

소상공인의 핵심직무특성과 태도의 관계

Relationship between Core Job Characteristics and Attitude of Small Business Employees

김찬중*, 조준희**
충북대학교 경영학부*, 목원대학교 경영학과**

Chan-Jung Kim(kcj@chungbuk.ac.kr)*, Jun-Hee Cho(cjh@mokwon.ac.kr)**

요약

본 연구는 종업원의 태도에 영향을 주는 직무특성을 확인하기 위하여, 인적자원관리의 관점에서 소상공인의 핵심직무특성(기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백)과 태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)간의 관계를 확인하는데 연구목적이 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 국내 기업의 종업원 315명을 대상으로 소상공인의 핵심직무특성이 태도에 미치는 영향, 소상공인의 핵심직무특성과 태도간의 관계에서 성장욕구강도의 조절효과 등을 분석하였다. 회귀분석결과 기술다양성과 과업중요성은 직무만족에 정(+)의 영향을, 기술다양성과 피드백은 조직몰입에는 정(+)의 영향을 그리고 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 성장욕구강도의 조절효과는 과업중요성과 이직의도간의 관계에서만 발견되었다. 마지막으로 이러한 연구결과를 토대로 소상공인의 직무 태도 증진 방안과 경영전략적 시사점을 제시하였다.

■ 중심어 : | 소상공인 | 직무특성모형 | 핵심직무특성 | 기술다양성 | 과업정체성 | 과업중요성 | 자율성 | 피드백 | 직무만족 | 조직몰입 | 이직의도 | 성장욕구강도 |

Abstract

For certify job characteristic affecting attitude of employee, this study is to examine the relationship between core job characteristics(skill variety, task identity, task significance, autonomy, feedback) and attitude(job satisfaction, organizational commitment, turnover intention) of small business from a 'human resource management' point of view. Concretely, it is confirmed whether how influence of ore job characteristics on attitude and whether there is a moderating effect of growth needs of strength between core job characteristics and attitude of small business. The results of regression analysis using 315 domestic employees are as followings. First, it is confirmed that the skill variety and task significance has influence on job satisfaction positively, skill variety and feedback has influence on organizational commitment positively, and skill variety and feedback has influence on turnover intention negatively. Second, there is moderating effect only the relationship between task significance and turnover intention. On the basis of these study results, it suggested strategic implications to job design and business strategy for heightening attitude of small business employees.

■ keyword : | Small Business | Job Characteristic Model | Core Job Characteristic | Skill Variety, Task Identity | Task Significance | Autonomy | Feedback | Job Satisfaction | Organizational Commitment | Turnover Intention | Growth Needs Strength |

* "2010학년도 충북대학교 학술연구지원사업의 연구비 지원에 의해 연구되었음"

* 2009. 12. 5 한국산업경제학회 추계학술대회 발표 논문을 수정 보완한 연구임

접수번호 : #110128-001

심사완료일 : 2011년 03월 08일

접수일자 : 2011년 01월 28일

교신저자 : 조준희, e-mail : chj@mokwon.ac.kr

I. 서론

경영전문지 ‘하버드 비즈니스 리뷰(Harvard Business Review: HBR)’에 가장 많이 실린 기업은 바로 IBM이다. 1922년 창간된 후 2007년까지 나온 HBR의 리포트 2,000여건 중에 IBM에 대한 것만 무려 502건에 달하며 IBM과 GE, 델컴퓨터, 월마트, 사우스웨스트항공, 이 다섯 개 기업에 대한 보고서가 1,304건에 이른다. 물론 이들 기업이 훌륭하다는 것을 인정 하지만 장장 85년간 내노라 하는 경영 전문가들이 만든 리포트의 절반 이상이 고작 5개 기업에 관한 것이므로, 특정 대기업에 대한 편중이 지나치고 과연 중소기업 CEO들이 IBM 같은 대기업으로부터 현장에서 얻은 지식을 바로 써먹을 수 있을 것인가? 이는 세계적인 경영 구루로 꼽히는 Kiss McFarland의 지적이다[1].

이러한 지적은 한국의 현실에도 그대로 적용된다. 한국에서 소상공인의 비중이 약86%로 절대적이며 소상공인에 관한 연구가 우선시되어야 함에도 불구하고 전혀 그렇지 못했음을 의미한다. 또한 소상공인은 국가 경제의 토대 역할을 할 뿐만 아니라 사회적으로도 창업을 통한 실업 해결의 완충 기능을 수행하고 있어 매우 중요하다[2].

소상공인은 중소기업 중에서도 상대적으로 규모가 작은 소규모 기업을 영위하는 사람들을 의미하나 소기업, 자영업주와도 구분되는 개념이다. 소기업은 『중소기업기본법 제2조 제2항』 규정에 따라 ‘중소기업 중 광업·제조업·건설업 및 운수업의 경우 상시 종업원수가 50인 미만, 그 이외의 업종의 경우 상시 종업원수가 10인 미만의 기업’을 말한다[3].

중소기업청(2007)[4]의 실태 조사에 의하면 국내 소상공인은 창업 측면에서 약 80%가 생계형이며, 창업 준비기간은 절반 가량이 3개월 미만으로 아주 짧은 특징이 있다. 또한 독립 점포의 비중이 높고, 40대와 50대가 다수를 차지하며, 경영면에서 월평균 매출액은 400만원 이하 62.3%, 1000만원 이상 16.9%, 월평균 순이익은 200만원 이하 63.5%, 400만원 이상 8.1%로 나타났다, 사업체 수를 기준으로 볼 때에 차지하는 비중이 절대적이다.

이러한 시각에서 본 연구는 첫째, 소상공인의 핵심직무특성이 직무만족에 미치는 영향, 둘째, 소상공인의 핵심직무특성이 조직몰입에 미치는 영향, 셋째, 소상공인의 핵심직무특성이 이직의도에 미치는 영향, 마지막으로 소상공인의 핵심직무특성이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향에 대한 성장욕구강도의 조절효과 확인 등의 연구목적을 설정하였다. 이러한 본 연구의 연구결과는 소상공인의 효과적인 직무설계와 인적자원관리에 필요한 전략적 시사점을 제공하게 될 것이다.

II. 이론적 배경과 연구가설

2.1 직무특성이론

직무만족과 직무성과 증진 요인에 대한 연구는 조직행동분야의 오랜 연구 주제로 주목 받아왔고, 일부 연구자들은 그 답을 직무에서 찾으려고 시도하였다 [5][7][27]. 이러한 시도들은 직무를 개인의 내재적 동기 부여의 원천으로 간주하면서 직무설계 연구에 포함시켜 왔고 그러한 연구의 흐름 중 대표적인 것이 직무특성이론이다[6].

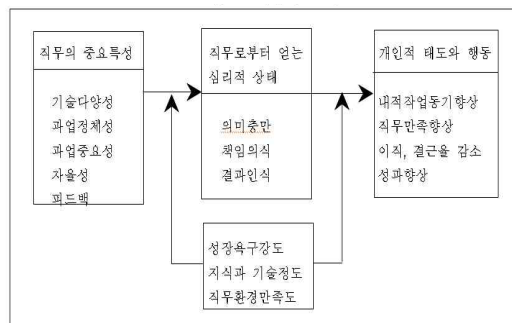


그림 1. 직무특성모형[7]

Hackman과 Oldham(1976)[7]의 직무특성이론을 축약적으로 설명해 주는 직무특성모형(job characteristics model)([그림 1] 참조)의 요지는, 직무가 직무 담당자 자신의 다양한 기능이나 능력을 발휘할 수 있는 기회를 얼마나 제공하고 있는가 하는 기술다양성(skill variety),

개인이 수행하는 직무가 하나의 전체 관점에서 볼 때 얼마나 완전한 일인가 하는 과업정체성(task identity), 개인의 직무가 타인에게 얼마나 큰 영향을 미치는가 하는 과업중요성(task significance), 직무 담당자들이 작업의 일정과 방법 결정에 얼마만큼의 재량권을 가지는가 하는 자율성(autonomy), 그리고 직무수행 결과의 효과성 여부에 대하여 얼마나 정확하게 확인할 수 있는가 하는 피드백(feedback) 등의 5가지 특성을 가지고 있고, 이러한 직무특성을 통해 종업원들은 3가지 중요한 심리적 상태인 일에 대한 의미감(experienced meaningfulness of the work), 책임감(experienced meaningfulness for outcome of the work), 결과에 대한 지식(knowledge of the actual results of the work activities) 등을 경험하게 되고, 그 결과로 높은 내적동기와 직무만족, 낮은 결근율과 이직률, 높은 질의 업무성과를 가져오게 된다는 것이다.

2.2 직무특성과 태도

본 연구에서 직무특성은 앞서 고찰한 Hackman과 Oldham(1976)의 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백 등의 분류에 따라 태도와 관련성을 살펴본다. 태도는 특정한 사람, 집단, 아이디어, 이슈, 대상물에 대한 비교적 지속적인 느낌, 믿음, 행위적 영향을 의미하는데[8], 태도가 경영의 관점에서 중요한 이유는 종업원들이 직무 및 조직에 대하여 호의를 보이거나 호의적인 행위의 의도요소와 태도가 관련이 깊기 때문이다[9]. 이에 본 연구에서는 직무와 관련된 핵심적 태도변수인 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 주요 연구변수로 설정하였다.

2.2.1 직무특성과 직무만족

Hackman과 Oldham(1976)[7]의 직무특성모형의 기본 가정은 직무특성이 높아질수록 직무만족이 높아진다는 것이다. 직무특성과 직무만족 관련 주요 연구를 살펴보면, Sims와 Szilagyi(1976)[10]는 핵심직무특성 중 피드백은 감독, 승진의 만족에 특히 높은 영향관계에 있음을 강조하였다. Rousseau(1977)[11]는 전체적인 직무만족에 대한 지각된 직무특성 요인의 기여도를 설

명하면서 기술다양성을 강조하였다. Evans 등(1979)[12]은 직무특성모형의 확장을 시도한 연구에서 자율성과 감독자에 대한 만족이 가장 높은 상관을 나타낸다고 보고하였다.

또한 Fried와 Ferris(1987)[13]는 메타분석(meta-analysis)에서 당시까지의 선행연구들을 종합한 결과, 자율성과 직무만족의 상관계수는 0.34, 피드백과 직무만족과의 상관계수는 0.29이며 이는 직무성과와의 상관계수 평균(0.29와 0.15)보다 높은 수준이라고 보고하였다. 이와 같이 직무특성과 직무만족간의 정(+)의 관계는 Forgarty와 Uliss(2000)[14]나 Thakor 등(2003)[15]의 연구에서도 검증되고 있다. 이에 본 연구에서는 이러한 선행연구 결과들을 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 I. 소상공인의 핵심직무특성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- I-1: 소상공인의 기술다양성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- I-2: 소상공인의 과업정체성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- I-3: 소상공인의 과업중요성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- I-4: 소상공인의 자율성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- I-5: 소상공인의 피드백은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2.2. 직무특성과 조직몰입

조직몰입은 특정 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도를 의미한다[16]. 직무특성과 조직몰입에 관한 주요 연구를 살펴보면, Brockner, Grover와 Blonder(1988)[17]는 다양성이 직무몰입과 유의한 관계로 나타난다고 하였고, Glisson과 Durick(1988)[18]은 몰입이 다양한 직무기술을 보유한 사람들에게서 더 높다고 보고하였다. 또한 Mogan과 Hunt(1994)[19]는 자율성이 조직몰입에 유의한 관계가 있다고 보고하였으며, Mathieu와 Zajak(1990)[20]은 직무특성이 조직몰입

에 직접적인 관계뿐만 아니라 자율성이 조직몰입을 통해 만족과 성과에 간접적으로 영향을 미침을 보고하였다. 본 연구에서는 이러한 선행연구들을 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 II. 소상공인의 핵심직무특성은 조직몰입에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

- II-1: 소상공인의 기술다양성은 조직몰입에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- II-2: 소상공인의 과업정체성은 조직몰입에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- II-3: 소상공인의 과업중요성은 조직몰입에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- II-4: 소상공인의 자율성은 조직몰입에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- II-5: 소상공인의 피드백은 조직몰입에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2.2.3 직무특성과 이직의도

이직의도는 종업원이 조직이 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도를 의미하며[21], 실제 이직과 동등하게 취급할 수는 없으나 실제 이직과 정(+)¹의 관계를 지니기 때문에 중요하다[22]. Parasuraman과 Alutto(1984)[25]는 자율성, 감독과의 친밀성이 이직의도에 유의한 영향을 미친다고 보고하였고, 나아가 Fried와 Ferris(1987)[13]는 메타분석(meta-analysis)을 통해 직무특성모형의 5가지 직무특성 가운데 직무로부터의 피드백이 이직률, 성과, 결근율에 가장 큰 관련성을 가진다고 보고하였다. 본 연구에서는 이러한 선행연구 결과를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 III. 소상공인의 핵심직무특성은 이직의도에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.

- III-1: 소상공인의 기술다양성은 이직의도에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.
- III-2: 소상공인의 과업정체성은 이직의도에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.

- III-3: 소상공인의 과업중요성은 이직의도에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.
- III-4: 소상공인의 자율성은 이직의도에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.
- III-5: 소상공인의 피드백은 이직의도에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.

2.3 조절변수로서의 성장욕구강도

Hackman과 Oldham(1975)[5]에 의하여 핵심직무특성과 중요 심리상태, 그리고 작업동기의 관계를 조절하는 개인차 변수로써 제시된 개념이 성장욕구강도(GNS; growth needs strength)이다. 성장욕구가 높은 종업원과 낮은 종업원은 핵심직무특성에 영향을 받는 태도와 행동 등의 결과에서 서로 차이를 보인다고 주장하고 있는데 그 주요 내용을 요약한 것이 [표 2]이다.

표 2. 종업원의 성장욕구 강도의 조절효과[9]

과업특성	조절효과	높은 성장욕구의 종업원	낮은 성장욕구의 종업원
기술다양성	높은 내재적 동기부여 작업에 대한 높은 만족 높은 질의 과업수행 낮은 이직 및 결근율	적응에 있어서의 문제점 불량한 과업수행 높은 이직 및 결근율	
과업중요성			
과업정체성			
자율성			
피드백			

본 연구에서는 성장욕구강도의 조절효과를 입증한 연구[23]를 토대로 다음 연구가설을 설정하였다.

가설 IV. 소상공인의 성장욕구강도는 핵심직무특성(기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백)이 태도에 미치는 영향관계를 조절할 것이다.

- IV-1: 소상공인의 성장욕구강도는 핵심직무특성(기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백)이 직무만족에 미치는 영향관계를 조절할 것이다.
- IV-2: 소상공인의 성장욕구강도는 핵심직무특성(기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백)이 조직몰입에 미치는 영향관계를 조절

할 것이다.

IV-3: 소상공인의 성장욕구강도는 핵심직무특성(기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백)이 이직의도에 미치는 영향관계를 조절할 것이다.

III. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구는 소상공인의 핵심직무특성이 종업원의 태도에 미치는 영향, 더불어 이들 간의 관계에서 종업원이 가지는 성장욕구강도의 조절효과를 검증하려고 한다. 이에 대한 연구 모형은 [그림 2]와 같다.

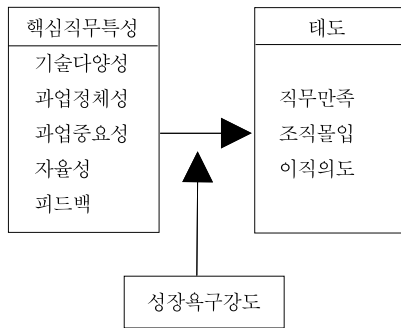


그림 2. 연구모형

3.2 자료수집과 표본특성

본 연구의 가설검증을 위한 자료 수집은 2009년 1월 10부터 5월 10일까지, 315명의 소상공인을 대상으로 직접 방문을 통하여 이루어졌으며, 이러한 자료의 분석은 SPSSWIN(12.0)을 사용하였고, 표본의 주요 특성을 정리하면 [표 3]과 같다.

표 3. 표본의 인구통계학적 특성(n=315, 결측치 제외)

문항	분포		구성비(%)
성별	남	238	75.5
	여	77	24.5
연령	20대	15	4.9
	30대	98	31.9
	40대	108	35.2

사업기간	50대	71	23.1
	60대이상	15	4.9
	1년-5년	145	48.2
	6년-10년	77	25.6
	11년-15년	31	10.3
	16년-20년	40	13.9
학력	21년이상	6	2.0
	고졸	109	34.6
	대졸	153	48.6
	대학원졸	20	6.3
	기타	33	10.5

3.3 변수의 조작적 정의와 측정

3.3.1 핵심직무특성

본 연구에서 핵심직무특성은 동기부여적 직무설계에 필요한 핵심적인 직무의 특성요인으로 정의하고, Hackman과 Oldham(1980)[27]의 직무특성질문지총15문항으로 구성되었고, 측정문항 모두 리커트의 5점 척도를 사용하였다.

3.3.2 직무만족

직무만족은 ‘개인이 직무에 대하여 가지는 긍정적인 정서상태’로 정의하고, Hackman과 Oldham(1980)[24]의 질문지 5문항이며, 리커트의 5점 척도를 사용하였다.

3.3.3 조직몰입

조직몰입은 ‘개인이 조직에 대하여 가지는 동일시와 몰입의 정도’로 정의하고 Porter와 Smith(1970)[25]의 조직몰입질문지(Organizational Commitment Questionnaire) 중 6문항을 정제하여 리커트식 5점 척도로 측정하였다.

3.3.4 이직의도

이직의도는 ‘조직구성원이 현재의 조직을 이탈하여 다른 조직에서 근무하고자 하는 심리상태’로 정의하고 측정에는 Mowday, Porter, and Steers(1982)[16]가 개발한 항목을 정제한 6문항을 사용하여 리커트식 5점 척도로 측정하였다.

3.3.5 성장욕구강도

성장욕구강도는 ‘개인의 직무를 통하여 성장감을 느끼려는 욕구의 수준’으로 정의하고, Hackman과

Oldham(1980)[23] 질문지 6문항을 리커트식 5점 척도로 측정하였고, 성장욕구가 높은 집단은 0으로, 성장욕구가 낮은 집단은 1로 더미(dummy) 처리하여 조절변수로 사용하였다.

3.3.6 통제변수

소상공인들이 지각하는 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등 본 연구의 주요 태도변수는 핵심직무특성 이외에도 응답자들의 인구통계적 속성들에 의하여 영향을 받을 수 있어 다른 통제변수보다 성별, 연령, 사업기간을 통제변수로 설정하였다.

3.4 측정도구의 타당도와 신뢰도 검증

본 연구에서 가설검정을 위한 측정변수는 척도 순화 과정을 통하여 일부 항목(자율성)을 제거하였으며. 이러한 요인분석 결과는 [표 4]와 같다.

표 4. 독립변수(핵심직무특성)의 타당도와 신뢰도

요인 문항	Varimax 회전 후의 요인적재값				공통성
	기술다양성	과업정체성	과업중요성	피드백	
1	.789				.758
2	.709				.704
3	.819				.785
4		.745			.751
5		.844			.859
6		.720			.764
7			.847		.799
8			.741		.752
9			.505		.554
10				.750	.726
11				.855	.810
12				.773	.743
고유치	2.483	2.250	1.951	2.319	
분산설명 (%)	20.693	18.752	16.262	19.325	총분산 75.032
신뢰도계수	.847	.844	.773	.826	

[표 4]에서 핵심직무특성 요인분석 결과, 설명된 총분산은 75.032%이고, 신뢰도 계수는 기술다양성 .847, 과업정체성 .844, 과업중요성 .773, 피드백 .826 등 양호한 수준으로 나타났다.

[표 5] 종속변수 요인분석 결과를 살펴보면, 설명된 총 분산 65.074%, 신뢰도계수는 직무만족 .857, 조직몰

입 .832, 이직의도 .914 등으로 모두 양호한 것으로 확인되었고, 특히 판별타당성 검증을 위한 Varimax 회전분석 결과 이들 직무만족, 조직몰입, 이직의도 문항들은 별개의 변수임이 확인되었다.

표 5. 종속변수(직무만족, 조직몰입, 이직의도)의 타당도와 신뢰도

요인 문항	Varimax 회전 후의 요인적재값			공통성
	직무만족	조직몰입	이직의도	
1	.433			.651
2	.481			.555
3	.522			.697
4	.820			.784
5	.855			.771
6		.629		.442
7		.704		.556
8		.789		.636
9		.795		.649
10		.732		.562
11		.509		.516
12			.767	.636
13			.822	.764
14			.815	.730
15			.774	.660
16			.845	.758
17			.810	.693
고유치	4.775	3.808	2.500	
분산설명 (%)	27.970	22.397	14.707	(총분산 65.074)
신뢰도계수	.857	.832	.914	

IV. 분석결과

4.1 기초분석

본 연구에 사용된 주요 연구변수들 간의 평균, 표준편차, 그리고 상관관계는 [표 6]과 같다. [표 6]에서 독립변수(핵심직무특성: 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 피드백)와 종속변수(태도: 직무만족, 조직몰입, 이직의도)를 중심으로 변수들의 특성을 살펴보면, p<0.01 수준에서 직무만족을 중심으로 직무만족과 조직몰입이 가장 강한 정(+)의 상관(.649)을 보였으며 직무만족과 이직의도가 가장 강한 부(-)의 상관(-.617)을 보였다.

표 6. 연구변수들 간의 상관관계(n=315)

변수명	평균	표준편차	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
성별	.2730	.44632	1										
연령	44.02	8.331	.008	1									
사업기간	7.6213	6.53575	-.138*	.267**	1								
기술다양성	3.4232	.83065	-.145*	-.081	-.077	1							
과업정체성	3.4994	.82490	-.065	-.033	.034	.590**	1						
과업중요성	3.4197	.83923	-.190**	-.167**	-.016	.636**	.602**	1					
피드백	3.5708	.75932	-.079	-.044	-.019	.522**	.580**	.499**	1				
성장욕구강도	.65	.478	.139*	.063	.074	-.408**	-.289**	-.389**	-.377**	1			
직무만족	3.3838	.76507	-.064	-.021	-.056	.445**	.377**	.428**	.302**	-.549**	1		
조직몰입	3.4715	.64621	-.100	-.089	-.037	.537**	.490**	.503**	.548**	-.599**	.649**	1	
이직의도	2.8370	.95967	-.007	-.036	.092	-.319**	-.259**	-.258**	-.283**	.446**	-.617**	-.415**	1

*p<0.05, **p<0.01(유의수준, 양측검증)

표 7. 계층적 회귀분석 결과

구분	직무만족			조직몰입			이직의도		
	모형 I	모형 II	모형 III	모형 I	모형 II	모형 III	모형 I	모형 II	모형 III
성별	.043	.067	.062	-.010	.007	.008	-.071	-.092	-1.428
연령	.025	.044	.050	-.075	-.068	-.065	-.079	-.084	-1.467
사업년수	-.056	-.057	-.056	-.013	-.006	-.003	.072	.072	.842
기술다양성(A)	.284***	.170*	.049	.258***	.159*	.141	-.190*	-.098	-.875
과업정체성(B)	.073	.119	.231	.087	.107	.079	-.031	-.047	-1.458
과업중요성(C)	.198*	.134	.041	.121	.077	.043	-.075	-.028	2.508*
피드백(D)	.075	-.052	-.081	.309***	.209***	.263*	-.186*	-.095	-.985
성장욕구강도(GNS)		-.434***	-.866*		-.376***	-.448		.345***	1.561
A×GNS			.325			.022			.648
B×GNS			-.300			.081			1.259
C×GNS			.300			.158			-3.843***
D×GNS			.060			-.191			.821
R ²	.273	.408	.417	.414	.517	.519	.162	.241	.291
조정R ²	.252	.338	.386	.397	.500	.494	.137	.214	.253
F값	12.790***	20.061***	13.647***	24.240***	31.425***	20.770***	6.526***	9.155***	7.749***

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001, 제시된 수치는 표준화된 회귀계수임

4.2 가설 I, II, III의 검증: 핵심직무특성의 주 효과 분석

본 연구는 핵심직무특성이 직무만족, 조직몰입, 그리고 이직의도에 미치는 주 효과(main effect) 분석과 이들 변수들간의 관계에서 성장욕구강도(GNS; growth needs strength)가 가지는 조절효과이다. 이러한 가설을 검증하기 위하여 실시한 계층적 회귀분석(hierarchical regression analysis) 결과는 [표 7]과 같다.

[표 7]에서 직무만족, 조직몰입, 그리고 이직의도 등 3개의 종속변수에 대해, 첫 번째 단계에서는 응답자들

의 성별과 연령, 그리고 사업기간 등 통제변수와 핵심 직무특성 하위변수인 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 피드백 등이 투입되었으며(모형 I), 두 번째 단계에서는 조절변수인 성장욕구강도가 추가로 투입되었으며(모형 II), 마지막 단계에서는 성장욕구강도의 조절효과를 확인하기 위하여 상호작용항들이 분석에 투입되었다(모형 III). 분석결과, 직무만족에는 기술다양성과 과업중요성이 유의한 정(+)의 영향을, 조직몰입에는 기술다양성과 피드백이 유의한 정(+)의 영향을, 이직의도에는 기술다양성과 피드백이 유의한 부(-)의 영향을 미

치는 것으로 확인되었다. 이로써 소상공인의 핵심직무 특성의 주 효과와 관련된 가설 I, 가설 II, 그리고 가설 III은 모두 부분적으로 지지되었다.

분석결과, 직무만족에는 기술다양성과 과업중요성이 유의한 정(+)의 영향을, 조직몰입에는 기술다양성과 피드백이 유의한 정(+)의 영향을, 이직의도에는 기술다양성과 피드백이 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이로써 소상공인의 핵심직무특성의 주 효과와 관련된 가설 I, 가설 II, 그리고 가설 III은 모두 부분적으로 지지되었다.

4.3 가설 IV의 검증: 성장욕구강도의 조절효과 분석

핵심직무특성이 종속변수(직무만족, 조직몰입, 이직의도)에 미치는 영향관계에 있어서, 성장욕구강도가 갖는 조절효과를 확인하기 위한 가설 IV의 검증 결과는 [표 8] 각 모형 III에서 확인할 수 있다.

표 8. 성장욕구강도의 조절효과

종속변수 독립변수		이직의도			
		성장욕구강도 높은 집단		성장욕구강도 낮은 집단	
		Beta	t-Value	Beta	t-Value
통계 변수	성 별	-.072	-.957	-.117	-1.031
	연 령	-.108	-1.412	-.118	-1.000
	사 업 기 간	.124	1.620	-.005	-.038
과업중요성		-.301***	-3.929	.083	.735
R ²		.109		.039	
조정R ²		.087		-.009	
F값		4.928***		.803	

***: p<0.001

분석결과 성장욕구강도의 조절효과는 유일하게 과업중요성 이직의도에 미치는 영향에서만 발견되어 가설 IV는 부분적으로 지지되었다.

추가분석 결과인 [표 8]에서 성장욕구강도가 높은 집단에서만 과업중요성을 높게 지각할수록 이직의도가 낮아지게 됨을 확인되었다($\beta = -.301, t = -3.929, p < 0.001$). 이는 성장욕구강도가 높은 집단은 과업중요성이 이직의도에 미치는 부정적인 영향을 일정하게 약화시키고

있음을 의미한다.

V. 결 론

국내 기업의 절대다수를 차지하는 소상공인의 핵심 직무특성과 직무 태도의 관계 및 이들 사이의 성장욕구 강도의 조절효과 분석 등을 위하여 수행한 본 연구의 주요 연구결과는 첫째, 직무만족에는 기술다양성과 과업중요성이 정(+)의 영향을, 조직몰입에는 기술다양성과 피드백이 정(+)의 영향을, 그리고 이직의도에는 기술다양성과 피드백이 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 성장욕구강도의 조절효과는 과업중요성과 이직의도의 관계에서만 유일하게 확인되었고, 추가분석에서 성장욕구강도가 높은 집단에서만 조절효과가 존재함을 확인하였다.

이러한 연구결과는 다음과 같은 점을 시사한다. 첫째, 소상공인의 직무만족을 높이기 위해서는 기술다양성과 과업중요성을 제고하는 직무설계가 필요하고 이는 보다 높은 숙련도가 요구되는 업무 부여와 계획·실행·통제의 권한을 부여할 수 있는 보다 포괄적인 직무충실화가 필요함을 의미한다. 또한 소상공인의 조직몰입을 제고하고 전업 및 이직의도를 줄이기 위해서는 기술다양성과 피드백을 부여할 수 있도록 높은 숙련도와 역량을 욕구하는 업무를 설계·부여하고, 주기적인 관리자의 피드백 제공보다는 업무수행 즉시 스스로 업무수행의 결과와 목표달성도의 확인이 가능한 효과적인 피드백 경로를 구축하는 직무설계가 필요하다 점을 시사한다. 둘째, 성장욕구강도가 큰 소상공인 및 종업원들에게는 과업을 의미 있고 중요하게 느낄 수 있도록 설계 및 동기부여 하여 전업과 이직의도를 감소시키는 관리방안이 필요함을 시사한다.

한편 본 연구결과를 일반화하기 위한 주요 방안을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 선행연구들과는 달리 자영업주와 일반 종업원의 성격을 동시에 보유한 소상공인을 대상으로 하여 연구결과를 도출한 점은 본 연구의 기여점이자 한계점으로 보다 다양한 표본을 통한 반복적인 연구수행으로 일반화가 필요하다. 둘째, 직무특성모형

의 조절변수에 관한 논의는 여전히 진행 중이므로 후속 연구에서는 지식과 기술정도, 직무환경만족도, 자아효능감, 공정성민감도, 성격특성 등 다양한 변수를 사용하여 조절효과를 검증하려는 노력이 필요하다.

참 고 문 헌

- [1] <http://www.chosun.com>
- [2] 전인우, 유정식, 최성호, 이창민, 윤성미, 소상공인 경쟁력 강화를 위한 정책과제와 개선방안, 중소기업연구원, 2005.
- [3] 전인우, 유정식, 최성호, 이창민, 윤성미, 소상공인 경쟁력 강화를 위한 정책과제와 개선방안, 중소기업연구원, 2005.
- [4] 중소기업청, 2007년 전국 소상공인(상시근로자수가 5인 미만, 도·소매업, 음식점, 숙박업, 서비스업 등) 혹은 10인 미만(제조업, 건설업 및 운수업)인 사업자 실태조사, 2007.
- [5] J. R. Hackman and G. R. Oldham, "Development of the Job Diagnostic Survey," *Journal of Applied Psychology*, 60, pp.159-170, 1975.
- [6] 황규대, 조직행위론, 박영사, 1999.
- [7] J. R. Hackman and G. R. Oldham, "Motivation through the Design of Work: Test of a Theory," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.216, p.259, 1976.
- [8] M. L. Kraimer, S. J. Wayne, and R. C. Liden, "The Role of Job Security in Understanding the Relationship between Employee's Perceptions," *Journal of Applied Psychology*, 90, pp.350-362, 2005.
- [9] J. Greenberg, *Managing Behavior in Organizations*, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 1996.
- [10] H. P. Sims, Jr. A. D. Szilagyi, "Job Characteristics Relationships: Individual and Structural Moderators," *Organizational Behavior and Human Performance*, 17, pp.211-230, 1976.
- [11] D. M. Rousseau, "Technological Differences in Job Characteristics Employee Satisfaction and Motivation: A Synthesis of Job Design Research and Sociotechnical System Theory," *Organizational Behavior and Human Performance*, pp.8-42, 1977.
- [12] M. G. Evans, M. N. Kiffun, and R. J. House, "A Partial Test and Extension of The Job Characteristics Model of Motivation," *Organizational Behavior and Human Performance*, 24, pp.354-381, 1979.
- [13] Y. Fried and G. R. Ferris, "The Validity of the Job Characteristics Model: A Review and Meta-analysis," *Personnel Psychology*, Vol.40, No.2, pp.287-332, 1987.
- [14] T. J. Forgarty and B. Uliss, "Auditor Work and Its Outcomes: An Application of the Job Characteristics Model to Large Public Accounting Firms," *Advance in Accounting Behavioral Research*, 3: 37-68, 2000.
- [15] M. V. Thakor and A. W. Joshi, "Motivating Salesperson Customer Orientation: Insights from the Job Characteristics Model," *Journal of Business Research*, Vol.58, No.5, pp.584-592, 2003.
- [16] R. T. Mowday, L. W. Porter, and R. M. Steers, *Employee Organization Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*, New York, Academic Press, 1982.
- [17] J. Brockner, S. L. Grove, and M. D. Blonder, "Predictors of Survivors' Job Involvement Following Layoffs: A Field Study," *Journal of Applied Psychology*, Vol.73, No.3, pp.436-442, 1988.
- [18] C. Glission and M. Durick, Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in

Human Service Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 33, pp.61-81, 1988.

- [19] R. M. Morgan and S. D. Hunt, "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing," *Journal of Marketing*, 58, pp.20-39, 1994.
- [20] J. E. Mathieu and D. M. Zajac, "A Review and Meta-analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment," *Psychology Bulletin*, 108, pp.171-194, 1990.
- [21] J. P. Meyers and N. J. Allen, "Testing the Side-bet Theory of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations," *Journal of Applied Psychology*, 69, pp.175-215, 1984.
- [22] J. B. Thatcher, L. P. Stepina, and R. J. Boyle, "Turnover of Information Technology Workers: Examining Empirically the Influence of Attitudes, Job Characteristics, and External Market," *Journal of Management Information Systems*, Vol.19, No.3, pp.231-261, 2003.
- [23] J. R. Hackman and G. R. Oldham, *Work Design*, MA: Addison-Wesley, 1980.
- [24] L. W. Porter and F. J. Smith, *The Etiology of Organizational Commitment*, Unpublished Paper, University of California at Irvine, 1970.
- [25] S. Parasuraman and J. A. Alutto, "Sources and Outcomes of Stress in Organizational Setting: Toward the Development of a Structural Model," *Academy of Management Journal*, 27, pp.330-350, 1984.

저 자 소 개

김 찬 중(Chan-Jung Kim)

정회원



- 1990년 2월 : 충북대 경영학사
- 1994년 2월 : 고려대 경영학석사
- 2002년 7월 : 충북대 경영학박사
- 2010년 3월 ~ 현재 : 충북대학교 경영학부 교수

<관심분야> : 인사조직 · 노사관리, 윤리경영

조 준 희(Jun-Hee Cho)

정회원



- 2002년 2월 : 홍익대학교 대학원 경영학박사
- 현재 : 목원대 경영학과 교수

<관심분야> : 창업경영, 재무관리