

## 병원행정직 종사자들의 창의적 행동이 직무열정에 미치는 영향

임정도, 정홍길‡  
부산가톨릭대학교 병원경영학과

### Effect of Creative Behavior on Passion about One's Job for Hospital Administrative Staff Members

Jung-Do Lim, Hong-Gil Jeong‡

*Department of Health Care Management, Catholic University of Pusan*

#### <Abstract>

This study was undertaken to investigate the effectiveness of a hospital organization targeting both hospital administrative staff members and internal/external customers under a rapidly changing organizational environment, where the effect of creative behavior on passion about one's job was controlled with the participation of 55 people from two larger general hospitals, with 103 people from four general hospitals, with 51 people from eight regular hospitals. Thus, data from a total 209 people were collected.

The creative behavior of hospital administrative staff members working for general hospitals and larger general hospitals significantly affected job engagement, showing that 'Relevant knowledge, maintaining status, and application appetite' were higher than the scores of 'new knowledge pursuit activities.' However, a weaker relationship between creative behavior and job engagement was found in medical institutions than for hospitals.

---

**Key Words : Hospital Administrative Staffs, Creative Behavior, Passion about Job**

‡ Corresponding author : Hong-Gil Jeong(hgdean@naver.com) Department of Health Care Management, Catholic University of Pusan

• Received : Nov 10, 2014

• Revised : Feb 21, 2015

• Accepted : Mar 07, 2015

## I. 서론

우리나라의 병원은 공적의료보장체계 내에서 정부의 직간접적인 통제를 받고 있으며, 의료환경은 경쟁의 가속화, 서비스의 보급화, 정보기술의 발달 등 대내외적으로 급격히 변화하고 있다. 급변하는 시장 상황에서 보다 유연하고 탄력적인 적응을 위한 조직으로의 변화를 위한 노력의 일환으로 많은 조직들은 임파워먼트를 기초로 한 구조적인 변화를 꾀하고 있다[1]. Oldham & Cumming[2]는 임파워먼트를 기초로 한 조직구조는 구성원들의 성과에 대한 자신감이 창의성과 높은 연관성이 있다고 하였다.

과거 통제 중심의 조직은 관리자와 구성원의 관계를 주종관계로 단순화시켜서 권력 지향적인 조직문화로 조직의 정체를 가속화 시켰다. 또한 관리자들에게만 의사결정권과 정보가 집중되어 있었고, 조직 하부의 구성원들은 지시하는 업무를 일방적으로 수행하기만 하면 되었다[3]. 하지만 빠르게 급변하는 시장 상황에서 조직은 보다 유연하고 탄력적인 적응력을 필요로 할 뿐만 아니라 과거 통제 중심의 조직 구조에서 벗어나 수평화 된 조직 구조로의 변화가 요구된다고 할 수 있을 것이다.

대부분의 기업들은 환경의 변화에 대응하기 위하여 조직의 리더자는 구성원에게 창의성을 통해 조직의 변화와 효율성에 모색하는 등 다양한 경영관리시스템을 도입하여 실행하고 있다. 창의성은 자기발견적인 과업을 수행하는 개인에 의해 새롭고 유용한 아이디어나 제품을 생산하는 것[4], 새롭고 유용한 아이디어의 도출과 기존 아이디어를 결합하여 새롭고 유용한 관점으로 개발하려는 활동[5], 복잡한 사회시스템에서 함께 일하는 개인들에 의해 가치 있고 유용한 새로운 제품, 아이디어, 절차, 혹은 과정을 강조하는 것[6] 등 다양한 개념으로 여러 분야에서 연구되어 왔다.

병원조직도 급변하는 사회 환경의 변화에서 생

존을 위해서는 기존의 관리기법을 과감히 수정하여 새로운 관리시스템을 지속적으로 모색할 필요성이 있을 것이다. Lee[7]은 병원조직 구성원들이 새롭고 유용한 지식을 창출하고 이를 공유 및 활용하여 혁신행동을 발휘하였을 때 경쟁우위와 부가가치를 창출할 수 있을 것이라고 하였다. 이에 본 연구는 급변하는 경영환경 속에서 병원조직의 유효성을 제고할 수 있는 방안을 모색하고자 내·외부고객과 일치적이면서 최종적인 접점에 근무하는 병원행정직 종사자들을 대상으로 창의적 행동이 실질적으로 업무를 수행하는데 있어서 직무에 관한 열정과 어떻게 연계되는지 즉, 창의적 행동이 직무열정에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상 및 연구도구

본 연구대상은 부산지역에 소재한 병원급 이상 의료기관에 종사하고 있는 병원행정직 종사자들을 대상으로 하여, 설문지 300부를 배포하여 214부를 회수(회수율 71.3%)하여 무응답 등이 있는 설문을 제외한 209부를 최종 분석에 사용하였다.

본 연구에서 사용된 연구도구는 병원종사자들을 대상으로 Eun[8]이 사용한 창의성과 혁신 중 영역 관련지식 4문항, 창의적 사고기술 1문항, 혁신행동 4문항, 총 9문항과 Lim[9]가 사용한 전문직업성 중 직무에 대한 열정 변수 8개 문항을 사용하였다.

### 2 분석방법

분석방법은 SPSS 21.0을 사용하였으며, 분석절차는 다음과 같다.

첫째, 연구대상자 구성의 적절성 검증을 위하여 근무하는 의료기관 종류에 따른 Pearson  $\chi^2$  검정

을 실시하였다.

둘째, 측정도구의 타당성과 내적일관성 검증을 위하여 요인분석과 신뢰도 검증을 실시하였다.

셋째, 병원행정직 종사자들의 창의적 행동과 직무열정에 대하여 성별, 직위, 근무하는 의료기관 종류에 따라 살펴보기 위하여 t-test와 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

넷째, 병원행정직 종사자들의 창의적 행동이 직무열정에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

## 2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도

본 연구 목적에 따라 선행연구를 토대로 구성된 측정도구의 타당성과 내적일관성 검증을 위하여 요인분석(Factor analysis)과 신뢰도 검증(Reliability analysis)을 실시하였다.

타당성 검증을 위하여 실시한 요인분석은 주성분 분석(principal component analysis)방법에 의하여 요인추출을 하였으며, 직교회전 방법 중 베리맥스(varimax)방식을 이용하여 요인회전을 실시하여, 요인선택은 요인적재량의 절대값이 0.6이상으로 하였다.

그 결과 <Table 2>와 같이, 창의적 행동은 두 개의 요인으로 분류되었는데, 새로운 기술·철차·기법 또는 아이디어 연구, 다른 사람에게 나의 아이디어를 알리고 적극적으로 옹호, 새로운 아이디어를 실행하는데 필요한 재원의 확보 노력, 새로운 아이디어를 실행하기 위한 적절한 계획 수립 등은 '새로운 지식추구 활동', 직무수행에 충분한 지식과 재능 보유, 직무에 대해 타인에게 조언해 줄 전문 지식 보유, 다른 사람들이 어렵고 위험하다고 여기는 문제에 대한 도전 의욕 등은 '관련지식 보유상태 및 활용욕구'로 변수명을 설정하였다. 그리고 직무열정은 일에 대한 즐거움, 맡은 일에 대한 만족, 직무자체의 흥미, 직무로 인한 성취감, 직무수행과정에서의 발전, 직무내용과 인생가치관의 부합, 직무자체의 자부심, 현재직무의 도전가치 등의 내용으로 구성되었다.

## III. 연구결과

### 1. 연구대상자의 구성

2013년12월 1일부터 12월 25일까지 부산지역의 병원행정직 종사자를 대상으로 상급종합병원 2개 기관의 55명, 종합병원 4개 기관의 103명, 병원급 8개 기관의 51명, 총 209명으로 실시하였다. 연구대상자의 성별로는 남자 33.5%·여자 66.5%이며, 직위는 일반사원 74.2%·실무책임자 19.6%·관리책임자 6.2%로 구성되었다.

Pearson  $\chi^2$  검정 결과 근무하는 의료기관 종류에 따른 성별 및 직위에 대한 분포는 유의한 차이가 없어 근무하는 의료기관 종류에 따른 연구대상자의 구성은 적절한 것으로 확인되었다.

<Table 1> Composition of the Research Subjects

(unit: N, %)

Characteristics	Categories	Type of Medical Institute			Total	Pearson $\chi^2$
		Upper General Hospital	General Hospital	Hospital		
Sex	Male	19(34.5)	36(35.0)	15(29.4)	70(33.5)	.507 (.776)
	Female	36(65.5)	67(65.0)	36(70.6)		
Position	Worker	42(76.4)	77(74.8)	36(70.6)	155(74.2)	4.83 0(.305)
	Staff	8(14.5)	23(22.3)	10(19.6)	41(19.6)	
	Manager	5(9.1)	3(2.9)	5(9.8)	13(6.2)	
Total		55(100.0)	103(100.0)	51(100.0)	209(100.0)	

<Table 2> Factor Analysis and Reliability Analysis

Items	Contents	Factor loading	Eigen value	Cronbach` α	Variable Name
Creative Behavior	I examine new technology, processes, methods or ideas	.831	3.792	.883	New knowledge pursuit activities
	I tell my idea to others and positively support them	.819			
	I try to maintain funds to realize new ideas	.834			
	I set up proper plans to realize new ideas	.850	1.258	.769	Relevant knowledge maintaining status, and application appetite
	I have enough knowledge and talent to perform my work	.837			
	I have special knowledge to tell my work to others	.851			
	I have a desire to solve problems which are difficult and dangerous according to others.	.706			
% Cumulative: 72.138, Total Cronbach's α: .857					
Passion about Job	I feel full satisfaction by my work	.884	5.703	.942	Passion about Job
	I am very pleased with my work	.880			
	I have an interest on my work	.823			
	I feel achievement by my work	.881			
	I am progressing daily while I am working	.797			
	The content of work corresponds to my sense of values	.811			
	I am proud of my work	.847			
	It is worthwhile to challenge my present work	.827			
% Cumulative: 71.292					

### 3. 병원행정직 종사자들의 특성에 따른 창의적 행동과 직무열정

병원행정직 종사자들의 창의적 행동인 새로운 지식추구 활동과 관련지식 보유상태 및 활용욕구, 그리고 직무열정에 대해 5점 척도로 측정하여 살펴본 결과 <Table 3>과 같이 새로운 지식추구 활동은 3.13점, 관련지식 보유상태 및 활용욕구는 전

체 평균이 3.50점, 직무열정은 3.48점으로 나타났다. 이를 성별, 직위, 근무하는 의료기관 종류에 따라 살펴보면 다음과 같다.

창의적 행동은 성별에 따라 관련지식 보유상태 및 활용욕구가 남자(3.63점)가 여자(3.43점)보다 유의하게 높은 것으로 나타났으며, 직위에 따라서는 관련지식 보유상태 및 활용욕구가 관리책임자 3.90 점, 실무책임자 3.58점, 일반사원 3.44점으로 직위

가 높을수록 높게 나타났는데 Scheffe 사후검정 결과 관리책임자가 일반직원보다 유의하게 높은 것으로 확인 되었다. 그리고 근무하는 의료기관 종류에 따라서는 새로운 지식추구 활동은 종합병원 3.26점, 상급종합병원 3.03점, 병원급 2.99점 순으로 근무하는 의견기관 종류에 따라 유의한 차이를 보였는데 Scheffe 사후검정 결과 동일집단군으로 확인되었으며, 관련지식 보유상태 및 활용욕구는 상급종합병원과 종합병원이 3.54점, 병원급 3.35점으로 근무하는 의견기관 종류에 따른 유의한 차이는 보이지 않았다.

직무열정은 전체평균이 3.48점으로, 성별에 따라서는 남자 3.52점·여자 3.46점, 직위에 따라서는 일반직원 3.47점·실무책임자 3.46점·관리책임자 3.61점, 근무하는 의료기관 종류에 따라서는 상급종합병원 3.61점·종합병원 3.49점·병원급 3.30점이었으나 성별, 직위, 근무하는 의료기관 종류에 따른 유의한 차이는 보이지 않았다.

#### 4. 병원행정직 종사자들의 창의적 행동이 직무열정에 미치는 영향

병원행정직 종사자들의 창의적 행동인 새로운 지식추구 활동과 관련지식 보유상태 및 활용욕구가 직무열정에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 직무열정을 종속변수, 새로운 지식추구 활동·관련지식 보유상태 및 활용욕구·병원행정직 종사들의 특성(성별, 연령, 현 병원 근무기간, 직위)을 독립변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 <Table 4>와 같이 창의적 행동인 '새로운 지식추구 활동'과 '관련지식 보유상태 및 활용욕구'가 직무열정에 유의하게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

반면 병원행정직 종사자들의 특성변수인 성별·연령·현 병원 근무기간·직위는 유의한 영향요인으로 확인되지 않았다.

<Table 3> Creative Behavior and Passion about One's Job by Hospital Administrative Staff Members

Category by Characteristic		Creative Behavior		Passion about one's Job
		New knowledge pursuit activities	Relevant knowledge maintaining status and application appetite	
Sex	Male	3.22±.89	3.63±.66	3.52±.83
	Female	3.09±.62	3.43±.57	3.46±.61
	t(p)	1.138(.258)	2.255(.025)	.592(.555)
Position	Worker	3.09±.74	3.44a±.64	3.47±.68
	Staff	3.17±.68	3.58±.48	3.46±.72
	Manager	3.52±.61	3.90b±.48	3.61±.69
	F(p)	2.229(.110)	3.933(.021)	.235(.791)
Type of Medical Institute	Upper General Hospital	3.03a±.80	3.54±.68	3.61±.79
	General Hospital	3.26a±.64	3.54±.55	3.49±.66
	Hospital	2.99a±.77	3.35±.63	3.30±.59
	F(p)	3.193(.043)	1.878(.155)	2.847(.060)
Total		3.13±.72	3.50±.61	3.48±.69

Note) Scheffe Post-test: a<b

병원행정직 종사자들의 창의적 행동인 새로운 지식추구 활동과 관련지식 보유상태 및 활용욕구가 직무열정에 미치는 영향을 근무하는 의료기관 종류에 따라 살펴보면 <Table 5>와 같다.

근무하는 의료기관 종류가 상급종합병원과 종합병원인 경우에는 병원행정직 종사자들의 특성변수

의 통제유무와 관계없이 창의적 행동인 '새로운 지식추구 활동'과 '관련지식 보유상태 및 활용욕구'가 직무열정에 유의하게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 근무하는 의료기관 종류가 병원급인 경우에는 유의한 영향요인으로 나타나지 않았다.

<Table 4> Effect of Creative Behavior on Passion about One's Job According to the Objective of the Study

Variable name	Unstandardized Coefficient		Std. Coefficient beta	t(p)
	B	S. E.		
Constant	1.223	0.43		2.891**
New knowledge pursuit activities	.252	0.66	.264	3.845***
Relevant knowledge, maintaining status, and application appetite	.388	.079	.342	4.905***
Sex	.032	.096	.022	.334
Age	.015	.011	.186	1.331
Present duration for years of service	.000	.001	-.058	-.462
Position dummy 1	-.198	.124	-.126	-1.595
Position dummy 2	-.135	.201	-.047	-.669
R <sup>2</sup> = .281, F(p) : 11.222***				

- 1) \*\*: p<.01, \*\*\*: p<.001
- 2) Sex: male 0, female 1
- 3) Position dummy 1: worker 0, staff & manager 1
- 4) Position dummy 2: worker & staff 0, manager 1

<Table 5> Effect of Creative Behavior on Passion about One's Job According to the Type of Medical Institute

Variable name	t(p)				
	Upper General Hospital		General Hospital		Hospital
	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2	Model 1
Constant	2.540*	.554	2.682**	.846	4.611***
New knowledge pursuit activities	2.044*	2.293*	3.116**	3.004**	1.488
Relevant knowledge, maintaining status, and application appetite	2.831**	3.005**	3.544**	3.254**	1.611
Sex		1.920		-.534	
Age		1.047		.492	
Present duration for years of service		-.593		-.019	
Position dummy 1		-1.813		-1.017	
Position dummy 2		-1.054		1.385	
R <sup>2</sup>	.276	.413	.310	.338	.176
F(p)	9.929***	4.726***	22.468***	6.925***	5.137*

- 1) \*: p<.05, \*\*: p<.01, \*\*\*: p<.001
- 2) Sex: male 0, female 1
- 3) Position dummy 1: worker 0, staff & manager 1
- 4) Position dummy 2: worker & staff 0, manager 1

#### IV. 고찰 및 결론

최근 의료계에서는 합리적인 경영의 필요성과 조직의 성과를 증대시키고 개선하기 위한 방안들에 대한 관심이 높아지고 있으며[10], 그 중 하나로 인적자원의 효율적 관리가 병원경영전략에 중요한 요인 중 하나로 보고 있는데[11] 인적자원의 효율적 관리는 직무수행 노력을 증대시켜 기업의 경영성과에 지대한 영향을 미쳐 경쟁우위를 나타내는 중요성을 내포하고 있기 때문이다[12].

Redmond & Mumford[13]는 효율적인 인적자원 관리를 위해서는 부하들의 창의성을 높일 필요성이 있으며, 이를 위해서는 부하들이 문제점을 구성해내고 높은 자기 효능감을 갖도록 상사들이 도움을 주어야한다고 하였다. 창의성은 직무관련문제에 대하여 새롭고 유용한 것으로 판단되는 해결안을 개발하는 것으로[14], 다면적 성격을 지닌 창의성은 새롭고 가치 있는 무엇인가를 만들어 낼 수 있는 능력을 기초로 창의적 결과를 도출하는 일련의 과정[15]이다. 개인의 창의성은 개인과 환경의 상호작용을 통해 생성되거나 발전할 수 있고 또는 침체되거나 사장될 수도 있으나[16], 조직 내 구성원 간 또는 부서 간의 창의적 지식의 공유 활동은 개인뿐만 아니라 조직의 업무성과에 유의하게 긍정적인 영향을 미치게 된다[17]. 따라서 창의성을 유발하기 위해서는 조직구성원들에게 조직 및 동료의 지원이 필요하다는 사실을 일깨워 줄 필요성이 있는데[18], 이는 창의성을 조장하고 지원하는 직무환경 속의 구성원은 창의적인 산출을 낼 가능성이 높아지게 된다[19].

이에 본 연구는 급변하는 경영환경 속에서 병원 조직의 유효성을 제고할 수 있는 방안 모색을 위하여 내·외부고객과 일치적이면서 최종적인 접점에 근무하는 병원행정직 종사자들을 대상으로 창의적 행동이 직무열정에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보고자 하였다. 이를 위하여 부산지역 병원

행정직 종사자를 대상으로 상급종합병원 2개 기관의 55명, 종합병원 4개 기관의 103명, 병원급 8개 기관의 51명, 총 209명의 자료를 수집, 분석하였다.

분석결과, 병원행정직 종사자들의 창의적 행동은 보통수준 이상이었으며 '관련지식 보유상태 및 활용욕구'가 '새로운 지식추구 활동'보다 높은 수준이었다.

병원행정직 종사자들의 특성에 따라 살펴보면, '새로운 지식추구 활동'은 근무하는 의료기관 종류에 따라 종합병원>상급종합병원>병원급 순이었으며, '관련지식 보유상태 및 활용욕구'는 여자보다 남자가·하위직위보다는 상위직위에서 유의하게 높은 것으로 확인되었는데, 이는 Lee[7]의 지식공유 의도는 남성이 여성보다 높았으며, 혁신행동은 남성이 여성보다 그리고 직책이 높을수록 높다고 한 결과와 Ju[20]의 학력이 높을수록, 상위직급일수록, 남자인 경우 지식공유에 더 적극적이었다는 결과와 유사한 의미라고 사료된다.

그리고 병원행정직 종사자들의 창의적 행동은 직무열정에 유의하게 영향을 미치는 것으로 확인되었는데, 이를 근무하는 의료기관 특성에 따라 살펴본 결과 상급종합병원과 종합병원인 경우 '새로운 지식추구 활동'과 '관련지식 보유상태 및 활용욕구'가 직무열정에 유의하게 긍정적으로 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, '관련지식 보유상태 및 활용욕구'가 '새로운 지식추구 활동'보다 영향력이 다소 높았다. 그러나 근무하는 의료기관 종류가 병원급인 경우 창의적사고 행동특성은 직무열정과 유의한 영향관계가 확인되지 않았다. 이상의 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

소비자들의 욕구 다양화, 경영환경의 개방화, 의료기관들의 경쟁심화 등과 같은 경영환경에서 병원행정직 종사자들의 새로운 지식에 대한 추구활동이 보통 수준이라는 것은 조직차원에서나 개인차원에서나 미래지향적인 발전을 제약하는 요소로 작용할 수 있을 것이다. 따라서 창의성은 직무관련

문제에 대하여 새롭고 유용한 것으로 판단되는 해결안을 개발하는 것이라는 Shally[14]의 주장과 본 연구의 창의적 행동인 '새로운 지식추구 활동'과 '관련지식 보유상태 및 활용욕구'가 직무열정에 유의하게 영향을 미친다는 결과를 고려해 보았을 때, 구성원들의 창의적 행동을 적극적으로 추구 할 수 있도록 노력하여야 할 것이다.

특히 병원급 의료기관에서는 병원행정직 종사자들의 창의적 행동이 직무열정에 유의한 영향관계를 보이지 않았다는 것은 직무를 수행하는데 있어 창의적사고 보다는 주어진 역할이나 요구 및 지시 사항에 대한 수행만을 요구하는 성향이 강하기 때문일 것이라고 여겨지는데, 급변하는 시장 상황에서 조직이 보다 유연하고 탄력적인 적응력을 갖기 위해서는 기존의 관리시스템에서 탈피하여 조직 조직차원에서 창의적 행동을 유도할 수 있는 조직 관리 환경으로 변화하여야 할 것이다. 즉, 실무적으로 창의성을 유발하기 위해서는 조직차원의 다양한 활동적 지원과 동료들 간에 서로의 창의적인 아이디어를 인정하고 도움을 주는 풍토의 조성이 필요하며, 이는 곧 직무열정에 영향을 미치게 될 것이며, 조직 안정화에도 연계될 것으로 사료된다. 그러나 본 연구는 한정된 범위로 실시한바, 일반화하기 위해서는 연구대상자의 범위를 다양하게 확대하여 비교분석할 필요성이 제기된다.

## REFERENCES

1. J.J. Arnold, S. Arad, J.A. Rhoades, F. Drasgow(2000), The Empowering Leadership Questionnaire: The construction and validation of a new scale for measuring leader behaviors, *Journal of organizational behavior*, Vol.21;249-269.
2. G.R. Oldham, A. Cummings(1996), Employee creativity: Personal and contextual factors at work, *Academy of Management Journal*, Vol.39;607-634.
3. C.C. Manz, H.P.Jr. Sims(1987), Leading workers to lead themselves: The external leadership of self-managed work team, *Administrative Science Quarterly*, Vol.32;106-128.
4. T.M. Amabile(1988), A model of creativity and innovation in organization, *Research in Organizational Behavior*, Vol.10;123-167.
5. R.F. Lovelace(1986), Stimulating Creativity Through Managerial Intervention, *R&D Management*, Vol.20;484-497.
6. R.W. Woodman, J.E. Sawyer, R.W. Griffin(1993), Toward a Theory of Organizational Creativity, *Academy of Management Review*, Vol.18;291-321.
7. H.S. Lee(2013), The Relationship between Workers' Knowledge Sharing Intention and Innovation Behavior in General Hospitals, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.7(4);233-241.
8. H.J. Eun(2009), The Effects of Management Control Systems through Behavior Traits of Personnels on Managerial Performances in Hospital Organizations, *Dept. of Business Administration, Konyang University doctoral thesis*, pp.129-135.
9. J.D. Lim(2013), The Medical Professionalism and Organizational Performance of Medical Technician in Hospital, *The Korea Contents Association*, Vol.13(12);910-920.
10. I.A. Kim, Y.J. Park, G.A. Seomun, J.Y. Lim(2006), A Review of Studies on Leadership in Nursing Organization, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.12(2);331-322.
11. M.A. Lee(2005), A Comparative Study of how Subjects Characteristics and Nursing Service Quality Influence on Hospital Revisiting Intent



- between Patients and Nurse, *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.35(7);1210-1220.
12. Y.G. Ha(2010), Mediating Effects of Organizational Commitments on the Relationship between Human Capitals and Innovative Behaviors, *The Korea Contents Association*, Vol.10(6);440-449.
  13. M.R. Redmond, M.D. Mumford, R. Teach(1993), Putting creativity to work: Effect of leader behavior on subordinate creativity, *Organizational behavior in human decision processes*, Vol.55(1);120-151.
  14. C.E. Shally(1991), Effects of Productive Goal, Creativity Goal, and Personal Discretion on Individual Creativity, *Journal of Applied Psychology*, Vol.76;179-185.
  15. T.W. Sohn, K.P. Hong, M.H. Chung, Y.S. Kim(2002), Creativity Management and Corporate Performance, *Korean Academy of Management*, Vol.26(3);273-301.
  16. Y.B. Cho, S.H. Kwag, J.R. Ryu(2010), The Effects Of Job Characteristics And Team Leader's Attitudes On Creativity: Focused On Mediation Effect Of Attitudes Toward Divergent Thinking, *Journal of Human Resource Management Research*, Vol.17(4);431-438.
  17. J.K. Lee(2012), Influence of Knowledge Sharing Activities on Job Performance in Hospital, Inje University master's thesis, pp.60-68.
  18. J.H. Kim, S.J. Lee, K.B. Baik, J.G. Shin(2011), An Empirical Study on the Relationship between Job Dissatisfaction and Creativity, *Management and Information System Review*, Vol.30(1);107-128.
  19. B.S. Song(2011), The Structural Relationship between Job Characteristics, Creativity and Innovative behavior, *Management includes*, Vol.20(3);191-211.
  20. H. Ju(2003), Factors Affecting Knowledge Sharing of Hospital Employees, Inje University doctoral thesis, pp.35-51.