

중소기업의 ERP시스템 사용자의 직무특성과 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향

김대식, 이선규
서울벤처대학원대학교

The Effects of Job Characteristics and Empowerment on Job satisfaction of ERP System Users of Small/Medium Businesses

Dae-Sik Kim, Seon-Gyu Yi
Seoul Venture University

요약 본 연구는 중소 제조 및 서비스업체의 ERP시스템을 사용하고 있는 사용자들을 대상으로 사용자의 직무특성과 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향을 분석하였다. 분석 결과, 직무특성의 세부 요인인 효율성, 권한위임, 복잡성은 ERP 사용자의 직무만족에 유의한 영향요인으로 분석되었고, 임파워먼트 요인의 업무영향력, 자기결정력, 과업의미성은 사용자의 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 그러나 역할수행력은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치지 않는 요인으로 분석되었다. 이러한 분석 결과에 따라 ERP 시스템을 사용하고 있는 중소 제조 및 서비스 기업에서는 ERP 시스템의 사용으로 인하여 대부분의 사용자들은 자신들이 담당하고 있는 직무에 만족하고 있음을 알 수 있었다.

주제어 : ERP시스템, 직무특성, 임파워먼트, 직무만족, 효율성, 권한위임

Abstract This study analyzed the effects of job characteristics and empowerment on job satisfaction of ERP system users of small/medium manufacturing & service businesses. In the results of analysis, the detailed factors of job characteristics such as efficiency, authority delegation, and complexity were significant influence factors on ERP users' job satisfaction while the factors of empowerment such as task impact, self-determination, and task meaning had positive effects on users' job satisfaction. However, competence did not have positive effects on job satisfaction. The results of this study showed that most of the ERP system users of small/medium businesses were satisfied with their own jobs.

Key Words : ERP system, Job characteristics, Empowerment, Job satisfaction, Efficiency, Authority Delegation,

1. 서론

1.1 연구의 필요성과 목적

정보통신기술의 발달로 기업경영에서 정보통신기술의 활용은 회계, 생산, 영업, 물류 등 기업의 전반적인 분야까지 포괄적으로 이루어지고 있다. 이와 같은 정보통

Received 1 February 2017, Revised 28 February 2017

Accepted 20 March 2017, Published 28 March 2017

Corresponding Author: Seon-Gyu Yi(Seoul Venture University)

Email: sgyi@svu.ac.kr

© 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.

ISSN: 1738-1916

신기술의 폭넓은 활용은 경영전반의 효율성 제고와 함께 기업경쟁력을 강화할 수 있는 필수적인 수단으로 인식되고 있다. 국내에서 다양한 정보통신기술 가운데 가장 널리 사용되고 있는 분야가 기업의 모든 자원을 통합적으로 관리해 줄 수 있는 ERP(Enterprise Resource Planning: 전사적자원관리)시스템과 관련된 분야이다. ERP시스템은 ERP시스템 자체에서 제공하는 선진 프로세스를 활용함으로써 기업의 업무프로세스를 획기적으로 변화시킬 수 있다. 따라서 조직 구성원들이 가지는 ERP시스템을 활용한 업무처리는 매우 중요하다 하겠다.

조직구성원이 어떤 직무에 동기 부여가 되고 어떤 직무를 맡으면 더 많은 성과를 낼 수 있는가 하는 문제는 인적자원관리를 담당하는 경영조직에서는 매우 중요한 과제가 아닐 수 없다.

지금까지 대부분의 ERP 시스템과 관련한 연구는 주로 기업단위의 재무적/비재무적 성과 측면에서 이루어졌다. 그러나 ERP 시스템에 관한 연구는 기업단위 관점에서의 연구도 중요하겠지만 조직의 성과는 조직구성원들의 동기부여와 직접적인 영향이 있기 때문에 ERP를 사용하는 조직구성원의 관점에서의 연구도 매우 필요할 것으로 판단되었다. 따라서 본 연구에서는 조직구성원의 관점에서 ERP시스템을 사용하고 있는 중소 제조 및 서비스업에 종사하고 있는 구성원들을 대상으로 직무특성과 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향을 실증적으로 분석하여, 실증분석을 통해 도출된 결론을 바탕으로 기업의 인적자원을 관리하는 담당자들에게 실무적인 지침을 제시하고자 한다.

1.2 연구 범위와 방법

본 연구는 중소 제조 및 서비스 업체의 ERP 시스템 사용자들을 대상으로 직무특성과 임파워먼트가 ERP 사용자의 직무만족에 미치는 영향요인에 관한 연구로, 문헌연구를 통하여 선행연구에서 제시되고 있는 직무만족에 미치는 영향 요인을 도출하여 연구모형을 설정하고, 연구모형을 검증하기 위하여 설문지 기법을 이용하여 표본자료를 수집하였다. 수집된 표본자료의 통계분석을 위해서 SPSS 20.0 통계 패키지를 활용하였다. 설문항목에 대한 타당성과 신뢰성 분석을 위하여 요인분석과 신뢰성 검정을 하였으며 회귀분석을 통하여 설정된 가설을 검증하였다.

2. 이론적 고찰 및 선행연구

2.1 ERP 시스템의 개요

2.1.1 ERP 시스템의 정의와 도입효과

ERP시스템은 기업이 보유하고 있는 자원을 통합적으로 관리하면서 기업의 시너지 효과를 창출하고자, 인사, 회계, 자금 등의 업무기능을 자동화하고, 생산 및 현장업무의 프로세스를 물류의 흐름과 일치시켜 분석 및 의사결정 등과 같은 전략경영과 고객관계에서 발생하는 각종 경영활동의 통합을 통해 기업의 생산성과 경영성과를 지속적으로 향상시킬 수 있는 종합경영시스템이다[1]. 따라서 ERP시스템은 기업 업무 프로세스의 변화를 요구하는 경영혁신으로, 이승창 등[2]은 ERP 시스템의 도입효과를 아래와 같이 설명하고 있다. 첫째, ERP시스템은 ERP시스템 자체에서 제공되는 선진화된 업무프로세스를 이용할 수 있기 때문에 관리방법을 획기적으로 변화시킬 수 있으며, 동시에 업무프로세스를 개선시킬 수 있다. 둘째, 기업의 기간 업무에서 발생하는 프로세스와 데이터의 통합관리를 가능하게 해 준다. 셋째, ERP시스템은 최신 정보기술을 활용하고 있기 때문에 급변하는 정보기술 환경에 효과적으로 대응할 수 있으며, 넷째, ERP 시스템은 국제화된 경영환경에 맞는 표준 비즈니스 프로세스를 지원해 주기 때문에 다국가, 다통화, 다언어 등의 국제화 환경에 용이하게 대응할 수 있다.

2.1.2 ERP시스템의 기능

최근 기업의 내/외적인 경영환경의 변화, 조직의 복잡화, 정보기술의 발달 등으로 ERP시스템의 도입이 가속화되고 있는데 ERP시스템에서 제공되는 기능은 다음과 같다. 이창희[1]는 ERP시스템에서 제공되는 기능을 인적자원관리, 회계, 물류, 전략경영, 공급망관리, 고객관계관리 등 5개 기능으로 제시하였다. 세부기능으로 인적자원관리에서는 인적자원의 기획, 개발, 인사관리, 급여관리로 구분하였고, 회계분야에서는 재무회계, 관리회계, 투자관리로 구분하였다. 물류분야에서는 판매, 자재, 생산계획관리, 프로젝트시스템, 설비유지보수, 품질관리 등으로 분류하였다.

2.2 직무특성

직무는 단위 조직 내에서 실행되는 특정한 업무들의

집단으로 의무, 기능, 책임 등을 포함하는데[3], 이러한 직무는 보상이나 노력, 직무성과에 영향을 미칠 수 있다[4]. 직무특성은 직무가 가지고 있는 고유의 특성을 의미한다. 따라서 이러한 직무특성은 단위 직무를 분할하거나 연결하는 기준이 된다[5]. 직무특성에 대한 선행연구에서는 다양한 측면에서 연구를 수행하였는데, 김학수 등[6]은 직무특성을 과업특성과 지식특성으로 분류하여, 과업특성의 세부 요인으로 기술의 다양성, 과업의 중요성, 과업의 정체성, 과업의 자율성, 피드백 등으로 제시하였고, 지식특성의 세부 요인으로는 직무의 복잡성, 스킬의 다양성, 정보처리, 문제해결, 전문화 등으로 구분하였다. 한편, 고현철[7]은 직무특성을 내재적 직무특성과 외재적 직무특성으로 구분하여 내재적 직무특성은 직무의 자율성, 역할명료성, 직무의 도전성, 경력만족으로 세분화하였고, 외재적 직무특성은 상사의 지지, 동료의 지지, 고용안정, 분배정의 등으로 세분화하였다. 소광섭[8]은 직무특성을 직무 자율성, 기술 다양성, 직무의 환류성, 업무 정체성, 업무의 중요성, 직무의 도전성 등으로 구분하였으며, 박명호[9]는 ERP 도입과 관련한 연구에서 직무특성을 복잡성, 효율성, 숙련도, 권한위임 등으로 구분하였다.

2.3 임파워먼트

임파워먼트는 조직원의 효능감을 촉진시키기 위하여 공식적 또는 비공식적으로 기회를 주는 과정으로, 조직원 자신이 요구한 것에 대해 행동을 잘 할 수 있다는 믿음을 통해 업무에 대한 무력감을 약화시키고 강한 효능감을 제공해 주는 과정이다[10, 11]. 따라서 임파워먼트는 조직원의 자율적인 역량을 강화시키기 위함이 주목적이며, 권한위임을 통한 자율적인 역량을 개발시키는 과정이라고 할 수 있다[11].

임파워먼트가 잘 실행되고 있는 조직은 조직원들에게 스스로 동기부여가 잘 되기 때문에 직무에 더 적극적으로 자신감에 넘쳐 업무성과가 향상될 수 있으며, 또한 조직원 자신이 속해 있는 조직과 직무에 대해서도 자긍심과 만족감을 가질 수 있으나 임파워먼트가 제대로 실행되지 않는 조직은 조직원이 수동적이고 무기력하며 업무에 대한 스트레스 등으로 인해 업무성과가 저조할 뿐만 아니라 조직원이 담당하고 있는 업무와 조직 자체에 대해 불만이 쌓이게 된다[12]. 따라서 임파워먼트는 단순히

권한의 이양이나 제도적인 관점에서 접근하는 것이 아니고 심리학적 관점에서 접근하여야 한다. 즉 심리학적 관점에서의 임파워먼트는 동기 부여적 요소로 자기결정력(self-determination), 업무영향력(impact), 역할수행력(competence), 과업의미성(meaning)등으로 구분할 수 있다[12, 13].

업무영향력(impact)은 개인이 조직의 과업결과에 영향력을 미칠 수 있다는 개인의 믿음을 의미한다[14]. 이와 관련하여 Thomas and Velthouse[14]는 이러한 업무의 영향력은 개인이 조직 내에서 전략적, 업무적, 관리적인 의사결정에 영향력을 미칠 수 있다는 믿음을 갖게 될 수 있기 때문에 임파워먼트를 지각하는 개인은 자기 자신이 조직의 과업에 영향을 미칠 수 있다고 판단하며, 또한 조직의 전략적 의사결정에 적극적으로 참여한다고 설명하고 있다.

역할수행력(competence)은 조직원 자신의 역량에 대한 믿음으로, 이는 조직 내에서 특정과업에 대한 자기 효과성을 의미하며, 자신이 가지고 있는 기술이나 역량으로 과업을 수행해 나갈 수 있는 능력이 있다고 믿는 개인적인 신념을 의미한다[15].

과업의미성(meaning)은 주어진 과업활동의 목적 및 목표의 가치로서 개인이 가지고 있는 이상이나 기준에 의해서 판단될 수 있는데[13], 광경자[16]는 과업의미성을 어떤 과업이나 활동이 자기에게 중요하게 느끼는 정도로 설명하였다.

자기결정력(self-determination)은 개인이 다른 사람의 간섭 없이 스스로 행동을 통제할 수 있다는 행동이나 믿음을 의미한다[13]. 따라서 이러한 자기결정력은 자신이 담당하는 과업에 대해 주인의식을 갖게 되고, 또한 선택한 결정에 대해서도 자신이 책임의식을 가지게 된다[16].

2.4 직무만족

직무만족은 종업원이 직무에 대해 가지고 있는 태도로, 직무와 관련하여 종업원이 느끼게 되는 감정이나 경험으로 정의할 수 있다. 직무만족은 만족의 강도나 만족의 일관성 정도에 따라 그 수준이 변화될 수 있다[17].

유희자 등[18]은 종업원이 기업 내에서 담당하고 있는 자신의 직무를 수행하는 과정에서 감지하고 느끼는 개인적 만족정도를 직무만족으로 정의하였고, 김연선[19]은 개인의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 팀워크, 셀프

리더십, 자기 효능감 등으로 제시하였다.

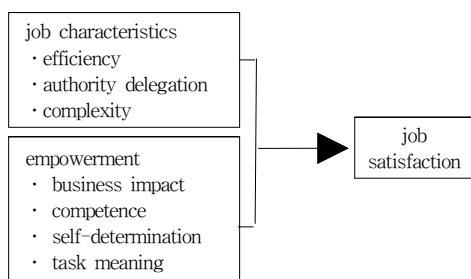
손태원[20]은 직무만족을 구성원 각자가 가지고 있는 개인적 목표가 직무를 수행하는 과정에서 느낄 수 있는 다양한 인식과 느낌, 감정, 조직에 기대하는 행동이라고 정의하였는데, 김성국[21]은 관점을 달리하여 직무만족은 태도의 변화로 나타날 수 있는 감정이나 인식으로 설명하면서 이러한 직무만족은 선진사회로 변화하면서 물질적인 이익이나 양적인 생산성 보다 삶의 질과 관련이 있다고 밝히고 있다.

3. 연구 설계

선행 연구결과를 바탕으로 본 절에서는 연구모형 및 연구가설, 변수에 대한 조작적 정의에 대하여 설명하였다.

3.1 연구모형

본 연구는 중소 제조 및 서비스 기업의 ERP 시스템 사용자의 직무특성과 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구로, 선행연구에서는 직무만족에 미치는 연구를 다양한 측면에서 접근하고 있음을 알 수 있었다. 본 연구에서는 선행연구에서 다양하게 제시된 영향요인들 가운데 직무특성과 임파워먼트를 독립변수로 설정하여 종속변수로 설정된 직무만족에 미치는 영향을 분석하고자 하였다.



[Fig. 1] Research Model

직무특성은 김학수 등[6], 박명호[9] 등의 연구를 참조하여 효율성, 권한위임, 복잡성으로 설정하였고, 임파워먼트는 김용학[12], 고희일[13] 등의 연구를 바탕으로 업무영향력, 역할수행력, 자기결정력, 과업의미성으로 설정하였다. 종속변수로는 김연선[19], 손태원[20] 등의 연구

를 참조하여 직무만족으로 설정하였다.

3.2 연구 가설

직무특성 요인은 개인으로 하여금 직무에 대한 의미를 인식하게 하며, 또한 업무에 대한 책임감도 제고시킬 수 있다[22]. 따라서 직무특성 요인은 구성원들로 하여금 자발적인 동기부여가 촉진될 수 있기 때문에 이를 통해 직무만족이나 담당하고 있는 직무에 대한 긍정적인 태도를 유발할 수 있다[22]. 박영배 등[23]은 직무특성의 하위 변수로 설정한 기술의 다양성, 직무 자율성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 밝히고 있으며, 이민영[24], 이규홍[25]은 조직의 직무특성 변수는 종사자들의 직무만족에 정의 영향을 미친다는 분석결과를 제시하였다.

임파워먼트와 직무만족 간의 관계에 대해서 정대용 등[26]은 Spreitzer[27]의 연구결과를 바탕으로 임파워먼트의 세부 요인인 과업의미성과 자기결정력은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 변수라고 설명하고 있으며, 여호근 등[28]은 임파워먼트는 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과를 제시하였고, 권혁기 등[29]도 임파워먼트는 직무만족에 유의한 영향을 미치는 변수라고 밝히고 있다.

선행연구 결과를 참조하여 직무특성과 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위하여 본 연구에서는 아래와 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 1-1: 효율성은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설1-2: 권한위임은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설1-3: 복잡성은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2-1: 업무영향력은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2-2: 역할수행력은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2-3: 자기결정력은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2-4: 과업의미성은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

3.3.1 직무특성

직무특성은 보상, 노력, 직무성공에 영향을 미칠 수 있는 요인들로, 이러한 요인들은 직무 내 또는 직무 간에서 발생할 수 있다[4]. 박명호[9]는 직무특성을 효율성, 권한 위임, 복잡성, 숙련도 등으로 측정하였다. 본 연구에서는 직무특성을 측정하기 위하여 김학수 등[6], 고현철[7], 박명호[9] 등의 연구를 참조하여 효율성, 권한위임, 복잡성으로 설정하였다. 효율성은 ERP시스템 도입으로 정보공유 수준, 보고형태(온라인 보고)의 변화 정도, 타 부서와 협조 정도, 업무처리 기간의 단축 등으로 측정하였고, 권한 위임의 정도를 측정하기 위하여 결재과정의 변화, 업무영역의 명확도, 업무처리 결과에 대한 책임감 등으로 설정하였다. 복잡성을 측정하기 위하여 업무량의 변화, 타 부서와 관련 정도, 업무의 단순성, 업무의 반복성 등으로 설정하였다.

3.3.2 임파워먼트

김용학[12], 변미희[30]는 임파워먼트를 측정하기 위하여 Spreitzer[27]가 개발하여 사용한 업무영향력, 역할수행력, 과업의미성, 자기결정력 등 4가지 요인으로 설정하였다. 본 연구에서는 임파워먼트를 측정하기 위하여 김용학[12], 변미희[30] 등의 연구결과를 참조하여 업무영향력은 경력발전의 중요성, 계획한 일의 추진, 중요한 의사결정 등으로 설정하였고, 역할수행력은 더 높은 목표달성, 업무추진 방식의 자율성, 업무의 통제성 등으로 설정하였다. 과업의미성을 측정하기 위해서는 직무수행의 개인적 의미, 목표달성, 업무수행방법의 자율성 등으로 설정하였고, 자기결정력은 직무의 조직 내 중요성, 목표달성을 위한 능력, 일에 대한 영향력 등으로 설정하여 측정하였다.

3.3.3 직무만족

직무만족은 직무를 수행하면서 자연적으로 발생하는 직무에 대한 감정, 태도, 조직원들 간의 인간관계, 급여 등을 포함하는 직무에 대한 정서적인 반응으로 정의할 수 있는데[31], Spector et al.[32]은 직무만족을 급여, 승진기회, 동료와의 관계, 일 자체, 구성원들과의 의사소통, 안전, 인센티브 등으로 측정하였고, 정경미[33]는 일에 대한 만족감, 인사에 대한 만족감, 직장에 대한 만족감, 근로조건에 대한 만족감, 회사에 대한 만족감 등으로 측정하였다. 본 연구에서는 직무만족을 측정하기 위하여

Spector et al.[32], 정경미[33] 등의 연구를 참조하여 급여 만족감, 업무 만족감, 직장 만족감, 근로조건 만족감 등으로 설정하였다.

4. 실증분석

4.1 표본의 선정 및 설문

실증분석을 위해 설문은 서울 및 수도권에 소재하고 있는 중소 제조 및 서비스업체 가운데 ERP시스템을 구축하여 활용하고 있는 기업체를 대상으로 하여 직접 방문, 이메일, 팩스 등을 이용하여 실시하였다. 회수된 설문지 중 불성실한 응답은 제외하여 296부를 분석에 사용하였다. 설문지는 각 변수들의 조작적 정의 및 측정항목을 바탕으로 5점 척도를 이용하여 작성하였다.

4.2 타당성 및 신뢰성 검증

4.2.1 타당성 분석

타당성 중 개념타당성은 측정지표의 실제 측정결과가 원래 의도된 이론적 개념과 부합되는지를 검증하는 것으로, 본 연구에서는 요인분석에서 요인적재량(factor loading)은 0.6이상으로 하여 베리맥스 회전(Varimax rotation)방식을 사용하였다. 고유값(Eigen Value)은 1이상으로 하였다.

<Table 1> factor analysis – job characteristics

item	factor 1	factor 2	factor 3
1-1	.375	.147	.864
1-3	.273	.327	.818
1-2	.285	.289	.750
1-4	.345	.281	.791
2-1	.714	.368	.262
2-2	.883	.371	.317
2-3	.839	.198	.396
3-2	.412	.713	.229
3-1	.482	.782	.276
3-3	.318	.790	.292
3-4	.289	.847	.317
Eigen Value	3.873	4.764	3.413

<Table 2> factor analysis – empowerment

item	factor 1	factor 2	factor 3	factor 4
4-1	.265	.341	.432	.873
4-3	.387	.165	.324	.792
4-2	.314	.274	.269	.744
5-1	.872	.287	.367	.246
5-2	.845	.293	.310	.198
5-3	.812	.269	.296	.411
6-2	.442	.871	.241	.146
6-1	.369	.764	.372	.238
6-3	.248	.744	.351	.315
7-3	.137	.152	.158	.873
7-2	.282	.384	.275	.791
7-1	.321	.431	.194	.849
Eigen Value	4.682	3.583	3.041	4.056

<Table 3> factor analysis–job Satisfaction.

item	factor
8-1	.928
8-3	.875
8-2	.817
8-4	.869
Eigen Value	4.287

4.2.2 신뢰성 분석

본 연구에서는 측정도구의 신뢰성 분석을 위하여 크로바하 알파 신뢰계수(Cronbach α)를 이용하는 내적일관성법을 이용하여 분석을 하였다. 분석결과 크로바하 알파(Cronbach α) 값이 0.6 이상으로 분석되었다.

<Table 4> Reliability analysis

item	No. of item	Cronbach's Alpha
efficiency	4	0.847
authority delegation	3	0.821
complexity	4	0.931
business impact	3	0.784
competence	3	0.814
self-determination	3	0.725
task meaning	3	0.869
job satisfaction	4	0.912

4.3 가설 검증

직무특성과 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위하여 회귀분석을 하였다. 회귀분석 결과는 다음 표와 같다.

<Table 5> Results of Regression Analysis

	B	β	t	p
(constant)	.002		.056	.879
efficiency	.014	.014	.979	.024
authority delegation	.349	.347	4.357	.000
complexity	.173	.172	2.965	.000
business impact	.025	.025	1.613	.005
competence	.036	.036	.368	.463
self-determination	.054	.053	.761	.034
task meaning	.393	.392	5.073	.000

4.3.1 직무특성과 직무만족

가설 1-1: 효율성은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.

효율성과 직무만족에 대한 가설검증 결과를 살펴보면, 직무특성을 설명하는 변수 가운데 효율성은 B값이 .014, t값이 .979로서 통계적인 유의성($p=.024$, $p<0.05$)이 입증되어 가설 1-1은 채택되었다. 따라서 ERP시스템 도입으로 정보공유 수준, 보고형태(온라인 보고)의 변화 정도, 타 부서와 협조 정도, 업무처리 기간의 단축으로 측정된 효율성은 직무만족에 유의적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다.

가설1-2: 권한위임은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.

권한위임과 직무만족에 대한 가설검증 결과를 살펴보면, 직무특성을 설명하는 변수 가운데 권한위임은 B값이 .349, t값이 4.357로서 통계적인 유의성($p=.000$, $p<0.05$)이 입증되어 가설 1-2는 채택되었다. 따라서 결재과정의 변화, 업무영역의 명확화, 업무처리 결과에 대한 책임감으로 측정된 권한위임은 직무만족에 유의적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다.

가설1-3: 복잡성은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.

복잡성과 직무만족에 대한 가설검증 결과를 살펴보면, 직무특성을 설명하는 변수 가운데 복잡성은 B값이 .173, t값이 2.965로서 통계적인 유의성($p=.000$, $p<0.05$)이 입증되어 가설 1-3은 채택되었다. 따라서 업무량의 변화, 타 부서와 관련 정도, 업무의 단순성, 업무의 반복성으로 측

정된 복잡성은 직무만족에 유의적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다.

4.3.2 임파워먼트와 직무만족

가설2-1: 업무영향력은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.

업무영향력과 직무만족에 대한 가설검증 결과를 살펴보면, 임파워먼트를 설명하는 변수 가운데 업무영향력은 B값이 .025, t값이 1.613로서 통계적인 유의성($p=.005$, $p<0.05$)이 입증되어 가설 2-1은 채택되었다. 따라서 경력 발전의 중요성, 계획한 일의 추진, 중요한 의사결정으로 측정된 업무영향력은 직무만족에 유의적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다.

가설2-2: 역할수행력은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.

역할수행력과 직무만족에 대한 가설검증 결과를 살펴보면, 임파워먼트를 설명하는 변수 가운데 역할수행력은 B값이 .036, t값이 .368로서 통계적인 유의성($p=.463$, $p<0.05$)을 입증하지 못하여 가설 2-2는 기각되었다. 따라서 더 높은 목표 달성, 업무추진 방식의 자율성, 업무의 통제성으로 측정된 역할수행력은 직무만족에 유의적인 영향을 미치지 않는 변수로 분석되었다.

가설2-3: 자기결정력은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.

자기결정력과 직무만족에 대한 가설검증 결과를 살펴보면, 임파워먼트를 설명하는 변수 가운데 자기결정력은 B값이 .054, t값이 .761로서 통계적인 유의성($p=.034$, $p<0.05$)이 입증되어 가설 2-3은 채택되었다. 따라서 직무의 조직 내 중요성, 목표달성을 위한 능력, 일에 대한 영향력으로 측정된 자기결정력은 직무만족에 유의적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다.

가설2-4: 과업의미성은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.

과업의미성과 직무만족에 대한 가설검증 결과를 살펴보면, 임파워먼트를 설명하는 변수 가운데 과업의미성은 B값이 .393, t값이 5.073로서 통계적인 유의성($p=.000$, $p<0.05$)이 입증되어 가설 2-4는 채택되었다. 따라서 직무수행의 개인적 의미, 목표달성, 업무수행방법의 자율성으로 측정된 과업의미성은 직무만족에 유의적인 영향을 미치는 변수로 분석되었다.

5. 결론

5.1 연구결과 요약

본 연구에서는 중소 제조 및 서비스업체의 ERP시스템을 사용하고 있는 사용자들을 대상으로 사용자의 직무특성과 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향을 분석하였다. 분석결과 효율성, 권한위임, 복잡성으로 설정된 직무특성은 ERP 사용자의 직무만족에 유의한 영향요인으로 분석되었고, 업무영향력, 역할수행력, 자기결정력, 과업의미성으로 설정된 임파워먼트 요인은 역할수행력을 제외한 3개의 변수들이 사용자의 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 이러한 분석결과에 따라 ERP시스템을 사용하고 있는 중소 제조 및 서비스 기업에서는 ERP시스템의 사용으로 인하여 대부분의 사용자가 사용자 자신들이 담당하고 있는 직무에 만족하고 있음을 알 수 있었다.

5.2 연구의 시사점

분석결과를 바탕으로 본 연구의 의의와 시사점을 살펴보면 다음과 같다. 지금까지 ERP시스템과 관련한 연구는 주로 기업단위의 재무적/비재무적 성과 측면에서 이루어졌는데, 본 연구는조직 구성원 개인의 관점에서 성과를 직무만족 차원에서 실증분석을 하였다. 즉, ERP시스템을 사용하고 있는 중소 제조 및 서비스업에 종사하고 있는 구성원들을 대상으로 직무특성과 임파워먼트가 개인적인 직무만족에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다는데 의의를 찾을 수 있었다. 다음으로 대기업만을 선호하는 근로환경에서 ERP시스템과 같은 정보기술의 도입은 중소기업체에서 조직구성원들의 동기부여와 함께 기업의 경영성과를 극대화할 있는 하나의 방법이라는 점을 알 수 있었다.

5.3 연구의 제한점

본 연구가 가지고 있는 한계는 아래와 같다. 첫째, 본 연구는 서울 및 수도권에 소재하고 있는 중소 제조 및 서비스업체를 대상으로 한 연구로, 연구결과를 중소 제조 및 서비스 업체가 아닌 일반 기업에 까지 적용하기에 무리가 있을 것으로 판단된다. 둘째, 본 연구의 설문은 응답자의 인지적 판단에 의한 방법으로 측정하였기 때문에 별도의 정량적인 분석이 추가적으로 필요할 것이며, 셋째, 본 연구는 ERP시스템을 사용 중인 사용자를 대상으로 하여 ERP시스템의 사용기간에 관계없이 분석하였으므로 향후 연구에서는 종단적인 연구가 있기를 기대한다.

REFERENCES

- [1] Lee, Chang Hee, "The study of prove the impact of factors to introduction on the ERP system: Enterprise mainly on the manufacturing companies to accept the production management module", Ph.D. Dissertation, Graduate School of Seoul National University, 2003.
- [2] Lee, Seung Chang, "Since the introduction of the ERP system, for ERP effective the change management: the view point of the Information capacity", Ph.D. Dissertation, Graduate School of Yeon-Se University, 2004.
- [3] Hodge, B. J., Anthony, W. P. and Gales, L. M, Organization theory: "A strategic approach, Sixth Edition, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall", 2003.
- [4] Oh, Sang Eun, "A Study on Mediating Role of Organizational Cynicism in the Relationship between Job Characteristics and Double Commitment of Airline Employees", Ph.D. Dissertation, Graduate School, Kyeong-Gi University, 2010.
- [5] Bea, Soung Hyun, "Relationship between Job Characteristics Factors and Job Commitment and Organizational Commitment", Young-Nam University Institute of Industrial Economics, 9, pp. 101-127, 2001.
- [6] Kim, Hak Su, Wown, Sang Soon, "A Study on the Effects of Individual and Job Characteristics on Collaborative Behavior: Mediating Effects of Psychological Empowerment and Personality-Coordination effect of organizational values and collectivist values", Management Research, Vol. 24, No. 3, pp.183-220, 2009.
- [7] Ko, Hyeon Cheol, "A Study on the Dual Commitment of R & D Organization Members: Focusing on Organizational Commitment and Career Commitment", Ph.D. Dissertation, Graduate School, Yeon-Se University, 2003.
- [8] Soo, Kwong Seop, "An Empirical Analysis on the Commitment of Government Employees", Ph.D. Dissertation, Graduate School, Jeon-Ju University, 1998.
- [9] Park, Myeong Ho, "The effect of change of job characteristics on the wage level following the introduction of ERP", Ph.D. Dissertation, Graduate School, Dong-Kuk University, 2007.
- [10] Sims, B. J., "Servant-hood: leadership for the group effectiveness, the Wharton school, the wharton of pennsylvania", 1997.
- [11] Hong, Wyan Ki, "Relationship between Transformational Leadership, Empowerment and Innovation Behavior in SMEs", Ph.D. Dissertation, Graduate School, Sang-Ji University, 2015.
- [12] Kim, Young Hak, "Mediation effect of empowerment and superior trust in relationship between servant leadership and organizational commitment", Ph.D. Dissertation, Graduate School, Young-Nam University, 2010.
- [13] Koo, Hyeong Il, "The Effects of Self-Leadership on the Quality of Service in Medical Institutions: Focusing on Mediating Effects of Psychological Empowerment and Organizational Citizenship Behavior", Ph.D. Dissertation, Graduate School, Ul-San University, 2011.
- [14] Thomas, K. W. and Velthouse, B. "A., Cognitive elements of empowerment: An Interpretive model of intrinsic task motivation", Academy of management review, Vol. 15, No. 4, pp. 666-681, 1990.
- [15] Seon Book Ryeon, "The Effect of Principal's Servant Leadership on Teacher's Psychological Empowerment Level and Job Satisfaction", Ph.D. Dissertation, Graduate School, Cheong-Ju University, 2010.

- [16] Kwan, Kyeong Ja, "Impact of Social Worker's Nursing Facility on Job Satisfaction", Ph.D. Dissertation, Graduate School, Dea-Ku University, 2011.
- [17] Woo, Seong Keun, Kim, Hyeon Joo, Ryu, Young Hyeon, "A Study on Job Satisfaction and Organizational Commitment according to Employment Type of Hotel Employees", 『Hotel Resort Casino Research』, Vol. 6, No. 1, pp. 55-68, 2007.
- [18] Yu, Hee Ja, Whang Jin Suk, "Relationship between Job Characteristics, Organizational Commitment, and Job Satisfaction of Fashion Industry Employees" Korea Design Forum, 37, pp. 131-142, 2012.
- [19] Kim, Yeon Seon. "Effects of Self-Leadership on Teamwork, Self-Efficacy, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Job Performance", Ph.D. Dissertation, Graduate School, Se-Jong University, 2008.
- [20] Soon, Tea Won. "Current Status and Tasks of Research on Creativity-Oriented Organizational Behavior", Knowledge Management Research, Vol. 6, No. 2, pp. 1-26, 2000.
- [21] Kim, Seong Kuk, Organizational and human behavior, Seoul: Myeong Kyeong Sa, 2008.
- [22] Barling, J., E. K. Kelloway and D. I. Roderick, "High-quality work, job satisfaction and occupational injuries", Journal of Applied Psychology, 88(2), pp. 276-283, 2003.
- [23] Park, Young Bea, Joo, Soo, "Job Characteristics, Control Locations, and the Effect of Their Suitability and Non-conformity on Job Satisfaction", Human Resources Development Research, Vol. 1, No. 1, pp. 231-259, 1999.
- [24] Lee, Min Young, "A Study on the Effects of Job Characteristics and Organizational Culture on Job Satisfaction", Master Thesis, Graduate School, Han-Seong University, Master Thesis, 2011.
- [25] Lee, Gyu Hong, "A Study on the Effects of Job Characteristics and Organizational Culture on Job Satisfaction", Graduate School, Kyeong-Hee University Master Thesis, 2015.
- [26] Jeong Dea Young, Joo, Cheol Ho, "The Effects of LMX-based Empowerment on Job Satisfaction and Organizational Commitment: Focusing on Elderly Care Facilities in Daegu and Gyeongbuk", The Korean Society of Business Administration, Vol. 23, No. 5, pp. 2353-2375, 2010.
- [27] Spreitzer, G. M., "Psychological Empowerment In The Workplace: Dimensions, measurement and Validation", Academy of management Journal, 38(5), pp. 1442-1465, 1995.
- [28] Ryeo, Ho Keun, Park, Kyeong Tea, "The effect of boss's transformational leadership on employee empowerment and organizational commitment in cooking job", Korea Culinary Institute, Vol. 14, No. 4, pp. 427-440, 2008.
- [29] Kwon, Hyeok Gi, Park, Bong Gyu, "The Influence of Transformational Leadership and Self-Efficacy on Job Satisfaction: Mediating Effect of Job Commitment and Organizational Commitment", Human Resource Management Research, Vol. 17, No. 2, pp. 203-219, 2010.
- [30] Byeon, Mi Hee, "A Study on Servant Leadership on Employees' Empowerment and Customer Orientation - Focused on the Moderating Effect of Social Support-", Ph.D. Dissertation, Graduate School, Kyeong-Gi University, 2014.
- [31] Lee, Mi Young, "The Effect of Supervisor's Leadership and Peer Support on Job Satisfaction of Emotional Workers: Focused on K Company Call Center Counselors", Graduate School, Korea University Master Thesis, 2014.
- [32] Spector, P. E., Cooper, C. L., Sanchez, J. I., O'Driscoll, "Do National levels of Individualism and Internal locus of Control Relate to Well-being An Ecological level International Study", Journal of Organizational Behavior, 22(8), pp. 815-832, 2001.
- [33] Jeong, Kyeon Mi. "The Effect of Intermediate Manager Communication Capability on Job Satisfaction and Organizational Commitment", Ph.D. Dissertation, Graduate School, Dea-Ku University, 2012.

김 대 식(Kim, Dae Sik)



- 1999년 2월 : 동국대학교(법학사)
- 2008년 2월 : 위덕대학교(경영학석사)
- 1999년 3월 : 해병대 소위 임관
- 2008년 3월 ~ 2011년 12월 : 병대 사령부 교훈처, 위계임센터
- 2012년 1월 ~ 2013년 12월 : 해병대 교육훈련단 전술학과장, 정작참모
- 2017년 3월 : 서울벤처대학원대학교

융합산업학과

- 2016년 1월 ~ 현재 : 해병대사령부 교훈처 훈련과
- 관심분야 : 경영분석, M&S, HRD, 시스템 분석 및 설계
- E-Mail Daeshape@naver.com

이 선 규(Yi, Seon Gyu)



- 1978년 2월 : 중앙대학교(문학사)
- 1987년 2월 : 중앙대학교(경영학석사)
- 2004년 2월 : 건국대학교 경영학과 MIS전공(경영학박사)
- 1977년 12월 ~ 1982년 10월 : 한국 전력공사 전자계산소
- 1982년 10월 ~ 1993년 7월 : 엘지칼

텍스가스 (주) 전산부

- 1993년 12월 ~ 1995년 4월 : (주)한국컴퓨터솔루션
- 1995년 5월 ~ 1999년 12월 : 한진정보통신(주)
- 2005년 3월 ~ 현재 : 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수
- 관심분야 : MIS, ERP, SCM, e-Biz, 시스템 분석 및 설계, 프로젝트관리
- E-Mail sgyi@svu.ac.kr