

## 중소기업 근로자의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절효과를 중심으로

Workers' Job Satisfaction on Organizational Commitment in Small and Medium Sized Enterprises: Focused on Moderating Effect of Perceived Organizational Support

최수찬\*, 이지선\*\*, 이은혜\*\*, 장정우\*\*

연세대학교 사회복지대학원\*, 연세대학교 사회복지연구소\*\*

Soo-Chan Choi(choisc@yonsei.ac.kr)\*, Ji-Sun Lee(sunny2719@yonsei.ac.kr)\*\*,  
Eun-Hye Lee(ddashamm@yonsei.ac.kr)\*\*, Jung-Woo Jang(jwjang0704@yonsei.ac.kr)\*\*

### 요약

본 연구의 목적은 중소기업 근로자의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 있어 조직지원인식의 조절효과를 검증하는 것이다. 이를 위하여 2015년 9월 7일부터 9월 25일까지 실시한 중소기업 근로자의 설문응답 중 117개가 분석에 이용되었다. 분석결과, 중소기업 근로자의 조직지원인식이 직무만족과 조직몰입의 관계에 정적영향을 강화시키는 효과를 나타냈다. 특히 중소기업 경영의 효과성을 제고하기 위하여 근로자를 위한 업무 및 복지 향상을 위한 조직지원의 필요성이 제기되었다. 이를 위해 첫째, 기업은 효과적인 기업복지제도를 도입하여 근로자에게 제공해야 하고, 둘째, 정부는 중소기업에 특화된 기업복지제도를 개발하고 이를 적극적으로 활성화해야 하며, 셋째, 근로자는 스스로의 복지욕구를 표출할 수 있도록 노력해야 하며 기업과 정부는 이를 적극적으로 경청하고 실천해야 할 것이다.

■ 중심어 : | 중소기업 근로자 | 직무만족 | 조직지원인식 | 조직몰입 |

### Abstract

The purpose of this research is to verify the moderating impact of perceived organizational support between job satisfaction and organizational commitment among the workers in small and medium sized enterprises in South Korea. For this research, 117 workers were selected through a survey from September 7th to 25th, 2015. As results, perceived organizational support had the moderating effect between job satisfaction and organizational commitment of the workers. These findings suggest that corporate welfare programs should be launched in order to maximize the managerial effectiveness in the workplace. In addition, the government must develop and provide appropriate supportive systems for the well-being of the employees in the small and medium sized enterprises. Finally, the employees should make efforts to let the government and companies recognize their unique needs in work and life.

■ keyword : | Workers in Small and Medium Sized Enterprises | Job Satisfaction | Perceived Organizational Support | Organizational Commitment |

## I. 서론

기업과 근로자의 대다수가 속해있고 우리나라 산업의 근간을 이루는 중소기업에 대한 관심과 지원은 우리나라의 경제를 발전시키는 데 있어 필수불가결한 요건이다[1]. 이를 위해 중소기업청과 중소기업진흥공단, 중소기업 종합지원센터 등 여러 정부 유관 기관은 중소기업에 대한 다양한 지원체계를 구축해 왔다. 특히 근로복지공단의 경우 산재 근로자를 위한 각종 지원과 더불어 최근 선진기업복지제도에 대한 중소기업 지원을 강화함으로써 근로자가 업무역량을 최대한 발휘할 수 있도록 지원을 아끼지 않고 있다[2]. 이러한 노력에도 불구하고 여전히 대기업과 중소기업 간의 복지 수준의 격차는 줄지 않고 있는 실정이다. 고용노동부의 고용노동통계 내 기업체 노동비용에서 법정의 복리비를 살펴본 결과, 2011년도 이후 대기업과 중소기업의 법정의 복지비용의 격차는 더욱 증대되고 있으며[3], 특히 선진기업복지제도의 경우 대기업은 30% 이상이 도입한 것과 달리, 중소기업은 1%에도 못 미치는 도입율을 나타내는 것으로 조사되었다[4]. 이러한 격차는 중소기업 근로자의 근로의욕을 저하시키는 한편, 인적관리전략의 부재로 인해 중소기업의 우수한 인재들이 조직을 떠날 수 있는 요인으로 작용할 수 있다.

이에 최근에는 업무내용과 근로환경에 대한 근로자의 만족도를 높이고, 본인이 속한 조직에 더욱 몰입할 수 있도록 조직차원의 다양한 지원체계 마련에 관심이 증대되고 있다[5-7]. 이러한 지원체계는 앞서 밝힌 선진기업복지제도, 일-가정양립지원제도, 모성보호제도 등 다양한 복지관련 제도 및 조직에서 제공되는 업무지원 등을 들 수 있다. 근로자가 이러한 제도들을 경험할 때 기대되는 것이 바로 조직지원인식인데, 이러한 조직지원인식은 다수의 연구에서 근로자의 조직유효성을 높이는 조절효과로서 그 역할이 입증되어 왔다. 그러나 중소기업 근로자를 대상으로 조직지원인식의 조절효과가 검증된 연구는 여전히 부족한 실정이며, 특히 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 있어서 조직지원인

식의 조절효과에 관한 연구는 이루어지지 않았다.

중소기업은 고용이나 생산, 부가가치 기여율이 대기업보다 더 크게 나타나 우리 사회에서 중소기업의 중요성은 아무리 강조해도 지나치지 않다[8]. 특히 중소기업의 발전은 대기업 위주의 산업구조 모순 해결과 자원의 효율적 배분을 위해 필요하며[9], 경제성장에 대한 잠재적 공헌도 역시 매우 크기 때문에 중소기업 근로자들에 대한 연구는 지속적으로 필요하다. 더욱이 중소기업청의 2009년도 조사 결과에 따르면, 중소기업의 인력부족 문제를 해결하기 위해 중소기업 근로자들을 지원하는 제도가 지속적으로 연구 개발되어야 한다는 것을 알 수 있다[10].

이에 따라 본 연구에서는 중소기업 근로자들의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에서 조직지원인식의 조절효과를 알아보려 한다. 이를 통해, 조직지원인식을 제고시킬 수 있는 각종 지원제도를 마련하고 정부와 기업, 근로자들이 수행 가능한 역할을 제시함으로써 효과적으로 조직지원인식을 제고시킬 수 있는 방안을 마련하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 직무만족과 조직몰입

직무만족(Job Satisfaction)은 경영, 보건의료, 사회학, 심리학 등 다양한 분야에서 지속적으로 다루어진 연구 주제이다. 초기 직무만족에 대한 연구자들은 직무만족을 주로 조직의 구성원들이 자신의 직무에 만족한다고 말할 수 있는 심리적, 환경적 상황들의 결합[11], 자신의 직무나 직무상의 경험의 평가로부터 얻을 수 있는 즐거운 정서 상태[12], 조직구성원 각 개인이 현재 수행하고 있는 업무에 대한 감정적 지향(Affective Orientation) 등으로 정의하였다[13]. 이후 직무만족은 다양하게 정의되어 왔으나, 종합하면 조직 구성원들이 직무를 수행하면서 취하는 특정한 태도나 감정적인 반응으로 이해할 수 있다.

조직몰입(Organizational Commitment)은 근로자가 조직에 대해 갖는 태도 변인 중 하나이지만 실질적인 성과와 밀접한 관련을 갖는다는 점에서 많은 연구에서

1 중소기업(상용근로자 10-299명)은 2011년 163,000원, 2012년 152,600원, 2013년 141,700원이었으며, 대기업(상용근로자 300명 이상)은 2011년 250,500원, 2012년 286,700원, 2013년 290,600원이었다.

주요 변인으로 다루어지고 있다[14]. 조직몰입은 조직 구성원이 조직의 목표와 가치에 대해 느끼는 강한 애착, 조직을 위해 노력하는 헌신, 조직에 남으려는 욕구[15], 직무나 직장에 대해 갖는 정서적 상태인 근무지향성(Employee Work Orientations)으로 정의되고 있다[16].

직무만족과 조직몰입은 조직의 내적 요인에 대해 구성원이 느끼는 심리적 현상이라는 점에서 유사한 개념으로 보이지만 태도의 측면에서는 상이하다. 직무만족은 일시적인 반응이지만 조직몰입은 장기적인 반응이라는 점에서 두 변인은 구분되어진다[17].

다수의 연구들이 직무만족이 조직몰입을 설명하는 중요한 변수이며[18], 직무만족은 조직몰입에 영향을 준다는 결과를 제시하고 있다[19-23]. 이처럼 직무만족과 조직몰입은 선행연구들에서 비교적 높은 관련성을 갖는 변인으로 제시되는데, 그 방향성에 대해서는 다소 상반된 견해도 존재한다. 즉, 조직 구성원이 직무에 있어 만족하는 요인들로 인해 조직에 몰입하는 영향력이 증가할 수도 있으며, 반대로 조직몰입의 결과 직무만족이 높아질 수 있다는 점에서 두 변인 간의 방향성에도 관심을 기울일 필요가 있다는 것이다[18]. 그러나 직무만족에 관한 다양한 연구들은 직무에 만족하지 않는다면 해당 직무에 머물지 않는다는 측면에 보다 주목하고 있기 때문에 직무만족은 조직몰입의 선행 변수로서 투입되는 것이 보다 일반적이다[24].

국내 다수의 선행연구에서도 직무만족은 조직몰입의 선행 변수로 작용하였다. 대학교 행정직원들의 내·외제적 직무만족과 조직몰입 간의 관계를 다각적 측면에서 분석하기 위해 종합사립대학 소속 행정직원을 대상으로 진행한 연구에서는 직원들의 직무만족이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 제시하였다[25]. 특히 내제적 직무만족이 외제적 직무만족보다 상대적으로 조직몰입에 더 큰 영향을 준 것으로 조사되었다. 또한 중소병원에 근무하는 직원들의 직무만족과 셀프리더십이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서는 두 선행 변수 모두 조직몰입에 유의미한 영향을 주며, 특히 직무만족은 조직몰입에 강한 긍정적인 영향을 주는 것으로 조사되었다[26]. 이와 유사하게 패밀리 레스토랑 근로자를 대상으로 한 연구에서도 직무만족은 조

직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고되었다[27]. 특히 이 연구에서는 임금, 동료와의 관계, 인사고과, 후생복지의 순으로 직무만족에 영향을 주는 것으로 조사되었다. 이처럼 국내에서도 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구들은 지속적으로 이루어지고 있다. 하지만 대부분의 경우 감정노동이나 고위험 직업군을 대상으로 한 연구가 중심을 이루고 있으며, 특히 의료시설 종사자들을 대상으로 한 연구가 다수를 차지한다[26][28][29]. 따라서 본 연구에서는 연구대상의 범위를 특정 직업군으로 한정시키지 않고, 우리나라 경제활동 종사자의 약 87%가 포함[30]되어 있는 중소기업 근로자들을 대상으로 직무만족이 조직몰입에 끼치는 영향을 보다 포괄적으로 살펴보고, 조직몰입을 높이기 위한 실천적·정책적 방안을 모색하고자 한다.

## 2. 조직지원인식과 조직몰입

조직지원인식(Perceived Organizational Support)은 조직이 조직 구성원에 대한 몰입 정도를 나타내며, 이 개념은 사회교환이론(Social Exchange Theory)에 기초하고 있다[31][32]. 사회교환이론에 의하면 타인을 위해 서비스를 제공하는 개인은 추후 그에 상응하는 대가가 자신에게 돌아온다는 기대와 믿음으로 행동한다. 결국 조직지원인식은 조직이 구성원들의 기여를 가치 있는 것으로 생각하고 구성원들의 복지에 관심을 보이는 정도에 따라 조직 구성원이 지각하는 정도로 정의할 수 있다[32]. 조직지원인식에 영향을 주는 요인에 대해 직무도전성, 과업부하, 직무소진, 역할갈등, 역할모호성, 경력 멘토링, 성과보상으로 구분한 연구와[33], 공정성, 상사의 지원, 조직의 보상과 직무 조건 세 영역으로 구분한 연구 등이 있다[34]. 조직구성원들은 조직이 자신을 지지하고 있다고 믿게 되면 자발적으로 조직에 보답하려는 의무감을 보인다[35]. 이런 의무감은 조직몰입으로 나타나며, 조직몰입은 조직에 대한 개인의 심리적 애착[36][37], 개인의 동일시 및 관여 정도[15], 조직에서 열심히 일하려는 의사, 조직에 남으려는 의지[38], 헌신의 수준[39], 몰입의 상대적 정도[40] 등과 비슷한 개념으로 정의할 수 있다. 이렇듯 조직지원인식은 조직 구성원으로 하여금 조직에 몰입수준을 높이는 것을 가

능하게 하는 긍정적인 결과를 가져온다[41].

다수의 선행연구에서도 이와 같은 결과를 살펴볼 수 있다. 자원의 분배에 있어서 공정하게 결정되는 사례가 반복적으로 나타나면, 조직이 구성원들의 복지에 관심을 두는 것으로 이해되어 조직지원인식을 강화하는 효과가 있다는 연구[42], 그리고 조직구성원들은 개인의 신뢰에 부합되는 승진, 임금인상 같은 공식적 보상이나 칭찬, 멘토링 등의 비공식적 보상을 조직으로부터 받게 되면 조직지원인식이 증가한다는 연구 등이 존재한다[32]. 또한 조직구성원이 조직으로부터 지원을 받고 있다고 인식할 경우 조직몰입에 정적인 상관관계를 보이는 것을 밝힌 연구도 있으며[43], 메타분석을 통해 조직지원인식의 선행변수와 결과변수를 선행연구결과들을 통해 검토한 연구[44]에서는 조직에서 구성원들에 대한 지지가 높을수록 조직에 대한 몰입을 증가시키고 보다는 성과를 낳게 된다는 결론을 도출하였다. 이와 같은 일련의 연구들에 따르면 조직지원인식의 요인은 자원배분의 공정성, 조직에서 구성원의 기여에 대한 가치 평가, 복지에 대한 관심 정도, 조직이 제공한 작업환경에서 구성원의 노력에 대한 보상과 인정 등인 것을 알 수 있다. 또한 호텔종사자들을 대상으로 한 국내 연구[45]에서도 가정과 근로자에 관심을 가지는 정도에 따라 조직몰입에 부정적인 영향을 완화시켜 조직몰입으로 유도할 수 있다는 결과를 보고하였으며, 조직몰입과의 관계에 있어서 조직지원인식의 조절효과가 부분적으로 나타났[46]. 이러한 선행연구결과들을 볼 때 기업이 근로자 개인에게 갖는 관심과 보상 등 조직지원인식이 높을수록 근로자들이 조직에 대해 갖는 몰입도는 높아지게 될 것으로 보인다.

### 3. 직무만족과 조직몰입 간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과

본 연구에서는 직무만족이 조직몰입에 영향을 미칠 때 조직지원인식이 이 관계를 조절하는지에 대해 주안점을 두고 있다. 이것은 조직지원인식이 높을 경우와 낮을 경우 각기 다른 크기로 조직몰입에 영향을 미치는지를 파악하기 위함이다. 조직지원인식은 조직의 구성원들의 기여에 가치를 부여하고, 복지에 관심을 갖고

있는 부분을 구성원들이 인식하고 있는 정도를 의미한다[47]. 따라서 조직지원인식이 높을 경우 직무만족의 긍정적인 영향은 더욱 강화될 것이고, 낮을 경우에는 직무만족의 긍정적인 영향이 감소될 것이다.

이와 관련된 선행연구들에서는 조직지원인식의 주요 결과변수로 조직몰입을 주목하고 있으며, 조직지원인식이 직무만족, 조직몰입 등과 긍정적인 관계를 보이는 것으로 보고하고 있다[5][6][48][49]. 이러한 주 효과에 대한 연구뿐 아니라, 조직행동분야 연구에서 개인의 성향적 특성과 상황요인과의 상호작용효과를 확인하고자 하는 연구 역시 비중 있게 다루어졌는데[49], 선행변수와 결과변수간의 관계에서 상황적 요인이 이들 간의 관계를 완충하는 조절변수에 대한 연구[50-52]도 상당수 진행되고 있다. 특히 최근에는 조절변수의 상호작용효과를 설명하는 이론으로 특성 활성화이론(Trait Activation Theory)이 새로운 이론적 틀로서 주목 받고 있다[49]. 이 이론의 주요 원리는 개인적 특성이 상황적 단서에 반응하여 표출 혹은 억제될 수 있기 때문에[53], 특성과 관련된 상황에 대한 인식이 개인특성과 결과변수와의 관계를 조절하는 주요기제로 활용될 수 있다는 것이다[49][50]. 이러한 논의에 근거할 때 조직이 구성원에게 관심을 보이고, 기여한 가치를 인정하며, 복지 및 배려를 의미하는 조직지원인식은 일종의 조직의 상황요인으로 작용할 수 있기 때문에 조절변수로서의 역할이 가능하다고 간주된다.

조직지원인식이 조절변수로서 투입된 선행연구 중 일-가정 촉진(Work-Family Facilitation)과 조직몰입 간의 관계에 관한 연구[7]에서는 일-가정 촉진이 조직몰입에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직지원인식 역시 조직몰입에 정적인 조절효과를 끼치는 것으로 나타났다. 다만 조직몰입을 정서적, 규범적, 지속적 몰입으로 나누어 살펴본 결과, 조직지원인식의 조절효과는 근로자들의 지속적 몰입에만 조절 효과를 주는 것으로 나타났다. 이는 근로자들이 회사에서 제공받거나 요구할 수 있는 일-가정 촉진(가족친화적제도)을 위한 제도의 특성이 경제적인 측면에서만 고려되어지고 있다는 것을 의미한다. 일-가정 촉진은 근로자들이 자신의 직무에 좀 더 집중할 수 있는 긍정적인 영향을

줄 수 있고, 더 나아가 자신의 직무에 만족할 수 있는 계기를 마련해 줄 수 있다. 하지만 일-가정 축진은 직무만족을 위한 다양한 요인 중에서 일부분이라는 한계를 가지고 있다. 또한 직무요구가 직무매너리즘과 조직몰입에 미치는 영향에 있어 조직지원인식이 어떤 조절효과를 가지는지에 대한 연구[46]에서는 직무요구 중 역할갈등은 직무매너리즘에 영향을 주고, 직무매너리즘은 조직몰입에 부정(-)인 영향을 준 것으로 나타났다. 또한 직무매너리즘과 조직몰입의 관계에서 조직지원인식은 부분적으로 긍정적인 조절효과가 있음이 확인되었다. 직무매너리즘은 직무만족, 조직몰입에 부정적인 영향을 주는 변인이다. 다만 본 연구는 부산이라는 특정지역, 전시·컨벤션산업 종사자라는 특정 직업을 대상으로 한 연구여서 한계성을 가지고 있다.

따라서 본 연구에서는 좀 더 포괄적으로 우리나라 중소기업에 근무하는 근로자들을 대상으로 직무만족의 전반적인 요인을 살펴보면서 직무만족이 조직몰입간의 관계에서 조직지원인식이 이 두 변수간의 관계를 조절하는지 여부를 파악해보고자 한다.

### III. 연구 방법

#### 1. 조사대상자

본 연구는 중소기업에 근무하고 있는 근로자를 대상으로 하였다. 중소기업 종사자 총 200명을 대상으로 자기입식설문을 방문 및 우편조사를 통해 실시하였으며, 2015년 9월 7일에 시작하여 9월 25일에 종료되어 약 3주간에 걸쳐 조사를 완료하였다. 조사대상자는 비확률 표본추출법 중 할당추출법을 사용하여 표집되었다. 수거된 설문지 총 125개 중 불성실한 8개 응답을 제외하고 최종 117개의 설문지가 분석에 사용되었다.

#### 2. 연구가설

본 연구에서는 선행연구들을 바탕으로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 직무만족과 조직지원인식이 높을수록 조직몰입이 높을 것이다.

가설 2. 조직지원인식이 높을수록 직무만족과 조직몰입 간의 관계에서 정적 영향을 증대시킬 것이다.

### 3. 측정도구

#### 3.1 독립변수: 직무만족

본 연구에서 활용한 직무만족은 한국노동패널데이터 6차년도 이후의 설문문항을 활용하였으며, 수행 중인 일의 내용, 근로환경/시간, 개인의 발전 가능성 등을 포함한 총 9개의 항목에 대해 만족도를 측정하였다. 각 문항은 '매우 불만족', '불만족', '만족', '매우 만족' 등 4점 척도로 구성되어 있으며, 평균점수가 높아질수록 직무만족이 높은 것으로 볼 수 있다. 본 연구에서 직무만족의 Cronbach's alpha 값은 0.867로 나타났다.

#### 3.2 조절변수: 조직지원인식

조직지원인식은 Rhoades, Eisenberger, Armeli[36]이 개발한 총 8개 항목으로 구성된 조직지원인식척도를 활용하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(4점)'의 4점 척도로 구성하였으며, 점수가 높아질수록 조직지원인식이 높아지는 것으로 간주된다. 본 연구에서 조직지원인식 척도의 신뢰도 Cronbach's alpha 값은 0.818로 나타났다.

#### 3.3 종속변수: 조직몰입

조직몰입 측정을 위해 Mowday, Steers, Porter[54]가 개발한 총 15개의 항목으로 구성된 조직몰입척도를 사용하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(4점)'의 4점 척도로, 점수가 높아질수록 조직몰입이 높아지는 것으로 해석할 수 있다. 본 연구에서 조직몰입의 Cronbach's alpha 값은 0.850으로 나타났다.

#### 3.4 통제변수: 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 정규직여부, 월평균소득

중소기업 근로자의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향과 조직지원인식의 조절효과를 검증하기 위하여 조사대상자의 인구사회학적 특성인 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 정규직여부, 월평균 소득을 통제변수로 설정하였다[7][14][46].

4. 자료 분석 방법

본 연구는 자료의 오류검토 작업 및 연구 목적에 부합하도록 부호화 과정을 진행하고 SPSS 17.0을 이용하여 분석하였다. 인구사회학적 특성 및 각 변수의 실태를 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계를 사용하였다. 또한 주요변수들 간의 관련 정도를 파악하기 위해 상관관계분석을 실시, 중소기업근로자의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 있어 조직지원인식의 조절효과를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구 결과

본 연구의 대상인 중소기업 근로자의 인구사회학적 특성을 파악하기 위하여 성별, 연령, 학력, 결혼 여부, 정규직 여부, 월평균 소득을 [표 1]과 같이 살펴보았다. 대상자의 성별은 남성(67.8%)이 여성(32.2%)보다 많은 것으로 나타났으며, 연령은 평균 37.32세, 연령대는 30대 미만(33.3%), 30대(29.6%), 40대(20.4%), 50대 이상(16.7%)의 순으로 나타났다. 학력은 고졸 이하(50%), 2년제 대졸(31.5%), 4년제 대졸(15.7%), 대학원 재학 이상(2.8%)의 순으로 나타났다. 결혼여부는 기혼(51.8%)이 미혼(48.2%)보다 근소하게 많은 것으로 나타났다. 정규직 여부는 대부분이 정규직(88.7%)인 것으로 나타났으며, 월평균 임금은 약 230만원이었다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

특성	구분	빈도 (명)	백분율 (%)	평균 (표준편차)
성별 (n=115)	남	78	67.8	-
	여	37	32.2	
연령 (n=108)	30대 미만	36	33.3	37.32 (11.30)
	30대	32	29.6	
	40대	22	20.4	
	50대 이상	18	16.7	
학력 (n=108)	고졸 이하	54	50.0	-
	2년제 대졸	34	31.5	
	4년제 대졸	17	15.7	
	대학원 재학 이상	3	2.8	
결혼 여부 (n=114)	기혼	59	51.8	-
	미혼	55	48.2	
정규직 여부 (n=115)	정규직	102	88.7	-
	비정규직	13	11.3	
월평균 소득 (n=99)	200만원 미만	43	43.4	230.47 (106.03)
	200만원 이상 ~300만원 미만	33	33.3	
	300만원 이상	23	23.1	

주요 변수 간의 다중공선성에 문제가 있는지 확인하기 위해 단순상관관계를 분석하였으며 결과는 [표 2]와 같다. 분석을 위해 통제변수들과 독립변수인 직무만족, 조절변수인 조직지원인식, 종속변수인 조직몰입이 포함되었다. 일반적으로 변수들 간의 상관계수가 0.8이상이면 다중공선성의 위험이 있다고 할 수 있으나, 본 모형의 상관계수는 모두 그 이하로 나타나 변수들 간 다중공선성의 위험은 거의 없는 것으로 파악되었다.

표 2. 주요변수간 상관관계

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
	성별	연령	학력	결혼 여부	정규직 여부	월평균 소득	직무 만족	조직 지원	조직 몰입 인식
①	1								
②	-.096	1							
③	-.040	-.454***	1						
④	-.010	.671***	-.352***	1					
⑤	-.187*	.194*	-.199*	.056	1				
⑥	-.227*	.321**	.152	.378***	-.063	1			
⑦	-.038	-.068	.147	-.071	.098	.057	1		
⑧	-.082	.129	-.011	.122	.070	.098	.605***	1	
⑨	-.177	-.182	.149	-.034	.035	.093	.437***	.511***	1

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001  
 †: 학력(고졸이하 '0', 대졸이상 '1')

본 연구는 중소기업 근로자의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하고, 이 두 변수 간의 관계에 있어서 조직지원인식이 갖는 조절효과를 검증하는데 목적이 있다. 이를 위해 첫째, 직무만족과 조직지원인식이 조직몰입에 영향을 미치는지를 살펴보고, 둘째, 직무만족과 조직지원인식의 상호작용항이 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보는 것을 통해 조직지원인식의 조절효과를 검증하고자 한다. 또 각 단계마다 변수 간 다중공선성 진단을 위해 분산팽창지수(Variance Inflation Factor: VIF)를 확인한 결과 변수들의 VIF값은 모두 2.5 이하로 10을 넘지 않아 다중공선성 문제는 거의 없는 것으로 확인되었다.

조직몰입에 대한 직무만족, 조직지원인식의 영향력을 살펴보기 위하여 통제변수만을 투입한 모델 1의 경우 전체 설명력은 4.5%로 나타났다.

독립변수와 조절변수를 투입한 모델 2는 설명력이 31.8%로 높아졌으며, p<.001 수준에서 유의하였다. 모델 2에서 조직몰입에 유의미한 영향을 끼친 것으로 나

타난 변수는 통제변수에서는 성별( $\beta=-.210, p=.022$ )과 연령( $\beta=-.356, p=.007$ )이었으며, 조절변수인 조직지원 인식( $\beta=.435, p=.000$ )이  $p<.001$  수준에서 정적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 독립변수인 직무만족은 유의미하게 나타나지 않아, 가설 1을 부분적으로 지지하였다.

조직몰입에 대하여 직무만족이 끼치는 영향을 조직지원인식이 조절하는지를 확인하기 위하여 상호작용항을 투입하여 분석한 모델 3에서는 전체설명력이 36.9%로 높아졌으며 역시  $p<.001$  수준에서 유의하였다. 모델 3에서 조직몰입에 유의미한 영향을 끼친 것으로 나타난 변수는 통제변수에서는 성별( $\beta=-.196, p=.027$ )이었으며, 조절변수인 조직지원인식( $\beta=.446, p=.000$ )이  $p<.001$  수준에서 정적인 영향을 미쳤으며, 상호작용항( $\beta=.246, p=.007$ )이  $p<.01$  수준에서 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무만족과 조직지원인식 간의 상호작용 효과가 유의미하게 나타나 조직지원인식이 높을수록 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향이 증대되는 것을 확인함으로써 가설 2를 지지하였다.

표 3. 직무만족, 조직지원인식이 조직몰입에 미치는 영향 (n=92)

구분	Model 1		Model 2		Model 3		
	B(SE)	$\beta$	B(SE)	$\beta$	B(SE)	$\beta$	
상수	2.691(.241)		2.058(.231)		1.972(.224)		
성별	-.120(.070)	-.182	-.139(.060)	-.210	-.130(.058)	-.196	
연령	-.009(.004)	-.369	-.009(.003)	-.366	-.006(.003)	-.251	
통제 변수	학력†	-.005(.038)	-.014	-.030(.032)	-.089	-.016(.031)	-.049
	결혼여부	.118(.087)	.196	.090(.073)	.150	.025(.074)	.041
	정규직여부	.103(.102)	.110	-.018(.088)	-.019	.000(.085)	.000
	월평균임금	.000(.000)	-.074	.000(.000)	-.043	.000(.000)	-.037
독립 변수 (JS)			.089(.066)	.150	.077(.063)	.130	
조절 변수 (POS)			.288(.073)	.435	.295(.070)	.446	
상호 작용 JS×POS					.202(.073)	.246	
F	1.717		6.366		6.969		
R <sup>2</sup>	.107		.377		.430		
Adj. R <sup>2</sup>	.045		.318		.369		

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001  
†: 학력(고졸이하 '0', 대졸이상 '1')

이러한 차이를 보다 명확히 살펴보기 위해 그림을 통해 살펴본 결과는 다음의 [그림 1]과 같다. 이를 통해 알

수 있듯이 조직지원인식이 높은 경우와 낮은 경우 모두 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높아지는 것으로 나타났다. 조직지원인식이 높은 경우가 낮은 경우에 비해 기울기가 가파르게 나타나 조직지원인식이 높을수록 직무만족이 조직몰입에 끼치는 정적인 영향이 상대적으로 크다는 것을 알 수 있다.

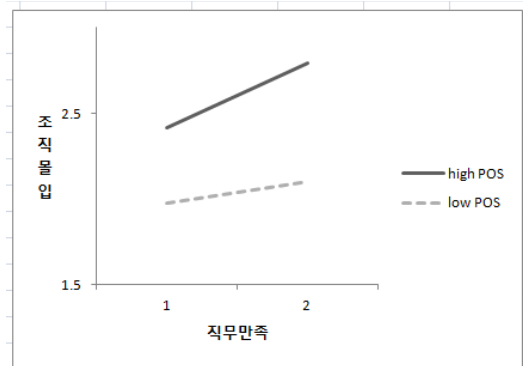


그림 1. 조직지원인식 수준에 따른 직무만족과 조직몰입 간의 관계

## V. 결론 및 제언

본 연구를 통해 우리나라 산업의 근간을 차지하고 있는 중소기업 근로자들을 대상으로 직무만족과 조직지원인식이 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보았다. 이는 최근 중소기업 근로자들의 열악한 근무환경 속에서 직무만족을 높여 조직에 보다 나은 성과를 마련하기 위한 여러 가지 정책적인 제안들이 제시되고 있는 시점에서 그 의미가 크다. 특히 중소기업 근로자를 대상으로 두 변수 사이에서 조직지원인식이 갖는 조절효과를 살펴본 국내 연구가 전무한 상황에서 본 연구를 통해 그 실증적 증거가 제시된 것 역시 기존 연구와는 차별화된 성과이다.

분석 결과를 요약하면, 중소기업 근로자들의 직무만족을 통해 조직몰입을 높이는 데 있어 조직지원인식을 증대시킴으로써 그 관계를 좀 더 증대시킬 수 있게 되는 것이 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이는 선행연구[5][6][48][49]를 기반으로 설정한 가설을 충족시키는

것으로, 조직지원인식이 조직의 상황요인으로 작용하여 근로자에게 조직성과를 평가하는 축인 조직몰입을 증폭시키는 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 이에 따라 각 기업에서는 근로자들을 위한 복지 및 업무 전반에 대한 지원이 끊임없이 개발되고 실행되어야 할 것이다.

이러한 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 제시할 수 있다. 첫째, 기업 차원에서는 장기적인 안목을 가지고 우수인재를 확보하기 위한 다양한 기업복지제도의 도입방안을 모색해야 할 것이다. 중소기업 운영에 있어 법정외 복리비용을 축소하는 것이 단기간의 영업이익에는 도움이 되는 것으로 보일 수 있으나 장기적인 관점에서는 근로자들의 근로의욕과 사기를 저하시킴으로써 인적자원관리에 악영향을 미치고 궁극적으로는 조직성과를 저해시킬 수 있다. 따라서 각종 기업복지제도를 효과적으로 도입할 수 있는 방안을 모색하고, 정부의 지원을 적극적으로 활용하려는 노력을 기울여야 할 것이다.

둘째, 정부 차원에서는 중소기업 근로자들을 위한 기업복지 제공을 활성화시킬 수 있는 방안을 모색해야 한다. 이와 같은 노력은 앞서 밝힌 것과 같이 현재 근로복지공단을 통해 중소기업 근로자들을 대상으로 다양한 선진기업복지제도를 활성화하기 위한 노력이 이루어지고 있지만, 여전히 중소기업의 기업복지제도 도입수준은 매우 낮은 편이다. 따라서 정부차원에서 현재 대기업과 달리 차별화된 지원제도를 구축하기 위해 중소기업 고유의 특성이 반영된 기업복지제도를 지속적으로 개발하고, 이를 적극적으로 홍보하고 보급하려는 노력을 경주해야 할 것이다.

셋째, 근로자 차원에서는 본인이 보다 업무에 몰입할 수 있도록 정부와 기업에게 다양한 복지욕구를 표출하도록 노력해야 한다. 물론, 중소기업에서는 무엇보다 본인이 원하는 복지욕구를 표출할 수 있는 기회와 창구적용이 사실이다. 그렇지만 본인의 업무에 집중하고 보다 나은 성과를 내는 것에 있어 필요한 복지제도가 있다면 이를 알아보고 기회가 있을 때마다 적극적으로 복지욕구를 표출시키려는 자세를 가져야 할 것이다. 이러한 근로자의 욕구에 대해 기업 및 정부는 적극적인 경청의 자세를 견지하고, 이를 반영하기 위한 최선의

노력을 기울여야 함은 물론이다.

끝으로 본 연구 결과를 바탕으로 후속연구를 제안하면 다음과 같다. 본 연구는 중소기업 전반에 대한 조직지원인식의 중요성을 환기시키고, 중소기업 내 기업복지제도의 개발 및 활성화의 필요성을 강조했다. 점에서 그 의의를 찾을 수 있으나, 후속 연구에서는 중소기업 내 다양한 산업의 특성을 반영하여 특화된 기업복지제도를 제공할 수 있도록 산업군별 분석이 이루어져야 할 것이다.

### 참고 문헌

- [1] 최수찬, 이지선, 이은혜, “중소기업 기혼근로자의 직무스트레스와 직장-가정갈등 (WFC) 이 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제8호, pp.271-279, 2015.
- [2] 근로복지공단, *선택적복지 도입의 장애요인 분석을 통한 효과적 도입 방안 연구*, 2011.
- [3] 고용노동부, *고용노동통계: 2011-2013 기업체 노동비용 법정외 복리비*, 2014.
- [4] 근로복지공단, *중소기업의 선진기업복지제도 도입지원 방안*, 2010.
- [5] C. L. Stamper and M. C. Johlke, “The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes,” *Journal of Management*, Vol.29, pp.569-588, 2003.
- [6] J. P. Meyer and N. M. Parfyonova, “Normative commitment in the workplace: A theoretical analysis and re-conceptualization,” *Human Resource Management Review*, Vol.20, pp.283-294, 2010.
- [7] 정세희, 손아진, 차윤석, “일-가정 축진과 조직몰입 간의 관계: 조직지원인식의 조절효과,” *The Journal of Digital Policy & Management*, 제11권, 제12호, pp.229-236, 2013.
- [8] 서도원, “중소기업인력지원제도의 현황과 활용의 효과성 제고 방안,” *산업과 경영*, 제21권, 제2호,



- pp.11-34, 2009.
- [9] 이경의, *중소기업정책론*, 지식산업사, 2006.
- [10] 중소기업 중앙회, *2008년 중소기업 인력실태 조사보고서*, 2009.
- [11] R. H. Hoppock, *Job satisfaction*, New York, NY: Happer & Brothers, 1935.
- [12] E. A. Locke, "What is job satisfaction?," *Organizational behavior and human performance*, Vol.4, No.2, pp.309-336, 1969.
- [13] V. H. Vroom, *Work and Motivation*, San Francisco, Jossey-Bass., 1995.
- [14] 최수찬, 이희종, 정선아, 이지선, "중소기업 근로자들의 직장-가정 간 전이가 조직몰입에 미치는 영향: 복리후생제도의 조절효과," *한국심리학회지*, 제27권, 제3호, pp.543-563, 2014.
- [15] R. T. Mowday, L. W. Porter, and R. M. Steers, "The measurement of organizational commitment," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.14, pp.224-247, 1979.
- [16] 방하남, 김상욱, "직무만족도와 조직몰입의 결정요인과 구조분석," *한국사회학*, 제43권, 제1호, pp.56-88, 2009.
- [17] R. T. Mowday, L. W. Porter, and R. M. Steers, "Employee-organizational linkages," *The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*, Washington D.C: The Academy Press. 1982.
- [18] T. Bateman and S. Strasser, "A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment," *Academy of Management Journal*, Vol.21, pp.95-112, 1984.
- [19] J. P. Meyer and N. J. Allen, "Testing the Side-bet Theory of Organizational Commitment: Some Methodological Consideration," *Journal of Applied Psychology*, Vol.69, pp.372-378, 1984.
- [20] J. H. Buitendach and H. De Witte, "Job insecurity, extrinsic and intrinsic job satisfaction and affective organisational commitment of maintenance workers in a parastatal," *South African Journal of Business Management*, Vol.36, No.2, pp.27-37, 2005.
- [21] S. W. Liu and R. Norcio, "The Combination Predictor Model of Organizational Commitment," *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, Vol.5, No.1, pp.104-111, 2009.
- [22] E. Gunlu, M. Aksarayli, and N. S. Percin, "Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey," *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.22, No.5, pp.693-717, 2010.
- [23] E. Katsikea, M. Theodosiou, N. Perdikis, and J. Kehagias, "The effects of organizational structure and job characteristics on export sales manager's job satisfaction and organizational commitment," *Journal of World Business*, Vol.46, pp.221-233, 2011.
- [24] 나기현, "임과워워먼트가 조직몰입과 학습결과에 미치는 영향에 관한 연구," *인적자원관리연구*, 제12권, 제4호, pp.109-124, 2005.
- [25] 김성환, 조영하, "대학행정직원의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구," *교육행정학 연구*, 제28권, 제3호, pp.79-106, 2010.
- [26] 하윤주, 문지영, 김진하, "중소병원 구성원의 직무만족과 셀프리더십이 조직몰입에 미치는 영향," *대한경영학회 학술대회 발표논문집*, pp.477-491, 2012.
- [27] 박영기, 박재성, "패밀리 레스토랑 근로자의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향," *호텔리조트 연구*, 제12권, 제2호, pp.199-216, 2013.
- [28] 이종범, 최영아, 석테라사, "대학병원 근로자들의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향," *경영논총*, 제28권, pp.39-63, 2007.
- [29] 서금숙, 김미영, 박진화, "재미한인간호사의 적응유연성과 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향," *간호행정학회지*, 제20권, 제1호, pp.48-58, 2014.
- [30] <http://www.smba.go.kr>
- [31] P. Blau, "Exchange and Power in Social Life,"

- Wiley, New York, 1964.
- [32] R. Eisenberger, R. Huntington, S. Hutchison, and D. Sowa, "Perceived Organizational Support," *Journal of Applied Psychology*, Vol.74, No.3, pp.500-507, 1986.
- [33] M. W. Allen, D. J. Armstrong, M. F. Reid, and C. K. Riemenschneider, "Factors Impacting the Perceived Organizational Support of IT Employees," *Information & Management*, Vol.45, pp.556-563, 2008.
- [34] L. Rhoades, R. Eisenberger, and S. Armeli, "Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*," Vol.86, No.5, pp.825-836, 2001.
- [35] L. M. Shore and S. J. Wayne, "Commitment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support," *Journal of applied psychology*, Vol.78, No.5, p.774, 1993.
- [36] M. E. Sheldon, "Investments and involvements as mechanisms producing commitment," *Administrative Science Quarterly*, Vol.16, No.2, pp.143-150, 1971.
- [37] N. J. Allen and J. P. Meyer, "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization," *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, No.1, pp.1-18, 1990.
- [38] Wagner III, j. A. Hollenbeck, j.r, "Management of Organization Behavior," Prentice Hall Inc, 1992.
- [39] I. A. Alhaji and W. F. Yusoff, "Does Motivational Factor Influence Organizational, Commitment and Effectiveness? A Review of Literature, *Journal of Business, Management and Economics*, Vol.3, No.1, pp.1-9, 2012.
- [40] 김형섭, "호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구," *관광연구*, 대한관광경영학회, 제19권, 제3호, pp.203-225, 2012.
- [41] L. M. Shore and L. E. Tetrick, "A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support," *Journal of Applied Psychology*, Vol.76, No.5, pp.637-643, 1991.
- [42] L. M. Shore and T. H. Shore, "Perceived organizational support and organizational justice," *Organizational politics, justice, and support, Managing*, 1995.
- [43] R. Eisenberger, P. Fasolo, and V. Davis-LaMastro, "Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation," *Journal of Applied Psychology*, Vol.75, pp.51-59, 1990.
- [44] L. Rhoades and R. Eisenberger, "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature," *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, pp.698-714, 2002.
- [45] 최해수, "호텔기업의 직무요구가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향\_인지된 조직지원의 조절효과," (사)대한관광경영학회 *관광연구*, 제30권, 제2호, pp.173-190, 2015.
- [46] 김이태, 박수진, 박태준, "직무요구가 직무매너리즘과 조직몰입에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절효과를 중심으로," *관광연구*, 제30권, 제5호, pp.267-288, 2015.
- [47] 최수찬, 이희중, "중소기업의 복리후생 서비스와 이직의도 간 관계에서 조직지원인식, 직무만족의 매개효과," *한국사회복지행정학*, 제16권, 제3호, 2015.
- [48] 박노을, 서재현, "팀후원인식과 조직후원인식에 관한 연구," *인사관리연구*, 제31권, 제1호, pp.27-51, 2007.
- [49] 한광현, 이명호, "핵심자기평가, 지각된 조직지원 및 조직계약이 직무소진에 미치는 영향," *경영교육연구*, 제27권, 제5호, pp.101-128, 2012.
- [50] S. Cohen and T. A. Wills, "Stress, social support

and the buffering hypothesis,” Psychological Bulletin, Vol.98, pp.310-357, 1995.

- [51] A. Dean, B. Kolody, and P. Wood, “Effects of social support from various sources on depression in elderly persons,” Journal of Health and Social Behavior, Vol.31, pp.149-161, 1990.
- [52] 허찬영, 박정도, “조직구성원의 공정성 지각이 조직유효성에 미치는 영향과 조직지원인식 및 LMX의 조절효과,” 인적자원관리연구, 제19권, 제4호, pp.177-203, 2012.
- [53] R. P. Tett and H. A. Guterman, “Situation trait relevance, trait expression, and cross-situational consistency: Testing a principle of trait activation,” Journal of Research in Personality, Vol.34, pp.397-423, 2000.
- [54] R. T. Mowday, R. M. Steer, and L. W. Porter, “The measurement of organizational commitment,” Journal of Vocational Behavior, Vol.14, pp.224-247, 1979.

저 자 소 개

최수찬(Soo-Chan Choi) 정회원



- 1992년 8월 : 연세대학교 사회복지학과(문학사)
- 1995년 5월 : Michigan State Univ., School of Social Work (M.S.W.)
- 1998년 5월 : Michigan State Univ., School of Social Work(Ph.D.)

▪ 2003년 3월 ~ 현재 : 연세대학교 사회복지학과·사회복지대학원 교수

<관심분야> : 기업복지, 직무스트레스, 근로자지원프로그램(EAP)

이지선(Ji-Sun Lee) 정회원



- 2011년 2월 : 연세대학교 사회복지대학원(사회복지학 석사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 연세대학교 사회복지대학원 박사과정, 연세대학교 사회복지연구소 연구원

<관심분야> : 기업복지, 정신건강, 복지정책

이은혜(Eun-Hye Lee) 정회원



- 2010년 2월 : 연세대학교 대학원(법학 석사)
- 2013년 9월 ~ 현재 : 연세대학교 사회복지대학원 박사과정, 연세대학교 사회복지연구소 연구원

<관심분야> : 기업복지, 피해자복지, 복지정책

장정우(Jung-Woo Jang) 정회원



- 2009년 8월 : 서강대학교 대학원(문학 석사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 연세대학교 사회복지대학원 석사과정

<관심분야> : 기업복지, 복지정책