

직무특성이 조직신뢰, 조직변화 수용성 및 조직몰입에 미치는 영향

이규용*† · 송정수*

*울산과학기술대학교 안전및산업경영공학과

The Effects of Job Characteristics on Organizational Trust, Acceptance of Organizational Change and Organizational Commitment

Kyu-Yong Lee* · Jung-Su Song*

*Dept. of Safety&Industrial Engineering, Ulsan College

Abstract

The purpose of this study is to examine the mediating effect of the organizational trust, acceptance of organizational change on the relationship between job characteristics and organizational commitment. For this study, data were collected from convenient sample of 241 employees at small and medium enterprises in Ulsan city and Gyeongju city. All data collected from the survey were analyzed using with SPSS 18.0 and AMOS 18.0.

This study reports findings as followed: 1. The relationship between the job characteristics and the organizational trust is positively related. 2. There was a positive correlation between the job characteristics and the acceptance of organizational change. 3. There was a positive correlation between the job characteristics and the organizational commitment. 4. The relationship between the organizational trust and the acceptance of organizational change is positively related. 5. There was a positive correlation between the organizational trust and the organizational commitment. 6. There was a positive correlation between the acceptance of organizational change and the organizational commitment. Finally, the organizational trust and acceptance of organizational change played as a partial mediator on the relationship between job characteristics and organizational commitment.

Key words: Job Characteristics, Organizational Trust, Acceptance of Organizational Change, Organizational Commitment, Mediating Effect .

† Corresponding Author: Jung-Su Song, Dept. of Safety&Industrial Engineering, Ulsan College, 57, Daehak-ro, Nam-gu, Ulsan, E-mail: songjsca@hanmail.net

Received April 26, 2018; Revision Received June 12, 2018; Accepted June 19, 2018.

1. 서 론

오늘날 기업들은 급변하는 조직 환경에 능동적으로 대응하기 위해 수익성이 낮은 부서를 통폐합하고 조직을 재설계하는 일이 보편화되고 있다. 동시에 기업들은 기업의 이미지를 제고하고 새로운 시장을 확보하기 위해 변화와 혁신을 상시적으로 시도하고 있다. 그러나 이러한 환경변화로 인해 조직구성원들은 조직의 미래에 대한 불안감과 두려움을 가질 수 있다. 이와 관련하여 경영자들은 조직몰입의 중요성을 인식하고 그 수준을 제고하기 위해 많은 관심을 두고 있다. 따라서 조직구성원들의 조직몰입에 영향을 미치는 선행요인을 찾고자 하는 연구는 중요한 의미가 있다고 하겠다.

Hackman and Oldham[7]은 직무특성의 하위차원을 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백으로 정의하였으며, 이것들이 충족될수록 조직몰입에 결정적인 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다. 한편 Weber and Weber[25]의 연구에서 직무특성은 신뢰 및 조직구성원의 조직변화 수용성과 유의한 관계가 있다고 밝혔다. 또한 조직변화를 성공적으로 실시하기 위해서는 적합한 직무특성을 고려함으로써 조직구성원의 변화저항이 낮아지고 조직변화 수용성이 잘 이루어져 조직몰입을 효과적으로 유도할 수 있다고 하였다[14]. 조직구성원들은 조직과 서로 영향을 주고받기 때문에 조직이 변화를 추진할 때 얼마나 공정하게 하느냐가 중요하며, 시간이 지나면서 조직구성원은 이러한 조직적 경험을 통해 조직변화 수용성에 대해 나름대로의 생각을 갖게 된다[22]. 조직변화에 관련하여 변화에 적응할 수 있다고 믿는 조직구성원은 조직의 변화 노력을 쉽게 받아들여 긍정적인 조직변화 수용성을 보일 것으로 기대된다[18]. Podsakoff and Mackenzie[21]은 신뢰로 다져진 조직이 서로 협동하고, 조직과 동료들을 위해 기대 이상으로 자발적 노력을 유발함으로써 직무에 전념하고, 성과를 높이기 위한 성취욕과 조직에 대한 애착도 강화되기 때문에 조직몰입을 더욱 향상시킨다고 하였다.

직무특성이 조직몰입에 미치는 영향을 보다 구조적으로 파악하기 위하여 학자들은 매개변수에 대한 연구를 계속해오고 있다. 이러한 연구흐름은 직무특성이 조직구성원의 조직몰입에 어떠한 경로로 영향을 미치는지 여러 관점에서 연구할 필요성이 제기된다. 그러므로 기업의 경쟁력을 높이는데 기여할 수 있는 직무특성을 이해하고, 직무특성과 조직몰입간의 관계에 있어서 매개변수를 찾고자 하는 것은 매우 의미 있는 시도라고 하겠다. 따라서 본 연구는 직무특성이 조직신뢰와 조직

변화 수용성에 영향을 미쳐 조직구성원의 조직몰입으로 이어지는 경로에 대해 실증적 분석을 하고자 한다.

연구목표를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 직무특성이 조직구성원의 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 선행 연구를 고찰하여 분석의 틀과 연구가설을 설정하고자 한다. 둘째, 제조업체 종사자를 대상으로 설문지를 통해 직무특성이 조직구성원의 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 실증적 검증을 하고자 한다. 셋째, 직무특성과 조직몰입간의 관계에 있어서 조직신뢰와 조직변화 수용성이 매개효과가 있는지를 검증하고자 한다. 넷째, 선행 연구결과를 바탕으로 기업의 조직에서 직무특성으로부터 영향을 받을 수 있는 조직신뢰와 조직변화 수용성을 제고함으로써 보다 더 효과적으로 조직구성원의 조직몰입을 유도하여 조직의 경쟁력을 강화할 수 있는 기초자료를 제시하고자 한다.

2. 선행연구 고찰

직무특성은 특정한 직무를 구성하는 업무 및 작업/과업 속성에 따른 직무의 차이로 말할 수 있다[23]. 조직신뢰란 종업원들이 불확실한 상황에서 조직에 대하여 기꺼이 믿고 따르려는 의지를 가지고 있는 정도를 의미하며[13], 조직변화 수용성은 조직구성원이 향후 조직, 직무의 변화에 얼마나 긍정적으로 수용하려는가에 대한 심리적인 반응을 의미하고[15], 조직몰입은 구성원들이 조직과 조직의 목표에 대한 일체감, 애착심을 나타내는 정도로 정의한다[1].

Hackman and Oldham[7]은 직무특성의 하위차원을 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백으로 정의하였으며, 이것들이 충족될수록 조직몰입에 결정적인 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다. 한편 Weber and Weber[25]의 연구에서 직무특성은 신뢰 및 조직구성원의 조직변화 수용성과 유의한 관계가 있다고 밝혔다.

스포츠센터의 종사자를 대상으로 Joo and Kim[11]의 연구에서도 직무특성 하위요인인 과업정체성, 기능다양성, 과업중요성 그리고 피드백 요인이 조직신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 Lee[18]의 연구에서 상사의 지원과 조직분위기가 변화수용성에 영향을 미친다고 하였으며, 조직변화를 성공적으로 실시하기 위해서 직무특성을 고려하여 조직구성원의 변화저항이 낮아지고 조직변화 수용성이 잘 이루어져야 조직몰입을 효과적으로 유도할 수 있다고 하였다[14]. 조직구성원들은 조직과 서로 영향을 주고받기

때문에 조직이 변화를 추진할 때 얼마나 공정하게 하느냐가 중요하며, 시간이 지나면서 조직구성원은 이러한 조직적 경험을 통해 조직변화 수용성에 대해 나름대로의 생각을 갖게 된다[22]. 조직변화에 관련하여 변화에 적응할 수 있다고 믿는 조직구성원은 조직의 변화 노력을 쉽게 받아들여 긍정적인 조직변화 수용성을 보일 것으로 기대된다[18].

Podsakoff and Mackenzie[21]은 신뢰로 다져진 조직이 서로 협동하고, 조직과 동료들 위해 기대 이상으로 자발적 노력을 유발함으로써 직무에 전념하고, 성과를 높이기 위한 성취욕과 조직에 대한 애착도 강화되기 때문에 조직몰입을 더욱 향상시킨다고 하였다. 즉, 신뢰는 충성도와 함께 작용하면서 조직과 자신을 동일시하게 되고, 더욱 주체적인 자세를 갖게 되면서 조직몰입으로 이어진다는 것이다. 국내에서는 Kim[13]이 신뢰와 조직몰입과의 관계에 대한 연구를 진행했다. 신뢰가 조직몰입까지 이어지기까지의 과정을 설명했는데, 신뢰의 결과는 신뢰행동(trusting behavior)으로 나타나게 되는데, 이는 곧 위험을 떠맡는 행동이라고 볼 수 있다. 이는 결정이나 방침을 수용하게 되고, 규칙을 자발적으로 준수하게 되며, 이는 조직의 가치를 수용하게 되면서 조직 일체감을 형성하여 조직몰입으로 이어지게 된다. 또한 신뢰행동은 불확실성을 감소시키고 학습을 촉진하여 성취감·안정감을 느끼게 하고 성장과 발전을 가져와 조직몰입에 영향을 준다.

직무특성과 조직몰입 간의 관계에서 작용하는 조직신뢰와 조직변화 수용성의 매개효과는 직무특성이 조직신뢰와 조직변화 수용성에 미치는 영향관계와 조직신뢰와 조직변화 수용성이 조직몰입에 미치는 영향관계에 대한 개념적 논리의 결합을 통하여 설명될 수 있다. 직무특성은 조직신뢰와 조직변화 수용성의 선행요인이며, 동시에 조직몰입의 선행요인임을 알 수 있으며, 이를 지지하는 실증 연구결과가 다소 보고되고 있다. 또한 조직신뢰와 조직변화 수용성이 조직몰입의 선행요인임을 논리적으로 제안되고 이를 지지하는 여러 연구들도 발견할 수 있다.

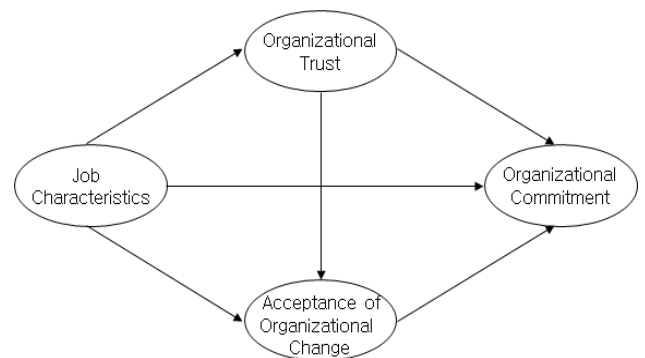
Kang[12]의 평생교육사를 대상으로 한 실증적 연구에서 직무특성과 조직몰입 간의 관계에 있어서 무형식 학습활동의 매개효과를 입증하였다. Jung and Choi[10]는 사회복지담당공무원들을 대상으로 한 연구에서 직무특성 및 조직구조요인과 조직몰입 간의 관계에서 직무스트레스가 완전 매개하고 있으며, 문화, 환경, 성과관리요인과 조직몰입 간의 관계에서 직무스트레스가 부분 매개하는 것으로 나타났다. Lee[16]의 공공기관 종사자를 대상으로 한 연구에서 직무불안과 조직몰입 간의 관계에서 조직신뢰의 매개효과를 검증해

본 결과, 조직신뢰의 매개 효과가 크게 나타났다. 이는 조직구성원들이 인지하는 직무불안감이 그들의 조직몰입 정도에 미치는 영향의 크기가 조직구성원들의 조직신뢰 정도에 따라 크게 차이가 날 수 있다는 것을 뜻한다. 즉, 조직구성원들이 같은 정도의 직무불안감을 느끼더라도 조직에 대한 신뢰 수준이 높으면 조직몰입에 미치는 부정적인 영향력이 크게 감소된다고 볼 수 있다. 또한 Jung[9]의 조직 변화를 경험했거나 경험 중인 국내 기업에 재직하고 있는 회사원들을 대상으로 한 연구에서 조직 변화상황에서 구성원의 성격특성으로 정의한 관행추구 성향과 정서적 몰입 간의 관계에서 조직변화 수용성은 완전매개하는 것으로 나타났다. 이와 같은 선행연구를 바탕으로 조직신뢰와 조직변화 수용성이 직무특성과 조직몰입 간의 관계에서 매개역할의 가능성을 유추해 볼 수 있다.

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형

연구 변수들과 관련한 선행연구를 토대로 제조업체 종사자를 대상으로 직무특성, 조직신뢰, 조직변화 수용성, 조직몰입의 관계를 파악하는 통합모형을 제시하고자 한다. 이에 따라 본 연구는 직무특성, 조직신뢰, 조직변화 수용성, 조직몰입에 대해 <Figure 1>의 연구모형을 제안하고, 연구가설을 검증하고자 한다.



[Figure 1] Research model

3.2 연구가설

본 연구에서는 다음과 같은 연구가설을 검증하고자 한다.

가설 1. 직무특성은 조직신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 가설 2. 직무특성은 조직변화 수용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 직무특성은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 조직신뢰는 조직변화 수용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 조직신뢰는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6. 조직변화 수용성은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 7. 직무특성과 조직몰입간의 관계에서 조직신뢰가 매개역할을 할 것이다.
- 가설 8. 직무특성과 조직몰입간의 관계에서 조직변화 수용성이 매개역할을 할 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 측정

직무특성은 특정한 직무를 구성하는 업무 및 작업/과업 속성에 따른 직무의 차이를 의미하며, 본 연구에서는 Hackman and Oldham[6]의 직무진단조사(JDS, Job diagnostic survey)에 근거하여 개발한 도구를 Lee[17]이 번역하여 사용한 도구로 측정하였다. 설문지의 문항은 기술다양성 3문항, 직무정체성 3문항, 직무중요성 3문항, 자율성 3문항, 피드백 3문항을 포함하여 총 15개 설문문항을 측정하고자 한다.

조직신뢰란 종업원들이 불확실한 상황에서도 조직에 대하여 기꺼이 믿고 따르려는 의지를 가지고 있는 정도를 의미하며, Kim[13]의 연구에서 사용한 5개 설문문항을 사용하고자 한다.

조직변화 수용성은 구성원이 조직과 직무의 변화에 어느 정도 긍정적으로 수용하고자 하는지에 대한 심리적인 반응으로 정의하였다. 측정문항은 Miller et al.[19]이 개발한 측정 도구를 Lee et al.[15]가 사용한 5개 설문문항을 사용하고자 한다.

조직몰입은 조직구성원들이 조직과 조직의 목표에 대한 일체감과 애착심을 나타내는 정도를 의미하며, Allen and Meyer[1]의 정서적 몰입 5개 설문문항을 측정하고자 한다.

4. 실증분석

4.1 표본 및 자료수집방법

본 연구는 울산과 경주 지역의 중소기업 종사자에 대해 편의 표집을 하여 300명에게 설문을 실시하였다.

자료수집 기간은 2017년 9월 4일부터 2017년 10월 27일까지 총 249부가 회수되었으며 이들 중 응답내용이 불성실한 8부의 설문지를 제외한 241부가 최종 분석 자료로 사용되었다.

인구통계학적 특성을 살펴보면, 응답자의 성별은 남성은 77.6%, 여성은 22.4%이며, 연령별로는 20대가 9.1%, 30대가 48.5%, 40대가 38.2%, 50대 이상이 4.1%이었다. 결혼여부는 기혼이 78.0%, 미혼이 22.0%이며 학력은 고졸이 18.7%, 전문대졸이 11.6%, 대졸이 63.9%, 대학원졸이 5.8%로 나타났다. 고용형태는 정규직이 85.9%, 비정규직이 14.1%이었다. 재직기간은 5년 미만은 14.1%, 5년 이상에서 10년 미만은 25.7%, 10년 이상에서 15년 미만은 20.3%, 15년 이상에서 20년 미만은 30.3%, 20년 이상 장기종사자가 9.5%를 차지했다.

4.2 신뢰성 및 타당성 분석

측정도구의 신뢰성을 나타내는 크론바하 알파계수는 직무특성의 기술다양성 0.660, 직무정체성 0.699, 직무중요성 0.622, 자율성 0.780, 피드백 0.822, 조직신뢰 0.837, 조직변화 수용성 0.874, 조직몰입 0.843으로 측정항목들이 신뢰성을 확보하고 있다고 볼 수 있다.

측정도구의 요인분석에서는 주성분분석과 직각회전 방식의 베리맥스를 사용하였다. 외생변수의 요인분석결과, 직무특성은 고유치(eigen value)가 1 보다 큰 요인은 기술다양성, 직무정체성, 직무중요성, 자율성, 피드백 등 5개로 추출되었다. 기술다양성은 3개 문항 모두 1 이상의 고유치를 가졌으며, 직무정체성은 세 문항 중 한 문항이 제외되고 두 문항이 1 보다 큰 고유치를 가졌고, 직무중요성은 세 문항 모두 1 보다 큰 고유치를 가졌다. 자율성은 세 문항 모두 1 보다 큰 고유치를 가졌고, 피드백은 세 문항 중 한 문항이 제외되어 두 문항이 1 보다 큰 고유치를 가졌다. 이때 누적분산비율은 71.169%로 나타났다. 내생변수에 대한 요인분석을 한 결과, 고유치가 1 이상인 요인은 조직신뢰, 조직변화 수용성, 조직몰입의 3개로 추출되었다. 조직신뢰, 조직변화 수용성, 조직몰입 각 5개 문항씩 모두 1 이상의 고유치를 가졌다. 누적분산비율은 64.542%로 나타났다.

4.3 확인적 요인분석

본 연구에서는 AMOS 18.0을 이용하여 직무특성을

2차 요인분석을 실시하여 하나의 잠재적 요인으로 변 환시켜 <Table 1>과 같이 확인요인분석을 실시하였다.

<Table 1> Result of confirmatory factor analysis

Constructs	Measurement item/factor	Standard factor loading	Standard error	t	Construct reliability	Average variance extracted	Fit index
job characteristics	skill variety	0.685	0.033	8.969	0.659	0.906	$\chi^2=304.436$, d.f=150, p=0.000, GFI=0.910, TLI=0.919, CFI=0.938, RMSEA=0.065,
	task identity	0.617	0.039	10.009			
	task significance	0.639	0.033	9.482			
	autonomy	0.736	0.040	8.479			
	feedback	0.665	0.034	9.266			
organizational trust	organizational trust 1	0.764	0.031	8.639	0.664	0.908	
	organizational trust 2	0.655	0.045	9.752			
	organizational trust 3	0.647	0.032	9.801			
	organizational trust 4	0.688	0.021	9.504			
	organizational trust 5	0.819	0.023	7.582			
acceptance of organizational change (AOC)	AOC 1	0.758	0.027	7.971	0.691	0.918	
	AOC 2	0.683	0.032	9.135			
	AOC 3	0.802	0.029	7.780			
	AOC 4	0.773	0.033	8.036			
	AOC 5	0.763	0.037	7.524			
organizational commitment	organizational commitment 1	0.708	0.027	9.243	0.665	0.908	
	organizational commitment 2	0.767	0.026	8.049			
	organizational commitment 3	0.763	0.029	7.724			
	organizational commitment 4	0.593	0.041	9.961			
	organizational commitment 5	0.706	0.033	8.912			
	organizational commitment 6						

확인요인분석을 통해 본 연구모형의 적합도를 파악한 결과, $\chi^2=304.436$, d.f=150, p=0.000, GFI=0.910, TLI=0.919, CFI=0.938, RMSEA=0.065로 나타나 측정모형의 적합도는 양호한 수준이라 할 수 있다.

Bagozzi and Yi[3]가 제시한 평균분산추출값 기준(0.5 이상), 복합신뢰도 기준(0.7 이상) 보다 높게 나

타났고, 측정항목들의 표준화 요인부하량이 95% 신뢰 구간에서 유의적이므로 집중타당성이 확보되었다[2]. <Table 2>는 구성개념들 간의 상관행렬을 나타낸 것이다. 여기서 대각선 상측에 나타난 구성개념간 상관계수의 제곱 보다 <Table 1>에서의 각 구성개념의 평균 분산추출값이 큰 값으로 나타나 판별타당성이 확보되었다[5].

<Table 2> Correlations coefficient and average variance extracted

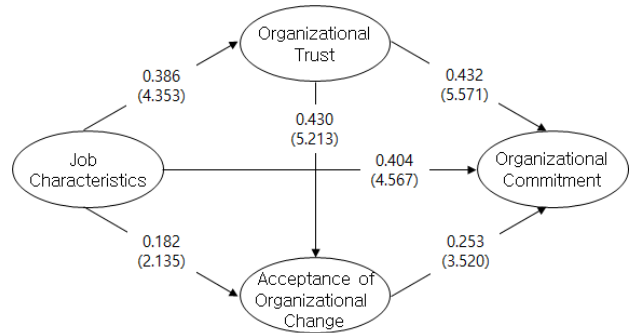
	mean	standard deviation	job characteristics	organizational trust	AOC	organizational commitment
job characteristics	3.69	0.46	0.659	0.153	0.121	0.441
organizational trust	3.93	0.59	0.391***	0.664	0.250	0.518
AOC	3.39	0.64	0.348***	0.500***	0.691	0.373
organizational commitment	3.85	0.59	0.664***	0.720***	0.611***	0.665

주) N=241, ***p < 0.01

4.4 가설검증

본 연구에서 확인적 요인분석에 이어, 설정된 직무특성, 조직신뢰, 조직변화 수용성 및 조직몰입에 대한 연구모형의 적합성과 연구가설을 검증하기 위해 공분산 구조분석을 실시하였다. 구조방정식 모형을 살펴보면 $\chi^2=343.077$, $d.f=151$, $p=0.000$, $CFI=0.934$, $GFI=0.907$, $TLI=0.915$, $RMSEA=0.067$ 을 갖는 모형이 도출되었다. 이 모형은 적합도 임계치 기준을 충족하고 있어 양호한 것으로 판단된다. 연구모형의 구조계수에 대한 추정치는 <Figure 2>에, 연구가설의 검증

결과는 <Table 3>에 제시하였다.



[Figure 2] Path model

<Table 3> Result of path analysis

no	path	estimate	standard error	critical ratio	p value	accept
1	JC → OT	0.386	0.138	4.353	0.000	0
2	JC → AOC	0.182	0.116	2.135	0.033	0
3	JC → OC	0.404	0.112	4.567	0.000	0
4	OT → AOC	0.430	0.072	5.213	0.000	0
5	OT → OC	0.432	0.063	5.571	0.000	0
6	AOC → OC	0.253	0.067	3.520	0.000	0
7	JC → OT → OC			-		0
8	JC → AOC → OC			-		0

JC: job characteristics, OT: organizational trust, AOC: acceptance of organizational change, OC: organizational commitment

연구가설의 검증결과는 다음과 같다. 첫째, 직무특성이 조직신뢰에 미치는 영향력은 $\beta=0.386$ ($t=4.353$, $p<0.01$)로 유의하게 나타나 가설 1이 지지되었다. 둘째, 직무특성이 조직변화 수용성에 미치는 영향력은 $\beta=0.182$ ($t=2.135$, $p<0.05$)로 유의하게 나타나 가설 2가 지지되었다. 셋째, 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향력은 $\beta=0.404$ ($t=4.567$, $p<0.01$)로 유의하게 나타나 가설 3이 지지되었다. 넷째, 조직신뢰가 조직변화 수용성에 미치는 영향력은 $\beta=0.430$ ($t=5.213$, $p<0.01$)로 유의하게 나타나 가설 4가 지지되었다. 다섯째, 조직신뢰가 조직몰입에 미치는 영향력은 $\beta=0.432$ ($t=5.571$, $p<0.01$)로 유의하게 나타나 가설 5가 지지되었다. 여섯째, 조직변화 수용성이 조직몰입에 미치는 영향력은 $\beta=0.253$ ($t=3.520$, $p<0.01$)로 유의하게 나타나 가설 6이 지지되었다.

다음으로 가설 7과 8의 검증을 위해서 유의미한 매개역할을 하는지에 대해 Singh et al.[24]의 경쟁모델

분석방법을 실시하였다.

직무특성과 조직몰입 간의 관계에 있어서 조직신뢰의 매개효과 모델에서의 조직몰입에 대한 분산(0.729)이 직접효과 모델에서의 분산(0.436) 보다 더 많은 설명력을 보여주었다. 독립변수인 직무특성이 조직신뢰에 유의한 영향을 미치며, 매개변수로 조직신뢰와 종속변수인 조직몰입과의 관계가 통계적으로 유의한 것을 확인할 수 있다. 마지막으로 직접효과 모델에서의 직무특성이 조직몰입에 미치는 유의한 영향(0.660)이 매개효과 모델에서는 0.404로 감소되었다. 따라서 조직신뢰가 부분매개를 하는 것으로 나타나 가설 7이 지지되었다.

직무특성과 조직몰입 간의 관계에 있어서 조직변화 수용성의 매개효과 모델에서의 조직몰입에 대한 분산(0.729)이 직접효과 모델에서의 분산(0.436) 보다 더 많은 설명력을 보여주었다. 독립변수인 직무특성이 조직변화 수용성에 유의한 영향을 미치며, 매개변수로 조

직변화 수용성과 종속변수인 조직몰입과의 관계가 통계적으로 유의한 것을 확인할 수 있다. 마지막으로 직접효과 모델에서의 직무특성이 조직몰입에 미치는 유의한 영향(0.660)이 매개효과 모델에서는 0.404로 감소되었다. 따라서 조직변화 수용성도 부분매개를 하는 것으로 나타나 가설 8도 지지되었다.

5. 토의 및 결론

본 연구는 직무차원에서의 직무특성을 독립변수로 하고 이와 조직몰입간의 관계에 있어서 최적의 경로를 파악하고자 매개변수로 최근 그 중요성이 부각되고 있는 조직신뢰와 조직변화 수용성을 선정하여 조직구성원의 조직몰입을 높일 수 있는 최적의 경로를 탐색하고자 하였다.

본 연구의 결과를 정리하면 다음과 같다. 직무특성은 조직신뢰에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무특성은 조직변화 수용성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무특성은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직신뢰는 조직변화 수용성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직신뢰는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직변화 수용성은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무특성은 조직신뢰와 조직변화 수용성의 부분매개를 통해서 조직몰입에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 실증분석결과에 의한 이론적 시사점으로 직무특성이 조직구성원의 조직몰입에 이르는 상세한 경로를 밝혔다는 점에서 조직구성원의 조직몰입을 높일 수 있는 새로운 연구실마리를 제공하는 중요한 시사점이라 하겠다. 따라서 기업의 관리자들은 직무특성이 조직성과에 직접적으로 긍정적인 영향을 미친다는 기존의 한계에서 벗어나 개인-직무 적합성을 고려한 직무특성이 조직구성원의 조직몰입에 이르는 데에는 적합한 관계적 요인과 심리적 요인으로 조직신뢰와 조직변화 수용성이라는 징검다리가 필요하다는 사실을 입증하였다. 직무특성과 조직몰입 간의 관계에서 조직신뢰와 조직변화 수용성의 부분매개효과가 입증되었다는 점은 이들 변수 간의 여러 가지 인과관계를 다루기 때문에 완전매개보다는 부분매개가 현실적으로 보다 더 의미 있는 이론적 설득력을 제공할 수 있다. 그리고 조직특성과 조직구성원의 태도 간의 관계에 있어서 심리적 소유감[15], 임파워먼트[4], 자기효능감[8], 집단효능감[20] 등과 더불어 본 연구에서의 “조직신뢰,

조직변화 수용성” 등의 매개역할에 대한 가능성을 통해 추가적인 실증적 연구의 확대가 필요하다는 측면에서 향후 다양한 후속연구를 이끌어내는 데 기여할 수 있을 것이다.

실무적 측면에서 시사점을 살펴보면, 직무특성 그 자체만으로도 조직구성원의 조직몰입의 향상을 기대할 수 있지만 조직신뢰와 조직변화 수용성의 간접효과도 작용함을 고려함으로써 조직구성원으로부터 바람직한 성과를 이끌어내는 노력이 필요함을 시사한다. 또한 기업의 종사자들이 조직구성원으로서 개인이나 소집단이 기업 내에서 새로운 조직이나 전체조직을 혁신적으로 변화시키는 과정에서 직무특성에 대한 중요성을 일깨우고, 조직구성원의 조직몰입을 높이기 위해 조직신뢰를 돈독히 하고, 조직변화 수용성을 강화하여야 결과적으로 조직성과를 향상시킬 수 있다. 따라서 기업들은 조직구성원들로 하여금 조직에 대한 신뢰를 증가시켜야 할 뿐만 아니라 조직변화 수용성을 증대하기에 유용한 직무재설계를 바탕으로 하는 인적자원관리방식을 고려하여야 할 것이다.

마지막으로 본 연구를 통해 검증된 결과를 중소기업의 종사자에게 피드백 과정을 통해 보다 실무적으로 조직성과를 높일 수 있는 프로그램을 함께 개발해나가야 할 것이다.

6. References

- [1] Allen, N. J. and J. P. Mayer(1990), “The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization,” *Journal of Occupational Psychology*, 63(1):1-18.
- [2] Anderson, J. C. and D. W. Gerbing(1988), “Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach,” *Psychological Bulletin*, 103(3):411-423.
- [3] Bagozzi, R. P. and Y. Yi(1988), “On the evaluation of structural equation models,” *Journal of the Academy Marketing Science*, 16(1):74-94.
- [4] Choi, S. P.(2005), “An empirical study on the relationships of job characteristics, empowerment and organizational commitment,” *Korean Review of Organizational Studies*, 2(2):55-76.

- [5] Fornell, C. and D. F. Larcker(1981), "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement errors," *Journal of Marketing Research*, 18(1):39-50.
- [6] Hackman, J. R. and G. R. Oldham(1975), "Development of job diagnostic survey," *Journal of Applied Psychology*, 60(2):159-170.
- [7] Hackman, J. R. and G. R. Oldham(1976), "Motivation through the design of work: Test of a theory," *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2):250-279.
- [8] Hong, I. G.(2006), "The effects of employment relationship characteristics and job characteristics on organizational commitment - Focusing on the mediation effect of self-efficacy and the moderating effect of trust -," Ph D dissertation, Anyang University.
- [9] Jeong, I. H.(2010), "A Study on the relationship of personal characteristics, employee acceptance of organizational change and affective commitment in organizational change: Based on moderating effect of perceived change's characteristics and voice," Master's Thesis, Korea University.
- [10] Jeong, J. N. and R. K. Choi(2011), "A study on structural relationship of determinant public officials in charge of social welfare on organizational commitment," *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, 25(3):195-222.
- [11] Joo, H. C. and Y. H. Kim(2010), "Structural relationship among job characteristics and organizational citizenship behavior of sports facility employees: Mediation effects of organizational trust," *The Korean Journal of Physical Education*, 19(4):849-859.
- [12] Kang, S. H.(2013), "Mediating effects of informal learning activity on the relationship between job characteristics and organizational commitment in lifelong educator," Master's Thesis, Inha University.
- [13] Kim, H. J.(1999), "Trust and organizational commitment," *Korean Public Administration Review*, 33(2):19-35.
- [14] Kim, S. G.(2013), "A study on the influence of the human integration strategy on acceptance to the organization change and organization commitment after M&A," *Korean Corporation Management Review*, 51(1):241-263.
- [15] Lee, B. S., K. K. Park, and H. C. Lim(2006), "A study on the effects of job characteristics and ownership cultures on employees' psychological ownership and their attitudes," *Korean Journal of Industrial Relations*, 19(1):139-167.
- [16] Lee, H. J.(2009), "The Effects of job Insecurity on organizational commitments : focusing on mediating effects of trust," Master's Thesis, Ewha Womans University.
- [17] Lee, J. W.(1997), "The mediating role of job involvement in the relationships between job characteristics and employee attitudes," *Korean Journal of Management*, 5(1):82-122.
- [18] Lee, K. M.(2005), "A study on the factors influencing acceptance of organizational change of small and medium-sized enterprise` employees," *Asia Pacific Journal of Small Business*, 27(1):39-55.
- [19] Miller, V. D., J. R. Johnson, and J. Grau(1994), "Antecedents to willingness to participate in a planned organizational change," *Journal of Applied Communication Research*, 22(1):59-80.
- [20] Park, E. S.(2010), "The causal effect among the hotel organizational personality, job characteristics and organizational effectiveness. - The mediation effect of group efficacy and the moderating effect of hotel organizational personality types," Ph D dissertation, Kyonggi University.
- [21] Podsakoff, P. M. and S. B. Mackenzie(1997), "Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness," *Journal of Marketing*

- Research, 31(3):351-363.
- [22] Schneider, B., S. K. Gunnarson, and K. Niles-Jolly(1994), "Creating the climate and culture of success," *Organizational Dynamics*, 23(1): 17-29.
- [23] Seo, Y. W. and J. H. Hong(2014), "Relationships among job characteristics, knowledge management, and employee performance: A study focusing on moderating effects by the quality of accounting information system," *Study on Accounting, Taxation & Auditing*, 56(3):169-214.
- [24] Singh, J., J. R. Goolsby, and G. K. Rhoads(1994), "Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives," *Journal of Marketing Research*, 31(4):558-569.
- [25] Weber, P. S. and J. E. Weber(2001), "Changes in employee perceptions during organizational change," *Leadership and Organizational Development Journal*, 22(6):291-300

저자 소개

이 규 용



현재 울산과학기술대학 산업경영과 교수로 재직 중이다. 건국대학교 대학원에서 석사학위를 취득하였으며, 울산대학교 대학원에서 산업공학전공으로 박사학위를 취득하였다. 주요 관심분야는 리더십, SCM, 서비스품질 등이다.

송 정 수



울산대학교 산업공학과를 졸업, 건국대학교 대학원 산업공학과 석사, 울산대학교 대학원에서 공학 박사학위(산업공학 전공)를 취득하였다. 현재 울산대학교 외래강사로 재직 중. 주요 관심분야는 서비스품질, 셀프리더십, 서번트 리더십, 혁신행동 등이다.