

중소기업 근로자의 직무스트레스가 직무특성과 조직유효성 간의 관련성에 미치는 영향에 관한 연구

김만두*, 이찬호**

부산대학교 대학원 경영컨설팅학과 박사과정*, 부산대학교 경영학과 교수**

A Study on the Relevance between Workers' Job Characteristics and Organizational Effectiveness by Job Stress in Small & Medium Sized Enterprises

Man-Doo Kim*, Chan-Ho Lee**

Dept. of Management Consulting, Pusan National University*

Dept. of Business Administration, Pusan National University**

요 약 본 연구는 직무스트레스가 직무특성과 조직유효성 간의 관련성에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 이를 위해 부·울·경 지역의 중소기업 중 제조업 및 서비스업에 종사하는 근로자를 대상으로 설문조사를 실시하여 379개의 데이터를 수집하였다. 본 연구결과에 의하면, 역할갈등, 역할모호성, 역할과다 수준에 따라 직무특성과 조직유효성 간의 관련성에 일부 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에 의하면 다양한 직무특성을 활용하여 조직유효성을 높이하고자 하는 중소기업들의 경우 직무스트레스를 적절히 통제하는 것이 조직유효성 증대에 유용할 것으로 판단된다. 또한 향후 대기업과 중소기업간의 비교를 통한 보다 심도 있는 연구를 기대한다.

주제어 : 직무특성, 직무스트레스, 조직유효성, 역할갈등, 역할모호성, 역할과다

Abstract The objective of this study is to examine the relevance between Job Characteristic and Organizational Effectiveness by Job Stress. The proxy variable of the Job Characteristic are skill variety, task identity, task significance, task autonomy, and task feedback. The proxy variable of Job Stress are role conflict, role ambiguity, and role overload. And the proxy variable of Organizational Effectiveness are job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention. The sample consists of 379 data belonging to manufacturing and service industry located on Busan, Ulsan, and Gyungnam in 2015. The result of this study shows that there is difference on the relevance between Job Characteristic and Organizational Effectiveness according to the Job Stress. Therefore, it is more important to reduce the job stress to enhance the Organizational Effectiveness.

Key Words : Job Characteristic, Job Stress, Organizational Effectiveness, Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload

Received 28 March 2016, Revised 29 April 2016

Accepted 20 May 2016, Published 28 May 2016

Corresponding Author: Chan-Ho Lee

(Pusan National University)

Email: lechanho@pusan.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

급속한 산업화와 도시화가 진행된 우리나라에서 직무 스트레스 관리의 중요성이 점차 증대되고 있다. 특히 대기업에 비해 급여수준은 낮고 근로시간 및 근로환경은 더 열악한 중소기업의 근로자들은 상대적으로 더 높은 수준의 직무스트레스에 노출되어 있다고 할 수 있다. 그러나 중소기업 근로자들의 직무스트레스를 관리하고 해소할 제도나 방안은 거의 없는 것이 현실이다. 따라서 대기업 근로자에 비해 중소기업 종사자들이 직무와 관련된 스트레스가 더 많으나 그에 대한 대비책이 부족하므로 중소기업 종사자들이 상대적으로 직무 스트레스에 더 노출되어 있으며 이에 따른 영향이 상대적으로 더 클 것으로 예상된다. 이에 본 연구에서는 이와 같은 현실을 고려하여 중소기업 근로자의 직무 스트레스에 초점을 맞추게 되었다.

본 연구에서는 중소 제조업 및 서비스업 종사자를 대상으로 직무 스트레스에 따라 직무특성과 조직유효성 간의 관련성에 차이가 있는지를 직무스트레스를 조절변수로 활용하여 검증한다. 만약 직무스트레스에 따라 직무특성과 조직유효성의 관련성에 차이가 있다면, 기업은 다양한 직무특성을 고려하는 것만으로 조직유효성을 달성할 수 없음을 인지하고 근로자의 직무스트레스를 낮춤으로써 조직유효성을 높일 수 있는 방안을 강구해야 할 것이다. 또한 직무스트레스에 따라 직무특성과 조직유효성의 관련성에 차이가 있다면, 본 연구결과가 기업의 효율적인 인적자원관리를 통한 경영성과 달성에 있어 근로자의 직무스트레스의 중요성을 환기시키고 중소기업 근로자의 직무 스트레스를 완화시킬 수 있는 구체적인 방안을 모색하는 하나의 계기가 될 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 이론적 배경

2.1.1 직무특성

직무특성이론(job characteristic theory)은 특정한 직무특성이 특정한 심리 상태를 유발하고 이것이 다시 직무성과와 연관되는데, 이때 종업원의 개인차가 이러한 일련의 과정에 영향을 줄 수 있다는 것으로, Hackman

and Oldham에 의해 탄생한 직무설계이론에서 이들은 종업원들의 주요 직무요인에 영향을 미치는 핵심적인 직무특성을 기술다양성(skill variety), 과업정체성(task identity), 과업중요성(task significance), 자율성(autonomy), 피드백(feedback)으로 구분하였다[1].

지금까지도 많은 학자들은 직무 특성모형의 5가지 핵심 변수들을 지지하고 있으며, 많은 연구를 통해 직무특성이론이 직무 설계에 효과적임을 실증적으로 검증하였다.

2.1.2 조직유효성

조직유효성(organizational effectiveness)은 목표달성의 정도나 회소가치가 있는 자원을 획득하기 위해서 환경을 개척해 나가는 조직의 능력으로 정의된다. Campell은 1973년까지의 문헌 조사를 통하여 조직유효성 지표로 제시된 30가지 변수들을 제시하였으며[2], 본 연구에서 활용된 조직유효성 지표 중 직무만족(job satisfaction)은 개인이 주어진 상황에서 조직의 목표를 이루기 위한 직업적인 관심과 열의라고 정의할 수 있는데[3], 개인이 자신의 직업 혹은 직무에 만족하는 정도를 의미한다. 직무만족에 대한 관심은 생산성 향상에 관심을 가진 학자들로부터 시작되었으며, 직무만족을 조직유효성의 변수로 활용하여[4] 직무 만족이 수행을 촉진할 것이라는 가정하에 직무 만족에 영향을 주는 선행 요인과 직무 만족의 효과에 대한 연구가 중심을 이루고 있다. 조직몰입(organizational commitment)은 조직구성원이 자신이 속한 조직에 대하여 단순한 애정이나 소속감을 넘어서서 강하게 책임을 느끼는 강도의 심리적 상태를 의미한다. 이직의도(turnover intention)는 조직구성원이 직무불만족으로 직장을 옮기려는 의도를 가지고 있거나 직종을 전환하려는 성향을 의미하며[5], 주현정 등도 이직의도를 조직유효성의 한 대리변수로 이용하였다[6].

2.1.3 직무스트레스

직무스트레스(job stress)는 조직 내에서 직무를 수행하는 과정에서 발생하는 스트레스를 말한다. 본 연구에서 직무스트레스는 Brief[7], Parasuraman and Alluto[8]에서 제시한 역할갈등, 역할모호성, 역할과다로 설정하였다. 첫째, 역할갈등(role conflict)은 양립될 수 없는 두 가지 이상의 기대가 개인에게 동시에 주어질 때 발생하며,

또 다른 역할에서 일어나는 압박으로 인해 양립될 수 없는 역할 내에서의 개인의 압박 정도를 의미한다. 둘째, 역할 모호성(role ambiguity)은 자신의 직무에 대한 책임 영역과 직무목표에 대하여 명확하게 인식하고 있지 못할 때 생성된다. 셋째, 역할과다(role overload)는 양적 역할과다와 질적 역할과다로 구분하여 설명될 수 있는데, 양적 역할과다는 주어진 시간 내에 수행할 수 있는 업무량 이상의 역할 요구이며, 질적 역할과다는 수행자의 능력과 재능, 지식, 이상으로 요구받는 역할의 과다를 의미한다.

2.2 선행연구

2.2.1 직무특성과 조직유효성 연구

Hackman and Oldham 연구에서 주요한 직무특성 요인을 제시[1]한 이후 직무특성 관련 국내외 선행연구에서는 주로 이들이 제시한 직무특성 요인을 활용한 연구가 진행되어 왔다.

이영환은 중소기업 인력의 직무불안정성과 조직유효성에 대해 분석하였는데 역할과다 및 모호성은 이직의도와는 관련성이 없는 것으로 나타났으나, 과업수행역량 변화는 이직의도를 감소시키는 것으로 나타났다[9]. 정영길은 근로자의 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향을 검증하였는데[10], 직무다양성, 직무정체성, 직무자율성은 조직몰입에 양(+)의 영향을, 직무다양성, 직무자율성, 직무피드백은 이직의도에 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이 이외에도 권용만은 직무소진이 조직유효성과 이직의도에 미치는 영향을 연구하였고[11], 설령거 등은 융복합 시대의 리더 감독 유형이 창의성과 직무몰입에 미치는 영향을 연구하였다[12].

2.2.2 직무스트레스와 조직유효성 연구

국내에서는 직무스트레스의 중요성을 2000년대 이후부터 인식하게 되었고 그에 따라 관련 연구도 주로 2000년대 이후부터 이뤄지고 있으며, 다음과 같이 주로 특정 직업군의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 사례분석연구가 많이 이뤄졌다. 먼저, 김계철 등은 개인적 이직요인으로 일·가정 갈등과 경력개발기회 부족을, 업무적 이직요인으로 직무탈진감과 업무과부하

를 외생변수로 설정하였다[13]. 한진환은 노사갈등과 이직의시간 노조참여행동의 매개효과를 규명하였고[14], 전영길은 이직의도와 리더쉽 유형 관계에서 직무만족도의 매개효과를 분석하였으며[15], 윤경미 등은 어린이집 유형에 따른 보육교사의 이직의도를 분석하였다[16]. 유피터·양해술[17]은 연구개발 인력군, 윤선영[18]은 항공사 텔레마케터, 임찬규등[19]은 장애인체육행정조직 구성원, 장영철·이은준[20], 이종건·권기일[21]은 글로벌 유통업 종사자, 이준희·김상대[22]는 한시적 스포츠 조직 구성원, 김명숙·고종욱[23]은 요양보호사, 정성휘[24]는 팀비서, 윤현경[25]은 초임 치과위생사를 각각 대상으로 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 대체로 직무스트레스가 조직유효성에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 그 외에 이은연 등[26]과 김미진 등[27]도 간호학분야에서의 직무스트레스를 연구하였다.

2.2.3 본 연구와 선행연구와의 차별점

본 연구는 중소기업 근로자를 대상으로 직무 스트레스가 미치는 영향을 실증적으로 검증하기 위한 연구이다. 다음과 같은 점에서 본 연구는 선행연구와 차별성이 있을 것으로 기대된다.

첫째, 지금까지 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향, 그리고 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 각각 개별적으로 검증한 연구는 있으나, 직무스트레스를 조절변수로 활용하여 직무스트레스에 따라 직무특성과 조직유효성 간의 관련성에 차이가 있는지를 검증한 연구는 거의 없었다.

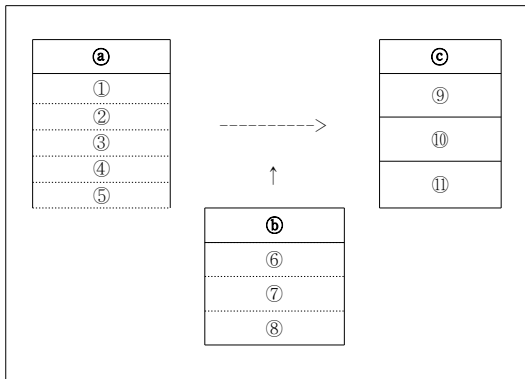
둘째, 기존의 많은 선행연구의 경우 주로 특정 직업군에서 직무특성이 직무유효성에 미치는 영향, 그리고 직무스트레스가 직무유효성에 미치는 영향을 검증하였다. 그러나 본 연구에서는 연구대상을 특정 직업군이 아닌 우리나라 전체 근로자 중 88.9%를 담당하는 중소기업 근로자를 대상으로 분석함으로써 연구결과의 일반화를 꾀하고 그 결과의 유용성을 높이고자 하였다.

셋째, 본 연구에서는 연구결과의 신뢰성을 높이기 위해 중소기업 중 대표적인 산업군인 제조업과 함께 부·울·경 중소기업의 많은 비중을 차지하는 서비스업을 대상으로 분석을 실시하였다.

3. 연구설계

3.1 연구모형

본 연구의 분석을 위한 연구모형은 다음 [Fig. 1]과 같다. 독립변수는 직무특성으로 직무다양성, 직무자율성, 직무중요성, 직무정체성, 피드백 변수로 측정하였다. 종속변수는 조직유효성으로 직무만족, 조직몰입, 이직의도 변수로 측정하였으며, 또한 본 연구 핵심 변수인 직무스트레스는 역할갈등, 역할모호성, 역할과다를 조절변수로 활용하였다.



[Fig. 1] Research Model

①Job Characteristics ②Job Stress ③Organizational Effectiveness
 ①Variety of duties ②Job autonomy ③Task significance ④Task identity ⑤Job feedback ⑥Role conflict ⑦Role ambiguity ⑧Role overload ⑨Job satisfaction ⑩Organizational commitment ⑪ Turnover intention

3.2 표본선정

본 연구에서는 부산·울산·경남에 위치한 중소제조업 및 서비스업의 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 2015년 6월 20일부터 2015년 8월 20일 까지 약 2개월간 약 600부의 설문지를 배포하였으며, 이중 500부를 회수하여 응답내용이 불성실하거나 본 조사에 활용하기 어렵다고 판단되는 설문지 33부를 제외한 총 467부 중 가장 규모가 크고 보편적인 산업군인 제조업과 서비스업으로 연구표본을 한정하여 최종 연구표본에 사용된 설문지는 총 379부이다.¹⁾

1) 지면 상의 이유로 설문지의 구성항목 제시는 생략하기로 한다.

4. 실태분석 결과

4.1 변수들의 요인분석 및 신뢰도분석

본 연구를 위한 표본은 종업원수 100명이상 기업이 전체의 49.8%, 응답자의 근속년수 5년 이상이 56.1%, 과장급 이상이 38.9%를 차지하여 본 연구목적에 달성하기에 적절한 표본분포를 보이는 것으로 판단되며, 변수별 각 측정항목의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였고, 요인 추출방법은 주성분분석을 이용하였다. 요인의 회전은 베리맥스방식을 사용하였으며 고유값 1.0 이상을 요인화하고 기준에 부합되지 않는 항목은 제외하였다.

각 변수별 분석결과 직무특성(직무다양성, 직무자율성, 직무중요성, 직무정체성, 직무피드백)은 KMO가 0.860으로 나타나 모형이 타당하며, Cronbach's α 값이 0.805 이상으로 나타나 신뢰성 또한 높은 것으로 나타났다. 조절변수인 직무스트레스(역할갈등, 역할모호성, 역할과다)는 KMO가 0.850, Cronbach's α 값이 0.705 이상, 종속변수인 조직유효성(직무만족, 조직몰입, 이직의도)은 KMO가 0.933, Cronbach's α 값이 0.862 이상이었다.

4.2 상관관계 분석

다음 <Table 1>은 본격적인 가설검증에 앞서 주요 변수들 간의 Pearson 상관관계 분석결과로, 직무특성 중 직무자율성과 직무정체성은 대체로 조직유효성과 통계적으로 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

<Table 1> Correlations(Pearson)

| | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | ⑨ | ⑩ |
|------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|------|---|---|
| ② | .129 | | | | | | | | | |
| .069 | | | | | | | | | | |
| ③ | .026 | .565** | | | | | | | | |
| .715 | .000 | | | | | | | | | |
| ④ | .034 | .723** | .566** | | | | | | | |
| .629 | .000 | .000 | | | | | | | | |
| ⑤ | -.159* | .214** | .313** | .131 | | | | | | |
| .025 | .002 | .000 | .065 | | | | | | | |
| ⑥ | .074 | .214** | .217** | .235** | -.117 | | | | | |
| .301 | .002 | .002 | .001 | .101 | | | | | | |
| ⑦ | .024 | .130 | .033 | .159* | -.103 | .490** | | | | |
| .739 | .067 | .641 | .025 | .148 | .000 | | | | | |
| ⑧ | -.059 | .217** | .063 | .266** | -.047 | .100 | .321** | | | |
| .410 | .002 | .379 | .000 | .513 | .158 | .000 | | | | |
| ⑨ | -.041 | .283** | .246** | .247** | .170* | -.161* | -.127 | .027 | | |
| .568 | .000 | .000 | .000 | .017 | .023 | .074 | .710 | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---------|---------|-------|---------|-------|---------|---------|-------|---------|---------|
| ⑩ | .095 | .201** | .096 | .209** | .015 | -.247** | -.232** | -.066 | .578** | |
| | .182 | .004 | .178 | .003 | .834 | .000 | .000 | .353 | .000 | |
| ⑪ | -.220** | -.172** | -.076 | -.297** | -.079 | .150* | .103 | .128 | -.295** | -.600** |
| | .002 | .015 | .289 | .000 | .266 | .034 | .147 | .072 | .000 | .000 |

주) *, **는 0.05, 0.01 수준(양끝)에서 유의함.
 ①Variety of duties ②Job autonomy ③Task significance ④Task identity ⑤Job feedback ⑥Role conflict ⑦Role ambiguity ⑧Role overload ⑨Job satisfaction ⑩Organizational commitment ⑪ Turnover intention

또한 직무스트레스 중 역할갈등은 조직유효성과 통계적으로 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

4.3 실태분석 결과
 4.3.1 역할갈등의 조절효과

다음 <Table 2>는 중위수를 기준으로 고집단과 저집단으로 구분(이하 같음)한 역할갈등의 직무스트레스가 직무특성과 조직유효성 간의 관련성에 미치는 영향을 검증한 결과이다.

<Table 2> Relationship between job characteristics and organizational effectiveness by role conflict

| c | a | ⑥(lower group) | | | ⑥(higher group) | | |
|-------------------------|---|----------------|--------|------|-----------------|--------|-------|
| | | β | t | p | β | t | p |
| ⑨ | ⑫ | 2.052 | 5.764 | .000 | 1.951 | 6.327 | .000 |
| | ① | .001 | .015 | .988 | -.004 | -.096 | .923 |
| | ② | .247 | 2.785 | .006 | .137 | 2.044 | .042 |
| | ③ | .251 | 2.514 | .013 | .105 | 1.262 | .208 |
| | ④ | -.041 | -.505 | .614 | -.057 | -.753 | .453 |
| | ⑤ | -.091 | -1.137 | .257 | .128 | 1.841 | .067 |
| adjusted R ² | | .167 | | | .065 | | |
| F | | 8.594 | | | 3.737 | | |
| Max VIF | | 2.254 | | | 2.063 | | |
| ⑩ | ⑫ | 2.760 | 7.892 | .000 | 1.813 | 5.029 | .000 |
| | ① | .271 | 3.826 | .000 | .053 | 1.049 | .295 |
| | ② | .043 | .496 | .621 | .114 | 1.455 | .147 |
| | ③ | .104 | 1.062 | .290 | .168 | 1.740 | .084 |
| | ④ | .016 | .197 | .844 | -.012 | -.139 | .890 |
| | ⑤ | -.222 | -1.149 | .253 | .074 | .902 | .368 |
| adjusted R ² | | .206 | | | .067 | | |
| F | | 10.802 | | | 3.827 | | |
| Max VIF | | 2.254 | | | 2.063 | | |
| ⑪ | ⑫ | 3.102 | 7.245 | .000 | 3.947 | 12.336 | .000 |
| | ① | -.360 | -4.151 | .000 | -.065 | -1.447 | .150 |
| | ② | -.184 | -2.169 | .032 | -.090 | -1.298 | .196 |
| | ③ | .318 | 2.648 | .009 | .036 | .414 | .679 |
| | ④ | -.042 | -.430 | .668 | -.068 | -.870 | .386 |
| | ⑤ | -.139 | -1.925 | .056 | 0.11 | 1.146 | 0.253 |
| adjusted R ² | | .159 | | | .050 | | |
| F | | 8.140 | | | 3.072 | | |
| Max VIF | | 2.254 | | | 2.063 | | |

①Job Characteristics ②Organizational Effectiveness ③Variety of duties ④Job autonomy ⑤Task significance ⑥Task identity ⑦Job feedback ⑧Role conflict ⑨Job satisfaction ⑩Organizational commitment ⑪Turnover intention ⑫constant

첫째, 조직유효성의 측정치로 직무만족을 활용한 결과, 직무특성 중 중요성과 직무만족은 역할갈등 수준이 낮은 그룹에서는 5% 유의수준 내에서 (+)의 관련성을 나타냈으나, 역할갈등 수준이 높은 그룹에서는 통계적으로 유의한 관련성을 나타내지 않았다. 따라서 직무특성으로 중요성은 근로자가 역할갈등으로 인한 스트레스가 없는 경우에 한해 직무만족을 높이는 효과가 있는 것으로 판단된다. 둘째, 조직유효성의 측정치로 조직몰입을 활용한 결과, 다양성과 조직몰입은 역할갈등 수준이 낮은 그룹에서는 1% 유의수준 내에서 (+)의 관련성을 나타냈으나, 역할갈등 수준이 높은 그룹에서는 통계적으로 유의한 관련성을 나타내지 않았다. 따라서 직무특성으로 다양성은 근로자가 역할갈등으로 인한 스트레스가 없는 경우에 한해 조직몰입을 높이는 효과가 있는 것으로 판단된다. 셋째, 조직유효성의 측정치로 이직의도를 활용한 결과, 다양성 및 자율성은 이직의도와 역할갈등 수준이 낮은 그룹에서는 5% 이내 유의수준 내에서 (-)의 관련성을 나타냈으나, 역할갈등 수준이 높은 그룹에서는 통계적으로 유의한 관련성을 나타내지 않았다. 따라서 직무특성으로 다양성 및 자율성은 근로자가 역할갈등으로 인한 스트레스가 없는 경우에 한해 이직의도를 낮추는 효과가 있는 것으로 판단된다. 또한 중요성과 이직의도는 역할갈등 수준이 낮은 그룹에서는 1% 유의수준 내에서 양(+)의 관련성을 나타냈으나, 역할갈등 수준이 높은 그룹에서는 통계적으로 유의한 관련성을 나타내지 않았다.

4.3.2 역할모호성의 조절효과

다음 <Table 3>는 역할모호성의 직무스트레스가 직무특성과 조직유효성 간의 관련성에 미치는 영향을 검증한 결과이다. 첫째, 조직유효성의 측정치로 직무만족을 활용한 결과, 중요성과 직무만족은 역할모호성 수준이 낮은 그룹에서는 5% 유의수준 내에서 (+)의 관련성을 나타냈으나, 역할모호성 수준이 높은 그룹에서는 통계적으로 유의한 관련성을 나타내지 않았다. 따라서 직무특성으로 중요성은 근로자가 역할모호성으로 인한 스트레스가 없는 경우에 한해 직무만족을 높이는 효과가 있는 것으로 판단된다. 둘째, 조직유효성의 측정치로 조직몰입을 활용한 결과, 다양성과 조직몰입은 역할모호성 수준이 낮은 그룹에서는 1% 유의수준 내에서 (+)의 관련성을 나타냈으나, 역할모호성 수준이 높은 그룹에서는 통계적으로

로 유의한 관련성을 나타내지 않았다. 셋째, 조직유효성의 측정치로 이직의도를 활용한 결과, 자율성과 피드백은 이직의도와 역할모호성 수준이 낮은 그룹에서는 5% 이내 유의수준 내에서 음(-)의 관련성을 나타냈으나, 역할모호성 수준이 높은 그룹에서는 통계적으로 유의한 관련성을 나타내지 않았다. 또한 중요성은 이직의도와 역할모호성 수준이 낮은 그룹에서는 5% 이내 유의수준 내에서 양(+)의 관련성을 나타냈으나, 역할모호성 수준이 높은 그룹에서는 통계적으로 유의한 관련성을 나타내지 않았다.

<Table 3> Relationship between job characteristics and organizational effectiveness by role ambiguity

| c | a | ⑦(lower group) | | | ⑦(higher group) | | |
|-------------------------|---|----------------|--------|------|-----------------|--------|------|
| | | β | t | p | β | t | p |
| ⑨ | ⑫ | 2.119 | 5.706 | .000 | 2.200 | 7.352 | .000 |
| | ① | .001 | .015 | .988 | -.029 | -.703 | .483 |
| | ② | .184 | 2.108 | .036 | .151 | 2.234 | .027 |
| | ③ | .222 | 2.127 | .035 | .095 | 1.194 | .234 |
| | ④ | -.010 | -.119 | .906 | -.088 | -1.233 | .219 |
| | ⑤ | -.042 | -.540 | .590 | .090 | 1.346 | .180 |
| adjusted R ² | | .122 | | | .044 | | |
| F | | 6.239 | | | 2.803 | | |
| Max VIF | | 2.380 | | | 2.236 | | |
| ⑩ | ⑫ | 2.923 | 7.586 | .000 | 2.120 | 6.611 | .000 |
| | ① | .200 | 2.662 | .008 | .042 | .970 | .333 |
| | ② | .031 | .342 | .733 | .098 | 1.356 | .177 |
| | ③ | .176 | 1.623 | .106 | .015 | .173 | .863 |
| | ④ | .028 | .331 | .741 | -.011 | -.144 | .885 |
| | ⑤ | .153 | 2.126 | .035 | -.261 | -3.196 | .002 |
| adjusted R ² | | .173 | | | .034 | | |
| F | | 8.843 | | | 2.408 | | |
| Max VIF | | 2.380 | | | 2.236 | | |
| ⑪ | ⑫ | 2.970 | 6.739 | .000 | 3.951 | 11.812 | .000 |
| | ① | -.292 | -3.407 | .001 | -.096 | -2.103 | .037 |
| | ② | -.201 | -2.038 | .044 | -.044 | -.582 | .561 |
| | ③ | .318 | 2.560 | .011 | .115 | 1.282 | .202 |
| | ④ | -.052 | -.547 | .585 | -.129 | -1.618 | .107 |
| | ⑤ | -.179 | -2.390 | .018 | .111 | 1.191 | .235 |
| adjusted R ² | | .112 | | | .059 | | |
| F | | 5.754 | | | 3.487 | | |
| Max VIF | | 2.380 | | | 2.236 | | |

①Job Characteristics ②Organizational Effectiveness ③Variety of duties ④Job autonomy ⑤Task significance ⑥Task identity ⑦Job feedback ⑧Role ambiguity ⑨Job satisfaction ⑩Organizational commitment ⑪Turnover intention ⑫constant

4.3.3 역할과다의 조절효과

다음 <Table 4>는 역할과다의 직무스트레스가 직무

특성과 조직유효성 간의 관련성에 미치는 영향을 검증한 결과이다. 첫째, 조직유효성의 측정치로 직무만족을 활용한 결과, 자율성 및 중요성은 역할과다 수준이 낮은 그룹에서는 5% 유의수준 내에서 직무만족과 양(+)의 관련성이 있는 것으로 나타났으나, 역할과다 수준이 높은 그룹에서는 통계적으로 유의한 관련성을 나타내지 않았다. 따라서 직무특성으로 자율성 및 중요성은 근로자가 역할과다로 인한 스트레스가 없는 경우에 한해 직무만족을 높이는 효과가 있는 것으로 판단된다. 둘째, 조직유효성의 측정치로 조직몰입을 활용한 결과, 다양성 및 중요성은 역할과다 수준이 낮은 그룹에서는 조직몰입과 대략 1% 유의수준 내에서 양(+)의 관련성을 나타냈으나, 역할과다 수준이 높은 그룹에서는 조직몰입과 통계적으로 유의한 관련성을 나타내지 않았다. 또한 피드백과 조직몰입은 역할과다 수준이 낮은 그룹에서는 5% 유의수준 내에서 (+)의 관련성을 나타냈으나, 역할과다 수준이 높은 그룹에서는 통계적으로 유의한 관련성을 나타내지 않았다. 셋째, 조직유효성의 측정치로 이직의도를 활용한 결과, 자율성 및 중요성은 이직의도와 역할과다 수준이 낮은 그룹에서는 계수의 부호는 반대이지만 5% 이내 유의수준 내에서 관련성을 나타냈으나, 역할모호성 수준이 높은 그룹에서는 통계적으로 유의한 관련성을 나타내지 않았다.

<Table 4> Relationship between job characteristics and organizational effectiveness by role overload

| c | a | ⑧(lower group) | | | ⑧(higher group) | | |
|-------------------------|---|----------------|--------|------|-----------------|--------|------|
| | | β | t | p | β | t | p |
| ⑨ | ⑫ | 2.522 | 6.691 | .000 | 1.899 | 6.012 | .000 |
| | ① | .080 | 1.096 | .274 | -.035 | -.771 | .442 |
| | ② | .150 | 2.068 | .041 | .139 | 1.729 | .085 |
| | ③ | .196 | 2.096 | .037 | .082 | .942 | .347 |
| | ④ | -.094 | -1.263 | .208 | .044 | .568 | .571 |
| | ⑤ | -.098 | -1.208 | .228 | .080 | 1.198 | .232 |
| adjusted R ² | | .111 | | | .080 | | |
| F | | 5.674 | | | 4.459 | | |
| Max VIF | | 2.131 | | | 2.362 | | |
| ⑩ | ⑫ | 2.682 | 6.813 | .000 | 2.457 | 7.187 | .000 |
| | ① | .234 | 3.092 | .002 | .052 | 1.074 | .284 |
| | ② | -.021 | -.264 | .792 | .086 | .989 | .324 |
| | ③ | .249 | 2.556 | .011 | -.061 | -.642 | .521 |
| | ④ | -.043 | -.550 | .583 | .128 | 1.530 | .128 |
| | ⑤ | .186 | 2.201 | .029 | -.001 | -1.759 | .081 |

| | | | | | | | |
|-------------------------|-------|-------|--------|------|-------|--------|------|
| adjusted R ² | .163 | | .033 | | | | |
| F | 8.335 | | 2.340 | | | | |
| Max VIF | 2.131 | | 2.362 | | | | |
| ⑩ | ⑫ | 2.759 | 5.949 | .000 | 4.095 | 12.049 | .000 |
| | ① | -.228 | -2.553 | .011 | -.175 | -3.629 | .000 |
| | ② | -.255 | -2.700 | .008 | .107 | 1.237 | .218 |
| | ③ | .245 | 2.134 | .034 | .172 | 1.830 | .069 |
| | ④ | -.375 | -4.499 | .000 | .075 | .822 | .412 |
| | ⑤ | -.137 | -1.904 | .058 | 0.123 | 1.242 | .216 |
| adjusted R ² | .144 | | .106 | | | | |
| F | 7.641 | | 5.437 | | | | |
| Max VIF | 2.36 | | 2.362 | | | | |

③Job Characteristics ④Organizational Effectiveness ①Variety of duties ②Job autonomy ③Task significance ④Task identity ⑤Job feedback ⑧Role overload ⑨Job satisfaction ⑩Organizational commitment ⑪Turnover intention ⑫constant

5. 결론

짧은 기간 급속도로 진행된 산업화를 통해 고도성장 을 이룩한 한국은 어느 사회보다 스트레스가 많은 사회 다.

최근에는 직무에서 스트레스를 줄이는 것이 개인의 행복을 넘어서 기업의 성공과 사회의 건강으로 이어진다 는 인식이 널리 퍼지고 있다. 이미 이런 인식에 눈을 뜬 선진국에서는 기업과 국가가 앞장서서 근로자의 스트레 스 해소와 예방을 위한 다양한 노력을 하고 있다.

우리나라의 경우 근로자의 88%가 종사하는 중소기업 은 대기업에 비해 급여수준은 낮은 반면 근로강도는 비 슷하거나 오히려 높은 것으로 나타났다. 따라서 근로에 대한 적절한 보상이 이뤄지지 않고 고용의 안정성이 낮 은 중소기업 종사자들의 근무여건은 상대적으로 대기업 보다 더 열악하며 그에 따른 스트레스가 더 높을 것으로 예상할 수 있다. 이에 본 연구에서는 중소 제조업 및 서 비스업 종사자를 대상으로 직무 스트레스에 따라 직무특 성과 조직유효성 간의 관련성에 차이가 있는지를 직무 스트레스를 조절변수로 활용하여 검증하였다.

분석결과, 다양한 직무스트레스 형태에 따라 직무특성 과 조직유효성 간의 관련성에 부분적으로 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 중소 제조업 및 서비스업의 경우 다양한 직무특성을 고려하는 것뿐만 아니라 근로자의 직 무스트레스를 낮춤으로써 조직유효성을 높일 수 있는 방 안을 강구해야 함을 의미한다.

한편, 본 연구가 기업의 효율적인 인적자원관리를 통 한 경영성과 달성에 있어 근로자의 직무스트레스의 중요 성을 환기시키고 중소기업 근로자의 직무 스트레스를 완 화시킬 수 있는 구체적인 방안을 모색하는 하나의 계기 가 될 수 있기를 기대한다. 또한 향후 대기업과 중소기업 간의 비교를 통한 보다 심도 있는 연구를 기대한다.

REFERENCES

- [1] Hackman, J. R. & Oldham, G. R. "Motivation through the design of work: Test of a theory", *Organizational Behavior and Human Performance*, pp. 250-289, 1976.
- [2] Campbell, J. P., "On the Nature of Organizational Effectiveness, in P. S. Goodman and J. M. Pennings (eds.), *New Perspectives on Organizational Effectiveness*", San Francisco, CA: Jossey-Bass, pp. 13-55, 1977.
- [3] Jae-Boong Kim, "A Study on the Influence of Authentic Leadership in the Age of Convergence on the Organizational Effectiveness: Revolved around Effect of Tuned from Confidence of Superior", *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13 No. 12, p. 127, 2015.
- [4] Dae-Kun Lee, Yong-Jae Kim, "Impacts of Success Factors of Information System on Trust of Security of Casino Information System and Job Satisfaction", *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13 No. 10, p. 89, 2015.
- [5] Hyun-jung Kim, Da-hye Park, "The effects of workplace bullying on turnover intention in hospital nurses", *Journal of Digital Convergence*, Vol. 14 No. 1, p. 242, 2016.
- [6] Hyun-Jeong Ju, Joong-Gyoo Kim, "The Influence of Convergence Corporate Cultural Management Activities upon Organizational Effectiveness: Focusing on the Mediating Effects of Organizational Communication", *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13 No. 8, pp. 191-206, 2015.
- [7] Brief, A. P. and R. J. Aldog, "Correlates of Role

- Indices”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 61, pp. 468-472, 1976.
- [8] Parasuraman, S. and J. A. Alluto, “Sources and Outcomes of Stress in Organizational Settings : Toward the Development of a Structure Model”, *Academy of Management Journal*, Vol. 27, pp. 330-337, 1984.
- [9] Young-Hwan Lee, “An Empirical Study on Vocational Unstability of Human Resources and Structural Effectiveness in Small and Medium-sized Businesses”, Ph.D. dissertation, pp.1-150, Pusan National University, 2012.
- [10] Yeun-Kil Jung, “An Empirical Study on the Influence of Workers’ Job Characteristics on Organizational Effectiveness”, Ph.D. dissertation, pp.1-155, Pusan National University, 2014.
- [11] Yong-Man Kwon, “A Study of the Effects of Job Burnout on Organizational Effectiveness and Turnover Intention”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13 No. 10, pp. 165-170, 2015.
- [12] Erdenebaatar Solongo, Sun-Kyu Lee, Eun-Gu Kang, Hong-Cheul Kim, Eun-Kyeong Kim, “A Study on the influence of Leader Supervisory Style to Creativity and Job Involvement in the age of Convergence”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13 No. 9, pp. 149-159, 2015.
- [13] Kye-Chul Kim, Ki-Ju Cheong, “The moderating effects of converging smart work and supervisor’s support in the study of turnover on job satisfaction in call centers”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13 No. 4, p. 107, 2015.
- [14] Jin-Hwan Han, “The Impact of Convergence-type Conflict between Labor and Management on Union Participation Behavior and Turnover Intention”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13 No. 7, pp. 69-78, 2015.
- [15] Young-gil Jeon, “The Mediating Effect of Job Satisfaction between Organizational Members’ Turnover Intention and the Leadership Type of Middle Managers in Agricultural Cooperatives”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13 No. 3, pp. 85-93, 2015.
- [16] Kyeong-Mi Yun, Byeong-Joo Jeon, “A Comparative Study on the Turnover Intention of Teacher by Child Care Center’s Types”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13 No. 1, pp. 25-35, 2015.
- [17] Peter Yoo, Hae-Sool Yang, “A Study on the Influential Relationship of Job Stress in R&D Personnel on their Organizational Effectiveness -Focusing on IT Enterprises in Seoul-”, *Journal of the Korea Academia, Industrial cooperation Society*, Vol. 8 No. 6, pp. 1695-1705, 2007.
- [18] Sun-Young Yoon, “A Study on the Effects of Tele-marketer Job stress on Organizational effectiveness in Airline”, *Journal of Advanced Navigation Technology*, Vol. 15 No. 1, pp. 1-10, 2011.
- [19] Chan-Kuw Im, Byung-Do Park, Dae-Hyun Kim, “The Influence of Job Stress on the Organizational Effectiveness Among the Members of Disabled Sports Administrative Organization”, *Journal of Adapted Physical Activity*, Vol. 19 No. 1, pp.69-81, 2011.
- [20] Young-Chul Jang, Eun-Jun Lee, “Impacts of Open Kitchen Employees’ Job Stress and Organizational Effectiveness”, *Journal of Hotel & Resort*, Vol. 11 No. 1, pp. 95-113, 2012.
- [21] Jong-Keon Lee, Gi-Il Kwon, “A Study of the Determinants of Distributors’ Stress and Organizational Effectiveness in a Global Distribution Industry”, *International Commerce and Information Review* Vol. 14 No. 4, pp. 361-383, 2012.
- [22] Joon-Hee Lee, Sang-Dai Kim, “The study on the stress of workers in temporary sports organization and on the organizational effectiveness”, *The Korea Journal of Sports Sciences* Vol. 21 No. 6, pp. 725-739, 2012.
- [23] Myeong-Suk Kim, Jong-Wook Ko, “The Effects of the Long-Term Caregivers’ Job Stress on Organizational Effectiveness and the Moderating Role of Supervisory Support”, *Journal of Welfare for the Aged*, Vol.57, pp. 403-428, 2012.

- [24] Seong-Hwi Jeong, "The Effects of Team Secretaries' Job Stress on Turnover Intension and Teams' Effectiveness", Journal of Secretarial Studies, Vol. 22 No. 1, pp. 25-45, 2013.
- [25] Hyun-Kyung Yun, "Effect of Newly Appointed Dental Hygienists' Job Stress on Organization Effectiveness", Journal of the Korea Contents Association, Vol. 14 No. 2, pp. 442-449, 2014.
- [26] Eun-Yeon Lee, Kyung-Hee Shon, "An analysis of research trends related with job stress in nursing", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 6 No. 3, pp. 87-95, 2015.
- [27] Mi-jin Kim, Gyun-Young Kang, "The Convergence Study on the Relationship between the job Stress and Mental Health of Nurses", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 6 No. 5, pp. 39-47, 2015.

김 만 두(Kim, Man Doo)



- 2015년 8월 : 부산대학교 대학원 경영컨설팅학박사 수료
- 2001년 3월 ~ 현재 : (주)석전 이사
- 관심분야 : 부동산, 회계
- E-Mail : dmk22@hanmail.net

이 찬 호(Lee, Chan Ho)



- 1995년 2월 : 아주대학교, 경영학박사
- 2010년 8월 : 건국대학교, 부동산학박사
- 2006년 3월 ~ 현재 : 부산대학교 경영학부 교수
- 관심분야 : 부동산평가 · 금융, 원가 · 관리회계
- E-Mail : lechanho@pusan.ac.kr