937	$\chi^2=344.891$, d.f=221, p=.000, GFI=.917, AGFI=.896, CFI=.962, RMR=.024
	주인의식 2	.747	.028	11.248			
	주인의식 3	.706	.026	12.123			
	주인의식 4	.749	.028	10.871			
	주인의식 5	.772	.023	10.453			
	주인의식 6	.783	.031	10.041			
경영품질	리더십	.763	.031	12.786	.741	.945	
	고객중심사고	.729	.023	12.786			
	프로세스관리	.833	.021	9.818			
	전략계획	.771	.028	12.785			
	인적자원관리	.821	.024	9.984			
	정보관리	.817	.019	10.533			
직무만족	직무만족 1	.795	.020	11.032	.774	.954	
	직무만족 2	.801	.020	10.951			
	직무만족 3	.831	.017	10.489			
	직무만족 4	.835	.017	10.426			
	직무만족 5	.824	.017	10.619			
	직무만족 6	.814	.018	10.777			
조직몰입	조직몰입 1	.755	.033	11.033	.682	.915	
	조직몰입 2	.716	.035	11.487			
	조직몰입 3	.771	.024	9.718			
	조직몰입 4	.766	.030	9.928			
	조직몰입 5	.781	.027	9.404			

량은 모형의 완전성, 모형이 자료에 완전하게 적합 하는지 여부를 검토할 때 사용하며, 기초적합지수(GFI: Goodness-of-Fit Index)는 일반적으로 0에서 1사이에 있는 값으로 표본 크기가 200 이상일 때 0.8~0.9 이상이면 매우 좋은 모형으로 평가하게 된다. 조정적합지수 (AGFI: Adjusted Goodness -of-Fit Index)는 자유도에 의해서 조정한 값으로 기초부합지수와 마찬가지로 0.8~0.9 보다 크면 모형의 적합도가 좋다고 할 수 있으며, 평균제곱 잔차(RMR: Root Means Square Residual)는 적합도가 좋은 모형은 0에 가깝다. 일반적으로 0.05

에서 0.08 이하이면 적당한 모형으로 판단된다. 전반적인 적합지수들은 표본의 크기에 많은 영향을 받는다. 증분 적합도 지수 중의 하나인 비교적합지수(CFI: Comparative Fit Index)는 0.9보다 크면 모형의 적합도에 만족한다고 할 수 있다(김계수, 2004). 한편 χ^2 은 작으면 작을수록 유의확률(p값) 값은 유의수준 0.05 보다 크면 클수록 구조방정식 모형은 적합하다고 할 수 있으나, 본 연구결과에서는 $\chi^2=344.891$, $p=0.000$ 으로 나타났다. 이러한 유의수준은 모형의 부합도가 다소 떨어 진다고 볼 수 있으나 χ^2 은 표본의 크기에 민감하게 반

<표 3> 구성개념간 상관행렬

구분	평균	표준편차	심리적 주인의식	경영품질	직무만족	조직몰입
심리적 주인의식	3.67	0.52		.263	.238	.116
경영품질	3.71	0.34	.513***(.025)		.129	.075
직무만족	3.31	0.65	.488***(.025)	.359***(.025)		.088
조직몰입	3.52	0.63	.341***(.025)	.274***(.025)	.296***(.025)	

주) N=328. *p < 0.10 **p < 0.05 ***p < 0.01, 대각선 아래쪽은 구성개념간 상관계수 (괄호안의 숫자는 표준오차), 대각선 위쪽은 구성개념간 상관자승치

응하는 단점이 있어서 모형 전체의 적합도가 낮다고 판정하기 보다는 다른 수치들을 고려할 필요가 있다(김세리, 2006). 따라서 다른 대부분의 지표 값들을 살펴본 결과 GFI=0.917, AGFI= 0.896, CFI=0.962, RMR=0.024로 적합도 평가기준을 충족시키는 것으로 나타나 측정모형의 적합도는 수용할만한 수준이라 할 수 있다.

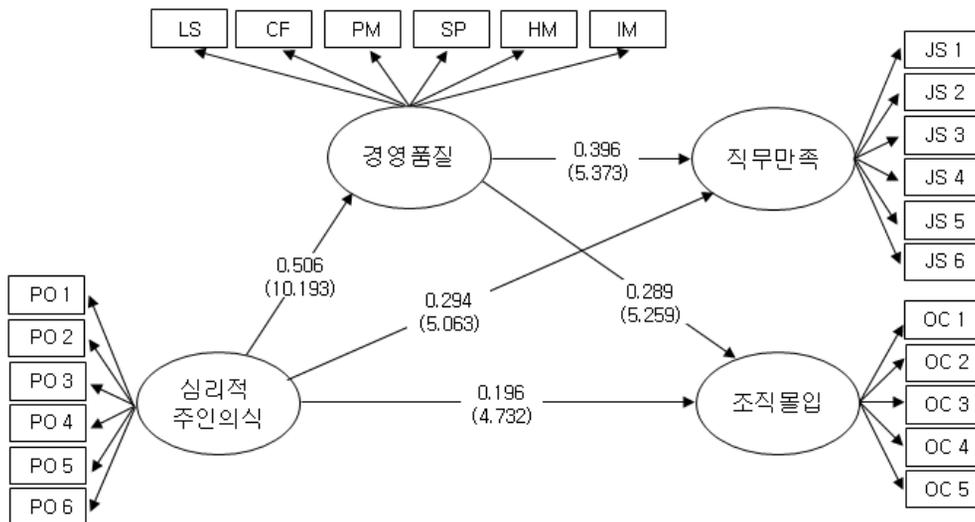
평균분산추출값(Average Variance Extracted: AVE)과 복합신뢰도(Composite Reliability: CR)는 Bagozzi와 Yi(1988)가 제시한 기준(각각 0.5 이상, 0.7 이상)보다 높게 나타났으며, 측정항목들과 구성개념들을 연결하는 표준화 요인적재치가 통계적으로 95% 신뢰구간에서 유의적이기 때문에 집중타당성이 입증되었다(Anderson and Gerbing, 1988). <표 3>는 구성개념들 간의 상관행렬을 나타낸 것이다. <표 2>의 각 구성개념의 AVE가 <표 3>의 대각선 위쪽에 나타난 구성개념간 상관자승치 보다 크기 때문에 판별타당성이 입증되었다

(Fornell and Larcker, 1981).

3.4 가설검증

본 연구에서 사용된 심리적 주인의식과 경영품질, 직무만족, 조직몰입 간에 어떠한 영향관계를 나타내는지 를 검증하기 위해 각각 공분산 구조분석을 이용하여 구조모형을 검증하였다. 구조방정식 모형을 살펴보면 $\chi^2=348.639$, $d.f=222$, $p=0.000$, $GFI=0.916$, $AGFI=0.895$, $CFI=0.961$, $RMR=0.025$ 을 갖는 모형이 도출되었다. 이 모형은 공분산 구조분석의 일반적인 평가기준을 삼는 지표들과 비교해 볼 때 전반적으로 만족할 만한 수준으로 나타났기 때문에 적절한 것으로 판단된다. 구조방정식 모형의 분석결과는 <그림 2>에, 연구가설의 검증결과는 <표 4>에 제시하였다.

본 연구의 결과를 정리하면 첫째, 심리적 주인의식은



<그림 2> 구조방정식 모형

〈표 4〉 구조모형 경로분석 결과

가설	경로	Estimate	S.E	C.R	p	채택여부
1	심리적 주인의식 → 경영품질	.506	.063	10.193	.000	채택
2	경영품질 → 직무만족	.396	.177	5.373	.000	채택
3	경영품질 → 조직몰입	.289	.212	5.269	.000	채택
4	심리적 주인의식 → 직무만족	.294	.134	5.603	.000	채택
5	심리적 주인의식 → 조직몰입	.196	.161	4.732	.000	채택
6	심리적 주인의식 → 경영품질 → 직무만족	-	-	-	-	채택
7	심리적 주인의식 → 경영품질 → 조직몰입	-	-	-	-	채택

주) Estimate는 표준화된 경로계수임

경영품질에 유의한 정(+)의 영향(0.506)을 미치는 것을 알 수 있다. 따라서 가설 1은 채택되었다. 둘째, 경영품질은 직무만족에 유의한 영향(0.396)을 미치는 것을 알 수 있다. 따라서 가설 2는 채택되었다. 셋째, 경영품질은 조직몰입에 유의한 영향(0.289)을 미치는 것을 알 수 있다. 따라서 가설 3은 채택되었다. 넷째, 심리적 주인의식은 직무만족에 유의한(0.294) 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 따라서 가설 4는 채택되었다. 다섯째, 심리적 주인의식은 조직몰입에 유의한(0.196) 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 따라서 가설 5는 채택되었다.

여섯째, 경영품질이 통계적으로 유의미한 매개역할을 하는지에 대해 경쟁모델 분석방법을 통해 추가적인 분석을 실시하였다. 경쟁모델 분석방법에서는 매개효과를 인정하기 위해서 다음과 같은 조건이 모두 충족되어야 한다(Singh, et al., 1994). 1) 매개효과 모델이 직접효과 모델보다 더 많은 분산을 설명하여야 하며, 2) 독립변수와 매개변수와와의 관계가 통계적으로 유의해야 한다. 3) 매개변수와 종속변수와와의 관계가 통계적으로 유의해야 하며, 4) 직접효과 모델에서 독립변수와 종속변수와와의 유의적 관계가 매개효과 모델에서 감소하거나 제거되어야 한다.

매개효과 모델에서의 직무만족에 대한 분산은 0.410, 직접효과 모델에서의 분산은 0.237로, 매개효과 모델이 직접효과 모델보다 더 많은 분산을 설명하였다. 또한, 독립변수인 심리적 주인의식이 경영품질에 유의한 영향을 미치며, 매개변수로 경영품질이 종속변수인 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다. 마지막으로 직접효과 모델에서의 독립변수인 심리적 주인의식이 종속변수인 직무만족에 통계적으로 미치는 유의한 영향(0.487)이 매개효과 모델에서는 유의한 영

향(0.294)이 감소되었다. 따라서 심리적 주인의식은 경영품질의 부분매개를 통해서 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 볼 수 있다. 즉, 경영품질이 부분매개를 하는 것으로 나타나 가설 6은 채택되었다.

일곱째, 매개효과 모델에서의 조직몰입에 대한 분산은 0.339, 직접효과 모델에서의 분산은 0.113으로, 매개효과 모델이 직접효과 모델보다 더 많은 분산을 설명하였다. 또한, 독립변수인 심리적 주인의식이 경영품질에 유의한 영향을 미치며, 매개변수로 경영품질이 종속변수인 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다. 마지막으로 직접효과 모델에서의 독립변수인 심리적 주인의식이 종속변수인 조직몰입에 통계적으로 미치는 유의한 영향(0.336)이 매개효과 모델에서는 유의한 영향(0.196)이 감소되었다. 따라서 심리적 주인의식은 경영품질의 부분매개를 통해서 조직몰입에 영향을 미치고 있는 것으로 볼 수 있다. 즉, 경영품질이 부분매개를 하는 것으로 나타나 가설 7도 채택되었다.

한편, 직접효과 및 간접효과를 측정된 결과 심리적 주인의식과 경영품질의 관계에서는 직접효과(0.506)만 있는 것으로 나타났으며, 경영품질과 직무만족의 관계에서는 직접효과(0.396)만 있는 것으로 나타났고, 경영품질과 조직몰입의 관계에서도 직접효과(0.289)만 있는 것으로 나타났다. 심리적 주인의식이 직무만족에 미치는 직접효과는 0.294이고 간접효과는 0.200으로 나타났으며, 심리적 주인의식이 조직몰입에 미치는 직접효과는 0.196이고 간접효과는 0.146으로 나타났다.

4. 결 론

최근 기업경영의 환경에 있어서 품질의 중요성이 점

차 확산되고 있고, 경영품질에 대한 연구도 활발하게 진행되고 있는 추세이다. 경영품질에 대한 연구는 조직적인 차원에서 뿐만 아니라 개인차원에서도 연구가 이뤄질 수 있으며, 경영품질에 있어서 개인들의 심리적 주인의식은 기업의 성과를 증대하는데 매우 중요한 역할을 한다고 할 수 있다. 이에 따라 선행연구를 바탕으로 기업조직의 경쟁력 향상을 위해 경영품질의 선·후행 변수로 심리적 주인의식, 직무만족 및 조직몰입 등을 선정하여 그들 간의 영향관계를 규명하고자 실증적 연구를 수행하였다.

검증결과 첫째, 심리적 주인의식은 경영품질에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구(추대엽, 2009)의 결과를 지지하였다. 둘째, 경영품질은 직무만족과 조직몰입에 모두 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구(김승희, 2004; Adam, 1994)의 결과를 지지하였다. 셋째, 심리적 주인의식은 직무만족과 조직몰입에 모두 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구(김용철, 2009; 장지예, 2005; Pierce et al., 2001; Van Dyne, 2004)의 결과를 지지하였다. 넷째, 경영품질은 심리적 주인의식과 직무만족 간의 관계와 심리적 주인의식과 조직몰입 간의 관계에 있어서 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 즉, 심리적 주인의식이 직무만족과 조직몰입에 대해 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 심리적 주인의식이 경영품질에 영향을 미치고 경영품질이 다시 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 간접적인 관계가 나타났다.

본 연구의 결과는 다음과 같은 이론적 시사점을 제공할 수 있다. 본 연구에서 다루어진 연구변수들에 대해 대다수의 선행연구에서 단편적으로 직접관계에서 서로 간의 미치는 영향을 살펴본 반면에 본 연구에서는 경영품질이 직무만족과 조직몰입의 선행변수일 뿐만 아니라 심리적 주인의식과 직무만족 및 조직몰입 간의 관계를 매개하는 변수로도 작용한다는 것을 처음으로 입증한 것으로, 이는 경영품질의 이론을 축적하고 그 논리를 확대하여 향후 연구의 선행연구로써 중요한 의미를 부여할 수 있다고 하겠다. 즉, 이러한 연구결과를 토대로 경영품질에 대한 연구를 보다 활성화 한다면 경영품질에 있어서 개인들이 인식하는 심리적 주인의식은 조직구성원들의 태도를 향상시켜 조직의 성과를 증대하는데 기여할 수 있을 것이다. 또한 개인의 특성변수와 관련된 대부분의 연구는 여러 가지 인과관계를 다루기 때문에 완전매개보다는 부분매개가 현실적으로 보다

더 의미있는 이론적 설득력을 제공할 수 있다. 이러한 점은 심리적 주인의식의 연구에 있어서 경영품질 뿐만 아니라 다양한 매개변수의 역할에 대한 가능성을 제시할 수 있다고 하겠다.

실무적 시사점은 다음과 같다. 우선, 기업의 경영자는 조직구성원의 직무만족과 조직몰입의 수준을 제고하고 경영품을 높이기 위해 조직구성원들에게 실제적인 심리적 주인의식을 갖도록 하는 방안을 검토해야 할 것이다. 즉 조직구성원 스스로가 기업의 주인이라고 인지하고 조직의 이익을 위해 도움이 되는 행동을 하려고 하는 심리적 주인의식을 조직구성원들에게 지각하게 함으로써 심리적 주인의식이 기업의 경영품질의 수준을 높이는 전략으로 사용될 수 있다는 시사점을 제공할 수 있다. 이는 조직구성원들의 심리적 주인의식을 더욱 고양시키는 프로그램을 통해, 조직구성원들이 조직의 비전을 잘 알고 성과를 높이기 위한 노력을 지속할 수 있도록 경영자의 리더십을 이끌어내며, 항상 고객의 요구사항과 고객욕지를 위한 노력을 하고 다른 기업과는 차별화된 서비스를 제공하기 위해 전사적인 노력을 통해 고객만족을 추구할 수 있다고 하겠다. 또한 고객만족이라는 목표를 달성시키기 위한 교육훈련과 공정한 조직구성원의 성과평가를 통해 인적자원 중심의 경영을 추구하고, 고객에게 제공하는 서비스 수준을 항상 점검하여 평가하고 조직 내에서 필요한 정보 전달이 신속하게 될 수 있도록 효율적이고 지속적인 정보관리를 실현함으로써 경영품질 수준을 향상시킬 수 있을 것이다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있어 향후 연구에는 충분히 고려할 필요가 있다. 첫째, 연구 변수들에 대한 측정은 자기보고식(self-report) 설문지를 이용하였기 때문에 개인적 특성에 따른 동일한 방법으로 측정됨으로 인하여 발생하는 오류(common method variance)의 가능성이 높다. 둘째, 수집된 자료는 어느 한 시점에서의 횡단적 연구(cross-sectional study)방법을 실시하였기 때문에 연구결과에 대한 확실한 결론을 내리기에는 한계가 있다. 향후 연구에서는 종단적 연구방법을 통하여 심리적 주인의식과 경영품질의 특성들이 직무만족 및 조직몰입의 증가나 감소를 일으키는 인과관계 과정을 설명할 수 있을 것이다. 셋째, 조사 대상이 진주, 마산, 창원지역 기업체 종사원들을 대상으로 검증되었기 때문에 연구의 결과를 일반화하는 데에는 한계가 있다. 따라서 이들 변수에 대하여 다양한 산업분야와 업종을 대상으로 실증적 연구를 하여야 할 것

이다. 넷째, 경영품질과 선·후행 변수 간의 관계를 총체적이고 종합적으로 접근함에 따라 하위 구성요소에 대한 구체적이고 개별적인 효과를 살피지 못했다. 그리고 인구통계적 변수들이 연구변수에 어떠한 영향을 작용을 하는지에 대해서도 검토해야 할 것이다. 이 또한 본 연구의 한계이자 향후 연구 과제로서 좀 더 구체적인 접근을 통해 이론의 일반화를 피할 수 있는 연구 설계가 필요할 것이다. 또한 연구의 초점을 다양한 변수들 간의 관계와 매개 및 조절작용에 대한 확대 연구가 필요하다고 하겠다.

참고문헌

- [1] 강효민(1999), “스포츠 사업조직의 심리적 소유감과 조직몰입 및 역할 외 행동의 관계”, 「한국체육학회지」, 38권, 4호, pp. 113-120.
- [2] 김계수(1999), “품질경영시스템의 모형개발과 공공서비스부분의 적용에 관한 연구”, 경희대학교 박사학위논문.
- [3] 김계수(2004), 「AMOS 구조방정식 모형분석」, 테이터솔루션.
- [4] 김용철(2009), “관광기업 종사원이 지각하는 심리적 주인의식의 선행요인과 결과-조직특성과 직무특성을 중심으로-”, 대구대학교 박사학위논문.
- [5] 김세리(2006), “외식업의 리더십, 임파워먼트와 조직유효성 연구”, 경기대학교 박사학위논문.
- [6] 김승희(2004), “외식업의 6시그마와 조직몰입, 직무만족, 조직유효성의 관계에 관한 연구”, 경기대학교 박사학위논문.
- [7] 박정화(2000), “TQM과 직무만족 간의 관계”, 「관광연구」, 15권, 2호, pp. 349-361.
- [8] 이봉세(2005), “종업원의 심리적 소유감이 직무성과, 책임감 및 조직변화 수용성에 미치는 영향”, 서강대학교 박사학위논문.
- [9] 이정(2011), “조직공정성과 조직유효성간의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과”, 영남대학교 석사학위논문.
- [10] 장지예(2005), “이익분배제에 대한 종업원의 인식이 조직몰입에 미치는 영향: 심리적 주인의식이 매개효과를 중심으로”, 한국항공경영학회 2005 추계학술대회 발표논문집, pp. 285-306.
- [11] 장현모(2008), “품질경영이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구-특1급 관광호텔을 중심으로-”, 한국해양대학교 박사학위논문.
- [12] 추대엽(2009), “레스토랑 직원의 심리적 주인의식이 지각된 경영품질에 미치는 영향”, 세종대학교 박사학위논문.
- [13] 홍세길(2004), “참여적 작업시스템이 근로자태도에 미치는 영향에 관한 연구: 경영자신뢰, 내재적 보상, 임파워먼트를 매개변인으로”, 경희대학교 박사학위논문.
- [14] Adam, E. E.(1994), “Alternative Quality Improvement and Organization Performance”, *Journal of Operations Management*, Vol. 12, No. 1, pp. 27-44.
- [15] Allen, N. J. and Meyer, J. P.(1990), “The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization”, *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 63, No. 1, pp. 1-18.
- [16] Anderson, J. C. and Gerbing, D. W.(1988), “Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach”, *Psychological Bulletin*, Vol. 103, pp. 411-423.
- [17] Bagozzi, R. P. and Yi, Y.(1988), “On the evaluation of structural equation models”, *Journal of the Academy Marketing Science*, Vol. 16, pp. 74-94.
- [18] Fornell, C. and Larcker, D.(1981), “Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement errors”, *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, pp. 39-50.
- [19] Ko, J. W., Price, J. L. and Mueller, C. W.(1997), “Assessment of Meyer and Allen’s three-component model of organizational commitment in South Korea”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 82, No. 6, pp. 961-973.
- [20] Locke, E. A.(1976), *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette(ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology*(1297-1349), Chicago: Rand McNally.
- [21] Nagui, H.(1993), “The implementation of total quality management in semiconductor Manufacturing Operation”, *IEEE Trans Semiconductor Manufacturing*, Vol. 6, No. 2, pp. 160.
- [22] Oebbecke, M.(1998), *Toward a framework or Total Quality Management(TQM) in professional sport team organizations: Identification and validation or TQM constructs, and the development of an associated instrument*, Thesis Doctoral, Temple University.
- [23] Pierce, J. L., Kostova, T. and Dirks, K. T.(2001), “Toward at theory of psychological ownership in organizations”, *Academy of Management Review*, Vol. 26, No. 3, pp. 298-310.
- [24] Pierce, J. L., Van Dyne, L. and Cummings, L. L. (1992), *Psychological ownership: A conceptual and operational examination*, Association Proceeding, New Orleans, LA., pp. 203-211.

- [25] Singh, J., Goolsby, J. R., and Rhoads, G. K.(1994), "Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives", *Journal of Marketing Research*, Vol. 31, pp. 558-569.
- [26] Taylor, J. C. and Bowers, D. G.(1972), "Survey of organizations: A machine scored standardized questionnaire instrument", *Institute for Social Research*, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan.
- [27] Van Dyne, L. and Pierce, J. L.(2004), "Psychological ownership and feelings of possession: Three field studies predicting employee attitudes an organizational citizenship behavior", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 25, No. 4, pp. 439-460.
- [28] Vande Walle, D., Van Dyne, L. and Kostova, T. (1995), "Psychological ownership: An empirical examination of its consequences", *Group and Organization Management*, Vol. 20, No. 2, pp. 210-226.
- [29] Wagner, S. H., Parker, C. P. and Christiansen, N. D.(2003), "Employees think and act like owners: Effects of ownership beliefs and behaviors on organizational effectiveness", *Personnel Psychology*, Vol. 56, No. 4, pp. 847-871.
- [30] Wright, P. M. and McMahan, G. C.(1992), "Theoretical perspective for strategic human resource management", *Journal of Management*, Vol. 18, No. 3, pp. 295-320.

2012년 3월 12일 접수, 2012년 4월 4일 수정, 2012년 4월 5일 채택