

경인지역 대학병원 행정직원이 인지하는 임파워먼트 정도가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

박 재 산

한국보건산업진흥원 보건의료사업단

<Abstract>

The Impact of Workplace Empowerment on University Hospital Administrative Staff's Job Satisfaction and Organizational Commitment

Jae San Park

*Department of Health Services Management,
Korea Health Industry Development Institute*

Empowerment is a multifaceted concept which can be described somewhat differently. In general, it is defined as the motivational concept of autonomy and self-efficacy. Recently, this concept of empowerment is applied to improve organizational staff's job satisfaction and organizational commitment in many organizations. Empowerment in service organizations has certainly generated more publicity than any other organizations.

The objective of this study is to measure the degree of hospital administrative staff's empowerment using Spreitzer(1995)'s empowerment theory, and also to analyze the relationship of empowerment and job satisfaction and organizational commitment. Spreitzer argues that the work empowerment is composed of 4 dimensions(meaning, competence, self

† 교신저자 : 박재산, 한국보건산업진흥원(02-2194-7494, jspark@khidi.or.kr)

-determination, and impact) and each dimension influences employee's job satisfaction, organizational commitment, and organizational performance in the end.

In order to carry out this study, data were collected by self-administered questionnaires from 181 hospital administrative staff at 3 university hospitals in Incheon and Kyunggi-Do. The response rate is 86%. The Collected data were analyzed with SPSS statistical package V10.0.

The major findings of this study are as follows: First, the degree of hospital administrative staff's empowerment is a high level point at the 7 Likert Scale. Second, the reliability of 3 variables, empowerment, job satisfaction and organizational commitment, was statistically satisfied(Cronbach's $\alpha > 0.80$). Third, as a result of correlation analysis, four components of empowerment, job satisfaction and organizational commitment showed a positive relationship. Finally, multiple regression analysis was conducted to find the impact of empowerment on job satisfaction and organizational commitment. In the case of job satisfaction, the meaning and competence factors have a positive effect($P < 0.05$). And the case of organizational commitment, the meaning and impact components have a positive relation($p < 0.05$).

These results showed that the workplace empowerment is significantly related to employee's job satisfaction and organizational commitment.

Key Words : Empowerment, Job satisfaction, Organizational commitment, Organizational performance

I. 서 론

오늘날 병원조직을 둘러싼 환경은 그 어느 때보다도 급격한 변화를 거듭하고 있는 실정이다. 국민의 소득수준과 교육수준의 증대, 인구의 고령화, 병원서비스에 대한 기대수준 향상, 병원간의 경쟁 심화 등은 앞으로 병원경영활동에 더욱 어려움을 가증시킬 것으로 예상되며 이러한 병원경영환경의 변화에 따라 수반되는 조직개편, 다운사이징, 아웃소싱 등은 병원산

업 전체가 직면하고 있는 사항이라고 할 수 있다.

이러한 어려운 상황에서 병원조직의 성과를 높이기 위한 방법으로 제시되는 것이 내부고객만족 즉 조직구성원의 직무만족을 높이는 전략이라 하겠다. 조직의 성과는 경영활동의 성과 및 조직구성원의 행동성과 밀접한 관련이 있는데(김금수, 김인호, 2000) 그 동안 우리나라 병원들은 단기적인 경영성과에 의존하고 구성원들의 수동적인 성과에 치중하였을 뿐 조직구성원들의 창의성이나 자발적인 노력에 의한 조직성과에 대해서는 다소 소홀한 편이었다.

이러한 수동적인 성과제고 전략으로 인해 발생하는 직원의 사기 저하 등은 직무만족과 조직에착에 직접적으로 영향을 미치게 되었다. 특히 기존의 병원조직은 조직구성원들의 직무태도의 향상에 절대적으로 필요한 임파워먼트(empowerment)에 대해서는 별 관심이 없었고, 제한된 범위내의 구성원의 능력에 의존한 성과만을 중요시하여 구성원들이 가지고 있는 능력과 역량을 최대한으로 활용하지 못하였다.

최근에 와서 조직구성원의 자율적 행위를 통한 혁신이 조직발전에 있어서 커다란 이슈로 논의되고 있으며, 이러한 자율성 부여와 역량 강화의 한 방법으로서 제시되고 있는 개념이 바로 임파워먼트라고 할 수 있다(박원우, 1997; Laschinger 등, 2001)

향후 급변하는 의료환경에 민첩하게 대처하고 경쟁력 있는 병원으로 발돋움하기 위해서는 조직구성원들에게 할 수 있다는 신념을 심어주어야 한다. 또한 협력과 합의를 촉진하는 조직문화를 정착시킴으로써 조직운영의 유연성과 효율성을 제고시키는 데 노력하여야 한다(조희숙 등, 1999). 이와 같은 조직운영의 유연성과 효율성을 높이기 위해서는 조직구성원들에게 임파워먼트가 형성되어야 할 필요성이 있다.

최근 국내 의료계에서도 팀제 도입 또는 병원 근무자들의 근무조건 및 작업환경에 대한 개선 요구가 높아지고 있으며 대형 종합병원의 잇따른 설립으로 우수한 인력 확보 경쟁이 치열해짐에 따라 병원경영에 있어 조직구성원들의 동기부여(motivation)와 조직성과를 증대시키는 문제가 주요 과제로 대두되고 있다(서영준, 1995). 이러한 환경의 변화를 반영하여 최근 병원 근무자들의 조직성과에 대한 관심이 증대하고 있으며 국내 병원을 대상으로 조직몰입(organizational commitment)이나 직무만족(job satisfaction)에 영향을 주는 요인들을 밝히고자 하는 선행연구들(한동운 등, 1995; 고종욱 등, 1999; 박미현 등, 1999; 이상곤 등, 1999; 조경숙 등, 1999; 윤방섭 등, 2000; 최순연 등, 2000; 서영준, 김정희, 2001)과 조직문화와 조직성과간의 관련성을 규명하고자 한 연구들(조희숙 등, 1999; 이선희 등, 1999; 김운신 등, 1999; 이기효, 최옥자, 2001; Gifford BD 등, 2002)이 이미 수행된 바 있다.

그러나 국내의 경우 조직구성원들의 임파워먼트에 대해 병원을 대상으로 조사된 실증적

연구는 많지 않으며, 일반기업을 대상으로는 국내외적으로 많은 학자들이 연구를 진행하여 왔다. 일반기업조직과는 달리 노동집약적이고 또한 서비스조직의 특성을 갖는 병원조직구성원을 대상으로 능동적 동기부여의 개념인 임파워먼트에 대해 실증적 연구를 수행하고자 하는 점에 있어 연구의 의의가 있을 것이다.

이에 본 연구에서는 서비스조직으로써의 대학병원 근무자들을 대상으로 조직 구성원들이 인지하는 임파워먼트 정도와 직무만족 그리고 조직몰입간의 관계를 규명하고자 수행되었으며 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 인구사회학적 특성과 함께 조직구성원이 인지하는 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입에 대한 기술통계량과 변수별 신뢰도를 알아본 후 응답자의 특성에 따른 병원행정인력들의 직무만족과 조직몰입에 차이가 있는지를 분석한다.

둘째, 임파워먼트 관련변수와 조직구성원의 직무만족과 조직몰입간의 상관관계를 실증적으로 규명하고자 한다.

셋째, 조직구성원이 인지하는 임파워먼트 구성요소가 직무만족과 조직몰입(organizational commitment)에 영향을 미치는지를 실증적으로 검증하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 임파워먼트

임파워먼트에 대한 통합된 개념정의는 아직까지 없는 상황이며, 이는 임파워먼트를 단순히 내용이나 과정만으로는 파악하기가 힘든 부분이기 때문이다. 임파워먼트는 '권한과 파위를 주는 것' 또는 '할 수 있도록 하는 것'으로 사전적 정의가 되어 있다.

아직까지 정확하게 개념정립이 되지 않은 임파워먼트에 대한 기존연구를 살펴보면 Bandura(1982)의 과업수행자신감(self-efficacy)의 연구를 기반으로 Conger와 Kanungo(1988)가 '과업수행자신감의 동기부여적 측면'으로 개념을 정립하였다. 이들은 임파워먼트를 관계구조적인 측면에서 권한, 법적 파위를 배분하는 과정과 동기부여적 차원에서 '할 수 있다는 믿음이나 판단' 즉 과업수행자신감(self-efficacy)을 부여하는 과정으로 보았다.

Thomas와 Velthouse(1990)는 Conger와 Kanungo(1988)의 과업수행자신감과 관련한 임파

박재산 : 경인지역 대학병원 행정직원이 인지하는 임파워먼트 정도가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

워먼트의 개념을 확장시켜 과업성취에서 자신의 노력이 결과에 미치는 영향, 주어진 직무를 능숙하게 처리할 수 있는 능력, 자신의 목표를 기준으로 한 직무에 대한 의미감, 스스로 직무를 선택할 수 있는 선택력 등 내재적 과업 동기(intrinsic work motivation)를 조직 구성원에게 부여하는 과정이라고 하였다.

Spreitzer(1995)는 Thomas와 Velthouse(1990)의 심리적 임파워먼트, 즉 개인차원의 임파워먼트의 연구를 한차원 더 발전시켰는데, 심리학적인 임파워먼트는 동기부여적 4가지 요소인 의미성, 자기결정성, 역량, 영향력 등으로 구성되며 이러한 임파워먼트 요인들이 각 구성원들에게 심리적으로 어떻게 느껴지는가를 살펴보았다. Spreitzer(1995)가 주장한 임파워먼트의 4가지 구성요소의 개념은 다음과 같다.

첫째, 의미성(meaning)은 현재 자신이 비공식적으로 조직에서 담당하고 있는 역할이나 공식적으로 맡고 있는 직위와 관련하여 수행되는 업무와 역할의 중요성과 가치를 나타내는 것이다.

둘째, 자기결정성(self-determination)은 개인의 능력이 숙달된 상황에서 개인이 행동을 규제하고 독자적으로 선택할 수 있는 개개인의 선택감각을 의미한다.

셋째, 역량(competence)은 특정과업에 대한 자기 효과성을 말하는 것으로 기술을 갖고 과업을 수행해 나갈 능력이 있다고 믿는 개개인의 신념이며, 자기 능력도, 숙달도, 노력에 대한 확실한 성과기대 등을 의미한다.

넷째, 영향력(impact)은 자신의 능력과 업무에 관한 지식 등을 바탕으로 직무운영상 결과나 전략수립 또는 타인의 업무에 영향을 미치는 것을 의미한다.

따라서 이러한 기존 연구의 개념을 바탕으로 임파워먼트를 종합적으로 정의하자면 개인의 과업역할에 대한 4가지의 인식, 즉 의미성, 자기결정성, 역량, 영향력의 인지적인 요소의 총합으로서, 개인의 내재적 과업동기를 효율적으로 증진하도록 파위를 증대시키는 개인의 심리적인 과정이라 할 수 있다.

2. 임파워먼트와 직무만족 · 조직몰입간의 관계

조직의 효과성(organizational effectiveness)은 대체적으로 직무만족, 조직몰입, 이직률 및 결근률의 감소, 그리고 조직성과 등으로 나타난다. 임파워먼트된 개개인은 자신의 의미를 자신이 수행하는 과업내에서 찾게되고, 자신의 과업을 스스로 결정하게 되는 등의 자기결정성의 정도가 높아 직무만족이 높은 것으로 나타났다(정해주, 1997). 또한 직무만족을 개인이 자

신의 직무에 대해 느끼는 감정이라고 할 때 의미감이 높다는 것은 자신의 직무에 대해 긍정적인 감정을 유발하기 때문에 높은 직무만족을 가져오는 것을 의미한다(최현미, 1999).

조직성과로서의 조직몰입은 이러한 직무만족 뿐만이 아니라 조직 구성원들의 업무성취로 조직의 목표와 가치를 수용하려는 신념과 조직을 위해 노력을 기울이는 자발성 및 조직의 구성원으로 남으려는 열망의 정도를 의미하며 조직에 대한 충성심과 헌신 등으로 나타난다(Mowday 등, 1979). 또한 조직몰입은 조직의 목표나 가치에 대한 강한 신념, 수용성이 내재되어 있으며, 조직에 대한 노력을 자발적으로 수행하는 것을 의미한다(Meyer JP, Allen NJ, 1991; Meyer JP 등, 1993). Mathieu와 Zajac(1990)은 직무의 영역, 도전, 높은 수준의 직무자율성과 같은 변수가 조직몰입과 상당한 관련성이 있는 것으로 보고하였다.

Thomas와 Velthouse(1990)는 임파워먼트된 개인은 과업에 대한 집중력이 증대되고, 업무처리의 주도성이 증대된다고 하였다. Kanter(1983)에 의하면 임파워먼트된 개인은 업무에 대한 자신의 의미성이 높아지고, 조직 몰입의 강도가 높아진다고 보고하였다. 이러한 기존의 연구결과를 살펴볼 때 임파워먼트와 직무만족 그리고 조직몰입간에는 구조적인 인과관계를 가지고 있는 것으로 판단된다.

Ⅲ. 연구방법

1. 조사대상 및 자료수집

조사대상은 경인지역의 3개 대학병원을 선정하였으며, 행정부서에 근무하는 인력을 연구대상으로 하였다. 자료수집방법은 문헌고찰을 통하여 자기기입식 설문지를 개발하였으며 설문지의 타당도와 신뢰도를 높이기 위해 사전조사를 2001년 9월 20일~22일까지 3일간 실시하였고, 사전조사결과를 근거로 설문지를 수정·보완하여 본조사에 이용하였다.

본 조사는 2001년 10월 8일~10월 27일까지 3주간 병원행정부서 직원의 협조를 얻어 설문지를 배포하고 회수하는 방식으로 이루어졌다. 측정의 정확성을 기하기 위하여 외부기관에서 실시한다는 것을 주지시키고, 설문내용은 무기명으로 그리고 학술적 용도로만 이용된다는 점을 강조하여 응답자들이 가능한 한 솔직하게 답할 수 있도록 하였다.

총 250부의 설문지를 배포한 결과 최종적으로 215부가 회수되어 설문에 대한 응답률은

박재산 : 경인지역 대학병원 행정직원이 인지하는 임파워먼트 정도가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

86% 정도였다. 이 중에서 무응답이 많거나 확실적인 점수를 부여한 응답지 34부를 제외한 181부가 최종적으로 본 연구의 분석에 사용되었다.

2. 변수설명

본 연구에서는 병원에 근무하는 행정인력에 대한 임파워먼트의 구성요소와 직무만족과 조직몰입을 주요변수로 하여 조사하였다. 임파워먼트를 측정하기 위해 Spreitzer(1995)가 사용한 12개 설문문항(의미성, 자기결정성, 역량, 영향력 등 각각 3문항)을 사용하였으며, 직무만족은 Tymon(1988)의 설문문항을 수정·보완하여 일반적인 직무만족 상태를 묻는 항목으로 구성하였다. 조직몰입은 일반적으로 많이 사용하는 Meyer 등(1993)의 조직몰입 측정도구(OCQ)를 사용하였다.

본 연구에서 실증분석을 위해 사용된 설문지의 문항은 신뢰도와 타당도가 입증된 선행연구의 설문문항을 수정·보완하여 최종적으로 <표 1>과 같이 구성하였으며 각 문항은 응답자의 일반적 특성 변수를 제외하고는 Likert 7점 척도(1점-‘전혀 그렇지 않다’, 7점-‘매우 그렇다’)로 측정하였다.

<표 1> 연구에 사용된 변수

변 수	설문조사내용	문항수	자 료
독립변수 (임파워먼트)	의 미 성	3	Spreitzer(1995)
	자기결정성	3	
	역 량	3	
	영 향 력	3	
종속변수	직무만족	8	Tymon(1988)
	조직몰입	6	Meyer 등(1993)
일반적 특성	성별, 연령, 교육정도, 결혼여부, 근무년수, 현직위	6	

3. 분석방법

자료처리는 SPSS 10.0 통계패키지를 이용하였고, 분석내용은 기술통계 측면에서 응답자의

인구사회학적 특성변수를 먼저 살펴본 후 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입 변수별 기술통계량 값을 보았으며, Cronbach's alpha 값을 구하여 변수측정에 사용된 문항들의 신뢰도를 살펴보았다. 또한 T-test와 분산분석(ANOVA)을 통해 응답자의 인구사회학적 특성에 따른 직무만족과 조직몰입의 평균값의 차이를 분석하였다. 마지막으로 조직구성원이 인지하는 임파워먼트와 직무만족 그리고 조직몰입간의 상관관계를 살펴본 후, 인과관계검정을 위해 임파워먼트와 직무만족 그리고 조직몰입과의 관계를 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 통해 분석하였다.

IV. 연구결과

1. 응답자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 <표 2>와 같으며 3개 병원에 근무하는 행정부서 인력으로 총 181명이었으며, 남자가 86명(47.5%), 여자가 92명(50.8%)이었다. 연령별로는 30~34세가 66명(36.5%)으로 가장 많았고, 교육수준은 대졸이 80명(44.2)으로 가장 많았다. 결혼여부는 기혼이 114명(63.0%)으로 많았고, 근무년수는 1~4년이 83명(45.9)으로 가장 많은 것으로 나타났다. 현재 직위는 사원급이 104명(57.5%)으로 조사되었다.

2. 변수에 대한 기술통계량

변수별 기술통계량(평균, 표준편차)과 신뢰도 검증을 통해 산출된 Cronbach's alpha 값이 <표 3>에 제시되어 있다. <표 3>에서 임파워먼트와 직무만족 그리고 조직몰입 변수에 대한 Cronbach's alpha 값을 보면 0.80 이상으로 전반적으로 수용할만한 신뢰도를 보이고 있다. 그리고 조직몰입에 관한 문항 중 '병원이 진정으로 잘 되기를 진정으로 바란다' 라는 문항은 신뢰도를 떨어뜨리는 것으로 나타나 분석에서 제외시켰다.

변수별 기술통계량 값을 보면 조직구성원이 인지하는 임파워먼트의 구성요소 중 자기결정성이 7점 만점에 평균 5.3223으로 가장 높게 나타났으며 그 다음으로는 의미성, 역량, 영향력 순으로 나타났다. 그리고 직무만족도는 평균 4.2479로 만족하는 편으로 나타났으며 조직몰입도는 평균 4.8692로 조직에 대한 애사심과 직무공헌도가 어느 정도 높은 수준으로 나타났다.

박재산 : 경인지역 대학병원 행정직원이 인지하는 임파워먼트 정도가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

<표 2> 연구대상자의 일반적인 특성

구	분	명(%)
성 별	남	86(47.5)
	여	92(50.8)
	무응답	3(1.7)
연 령	24세 이하	16(8.8)
	25~29세	44(24.3)
	30~34세	66(36.5)
	35~39세	35(19.3)
	40세 이상	14(7.7)
	무응답	6(3.3)
교육정도	고졸이하	11(6.1)
	전문대졸	76(42.0)
	대졸	80(44.2)
	대학원이상	9(5.0)
	무응답	5(2.8)
결혼여부	기혼	114(63.0)
	미혼	64(35.3)
	무응답	3(1.7)
근무년수	1~4년	83(45.9)
	5~9년	59(32.6)
	10~14년	22(12.2)
	15년 이상	7(3.9)
	무응답	10(5.5)
현직위	사원급	104(57.5)
	주임급	25(13.8)
	대리급	22(12.2)
	과장급이상	14(7.7)
	무응답	16(8.8)
계		181(100.0)

<표 3> 변수별 기술통계량 및 신뢰도

변수	문항수	평균	표준편차	Cronbach's alpha
의미성	3	5.2007	1.0890	0.9208
자기결정성	3	5.3223	0.8284	0.8709
역량	3	4.3039	1.0705	0.8410
영향력	3	3.9908	1.1169	0.8455
직무만족	8	4.2479	1.0167	0.9254
조직몰입	5	4.8692	0.9584	0.8229

3. 응답자의 특성별 차이분석

<표 4>는 T-test와 분산분석(ANOVA)을 이용하여 조사대상자의 인구사회학적 특성에 따라 직무만족과 조직몰입의 차이를 분석한 결과이다.

먼저 직무만족의 경우 여자보다는 남자가, 미혼자보다는 기혼자가, 연령이 높을수록 그리고 교육수준이 높을수록 평균값이 비교적 높게 나타났지만 전문대졸의 경우 3.93으로 가장 낮은 점수를 보였다. 근무년수에 있어서는 15년 이상의 장기근속자가 가장 높았고, 현 직위의 경우 직급이 올라갈수록 만족도는 증가하는 것으로 나타났다.

조직몰입의 경우는 여자보다는 남자가, 미혼자보다는 기혼자가, 연령이 높을수록 평균값이 높게 나타났으며 교육정도는 대학원 이상이 가장 높았다. 근무년수는 15년 이상의 직원이 가장 높았고 직급은 과장급 이상이 가장 높게 나타났다.

4. 변수간 상관분석

직무만족과 조직몰입 그리고 조직구성원이 인지하는 인파워먼트의 구성요소를 변수로 한 상관분석의 결과는 <표 5>와 같다. 상관분석의 결과를 보면 인파워먼트의 구성요소 즉 의미성, 자기결정성, 역량, 영향력 모두 정의 상관관계를 보이고 있으며, 특히 의미성(meaning)이 직무만족과 가장 높은 상관관계(0.6196)를 보였고 그 다음으로 조직몰입(0.5768)순으로 나타났다.

박재산 : 경인지역 대학병원 행정직원이 인지하는 임파워먼트 정도가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

<표 4>

응답자 특성에 따른 직무만족과 조직몰입

(단위 : 평균±표준편차)

특 성		직무만족	t/F 값	조직몰입	t/F 값
성 별	남	4.50±1.05	3.308**	4.95±0.96	4.684**
	여	4.01±0.94		4.32±0.85	
연 령	24세 이하	3.39±1.04	6.217**	4.05±0.89	6.103**
	25~29세	4.09±1.01		4.34±0.91	
	30~34세	4.29±1.01		4.68±0.87	
	35~39세	4.39±0.77		4.78±0.93	
	40세 이상	5.07±0.95		5.47±0.92	
교육정도	고졸이하	4.13±1.37	4.989**	4.53±1.10	7.133**
	전문대졸	3.93±0.85		4.28±0.84	
	대졸	4.47±1.06		4.89±0.96	
	대학원이상	4.83±1.05		5.22±0.78	
결혼여부	기혼	4.47±0.96	4.192**	4.80±0.92	3.552**
	미혼	3.83±1.01		4.28±0.93	
근무년수	1~4년	4.21±1.08	5.215**	4.63±1.02	4.600**
	5~9년	3.95±0.95		4.38±0.83	
	10~14년	4.68±0.62		4.90±0.86	
	15년 이상	5.16±0.94		5.60±0.85	
현직위	사원급	4.03±1.02	3.931*	4.41±0.90	5.307**
	주임급	4.39±0.94		4.89±0.79	
	대리급	4.56±1.02		4.79±1.26	
	과장급이상	4.80±0.89		5.29±0.81	

*P<0.05, **P<0.01

<표 5>

변수들간 상관분석

	의미성	자기결정성	역량	영향력	직무만족	조직몰입
의 미 성	1.0000					
자기결정성	0.3158**	1.0000				
역 량	0.3291**	0.3407**	1.0000			
영 향 력	0.4618**	0.3682**	0.5718**	1.0000		
직무만족	0.6196**	0.3301**	0.4179**	0.4342**	1.0000	
조직몰입	0.5768**	0.2979**	0.2709**	0.4279**	0.5568**	1.0000

**P<0.01

5. 직무만족과 조직몰입에 대한 다중회귀분석

조직구성원이 인지하는 임파워먼트의 구성요소가 직무만족과 조직몰입에 미치는 요인들을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 먼저 <표 6>은 직무만족을 종속변수로 사용하여 분석한 결과를 나타낸 것이다. 이것을 살펴보면 의미성(meaning), 역량(competence)이 유의수준 $P<0.05$ 에서 직무만족에 긍정적인 영향을 미치며, 직무만족에 대한 변동에 임파워먼트의 4가지 구성요소가 45.7%를 설명하는 것으로 나타났다. 회귀식은 F값이 18.619로 유의수준 $P<0.01$ 에서 유의한 결과를 보였다.

즉 이러한 결과는 조직구성원들이 자기 자신의 직무에 대해 높은 가치와 의미성을 부여할 수록 구성원들은 자신의 직무만족이 향상되며, 또한 자기 자신이 가지고 있는 기술 및 과업을 수행해 나갈 능력이 있다고 믿는 개개인의 신념이 크면 클수록 조직구성원의 직무만족은 증대되는 것을 보여주는 것이다.

<표 6> 직무만족과 임파워먼트와의 관계

변수	비표준화계수 (B)	표준오차 (SE)	표준화계수 (Beta)	t	P-value
(constant)	0.5873	0.4603		1.2758	0.2039
의 미 성	0.4480	0.0658	0.4820	6.8131	0.0000**
자기결정성	-0.0011	0.0862	-0.0009	-0.0130	0.9897
역 량	0.1782	0.0692	0.1879	2.5736	0.0110*
영 향 력	0.1164	0.0768	0.1238	1.5166	0.1314
교육수준	0.0339	0.1022	0.0227	0.3317	0.7406
근무년수	-0.0707	0.1021	-0.0566	-0.6923	0.4898
현 직 위	0.0832	0.0888	0.0812	0.9374	0.3500

F=18.619 R²=0.457 Adjusted R²=0.432

* $P<0.05$, ** $P<0.01$

<표 7>은 임파워먼트를 구성하는 4가지 요인들이 조직몰입에 미치는 상대적 영향력을 보여 주고 있다. 이를 보면, 의미성(meaning), 영향력(impact)이 유의수준 $P<0.05$ 에서 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 반면 자기결정성과 역량은 통계적으로 유

박재산 : 경인지역 대학병원 행정직원이 인지하는 임파워먼트 정도가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

의하지 않았다. 그리고 임파워먼트의 4가지 구성요소와 조직몰입간의 회귀모형의 설명력은 47.8%로 비교적 높았으며, 회귀식은 F값이 20.254로 유의수준 $P < 0.01$ 에서 유의한 결과를 보였다.

즉 이러한 결과는 조직 구성원이 가지는 업무의 의미성과 자신의 업무결과가 조직의 성과나 업무방식에 미치는 영향이 크다고 인식할수록 조직몰입도는 더욱 증가한다는 것을 의미한다고 할 수 있다.

<표 7> 조직몰입과 임파워먼트와의 관계

	비표준화계수 (B)	표준오차 (SE)	표준화계수 (Beta)	t	P-value
(constant)	1.1325	0.4278		2.6469	0.0090
의 미 성	0.4313	0.0611	0.4894	7.0563	0.0000**
자기결정성	0.0495	0.0801	0.0414	0.6183	0.5373
역 량	-0.0048	0.0644	-0.0054	-0.0751	0.9402
영 향 력	0.2099	0.0713	0.2355	2.9413	0.0038**
교육수준	0.0813	0.0950	0.0573	0.8561	0.3933
근무년수	-0.1110	0.0949	-0.0938	-1.1694	0.2441
현 직 위	0.0985	0.0825	0.1014	1.1936	0.2345

F=20.254 R²=0.478 Adjusted R²=0.454

* $P < 0.05$, ** $P < 0.01$

V. 고 찰

급변하는 의료환경 속에서 병원조직들은 나름대로의 생존전략을 모색하고 있는 상황이다. 특히 21세기 지식정보화시대에서는 유형의 자원보다는 지식과 정보와 같은 무형의 자원이 중요한 시점이다. 이러한 시점에서 조직의 생산성 제고 및 나아가서는 경영성과에 미치는 여러 영향요인 중에서 인적자원의 효율적인 관리는 무엇보다 중요하다 하겠다. 외부환경에 민첩하게 대처하고 보다 경쟁력 있는 병원이 되기 위해서는 내부조직구성원의 만족도 제고를

통한 경쟁력 강화에 보다 많은 공감대를 형성하여야 할 필요가 있으며 이와 함께 직원에 대한 적극적인 동기부여 전략과 조직성과간의 연관성을 규명하는 작업이 먼저 수행되어야 할 필요가 있다.

이에 따라 본 연구는 병원조직 구성원의 업무효율성 제고 및 생산성 향상을 위하여 조직 구성원이 인지하는 임파워먼트(empowerment)와 조직성과에 영향을 미치는 직무만족 그리고 조직몰입간의 인과관계를 검증하고자 수행되었다.

먼저 연구방법에 관한 고찰측면에서 보면 보편적으로 많이 사용하는 질적연구의 한 방법인 자기기입식 설문 조사방법을 본 연구에서 사용하였다. 조사대상은 조직문화와 설립형태(ownership)를 고려하여 경인지역에 위치한 3개 대학병원에 근무하는 행정부서 직원 181명을 대상으로 하였다. 또한 대학병원의 조직구조상 3개 대학병원간 행정부서 직원의 사회인구학적 특성(성, 연령, 교육정도, 근무년수, 현직위 등)이 유사하다는 가정하에 3개 병원을 개별적으로 분리하지 않고 통합하여 분석하였다.

병원조직 구성원이 인지하는 임파워먼트 정도와 이러한 임파워먼트를 구성하는 4가지 요소가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대해 실증분석한 결과를 고찰하고, 본 연구의 한계점과 향후 연구과제를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 직무만족과 조직몰입에 대한 차이분석 결과 성별, 연령별, 교육수준의 정도, 결혼여부, 근무년수, 직급별에 따라 병원행정인력이 인지하는 직무만족과 조직몰입간에는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

둘째, 조직구성원이 인지하는 임파워먼트의 구성요소(의미성, 자기결정성, 역량, 영향력)는 직무만족과 조직몰입간에 유의미한 정의 상관관계를 보였다. 즉 임파워먼트된 개개인은 자신이 수행하는 직무에 만족감을 느끼고 조직에 몰입한다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입의 관계를 검증한 기존의 연구결과(정해주, 1998; 김계수, 2000; Laschinger 등, 2001)와도 일치하는 부분이었다.

셋째, 임파워먼트를 동기부여적 개념으로 접근하여 병원조직 구성원이 인지하는 심리적 상태의 개념으로 적용한 결과 임파워먼트된 개인은 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 보이는 것으로 나타났다. 특히 본 연구에서는 임파워먼트의 구성요소 중 의미성(meaning)이 다른 어떤 요소들보다도 높은 영향력을 미치고 있었다. 즉 자기 자신이 공식적으로 맡고 있는 직위와 관련하여 수행되는 업무와 역할의 중요성과 가치 그리고 비공식적으로 조직에서 담당하고 있는 역할의 가치가 증대될 때 직무만족은 커지는 것을 의미한다.

그러나, 모든 임파워먼트의 구성요소가 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치지 않는 않았다.

특히 자기결정성(self-determination)에 대한 문항이 유의하게 나타나지 않은 것으로 보아 아직까지 병원의 조직구조가 수직적인 구조를 보편적으로 취하고 있는 것으로 보이며 게다가 자기결정성의 중요성에 대한 조직구성원의 인식 부족, 상위관리자의 부하직원에 대한 권한위임 기피현상, 그리고 최근 대학병원을 중심으로 도입한 팀제 운영이 제대로 이루어지지 않는 것으로 보인다. 이러한 결과는 대기업체 직원을 대상으로 임파워먼트를 조사한 기존연구와도 일치하는 부분이다(김금수, 김인호, 2000)

본 연구의 한계점 및 향후 연구과제를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자가 경인지역에 위치한 3개 대학병원의 행정인력이라는 점을 감안할 때 연구결과를 직종간 및 병원간에 일반화하기에는 무리가 따를 것으로 판단된다. 향후 병원종별 내지 타 직종 인력에 확대 적용한 연구가 이루어져야 할 필요성이 있을 것이다.

둘째, 본 연구는 설문을 통해 수행되었기 때문에 응답자의 주관적 판단에 의존하였으므로 이러한 방법이 지니는 고유한 한계성을 포함하고 있으며 또한 본 연구에 사용된 독립변수인 임파워먼트의 개념정립이 아직까지 명확하지 않아 이에 대한 보다 세밀한 접근과 더불어 개인 임파워먼트 나아가서는 집단, 조직전체 차원에서의 임파워먼트에 대한 추가 연구 및 실천 방안이 강구되어야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서는 다중회귀분석을 통해 임파워먼트의 구성요소가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대해서만 살펴보았지만, 향후 수행되어지는 연구에서는 임파워먼트에 미치는 선행변수 즉 과업의 상호의존성, 지각된 통제, 직무특성요인(job-related characteristics), 보상 등과 같은 영향요인을 고려한 전체적인 인과모형을 검정할 수 있는 연구가 이루어져야 할 것이다.

VI. 결 론

본 연구는 병원의 행정부서에 근무하는 직원을 대상으로 임파워먼트의 정도와 직무만족 그리고 조직몰입간의 연관성을 검증하고자 수행되었다. 이러한 연구모형의 검증을 위해 경인지역에 위치한 3개 대학병원의 행정인력 181명을 대상으로 구조화된 자기기입식 설문지를 통해 자료를 수집하였다. 본 연구의 분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 변수별 기술통계량 값을 보면 조직구성원이 인지하는 임파워먼트의 구성요소 중 자

기결정성이 가장 높게 나타났으며 그 다음으로 의미성, 역량, 영향력 순으로 나타났다. 또한 대학병원에 근무하는 행정직원의 직무만족 및 조직몰입도 측정결과 조직에 대한 애사심 및 직무기여도가 비교적 높은 것으로 나타났다.

둘째, 조사대상자의 특성에 따라 직무만족 및 조직몰입의 차이를 분석한 결과 여자보다는 남자가, 미혼자보다는 기혼자가, 연령이 높을수록 높게 나타났다. 또한 교육수준이 높을수록 평균값이 비교적 높게 나타났지만 전문대졸의 경우 가장 낮은 점수를 보였으며, 근무년수에 있어서는 15년 이상의 장기근속자가 가장 높았고, 직급은 과장급 이상이 가장 높게 나타났다.

셋째, 조직구성원이 인지하는 임파워먼트의 구성요소와 직무만족 그리고 조직몰입간의 관련성을 살펴 본 결과 직무만족의 경우 의미성과 역량이 통계적으로 유의하였고, 조직몰입의 경우 의미성과 영향력이 유의한 결과를 보였다. 즉 이러한 임파워먼트의 구성요소들이 조직구성원의 직무만족과 조직몰입 증대에 큰 역할을 한다는 것을 알 수 있다.

이상의 연구결과를 종합해 볼 때 병원인력에도 체계적인 접근방법을 통한 임파워먼트 부여가 제기될 필요성이 있다. 즉 병원의 최고경영자는 병원서비스 조직의 특성에 적합한 임파워먼트 부여와 지속적인 조직구성원의 동기부여전략이 수립되어야 할 것이다. 이를 위해 일차적으로 임파워먼트의 개념 및 중요성에 대한 조직구성원들의 인식 제고가 먼저 이루어져야 할 것이며 원내 제안제도 및 성과에 대한 공정한 보상체계가 반드시 구축되어야 할 것이다. 또한 최근 대학병원을 중심으로 도입한 팀제 운영이 보다 활성화되어야 할 것이며 임파워먼트의 구성요소를 한 단계 높일 수 있도록 자기 개발을 위한 훈련 및 교육프로그램에 대한 적극적인 지원체계가 마련되어야 할 것으로 본다.

병원조직은 21세기 지식기반 사회에 걸맞게 효율적인 인적자원관리를 통한 조직의 성과를 극대화해야 할 시점에 놓여 있다. 본 연구는 이러한 시점에서 조직구성원의 조직성과(organizational performance)를 높이는 전략의 하나로서 서비스 업종의 종사자인 병원인력에 임파워먼트의 개념을 적용하여 실증적으로 구명하고자 하였다는 점에서 연구의 의미를 부여할 수 있을 것이다. 또한 이러한 연구결과를 토대로 하여 향후 병원인력의 동기부여를 위한 인적자원관리전략 수립과 병원조직의 성과를 제고하기 위한 기초자료로 활용되어질 수 있기를 기대한다.

참 고 문 헌

김계수(2000). 서비스업에서의 임파워먼트가 서비스 품질성장에 미치는 영향에 관한 연구, 품질

박재산 : 경인지역 대학병원 행정직원이 인지하는 임파워먼트 정도가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

혁신, 1(1):98-107

김금수, 김인호(2000). 조직문화가 임파워먼트에 미치는 영향에 관한 연구, 한국인사관리학회 추계학술발표 논문집, 169-197

김운신 등(1999). 기독교병원과 일반병원의 조직문화 특성에 따른 조직성과 분석, 병원경영학회지, 4(2):242-265

고종욱 등(1999). 일부대학병원 의사의 조직애착과 직업애착에 관한 연구, 보건행정학회지, 9(1):178-199

박미현 등(1999). 종합병원 질향상사업 담당자의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구, 의료QA학회지, 5(2):278-294

박원우(1997). 임파워먼트: 개념정립 및 실천방법 모색, 경영학연구, 26(1):115-138

서영준(1995). 병원근무자의 직장애착에 관한 연구, 보건행정학회지, 5(2):173-201

서영준, 김정희(2001). 보험심사간호사의 직무만족과 직장애착에 관한 연구, 보건행정학회지, 11(1):62-86

윤방섭 등(2000). 병원근로자의 근로가치관에 대한 연구, 보건행정학회지, 10(1):95-110

이기효, 최옥자(2001). 병원 간호조직의 리더쉽, 조직문화 유형, 조직문화 강도와 조직유효성의 관계, 병원경영학회지, 6(4):1-29

이상근 등(1999). 병원조직 구성원의 직장애착에 영향을 미치는 요인, 보건행정학회지, 9(1):201-233

이선희 등(1999). 종합병원 근무자의 근로생활의 질과 조직유효성과의 관련성, 병원경영학회지, 4(2):1-20

정해주(1997). 임파워먼트가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 서울대학교 경영학과 석사논문

조경숙 등(1999). 병원직원들의 직무만족도 요인 및 결과, 병원경영학회지, 4(1):190-207

조희숙 등(1993). 종합병원에서 조직문화와 조직유효성과의 관계, 예방의학회지, 32(3):374-382

최순연 등(2000). 병원조직에 팀제 도입이 팀직무만족과 팀조직 몰입에 미치는 영향, 병원경영학회지, 5(1):232-271

최현미(1999). 조직구성원이 느끼는 상호의존성과 임파워먼트 정도가 직무만족에 미치는 영향, 중앙대학교 경영학과 석사논문

한동운 등(1995). 종합병원 인력의 직무만족 요인과 충성지수, 예방의학회지, 28(3):588-608

Bandura A(1982). Self-efficacy: Mechanism in human agency, American Psychologist,

37:122-47

- Conger JA, Kanungo RN(1988). The empowerment process: Integrating theory and practice, *Academy of Management Review*, 13:471-482
- Gifford BD, Zammuto RF, Goodman EA(2002). The relationship between hospital unit culture and nurses' quality of work life, *Journal of Healthcare Management*, 47(1):13-26
- Kanter RM(1983). *The Change Masters*, New York, Simon & Schuster
- Laschinger HKS, Joan Finegan, Judith Shamian(2001). The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses' work satisfaction and organizational commitment, *Health Care Management Review*, 26(3):7-23
- Mathieu JE, Zajac DM(1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment, *Psychological Bulletin*, 108:171-194
- Meyer JP, Allen NJ(1991). A three component conceptualization of organizational commitment, *Human Resource Management Review*, 1(1):61-89
- Meyer JP, Allen NJ, Smith CA(1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three component conceptualization, *Journal of Applied Psychology*, 78(4):538-551
- Mowday RT, Steers RM, Porter LW(1979). The measurement of organizational commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 14:224-247
- Porter LW, Steers RM, Mowday RT, Boulian PV(1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians, *Journal of Applied Psychology*, 59:603-609
- Spreitzer GM(1995). Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement and validation, *Academy of Management Journal*, 38(5):1442-1485
- Thomas KW, Velthouse BA(1990). Cognitive elements of empowerment: An interpretive model of intrinsic task motivation, *Academy of Management Review*, 15(4):666-681
- Tymon WG(1988). *An empirical investigation of a cognitive model of empowerment*, Temple University, Philadelphia
- Vogot JF, Murrell KL(1990). *Empowerment in organizations: How to spark exceptional performance*, Pfeffer & Company, 50-55