

세무조사자들의 자긍심, 외부이미지, 조직 동일시가 조직몰입에 미치는 영향

Effects of Tax Investigators' Pride, External Image, and Organization Identification on Organizational Commitment

홍순복

동명대학교 경영학부 경영학과

Soon-Bok Hong(hong6601@hanmail.net)

요약

본 연구는 세무공무원들을 대상으로 세무업무의 전문분야의 특성상 전문인으로서의 자긍심과 외부이미지 그리고 조직 동일시가 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지를 실증적으로 검증한 연구이다. 검증결과, 자긍심과 외부이미지 그리고 조직 동일시에 대한 만족도가 높을수록 조직몰입도가 높아진다는 것을 알 수 있었다. 높아져가는 국민들의 세금에 대한 관심과 시대적인 요구에 적극적으로 부응하기 위해서는 세무전문인으로서의 자긍심과 세무행정의 외부이미지 제고를 위한 본질적이고 실질적인 노력이 필요하다. 그리고 조직이 효과적으로 기능하기 위해 조직 구성원간에 조직 동일시를 일으킬 수 있도록 하여 조직몰입을 증대시킨다면 조직성과의 향상을 가져올 수 있을 것으로 판단된다.

■ 중심어 : | 자긍심 | 외부이미지 | 조직 동일시 | 직몰입 |

Abstract

This study is an empirical research on what effects public tax officers' pride, external image, and organization identification as tax specialists have on their organizational commitment. The results of the verification showed that their organizational commitment gets deeper as their satisfaction about pride, external image, and organization identification get greater. In order to meet the public interest in taxation and the demand of the time with positive attitudes and facilitate the functions of the taxation administration, public tax officers' organizational commitment should be intensified by increasing their pride as tax specialists, enhancing external images of the taxation administration, making substantial and realistic efforts, and letting public tax officers have organization identification.

■ keyword : | Pride | External Image | Organization Identification | Organizational Commitment |

1. 서론

21세기 세무행정의 기본주제가 경제성, 효율성이외에 빠르게 변하는 환경을 극복하기 위하여 양적 성장추

구에서 질적 성장의 추구로 관심의 영역이 바뀌었다. 조직의 질적 향상을 좌우한다고 할 수 있는 조직의 특장가치나 문화와 같은 속성을 개발하는데 많은 노력을 기울이게 되었다. 이러한 측면에서 볼 때 조직의 질적

접수번호 : #080131-002

접수일자 : 2008년 01월 31일

심사완료일 : 2008년 03월 18일

교신저자 : 홍순복, e-mail : hong6601@hanmail.net

성장을 가능하게 하는 조직구성원으로서의 자긍심과 조직이미지는 미래 조직의 성공을 좌우하는 가장 중요한 핵심이라고 할 수 있고, 조직구성원의 행동을 이끌어 줄 수 있는 주요한 힘이라고 할 수 있다. 세무서는 과세징수기관이라는 면에서 국민들과의 접촉이 보다 직접적이고 가시적이어서 외부이미지의 문제는 매우 중요하며 행정기관으로서의 위상에 영향을 미치며 세무전문인으로서의 자긍심에도 영향을 미치게 된다. 따라서 조직의 내적 성장을 가능하게 하는 자긍심과 조직의 외부이미지관리 그리고 조직 동일시는 조직구성원들의 조직몰입을 유발하는 경영관리 전략으로 고려되는 것은 당연하다고 하겠다. 조직이 처해있는 사회, 문화적 환경과 복잡한 외부 조직 환경은 공중의 압력에 대응해야할 필요성을 증대시키며, 조직이 의도하는 행위와 국민이 조직을 보는 견해간의 차이를 줄일 수 있도록 조직이 장기적인 관점에서 노력해야하는 측면에서 조직이미지 관리는 매우 중요하다. 구성원들의 직무에 대해 그리고 조직에 대한 태도는 성과에 중요한 영향을 미친다. 본 연구는 구성원들의 태도를 긍정적으로 유도할 수 있도록 하는 상사의 노력은 구성원들의 직무성과의 향상과 조직성과를 좌우하는 중요한 변수가 된다는 것을 전제로, 직무수행에 따른 자긍심과 외부이미지, 조직 동일시에 따른 조직몰입의 개념을 가지고 접근해보고자 한다. 구체적으로 공공부문 조직구성원을 적절한 절차에 따라 세법을 집행하고 세무행정의 핵심을 이루는 세무공무원들의 자긍심과 외부이미지 그리고 조직 동일시가 조직몰입에 영향을 미치는지를 분석한다. 세무전문인으로서의 자긍심과 이미지 제고를 위한 본질적이고 실질적인 노력, 조직이 효과적으로 기능하기 위해 조직 구성원간에 조직 동일시를 일으키는 것은 조직몰입을 증대시켜 조직성과의 향상을 가져올 수 있을 것으로 예상되며, 세무공무원을 대상으로 실증 분석한 연구가 거의 없다는 점에서 본 연구의 의의가 있다. 조직 동일시와 관련된 이론적 선행변수로는 조직이미지를 들 수 있다. 조직이미지는 조직 내 구성원이 가지는 이미지를 먼저 조직의 전략적 대상으로 보고 그들로 하여금 긍정적인 이미지를 갖기 위한 것으로, 이에 외부이미지는 조직외부인이 조직을 어떻게 인식하는

가에 대한 조직구성원의 신념으로 조직 동일시와 긍정적인 관련성이 있다[7][14][19]. 또한 조직몰입은 조직 동일시보다 일반적이며 광범한 구성요소를 포함하고 있으나 조직 동일시는 한정된 측면만을 구성한다. 조직 동일시는 자신이 속해있는 특정 조직에만 국한된 심리적 구성개념 즉, 자신이 속한 조직에만 한정된 구성개념인 반면, 조직몰입은 보편적 개념이라 할 수 있다 [16][22]. 그리고 Dutton(1994)은 외부이미지가 높을수록 조직몰입은 강해진다고 외부이미지와 조직몰입의 관련성을 제시하였으며, 조직몰입은 조직영향을 개인이 행동으로 반영한 결과이므로 조직몰입은 매우 중요하며 공중이 지니는 견해에 대한 조직구성원의 신념인 외부이미지가 조직몰입에 영향을 미친다고 하였다[1]. 따라서 세무공무원들이 전문가로서의 자긍심과 조직의 외부이미지를 어느 정도 인식하고 있으며 자신의 조직과 얼마나 동일시하여 몰입되어 있는지를 탐색적으로 밝혀보는 것은 조직의 분위기를 개선하고 효율적인 업무수행의 지원을 위해 필요하다고 하겠다. 이를 위해 선행연구를 토대로 조직에서 발생할 수 있는 조직몰입의 결정요인들을 추출하고, 이러한 결정요인들이 조직몰입에 미치는 영향력의 관계를 확인하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 가설의 설정

1. 자긍심

자긍심은 개인의 태도에서 보여 지는 가치성의 평가에 영향을 미치는 가장 중요한 변수이며, 자신에 대한 부정적 혹은 긍정적인 평가와 관련된 것으로서 자기존경의 정도와 자신을 가치있는 사람으로 생각하는 정도로서, 집단내의 타인으로부터 자신이 얼마나 가치있고, 능력있는 구성원으로 인식되고 있는가의 정도에 대한 스스로의 판단을 말한다[12][3]. 자긍심은 개인의 실제적인 행위와 그 자신이 개인적 차원의 지표로서 채택한 기준사이의 불일치 정도에 준해서 정의되는데 이는 자긍심이 낮은 사람은 그들 행위가 스스로 규정한 기준에 미달하는 경우이나, 자긍심이 높은 사람은 그들 행위가 스스로 설정한 기준과 일치하거나 그 이상이기 때문이

다. 즉, 자긍심은 개인이 능력 있고, 중요하며 성공적이고, 가치 있다고 믿는 정도를 의미한다. 이를 어느 정도 인정하고 인정하지 않느냐 하는 태도를 가르치는 것으로 한 개인이 스스로를 얼마나 가치 있는 존재로 생각하고 있느냐하는 개인적인 판단을 말한다[5][13]. 세무조사자들의 불친절과 무성의 및 업무수행의 미숙 등 조사자의 서비스 문제개선의 상황을 고려할 때 세무조사자들의 고객서비스에 대한 기본적인 마인드를 형성하고 세무조사자들의 직무만족을 느낄 수 있도록 하는 효과적이고 성공적인 세무업무의 수행을 위해서 자긍심은 필수적이라고 할 수 있다. 특히 세무조사자들이 직무에 대한 자긍심을 갖고 일할 수 있는 환경을 조성하고, 이를 통해서 궁극적으로 고객서비스 수준을 향상시키는 것은 세무행정의 업무향상을 위해 급선무의 과제이기도 하다[3].

2. 외부이미지

조직이미지는 구성원을 주체로 하여 지각된 조직정체성과 해석된 외부이미지로 일반적으로 구분되며, 본 연구에서는 외부이미지를 연구대상으로 한다. 외부이미지는 조직 동일시에 영향을 미치는 가장 영향력 있는 요인으로 외부구성원이 자신들의 조직에 대한 어떤 이미지를 갖는 것에 관한 조직구성원의 신념이다[7][14]. 지각된 외부의 명성으로 알려진 외부이미지는 조직의 외부사람들이 나의 소속 집단으로 인해 나를 어떻게 생각할 것인가에 대한 질문의 대답에 대한 신념이다. 또한 조직외부사람들에 의해 어떤 집단이 존중을 받게 될 때, 그 사람들은 자신들을 사회집단과 동일시 할 것이다. 따라서 사람들은 사람의 지위를 얻을 수단으로 동일시를 사용하게 된다. 그러므로 세무공무원의 경우 외부이미지는 기존의 일반적으로 인식되어온 경험에 따르면 부정적인 이미지를 연상하게 한다. 따라서 조직몰입에 영향을 미치는 여러 요인 중 특히 외부이미지는 중요한 변인이라 판단된다. 따라서 외부이미지는 강력한 거울 작용을 하게 될 것이므로 조직과 구성원의 행동이 외부사람들에게 어떻게 비칠 것인가 하는 것은 조직몰입에 매우 중요한 의미를 제공하며, 조직을 외부사람들이 독특한 것으로 믿게 될 가능성이 있으면 조직의

외부이미지는 매력적이 될 수 있다. 그러므로 조직구성원의 외부이미지는 조직몰입에 긍정적으로 관련이 있을 것으로 판단된다.

3. 조직 동일시

조직 현장에 속해 있는 개인은 자기 자신을 조직이나 집단과 함께 얽혀있는 것으로 지각하고 있으며, 그가 속한 조직의 장단점, 조직의 성공과 실패를 공유함으로써 조직과 자신을 공동운명으로 지각하게 된다. 조직 동일시는 구성원들 간의 실제적인 상호작용 없이도 형성될 수 있는 인지적, 지각적 개념이다. 개인이 자신의 조직과 동일시를 하고 있는 정도에 따라 개인은 조직과 자신이 하나라고 느끼게 되며, 조직의 운명이 자신의 운명이며, 조직의 성공과 실패, 조직의 명성이 곧 자신의 성공과 실패, 그리고 자신의 명성이라고 지각하게 된다하였다[10]. 조직 동일시는 조직구성원의 조직 내 행동을 이해하는데 중요한 변인으로 인식되어 왔으며, 조직 동일시는 조직에 대한 의미부여, 조직과 자신과의 관련성 설정, 조직의 연속성의 추구 등 조직 행동 영역의 전반에 걸쳐 영향을 주고 있으며 한 개인의 조직행동의 동인으로 간주되었다[20][6][13]. 즉, 조직 구성원에게 있어서 자신이 속해있는 조직의 중요한 생활의 기반이며 자신에게 있어서 자기를 정의내릴 수 있는 심리적 기준이 된다. 따라서 조직 동일시는 구성원의 조직에 대한 소속감과 만족감 그리고 조직의 효율성에 영향을 미칠 수 있는 중요한 개념으로 조직행동연구자들이 관심을 갖는 흥미로운 분야였으며 본 연구에서도 조직 동일시가 조직몰입에 미치는 영향을 연구하고자 한다 [16][17][6].

4. 조직몰입

조직몰입은 개인이 조직에 남아서 기꺼이 노력하고 조직을 동일시하고 조직에 몰입하는 상대적 정도이며 [22], 사람이 조직에 몰입하게 되는 이유는 자신이 몸담고 있는 조직을 좋아하기 때문이기도 하지만, 자신의 개인적인 필요성 때문이라고도 하였다[19]. 조직몰입도는 고용조직과 그 구성원간의 제반가치와 목적의 합이 이루어진 상태를 말하며, 이러한 상태는 조직의 다

양한 요구와 영향력을 구성원들로 하여금 자발적으로 받아들이게 하여 끊임없는 자기실현 노력을 통해 고용 조직의 효율성을 높이게 된다[12]. 조직구성원들의 조직몰입의 정도는 조직관리의 효율성을 나타내는 가장 보편적인 개념이 될 뿐만 아니라 조직구성원들의 행동을 예측할 수 있는 사전지표가 될 수 있기 때문에 세무 행정의 조직관리를 담당하는 조세실무자들의 입장에서는 매우 중요한 주제이라고 할 수 있으며 연구의 중요한 이유가 된다. 최근에는 단순한 직무에 대한 태도보다는 조직 그 자체에 대한 애착이나 충성심 등 조직에 대한 몰입이 조직의 성과, 결근율, 이직율 등과 같은 결과변수에 대한 설명력이 높음에 대해 관심을 모으고 있다[21][15]. Dutton(1994)은 조직구성원들이 지각한 외부이미지는 조직몰입과 관련성이 있으며 조직몰입의 수준은 조직을 보는 외부사람의 견해를 구성원들이 어떻게 지각하느냐에 따라 영향을 받는다고 하였다. 따라서 외부사람이 자신의 조직을 호의적으로 볼 것이라는 구성원들의 느낌은 자아존중의 증진에 영향을 미치게 되어 구성원들은 조직에 몰입하게 된다. 조직몰입은 구성원들이 조직의 미래 실현 가능성과 조화를 이루며 조직의 생존과 관련되며, 이러한 관련은 대인관계에서 영향을 미친다. 강한 몰입은 조직 내의 구성원들과 더욱 상호협력하게 되고 동료와 조직에 도움이 되는 일에 추가적인 노력을 기울이게 되는데, 구성원들 사이의 협력에 따라 상호작용의 유형은 조직에 강하게 몰입하는 구성원은 단지 자신의 이익보다 전체조직의 이익에 도움이 되는 일에 집중하는 효과를 가진다 하였다[14][9].

본 연구는 이상에서 살펴본 선행연구의 결과를 바탕으로 자긍심과 외부이미지 그리고 조직 동일시가 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지를 다음과 같이 분석하고자 가설을 설정하였다.

연구가설 : 세무조사자들의 조직 동일시와 외부이미지 그리고 자긍심은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-1 : 세무조사자로서의 자긍심이 높을수록 조직몰입은 높을 것이다.

1-2 : 외부이미지의 인식정도가 높을수록 조직몰입은 높을 것이다.

1-3 : 조직 동일시의 인식정도가 높을수록 조직몰입은 높아질 것이다.

이러한 연구목적에 대한 분석을 통하여 세무조사자들의 합리적인 직무조직몰입에 대한 방안을 제시하고자 한다.

III. 연구 설계

본 연구는 조직 동일시와 외부이미지, 자긍심, 조직몰입에 대해 구성개념에 대한 요인분석을 실시하여 구성개념간의 변별성을 검증하기로 한다. 또한 모든 변수들에 대한 타당성과 신뢰도를 조사한 다음 이 결과를 바탕으로 조직 동일시와 외부이미지 그리고 자긍심이 세무조사자들의 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지를 다중회귀분석을 통하여 알아보려고 한다. [그림 1]은 본 연구에서 분석하고자하는 선행변수와 그 결과와의 관계모형을 도식화한 것이다.

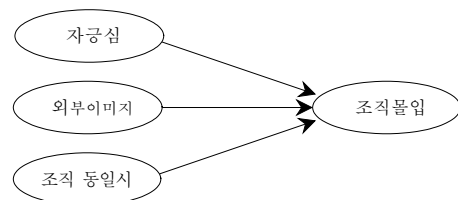


그림 1. 연구모형

1. 연구대상

본 연구의 조사대상자는 2008년 1월 현재 부산지역의 현업에 종사하고 있는 세무공무원들을 대상으로 하였다. 실증연구를 위한 모집단은 부산국세청과 부산지역 세무서에 근무하는 세무공무원들을 표본으로 할당추출하였다. 설문조사는 2008년 1월 7일-22일에 걸쳐 실시하였으며, 총 배포한 설문지 150부 중 124부가 회수되어 82.7%의 회수율을 보였다. 연구대상자의 인구 통계적 특성은 [표 1]에 제시된 바와 같다.

표 1. 인구통계적 특성

구 분		사례수(명)	백분율(%)
성별	남자	96	77.4
	여자	28	22.6
연령	20대	3	2.4
	30대	52	41.9
	40대	40	32.3
	50대	29	23.4
직급	9급	3	2.4
	8급	37	29.8
	7급	49	39.5
	6급	34	27.4
	5급 이상	1	.8
담당세목	법인세	6	4.8
	소득세	10	8.1
	부가가치세	43	34.7
	재산세 기타	8 57	6.5 46.0
세무조사경험	있다	98	79.0
	없다	26	21.0
근무연수	5년 미만	15	12.1
	5-10년	28	22.6
	11-15년	25	20.2
	16-20년	23	18.5
	21-25년	7	5.6
	26-30년 31-35년	21 5	16.9 4.0

2. 연구도구

설정된 가설들을 경험적으로 검증하기 위하여 본 연구에서 사용한 도구는 설문지이다. 설문지의 문항은 총 24개이며 응답형태를 측정하는 평점척도는 Likert type의 5단계 평정 척도(매우 동의하지 않음=1, 매우 동의함=5; 최하 1점에서 5점까지 부여함)로 측정되었다. 각 변수의 조작적 정의는 다음과 같다. 조직몰입은 Mowday, Steers & Porter(1979)의 조직설문지(OCQ: organizational commitment questionnaire)에 의해 개발된 척도를 사용하였으며, 조직 동일시는 Mael & Ashforth(1995)의 문항을 수정 변경하여 사용하였다. 외부이미지는 외부인들이 조직을 인식하는 것을 조직구성원들이 지각하는 정도를 측정한 것으로 Garbett(1988)가 사용한 문항과 Riordan(1997)의 문항을 변경하여 사용하였다. 자긍심은 조직구성원이 조직 환경 내에서 역할에 참여함으로써 그들의 욕구를 만족시킬 수 있다고 믿는 정도로 정의하여 Pierce(1989)의 문항을 고려하여 구성하였다. 수집된 자료본 연구의 조사대상자는 2008년 1월 현재 부산지역의 현업에 종사하고 있는 세무공무원들을 대상으로 하였다. 실증연구

를 위한 모집단은 부산국세청과 부산지역 세무서에 근무하는 세무공무원들을 표본으로 할당추출 하였다. 설문조사는 2008년 1월 7일-22일에 걸쳐 실시하였으며, 총 배포한 설문지 150부 중 124부가 회수되어 82.7%의 회수율을 보였다. 연구대상자의 인구 통계적 특성은 [표1]에 제시된 바와 같으며, SPSS/Window Ver 14.0을 이용하여 분석하였다.

V. 분석결과 및 논의

1. 자료의 신뢰성 및 타당성분석

본 연구에서 사용된 측정도구의 신뢰도는 내적일관성 방법(internal consistency method)을 통해 설문항목 간의 내적 일관성의 신뢰수준을 나타내 주는 Cronbach's α 값을 적용하여 검증하였으며, Cronbach's α 는 0에서 1사이에 있으며 1에 가까울수록 신뢰도가 높다고 평가할 수 있다. 각 변수를 측정하고자 구성한 복합문항(composite scale)을 일차적으로 요인분석을 한 후, 추출된 요인별 구성항목을 중심으로 각각 내적 일관성 정도를 측정한 결과가 [표 2]와 같이 나타났으며, 각 변수에 대한 Cronbach's α 값을 볼 때 .83~.90으로 신뢰도가 확보되었다고 판단된다.

타당성 검증은 요인행렬을 주성분분석법으로 추출하였으며, 직각회전법(varimax rotation)을 이용하였다. 요인의 추출은 고유치(eigenvalue) 1.0 이상을 기준으로 하였다. 분석변인에 관한 요인분석의 적합성 여부를 나타내는 KMO 표준형성 적절성 척도는 0.923으로 나타나 정확한 표본이고, Bartlett의 구상치는 귀무가설을 검증하기 위한 것으로서 본 연구의 분석결과 구상치가 1954.003(자유도 276)이며, 유의수준 0.000으로 본 연구의 요인은 사용이 적합함을 알 수 있었다.

요인분석의 결과에서 eigenvalue가 1.109 이상으로, 4개 요인이 전체 변량의 64.75%를 설명하고 있다. 각 항목에 대한 공통성 값들이 모두 0.5이상으로 나타났으며 추출된 요인은 4개의 요인으로서 자긍심, 조직몰입, 외부이미지, 조직 동일시로 명명하였다. 요인 적재치는 최소 0.380이상으로 각 요인의 4.623% 이상을 설명하고

있으므로 구성개념의 타당성이 있다고 말할 수 있다.

표 2. 연구변수들에 대한 요인분석결과

변수명항	연구변수				공통성	Cronbach α 계수
	자긍심	조직몰입	외부이미지	조직동일시		
나는 능력있는사람이다	.802				.771	.903
타인이 나를 의지한다	.800				.717	
나는 중요한사람이다	.796				.775	
나는 가치있는사람이다	.767				.755	
생각을 진지하게받아줌	.567				.547	
조직과 나의가치관유사	.562				.742	
인간적인민을알고있음	.556				.535	
일하기좋은 조직이다		.744			.645	.877
선택잘한 조직이다		.718			.706	
어떤업무도 기꺼이맡음		.628			.598	
충성심을 느낌		.572			.610	
주위에 조직을 자랑함		.510			.656	
기대이상 노력함		.490			.622	
조직에 좋은이미지가짐			.713		.634	.831
업무에 관심많음			.686		.563	
업무수행 우수함조직임			.651		.606	
세무업무 마무리잘함			.643		.637	
안정적인조직임			.598		.564	
지역민만족위해 노력함			.476		.380	
시민들에 좋은명성가짐			.467		.463	
조직과 나의동질성				.829	.795	.880
조직칭찬하면기분조음				.791	.765	
우리조직이라 표현함				.756	.712	
공동운명체라 느낌				.676	.741	
고유값(eigen value)	11.18	1.760	1.482	1.109		
설명변량(%)	46.61	7.334	6.174	4.623		
누적백분율(%)	46.61	53.94	60.11	64.75		

2. 상관관계분석

[표 3]은 측정변수들 간의 상관계수와 각 변수의 평균과 표준편차를 보여주고 있다. 독립변수들 간, 독립변수와 종속변수간의 상관관계는 모두 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 자긍심에서 조직몰입은 $r=0.522$ 로서 자긍심이 높을수록 조직몰입이 높은 정의 상관을 보여주고 있다. 외부이미지의 경우에서도 $r=0.665$ 로서 외부이미지가 높을수록 자긍심이 높아지는 정의 상관을 보여주었다. 조직 동일시에서도 자긍심에 대해 $r=0.580$ 으로서 정의 상관을 보여주었으며, 특히 조직몰입과 조직 동일시는 $r=0.684$ 로서 밀접한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 조직몰입에서 외부이미지는 $r=0.434$ 로 나타났고, 조직 동일시에서 외부이미지는 $r=0.547$ 로 나타나 직무수행 시 외부에 대한 이미지가

가 높을수록 조직 동일시와 조직몰입이 높은 것으로 나타나, 직무의 수행과 성과의 향상에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

표 3. 측정변수들 간의 상관관계분석

	자긍심	조직몰입	외부이미지	조직 동일시
자긍심	1.000			
조직몰입	0.522**	1.000		
외부이미지	0.665**	0.434**	1.000	
조직 동일시	0.580**	0.684**	0.547**	1.000
평균	3.2385	3.1801	3.5484	3.6613
표준편차	0.6660	0.7617	0.5893	0.7491

$p < 0.01$ **

3. 분석결과의 해석과 논의

[표 4]는 세무조사자들의 자긍심, 외부이미지 그리고 조직 동일시가 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지의 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 회귀방정식의 유용성을 검증하기 위한 분산분석의 결과 통계적으로 유의하게 나타났으며 독립변수들의 각 회귀계수들도 표에서 보는바와 같이 통계적으로 유의하게 나타나고 있다. 분산팽창계수(VIF)를 통한 다중공선성 검사에서도 모형을 구성하고 있는 각 요인들의 값이 자긍심은 1.022, 외부이미지는 1.241, 조직 동일시는 1.081로 나타나 다중공선성이 없는 것으로 판명된다.

조직몰입에 통계적으로 의미 있는 영향을 미치는 변인으로는 자긍심($B=0.341, p=0.000$), 외부이미지($B=0.472, p=0.000$) 그리고 조직 동일시($B=0.317, p=0.000$)로 나타났으며, 자긍심과 외부이미지 그리고 조직 동일시의 측정변수 모두 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 매우 유의한 것으로 나타나 연구가설이 모두 지지되었다. 이러한 변수들이 조직몰입에 미치는 영향의 정도인 설명력(R^2)은 83.44%로 매우 높은 설명력을 나타내었다. 회귀방정식에서 F값은 91.675이고 유의도가 0.000으로 모형의 적합도가 통계적으로 유의성이 매우 높은 것으로 나타났다. 그리고 영향의 정도는 회귀계수를 표준화한 Beta 값에 의하여 설명될 수 있는데, Beta 값의 절대치가 클수록 상대적 중요도가 높다. Beta 값에 의한 회귀방정식은 외부이미지($\beta=0.365$)와 조직 동일시($\beta=0.312$) 그리고

자긍심($\beta=.298$)의 변수의 순서로 설명력을 갖고 있는 것으로 나타났다.

위의 분석결과로 자긍심과 외부이미지 그리고 조직 동일시의 회귀계수는 B의 부호가 양(+)이므로 조직몰입에 대해 정(+)의 방향으로 작용한다. 이는 세무공무원으로서의 직무수행과 직업에 대한 자긍심과 세무공무원에 대한 외부의 이미지 그리고 조직과의 동일시가 높을수록 조직몰입이 높게 나타난다는 것을 의미한다. 따라서 세무공무원에 대한 자긍심과 외부이미지 그리고 조직 동일시를 고취시키는 과정을 통해 조직몰입의 향상에 공헌하고 있다는 것을 알 수 있으며, 이러한 결과는 Smidts(2001)의 외부이미지는 조직 동일시에 영향을 미치는 가장 영향력 있는 요인이며, Bandura(1978)의 세무조사자들이 고객서비스에 대한 기본적인 마인드를 형성하고 직무만족을 느낄 수 있도록 효과적이고 성공적인 세무업무의 수행을 위해서는 자긍심과 조직몰입이 필수적이라고 강조한 연구결과를 뒷받침한다고 할 수 있다.

표 4. 측정변수와 조직몰입에 대한 다중회귀분석

측정변수	조직몰입			
	회귀계수	표준화 회귀계수	t값	유의수준
자긍심	0.341	0.298	4.153	0.000***
외부이미지	0.472	0.365	5.223	0.000***
조직 동일시	0.317	0.312	4.864	0.000***
F값	91.675			
유의수준	0.000***			
설명력(R ²)	0.834			
Dubin-Watson 통계량	1.989			

p<0.01 ***

VI. 결 론

세무공무원들을 대상으로 전문적인 분야인 세무업무의 특성상 본 연구는 세무조사자로서의 자긍심과 외부에 대한 이미지 그리고 조직 동일시가 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지를 실증적으로 검증하는데 그 목적이

있었다. 분석결과, 자긍심과 외부이미지 그리고 조직 동일시에 대한 만족도가 높을수록 조직몰입도가 높아진다는 것을 알 수 있었다. 세무공무원들이 납세자들이 지각하는 세무행정의 이미지에 대해 어느 정도 인식하고 있으며 나아가 구성원들이 자신의 조직과 얼마나 동일시하며 몰입되어 있는지를 탐색적으로 밝혀내고자 하는 것은 조직분위기를 개선하고 효율적인 세무업무수행을 위해 필요하다. Meyer(1993)이 세무공무원들의 행정조직결과를 고취시키기 위해서는 자긍심을 높이고 외부이미지의 개선 및 조직 동일시와 조직몰입을 강조한 것을 뒷받침한다. 조직몰입도가 높은 행정조직은 또 다른 관리적 도전, 즉 문화다양성의 증대와 고객기대의 충족에 대처하게 되며, 행정조직에서의 동기부여는 개인의 기대감의 안정에 좌우되고 그러한 안정 속에서 조직의 자신의 목표를 추구하는 사명에 몰입하게 된다. 따라서 오늘날 우리나라 세무행정업무는 짧은 시간에도 불구하고 양적으로나 질적으로 많은 발전을 해 온 것을 부인할 수 없다. 높아져가는 국민들의 세금에 대한 관심과 시대적인 요구에 적극적으로 부응할 필요가 있다. 그러기 위해서는 세무공무원들이 열심히 직무에 전념할 수 있는 환경조성이 무엇보다도 우선 되어야 할 것이며, 구성원에 대한 의사결정의 참여를 확대하여 조직에 몰입할 수 있게 하고, 조직경쟁력을 높이고 조직에 대해 구성원들이 근무에 대한 보람을 느끼게 하여 구성원들 각자가 맡은 바 하고 있는 직무의 성과를 효율적으로 높이고 조직구성원들이 자긍심을 갖고 각자 맡은 일을 자율적으로 그리고 책임감 있게 처리해 가는 분위기를 형성시켜 주는 것이 가장 중요할 것이다.

본 연구는 세무공무원으로서의 높은 자긍심과 세무행정에 대한 외부의 이미지 그리고 구성원으로서의 조직 동일시가 높을수록 조직몰입이 높아진다는 것을 실증적으로 분석한 연구로서, 세무공무원을 대상으로 실증적으로 분석한 연구가 없다는 점에서 본 연구의 의의가 있다고 하겠다. 설문조사 시에 조직몰입에 영향을 미칠 수 있는 항목을 인위적인 몇 가지 항목으로 제한된 점과 자료의 수집을 부산지역의 특정 공무원들만을 대상으로 조사가 진행되어졌다는 점에서 분석결과와 해석과 일반화에 한계가 있을 수 있으므로 외적타당성

의 문제를 극복할 수 있는 연구가 진행되어야 할 것으로 생각된다.

참 고 문 헌

- [1] 김문숙, 김황경, “조직몰입의 결정요인으로서의 조직이미지에 대한 연구”, 경영학연구, 제10권, pp.275-292, 1997.
- [2] 김원형, “조직 동일시와 조직몰입의 선행변수와 결과 변수간의 인과관계모형”, 한국심리학회지, Vol.15, No.2. pp.83-121, 2002.
- [3] 구정대, 이방식, “변혁적리더십과 거래적리더십이 호텔종사자의 자긍심과 조직몰입에 미치는 영향”, 관광레저연구, 제17권, pp.45-60, 2005.
- [4] 서인덕, 도재욱, “조직문화 지각이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 있어서 조직 동일시의 매개효과”, 인적자원관리 연구, 제14권, pp.77-97, 2007.
- [5] A. Bandura, “The self system in reciprocal determinism, American Psychologist, Vol.33. pp.344-358, 1978.
- [6] A. Fox, “The meaning of work, in G. Esland and G. Salaman The politics of work and occupations,” Toronto, University of Toronto Press, pp.139-191, 1998.
- [7] A. P. Smidts and C. Vanriel, “ The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification,” Academy of Management Journal, Vol.44, pp.1051-1061, 2001.
- [8] C. M. Riordan, R. D. Gatewood, and J. B. Bill, “Corporate image, Journal of Business Ethics,” Vol.16. pp.401-412, 1997.
- [9] D. W. Organ, “A restatement of the satisfaction-performance hypothesis,” Journal of management, Vol.14, pp.547-557, 1988.
- [10] E. C. Tolman, “Identification and post-war world,” Journal of abnormal and Social Psychology, Vol.38, pp.141-148, 1943.
- [11] F. A. Mael, and B. E. Ashforth, Loyal from date one, Personal Psychology, Vol.48. pp.309-333, 1995.
- [12] H. W. Marsh, “Age and gender effects in physical self-concepts for adolescent elite athletes and nonathletic,” Journal of Sport and Exercise Psychology, Vol.20, pp.237-259, 1998.
- [13] J. Coopersmith, “The antecedents of self-esteem,” San Francisco: Freeman, pp.77-103, 1967.
- [14] J. E. Dutton, J. M. Dukerich, and C. V. Harquail, “Organizational images and member identification,” Administrative Science Quarterly, Vol.39. pp.239-263, 1994.
- [15] J. P. Meyer, N. J. Allen, and C. A. Smith, “Commitment to organization and occupation,” Journal of Applied Psychology, Vol.78. pp.538-551, 1993.
- [16] M. E. Brown, “Identification and some conditions of organizational involvement,” Administrative Science Quarterly, Vol.14, pp.346-355, 1969.
- [17] M. Patchen, “Participation, achievement and involvement on the job,” Englewoods Cliffs, N. J.:Prentice Hall, 1997.
- [18] J. Pierce, D. Gardner, L. L. Cummings, and R. B. Dunham, Organization-based self-esteem, Academy of Management Journal, Vol.32. pp.622-648, 1989.
- [19] J. P. Meyer and N. J. Allen, “ Testing the side bet theory of organizational commitment: Some methodological considerations,” Journal of applied psychology, Vol.72, pp.372-387, 1984.
- [20] R. B. Denhardt, “Image of death and slavery in organizational life,” Journal of Management, Vol.13 pp.529-541, 1987.

- [21] R. T. Mowday, L. W. Porter, and R. M. Steers, "Employee organization linkages: The psychology of commitment," Absenteeism and Turnover, New York, Academic Press, pp.29-35, 1982.
- [22] K. R. Fierris and N. A. Aranya, "Comparison of two organizational commitment scales," Personnel Psychology, Vol.36, pp.87-98, 1983.
- [23] T. Garbett, "How to be a Corporation's identity and project Ist image," Lexington, MA: D. C. Health, 1983.

저 자 소 개

홍 순 복(Hong Soon-Bok)

정회원



- 1995년 8월 : 동아대학교 회계학과 (경영학박사)
- 1997년 7월 ~ 1998년 8월 : University of Illinois (미국) 교환교수
- 현재 : 동명대학교 경영학과 교수

<관심분야> : 세무정보시스템, 회계정보, e-Biz