

조직후원인식이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구

이 홍 기*, 장 명 복**

A Study on the Influence of Perceived Organizational Support on Organization Commitment

Lee HongKi*, Myung Bok Jang**

요 약

본 연구는 이직의 원인 특히 기업의 종사자들이 갖고 있는 조직 내의 직무 그리고 조직과 관련된 지각 그리고 그로 인해 형성되는 태도가 그들의 이직의도 그리고 그에 따른 이직과 성과 저하에 미치는 영향을 규명하고자 한다. 이를 위해 이직의도에 영향을 미치는 근로자들의 태도 변수로는 종업원들이 지각하는 그들에 대한 그들이 근무하고 있는 조직으로부터의 후원인식과 그 조직에 대한 그들의 몰입도를 변수로 선택하였다.

본 연구에서는 이론적인 검토와 선행연구들을 기초로 하여 수립된 5개의 연구가설 중 4개의 가설이 기대했던 대로 검증되는 결과를 얻었다. 결국 조직후원인식은 정서적 몰입을 높일 수 있으며 높은 수준의 정서적 몰입은 이직 의도를 낮출 수 있다는 것을 보여주는 것이라고 할 수 있다. 경기불황과 함께 이직을 고려하는 현상이 증가하는 시기에 우리나라 기업들이 조직의 유효성을 높이기 위해서는 조직후원인식 행위를 적극 권장하여 몰입의 향상방안을 모색함으로써 근로자들의 조직내 근로의 질을 향상시켜 이직의도를 줄여나가는 방향에서의 인적자원관리가 바람직 할 것으로 사료된다.

▶ Keywords : 조직지원인식, 몰입, 이직 의도

Abstract

In general, there are three factors which compel employees to leave their position at a company: duties in organization, perception related to organization, and attitude built through the previous factors. The purpose of this study is to investigate the influence of the factors on the turnover intention and the decreasing achievement affected by the turnover.

For this study, the perceived organizational support and organization commitment were chosen

•제1저자 : 이홍기 •교신저자 : 장명복

•투고일 : 2013. 09. 27, 심사일 : 2013. 11. 30, 게재확정일 : 2014. 01. 11.

* 중원대학교 사회과학대학 경영학과(Dept. of Business Management, Jungwon University College of Social Science*)

** 국제대학교 세무회계과(Dept. of Accounting & Tax, Kookje College)

as worker's attitude variables which affects turnover intention.

The results through the actual analysis are as follows:

1. Worker's emotional commitment is on the increase when the organization values their increased efforts as precious and makes efforts to improve welfare system.
2. Worker's turnover intention decreases as the stronger emotional commitment enables them to gain more consciousness to stay longer at the company.
3. The worker who possesses stronger lasting commitment tends to have some inclination to leave his current position if other organization offers compensation enough to make up for the current investment.
4. Worker's turnover intention decreases when they perceive that the organization acknowledges employees' value and supports them.
5. Worker's turnover intention at the small-middle sized companies is higher than at major companies.

In this study, four out of five hypotheses, which are based on theoretical examinations and backgrounds, gain verified results.

In the end, it is showed that the perceived organization support can increase the emotional commitment which makes it possible to decrease turnover intention.

Consequently, it can be said that the appropriate human resources management is to explore the ways to decrease worker's turnover intention by improving labor environment and searching for the way to promote worker's commitment to their organization through the perceived organization supports.

▶ Keywords : Perceived Organizational Support, Commitment, Turnover Intention

I. 서 론

최근에 접어들면서 우리나라의 경제적 상황과 사회적 분위 기 등의 급격한 변화는 조직과 그 구성원들에게 커다란 혼란 을 가져오고 있다. 기존의 핵심인력들이 보다 근무조건이 좋 은 기업으로 이동하는 현상이 증가하고 있어 기업에서는 이들 근로자들의 유출방지가 현안과제로 대두되고 있다. 이와 같은 근로자들의 이직현상은 기업의 생산성과 다른 근로자들의 근 로의욕을 저하시킬 뿐만 아니라 이직으로 인해 그동안 축적해 놓은 기술과 전략 등의 유출가능성이 높아 기업 전체의 경쟁 력을 저하시키는 요인이 되고 있다. 특히 제조업분야에서의 숙련된 근로자들이 필요성이 증가되고 있는 시점에서 이들의 이직현상은 결국 검증되지 못한 인력으로 대체하게 되어 기업

경영에 있어 심각한 문제를 야기시키고 있다. 이러한 기업체 에게 문제는 숙련면에서나 기술면에서 경쟁력을 갖춘 근로자 들의 높은 이직률이라고 볼 수 있다. 따라서 기술이 축적된 숙련된 근로자들의 이직은 결국 생산성과 경제성 측면에서 조 직성과에 큰 해를 끼치고 있음은 명확하다 하겠다.

본 연구는 이러한 이직율의 원인 특히 기업의 종사자들이 갖고 있는 조직 내의 직무 그리고 조직과 관련된 지각 그리고 그로 인해 형성되는 태도가 그들의 이직의도 그리고 그에 따 른 이직과 성과 저하에 미치는 영향을 규명하고자 한다. 이를 위해 이직의도에 영향을 미치는 근로자들의 태도 변수로는 종 업원들이 지각하는 그들에 대한 그들이 근무하고 있는 조직으 로부터의 후원인식과 그 조직에 대한 그들의 몰입도를 변수로 선택하였다.

이와 같은 변수들을 바탕으로 본 연구에서는 근로자들의 태도와 행동에 영향을 미치는 조직후원인식(Perceived

Organizational Support)을 선행변수로 하고 정서적 몰입(Affective Commitment)과 지속적 몰입(Continuance Commitment)을 영향 변수하여 이들 변수들과 결과변수인 이직의도(Turnover Intention)간의 상호관계를 파악하여 조직관리에 대한 새로운 시사점을 제공하고, 이를 바탕으로 하여 근로자들의 이직의도를 사전에 예방하여 조직의 유효성을 높이고, 부수적으로 인적자원관리상 좀 더 효과적인 정책을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 조직후원인식(Perceived Organizational Support)의 개념

Eisenberger와 그의 동료들은(1986) 사회적 교환이론에 기초하여 조직원종업원에게 몰입하는 정도를 나타내는 조직후원인식이라는 개념을 제시하였는데 그들은 종업원은 조직이 그들의 공헌을 가치 있게 여기고 그들의 복지에 관심을 보이는 정도에 따라서 총체적인 믿음을 형성하게 되는데 이러한 총체적 믿음을 조직후원인식으로 정의하고 있다[1]. 상호성의 규범에 기초하여 제안된 조직후원인식은 개인이 보여준 증거된 노력을 조직이 중요시 여기며 조직이 종업원의 복지를 위하여 노력하고 있다는 것에 대하여 종업원이 형성하게 되는 전반적인 지각이다. 이러한 개인의 조직에 대한 지각은 조직이 개인을 정당하게 평가하고 있는가를 결정하고, 인정, 소속, 자존의 욕구 등을 충족시키기 위하여 요구되는 것이다.

개인이 조직의 보상으로 기대하는 것은 단기간의 교환을 포함하고 있는 금전적인 보상뿐만 아니라 가치에 기초를 두고 있는 장기적인 교환을 포함하고 있다는 면에서 Eisenberger와 그의 동료들(1986)은 조직후원인식을 조직과 가치 일치적인 관계에 기초하고 있는 감정적 관계(Etzioni, 1961; Meyer & Allen, 1984; Mowday, Steers, & Porter, 1982; O'Reilly & Chatman, 1986) 뿐만 아니라 조직이 주는 보상에 기초를 두고 형성하게 되는 계산적 관계(Becker, 1960; Etzioni, 1961; Meyer & Allen, 1984)도 포함하는 포괄적인 개인의 태도로 규정하였으며, 개인이 조직 내에서 형성하게 되는 물질적인 지각과 비물질적인 지각도 조직후원인식에 영향을 줄 수 있다는 것을 보여주었다. 특히 최근의 연구는 상사 또는 동료의 지지와 같은 비물질적인 요소들이 조직후원인식에 많은 영향을 미칠 수 있다는 것을 한국의 병원 근로자들을 이용하여 보여주었다[2],[3].

조직후원인식이 조직 내에서 형성될 수 있는 감정적 관계와 계산적 관계를 모두 포함하는 포괄적인 개인의 태도로 규정할 때, 조직몰입 및 만족 등의 유사한 개념과의 관계를 정립할 필요가 있다. 많은 연구에서 조직후원인식은 상관후원인식(perceived supervisor support)(Kottke & Sharafinski, 1988), 조직정치학(organizational politics)(Randall, Cropazano, Bormann, & Birjulin, 1994) 및 조직몰입(Shore & Tetick, 1991) 등과 구분된다는 것을 밝혀냈다.

또한 Eisenberger와 그의 동료들(1986)은 조직후원인식을 측정하기 위한 조직후원인식 설문지(SPOS: Survey of Perceived Organizational Support)를 제시하였고, 조직후원인식 설문지는 조직몰입 및 만족과는 다른 것을 측정하는 개념적으로 타당한 측정도구로 밝혀졌다[1]. 몰입은 전체로서 조직에 대한 전반적인 반응을 표현하는 것이라면, 만족은 직무상황의 다양한 측면의 정서적인 반응을 의미한다고 하겠다. 조직몰입처럼 조직후원인식은 전반적인 조직에 대한 태도적 반응을 의미한다. 그러나 조직몰입은 종업원의 태도에 초점을 맞춘 것이라면, 조직후원인식은 종업원에 대한 조직의 태도에 대한 종업원의 지각에 초점을 맞춘 것이다.

2. 몰입(Commitment)의 개념

그 동안 몰입에 대한 관심은 꾸준히 존재하고 있었으나 최근에 와서야 근로자들에 대한 관심도의 증가와 함께 직무만족에 버금가게 그 관심도가 높아지고 있다.

근로자들에 대한 관심은 여러 각도에서 일어날 수 있으나 그 중 하나가 근로자의 심리적 상태와 조직의 유효성간에 존재하는 밀접한 관계에 있지 않을까 생각된다.

많은 실증적 연구의 대상이 되어온 몰입은 하나의 결과요소 또는 조직연구의 많은 선행변수로 연구되었다. 결과요소로서의 몰입은 근로자의 개인적 변수, 역할 또는 직무성격과 조직구조 같은 직무와 관련된 조직의 문화적 요인으로부터 영향을 받는 것으로 나타났다. 선행요소로서의 몰입은 근로자의 성과, 이직, 그리고 결근 등 여러 행동적 결과를 초래하는 것으로 조사되었는데 특히 이직과의 관계는 매우 의미 있는 것으로 나타나 있다. 전통적으로 근로자의 직무몰입 수준과 조직생활을 하는 태도와 행동은 높은 상관관계가 있는 것으로 나타나고 있다. 특히, 이직의도와 지각과 같은 행동과는 부(-)의 관계를 보이고 있다. 뿐만 아니라 몰입된 근로자는 안된 근로자들보다 추가적 성과를 낼 수 있는 창의적 행동과 적극적 행동들을 취하며 결과적으로 조직의 경쟁력을 높이는데 기여하는 것으로 조사되었다. 이러한 조사는 앞에서 설명한

변혁적 리더십과 깊은 연관성이 있을 것으로 추측된다.

이러한 다양한 역할을 하는 몰입은 근로자들의 입장에서 보면 그 종류도 또한 다양하다고 할 수 있다. 근로자의 몰입으로는 조직에 대한 몰입, 직무에 대한 몰입, 조직의 목표에 대한 몰입, 자신에 대한 몰입, 이상에 대한 몰입 등등 헤아릴 수 없을 만큼 많을 것이다.

이러한 개념상의 변화를 좀더 구체적으로 설명한 Meyer와 Allen(1990)은 태도적 몰입을 정서적 몰입(affective commitment), 지속적 몰입(continuance commitment), 그리고 규범적 몰입(normative commitment)으로 분류하였다(4). 그들에 의하면 정서적 몰입은 근로자가 조직에 대한 감성적인 관계적 느낌, 긍정적인 공감대, 그리고 높은 참여의식을 반영하는 정신적인 상태를 의미한다고 정의한다. 따라서 강한 정서적 몰입을 갖고 있는 근로자는 조직에 남아있을 가능성이 높는데 그 이유는 원하기 때문으로 풀이 된다. 지속적 몰입은 정서적 몰입과 관련된 요인과 차이가 있는데 Meyer와 Allen(1991)에 의하면 이 형태의 몰입은 현 조직을 이탈함으로써 발생된다고 지적되는 비용에 대한 의식정도에 따라 형성된다는 것이다. 따라서 조직과의 관계가 지속적 몰입에 의하여 지속되고 있다면 그 이유는 필요에 의해서 일 것이다. 끝으로 규범적 몰입은 조직에 지속해서 있어야 되는 어떠한 의무감에 의해 형성되는데 높은 수준의 규범적 몰입 상태에 있는 근로자는 그 조직에 머무르고 있는 이유가 의무감에 있다고 볼 수 있다. 그러나 규범적 몰입은 선행연구에서도 조사되었듯이 그 독립성이 분명치 않아 본 연구에서도 제외시켰다.

3. 이직의도(Turnover Intention)의 개념

조직의 유효성은 안정된 노동력을 유지하는 데에만 국한된 것이 아니고 그들이 얼마큼 주어진 업무를 충실히 하고 추가적인 노력을 하느냐에 달려있다. 따라서 이직의 관리는 조직의 유효성 관리 측면에서 중요한 요소가 된다고 할 수 있다. 그러나 낮은 이직률은 조직 유효성의 필요조건이긴 하지만 충분조건은 아니다.

여러 연구에 의하면 몰입에 의해 발생하는 결과로 직무성과, 조직 잔류, 지각, 결근, 그리고 이직 등을 들 수 있다. 몰입이 업무성과에 미치는 영향은 매우 약한 것으로 나타나고 있다. Porter와 Lawler(1968)의 연구결과에 의하면 직무성과에는 동기수준, 직무의 명확성, 그리고 개인능력 등이 주요 변수이며 몰입은 성과에 매우 약한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 조직 잔류, 지각, 결근, 그리고 이직 등은 연구결과마다 다소 차이는 있지만 전반적으로 몰입으로부터

의미 있는 영향을 받는 것으로 나타나 있다. 그러나 이직만 제외하고는 모두 다 그 영향관계가 직접적인지 또 일관성이 있는지에 대한 의문을 갖게 하며 요인간의 관계 또한 확실치가 않은 상태이다.

많은 연구조사에 의하면 몰입에 의해 가장 강하게 영향을 받고 따라서 예측하기 좋은 행동으로 이직을 꼽고 있다. 특히 앞에서 언급한 다중형태의 조직몰입은 이직과 차등적인 관계를 맺을 수 있다는 면에서 그 중요성을 찾아 볼 수 있을 것이다. Meyer와 Allen(1990)은 개인이 조직에서 많은 것을 투자했기 때문에 조직에 몰입하게 되는 지속적 몰입은 Becker(1964)의 부수조건(Side-Bet)의 논리와 같은 맥락에서 다른 조직에서 현재의 투자를 보상하기에 충분한 보상을 제공하면 언제든지 현 조직을 떠날 수 있다는 면에서 지속적 몰입과 이직과는 정(+)의 관계가 있을 것이다. 반면에 개인과 조직의 가치 일치도에 기초를 두고 있는 정서적 몰입은 이직과 부(-)의 관계가 있을 것이라고 설명하고 있다. 따라서 조직에 남아 있고 관계를 갖기를 원하는(정서적) 경우가 필요에 의해서(지속적) 있는 근로자보다 조직을 위해 추가적인 노력을 할 가능성이 높다. Meyer(1989)에 의한 연구결과에서도 지속적 보다는 정서적 몰입에 의한 조직 잔류가 더욱더 높은 기여도를 낳는 결과를 나타내고 있다.

본 연구에서는 이직(turnover)이 아닌, 근로자들을 상대로 단기간에 측정 가능한 이직의도(turnover intention)를 결과변수로 채택했는데 이는 다른 연구(O'Reilly & Chatman, 1986; Vandenberg, Self & seo, 1994) 등에서도 그 관계가 증명된 바 있다(5). 특히 형성된 태도가 행동으로 이어질 가능성이 높다는 연구결과를 중시한다면 이직 성향에 관한 이해는 큰 의미를 갖고 있다고 할 수 있다. 물론 이직의도와 이직을 동등하게 취급할 수는 없겠으나 이직의도가 실제로 이직으로 이어질 수 있는 확률이 매우 높고 이러한 이직과정은 실증연구를 통하여 조사된 바도 있다.

한편 이직을 단행한 근로자들의 경우 이직의도가 전혀 없는 근로자들보다 조직에 대한 몰입이 현저히 낮았고, 이직의도는 가지고 있으면서도 이직을 행하지 않는 근로자들보다도 낮았다. 뿐만 아니라 이직의도가 없는 근로자들의 경우 시간이 갈수록 몰입강도가 상승하는 것으로 나타났다. 같은 맥락에서 이직의도가 있는 근로자들은 시간이 갈수록 몰입 강도가 지속적으로 감퇴하는 현상을 보였다. 결론적으로 조직몰입도가 낮고 지속적으로 감퇴하는 근로자는 가까운 시일 내에 이직할 가능성이 매우 높을 것으로 예측되고 있다(6).

현재와 같이 경기가 어려운 상태에서 외국자본계 기업의 국내진출과 벤처기업의 출현 등과 사회적 가치관의 변화에 따른

한국 근로자들의 이직성향이 경쟁 대상국 보다는 높을 것으로 예상하고 있으나, 이러한 이직성향(turnover propensity)이 이직의도(turnover intention)로 그대로 이어질지는 미지수이며 이 또한 차후의 추가적 연구의 대상이 되리라 본다. 한편 과거의 미국인 노동자들의 이직성향이 높은 이유 중 귀속감의 결여가 지적되고 있는데 한국 근로자들도 귀속감에 해당되는 정서적 몰입 상태를 살펴보는 것도 본 연구에서 얻을 수 있는 비교 연구적 결과 중 하나가 될 수 있다.

그러나 이 두 변수 간에는 많은 조정변수가 존재하고 있으므로 쉽사리 결말지를 성격도 못된다고 할 수 있다. 뿐만 아니라 몰입과 이직의도에 있어서도 높은 정서적 몰입이 낮은 이직의도를 초래한다든지 또는 높은 지속적 몰입이 높은 이직의도를 초래한다든지 등의 결론은 쉽사리 내리기 힘들 것이다. O'Reilly와 Chatman(1986) 등의 연구에서 정서적 몰입과 이직의도간에 부(-)의 관계가 관찰되었다. 그러나 지속적 몰입의 특성상 이직의도와는 정(+)의 관계가 예상되는데 경제적 성격의 몰입인 지속적 몰입이 다른 조직으로부터의 경제적 유혹이 강하면 이직할 태도가 형성될 것이기 때문이라고 볼 수 있을 것이다.

III. 연구의 방법

본 연구는 앞의 절에서 서술한 목적을 달성하기 위하여 우선 연구의 모형과 연구의 가설을 설계하기 위하여 문헌적인 연구를 하였다. 또한 실제적인 문제를 알아보기 위한 기업체의 관리자들과 면담을 하였다. 문헌적 연구에 있어서는 국내외의 여러 연구자들에 의해 연구된 관련분야의 논문과 단행본 그리고 각종 보고서 및 간행물에 게재된 참고자료 등의 자료를 수집, 분석하고, 이 과정을 통해 조직후원인식, 정서적 몰입, 지속적 몰입 그리고 이직의도에 관한 연구들을 정리하여 본 연구에 필요한 가설과 연구문제들을 도출하였다. 연구의 모형과 가설을 설정한 다음 실증분석을 위한 통계자료를 수집하기 위해서는 설문지 조사를 실시하였다.

설문대상자의 선정은 모집단인 우리나라의 심장이라 할 수 있고, 최근 이직 문제를 심각하게 겪고 있는 경인지역의 근로자가 50인 이상인 중소 제조업체 중간관리자와 실제 현장에서 실무자급인 중간관리자 이하인 종업원을 분석대상으로 하였다.

본 연구의 통계처리는 설정된 연구모형에 사용된 하부구조를 갖고 있는 잠재변수의 요인구조를 확인하기 위하여 요인분석에 사용할 문항을 결정한 후, 확인요인분석을 통하여 하부요인들을 검증하는 요인분석을 실시하였다. 실증분석을 위한

통계처리는 SPSS 10.0을 이용하여 분석하였으며, 분석방법에서는 Cronbach's α 계수를 이용한 신뢰성의 검증과 탐색적 요인분석을 통한 타당을 검증을 실시한 후, 요인별 확인요인분석과 가설의 검증을 위해 단일차원성 회귀분석을 하였다.

1. 변수의 조작적 정의

1.1. 조직후원인식(POS)

Eisenberger, Huntington, Hutchison과 Sowa(1986)는 사회적 교환의 개념에 입각하여 종업원이 조직에 몰입하는 과정을 설명하기 위하여 조직도 개인에게 몰입하여 개인을 중요하게 여기고 있다는 관리자(사용자)의 몰입을 강조하면서, 조직이 종업원에게 몰입하는 정도에 대한 종업원의 지각을 나타내는 조직후원인식의 개념을 개발하였다. 본 연구에서 정의되는 조직후원인식은 조직이 개인의 기여(contribution)에 대하여 이를 가치 있게 여기며, 조직이 종업원의 복지를 위하여 관심을 보이는 등의 정도에 대하여 종업원이 총체적으로 형성하게 되는 믿음이라고 할 수 있다.

1.2. 정서적 몰입

Meyer와 Allen의 용어를 사용한 정서적 몰입은 현재의 조직에 대한 긍정적인 감정으로 해석되는 태도라고 하였다. 본 연구에서 사용된 정서적 몰입은 관계를 가지고 있는 조직에 대한 개인의 태도로서 조직에 남아 있고 싶은 감정과 조직에 대한 긍정적인 공감대, 애사심, 애착 그리고 높은 참여의 식으로 설명되는 감정적이며 가치지향적인 몰입이다.

1.3. 지속적 몰입

정서적 몰입과 마찬가지로 Meyer와 Allen의 용어를 사용한 지속적 몰입은 근로자들이 그들의 조직에 대한 감정으로서 그가 조직에서 이탈시에 본인에게 지각되는 비용에 대한 이해 타산적인 조직에 대한 태도를 의미한다. 즉 경제적인 계산에 의하여 형성되는 태도라고 볼 수 있다.

1.4. 이직의도

이직의도는 한 근로자의 심리적 상태로써 현재의 직장에 머물고 싶은 척도를 나타내는 것인데 이는 현재의 직장과 이직이 가능한 다른 조직에 대한 그들의 감정적인 평가 상태를 의미하며 현재 조직에서의 행동에 영향을 미치는 성향이다. 이것은 이직성향(Turnover Propensity)과도 유사한 개념으로 볼 수 있겠으나 이직의도는 한 개인이 느끼는 감정이며, 이직성향은 다른 사람이 평가하는 개인의 행동성향이다. 본 연구에서 사용되는 이직의도에 대한 정의는 6개월 이내에 현재의 조직을 떠나려고 하는 성향과 실제로 현재의 조직을 떠

나기 위해 다른 조직을 물색중인 행동으로 설명할 수 있겠다.

2. 연구의 가설

2.1. 조직후원인식과 정서적 몰입간의 관계

조직후원인식은 조직몰입의 사회적 교환의 견해에 바탕을 두고 있다. Mowday et al.,(1982)는 조직몰입을 사회적 교환의 개념적인 틀 안에서 제안하였으며, Eisenberger et al.,(1986)는 조직후원인식의 개념을 이용하여 조직몰입을 사회적 교환관점에서 해석하고 있다. 이것은 종업원들은 조직이 자신들의 조직에 대한 공헌을 인정해 주고 자신들의 복지에 관심을 기울이고 있다는 믿음을 가질 때 조직에 더욱 몰입하게 된다는 것이다. Eisenberger et al.,(1986, 1990)의 연구결과에 의하면 종업원이 조직후원인식을 높게 지각할수록 성과와 보상에 대한 기대(performance-reward expectancies)와 감정적 애착심(affective attachment)이 높아지는 것으로 나타났다. 즉 사회적 교환이론의 관점에서 조직후원인식은 종업원이 조직목표를 달성하기 위하여 노력을 증가시킬수록 조직으로부터 그에 상응하는 보상이 주어질 것이라는 종업원의 기대를 증가시키고 조직의 멤버십(organizational membership)과 역할(role statue)을 자아정체감(self-identity)과 일체가 되게 하고 조직과의 정서적 결속으로 발전하게 된다(7).

Guzzo, Noonan과 Elron(1994)는 해외에 파견된 근로자들을 대상으로 한 연구에서 조직후원인식과 조직몰입 간에는 긍정적인 관계가 있음을 밝히고 있다(8). 그리고 Jones, Flynn와 Kelloway(1995)는 제조업 근로자와 공무원, 전문가 집단을 대상으로 조직후원인식과 조직몰입과의 관계를 살펴보았는데 서로 연관성을 지니고 있음을 밝히고 있다.(9) Hutchison과 Garstka(1996)의 연구 역시 조직후원인식의 정도에 따라 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 서재현(1997), Wayne et al., (1997)의 연구에서도 조직후원인식은 감정적 몰입과 계속적 몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 외 Judge et al.(2005)(10), Judge and Larson(2001)(11), Lok et al.(2004)(12) 등의 선행연구에서, 조직후원인식은 근로자들의 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예측하고 이를 토대로 하여 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

〈가설1〉 조직후원인식은 근로자의 정서적 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2. 조직후원인식과 지속적 몰입간의 관계

조직후원인식과 관련된 선행연구들을 살펴보면 조직에서 자신에 대하여 후원을 하고 있다고 인식하게 되면 감정적 몰입과 계속적 몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 조직후원인식은 근로자들의 정서적 몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있으므로 지속적 몰입에는 부정적인 영향을 미칠 것으로 예측하고 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

〈가설2〉 조직후원인식은 근로자의 지속적 몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.3. 조직후원인식과 이직의도간의 관계

사회적 교환이론에 따라 제안된 조직후원인식은 종업원이 조직으로부터 인정받고 있다는 믿음이 다시 종업원이 조직에 몰입할 수 있게 한다는 것으로서 이는 조직후원인식이 조직과의 가치 일관적 관계에 기초하고 있는 정서적 관계뿐만 아니라 조직이 주는 보상에 기초를 두고 형성하게 되는 계산적 관계도 포함하는 포괄적인 개인의 태도로 규정하고 있다(13).

조직후원인식은 구성원들이 조직으로부터 인정받고 있다는 믿음이 다시 구성원들이 조직에 몰입할 수 있게 한다는 것이라고 하였다. 즉 구성원들이 조직으로부터 칭찬과 인정을 받게 되면 조직후원인식이 증가하게 될 것이며, 이는 조직에 몰입하도록 하여 작업에의 참여와 작업의 성과에 긍정적인 효과를 지니게 한다. 조직후원인식은 정서적 몰입, 지속적 몰입, 이직의도, 그리고 조직시민행동 등을 포함하는 근로자의 태도 및 행동과 관계가 있다(14). 이러한 이론들을 살펴보면 조직후원인식은 근로자들의 이직의도를 감소시킬 수 있는 요인으로 판단할 수 있을 것이다. 따라서 조직후원인식은 이직의도에 미치는 영향이 낮을 것이라고 예측하고 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

〈가설3〉 조직후원인식은 근로자의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.4. 정서적 몰입과 이직의도간의 관계

정서적 몰입(affective commitment)은 근로자가 조직에 대한 감성적인 관계적 느낌, 긍정적인 공감대, 그리고 높은 참여의식을 반영하는 등의 조직에 대한 애착과 동일시되는 몰입을 반영하는 정신적 상태를 의미한다. 따라서 강한 정서적 몰입을 가진 근로자들은 조직에 남아 있을 가능성이 높는데 이는 그들이 스스로 그렇게 하기를 원하기 때문에 조직에 남으려 한다. 그러므로 자신이 조직에 대한 몰입이 강할수록 그 조직을 떠나고자 하는 의식은 현저하게 낮아질 것이라고 예측

할 수 있다. Meyer와 Allen(1991)[15]의 선행연구에서도 정서적 몰입은 이직과 부(-)의 관계가 있을 것이라고 설명하고 있다. 본 연구에서도 정서적 몰입이 강한 근로자들은 조직에 남아 있으려는 의식이 강할 것이라고 예측하고, 다음과 같이 가설을 설정하고 이를 확인해 보고자 한다.

〈가설4〉 정서적 몰입은 근로자의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.5. 지속적 몰입과 이직의도간의 관계

지속적 몰입(continuance commitment)은 현재의 조직을 떠남으로써 발생될 수 있는 비용의 인식정도에 따라 형성된다. 따라서 조직과의 관계가 지속적 몰입에 의하여 유지되고 있는 근로자들은 그들의 필요에 따라 조직을 떠나거나 머무를 것이다. Meyer와 Allen(1991)은 지속적 몰입은 정서적 몰입과 관련된 요인과 차이가 있는데 이러한 형태의 몰입은 현재의 조직을 이탈함으로써 발생된다고 지적되는 비용에 대한 의식정도에 따라 형성된다고 하였다[16]. 따라서 조직과의 관계가 지속적 몰입에 의하여 계속된다면 그것은 필요에 의한 것일 것이다. Meyer와 Allen(1990)은 개인이 조직에 많은 것을 투자했기 때문에 조직에 몰입하게 되는 지속적 몰입은 다른 조직에서 현재의 투자를 보상하기에 충분한 보상을 제공하면 언제든지 현재의 조직을 떠날 수 있다는 면에서 지속적 몰입과 이직과는 정(+)의 관계가 있을 것이라고 하였다. 이와 같은 선행연구를 바탕으로 하여 본 연구에서도 다음과 같은 가설을 설정하고 이를 확인해 보고자 한다.

〈가설5〉 지속적 몰입은 근로자의 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 연구의 모형

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 모형을 구성하였다.

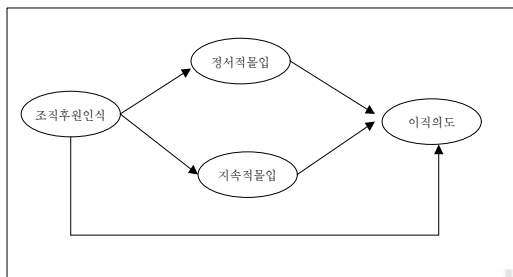


그림 1. 연구모형
Fig. 1. Research Model

IV. 실증분석1. 자료수집의 방법

본 연구를 위한 대상과 표본은 서울을 비롯한 경인지역의 50인 이상 제조업체에 근무하는 과장급이하의 근로자 280명을 설문조사 하였다. 설문조사는 사전에 대상기업을 선정하여 방문 약속 후, 관리담당 부서장에게 본 설문지의 목적을 충분히 이해시키고, 허락을 득한 후에 현장조사를 하였으며 생산 활동에 지장이 없도록 하기 위하여 휴식시간과 오전근무하는 주말을 이용하였다.

2. 신뢰성분석과 타당성분석

2.1. 신뢰성분석

동일한 개념을 여러 항목으로 측정할 경우 상이한 해석이 나온다면 이는 내적 일관성이 있다고 할 수 없다. 이런 경우 해당 항목을 측정에서 신뢰도를 제해하는 항목들을 찾아내어 제외해야 하는데 이를 위해 주로 크론바하 알파(Chronbach' alpha)계수를 이용한다. Chronbach' α 는 측정항목간의 상관관계 또는 관찰된 점수와 진실한 점수간의 상관관계를 0에서 1사이의 값으로 나타내면 보통 신뢰도가 0.5이상이면 신뢰도가 있다고 간주한다[17]. 본 연구에서는 Chronbach' α 계수가 0.6이상일 경우에 신뢰성이 있는 것으로 판단하였다.

표 1.은 신뢰성 분석의 최종 결과로서 알파계수가 모두 0.6이상으로 나타나 측정도구의 신뢰성에는 아무런 문제가 없는 것으로 판단된다.

표 1. 신뢰성 분석 결과
Table 1. Results of Reliability analysis

변수	문항	전체와의 Correlation	제외시 alpha 값	Cronbach 알파
조직후원인식	1	0.6448	0.8459	0.8657
	2	0.6953	0.8368	
	3	0.6470	0.8456	
	4	0.6903	0.8379	
	6	0.6728	0.8419	
정서적 몰입	7	0.6232	0.8496	0.7860
	1	0.6699	0.6948	
	2	0.6878	0.6818	
	3	0.6051	0.7278	
지속적 몰입	4	0.4395	0.8019	0.8397
	1	0.6312	0.8126	
	2	0.7538	0.7742	
	4	0.7082	0.7886	
	8	0.5656	0.8313	
이직의도	12	0.5969	0.8198	0.8077
	1	0.5688	0.8213	
	2	0.7544	0.6280	
	3	0.6536	0.7393	

2.2. 타당성분석

타당성은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 말해준다. 즉 특정한 개념이나 속성을 측정하기 위하여 개발된 측정도구가 해당 속성을 정확히 반영하고 있는가와 관련된 문제이다. 본 연구에서는 측정도구가 개념적 타당성을 가지고 있는가를 검증하기 위해 다수의 변수들 간의 상관관계를 기초로 많은 변수들 속에 내재하는 체계적인 구조를 찾아보려는 분석방법인 요인분석을 이용하였다. 본 연구에서의 요인 추출은 일반적으로 측정된 요인의 선형결합인 주성분 분석(Principal Components Analysis)을 이용하였으며 초기에 구한 요인들의 의미를 좀 더 명확히 해석하기 위하여 요인 회전은 직각 회전인 Varimax 방식을 사용하였다. 또한 요인 추출은 고유값이 1.0이상인 요인만을 선택하였다. 각 변수와 요인간의 상관관계 정도를 나타내는 요인 적재치의 경우에는 0.4이상이면 유효한 변수로 간주하며 0.5가 넘으면 아주 중요한 변수로 판단하므로 본 연구에서는 0.4이상인 경우를 유효한 변수로 판단하였다. 각각의 변수들에 대한 분석 결과는 표 2 와 같다.

표 2. 타당성 분석 결과
Table 2. Results of Validity analysis

변수명	문항	공통성	요인1	Eigen value	Pct of Var	Com of Pct
조직 후원 인식	1	0.5760	0.7590	3.6002	60.0032	60.0032
	2	0.6424	0.8015			
	3	0.5808	0.7621			
	4	0.6330	0.7956			
	6	0.6123	0.7825			
	7	0.5558	0.7455			
정서적 몰입	1	0.6962	0.8344	2.4432	61.0790	61.0790
	2	0.7116	0.8436			
	3	0.6218	0.7886			
	4	0.4135	0.6430			
지속적 몰입	1	0.5896	0.7679	3.0747	61.4944	61.4944
	2	0.7326	0.8559			
	4	0.6899	0.8306			
	8	0.5090	0.7135			
	12	0.5536	0.7440			
이직 의도	1	0.6245	0.7902	2.1680	72.2665	72.2665
	2	0.8199	0.9055			
	3	0.7236	0.8506			

요인추출 방법: 주성분 분석
회전방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스

3. 확인요인분석

확인요인분석은 기존의 이론이나 경험적인 연구결과로부터 분석 대상이 되는 변수에 관한 사전 지식이나 이론적 결과

를 가지고 그 내용을 가설 형식으로 모델화하기 위한 방법이다(노형진, SPSS/AMOS에 의한 사회조사분석, 2002). 또한 특정 가설을 설정하고 이것이 자료에서 관찰되는 관계를 어느 정도 잘 설명하고 있는가를 설명한다. 모형의 적합도를 살펴보는 GFI(적합도 지수), AGFI(수정된 적합도 지수), NFI(비표준 적합지수)는 0.9이상이고 1에 가까울수록 바람직하며, RMR(평균제곱잔차제곱근)은 0.05(또는 0.07)이하이거나 0에 가까울수록 좋다(노형진, 1992). 이를 바탕으로 분석해 본 결과 각 변수들의 측정값은 대체로 유의수준이라고 볼 수 있다.

표 3. 확인요인분석 결과
Table 3. Confirmatory factor analysis

	Chi-square	p	GFI	AGFI	RMR	NFI
조직 후원 인식	713.392	0.000	0.832	0.773	0.064	0.812
정서적 몰입	44.170	0.000	0.951	0.754	0.055	0.903
지속적 몰입	포화모형	-	-	-	-	-
이직 의도	144.830	0.000	0.905	0.809	0.043	0.914

그러나 지속적 몰입은 측정된 관측 값의 수와 추정하고자 하는 변수의 수가 동일한 경우(자유도=0)로 나타나 확인요인분석을 실시할 수 없었다. 각 요인별 확인요인분석결과는 <표 4-3>과 같다.

	Chi-square	p	GFI	AGFI	RMR	NFI
조직 후원 인식	713.392	0.000	0.832	0.773	0.064	0.812
정서적 몰입	44.170	0.000	0.951	0.754	0.055	0.903
지속적 몰입	포화모형	-	-	-	-	-
이직 의도	144.830	0.000	0.905	0.809	0.043	0.914

4. 상관관계분석

상관관계 분석을 통하여 조직후원인식, 정서적 몰입, 지속적 몰입, 이직의도 변수들의 관계 유의성을 파악한 결과는 표 4와 같다.

조직후원인식과 정서적 몰입, 지속적 몰입, 높은 양(+)

의 상관관계를 보이고 있으며, 조직후원인식과 이직의도는 강한 음(-)의 상관관계를 보이고 있는 것으로 나타났다. 또한 정서적 몰입과 지속적 몰입은 강한 양(+)의 상관관계를 보이고 있으며, 정서적 몰입과 이직의도는 강한 음(-)의 상관관계를 보이고 있는 것으로 나타났다. 지속적 몰입은 이직의도와 강한 음(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

표 4. 상관관계분석 결과
Table 4. Results of Correlation analysis

구 분	조직후원인식	정서적 몰입	지속적 몰입	이직 의도
조직후원 인식	1			
정서적 몰입	0.6996 **	1		
지속적 몰입	0.2321 **	0.2781 **	1	
이직의도	-0.3423 **	-0.4462 **	-0.4742 **	1

* p<0.05, ** p<0.01

5. 가설검정

〈가설1〉 조직후원인식은 정서적 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

조직후원인식 요인이 정서적 몰입에 미치는 영향을 알아보기 위하여 단순 회귀분석을 실시하였다.

표 5. 와 같이 회귀분석 결과 설명력을 나타내는 R^2 은 0.4882로 나타났으며, 모형의 적합성을 나타내는 F값은 374.8924로 p<0.001 수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 이는 회귀식 모형이 통계적으로 적절했음을 의미한다.

조직후원인식은 정서적 몰입에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 이는 통계적으로 p<0.01수준에서 유의하게 나타났다. 따라서 〈가설1〉은 채택된다.

표 5. 회귀분석 결과(조직후원인식)정서적 몰입
Table 5. Results of Regression analysis

	B	베타	t	유의 확률	수정된 R^2	F	p
(상수)	0.9509		8.1210 ***	0.0000	0.4882	374.8924	0.0000
조직후원 인식	0.7539	0.6996	19.3621 ***	0.0000			

종속변수: 정서적 몰입

* P<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

〈가설2〉 조직후원인식은 근로자의 지속적 몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

표 5. 와 같이 조직후원인식 요인이 근로자의 지속적 몰입에 미치는 영향을 알아보기 위하여 단순 회귀분석 결과 설명력을 나타내는 R^2 은 0.0514로 나타났으며, 모형의 적합성을 나타내는 F값은 22.2537로 p<0.001 수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 이는 회귀식 모형이 통계적으로 적절했음을 의미한다.

그러나 가설과는 다르게 조직후원인식은 지속적 몰입에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 통계적으로는 p<0.01수준에서 유의하게 나타났다. 따라서 〈가설2〉은 기각된다.

표 6. 회귀분석 결과(조직후원인식)지속적 몰입
Table 6. Results of Regression analysis

	B	베타	t	유의 확률	수정된 R^2	F	p
(상수)	2.5758		18.5329 ***	0.0000	0.0514	22.2537	0.0000
조직후원인식	0.2180	0.2321	4.7174 ***	0.0000			

종속변수: 지속적 몰입

* P<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

〈가설3〉 조직후원인식은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

표 6. 과 같이 조직후원인식 요인이 근로자의 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 단순 회귀분석 결과 설명력을 나타내는 R^2 은 0.1149로 나타났으며, 모형의 적합성을 나타내는 F값은 51.8982로 p<0.001 수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 이는 회귀식 모형이 통계적으로 적절했음을 의미한다.

조직후원인식은 근로자의 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고 있으며, 이는 통계적으로 p<0.01수준에서 유의하게 나타났다. 따라서 〈가설3〉은 채택된다.

표 7. 회귀분석 결과(조직후원인식)이직의도
Table 7. Results of Regression analysis

	B	베타	t	유의 확률	수정된 R^2	F	p
(상수)	3.9339		21.3118 **	0.0000	0.1149	51.8982	0.0000
조직후원 인식	-0.4422	-0.3423	-7.2040 ***	0.0000			

종속변수: 이직의도

* P<0.1, ** p<0.05, *** p<0.001

〈가설4〉 정서적 몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠

것이다.

표 7. 과 같이 정서적 몰입 요인이 근로자의 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 단순 회귀분석 결과 설명력을 나타내는 R^2 은 0.1970으로 나타났으며, 모형의 적합성을 나타내는 F값은 97.1920로 $p < 0.001$ 수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 이는 회귀식 모형이 통계적으로 적절했음을 의미한다.

정서적 몰입은 근로자의 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고 있으며, 이는 통계적으로 $p < 0.01$ 수준에서 유의하게 나타났다. 따라서 <가설4>은 채택된다.

표 8. 회귀분석 결과(정서적 몰입)이직의도
Table 8. Results of Regression analysis

	B	베타	t	유의확률	수정된 R^2	F	p
(상수)	4.3287		24.5814 **	0.0000	0.1970	97.1920	0.0000
정서적 몰입	-0.5349	-0.4462	-9.8586 **	0.0000			
종속변수: 이직의도							

* $P < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.001$

<가설5> 지속적 몰입은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

지속적 몰입 요인이 근로자의 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 단순 회귀분석을 실시하였다.

회귀분석 결과 설명력을 나타내는 R^2 은 0.2229로 나타났으며, 모형의 적합성을 나타내는 F값은 113.4099로 $p < 0.001$ 수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 이는 회귀식 모형이 통계적으로 적절했음을 의미한다.

지속적 몰입은 근로자의 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고 있어 <가설5>은 기각되었다.

표 9. 회귀분석 결과(지속적 몰입)이직의도
Table 9. Results of Regression analysis

	B	베타	t	유의확률	수정된 R^2	F	p
(상수)	4.7366		23.5751 **	0.0000	0.2229	113.4099	0.0000
지속적 몰입	-0.6519	-0.4742	-10.6494 **	0.0000			
종속변수: 이직의도							

* $P < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.001$

V. 결론

1. 연구의 결과

본 연구의 목적은 근로자들의 태도와 행동의 변화를 통하여 이직을 감소시키고 조직의 성과를 높일 수 있는 방안을 모색하고자 하였다. 이를 위해 근로자들의 태도와 행동에 영향을 미칠 수 있는 변수들 즉, 조직후원인식과 몰입(정서적 몰입, 지속적 몰입)간의 관계를 알아보고 이들의 변수가 종업원의 이직의도에 영향을 미치는지를 분석하는데 있다.

본 연구의 실증분석을 통하여 얻은 주요 결과들을 요약하면 다음과 같다.

① 종업원들은 개인이 보여준 증가된 노력을 조직이 가치 있게 여기며, 조직이 종업원들의 복지를 위하여 노력하고 있다는 것을 인식할 때 정서적 몰입 수준은 높아진다.

② 정서적 몰입이 강할수록 종업원들은 조직에 남아 있려는 의식이 높아 이직하고자 하는 의도는 낮다.

③ 지속적 몰입이 강한 근로자는 다른 조직에서 현재의 투자를 보상하기에 충분한 보상을 제공하면 현재의 조직을 떠나려고 하는 성향이 높다.

④ 조직에서 근로자들의 가치를 인정하고 자신들에게 후회하고 있다는 것을 인식하게 되면 이직의도는 낮아진다.

⑤ 대기업에 비해 중소기업체 근로자들의 이직의도는 높다.

본 연구에서는 이론적인 검토와 선행연구들을 기초로 하여 수립된 5개의 연구가설 중 4개의 가설이 기대했던 대로 검증되는 결과를 얻었다. 결국 조직후원인식은 정서적 몰입을 높일 수 있으며 높은 수준의 정서적 몰입은 이직의도를 낮출 수 있다는 것을 보여주는 것이라고 할 수 있다. 따라서 우리나라 기업들이 조직의 유효성을 높이기 위해서는 조직후원인식 행위를 적극 권장하여 몰입의 향상방안을 모색함으로써 근로자들의 조직내 근로의 질을 향상시켜 이직의도를 줄여나가는 방향에서의 인적자원 관리가 바람직 할 것으로 사료된다. 이를 위해서는 리더에게 조직에서 올바른 리더십 행위가 정착될 수 있도록 리더십의 개발을 위한 교육을 적극적으로 시도하여, 목표의 설정과 비전을 정확하게 전달할 수 있는 능력 등을 배양시켜 부하들이 가지고 있는 개개인의 능력을 개발시킬 수 있는 지식과 전문성을 가진 리더(후원자)로서의 역할을 다할 수 있도록 조직 차원에서 적극 도와주어야 할 것이다.

2. 연구의 시사점

본 연구의 결과 조직후원인식과 몰입이 이직의도에 미칠 수 있는 영향에 대하여 많은 실무적인 시사점을 남겼다고 볼

수 있는데, 본 연구를 토대로 이직의도를 감소시켜 조직의 유효성을 증대시키기 위한 방안으로 가능성 있는 몇 가지의 방안들을 추천해 보고자 한다.

첫째로는 조직이 자신의 가치를 중요하게 생각하고 있다는 것을 인식시켜 종업원들이 조직에 몰입을 유도할 수 있는 리더를 양성해야 할 것이다. 관리자가 아닌 리더로서의 역할을 할 수 있는 능력과 자질을 갖추어 줄 수 있도록 교육훈련이 필요하다고 할 수 있다. 교육방법은 외부의 전문기관을 활용하는 것이 바람직하며, 이에 대한 투자가 뒷받침 되어야 할 것이다.

둘째로, 리더들은 종업원들과 규칙적인 교류를 통해 정보를 공유하도록 해야 할 것이다. 리더와 부하간 상호관계는 부하들에게 직무수행에 필요한 동기유발을 도와주고, 직무수행에 필요한 지식을 제공하는데 도움을 주며, 발생한 문제들을 해결하는데 도움을 줄 수 있다.

셋째로는 종업원들 개인들에 대한 존중(또는 지지)을 인식시켜 태도와 행동의 변화를 유도해야 할 것이다. 리더의 탁월한 전문지식과 통찰력을 바탕으로 조직이 나아가야 할 목표와 방향을 제시하고 적절한 업무분담을 통하여 성장의 기회를 제공함과 동시에 조직이 개인들에 대한 배려와 지원을 하고 있다는 사실을 인식시킬 때 종업원들의 조직에 대한 태도와 행동을 변화시켜 몰입을 유도함으로써 조직의 유효성을 증대시킬 수 있을 것이다. 또한 중요사항에 대해서는 의사결정에 참여시켜 책임감을 고조시키는 것도 필요하다고 판단된다.

넷째로는 종업원들이 안정된 조직생활을 할 수 있도록 도와주어야 할 것이다. 고용불안에 따른 경제적 요인들이 몰입에 영향을 미칠 수 있으므로 이러한 부정적인 요인들을 제거해 줌으로써 종업원들의 조직에 대한 몰입을 증가시킬 수 있을 뿐만 아니라 이직의도를 감소시킬 수 있을 것이다.

마지막으로 복지에 대한 투자가 이루어져야 할 것이다. 중소기업체들은 대기업이나 다른 조직보다 근무환경이나 복지시설 등이 상대적으로 열악한 것은 사실이다. 종업원들이 보다 쾌적하고 깨끗한 환경에서 직무를 수행할 수 있도록 함으로써 근로생활의 질적 향상을 도모할 수 있을 것이다. 또한 복지차원에서 자기개발에 대한 지원을 체계적으로 할 수 있는 프로그램을 개발하여 시행하는 것도 바람직할 것이라고 사료되며, 이를 위해서는 조직차원에서 이에 대한 관심과 투자가 뒷받침 되어야 할 것이다.

참고문헌

- [1] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D., Perceived Organizational Support,

Journal of Applied Psychology, 71(3), pp.500-507, August 1986.

- [2] Yoon, J. K., & Lim, J. C., Organizational Support in the Workplace : The Case of Korean Hospital employees, Human Relations, 52(7), pp.923-945, July 1999.
- [3] Song, J. K., Effects of Transformational Leadership and Training Program on the Organizational Performance: Focused on Positive Psychology and Perceived Organizational Support, The Journal of Korean Contents Association, 11(8), pp 274-288, August 2011
- [4] Meyer, J. P. & Allen, N. J., The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization, Journal of Occupational Psychology, 63, pp.1-18, March 1990.
- [5] O'Reilly, C. & Chatman, J., Organizational Commitment and Psychological Attachment : The Effects of Compliance, Identification and Internalization on Prosocial Behavior, Journal of Applied Psychology, 17, pp.492-499, August 1986.
- [6] Mowday, R. T., Poter, L. W. & Steers, R., Organizational Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover, San Diego, CA, Academy Press, 1982.
- [7] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D., Perceived Organizational Support, Journal of Applied Psychology, 71(3), pp.500-507, August 1986.
- [8] Guzzo, R. A., Noman, K. A. & Elron, E., Expatriate Managers and the Psychological Contract, Journal of Applied Psychology, 79(4), pp. 617-626, August 1994.
- [9] Jones, B., Flynn, D. M. & Kelloway, E. K., Perception of Support from the Organization in Relation to Work Stress, Satisfaction and Commitment, in Sauter, S. L. & Murphy, L. R.(Eds.) Organizational Risk Factors for Job Stress, Washington, DC: American Psychological Association, pp.41-52, 1995.

- [10] Judge, T. A., Bono, J. E., Locke, E. A., and Erez, A. , Core self-evaluations and job and life satisfaction: the role of self-concordance and goal attainment. *Journal of Applied Psychology*, 90(2): 257-268, March 2005
- [11] Judge, T. A. and Larsen, R. J. , Dispositional affect and job satisfaction: a review and theoretical extension. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(1): 67-98, September 2001.
- [12] Lok, P. & Crawford, J., The Effect of Organizational Culture and Leadership Style on Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Cross-National Comparison. *The Journal of Management Development*, 23(4), 321-338, March 2004.
- [13] Jae Hyun, Seo. A Study on the Effect of Organizational Justice on Perceived organization support, *management research*, 1997.
- [14] Glisson, C., & Durick, M. , Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 33(1): 61-81, March 1988.
- [15] Ko, J., Price, J. & Mueller, C., Assessment of Meyer and Allen's three component model of organizational commitment in South Korea, *Journal of Applied Psychology*, 82(6): 961-973, December 1997.
- [16] Lok, P. & Crawford, J., The Effect of Organizational Culture and Leadership Style on Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Cross-National Comparison. *The Journal of Management Development*, 23(4), 321-338, March 2004.
- [17] S.I, Chai, *Social science investigation methodology*(1992), Hakhyunsa.
- [18] R, H. J, *Easy Multivariate Analysis using SPSS 10.0*, hyungseul, 2003.
- [19] Jeongkoo Yoon, Job Satisfaction and Organizational Support as Two Pathways to Organizational Commitment, *Test of Exchange Theory Model*, 1998.
- [20] R, H. J, *Social science investigation methodology by SPSS/AMOS*, hyungseul, 2002.
- [21] Kim, K., *Structure Equation Model Analysis*, Hannarae, 2011
- [22] Park, D., A Study on the relationship of job satisfaction factors, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of call center agent, *Journal of the Korean Society of Computer and Information*, 16(11), pp.209-217, November 2011.

저자 소개



이 홍 기

2002 : 경기대학교 경영학 박사
 2005 - 현재 : 중원대학교 경영학과
 조교수
 관심분야 : 리더십, 조직관리
 Email : it2020@jwu.ac.kr



장 명 복

2001: 경기대학교 경영학박사
 1998 - 현재: 국제대학교 세무회계과
 부교수
 관심분야: ERP, CRM, SCM,
 품질경영(QM)
 Email : bhyhk@nate.com