

조직구성원의 직무특성과 조직유효성에 관한 연구

- 지적(地籍)분야 종사자를 중심으로 -

김종호*·오정석**

< 목 차 >

- I. 서론
- II. 이론적 논의
- III. 연구모형 및 조사설계
- IV. 실증분석
- V. 결론

본 연구는 지적(地籍)분야의 인적자원관리 향상에 기여하고자 대한지적공사의 직원을 대상으로 직무특성이 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 분석한 실증적 연구이다. 이론적 측면에서 직무특성과 조직유효성을 살펴보았으며, 현재 이운영의 연구를 제외하고는 직무특성과 조직유효성의 관계를 규명한 연구는 전무하다. 본 연구에서의 직무특성요인은 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성으로, 조직유효성 요인은 조직몰입, 근로의욕, 이직성향, 직무몰입으로 분류하였다. 연구결과를 살펴보면, 대한지적공사 직원은 직무특성과 관련된 문항 중에서 대체로 보통이상인 3.4의 값을 보이고 있다. 직무특성 중 기술다양성이 높을수록 근로의욕은 높아지고, 직무에도 더 몰입하는 것으로, 과업정체성이 높을수록 조직몰입과 근로의욕에 부(-)의 영향관계를, 과업중요성이 높을수록 직무몰입에 정(+)의 영향을, 자율성이 높을수록 조직몰입, 직무몰입에 정(+)의 영향을, 근로의욕에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

□ 주제어: 직무특성, 조직유효성, 인적자원관리, 내부고객

* 경희대학교 사회과학부 행정학전공 교수

** 한국토지공사 위촉연구원

I. 서론

지금 우리 사회는 과학기술의 진보, 삶의 질 추구, 종업원의 영향력 증대, 사회환경의 변화로 인한 노동가치의 변화 등 기업을 둘러싼 경영환경이 급속도로 변화하고 있다. 이러한 추세는 지적분야에서도 마찬가지이다. 지적분야에서 가장 큰 변화를 가져온 사건은 지적측량에 대한 독점대행체제가 개방되면서 이른바 복수대행법인체제로 지적법이 개정되면서이다. 그러나 이러한 법률의 개정에도 불구하고 대행법인의 설립요건이 너무나 엄격하여 다른 법인의 등록은 전무하였다. 이후 2004년 헌법재판소에서는 지적측량에 있어서 의미 있는 결정을 하게 되었는데, 그 내용의 골자는 지나치게 엄격한 지적측량대행법인의 등록요건이 개인의 직업선택의 자유를 침해할 뿐 아니라 과잉금지원칙에도 위반된다는 것이다.¹⁾ 따라서 지적측량을 시행할 수 있는 자격을 지적법에서 정한 기준에 합당한 복수의 법인뿐만 아니라 자연인으로서의 개인에게도 제한적으로 개방하게 되었다. 비록 현재에는 제한적으로 지적측량을 수행할 수 있는 지역이 개방되었지만, 점차 경계점좌표등록부 시행지역이 확대됨에 따라 그 대상도 점차 늘어날 것은 명확한 사실이다. 그렇게 된다면 대한지적공사도 무한경쟁의 시대에서 살아남기 위해서는 기업의 경쟁력을 확보하고 이를 유지하는데 관심을 기울여야 할 것이다(오정석 외, 2004: 83).

기업이 경쟁력을 강화하는 수단으로 삼고 있는 것은 여러 가지가 있다고 할 수 있는데 그 중에서도 상당한 성과를 거두고 있을 뿐만 아니라 각 기업에서 경쟁적으로 도입을 하고 있는 것이 고객만족경영(CSM: Customer Satisfaction Management)이다(제갈돈 외, 1998: 181). 양질의 지적측량서비스를 제공하기 위해서는 기업과 외부고객을 연결해주는 서비스의 접점에서 반드시 필요한 것이 내부고객, 즉 기업의 종업원이기 때문에 내부고객의 만족여부에 따라 해당 기업의 성과에 상당한 영향을 미칠 수 있다. 이러한 종업원의 인적자원관리는 과거와 달리 새로운 특징을 나타내게 되었다. 즉 1980년대 초반부터 인적자원을 생산요소로서 노동의 효율적 활용과 통제를 강조하던 인사관리로부터 현재는 종업원의 인간 지향적인 인적자원개발측면을 상대적으로 강조하는 인적자원관리의 시대로 접어들었다. 치열한 경쟁에서 살아남기 위해서는 무엇보다도 우수한 인적자원의 확보·유지 및 기술 경쟁력을 제고 해야만 생존할 수 있다. 하지만 지적인적자원은 다른 분야의 조직구성원에 비해 인적자원관리에 대한 의식수준이 뒤지고 있으며(최용규, 2003: 205), 그 잠재능력과 개발가능성을 높여줌으로써 지적관리 및 국토관리에 기여할 것으로 판단된다.

따라서 본 연구의 목적은 지적분야의 인적자원관리 향상에 기여하고자 지적분야의 종사자

1) 헌법재판소 판례, 2000헌마81, 지적법 제28조 제2항 위헌확인, 2002.

중 대한지적공사의 직원을 대상으로 직무특성이 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적으로 분석하는데 있다.

II. 이론적 논의

1. 직무특성

직무특성은 개인에게 내재적 만족과 동기를 제공하고 조직에는 작업성과와 관여도를 높이는 등 바람직한 결과를 제공하게 되며, 직무충실화에 의한 직무설계의 문제점을 보완하기 위해 제시된 직무재설계 방법으로서 직무특성이론이 발전하였다. 직무특성이론은 직무의 객관적 특성에 초점을 맞추고 있는 것으로 직무자체가 작업자의 직무동기나 만족 및 성과 등을 높일 수 있는 특성을 갖추고 있다는 점이다. 이는 동일한 직무에 대해서 사람에 따라서 반응의 차이가 존재한다는 것을 인정하고 있다(이윤영, 2003: 9). 그러므로 조직유효성이 직무특성에 따라 달라질 수 있다.

일반적으로 직무특성은 ‘직무가 단순하다’, ‘자율성이 없다’, ‘복잡하다’ 등의 표현으로 사용되는 것으로서 학자에 따라 차이는 있지만 다양성, 자율성, 상호접촉, 우호적 관계 등 다차원으로 분류되고 있다(김호정, 1989: 654-655). 이러한 직무특성은 그 직무를 담당하는 사람의 심리상태에 영향을 미친다. 이와 관련 Hackman과 Oldham은 직무특성과 개인의 직무결과와의 관계를 규명하는 것으로서 직무특성 개개의 차원은 직무의 내재적 동기점수(motivating potential score: MPS)와 관련되어 있는 것으로 인식한다(Hackman & Oldham, 1976: 250-279).

직무특성을 측정하기 위해서 과거의 문헌조사와 연역적인 개념의 틀에 기초를 두고 다양성, 자율성, 요구된 상호작용, 임의의 상호작용, 책임, 요구된 지식과 기술 등 6개의 필요과업특성(RTA: Required Task Attributes)지표라고 부르는 이 6차원을 선형결합한 종합적 측정도구를 개발하여 직무특성과 종업원의 직무만족 및 출근사이의 관계를 확인하는데 사용하였다(Turner & Lawrence, 1965: 65-66). Hackman과 Oldham에 의하면, 종사원은 자신의 작업결과에 대해서 정확하게 알고 있을 때에는 내재적 동기부여 될 수 있으나 자신의 작업결과에 대해서 잘 모르고 있을 때에는 어떠한 심리적 경험도 하지 못하기 때문에 내재적으로 동기부여가 되지 않는다고 했다. 또한 자신의 작업결과에 대해서 개인적인 책임이 있다고 믿을 때에는 책임감을 경험하게 되지만 작업결과에 질이 자신의 창의성이나 노력

보다는 작업절차나 상사, 그리고 다른 사람의 작업으로부터 더 영향을 받고 있다면 작업결과에 대해 책임을 경험할 수 없다는 것이다. 그리고 종사원은 자신의 직무가 의미 있고 중요한 것이라고 느낄 때에는 작업에 대한 의미를 경험하게 되지만 쓸모없고 하찮은 것이라고 느낄 때에는 내재적 작업동기가 향상되지 않는다. 이러한 작업자의 중요심리상태는 핵심 직무특성에 의해서 영향을 받는다(Hackam & Oldham, 1976: 287-288).

이와 같은 직무특성을 설명하면 다음과 같다. 작업에 대한 의미를 경험하는데 있어 특별히 강한 영향력을 미치는 세 가지 직무특성은 ① 기능다양성 ② 과업정체성 ③ 과업중요성 ④ 자율성 ⑤ 피드백이다. 기능다양성이란 직무를 수행하는데 있어 여러 가지 기능이나 재능을 사용하는 다양한 활동들이 요구되는 정도를 의미한다. 직무자체가 작업자에게 그들의 기술이나 능력을 다양하게 사용하거나 발전시킬 수 있게 만들어져 있다면, 작업자들은 자신들이 과업을 의미 있는 것으로 느끼게 되고, 보다 높은 수준의 기능을 사용하는 일일수록 보다 많은 의미를 경험하게 된다. 과업정체성이란 직무가 요구하는 전체로서의 완결정도를 의미하는 것으로 직무의 전체 작업 중에서 차지하고 있는 범위의 정도를 말한다. 종사원은 직무의 어느 한 부분을 책임지는 것보다는 완전한 작업단위로서 직무 전체를 수행할 때 직무를 보다 의미 있는 것으로 지각하게 된다. 과업중요성이란 직무자체가 관련조직이나 일반사회의 다른 사람들의 생활에 실질적인 영향을 미치는 정도를 의미한다. 직무에 대한 의미의 경험은 보통 자신의 직무수행결과가 다른 사람들의 육체적 혹은 심리적 안정에 중요한 영향을 미친다는 사실을 알고 있을 때 증가한다. 왜냐하면 자신의 직무결과가 다른 사람들의 행복이나 건강, 그리고 안전에 영향을 미친다는 사실을 알고 있을 때에는 그렇지 않는 경우보다 자신의 직무에 대해 더욱 관심을 갖기 때문이다. 자율성이란 직무계획을 세우거나 직무를 수행하는 절차를 결정하는데 있어서 작업자에게 허용된 자유, 독립, 자유재량권의 정도를 의미한다. 피드백이란 직무성과의 유효성에 대해 종사자가 직무로부터 받게 되는 직접적이고 확실한 정보의 양을 의미한다(이윤영, 2003: 13-15. 재인용).

2. 조직유효성

조직유효성의 개념에 관한 여러 학자들의 다양한 정의 속에 기본적으로 내포하고 있는 성격을 정리하면 첫째, 조직유효성은 관념의 표현인 개념이기보다는 구성개념의 성격이 있다. 즉, 구성개념은 객관적인 현실성을 갖는 관념이기보다는 사람들의 머릿속에 있는 추상적인 생각으로서 이는 개념의 경계를 정하기가 어렵다. 결국 총체적인 의미의 표현이 어렵다는 것이다(Campbell, 1976: 30-32). 둘째, 조직유효성은 다원적인 면을 가지는 바, 이는 조직

관과 깊은 관계가 있다. 그런데 조직의 다양한 활동영역과 조직관의 다양성을 고려해 볼 때 전체조직에 걸친 보편적인 조직유효성 개념을 모든 조직 관련 변수들을 참여시켜서 규정하기란 실로 어렵다. 셋째, 조직의 유효성은 그 조직의 사회적 정당성 확보에 대한 중요 판단수단이 되고 있다. 즉, 조직은 사회의 선호를 충족시키는 정도에 따라서 존재 정당성을 부여받게 되기 때문이다(Katz & Kahn, 1978: 23-30).

이와 같이 조직유효성은 그 개념정의의 다양성 때문에 정의를 내리기가 용이하지 않다. 이는 유효성이 거리나 무게의 측정 같은 객관적 지표의 확인이 아니라, 목표라는 기대치나 선호치와 관찰된 산출의 확인치와의 차이를 가늠하는 것이기 때문에, 측정은 객관적일 수 있으나, 평가는 목표달성이라는 평가자의 주관적 요소(가치판단)가 내재되어 있어 개념적 혼동을 피할 수 없다고 하겠다(김영평, 1992: 73). 또한 연구대상과 같이 일반국민에게 보편적 서비스를 제공하는 조직에서는 일반 사기업과는 달리 산출량의 파악이 어려울 뿐만 아니라, 가시적·외향적인 성과보다는 내부·과정적 성과가 오히려 중요하다는 점에서 효과성의 개념 및 분석의 어려움이 있다고 하겠다(정호현, 2002: 351).

1970년대 이후에 조직유효성에 관한 연구는 조직이론의 중심적 과제가 되어 왔으나, 오늘 의 실정은 조직유효성이란 개념이 실제로 무엇을 의미하는 것인지 알 수 없게 되었을 정도로 혼란에 처해 있다. 조직유효성을 나타내는 조건을 규명하는 것이 조직연구의 중요한 관건이다. 조직유효성을 정의할 때에는 먼저 능률과 유효성의 의미를 생각해야 한다. 능률은 목표 지향적 활동이 얼마나 수행되었는가를 투입과 산출의 비율로 나타내며, 유효성은 미리 정해진 목표가 어느 정도 달성되었는가를 의미한다(오문환 외, 2000: 6-7).

조직유효성에 대한 개념적 기준은 전체적인 조직 또는 조직의 한 단위의 가치판단에 많은 영향을 미치게 한다. 이러한 조직유효성의 개념들을 살펴보면 크게 두 가지로 나누어 설명할 수 있다. 첫째, 조직유효성은 조직목표에 대한 능력이며, 둘째, 외적환경에 대한 적응의 변화 등에 따라 조직행동을 변화시켜 나가며, 조직구성원의 직무성과·동기유발·리더십 등에 따라 조직은 적절한 의사결정·변화의 수용·갈등의 최소화를 추구해야 한다.

3. 선행연구검토

조직구성원들을 대상으로 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 논문은 이윤영의 연구를 제외하고는 전무한 실정이다. 직무특성과 조직유효성의 각각 연구하였으나 서로의 관계를 규명한 연구는 거의 없는 실정이다.

1) 직무특성

Lawler(1970)는 성장욕구가 강한 사람은 핵심직무특성 즉 직무자율성, 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 피드백 수준 등이 높을 때 직무몰입수준이 높아진다고 보았다. 성장욕구가 낮은 사람은 직무에서의 자율성, 정체성 등의 욕구를 부담스러워하고 만족을 일 이외의 다른 곳에서 찾는다는 것이다. Kiggundu(1983)의 연구는 직무특성과 직무만족, 내재적 작업동기, 직무몰입, 성장만족, 이직성향 간에는 비교적 높은 상관관계가 있음이 밝혀졌다.pector(1986)의 연구에서는 직무특성으로서, 자율성수준이 높을수록 직무만족, 직무몰입, 성과 및 동기부여수준이 높게 나타났으며, Fried & Ferris(이윤영, 2003: 64 재인용)의 연구는 직무특성모형의 타당성과 관련된 광범위한 연구결과 직무특성수준과 결과 간에는 정(+)의 상관관계가 존재한다는 사실을 밝혀내고 성과를 향상시키기 위해서는 과업정체성수준과 피드백수준을 향상시키고 결근률을 줄이려면 기능다양성, 자율성, 피드백 수준을 향상시키며, 직무만족, 동기부여, 직무몰입, 조직몰입도를 높이기 위해서는 기능다양성, 과업중요성, 자율성, 피드백수준을 향상시켜야 한다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 조직유효성에 영향을 미칠 수 있는 직무특성은 기능다양성, 과업중요성, 과업정체성, 자율성, 피드백이다

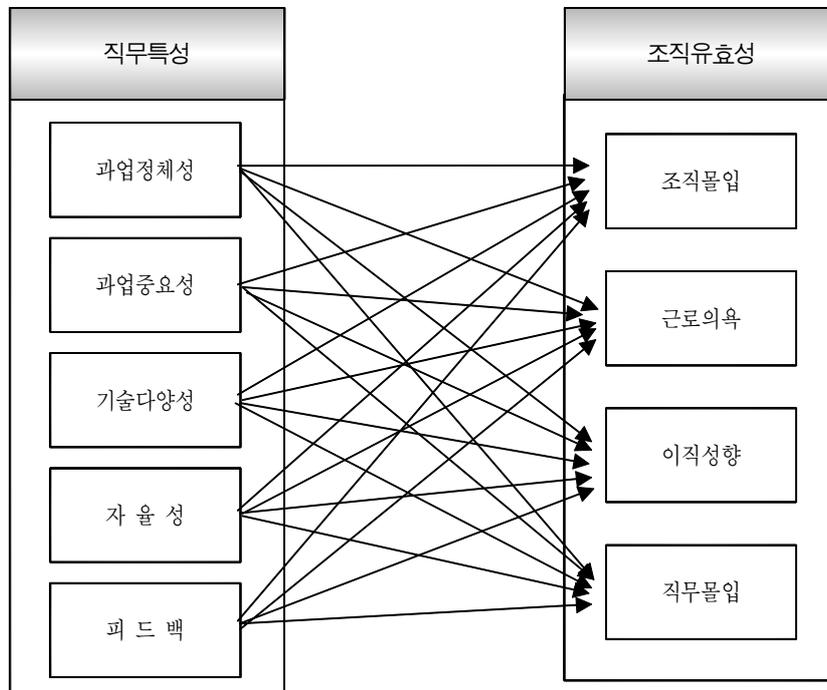
2) 조직유효성

강영순(1995)은 서비스 기업 중 호텔기업을 대상으로 종합적 인적자원관리방안을 제시하기 위해 인적자원관리와 조직유효성과의 인과관계를 연구했는데, 강영순은 이 연구에서 조직유효성 변수로 만족성(직무만족), 능률성(이직률과 평균매출액, 성장률) 차원으로 구분하여 사용하였다. Dalton(1982)은 다양한 조직성과의 평가지표를 경제적 성과와 심리적 성과로 구분하였다. 수익성, 성장성, 생산성, 총매출액 등이 경제적인 성과지표의 예이고 구성원들의 사기, 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 직무수행노력들이 심리적 성과지표의 예이다. 유성기(1995)의 연구는 기업의 비용요소이면서 개인행동의 잠재적인 동기유발 요인으로서 근로자들의 보상에 대한 만족도는 어떻게 구성되며, 그 보상만족에 영향을 미치는 요인들에 대한 규명과 보상만족이 조직의 목표인 조직유효성과의 함수관계에 대한 규명을 목적으로 연구를 실시하였다. 본 연구에서는 조직몰입, 근로의욕, 이직성향, 직무몰입을 조직유효성의 변수로 사용하고자 한다.

Ⅲ. 연구모형 및 조사설계

1. 연구모형

본 연구의 목적은 지적분야 종사자의 직무특성과 조직유효성간의 관계를 포괄적이고 체계적으로 설명함으로써 그 인과관계를 실증적으로 파악하는데 있다. 본 연구의 모형은 지적분야의 인적자원관리에 있어 매우 중요한 요인에 속하는 종사자의 직무특성, 조직유효성의 변수 및 그들 사이의 관계경로를 단순화·도식화한 분석 체계이다.



<그림 1> 연구모형

2. 자료수집 및 방법

본 연구의 목적달성을 위하여 자료수집 및 조사시기는 2004년 12월 1일부터 2004년 12월 31일까지 31일에 걸쳐서 실시되었으며, 조사대상은 경기도, 충청북도, 충청남도, 강원도

에 있는 대한지적공사의 직원을 대상으로 하였다. 설문에의 응답방법으로는 응답자가 직접 기입하게 하는 자기기입법(personal self-administration)방식을 선택하여 150부를 배부하여 총 127부를 회수하였다. 이중 유효설문지는 101부이다. 수집된 자료의 분석은 사회과학통계패키지인 SPSS 11.0을 이용하여 통계분석하였다. 통계기법은 신뢰도 분석(reliability analysis), 요인분석(factor analysis) 및 회기분석(regression analysis) 등을 적용하여 분석하였다.

조사대상자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 각 변수의 빈도와 백분율의 기술통계량을 산출하였다. 일반적인 질문 7개 문항과 직무특성에 관한 설문 16문항, 조직유효성에 관한 질문 13개 문항을 조사하였다. 설문 문항의 정확성과 정밀성을 파악하기 위한 신뢰도 분석을 먼저 실행하였다. 신뢰도의 측정을 위하여 Cronbach's α 계수를 이용한 내적 타당성 분석방법을 검정하여 α 값이 낮은 변수를 제거한 후 요인분석을 통한 타당성 검정을 실시하였다. 요인분석은 각 변수들의 항목을 대상으로 Varimax 회전방법을 이용하였다. 요인분석결과에 따라 직무특성과 조직유효성간의 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 신뢰도검증 및 요인분석

1) 신뢰도 검증

신뢰도(reliability)는 동일한 개념을 반복적으로 측정했을 때 나타나는 측정값의 분산을 의미하는 것으로, 측정의 안정성(stability), 일관성(consistency), 예측가능성(predictability), 정확성(accuracy), 의존가능성(dependability) 등의 개념이 포함되어 있다(채서일, 2000: 241). 또한 변수의 일관성(consistency)과 관련된 개념으로 비교 가능한 독립된 여러 측정항목에 의해 대상을 측정하는 경우에 결과가 서로 비슷하게 나타나는지를 검증하는 것이다. 본 연구에서 이용된 측정도구는 이러한 신뢰성을 검증하기 위하여 상관분석을 통한 크론바흐 알파계수(Cronbach's alpha coefficient)를 이용하였다. 일반적으로 사회과학에서는 크론바흐의 알파계수가 0.6이상이면 신뢰성이 있다고 판단할 수 있다(김충련, 2000: 240).

본 연구에서 독립변수 16개 중 3개항목(피드백)이 크론바흐 알파계수가 0.6이하로 나타나 변수에서 제외하였다. 그 외 변수들은 크론바흐 알파계수가 모두 0.6 이상이 되어 신뢰성이 있는 것으로 나타났다. 다음 <표 1>은 표본의 신뢰도를 분석한 결과이다.

〈표 1〉 신뢰도검증 결과

구 분	평 균	표준 편차	항목제거시 척도	구 분	평 균	표준 편차	항목제거시 척도
다양한지식필요	3.6337	.6438	.8472	자 부 심	2.8713	.6879	.6206
세부적인 업무	3.3366	.7110	.8481	충 성 심	3.5050	.7826	.5919
다양한 기술필요	3.2376	.6504	.8421	회사에 대한 걱정	3.4455	.8772	.5871
나만의 능력필요	3.2376	.6656	.8578	기업이념 및 목표	3.7921	1.1342	.5876
업무의 발전가능성	3.2673	.8111	.8479	타기업비교우위	3.5644	.7405	.6045
다양한 업무수행	3.1386	.8948	.8633	회사에서 만족추구	3.7921	.7255	.5694
독자적인 업무선호	4.0099	.7416	.8518	업무에 대한 애착	3.5743	.8983	.5703
업무의 관련성	3.3564	.7692	.8500	자발적 시간외근무	3.6733	.7226	.5943
역할의 중요성	4.0594	.7978	.8663	이직고려	3.2673	.7196	.6027
직무의 중요성	3.4653	.6567	.8676	좋은 조건 희망	4.0495	.7922	.6174
결과의 중요성	3.3663	.5783	.8508	직무에 대한 관심사	2.4851	.8076	.7481
독립성과 자율성	3.2970	.6715	.8351	근무시간에 충실	2.8515	.7401	.7210
계량권	3.6238	.6760	.8443	직무에 대한 교육	2.8119	.8332	.7303
Alpha		.8618		Alpha		.6543	

2) 요인분석

(1) 직무특성

직무특성에 관한 요인분석 결과 상관관계행렬이 타당한가를 검증해 주는 KMO²⁾값을 살펴보면 받아들일 수 있는 정도의 값인 0.610을 보이고 있다. 요인분석결과 고유값이 1이상인 요인은 모두 4개로 구성되었고 총 누적분산은 75.923을 설명하고 있다. 특히 요인 1의 고유값이 5.278로 가장 높게 나타났다. 네 개의 요인 모델의 전체 설명변량은 75.923%로 나타났다. 요인별로 살펴보면, 요인 1이 40.602%로 가장 높게 나타났으며, 요인 2가 16.170%, 요인 3이 10.969%, 요인 4가 8.181%로 나타났다.

요인 1은 5문항으로 구성되었으며, 다양한 지식의 필요, 세부적인 업무, 다양한 기술필요, 나만의 능력필요, 업무의 발전가능성을 “기술다양성”으로 명명하였다. 요인 2는 3문항으로,

2) KMO값은 0.90이상이면 상당히 좋은 것이고, 0.80이상이면 꽤 좋은 것이고, 0.70이상이면 적당한 것이며, 0.60이상이면 평범한 것이며, 0.50미만이면 받아들일 수 없는 것으로 평가할 수 있다(정충영 외, 1997: 169-170).

다양한 업무수행, 독자적인 업무선호, 업무의 관련성을 “과업정체성”으로 명명하였다. 요인3은 3문항으로 구성되었으며, 역할의 중요성, 직무의 중요성, 결과의 중요성을 “과업중요성”으로 명명하였다. 요인 4는 2문항으로 독립성과 자율성, 재량권을 “자율성”으로 명명하였다. 다음 <표 2>은 직무특성에 관한 요인분석을 실시한 결과이다.

<표 2> 직무특성에 관한 요인분석결과

설문문항			요 인				
			1	2	3	4	
독립변수	직무특성	기술다양성	다양한지식필요	.910			
			세부적인 업무	.790			
			다양한 기술필요	.641			
			나만의 능력필요	.634			
			업무의 발전가능성	.550			
	과업정체성	다양한 업무수행		.844			
		독자적인 업무선호		.830			
		업무의 관련성		.829			
	과업중요성	역할의 중요성			.867		
		직무의 중요성			.802		
		결과의 중요성			.571		
	자율성	독립성과 자율성				.908	
		재량권				.493	
	고유값(Eigenvalue)			5.278	2.102	1.426	1.604
분산			40.602	16.170	10.969	8.181	
누적분산			40.602	56.772	67.741	75.923	

(2) 조직유효성

조직유효성에 관한 요인분석 결과 상관관계행렬이 타당한가를 검증해 주는 KMO값을 살펴보면 평범한 정도의 값으로 0.609를 보이고 있다.

요인분석결과 고유값이 1이상인 요인은 모두 4개로 구성되었고, 총 누적분산은 76.411을 설명하고 있다. 특히 요인 1의 고유값이 5.527로 가장 높게 나타났다. 네 개의 요인 모델의 전체 설명변량은 76.411%로 나타났다. 요인별로 살펴보면, 요인 1이 42.519%로 가장 높게 나타났으며, 요인 2가 13.494%, 요인 3이 11.463%, 요인 4가 8.936%로 나타났다.

요인 1은 5문항으로 구성되었으며, 자부심, 충성심, 회사에 대한 걱정, 기업이념 및 목표, 타기업비교우위를 “조직몰입”으로 명명하였다. 요인 2는 3문항으로 구성되었으며, 회사에서 만족추구, 업무에 대한 애착, 자발적인 시간외 근무를 “근로의욕”으로 명명하였다. 요인 3에서는 2문항으로 구성되었으며, 이직고려, 좋은 조건 희망을 “이직성향”으로 명명하였다. 요인 4는 3문항으로 구성되었으며, 직무에 대한 관심사, 근무시간에 충실, 직무에 대한 교육을 “직무몰입”으로 명명하였다. 다음 <표 3>은 조직유효성에 관한 요인분석을 실시한 결과이다.

<표 3> 조직유효성에 관한 요인분석결과

설문문항			요 인				
			1	2	3	4	
종속 변수	조직 유효 성	조직몰입	자부심	.828			
			충성심	.817			
			회사에 대한 걱정	.814			
			기업이념 및 목표	-.768			
			타기업비교우위	.636			
	근로의욕	회사에서 만족추구		.854			
		업무에 대한 애착		.786			
		자발적 시간외근무		.749			
	이직성향	이직고려			-.916		
		좋은 조건 희망			-.809		
	직무몰입	직무에 대한 관심사				.879	
		근무시간에 충실				.708	
		직무에 대한 교육				.576	
	고유값(Eigenvalue)			5.527	1.754	1.490	1.162
분 산			42.519	13.494	11.463	8.936	
누적분산			42.519	56.012	67.475	76.411	

IV. 실증분석

1. 표본의 일반적 특성

응답자의 일반적 특성으로 거주하는 성별, 연령, 학력, 직급, 근무경력, 노동조합가입여부, 월평균소득 등을 파악하였다. 또한 일반적 특성과 직무특성, 조직유효성과의 관계를 살펴보기 위해 빈도 분석(frequency analysis)을 실시하였다. 그 결과는 다음의 <표 4>과 같다.

<표 4> 표본의 일반적 특성

구 분		대한지적공사직원				
		C지사	W지사	K지사	S지사	계
성 별	남 성	13	15	16	17	61
	여 성	12	10	8	10	40
	계	25	25	24	27	101
연 령	20대미만	0	0	0	0	0
	20대	15	13	17	15	60
	30대	4	5	6	6	21
	40대	5	6	4	5	20
	50대	0	0	0	0	0
	계	24	24	27	26	101
학 력	고졸이하	2	3	2	3	10
	고 졸	5	6	6	6	23
	대 졸	15	14	15	16	60
	대학원졸	2	2	2	2	8
	계	24	25	25	27	101
직 급	3급이상	1	1	1	1	24
	6급	14	14	18	17	63
	5급	1	0	0	1	2
	4급	2	2	2	2	8
	7급	6	5	6	7	4
	계	24	22	27	28	101
근무경력	5년 미만	11	9	13	12	45
	5~10년	5	8	7	7	27
	11~15년	3	5	3	5	16
	16~20년	2	1	1	2	6
	21년 이상	3	1	1	2	7
	계	24	24	25	28	101
노동조합 가입여부	가 입	19	18	16	17	70
	미가입	7	8	7	9	31
	계	26	26	23	26	101
월평균소득	100만원미만	3	4	5	2	14
	100-200만원미만	6	3	7	4	20
	200-300만원미만	16	13	15	11	55
	300-400만원미만	2	3	1	2	8
	400만원 이상	2	0	1	1	4
	계	29	23	29	20	101

2. 회귀분석

회귀분석은 관찰된 연속형 변수에 대해 독립변수와 종속변수사이의 선형식을 구하고 그 식을 이용하여 독립변수가 주어졌을 때 종속변수를 예측하는 방법이다. 또한 독립변수와 종속변수의 상호관계를 분석하고 독립변수의 변화로부터 종속변수의 변화를 예측하기 위해 사용된다(박정민외, 2003: 334).

1) 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향

직무특성 즉 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성이 조직유효성 즉 조직몰입에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀선의 적합도를 검증한 결과 F값은 3.395로 $p < .05$ 수준에서 유의한 차이가 있다. 따라서 회귀식이 통계적으로 유의하다고 할 수 있다. 회귀분석의 결정계수를 검증한 결과, R²값은 0.124로서 통계분석에 이용된 사례들의 12.4%가 표본회귀식에 적합하다고 할 수 있다. 즉, 총변동의 12.4%를 설명하고 있는 것으로 분석되었다.

분석결과 조직유효성 즉 조직몰입요인에 영향을 미치는 직무특성요인은 과업정체성($\beta = -.262$)과 자율성($\beta = .197$)으로 나타났다. 즉, 과업정체성이 낮을수록 자율성이 높을수록 조직몰입이 높았다고 할 수 있다. 그 분석을 실시한 결과는 다음 <표 5>와 같다.

<표 5> 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향

요 인	회귀계수(B)	표준오차 (Std. Error)	표준화된 회귀계수 (Beta)	t값	유의도
기술다양성	.082	.096	.083	.864	.390
과업정체성	-.262	.096	-.262***	2.738	.007
과업중요성	.119	.096	.119	1.251	.214
자 율 성	.186	.096	.186*	1.942	.055
R ²	.124				
Adjusted R ²	.087				
F	3.395				

* $p < .1$ ** $p < .05$ *** $p < .01$ **** $p < .001$

2) 직무특성이 근로의욕에 미치는 영향

직무특성 즉 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성이 조직유효성 즉 근로의욕에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀선의 적합도를 검증한 결과 F값은 5.808로 $p < .001$ 수준에서 유의한 차이가 있다. 따라서 회귀식이 통계적으로 유의하다고 할 수 있다. 회귀분석의 결정계수를 검증한 결과, R2값은 0.195로서 통계분석에 이용된 사례들의 19.5%가 표본회귀식에 적합하다고 할 수 있다. 즉, 총변동의 19.5%를 설명하고 있는 것으로 분석되었다.

분석결과 근로의욕에 영향을 미치는 직무특성요인은 기술다양성($\beta = -.374$), 과업정체성($\beta = -.218$)로 나타났다. 즉, 기술다양성이 높을수록 근로의욕은 높아지고, 과업정체성이 높을수록 근로의욕은 낮아지는 것으로 나타났다. 그 분석을 실시한 결과는 다음 <표 6>와 같다.

<표 6> 직무특성이 근로의욕에 미치는 영향

요 인	회귀계수(B)	표준오차 (Std. Error)	표준화된 회귀계수 (Beta)	t값	유의도
기술다양성	.374	.092	.374****	4.085	.000
과업정체성	-.218	.092	-.218**	-2.377	.019
과업중요성	.083	.092	.083	.910	.365
자율성	.023	.092	.023	.255	.799
R ²	.195				
Adjusted R ²	.161				
F	5.808				

* $p < .1$ ** $p < .05$ *** $p < .01$ **** $p < .001$

3) 직무특성이 이직성향에 미치는 영향

직무특성 즉 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성이 조직유효성 즉 이직성향에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀선의 적합도를 검증한 결과 F값은 3.173으로 $p < .05$ 수준에서 유의한 차이가 있다. 그 분석을 실시한 결과는 다음 <표 7>과 같다.

<표 7> 직무특성이 이직성향에 미치는 영향

요 인	회귀계수(B)	표준오차 (Std. Error)	표준화된 회귀계수 (Beta)	t값	유의도
기술다양성	-.148	0.96	-.148	-1.546	.125
과업정체성	.058	0.96	.058	.602	.549
과업중요성	.005	0.96	.005	.056	.955
자율성	-.302	0.96	-.302***	3.152	.002
R ²	.117				
Adjusted R ²	.080				
F	3.173				

* p<.1 ** p<.05 *** p<.01 **** p<.001

따라서 회귀식이 통계적으로 유의하다고 할 수 있다. 회귀분석의 결정계수를 검증한 결과, R2값은 0.117로서 통계분석에 이용된 사례들의 11.7%가 표본회귀식에 적합하다고 할 수 있다. 즉, 총변동의 11.7%를 설명하고 있는 것으로 분석되었다. 분석결과 조직유효성 즉 이직성향에 영향을 미치는 직무특성요인은 자율성($\beta = -.302$)로 나타났다. 즉, 자율성이 낮을수록 이직성향이 높았다고 할 수 있다.

4) 직무특성이 직무몰입에 미치는 영향

직무특성 즉 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성이 조직유효성 즉 직무몰입에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀선의 적합도를 검증한 결과 F값은 27.710으로 $p < .001$ 수준에서 유의한 차이가 있다. 따라서 회귀식이 통계적으로 유의하다고 할 수 있다. 회귀분석의 결정계수를 검증한 결과, R2값은 0.536으로서 통계분석에 이용된 사례들의 53.6%가 표본회귀식에 적합하다고 할 수 있다. 즉, 총변동의 53.6%를 설명하고 있는 것으로 분석되었다. 그 분석을 실시한 결과는 다음 <표 8>과 같다.

<표 8> 직무특성이 직무몰입에 미치는 영향

요 인	회귀계수(B)	표준오차 (Std. Error)	표준화된 회귀계수 (Beta)	t값	유의도
기술다양성	.497	.070	.497****	7.145	.000
과업정체성	.058	.070	.058	.839	.403
과업중요성	.473	.070	.473****	6.801	.000
자율성	.249	.070	.249****	3.582	.001
R ²	.117				
Adjusted R ²	.080				
F	3.173				

* p<.1 ** p<.05 *** p<.01 **** p<.001

분석결과 조직유효성 즉 직무몰입에 영향을 미치는 직무특성요인은 기술다양성($\beta = .497$), 과업중요성($\beta = .473$)과 자율성($\beta = .249$)으로 나타났다. 즉, 기술다양성, 과업중요성, 자율성이 높을수록 직무몰입이 높았다고 할 수 있다.

3. 분석결과 및 시사점

1) 분석결과의 요약

본 연구는 조직구성원의 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향이 어떠한지를 실증적으로 분석하는데 그 목적이 있다. 조직구성원은 지적분야 종사자 중 대한지적공사에서 종사하고 있는 직원을 대상으로 하였다. 표본의 일반적 특성으로 성별, 연령, 학력, 직급, 근무경력, 월평균소득 등을 조사하였는데, 성별은 남자가 61명(60.4%), 여자는 40명(39.6%)이 설문에 응하였다. 연령은 20대가 60명(60.4%)으로 가장 많았으며, 학력에서는 대졸이 60명(60.4%)으로, 직급에서는 6급이 63명(62.4%), 근무경력은 5년 미만이 45명(44.6%), 월평균소득은 200-300만원미만이 55명(54.5%)으로 가장 많이 분포하고 있는 것으로 조사되었다.

분석결과를 요약해보면, 첫째, 신뢰도분석결과 대상변수들이 모두 0.6이상의 값으로 분석되어 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 둘째, 요인분석을 실시하였는데, 독립변수인 직무특성은 4개의 요인 즉, 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성으로 구성되었으며,

종속변수인 조직유효성은 4개의 요인으로 조직몰입, 근로의욕, 이직성향, 직무몰입으로 구성되었다. 셋째, 직무특성과 조직유효성과의 회귀분석결과를 살펴보면, 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향으로는 과업정체성($\beta = -.262, p < .01$)이 통계적으로 유의미하게 나타났으며, 직무특성이 근로의욕에 미치는 영향으로는 기술다양성($\beta = .374, p < .001$)과 과업정체성($\beta = -.218, p < .05$)으로 나타났다. 직무특성과 이직성향간의 관계에서는 자율성($\beta = -.302, p < .01$), 직무특성과 직무몰입간의 관계에서는 기술다양성($\beta = .497, p < .000$), 과업중요성($\beta = .473, p < .001$)과 자율성($\beta = .249, p < .001$)이 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

2) 시사점

본 연구는 지적분야에 종사하는 사람들의 직무특성 중 어떠한 요인들이 조직유효성에 어느 정도 영향을 미치는가를 규명하기 위해 실증적 접근을 시도하였으며, 대한지적공사 직원을 분석대상으로 살펴보았다.

대한지적공사 직원을 대상으로 한 결과를 살펴보면, 첫째, 대한지적공사 직원은 직무특성과 관련된 문항 중에서 대체로 보통이상인 3.4의 값을 보이고 있으며, 그 중 나만의 능력을 필요로 할 때가 많다(4.01)고 느끼고 있으며, 여러 가지 다양한 지식을 필요로 한다고 느끼며(3.63), 독자적인 생각과 행위를 할 수 있는 직무를 원하는 것(3.62)으로, 그리고 부서에서 나의 역할이 매우 중요하게 느끼는 것(3.47)으로 조사되었다.

둘째, 대한지적공사 직원들은 직무특성 중 기술다양성이 높을수록 근로의욕($\beta = .374$)과 직무몰입($\beta = .497$)에 정(+)의 영향관계를 미쳤다. 이는 곧 기술다양성 즉, 다양한 지식이 필요하다고 느낄수록, 세부적인 업무를 접할수록, 다양한 기술이 필요하다고 느낄수록, 업무의 발전가능성이 크다고 느낄수록 근로의욕은 높아지며, 직무에도 더 몰입하는 것으로 나타났다.

대한지적공사에서 행하는 업무 중 가장 많은 부분을 차지하는 업무가 측량업무일 것이다. 대부분의 직원이 거의 매일같이 측량업무를 하는데, 분업화되어 있으며 직급에 따라 하는 업무가 분장되어 있다. 하지만 기술의 다양성 측면에서 팀원들끼리 측량업무의 순환제 업무를 실시한다면 다양성측면에서는 효과가 있을 것으로 판단된다. 다만 업무의 효율성에 크게 문제가 되지 않는 범위에서 순환업무를 실시하는 것 또한 근로의욕과 직무몰입에 도움이 될 것이다.

셋째, 대한지적공사 직원들은 직무특성 중 과업정체성이 높을수록 조직몰입($\beta = -.262$)과

근로의욕($\beta = -.218$)에 부(-)의 영향관계를 미쳤다. 이는 곧 과업정체성 즉, 다양한 업무를 수행할수록, 독자적인 나만의 업무를 하고 싶어할수록, 다른 동료와의 업무관련성이 높을수록 직무몰입과 근로의욕은 낮아지는 것으로 나타났다.

지적공사 직원들의 업무는 혼자만의 업무로 끝나는 일이 거의 없을 것이다. 따라서 분명 동료나 상사 또는 부하와의 업무관련성은 당연 높을 것이다. 다만, 과업의 정체성을 낮추는데는 분명한 업무분장이 요구된다. 업무분장을 명확히 하고 그에 따른 책임을 부여한다면 업무의 효과성은 높아질 것이다. 또한 분장된 업무별로 성과가 높은 직원에게는 인센티브를 주는 것도 좋은 방안일 것이다.

넷째, 직무특성 중 과업중요성이 높을수록 직무몰입($\beta = .473$)에 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 곧 대한지적공사 직원들은 자신의 역할이 중요하다고 느낄수록, 직무와 결과가 중요하게 느껴질수록 직무몰입은 높아진다고 할 수 있다.

다섯째, 직무특성 중 자율성이 높을수록 조직몰입($\beta = .186$), 직무몰입($\beta = .249$)에는 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 조사되었으며, 이직성향에는 부(-)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 곧 대한지적공사 직원들은 자신의 업무의 독립성과 자율성이 높을수록 조직과 직무에 몰입하는 것으로 나타났으며, 반면 자율성이 낮을수록 이직성향은 높아지는 것으로 조사되었다. 직무특성 4가지 중 자율성이 가장 많은 종속변수의 요인들과 상관관계가 있는 것으로 조사되었다. 직원들에게 독자적인 업무의 수행과 또한 자율성 및 재량권을 부여하여 직원들도 관리자의 역할을 할 수 있도록 한다면 직무몰입에 도움이 될 것이고 더 나아가 대민 서비스측면에서도 좋은 영향을 미칠 것으로 판단된다.

V. 결론

최근까지의 지적측량서비스는 국가를 대신하여 대한지적공사가 독점하였다. 하지만 지적법의 개정으로 인하여, 지적측량에 대한 독점대행체제가 개방되면서 대한지적공사도 무한경쟁의 시대에서 살아남기 위하여 기업의 경쟁력을 확보하고 이를 유지하는데 관심을 기울여야 할 때가 도래하였다. 양질의 지적측량서비스만이 고객을 만족시키고 더 나아가 국가의 서비스를 신뢰하는 것이다. 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 기업과 외부고객을 연결해주는 서비스의 접점에서 반드시 필요한 것이 내부고객, 즉 기업의 종업원이기 때문에 내부고객의 만족여부에 따라 해당 기업의 성과에 상당한 영향을 미칠 수 있다. 치열한 경쟁에서 살아남기 위해서는 무엇보다도 우수한 인적자원의 확보·유지 및 기술 경쟁력을 제고 해야만 생존

할 수 있다. 특히 인적자원을 경쟁우위로 확보하기 위해서는 지속적인 변화와 업무혁신으로 개개인이 갖고 있는 능력을 함양시키고 발휘할 수 있는 환경을 조성하여 조직의 효율성을 높여 나가야 할 것이다.

따라서 본 연구에서 직무특성이 조직유효성에 어떤 영향을 미치는가를 조사하였다. 직무특성 중 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성 차원에서 조직유효성 요인 즉, 조직몰입, 근로의욕, 이직성향, 직무몰입 차원에서 영향관계를 분석하였다. 분석결과 조직몰입에는 과업정체성이, 근로의욕에는 기술다양성과 과업정체성이, 이직성향에는 자율성이, 직무몰입에는 기술다양성, 과업중요성, 자율성이 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 기술다양성측면에서는 순환제 업무수행, 과업정체성 측면에서는 명확한 업무분장과 그에 따른 상벌의 명확화, 자율성 측면에서는 독립적인 업무수행, 본인업무의 재량권부여 등을 통해 성과를 보이는 직원에게는 그에 합당한 인센티브와 페널티를 적용한다면 조직의 유효성확보에 많은 도움이 되리라 생각된다.

그러나 상기의 연구결과가 보다 타당성 있는 것이 되기 위해서는 전국적 차원의 다양한 유형의 지적분야 종사자들을 그 대상으로 한 후속적 연구의 뒷받침이 있어야 한다고 판단된다.

본 연구는 다음과 같은 한계가 있음을 지적하지 않을 수 없다. 첫째, 지적분야 종사자들의 직무특성이 조직유효성에 영향을 미치는 요인은 매우 복잡하고 다양하다. 그러나 본 연구에서는 이에 대해 충분한 검토가 부족하며, 둘째, 본 연구는 지적분야 종사자 중 서울, 경기, 충청남북도에 종사하는 대한지적공사의 지사 직원을 대상으로 하였기 때문에 응답자 수가 비교적 적고, 모집단의 특성상 불가피한 것이지만 응답자의 성별, 연령, 학력, 직급, 근무경력 등에 약간의 불균형화 현상이 나타나고 있어 연구 결과를 일반화하는데 상당한 제약이 따를 수밖에 없다. 셋째, 연구대상이 대한지적공사 직원으로 한정하여 그 대상에 따른 기능과 특성이 다를 수 있으므로 조직유효성에 영향을 미치는 요인 또한 상이하게 나타날 수 있다. 따라서 지적분야 종사자의 조직유효성에 영향을 미치는 요인을 더 많은 대상과 인원으로 검토할 필요가 있다는 것을 한계로 지적하고 많은 후속연구에 의해 보완되어야 할 것임을 밝혀둔다.

【참고문헌】

- 강영순. (1995). 「종합적 인적자원관리와 조직유효성과의 관계」. 박사학위논문, 제주대학교.
- 김충렬. (2000). 「SAS라는 통계상자」. 서울: 데이터 플러스.
- 김호정. (1989). 한국관료의 직무특성과 직무만족의 관계 및 조절변수로서 행정문화에 관한 연구. 「한국행정학보」. 23(2): 653-679.
- 박정민 외. (2003). 「SPSS 11.0을 이용한 통계분석」. 서울: 법문사.
- 오문환 외. (2000). IMF관리체제로 인한 관광호텔의 조직문화유형이 조직유효성에 미치는 영향. 「서라벌대학 논문집」. 18: 99-120.
- 오정석 외. (2004). 조직구성원의 직무만족과 고객지향성에 관한 연구. 「한국지적정보학회지」. 6(1): 63-84.
- 유규창. (1998). 인적자원관리의 전략적 접근법에 관한 연구. 「경영학연구」. 27(3): 585-610.
- 이윤영. (2003). 호텔종사원의 직무특성과 조직유효성의 관계 연구. 박사학위논문, 경기대학교.
- 정충욱. (2004). 고성과 작업집단의 인적자원방식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 한국외국어대학교 경영정보대학원.
- 정충영 외. (1997). 「SPSSWIN을 이용한 통계분석」, 서울: 무역경영사.
- 정효현. (2002). 갈등유형과 조직유효성간 상관성에 관한 연구. 「교수논총」 25: 347-382.
- 제갈돈 외. (1998). 철도청 내부고객 만족도의 결정요인에 관한 연구-영주지방 철도청을 중심으로-. 「한국행정학보」. 32(1): 181-194.
- 채서일. (2000). 「사회과학 조사방법론」. 서울: 학현사.
- 최용규. (2003). 지적인적자원의 관리전략에 관한 연구, 「한국부동산학보」. 22: 204-224.
- Campbell. J. P. (1976). *Contributions Research Can Make in Understanding Organization Effectiveness*. in S. L. Spray(ed.). *Organizational Effectiveness*(Kent, Ohio: Kent State Univ. Press.
- Dalton. D. R., Tudor, W. D., and Krackhardt. D. M. (1982). Turnover Overstated : The Functional Taxonomy. *Academy of Management Review*.
- Hackman. J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16: 250-289.
- Katz. D. & Kahn, R. L.. (1978). *The Social Psychology of Organizations*, 2nd ed., N. Y.: John Wiley & Sons, Inc.
- Turner. A. N. & Lawrence, P. R. (1965). *Industrial Jobs and Workers: An Investigation response to task*, Cambridge, Mass, Harvard University Press.