

종합병원 내부역량이 직무만족도에 미치는 영향

Influence of Internal Competency on the Job Satisfaction Based on General Hospital

정용주

보건복지부 국립공주병원

Yong-Ju Jung(jyj1930@korea.kr)

요약

본 연구는 7S 모형을 이용하여 내부역량과 직무만족도 간의 구조적 관계를 분석하여 내적요인을 통한 경영 성과향상 방안을 제시하고자 하는데 목적이 있다. 이를 위해 7개의 연구가설을 설정하고 지방중소도시의 일개 종합병원에 근무하는 모든 직종의 구성원들을 대상으로 설문을 실시하였다. 2016년 9월 20일부터 10월 20일 까지 385명에게 설문을 실시하여 327매(84.9%)의 자료가 연구에 사용되었다. 내부역량이 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실행하였다. 분석결과는 연구모형의 설명력은 69.1%를 보여 적합하였으며, 7S 요인 중 리더십 스타일($\beta=.392^{**}$), 조직구조($\beta=.129^*$), 구성원($\beta=.232^{**}$), 관리기술($\beta=.204^*$)은 직무만족에 정(+의) 영향을 나타내었다. 이는 표준화 계수 값이 증가할수록 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 전략, 시스템, 공유가치는 영향관계를 확인할 수 없었다. 일부 내부역량 요인들과 직무만족도와와의 유의한 관계 확인은 내부역량이 조직의 성과향상 방안의 대안으로 활용될 수 있다. 내부역량은 설립구분, 규모, 위치 등 다양한 환경변수들의 영향을 받을 수 있다. 향후 내부만족도에 대한 내적요인과 외재요인 등으로 분리하여 측정하는 것도 더 많은 시사점을 제공 할 것이다.

■ 중심어 : | 7S | 내부역량 | 직무만족 | 경영성과 |

Abstract

The purpose of this study is to analyze the structural relationship between internal capabilities and job satisfaction using the 7S model and propose measures to improve management performance through internal factors. For this study, seven research hypotheses were set up, and the survey conducted among members of all professions working in general hospitals in small and medium-sized cities in the provinces. From September 20 to October 20, 2016, 385 people were surveyed, and 327 pieces of data (84.9%) used for the study. Multiple regression analyses were performed to verify the effects of internal capabilities on job satisfaction. The analysis results showed that the explanatory power of the research model was suitable by showing 69.1%, and among the 7S factors, the leadership style ($\beta=.392^{**}$), the organizational structure ($\beta=.129^*$), the membership ($\beta=.232^{**}$), and the management technique ($\beta=.204^*$) showed a positive influence on job satisfaction. That has been confirmed to affect job satisfaction as the standardized factor values increase. Relationships between strategies, systems, and shared values on job satisfaction could not be identified. Significantly observed in the relationship between some internal capacity factors and job satisfaction is that internal capacity can be used as an alternative to an organization's performance improvement measures. Internal capacity can be affected by various environmental variables, such as establishment classification, size, and location. Further implications will also be provided for measuring future internal satisfaction levels separately from internal and external factors.

■ keyword : | 7S | Internal Competency | Job Satisfaction | Management Performance |

접수일자 : 2019년 10월 04일
수정일자 : 2019년 11월 01일

심사완료일 : 2019년 11월 01일
교신저자 : 정용주, e-mail : jjy1930@korea.kr

I. 서론

2017년 8월 9일 문재인대통령은 건강보험 보장성 확대 방안을 발표하였다. 주요 대책으로 비급여 해소 및 발생 차단, 개인의료비 부담 상한액 적정 관리, 긴급 위기상황 지원강화 등이다. 이 정책이 시행됨으로 의료기관 전체 수입의 많은 비중을 차지하고 있는 비급여 진료비가 감소하였다. 의료기관도 이윤극대화를 경영목표로 추구하는 일반기업체와 차이가 있으나, 조직의 생존, 적정성장, 적정이윤을 통한 시설 재투자 등 경영활동의 주체임에는 일반 기업과 별다른 차이가 없다. 병원경영 재무 상태를 의미하는 자기자본 비율이 해를 거듭할수록 낮아지고 있다. 2007년 40.5%이었던 종합병원급 의료기관의 평균자기자본 비율이 2016년 34.0%로 낮아졌다. 10년 사이에 6.5%나 줄어들었다. 이는 한국은행이 발표한 전 산업 평균 45.18%에 비해 10% 이상 낮은 것으로 병원계가 처한 현실을 보여주고 있다¹. 또한 병원의 수익성을 가늠하는 대표적인 지표인 의료수익률은 2016년 기준으로 3.5%로 제조업 평균 6.0%라는 점을 감안하면 2.5%나 낮은 수익률을 보이고 있다².

저출산, 기술, 경쟁의 심화 등 시장과 고객의 가치변화 따라 병원경영의 어려움이 대두되었다. 과거 외부환경에 주력하던 의료기관들은 조직내부에서 경쟁력을 확보하려는 관심을 기울이기 시작했다¹.

또한 경영환경이 복잡하고 조직의 분화가 심할수록 조직문화는 경영의 중심으로서 더욱 중요한 역할을 수행하며, 지속성장의 핵심 요건으로 인식되어지고 있다. 조직이 경영의 어려움을 극복하기 위해서는 새로운 경영기법을 도입 할 필요가 있다. 특히 미래를 예측하고 적절한 전략을 개발하고 선택하여 기본방향을 설정하는 경영전략이 필요하다.

최근의 경영전략은 조직구성원들의 내부역량이 강조되고 있다. 시장 환경이 글로벌화 되고 병원간의 경쟁이 심화되면서 높은 성과를 산출하는 것으로 경영전략이 바뀌어 가고 있다. 특히 경영환경의 경쟁력 제고는 3C 분석으로 회사의 능력과 고객, 경쟁회사들과의 차별성을 들 수 있다. 조직문화와 조직내부의 구성요소

간의 관계를 체계적으로 설명하는 맥킨지의 7S 모형을 통해 진단변수와 진단요소를 도출하여 조직문화에 활용하고 있다. 모든 조직들은 구성원들의 생각, 행동의 방식 등 나름의 조직문화를 가지고 있다. 차별화된 조직문화가 새로운 성과향상의 대안이 될 수 있다는 주장이² 대두되고 있지만, 국내 기업조직들의 역사가 오래되지 않아 성과향상과 관련한 조직문화는 찾아보기 어려운 상황이다.

조직문화는 지식, 예술, 법률, 도덕, 습관 신념 등을 포함하는 복합적인 개념이다. 조직구성원들에 의해 전달되고 학습되어 가치관, 예절 등 구성원의 전부 또는 일부에 의해 공유되는 것³으로 이해되고 있다. 이러한 조직문화가 조직성과와 관련하여 사용되기 시작하였다⁴. Ouchi⁵는 미국과 일본기업의 조직문화를 비교하여 조직의 전통분위기, 조직의 가치관, 행동의 준거를 제시한 바 있다. Peter와 Waterman⁶은 조직문화를 지배적이고 일관된 공유가치의 집합으로 설명하며 7S 모형으로 제시하였다. 7S 모형은 기업을 변화와 혁신을 하고자 할 때 적용하는 주요 기법으로 현재 병원계의 내외부의 어려운 여건과 병원의 경영 시스템이 제대로 작동하고 있는지를 분석하고 진단하기 적합한 모형이다. 병원의 방향과 목표를 달성하기 위한 내부환경 요소들이 효과적으로 움직이고 있는지, 개선점이 없는지를 살펴 볼 수 있다.

직무만족도는 외부경쟁이 심화되면서 내부고객 만족을 통한 조직성과를 향상시키고자 관심을 가지게 되었다. 직무만족도는 구성원이 환경과 직무에 대하여 가지게 되는 심리적, 환경적, 생리적 결합으로부터 형성된 산물⁷로 일반적으로 직무가치, 욕구충족, 성취감, 긍정적인 감정 등의 의미로 사용되어져 왔다. 직무만족도는 주로 매개와 종속요인으로 연구되어 왔으며 직무만족도를 통하여 조직성과 관계를 찾으려는 노력들이 이루어져 왔다²[8-12].

본 연구는 종합병원 구성원을 대상으로 조직진단 도구인 7S 모형을 이용하여 직무만족 요인이 무엇인지를 살펴보고 직무만족을 통한 경영성과 향상을 위한 전략을 제시하고자 한다.

1 병원경영분석, 한국보건산업진흥원, 2016.

2 기업경영분석, 한국은행, 2016.

II. 이론적 배경

1. 내부역량(7S 요인)

조직문화의 주요 모형에는 파스칼과 피터슨의 7S 모형과 파슨스의 AGIL 모형이 대표적이다. 파슨스의 AGIL모형은 사회의 모든 체계는 존립과 발전을 위해 몇 가지 기능을 수행해야 하는데, 전체적인 균형이 중요하다라는 이론으로 A(Adaptation)는 외부환경에 대한 적응, G(Goal attainment)는 체계의 목표 달성, I(Integration)은 조직들간의 상호관계와 조정과 통합, L(Legitimacy)은 체계의 유형 유지하고 긴장된 부분을 처리해야 한다는 것이다. 7S 조직진단 모형은 조직문화의 진단도구로써 광범위하게 사용되고 있는 모형이다. 7S 모형은 하드웨어적인 요소인 전략, 조직구조, 운영체제로 구성되어 있고, 소프트웨어적 요소로 리더십 스타일, 구성원, 관리기술, 공유가치의 구성되어 있다. 리더십 스타일은 상황이나 집단 구성원들의 인식과 기대를 구조화하기 위해 구성원들과 교류하는 과정[13]으로 목표달성을 위해 사용되며 구성원들에 직간접적인 영향관계를 밝히고자 노력하였다[14][15]. 전략(Strategy)은 조직의 주요 목적, 목표, 정책 등을 정하고 성과목표를 위하여 활동목표나 자원을 배분을 위해 활용하는 것으로[3][16] 많은 조직들에서 시장점유 또는 수익관계 등 성과향상 방안으로 사용되었다. 조직구조(Structure)는 경계, 조직목표 달성[17], 유기체적 환경[18], 체계적 관점[19], 규모와 복잡성 등 판단하는 내용에 따라 설명을 달리하고 있다[2]. 조직구조는 직무만족도와 유의한 관계[2][8]가 있다고 주장하나, 그렇지 못하다는 [20] 의견도 분분하다. 구성원(Staff)은 조직인력을 구성한다. 전문성, 가치관, 신념, 욕구와 동기, 지각과 태도, 행동유형 등을 포함한 집합체라고 할 수 있다. 병원은 의료인과 보건의료인, 기타 인력으로 구분되는 노동집약적 조직이다. 의료인은 의사와 간호사 등으로 인체에 의료행위를 할 수 있는 자이며, 보건의료인은 보건 의료서비스에 종사하는 것이 허용된 자로서 약사, 의료기사, 간호조무사 등의 인력을 말한다. 기타 인력은 병원시설운영에 필요한 행정인력, 시설관리 인력 등으로 구성된다. 구성원과 직무만족관계 관계로 볼 때, 구

성원의 개인특성, 가치관 등에서 차이[2][8][20-22]가 있다. 운영체제(System)는 구성원들의 행동을 체계화하고 특정 방향으로 유도하는 역할을 하며, 조직 내 소통과정이나 업무처리과정 등 절차화 된 보고나 관례화된 과정으로[8] 조직체계의 근간을 이룬다. 관리기술(Skill)은 조직의 여러 가지 투입물을 조직이 목표하는 산출물로 변환시키는데 이용된다. 조직에서 비즈니스 가치로 변환하기 위하여 사용되어지는 지식, 도구, 기법, 활동 등[8]은 자원을 다루는 공식적, 비공식적인 능력이라고 할 수 있다[23]. 직무관련 지식과 절차적 기술 등은 조직성과에 직·간접적인 영향을 미칠 수 있다. 공유가치(Share Value)는 조직구성원들 모두가 공동으로 소유하고 있는 행동, 사고, 가치관, 이념 존재목적 등을 특정한 방향으로 이끌어가는 원칙이나 기준으로[24] 정의한다. 공유가치의 높고 낮음에 따라 직무만족도와 관련이 있을 것으로 생각할 수 있다.

의료기관은 노동집약적이고 세분화된 전문 인력으로 구성되어 있으며, 매우 복잡한 조직체계를 가지고 있어 이 연구에는 조직문화 모형 중 7S 모형이 적합하다고 판단하여 사용하였다.

2. 내부역량과 직무만족도

내부역량은 기업의 가치나 성과를 높일 수 있는 자원이다. 특히 모방하기 어렵고 대체 불가능한 핵심역량은 경쟁에서 지속적인 우위를 차지 할 수 있는 원천이 된다[25]. 내부역량은 조직문화와 일부분으로 조직성과와 관련하여 사용되며[4-6] 오늘날 많은 기업조직에서 조직진단 측정 방안으로 활용되고 있다. Peter와 Waterman[6]이 제시한 7S 모형은 기업진단, 조직유효성, 경영성과, 과제환경, 직무만족 등 많은 영역의 측정도구로 사용되고 있다[2][8][22][26].

2.1 리더십 Style과 직무만족도

리더십은 상황이나 구성원들의 인식과 기대를 구조화하기 위해 구성원들과 교류하는 과정[13]으로 주로 목표달성을 위해 사용되어져 왔다[14][15]. 최정 등[27]은 간호조직 문화요인 중 동기화 및 리더십의 요인의

접수가 높은 집단이 직무만족이 더 높은 것으로 보고하고 있다. 리더십 스타일은 경영자가 영향력을 발휘함에 있어 조직목표를 위해 무엇을 어떻게 해야 하는지에 대한 행동유형으로 분류하기도 한다[13][28]. 이러한 리더십 스타일의 성격은 조직운영에 있어 개방적인지, 참여적인지 또는 온정적, 유기적인지에 따라 구성원들에게 많은 영향을 미치고 있다[8][24][26][27][29].

2.2 전략(Strategy)와 직무만족

전략은 주로 군사적용어로 사용되어져 왔으나 기업 경영 등 많은 영역에서 활용되어지고 있다. 기업조직들은 조직의 주요 목적, 목표, 정책 등을 정하고 성과목표를 위하여 활동목표나 자원 배분을 위해 활용한다[3][16]. 전략은 기업들이 처한 상황에 따라 확대, 유지, 수확[30]으로, 공격형, 방어형, 분석형, 반응형[31]으로, 원가우위, 차별화, 집중화[32]로, 중대형, 수확형, 보유형, 철수형[33] 등의 유형으로 표현되고 있으나, 시장점유 또는 수익관계에 따라 다르게 사용되어지고 있다[34]. 전략과 구성원만족도 관계는 업종에 따라 다를 수 있다. 의료서비스 조직관 관련하여 상당한 영향이 있음을[35][36] 설명하고 있으나, 그렇지 않다[8][20][37]는 주장도 혼재되어 있다[2].

2.3 조직구조(Structure)와 직무만족

조직구조의 개념은 가치관이나 견해를 달리한다. 권한, 질서, 목표지향 등 경계를 중시하거나, 구성원들의 의지와 협동을 통해 조직목표를 달성[17]하려는 의미로 사용했다. 이밖에도 유기체적 환경중시[18], 체계론적 관점[19], 규모와 복잡성 등으로 조직구조를 설명하고 있다[2]. 조직들은 목표, 과정의 특성, 기술, 고객, 환경관계 등에 따라 조직구조를 설정[38]한다. 일반적으로 공식조직[39], 복잡성, 집권화 또는 분권화[40]에 따라 분류하여 사용한다[2]. 허갑수[26]는 병원조직의 문화적 특성과 직무성과간의 관계에서 조직구조가 직무만족도에 유의한 영향을 밝히고 있으나 관계가 없다[20]는 논의도 있다.

2.4 구성원(Staff)과 직무만족

조직구성원은 조직인력을 구성하는 사람들이다. 전문성, 가치관, 신념, 욕구와 동기, 지각과 태도, 행동유형들을 포함한 집합체라고 할 수 있다. 병원을 비롯한 보건의료조직은 의료인과 보건의료인, 기타인력으로 구분되는 노동집약적 산업이다. 의료인은 의사와 간호사 등 인체에 의료행위를 할 수 있는 자이며(의료법 제2조) 보건의료인은 보건의료서비스에 종사하는 것이 허용된 자(보건의료기본법 제3조)로서 약사, 의료기사, 간호조무사 등의 인력을 말한다. 기타인력은 병원시설운영에 필요한 행정인력, 시설관리 인력 등을 말한다. 구성원과 직무만족도 관계에서 구성원의 개인특성, 가치관 등에서 유의한 관계[22]가 있거나, 젊은 연령과 간호사 및 행정직의 직무만족도가 높다든지[2][8], 개인 특성에 따라 차이는 있지만 직무만족과 관계가 없거나 보통수준의 결과[15][16]를 주장하였다.

서영 등[20]은 공연예술기관의 조직진단 모형 7S 요인이 직무만족에 미치는 연구에서 전략, 공유가치, 구조, 시스템, 구성원, 스킬, 스타일의 모든 요인에서 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2.5 운영체계(System)와 직무만족

운영체계는 조직 관리의 의사결정과 운영에 틀이 되는 관리제도와 절차 등을 포함하는 개념이다. 평가, 보상제도와 같은 관리제도, 운영계획 및 목표설정시스템, 통제시스템 등으로 설명할 수 있다. 구성원들의 행동을 체계화하고 특정 방향으로 유도하는 역할을 하며, 조직내 소통과정이나 업무처리과정 등으로 절차화 된 보고나 관례화 된 과정을 의미한다[13]. 조직체계와 직무만족과의 관계에서 병원, 품질관리, 공연기관 연구 등에서 유의성을 찾아보기 어려우나[9][13][41], 7S를 포함한 병원의 조직문화 구성요인을 긍정적으로 인식하는 집단에서는 구성원만족도가 높다[30][42]는 결과도 있다.

2.6 관리기술(Skill)과 직무만족

관리기술은 조직의 여러 가지 투입물을 조직이 목표

하는 산출물로 변환시키는데 이용된다. 변환도구는 지식, 도구, 기법, 활동으로 구성된 동기부여 및 목표관리, 예산관리, 갈등관리를 포함하는 개념[7]이라고 할 수 있다. 관리기술은 조직에서 비즈니스 가치로 변환하기 위하여 자원을 다루는 공식적, 비공식적인 능력이라고 할 수 있다[12]. 병원조직의 직무만족도는 직무관련 지식과 절차적 기술이 뛰어나더라도 조직이 기대하는 바대로 능력을 발휘하고자 하는 성취욕구가 부족하며, 필요한 역할 행동으로 나타나지 않는다[43]는 보고가 있다. 반면 교육훈련, 보상관리, 성취욕구 등의 연구에서 직무만족은 조직몰입에 직접적으로 영향을 미치는 동시에 상위욕구의 상호작용을 통하여 다양한 동기부여 필요성[43]을 주장하기도 한다.

2.7 공유가치(Share Value)와 직무만족

조직구성원들 모두가 공동으로 소유하고 있는 행동, 사고, 가치관, 이념 존재목적 등을 특정한 방향으로 이끌어가는 원칙이나 기준으로[12]으로 정의한다. 공유가치를 높게 지각하는 집단이 낮게 지각하는 집단보다 직무만족도가 높다[15][26][30].

3. 직무만족도

직무만족은 조직관리 및 인사관리 분야에서 지금까지 많은 연구다 이루어져 왔다. 그러나 직무만족에 영향을 미치는 요인들이 매우 다양하고 또 그들 간의 관계가 상당히 복잡하기 때문에 연구성과는 만족하지 못한 상황이다. 특히 의료기관의 직무만족 유효성에 대한 연구는 아직 미진한 상태이다. 본 연구는 의료기관의 다양한 구성원과 복잡한 조직구조 등에서 직무만족 정도를 결정하는데 중요한 요인으로 인식되고 있는 내부역량 요인인 7S 요인을 선행변수로 하여 직무만족에 미치는 영향관계를 분석하는데 초점을 두었다. 외부경쟁이 심화되면서 내부고객 만족을 통한 조직성과를 향상시키고자 관심을 가지게 되었다. 직무만족도는 구성원이 환경과 직무에 대하여 가지게 되는 심리적, 환경적, 생리적 결합으로부터 형성된 산물이며[13]. 직무가치, 욕구충족, 성취감, 긍정적인 감정 등의 의미로 사용되어 졌다[2]. 건강, 안전, 소속, 존경, 성장 등의 욕구 차원으로

또는 임금, 직무자체, 동료, 승진, 의사소통 등으로 또는 만족요인과 불만족요인으로 구분하여 측정하여 [15-17] 설명하였다. 많은 조직들에서 만족도가 높고 낮음에 따라 조직성과에 영향이 있음을 제시하고 있다 [2][7][9][18][44].

III. 연구의 설계 및 가설설정

1. 연구모형의 설계

본 연구는 내부역량 요인이 의료기관 구성원 직무만족을 측정하고자 하는데 연구의 목적이 있다. 실제로는 직무성과에 영향을 미치는 요인에는 조직문화적 요인 외에 많은 요인이 존재하겠지만 7S요인으로 한정했고, 특히 이 연구 모형을 통해 직무성과를 구성하고 있는 변수들에게 어떻게 영향을 미치는지에 관한 연구를 하고자 한다. 설문지는 내부역량과 직무만족을 기술한 42개 문항으로 구성되어 있고, 독립변수로 리더십스타일, 전략, 조직구조, 구성원, 운영체계, 관리기술, 공유가치 등을 조직구성원이 어떻게 인식하고 있는지를 묻는 종속변수로 직무만족으로 구성되어 있다. 이상의 설문문항에 대한 응답형식은 리커트 5점 척도를 사용하였다. 설문문항의 채점방식은 각 문항마다 1~5점까지의 비중을 두어 긍정문항에 대하여 “정말 그렇다”는 5점, “전혀 아니다”는 1점으로 하였다. 대부분의 연구가 직무만족이 경영성과에 영향을 미치고 있음을 제시하고 있다. 하지만 의료기관에 대한 연구는 아직 미진한 실정으로서 본 연구는 종합병원의 구성원들이 직무만족도 어떠한 영향을 미치는지 파악하기 위하여 연구모형을 설정하였다.

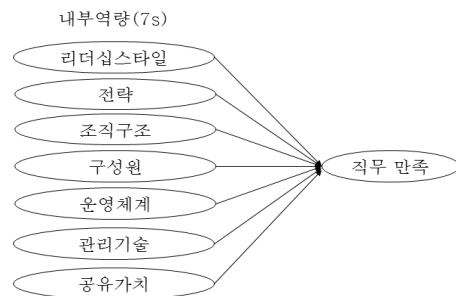


그림 1. 연구모형

2. 가설설정

2.1 리더십스타일과 직무만족도 간의 인과관계

조직 관리자의 리더십 스타일은 구성원들과의 교류하는 과정으로 구성원들의 직무만족과 조직성과 목표달성에 사용되어 왔으며[13] 리더십 스타일의 성격에 따라 구성원들에 많은 영향이 있음을 밝히고 있다[7][24][26][29][30]. 이상의 선행연구를 토대로 다음과 같이 가설을 수립하였다.

가설 1 리더십스타일은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2 전략과 직무만족도간의 인과관계

전략은 조직의 성과목표를 위한 자원의 배분으로 사용되어지며[3][16] 중요한 성과변수로 사용되어지고 있으나 업종에 따라 구성원 직무만족도에 대한 영향은 다르게 나타나고 있다. 이상의 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 수립하였다.

가설 2 리더십스타일은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 조직구조와 직무만족도 간의 인과관계

조직구조는 경제, 체계, 복잡성 등의 관점으로 설명하며[2][38] 직무만족도와 관련한 영향은 상반 결과를 보인다[2][8][20]. 이상의 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 수립하였다.

가설 3 조직구조는 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 구성원과 직무만족도 간의 인과관계

구성원들은 전문성, 가치관, 신념 등을 포함한 집합체이며, 의료기관 구성원은 의료인, 보건의료인, 기타인력으로 구분한다(의료법, 보건의료기본법). 구성원과 직무만족도와의 관계에서 개인특성, 가치관에 따라 직무만족도의 정도가 다르며[22] 관계가 없거나 보통수준의

결과[20][21]를 보이기도 한다. 이상의 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 수립하였다.

가설 4 구성원은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.5 운영체제와 직무만족도 간의 인과관계

운영체제는 구성원들의 행동을 체계화하고 특정 방향으로 유도하는 역할을 하며, 조직 내 소통과정이나 업무처리과정 등으로 절차화 된 보고나 관례화 된 과정을 의미하는 것으로 직무만족도와 관련하여 업종 또는 연구자에 따라 상반된 결과를 나타낸다[8][20][30][41][42]. 이상의 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 수립하였다.

가설 5 운영체제는 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.6 관리기술과 직무만족도 간의 인과관계

관리기술은 구성원의 동기부여 및 목표관리, 예산관리, 갈등관리를 포함하는 개념[8]으로 지식과 절차적 기술이 뛰어나더라도 조직이 기대하는 만큼의 행동으로 나타나지 않는다[43]고 하지만 다양한 동기부여가 필요함을 설명하고 있다[43]. 이상의 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 수립하였다.

가설 6 관리기술은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.7 공유가치와 직무만족도 간의 인과관계

공유가치는 조직구성원들 모두가 공동으로 소유하고 있는 행동, 사고, 가치관, 이념 존재목적 등을 특정한 방향으로 이끌어가는 원칙이나 기준으로[24]으로 공유가치를 높게 지각하는 집단이 낮게 지각하는 집단보다 직무만족도가 높다[20][24][26]. 이상의 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 수립하였다.

가설 7 공유가치는 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 조사 설계

본 연구는 충청남도 중소도시의 일개 종합병원에 근무하는 직원들을 대상으로 임의표본추출을 하였다. 2016년 9월 20일부터 10월 20일까지 전체 385명을 대상으로 설문지를 배부하였으며, 그 중 331부가 회수되었다(회수율: 86.0%). 회수된 자료 가운데 부실한 답변으로 적합하지 않은 4부는 폐기하고 분석 가능한 설문지 327매(98.8%)가 연구에 사용되었다. 수집된 자료의 IBM SPSS Statistics 21.0 Program을 이용하여 기초통계량을 구하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 신뢰성과 타당성 검사를 하였으며, 각 변수들에 대한 상관관계와 차이에 대한 t검정, 분산분석(ANOVA), 회귀분석을 통해 유의성을 검증하였다.

4. 변수의 조작적 정의 및 측정

연구에서 사용된 구성개념들은 선행연구를 통하여 본 연구목적에 적합하도록 수정하여 설문지를 작성하였으며, 리커트의 5점 척도를 사용하였다. 내부역량은 일본 산업의 성공요인에 대한 연구와 관련하여 Peters와 Waterman(1982)이 7S 모형으로 제시한 리더십 스타일(Style), 전략(Strategy), 조직구조(Structure), 구성원(Staff), 운영체계(System), 관리기술(Skills), 공유가치(Shared Values)를 사용하였다. 직무만족도는 심리적, 환경적, 생리적 결합으로부터 형성된 산물[32]의 개념에 근거하여 각각의 선행연구에서 사용된 항목들을 수정하여 측정하였다.

표 1. 설문지의 구성

변수	항목	문항수	선행연구	
내부역량	리더십 스타일	중간 관리자 리더십 발휘 활동 여론, 의견을 손쉽게 획득, 청취, 대응 조직 구성원 간에 소통 창의적이고 아이디어 제시 환경 변화에 신속히 적응하고 대응	5	허갑수 (1993) 박영배 (1996) 예동민 (2013) 손은호 (2006) 송현경,
	전략	미션과 비전 비전을 달성하기 위한 중장기 전략 미션, 비전 달성을 위한 자신의 역할 미션, 비전을 달성 조직문화가 형성 중장기 전략은 직원들에게 공유	5	김순기 (2011) 심계원 (2011) 장원혁 (2016) 서영,
	조직 구조	조직 구성원의 의견을 반영 중간관리자는 조직구성원의 리드 소통을 위한 공식, 비공식 제도 다양 특정 직급에 의한 영향력 타 부서와 업무협조	5	이상호 (2018) 이창호 (2016) 오석홍 (2011) 엄지현 (2011) 윤호 (2006) 최재웅 (2015) 강성원 (1999)

구성원	병원 내 교육 역량개발을 위한 제도적 장치 다양한 조직 구성원의 선발 및 채용 인재 상에 부합하는 인력을 양성 다른 업무를 전반적으로 이해	5	김미숙, 배성운, 서보민 (2014) 손운선 (2011) 김서영, 이규영 (2013) 김상한 (2017)
운영 체계	지식의 생성/축적/공유 시스템 다양한 방식의 인정 및 보상 주요한 의사결정에 걸리는 시간 조직의 성장과 발전에 장기적인 역점 내외부고객의 만족	5	
관리 기술	직원 개개인을 배려 협업과 협력 업무수행 결과에 대한 피드백 애로사항을 파악 및 해결 신규 직원의 조직생활 적응	5	
공유 가치	핵심가치의 이해 핵심가치의 공감 핵심가치의 실천 핵심가치의 인지 및 내부 전파 업무수행 시 핵심가치를 판단기준	5	
직무만족	현재에 대한 자부심 보수의 우대 승진 기회의 가능성, 업무분장과 부서 배치 적절성 직무 및 부서 배치의 적합성 능력을 발휘 할 수 있는 기회	7	

IV. 연구 결과

1. 표본의 특성

연구대상의 일반적 특성으로 성별구성에서 여자 248(75.8%)명, 남자의 79(24.2%)명 보다 많았다. 연령 수준은 20~29세가 139(42.5%)명으로 가장 많았고, 30~39세 118(36.1%)명 순으로 나타났고, 교육정도는 대학 졸업이 129(39.4%)명으로 가장 많았고, 전문대학 졸업 102(31.2%)명 순으로 나타났다. 직업은 간호사가 180(55.0%)명으로 가장 많았고, 다음으로 약사/의료기술직 59(18.0%)명 순으로 나타났다. 현 병원 근무기간은 2~5년 이상이 104(31.8%)명으로 가장 많았고, 6~10년 85(26.0%)명 순이었다. 본인을 포함한 가족 수는 4명이 93(28.4%)명으로 가장 많았고, 그 다음은 3명이 88(26.9%)명 이었다. 소득수준은 대부분 월 200~399만원이 185(56.6%)명으로 가장 높았으며 월 200만원 미만인 111(33.9%)명 순으로 조사되었다.

표 2. 분석대상자의 일반적인 특성

구분	N(%)
성별	
남	79 (24.2)
여	248 (75.8)
나이	
29세 이하	139 (42.5)
30-39 세	118 (36.1)
40-49 세	39 (11.9)
50 세 이상	31 (9.5)
교육	
고졸이하	96 (29.4)
전문대졸	102 (31.2)
대졸 or 대졸이상	129 (39.4)
직군	
간호사	180 (55.0)
약사/의료기사	59 (18.0)
행정직	47 (14.4)
기타	41 (12.5)
직위	
실장/수간호사 이상	23 (7.0)
대리, 계장	17 (5.2)
간호사	101 (30.9)
의료기술직	51 (15.6)
사원	70 (21.4)
기타	65 (19.9)
부서	
의료부 / 간호부	201 (61.5)
원무부	27 (8.3)
총무부	24 (7.3)
기타	75 (22.9)
현 병원 근무 기간	
2년 미만	81 (24.8)
2-5년	104 (31.8)
6-10년	85 (26.0)
10-15년	49 (15.0)
16년 이상	8 (2.4)
현 부서 근무기간	
2년 미만	116 (35.5)
2-5년	119 (36.4)
6-10년	55 (16.8)
10-15년	33 (10.1)
16년 이상	4 (1.2)
현직 근무기간	
2년 미만	69 (21.1)
2-5년	112 (34.3)
6-10년	77 (23.5)
10-15년	58 (17.7)
16년 이상	11 (3.4)
소득	
200만원 미만	111 (33.9)
200- 399만원	185 (56.6)
4백만원 이상	31 (9.5)
Total	327 (100.0)

2. 타당성 및 신뢰성 검증

측정도구의 개념타당성을 검증하기 위하여 주성분 분석을 실시하였으며, 요인들 간의 상호독립성을 유지하여 회전하는 방식인 직각회전방법을 통하여 분석하였다. 요인적재량의 기준은 0.5으로 설정하였다. 최대 설명력을 확보하는 기준으로 요인추출 고유 값 1.0을 기준치로 이용하였다. Cronbach's α 값을 이용하여 구성요인들의 내적 일관성을 검토하였다. 요인분석을 위한 기본 가정인 각 측정변수 간의 적절한 상관성에 대한 가정을 확인하기 위한 KMO(Kaise-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) 표본 적합성 검증 값은 0.9 이상으로 0.5이상의 기준을 충족했다. 또한 Bartlett 검증 결과 역시 1%의 유의수준에서 각각의 측정변수 간 적정수준 이상의 상관성을 확인하였다.

표 4. 직무 만족도 분석 및 신뢰성 결과

구분	요인적재 값 요인 1	Cronbach's α	
현직에 대한 자부심,	.775	.904	
타 부서 직원 보다 보수의 우대	.684		
타 직종 보다 승진 및 기회의 가능성	.661		
업무분장과 부서 배치는 적절성	.620		
직무 범위의 명확성	.629		
직무 및 부서 배치의 적합성	.800		
능력을 발휘할 수 있는 기회	.721		
아이겐 값	5.004		
공통변량(%)	20.850		
누적변량(%)	20.850		
KMO=.924, Bartlett's $X^2=4006.237$ (p<0.001)			

3. 상관관계 분석

사용된 측정변수들의 관련성 여부를 알아보기 위해 상관계수의 결과를 보면 요인들 간의 상관관계는 모두 1% 유의수준에서 정(+)의 상관관계의 결과를 보였다.

표 5. 상관관계 분석

변수	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
(1) 리더십	1							
(2) 전략	.718**	1						
(3) 조직구조	.728**	.648**	1					
(4) 구성원	.635**	.589**	.755**	1				
(5) 시스템	.701**	.599**	.687**	.716**	1			
(6) 관리기술	.689**	.642**	.670**	.639**	.812**	1		
(7) 공유가치	.622**	.686**	.647**	.614**	.676**	.709**	1	
(8) 직무만족	.641**	.514**	.622**	.606**	.573**	.585**	.489**	1

**P<0.001

4. 가설 검증결과

내부역량과 직무만족에 관한 가설을 검증한 결과는 다음과 같다. 리더십스타일은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설 1>은 표준화 계수 값은 0.392, t값은 6.153로 유의도 값이 0.001 보다 낮은 값을 보이고 있어 정(+)의 영향을 미친다는 것으로 나타나 가설 1은 채택되었다. 조직구조는 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 <가설 3>은 표준화 계수 값은 0.129, t값은 1.993로 유의도 값이 0.047로 0.05보다 낮은 값을 보이고 있어 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다. 구성원은 조직만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 <가설 4>는 표준화 계수 값은 0.232, t값은 3.813으로 유의도 값이 0.001보다 낮은 값으로 나타나 정(+)의 영향을 미친다고 볼 수 있다. 가설 4도 채택되었다. 관리기술은 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것이라는 <가설 6>은 표준화 계수 값이 0.204, t값은 2.949로 유의도 값이 0.001 보다 낮은 값을 보이고 있어 정(+)의 영향을 미친다는 것으로 나타나 가설 6은 채택되었다. 하지만 전략, 시스템, 공유가치는 영향 관계가 존재하지 않아 기각되었다. 모형의 설명력은 69.1%를 보였다(p<0.001). 이는 통계적으로 유의한 수준에서 리더십 스타일, 조직구조, 구성원 관리기술이 증가할수록 직무만족이 높아지는 결과를 확인하였다.

표 6. 직무만족에 영향을 미치는 내부역량 요인

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p-value
	B	표준오차	β		
상수	.904	.115		7.880	.000**
리더십	.300	.049	.392	6.153	.000**
전략	-.001	.043	-.002	-.032	.975
조직구조	.126	.063	.129	1.993	.047
구성원	.208	.055	.232	3.813	.000**
시스템	-.067	.062	-.077	-1.077	.283
관리기술	.164	.056	.204	2.949	.003*
공유 가치	-.030	.050	-.035	-.595	.552

R²=0.691, p=0.000

*p<0.05, **p<0.001

표 7. 가설 검증결과 요약

구분	종속변수	←	독립변수	검증결과
가설 1	직무만족	←	리더십	채택
가설 2	직무만족	←	전략	기각
가설 3	직무만족	←	조직구조	채택
가설 4	직무만족	←	구성원	채택
가설 5	직무만족	←	시스템	기각
가설 6	직무만족	←	관리기술	채택
가설 7	직무만족	←	공유 가치	기각

V. 결론 및 제언

본 연구는 7S 모형을 통한 지각된 내부역량이 구성원들에 미치는 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고자 하였으며, 병원들의 조직내적 요인을 통한 경쟁력 향상 방안을 찾아보고자 하였다. 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 리더십스타일은 구성원들과의 교류하는 과정으로 조직운영과 성과에 중요한 요인이 될 수 있다. 직무만족도와 높은 상관관계와 영향관계($p < 0.001$)가 있어 선행연구들의 결과[8][24][26][29][30]와 다르지 않았다. 리더십스타일은 경영자의 영향력발휘가 구성원들의 업무추진 조직발전에 중요한 요인임을 확인하였다.

둘째, 전략은 조직의 성과목표를 위해 자원의 배분으로 사용되어지는 개념으로 조직운영에 중요한 요소임에도 불구하고 직무만족도 영향관계를 찾지 못했다. 전략은 업종에 따라 상당한 영향[35][36]이 있다는 결과와 배치되며 보건의료조직 분야의 연구에서 영향관계가 없다[8][15][37]는 내용과 일치한다. 전략의 활용에 대한 논의가 필요한 결과라고 할 수 있다.

셋째, 조직구조는 구성원들의 의지와 협동을 통해 조직목표를 달성하는 개념이다. 조사결과 유의한 영향($p < 0.05$) 관계로 확인되어 선행연구[2][8]들의 결과를 뒷받침하고 있으나 영향관계가 없다는 내용도 있는 것을 감안하면 논의가 필요한 요인이라고 할 수 있다.

넷째, 구성원은 조직을 구성하는 핵심 자원으로 노동집약적인 보건의료조직에서는 중요한 개념이다. 본 연구의 구성원과 직무만족 관계는 높은 영향관계($p < 0.001$)를 보여 선행연구[2][8][22]들의 결과와 다르지 않다. 중요한 관리 요인임을 확인할 수 있다.

다섯째, 운영체제는 의사결정과 일상운영에 틀이 되는 관리제도와 절차 등을 것으로 조직운영에 중요한 개념임에도 불구하고 직무만족도에 영향을 미치지 않는 결과를 보였다. 선행 일부 결과[8][20][41]를 뒷받침하고 있으나, 긍정적인 영향관계[30][42]를 설명하고 있는 연구들도 있어 추적 연구가 필요하다.

여섯째, 관리기술은 투입물에 대한 산출물로 변환시키는 지식, 도구 등으로 성과향상의 조직에서 중요한 개념이다. 직무만족도 관계는 유의한 영향($p < 0.03$) 관계를 보였다. 조직이 기대하는 바대로 행동으로 나타나지 않는다는 선행연구[43]와 대립되는 결과를 보여주고 있다. 직무만족은 조직몰입에 많은 영향을 미쳐 다양한 동기부여가 필요하다는 내용[43]으로 볼 때 성과향상 측면에서 중요한 변수로 볼 수 있다.

일곱째, 연구된 공유가치의 결과는 직무만족에 유의한 결과를 보여주지 못했다($p > 0.552$). 공유가치를 높게

지각하는 집단이 낮게 지각하는 집단보다 직무만족도가 높다[20][26][30]는 내용으로 볼 때 후속 연구와 논의가 필요할 수 있다.

연구결과에 대해 종합해 보면, 직무만족에 영향을 주는 요인으로 리더십스타일, 조직구조, 구성원, 관리기술이 요인으로 나타났다. 이는 의료기술의 발전과 더불어 의료업무는 점차 전문화되어 가고 있다. 그 결과로 병원은 다양한 직종의 협업에 의해서만 그 기능을 원활히 수행할 수 있는 대규모 조직으로 변형하고 있다. 이와 같은 병원의 내외상황 변화로 인하여병원내부활동이 구성원, 구조, 관리기술이 중요성을 갖게 되었다. 예동민[14]은 구조, 공유가치, 스타일, 구성원이 직무 만족을 영향을 미치는 요인으로 본 연구의 리더십 스타일과 구조에서 최철문[45]의 연구 결과 구성원을 제외한 리더십 스타일, 전략, 조직구조, 시스템, 관리기술, 공유가치에서 직무만족을 미치는 요인으로 나타나 리더십 스타일, 구조, 관리 기술이 본 연구와 유사한 결과를 확인하였다.

그동안 병원을 비롯한 다수의 조직들은 외적환경에서 경영성과 향상을 추구했다. 환경변화에 따라 내부적 요인에서 성과향상을 방안을 찾으려는 관심이 증가 되었다. 본 연구는 7S 모형을 통한 내부역량과 구성원들의 직무만족도 관계를 찾아보았다. 모든 요인들이 가설에 부합하는 결론을 얻지 못했지만 리더십스타일, 조직구조, 구성원, 관리기술 측면에서 유의한 결과를 도출할 수 있었다. 전략, 조직구조, 운영체계 등은 경영자의 의지에 따라 변화가 빠른 하드웨어적인 면보다 관리기술, 구성원, 공유가치, 리더십 스타일 등 가치관과 사람과의 관계 등 소프트웨어적인 부분이 직무만족에 더 영향을 미치는 것으로 나타났다. 도출된 결과 반영하여 조직은 외적인 부분에 투자하는 것보다 내부 구성원의 조직문화 형성에 중점을 두어야 성과향상 방안으로 활용될 수 있을 것이다.

연구를 수행하는 과정에서 몇몇 한계점을 나타내고 있어 향후 연구에서는 이를 보완할 필요가 있다. 설문병원이 중소도시의 일개 종합병원을 대상으로 조사된 바 정확한 추론을 위해서는 국립병원, 대학병원, 중소병원의 설립구분과 병상 수의 규모를 활용하여 연구할 필요도 있을 것이다. 또한 내부역량을 통한 직무만족도는

전반적인 정서적 만족도로 정의하고 있어 최근 내부 구성원에 대한 중요성이 커지고 있는 환경을 감안한다면 내적요인과 외적 요인 등으로 분리하여 측정하는 것도 더 많은 시사점을 제공해 줄 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

[1] 배현진, *기업 내부역량이 공동브랜드 활용 집약도 및 성과에 미치는 영향*, 조선대학교 대학원, 박사학위논문, 2013.

[2] 이창호, *병원의 조직구조, 조직문화, 조직갈등, 직무만족의 관계연구*, 부산대학교 대학원, 박사학위논문, 2016.

[3] J. B. Quinn, *Strategies for Change: Logical Incrementalism*, Richard D. Homewood III : Irwin, 1980.

[4] A. M. Pettigrew, On Studying Organizational Cultures, *Administrative Science Quarterly*, Vol.24, No.4, pp.570-581, 1979.

[5] W. G. Ouchi, *Markets, Bureaucracies and Clans*, *Administrative Science Quarterly*, Vol.25, pp.129-141, 1980.

[6] T. J. Peters and R. H. Waterman, *In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies*, k: Harper and Row, Prentice-Hall, 1982.

[7] R. Hoppock, *Job Satisfaction*, Harper and Brothers, 1935.

[8] 예동민, *조직진단 7S 요인이 조직성과에 미치는 영향 - A재단 산하병원을 대상으로*, 을지대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.

[9] F. Herzberg, "The Motivation to Work Among Finnish Supervisors," *Personnel Psychology*, Vol.18, No.4, pp.393-402, 1965.

[10] C. I. Alderfer, *Existence, Relatedness and Growth: Human Need in Organizational Settings*, The Free Press, 1972.

[11] E. A. Locke, The Nature and Cause of Job Satisfaction, in Dunnette, M. D. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Vol.1, pp.1297-1343, 1976.

[12] 김상한, *병원 간호사에 대한 임파워먼트가 직무만족, 정서적 몰입 및 이직의도에 미치는 영향: LMX, 지각된 조직지원 및 병원규모의 조절효과*, 경희대학교 대학원, 박사학위논문, 2017.

[13] B. M. Bass, "From Transactional to Transformational Leadership: Learning to Share the Vision," *Organizational Dynamic*, Vol.1. No.18, pp.19-31, 1990.

[14] R. House, M. Javidan, P. Hanges, and P. Dorfman, "Understanding Cultures and Implicit Leadership Theories Across the Globe: an Introduction to Project Globe," *Journal of World Business*, Vol.37, No.1, pp.3-10, 2002.

[15] 정영석, *파워풀 컨베이션: 강력한 리더들의 의사소통 비법*, 거름출판사, 2006.

[16] A. D. Chandler, *Strategy and Structure*, MIT Press, 1962.

[17] C. I. Barnard, *Functions of the Executive*, Harvard University Press, 1938.

[18] E. H. Schein, *Organizational Culture and Leadership* 4th Edition, Published by Jossey-Bass, 2010.

[19] D. Katz and R. L. Kahn, *The Social Psychology of Organizations*, John Wiley and Sons, Inc. 1966.

[20] 서영, 이상호, "공연예술기관의 조직진단모형 7S 요인이 과제환경과 직무만족에 미치는 영향," *인문사회* 21, 제9권, 제1호, pp.427-439, 2018.

[21] 윤호, *병원조직 구성원의 직무만족 연구*, 금오공과대학교 대학원, 박사학위논문, 2009.

[22] 엄지현, *병원 조직구성원의 개인특성이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구*, 건양대학교 보건복지대학원, 석사학위논문, 2011.

[23] J. Peppard, "The Conundrum of IT Management," *European Journal of Information Systems*, Vol.16, No.4, pp.336-345, 2007.

[24] R. T. Pascale and A. G. Athos, *The Art of Japanese Management*, NY, Penguin Books, 1981.

[25] R. M. Grant, "The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation," *California Management*

Review, Vol.33, No.3, pp.114-135, 1991.

[26] 허갑수, *병원조직의 문화적 특성과 직무성과간의 관계에 관한 실증적 연구*, 동아대학교 대학원, 박사학위논문, 1993.

[27] 최정, 하나선, 박효미, *간호조직문화 7S 요인과 조직유효성의 관계, 가정간호학회지, 제10권, 제2호*, pp.255-263, 2004.

[28] J. M. Burns, *Leadership*, Harper & Row, 1978.

[29] 박영배, "기업 중업원의 근로 가치관과 리더십 스타일이 직무만족에 미치는 영향," *경영학연구, 제25권, 제4호*, pp.134-160, 1996.

[30] R. Buzzel, B. Gale, and R. Sultan, "Market Share a Key to Profitability," *Harvard Business Review, Vol.53, No.1*, pp.97-106, 1975.

[31] R. E. Miles and C. C. Snow, *Organizational Strategy, Structure and Process*, McGraw-Hill Book Co. 1978.

[32] M. E. Porter, *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*, Free Press, 1980.

[33] V. Govindarajan and A. K. Gupta, "Linking Control Systems to Business Uni-Strategy: Impact on Performance," *Accounting, Organizations and Society, Vol.10, No.1*, pp.51-66, 1985.

[34] 손은호, *호텔기업의 핵심역량과 경쟁전략 간의 적합성이 경영성과에 미치는 영향*, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2006.

[35] 송현경, 김순기, "병원의 전략변화에 관한 연구," *대한경영학회지, 제25권, 제1호*, pp.93-110, 2011.

[36] 심계원, *경영전략이 경영정보시스템을 통하여 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구*, 경원대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.

[37] 장원혁, *전문병원의 역량, 경영환경 및 경쟁전략이 조직성과에 미치는 영향*, 고신대학교 대학원, 박사학위논문, 2016.

[38] 오석홍, *조직이론(제7판)*, 박영사, 2011.

[39] J. M. Pfiffner and F. P. Sherwood, *Administrative Organization*, Prentice-Hall, 1960.

[40] J. Hage and M. Aiken, "Routine Technology, Social Structure and Organizational Tools," *Administrative Science Quarterly, Vol.14, No.3*,

pp.366-376, 1969.

[41] 최재용, *7S 관점의 ISO 9001 품질경영시스템 경영성과 영향 연구*, 외국어대학교 대학원, 박사학위논문, 2015.

[42] 강성원, *조직문화가 조직유효성에 미치는 영향*, 한양대학교 대학원, 석사학위논문, 2003.

[43] 김미숙, 배성운, 서보민, "종합병원 여성근로자의 조직몰입에 대한 인적자원관리와 성취욕구의 영향: 직무만족의 조절효과," *대한경영학회지, 제27권, 제2호*, pp.311-325, 2014.

[44] 손운선, *병원종사자의 직무만족과 조직몰입이 이직의도와 조직갈등에 미치는 영향*, 원광대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.

[45] 최철문, *조직진단 요인의 분류와 관계에 대한 실증적 분류*, 서경대학교 대학원, 석사학위논문, 2012.

저 자 소 개

정 용 주(Yong-Ju Jung)

정희원



- 2006년 2월 : 건양대학교 병원관리학과(병원경영학 석사)
- 2015년 2월 : 건양대학교 경영학과(경영학박사)
- 2005년 7월 ~ 현재 : 보건복지부 국립공주병원 주무관

<관심분야> : 병원경영, 재무관리