

서울지역 중소병원의 부서간 조직효과성에 관한 연구

김옥수*, 하호욱*, 손태용**†

건양대학교 경영행정대학원 병원경영학과*, 유한대학 의무행정과**

<Abstract>

A Study on Interdepartmental Organizational Effectiveness of Medium and Small Sized Hospitals

Wook Soo Kim*, Ho Wook Ha*, Tae Yong Sohn**†

*Department of Hospital Management The Graduate School, Konyang University**

*Department of Health Service Administration, Yuhan College***

The purpose of this study is aimed to grasp the factors, which may influence the harmonized organizational efficiency of the objects of hospital structure as well as its structural constituents of each departments of administration, nursing, and para-medical personnels, in order to provide basic data enable to contribute in the development of hospital. The survey data involved in the study was derived from 385 personnels working in 5 medium and small sized hospitals in Seoul area.

The main finding of the study can be summarized as follows ;

1. The organizational efficiency in accordance with the general characteristics of subjects in order of male, over 30 years of age, university graduates, long-term tenure and high position is higher, whereas, in as much as wage and well trained personnels in admini-

† 교신저자 : 손태용, 유한대학 의무행정과(02-2610-0842, sohnty@yuhan.ac.kr)

stration departments are higher, its organizational efficiency is higher in comparison with those of nursing and para-medical departments.

2. The organizational efficiency in accordance with satisfaction and the motive contributinal factors is higher as much as the high satisfactory level in every departments in general.

3. The organizational efficiency in accordance with the factors of job characteristics is higher in as much as difficulty of the jobs is lesser, however there was not statically significance between administration and para-medical departments. In as much as the job circulation is intact, job standard level is higher and the more job responsibility the higher organizational efficiency, while the more workload and the more work feud resulted lower organizational efficiency. It was obvious that the higher professional expertise as well as the training and application level are improving the organizational efficiency.

4. The organizational efficiency in accordance with the factors of structural characteristics was higher in as much as the intercommunication was smooth and the structural formalization level are higher, however there was not statically significance between the participation level of decision making and the organizational efficiency.

5. In as much as higher educational level of over university graduates, management of organization and the job level are satisfied, the psychological motive contributinal level is higher, while the lesser job difficulty, the smooth job performance, the higher level of professional expertise, the higher structural formalization level, the smooth intercommunication, have affected as major influence factors of the structural characteristics of organizational efficiency.

6. As the management of hospital organization, the job level and personal relation are satisfied or psychological motive is provided, especially when there are no difficult jobs or smooth job circulation and no job feud are prevailing, it was apparent that the organizational efficiency is improving accordingly.

The nursing departments has high educational standard and is satisfied in the management and job level of hospital organization as there are no difficult jobs while the level of hospital's organizational formality is high and the intercommunication is smooth, which are improving the organizational efficiency. The para-medical departments is also

satisfied the management and job level of hospital organization and it was apparent that the organizational efficiency is higher in as much as the level of job standardization is high and the intercommunication is smooth.

As a result of this study, in order for improving the organizational efficiency of the medium and small sized hospitals, the management and job level as well as personal relation are preferably satisfied, whereas the level of job circulation, job responsibility, the expertise and formalization of organization, intercommunication and etc. should be satisfied, and, therefore, it is advisable to buildup discriminated organizational management and environment for different division on the basis above factors.

Since this study is carried on several hospitals in Seoul area, there is a certain limit to generalize its result to all domestic hospitals, nevertheless the gallop poll was made by developing the questionnaires with reasonability and reliability. Especially, as the study was carried by analyzing the comparison of influence factors' difference of organizational efficiency in accordance with the divisional characteristics of the medium and small sized hospitals.

Key Words : medium and small sized hospitals, organizational efficiency.

I. 서 론

1. 연구배경

병원 각 부서 인력들의 업무는 성격상 신속하고 상호연계성이 높아서 직종간에 협력체계가 필수적이므로 어느 한 부서의 인력이 적정수준으로 배치되어 있지 않거나 업무수행수준의 불충분, 업무수행을 위한 동기결핍 혹은 성취욕구 부족으로 인하여 업무생산성이 낮을 경우 인력활용의 효율성의 낮을 것이다. 이와 같이 인력활용의 효율성이 낮을 경우 노동집약적 특성이 강한 병원조직은 경쟁력이 약화되어 대내외적인 의료환경변화에 대처하기 어렵게 될 것이다(김진순과 손태용, 1998).

조직효과성(organizational effectiveness)이란 조직의 목표와 수단을 연결한 상태에서 얻은 실제적인 산출이 당초의 목표를 어느 정도 충족시켰는가 하는 목표의 달성도를 의미하는 동태적, 사회학적, 목적적 개념으로 정의할 수 있다(Price, 1968). Kimbery(1975)는 조직의 성공을 위한 필요조건으로 조직효과성에 존속의 개념을 도입하였다. 존속의 본래 개념은 생물체의 생명에 대한 정태적인 상태를 의미하고 있으나, 조직의 성공을 평가하는 장기적인 지표의 하나로도 사용되고 있다. 특히 시스템 접근법에서는 조직의 존속 능력의 측정을 시도하며, 조직의 존속에 영향을 주거나 줄 가능성이 있는 모든 요인들을 고려에 넣고 있다. 따라서 조직효과성은 조직의 목표와 환경에 크게 영향을 받으며 조직개선 및 조직발전과도 밀접한 관련을 맺고 있다(Huse, 1977).

이러한 조직효과성은 조직의 목표만을 나타내는 것이 아니라 각 조직구성원들의 개인별 목표까지를 모두 포함하는 조직 전체 목표의 조화를 의미한다. 왜냐하면 어떤 조직에 속한 구성원이 괴로움을 겪는다면 진정으로 그 조직이 잘 된다고 보기 어렵기 때문이다. 따라서 조직 전체의 목표는 조직의 목표와 조직구성원의 목표가 함께 조화된 개념으로 파악되어야 하는 것이다. 이와 같이 조직효과성의 개념은 어렵지만 조직효과성에 대한 실질적인 평가를 시도하여야 한다.

최근 우리 나라에는 대기업들이 세운 대형 종합병원이 증가함에 따라 병원간 인력확보 경쟁이 치열해지고 있다. 따라서 중소병원 관리자들은 조직의 효과를 제고시키기 위해 병원직원들의 다양한 역할 담당과 전문직으로서 병원 내에서 차지하는 비중도 점점 증대되고 있다는 점을 염두에 두어야 할 것이다.

우리 나라에서 병원조직을 대상으로 실시된 연구는 소수에 불과하며(최정웅, 1991; 남영탁, 1990), 특히 병원특성에 따라 복합적 특성을 지닌 조직효과성에 대한 심층연구는 매우 부족하다고 볼 수 있다. 그러므로 병원직원들이 병원조직의 주요 목표와 가치를 긍정적으로 평가하며, 병원조직에 소속감과 충성심을 느끼고, 자신이 속한 병원조직을 위하여 심혈을 기울여 노력하려는 정도를 나타내는 조직효과와 관련된 영향요인은 무엇이며, 이 조직효과와 결과변인이 무엇인지를 알아볼 필요가 있다.

2. 연구목적

이 연구는 중소병원에 근무하고 있는 병원직원들의 조직효과에 영향을 미치는 요인을 파악하고, 특히 부서를 행정, 간호 및 진료지원부로 구분하여 부서의 특성에 따라 어떤 차이가

있는지를 비교분석함으로써 부서별 특성에 따른 병원직원들의 조직효과를 증진시키는 관리 방안 모색을 통해 효율적인 인력관리에 기여하며 병원조직의 발전에 기여할 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다. 이 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직효과성을 규명한다.

둘째, 연구대상자의 만족도 및 동기부여에 따른 조직효과성을 규명한다.

셋째, 연구대상자의 조직특성에 대한 인지정도와 조직효과성의 관련성을 규명한다.

넷째, 조직효과성의 중요 관련요인을 부서별로 조사한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

연구대상 병원은 서울지역에 소재한 중소병원에 재직중인 병원직원들을 대상으로 하였다. 연구대상 병원은 모두 5개병원이며, 총 표본의 크기는 500명이었으나 386명이 응답하여 회수율은 77.2%이었다. 이중 무성의한 답변을 한 1명을 제외하고 385명을 최종 분석에 사용하였다.

자료수집방법은 구조화된 설문지를 이용하여 병원직원들이 직접 자기 기입식으로 작성하는 방법을 택하였다. 설문지에 대한 사전조사는 조사내용을 확정된 후 2001년 8월 16일부터 8월 18일까지 서울시내 한 중소병원을 선정하여 30명을 대상으로 실시하였으며, 설문자료의 문제점과 오류를 보완하여 본 조사를 2001년 9월 10일부터 9월 22일까지 실시하였다. 설문지는 2주간에 걸쳐 연구자가 직접 각 병원을 방문하여 각 병원 책임자의 도움을 받아 배부하였고, 배부 후 4-5일 뒤 직접 방문하여 회수하였다. 1인당 설문 작성시간은 7-10분 정도 소요되었다.

이 조사에 사용된 측정도구는 설문지이며 조직효과성은 신영수 등(1995)의 연구에서 사용하였던 측정문항을 참고로 하여 본 연구자가 구조화된 설문지로 연구목적에 맞게 수정보완하여 직접 개발하였다..

만족도와 동기부여 측정도구는 Porter와 Lawler(1968)의 동기부여의 수정모형을 응용하여 동기부여를 측정하였으며, 업무특성 측정도구는 한국지방행정연구원(1994)에서 제시한 업무

특성지표에 사용한 설문문항을 기본으로 본 연구자가 재구성한 업무의 난해성, 업무의 환류, 업무갈등수준, 업무의 표준화, 업무의 권한, 업무의 압력, 업무의 전문성, 교육훈련 등에 관한 30개의 설문문항으로 측정하였다. 최종 분석에 사용할 업무특성 지표는 신뢰도와 요인분석을 통하여 모두 28개 설문문항을 확정하였다.

조직구조 특성 도구는 Robbins(1984)이 개발한 측정도구를 본 연구자가 사전조사를 통해 수정 보완하고 신뢰도와 요인분석을 통하여 12문항으로 확정하였다.

2. 분석방법

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직효과성이 부서간에 차이가 있는지를 보고자 t검정, 분산분석을 실시하였다.

둘째, 조직효과성과 관련된 다양한 요인들을 동질적으로 분석하고자 조직효과성 관련 영향 요인 중 만족도 및 동기부여 특성, 역할특성, 조직구조 특성에 대한 요인분석(factor analysis)을 실시한 다음, 요인분석 결과 추출된 요인군들이 부서간(행정, 간호 및 진료지원 부)에 차이가 있는지를 비교 분석하고자 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

여기에서 만족도 특성은 조직운영 및 업무수준 2가지 요인이며, 동기부여 특성 요인은 현실적 동기부여, 심리적 동기부여 2가지 요인으로 구분하였다. 업무특성은 업무의 난해성, 업무의 환류, 업무갈등, 업무의 표준화, 업무의 권한, 업무의 압력, 업무의 전문성과 교육훈련 등 8가지 요인이며, 조직구조 특성은 공식화, 의사결정 집권도와 의사소통 원활성 등 3가지 요인으로 구분하였다. 결국 이러한 요인들이 부서별로 차이가 있는지를 비교 분석하고자 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

셋째, 조직효과성에 영향을 주는 중요 영향요인이 무엇인지를 부서별로 알아보려고 연구대상자의 특성과 만족도 2가지 요인, 동기부여 2가지 요인, 업무특성 8가지 요인, 조직구조 특성 3가지 요인을 독립변수로 하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

3. 변수설정 및 정의

본 연구에 사용된 종속변수는 조직효과성이며, 독립변수는 연구대상자의 인구사회학적 특성(연령, 부서경력, 학력, 결혼상태, 직위)과 만족도 특성(조직운영 및 업무수준, 대인관계), 동기부여 특성(현실적 동기부여, 심리적 동기부여), 업무특성(업무의 난해성, 업무의 환류, 업

무갈등수준, 업무의 표준화, 업무의 권한, 업무의 압력, 업무의 전문성, 교육훈련), 조직구조 특성(공식화, 의사결정 집권도, 의사소통 원활성)으로 구성되었다

조직효과성 영향요인 중 만족도 특성은 10개 문항으로 구성되어 있는데 이들 문항을 요인 분석하여 크게 조직운영 및 업무수준 요인과 대인관계 요인 2가지로 구성하였다. 조직운영 및 업무수준 요인은 7문항(병원의 업무방침, 병원의 관리운영 방침, 현재의 업무내용, 신분보장, 승진제도, 보직배정 원칙, 급여수준)이며, 대인관계 요인은 3문항(상사와의 관계, 부하직원과의 관계, 동료직원과의 관계)으로 구성하였다. 여기에서 사용된 변수들은 '매우 불만' 1점부터 '매우 만족' 5점까지 5점 척도로 측정된 후 그 정도에 따라 합산 값을 사용하였다. 결과적으로 전문성 요인은 7점에서 35점, 업무성 요인은 3점에서 15점까지이며 점수가 높을수록 만족도 수준이 높은 것으로 정의하였다. 전체적으로 만족도 특성에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.86이다.

조직효과성 영향요인 중 동기부여 특성은 8개 문항으로 구성되어 있는데 이들 문항을 요인 분석하여 크게 현실적 동기부여 요인과 심리적 동기부여 요인 2가지로 구성하였다. 현실적 동기부여 요인은 3문항(보수 및 금전적 보상, 승진기회, 직무의 재량권 확대)이며, 심리적 동기부여 요인은 5문항(직원간의 동료애, 직속상사의 인정 및 칭찬, 사회공헌, 근무환경 개선, 자신에 대한 자신감)으로 구성하였다. 여기에서 사용된 변수들은 '전혀 중요하지 않음' 1점부터 '매우 중요함' 5점까지 5점 척도로 측정된 후 그 정도에 따라 합산 값을 사용하였다. 결과적으로 현실적 동기부여 요인은 3점에서 15점으로 점수가 높을수록 현실적 동기부여 수준이 높은 것으로 정의하였으며, 심리적 동기부여 요인은 5점에서 25점으로 점수가 높을수록 심리적 동기부여 수준이 높은 것으로 정의하였다. 전체적으로 동기부여 특성에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.78이다.

조직효과성 요인중 업무특성은 28개문항으로 구성되어 있는데 이들 문항을 요인 분석하여 크게 업무의 난해성, 업무의 환류, 업무갈등, 업무의 표준화, 업무의 권한, 업무의 압력, 업무의 전문성과 교육훈련 요인 등 8가지로 구성하였다. 업무의 난해성 요인은 6문항(잡무투여시간 비율, 업무규칙위반 및 무시정도, 난해한 업무의 발생빈도, 난해한 업무처리시간, 상급자의 업무재보고 지시, 부하직원의 업무재보고 지시)이며, 업무의 환류 요인은 4문항(자유로운 의견제시, 동료의 업무상 조언 청취, 동료에 업무상 조언 제시, 상급자의 업무상 조언 청취, 하급자의 업무상 조언 제시)이며, 업무갈등 요인은 4문항(부하직원과 업무갈등 빈도, 상사와의 업무갈등 빈도, 동료와의 업무갈등 빈도, 타부서와의 업무갈등 빈도), 업무표준화 요인은 4문항(업무규정 표준화 절차 수준, 업무규정처리절차 반영도, 업무규칙처리절차 명확성, 동일

유사업무 수행수준), 업무 권한 요인은 2문항(업무에 대한 재량권 행사, 업무권한 위임 및 이양인지도), 업무압력 요인은 3문항(본인의 업무량, 전체 직원의 업무량, 업무완수 소요수준), 업무의 전문성 요인은 2문항(자신의 전문성, 다른 직원들의 전문성), 교육훈련 요인은 2문항(교육훈련의 필요성, 교육을 통한 업무수행 활용성)으로 구성하였다. 여기에서 업무난해성 요인은 6점에서 30점까지이며 업무의 난해성지표의 득점이 높을수록 난해한 업무가 많은 것으로 정의하였다. 업무의 환류 요인은 5점에서 25점까지이며 업무의 환류지표의 득점이 높을수록 업무의 환류가 잘 이루어지는 것으로 정의하였다. 업무갈등 요인은 4점에서 20점까지이며 업무의 갈등지표의 득점이 높을수록 업무상 갈등수준이 높은 것으로 정의하였다. 업무의 표준화 요인은 4점에서 20점까지이며 업무의 표준화지표의 득점이 높을수록 업무의 표준화 수준이 높은 것으로 정의하였다. 업무의 권한 요인은 2점에서 10점까지이며 업무의 권한지표의 득점이 높을수록 업무처리의 권한이 많은 것으로 정의하였다. 업무의 압력 요인은 3점에서 15점까지이며 업무의 압력지표의 득점이 높을수록 업무량이 많은 것으로 정의하였다. 업무의 전문성 요인은 2점에서 10점까지이며 업무의 전문성지표의 득점이 높을수록 업무의 전문성 수준이 높은 것으로 정의하였다. 교육훈련 요인은 2점에서 10점까지이며 교육훈련지표의 득점이 높을수록 교육훈련의 필요성과 업무수행의 활용성이 있는 것으로 정의하였다. 전체적으로 업무특성에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.80이다.

조직효과성 요인중 조직구조 특성은 12개문항으로 구성되어 있는데 이들 문항을 요인분석하여 크게 공식화, 의사결정 집권도, 의사소통 원활성 요인 3가지로 구성하였다. 공식화 요인은 5문항(문서화된 규칙과 방침, 문서화된 방침 이용, 문서화된 직무기술서 완비, 직원 직무성과 문서로 기록, 공식적인 오리엔테이션 과정 설치), 의사결정 집권도 요인은 3문항(새로운 정책결정 참여, 직원 채용결정에 참여, 직원 승진 결정에 참여), 의사소통 원활성 요인은 4문항(상급직원간 의사소통, 상급직원과 하급직원간 의사소통, 하급직원간 의사소통, 타부서 직원간 의사소통)으로 구성하였다. 여기에서 공식화 요인은 5점부터 25점까지이며 공식화 지표의 득점이 높을수록 조직의 공식화 수준이 높은 것으로 정의하였다. 의사결정 집권도 요인은 3점부터 15점까지이며 의사결정 집권도지표의 득점이 높을수록 의사결정 참여도가 낮은 것으로 정의하였다. 의사소통 원활성 요인은 4점부터 20점까지이며 의사소통 원활성지표의 득점이 높을수록 의사소통이 원활한 것으로 정의하였다. 전체적으로 조직구조특성에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.76이다.

조직효과성은 16개 문항으로 구성되어 있으며 여기에 사용된 변수들은 '전혀 아니다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지 5점 척도로 측정된 후 그 정도에 따라 합산 값을 사용하였다.

결과적으로 점수분포는 16점부터 80점까지이며 점수가 높을수록 조직효과성 수준이 높은 것으로 정의하였으며 조직효과성에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.92이다.

Ⅲ. 연구결과

1. 연구대상자의 특성과 조직효과성 비교

병원별 연구대상자의 특성에 있어서 5개 병원의 차이를 비교한 결과 학력구분만 차이가 있었을 뿐 연령, 재직기간, 직책, 소속부서, 급여수준, 직무교육 등은 병원간 차이가 없었다.

연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직효과성은 성별은 남자, 연령은 30세이상, 병원 총재직기간은 4년이상, 학력수준은 대졸이상, 미혼보다는 기혼, 상위직책 일수록, 소속부서중에서는 행정부서가, 급여수준은 높을수록, 교육훈련은 많이 받을수록 조직효과성이 높았다<표 1>.

2. 부서별 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직효과성

행정부서의 경우 연구대상자 인구사회학적 특성에 따른 조직효과성은 남자가 여자에 비해, 연령이 많을수록, 학력수준이 높을수록, 기혼이 미혼에 비해, 직책이 높을수록, 급여수준이 높을수록, 교육훈련을 많이 받을수록 조직효과성이 통계적으로 유의하게 높았다.

간호부서의 경우 연구대상자 인구사회학적 특성에 따른 조직효과성은 재직기간이 짧을수록, 학력수준이 높을수록, 급여수준이 높을수록, 직무교육과 교양교육을 많이 받을수록 조직효과성이 높았으나 통계적으로 유의하지는 않았다. 그러나 부서간 교육을 월 1-2회 한 경우에 조직효과성이 통계적으로 유의하게 높았다.

진료지원부서의 경우 연구대상자 인구사회학적 특성에 따른 조직효과성은 총 재직기간이 길 수록, 직무교육을 많이 받을수록 조직효과성이 통계적으로 유의하게 높았다. 대졸이상의 학력과 부서교육을 많이 받을수록, 교양교육을 월 3회이상 받은 경우에 조직효과성이 높았으나 통계적으로 유의하지는 않았다<표 2>.

<표 1> 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직효과성

(단위 : 평균±표준편차)

특 성		조직효과성	t/F값
성 별	남자	56.23±9.03	3.354**
	여자	52.37±9.31	
연령구분	24세이하	51.95±9.18	5.330**
	25-29세이하	53.03±9.08	
	30세이상	55.95±9.42	
재직기간	1년6개월미만	52.47±9.66	1.030
	1년6개월-3년미만	53.67±9.18	
	3년이상	54.21±9.98	
총재직기간	2년미만	51.60±9.63	3.157*
	2-4년미만	53.91±9.28	
	4년이상	54.69±9.96	
학력구분	고졸이하	52.30±9.80	8.880***
	전문대졸	53.06±9.24	
	대졸이상	59.34±9.98	
결혼상태	기혼	55.51±9.61	2.705**
	미혼	52.41±9.79	
직 책	팀장	57.54±9.91	9.703***
	파트장	56.70±7.66	
	담당	56.36±8.18	
	기타	50.96±9.99	
소속부서	행정부	55.07±9.82	4.416*
	간호부	51.88±9.96	
	진료지원부	52.30±9.28	
급여수준	90만원미만	50.00±9.44	10.089***
	90-120만원미만	53.85±9.05	
	120만원이상	56.11±9.33	
직무교육	0회	51.10±9.31	19.748***
	1-2회	51.94±9.38	
	3회이상	58.37±8.84	
부서교육	0회	50.71±9.13	21.931***
	1-2회	53.32±8.38	
	3회이상	59.25±9.07	
교양교육	0회	51.25±9.36	12.662***
	1-2회	53.40±9.85	
	3회이상	56.88±8.67	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

<표 2> 부서별 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직효과성

(단위 : 평균±표준편차)

특 성	행정부	t/F값	간호부	t/F값	진료지원부	t/F값	
성 별	남자	56.79±8.81	2.264*	52.00±2.65	0.035	53.93±9.72	0.634
	여자	53.43±9.56		51.80±9.08		52.03±9.45	
연령구분	24세이하	50.75±8.83	8.358***	51.98±9.49	1.946	54.00±9.07	0.376
	25-29세이하	56.25±8.92		49.20±7.24		51.80±9.52	
	30세이상	57.64±9.32		53.91±9.78		53.50±9.32	
재직기간	1년6개월미만	52.52±9.45	2.593	53.57±9.46	1.179	51.09±9.31	0.529
	1년6개월-3년	55.91±8.11		50.97±9.22		52.89±8.72	
	3년이상	56.45±9.84		50.42±9.34		53.77±9.02	
총재직기간	2년미만	52.73±9.93	2.138	52.42±9.13	0.136	49.15±9.79	3.151*
	2-4년미만	55.86±8.62		51.32±9.97		53.50±8.65	
	4년이상	56.38±9.98		51.43±9.23		55.65±9.88	
학력구분	고졸이하	51.87±9.19	9.566***	51.52±9.38	1.139	55.65±9.33	2.545
	전문대졸	55.95±9.16		51.72±9.33		50.48±9.26	
	대졸이상	60.86±7.34		59.25±9.03		55.83±9.83	
결혼상태	기혼	57.63±9.71	2.482*	53.19±9.12	1.095	53.22±9.34	0.386
	미혼	53.77±9.16		51.06±9.84		52.13±9.64	
직 책	팀장	59.11±9.91	10.386***	57.20±9.42	0.626	51.13±8.87	1.792
	파트장	58.00±8.66		50.57±9.15		44.50±0.71	
	담당	57.28±8.25		52.78±7.43		57.13±7.88	
	기타	49.76±8.70		51.46±9.24		51.40±9.87	
급여수준	90만원미만	48.70±8.05	13.596***	49.78±9.62	1.202	52.20±9.42	0.115
	90-120만원	55.49±9.49		52.16±8.48		52.47±8.29	
	120만원이상	58.92±9.49		53.65±9.65		51.10±9.04	
직무교육	0회	51.49±8.70	15.762***	51.69±9.44	1.670	49.78±9.95	2.628*
	1-2회	52.48±9.69		50.62±9.94		53.03±9.95	
	3회이상	59.98±8.71		55.23±8.43		56.28±8.81	
부서교육	0회	50.84±9.11	22.534***	50.11±9.81	3.577*	51.55±9.44	1.000
	1-2회	52.70±7.09		55.00±8.62		52.09±9.76	
	3회이상	60.92±9.75		50.40±5.44		57.13±9.67	
교양교육	0회	51.34±9.36	9.430***	50.55±9.69	2.055	52.19±9.33	0.107
	1-2회	54.38±9.38		53.62±9.49		51.76±9.26	
	3회이상	58.03±8.83		54.68±6.98		53.46±9.46	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

3. 부서별 조직효과성 선행요인 비교

가. 부서별 만족도 및 동기부여 특성 비교

만족도 특성 요인을 분석하기 위하여 여러 항목들을 요인분석한 결과 얻어진 조직운영 및 업무수준 요인, 대인관계 요인을 부서별로 비교해본 결과 전반적으로 행정부서가 타부서에 비해 만족도 수준이 높음을 알 수 있었다. 이를 세부 요인별로 비교해보면 조직운영 및 업무운영수준 요인에서 행정부서가 타부서에 비해 만족도 수준이 통계적으로 유의하게 높았으며, 대인관계 요인은 행정부서가 타부서에 비해 만족도 수준이 높았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다<표 3>.

동기부여 특성 요인을 분석하기 위하여 여러 항목들을 요인분석한 결과, 현실적 동기부여, 심리적 동기부여를 부서별로 비교해보면 현실적 동기부여는 간호부서에서, 심리적 동기부여는 진료지원부서에서 동기부여 수준이 높았으나 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

<표 3> 부서별 만족도 및 동기부여 요인비교

(단위 : 평균±표준편차)

항 목	행정부서	간호부서	진료지원부서	F값
만족도 요인				
조직운영/업무수준	21.33±4.80	19.27±3.79	20.06±4.11	8.491***
대인관계	10.66±1.82	10.50±1.70	10.58±1.96	0.296
동기부여 요인				
현실적 동기부여	11.72±1.90	12.01±1.95	11.93±1.64	0.948
심리적 동기부여	21.21±2.83	21.72±2.76	21.95±3.09	2.261

*** P<0.001

나. 부서별 업무특성 비교

업무특성 요인을 분석하기 위하여 여러 항목들을 요인분석한 결과 얻어진 업무의 난해성, 업무의 환류, 업무갈등, 업무의 표준화, 업무의 권한, 업무의 압력, 업무의 전문성과 교육훈련 요인 등을 부서별로 비교해보았다.

행정부서의 경우 업무의 난해성, 업무의 환류, 업무의 전문성 요인의 득점이 타부서에 비해 통계적으로 유의하게 높았다. 즉, 행정부서가 타부서에 비해 난해한 업무가 많았으나 업무의 환류가 잘 이루어지고 있었으며, 업무의 전문성 수준이 높았다는 것으로 해석된다.

간호부서는 업무의 압력요인의 득점이 타부서에 비해 높았다, 즉 업무량이 타부서에 비해 많았다는 것으로 해석할 수 있는데 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

진료지원부서는 업무의 표준화 요인의 득점이 타부서에 비해 높았다. 이는 곧 업무의 표준화 수준이 타부서에 비해 높았다는 것으로 해석되는데 통계적으로 유의한 차이는 없었다<표 4>.

<표 4> 부서별 업무특성 요인비교 (단위 : 평균±표준편차)

항 목	행정부서	간호부서	진료지원부서	F값
업무의 난해성	14.97±4.46	12.75±3.62	12.37±3.80	16.407***
업무의 환류	16.56±3.58	15.57±2.93	15.64±3.23	3.996*
업무 갈등	8.91±3.11	8.58±3.14	8.14±2.74	1.795
업무의 표준화	13.91±2.75	14.38±2.78	14.56±2.70	1.928
업무의 권한	5.46±1.87	5.23±1.80	5.25±1.80	0.670
업무의 압력	9.73±1.88	9.89±1.82	9.63±1.61	0.567
업무의 전문성	6.60±1.40	6.17±1.23	6.39±1.37	3.625*
교육훈련	7.14±1.46	6.98±1.43	7.06±1.43	0.438

*P<0.05, ***P<0.001

다. 부서별 조직구조특성 비교

조직구조특성 요인을 분석하기 위하여 여러 항목들을 요인분석한 결과 얻어진 공식화, 의사결정 집권도, 의사소통 원활성 요인을 부서별로 비교해보았다. 행정부서의 경우 의사소통의 원활성 지표의 득점이 타부서에 비해 통계적으로 유의하게 높았는데, 이는 곧 행정부서가 타부서에 비해 의사소통이 원활하다는 것으로 해석된다. 진료지원부서는 공식화와 의사결정 집권도 지표의 득점이 타부서에 비해 높았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다<표 5>.

<표 5> 부서별 조직구조특성 요인비교 (단위 : 평균±표준편차)

항 목	행정부서	간호부서	진료지원부서	F값
공식화	14.69±4.04	14.16±4.19	14.92±4.31	0.987
의사결정 집권도	10.82±3.45	10.57±3.70	11.05±3.48	0.469
의사소통 원활성	13.25±3.13	12.28±2.90	12.17±3.36	5.085**

**P<0.01

라. 만족도, 동기부여, 업무특성, 조직구조 특성 요인 및 조직효과성의 관련성

조직효과성의 영향요인중 만족도, 동기부여 특성, 업무특성, 조직구조 특성과 조직효과성과의 관련성을 부서별로 보면 <표 6>과 같다.

행정부서의 경우 만족도 특성중 조직운영과 업무수준 요인, 대인관계 요인과 동기부여 특성중 심리적 동기부여 요인은 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 이는 곧 조직운영과 업무수준 및 대인관계에 만족할수록, 심리적 동기부여수준이 높을수록 조직효과성이 향상되고 있음을 알 수 있었다. 업무특성 중에는 업무의 환류요인, 업무의 권한 요인, 업무의 전문성 요인, 교육훈련 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 이는 곧 업무의 환류가 잘 이루어질수록, 업무처리에 대한 권한이 많을수록, 업무의 전문성 수준이 높을수록, 교육훈련의 필요성을 인식하고 활용할수록 조직효과성 향상에 기여하고 있었다. 조직구조 특성 중에는 공식화 요인, 의사소통 원활성 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 이는 곧 조직의 공식화 수준이 높고, 의사소통이 원활할수록 조직효과성이 향상되고 있었음을 알 수 있었다.

간호부서의 경우 만족도 특성중 조직운영과 업무수준 요인, 대인관계 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 즉, 조직운영과 업무수준과 대인관계에 만족할수록 조직효과성이 향상되고 있음을 알 수 있었다. 업무특성 중에는 업무의 환류요인, 업무의 표준화 요인, 업무의 권한 요인, 업무의 전문성 요인, 교육훈련 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었으며, 업무의 갈등요인은 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '부(否)'의 상관관계가 있었다. 이는 곧 업무의 환류가 잘 이루어질수록, 업무의 표준화 수준이 높을수록, 업무처리에 대한 권한이 많을수록, 업무의 전문성 수준이 높을수록, 교육훈련의 필요성을 인식하고 활용할수록 조직효과성 향상에 기여하고 있었다. 그러나 업무에 대한 갈등이 많이 발생할수록 조직효과성을 저하시키는 결과를 가져왔다. 조직구조 특성 중에는 공식화 요인, 의사소통 원활성 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다.

진료지원부서의 경우 만족도 특성중 조직운영과 업무수준 요인, 대인관계 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 업무특성 중에는 업무의 환류요인, 업무의 표준화 요인, 업무의 권한 요인, 업무의 전문성 요인, 교육훈련 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 그러나 업무의 난해성 요인, 업무의 갈등요인, 업무의 압력요인은 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '부(否)'의 상관관계가 있었다. 이는 곧 난해한 업무가 많을수록, 업무의 갈등이 많이 발생할수록, 업무량이 많을수록 조직

효과성을 저하시키고 있었다.

<표 6> 만족도, 동기부여, 업무특성, 조직구조 특성 및 조직효과성의 상관관계

(단위 : 상관계수)

항 목	행정부서 조직효과성	간호부서 조직효과성	진료지원부서 조직효과성
만족도 특성			
조직운영과 업무수준 요인	0.742**	0.498**	0.648**
대인관계 요인	0.473**	0.295**	0.215**
동기부여 특성			
현실적 동기부여 요인	-0.040	-0.078	-0.052
심리적 동기부여 요인	0.259**	0.121	0.102
업무특성			
업무의 난해성 요인	-0.188	-0.141	-0.297**
업무의 환류 요인	0.482**	0.341**	0.372**
업무의 갈등 요인	0.075	-0.218*	-0.345**
업무의 표준화 요인	0.134	0.307**	0.342**
업무의 권한 요인	0.323**	0.247**	0.227*
업무의 압력 요인	-0.122	0.040	-0.317**
업무의 전문성 요인	0.418**	0.462**	0.434**
교육훈련 요인	0.275**	0.328**	0.272*
조직구조 특성			
공식화 요인	0.560**	0.462**	0.524**
의사결정 집권도 요인	0.066	0.113	0.196
의사소통 원활성 요인	0.552**	0.536**	0.669**

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

4. 조직효과성에 미치는 영향요인에 대한 회귀분석

조직효과성에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 각 변수들을 포함하여 다중회귀분석을 실시하였다<표 7>.

<표 7> 조직효과성에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석결과

변 수	회귀계수	표준오차	P값
인구사회학적 특성			
성별(남자=1, 여자=0)	0.4233	0.9980	0.6722
연령	0.0461	0.0062	0.4606
학력(대졸이상=1, 전문대졸이하=0)	2.7073	1.2120	0.0262
소속부서1(행정부=1, 간호부=0)	0.3883	0.8165	0.5432
소속부서2(행정부=1, 지원부=0)	0.4353	0.8570	0.6342
직무교육	0.1623	0.2089	0.4382
부서간 교육	0.1049	0.2548	0.6826
교양교육	0.2219	0.1708	0.1956
만족도 및 동기부여 특성			
조직운영과 업무수준	0.8231	0.1177	0.0000
대인관계	0.1177	0.2172	0.5902
심리적 동기부여	0.2541	0.1298	0.0499
업무특성			
업무의 난해성	-0.3624	0.1066	0.0010
업무의 환류	0.2628	0.1304	0.0456
업무의 갈등	-0.0012	0.0126	0.9210
업무의 표준화	0.1121	0.1380	0.4200
업무의 권한	0.2308	0.2194	0.2956
업무의 압력	0.0455	0.2064	0.8260
업무의 전문성	0.5311	0.3050	0.0457
교육훈련	0.3591	0.2740	0.1920
조직구조 특성			
공식화	0.4301	0.1047	0.0000
의사소통 원활성	0.7927	0.1402	0.0000
상수	3.2000	4.3800	0.0123
Adj R ² =0.600			
F값 = 28.030 (P = 0.000)			

조직효과성에 영향을 미치는 연구대상자의 인구사회학적 특성중에는 학력수준이 대졸 이상인 경우가 전문대졸 이하에 비해 유의한 영향을 미쳤으며, 만족도 특성 중에는 조직운영과 업무수준, 동기부여 특성 중에는 심리적 동기부여 요인이 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다. 업무특성 중에는 업무의 난해성, 업무의 환류, 업무의 전문성 요인이 유의한 영향을 미쳤으며, 조직구조 특성 중에는 공식화, 의사소통의 원활성 요인이 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다. 이 모형에 채택된 요인은 60.0%의 설명력을 가지고 있다. 이러한 결과는 중소병원 직원들의 조직효과성은 교육훈련을 많이 받거나 업무의 양과 업무처리의 권한이 많고 업무에 대한 갈등수준에 의해 영향을 받는 것이 아니라 병원의 조직운영과 업무수준에 대한 만족과 심리적인 동기부여가 주어져 있을 때 영향을 받고, 또한 난해한 업무가 없거나 본인 및 전체 직원이 전문직 종사자로서 능력과 전문지식을 추구하고 조직의 공식화 수준이 높고, 상호 의사소통이 원활할수록 병원조직의 효과성은 향상될 수 있음을 알 수 있었다. 조직효과성에 영향을 미치는 요인에 대하여 각 부서별로 다중회귀분석을 실시하였다<표 8>. 이 모형에 채택된 요인은 약 56%에서 68%의 설명력을 가지고 있다.

행정부서의 경우 만족도 특성 중에는 조직운영과 업무수준과 대인관계 요인이, 동기부여 특성 중에는 심리적 동기부여 요인이 통계적으로 유의한 영향을 미쳤으며, 조직효과성과 '장'의 관계를 보여주고 있다. 업무특성 중에는 업무의 난해성과 업무갈등 요인이, 조직구조 특성 중에는 공식화 요인이 통계적으로 유의하게 영향을 미쳤다. 이 결과는 곧 행정부서는 병원조직의 운영과 업무수준, 대인관계에 만족하거나 심리적인 동기를 부여할 때 조직의 효과성이 향상됨을 알 수 있었으며, 특히 업무의 양이 많거나 업무에 대해 전문성을 요구하고, 업무처리의 권한이 많은 것보다는 난해한 업무가 없거나 업무의 환류가 잘 이루어지고 업무에 대한 갈등이 없으면 조직효과성이 향상됨을 알 수 있었다.

간호부서의 경우 연구대상자의 인구사회학적 특성 중에서 조직효과성에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 변수는 학력이 대졸 이상인 경우가 전문대졸 이하인 경우에 비해 통계적으로 유의하게 영향을 미쳤으며, 만족도 특성 중에는 조직운영과 업무수준, 대인관계 요인이 조직효과성에 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다. 동기부여 특성 중에는 조직효과성에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 요인은 없었다. 업무특성 중에는 업무의 난해성 요인이, 조직구조 특성 중에는 공식화와 의사소통의 원활성 요인이 통계적으로 유의하게 영향을 미쳤다. 결국 간호부서는 학력수준이 높고 병원조직의 운영과 업무수준에 만족할 때 조직의 효과성이 향상됨을 알 수 있었으며, 특히 업무의 양이 많거나 업무에 대해 전문성을 요구하고, 업무처리의 권한이 많은 것보다는 난해한 업무가 없고 병원조직의 공식화 수준이 높고 의사소통이 원활할수록 조직효과성이 향상됨을 알 수 있었다.

<표 8> 부서별 조직효과성에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석결과

변 수	행 정 부			간 호 부			진료지원부		
	회귀계수	표준오차	P값	회귀계수	표준오차	P값	회귀계수	표준오차	P값
인구사회학적 특성									
성별(남자=1, 여자=0)	1.0343	1.0910	0.3452	0.9333	4.2550	0.8272	2.5423	2.2680	0.3472
연령	0.0950	0.0802	0.2356	0.0646	0.1402	0.6466	0.0325	0.1452	0.8236
학력(대졸=1, 전대졸=0)	1.7283	1.4300	0.2292	8.9083	4.0530	0.0302	3.9723	2.7460	0.1532
직무교육	0.2303	0.3529	0.5142	0.1243	0.4329	0.7752	0.0553	0.3979	0.8842
부서간 교육	0.3619	0.3258	0.2686	0.3899	0.6138	0.5286	0.1929	0.6328	0.7636
교양교육	0.0137	0.2118	0.9956	0.4599	0.3968	0.2496	0.1839	0.4688	0.6826
만족도/동기부여 특성									
조직운영과 업무수준	1.0491	0.1497	0.0000	0.6791	0.2507	0.0080	0.6731	0.3057	0.0310
대인관계	0.5317	0.2982	0.0498	0.0168	0.4562	0.9712	0.3137	0.4962	0.5312
심리적 동기부여	0.6991	0.1838	0.0000	0.0753	0.2628	0.7749	0.0505	0.2848	0.8599
업무특성									
업무의 난해성	-0.311	0.1406	0.0280	-0.660	0.2146	0.0030	-0.3091	0.2576	0.2330
업무의 환류	0.4988	0.1724	0.0046	0.2978	0.2784	0.2876	0.0612	0.3404	0.8496
업무의 갈등	-0.441	0.1826	0.0120	-0.373	0.2236	0.0980	-0.1644	0.3586	0.6490
업무의 표준화	0.0498	0.1930	0.8160	0.0763	0.4120	0.7720	0.6888	0.3850	0.0476
업무의 권한	0.0598	0.3204	0.8526	0.1641	0.4234	0.6926	0.4343	0.5044	0.3946
업무의 압력	0.1915	0.2714	0.4830	0.0719	0.7114	0.8660	-0.9571	0.6114	0.1220
업무의 전문성	0.3191	0.3930	0.4197	0.6183	0.7110	0.3877	1.1251	0.6930	0.1107
교육훈련	0.1151	0.3800	0.7630	0.0163	0.2740	0.9830	0.1171	0.7060	0.8690
조직구조 특성									
공식화	0.3041	0.1547	0.0499	0.5931	0.1787	0.0010	0.4091	0.2457	0.1000
의사소통 원활성	0.2877	0.1972	0.1490	1.2747	0.2502	0.0000	0.8437	0.3592	0.0220
상수	11.904	5.9220	0.0463	14.510	8.1510	0.0455	23.632	12.903	0.0456
Adj R ² =0.676			Adj R ² =0.561			Adj R ² =0.563			
F값=19.142 (P=0.000)			F값=8.879 (P=0.000)			F값=6.148 (P=0.000)			

진료지원부서의 경우 연구대상자의 인구사회학적 특성 중에서 조직효과성에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 변수는 없었으며, 만족도 특성 중에는 조직운영과 업무수준 요인이 조직효과성에 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다. 동기부여 특성 중에는 조직효과성에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 요인은 없었다. 업무특성 중에는 업무의 표준화 요인이, 조직구조 특성 중에는 의사소통의 원활성 요인이 통계적으로 유의하게 영향을 미쳤다. 결국 진료지원부서는 병원조직의 운영과 업무수준에 만족할 때 조직의 효과성이 향상됨을 알 수 있었으며, 특히 업무의 양이 많거나 업무에 대해 전문성을 요구하고, 업무처리의 권한이 많은 것 보다는 업무의 표준화수준이 높고 의사소통이 원활할수록 조직효과성이 향상됨을 알 수 있었다.

IV. 고 찰

1. 연구방법에 관한 고찰

본 연구는 서울시내 병원 중 단순임의추출방법에 의해 선택된 5개의 중소병원에서 근무하고 있는 병원직원들을 대상으로 부서별 조직효과의 영향요인을 비교 분석함으로써 병원 부서별로 업무의 질 향상과 병원조직 발전의 기초자료를 제공하려는 목적으로 추진되었다. 그러나 이 연구의 진행상 다음과 같은 몇 가지 연구상의 제한점이 있었다.

첫째, 서울시내 5개 병원만을 연구대상 병원으로 선정하였기 때문에 각종 병원유형별이나 지역적인 특성을 대표하기 곤란하다.

둘째, 연구대상자의 표본수가 비교적 적고, 연구대상 병원직원에 대해 2주간 설문 조사하였기 때문에 이에 따른 시간적인 한계로 인해 대표성 문제와 설문응답의 차이가 있을 수 있다.

셋째, 연구대상자의 표본추출에 있어 인구사회학적 변수의 균등분포가 이루어지지 않아 부서별 인구사회학적 특성에 따른 요소를 배제하지 못하였다. 즉, 5개 중소병원간의 학력분포에 차이가 있어, 연구결과에 대한 영향을 배제하지 못하였다.

넷째, 일부 설문항목에 대한 내용이 설문응답시 누락되었거나, 적은 인원이 응답하여 이에

대한 검증이 어려웠다. 이에 대한 사전준비와 설문문항의 구성상 기술이 좀더 보완되어야 할 것으로 본다. 따라서 좀더 체계적인 연구설계가 필요하다.

본 연구는 이러한 조사의 제한점에도 불구하고, 나름대로의 타당성과 신뢰성을 가지고 설문지를 개발하여 설문 조사하였으며, 특히 중소병원의 부서별 특성에 따라 조직효과의 영향 요인에 대한 차이점을 비교 분석하였다는 것이 연구의 의의라 할 수 있다.

2. 연구결과에 관한 고찰

이 조사는 서울시내 중소병원급인 A, B, C, D, E 병원에 근무하고 있는 직원들을 대상으로 일반적 특성을 조사한 결과 각 병원간 학력분포에 차이가 있었으나 연구대상자의 주요 인구사회학적 특성인 연령, 근무경력, 직책 등의 분포에 차이가 없어 중소병원을 통합하여 분석하였다. 분석결과를 가지고 실시한 결과는 다음과 같다.

연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직효과성은 남자가 여자에 비해, 30세이상 연령, 병원 총재직기간이 4년이상인 군에서, 학력수준이 대졸이상인 경우, 미혼보다는 기혼, 직책이 높을수록, 행정부서가 간호부와 진료지원부서에 비해, 급여수준이 높을수록, 교육훈련을 많이 받을수록 조직효과성이 통계적으로 유의하게 높았다.

연구대상자의 부서별 만족도와 동기부여요인에 따른 조직효과성 정도는 각 부서 모두 만족도 특성중 조직운영 및 업무수준 요인, 대인관계 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었으며 이는 곧 신영수(1995)의 연구결과와 일치하는 것으로 조직운영 및 대인관계에 만족도가 직장생활의 질과 조직몰입화 모두를 향상시켜 조직효과성의 향상에 기여하고 있다는 사실을 뒷받침하고 있다. 그러나 동기부여 특성중 심리적 동기부여 요인이 행정부서인 경우만 통계적으로 유의한 '정(正)'의 상관관계가 있었을 뿐 간호부와 진료지원부는 동기부여수준과 조직효과성은 통계적으로 유의한 관련성이 없었다.

연구대상자의 업무특성 요인에 따른 조직효과성을 검증한 결과 업무의 난해성 요인과 조직효과성의 관계는 진료지원부의 경우에서만 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '부(否)'의 상관관계가 있었으며, 행정부와 간호부에서는 통계적으로 유의한 상관성이 없었다. 이 결과로 볼 때 진료지원부서가 다른 부서에 비해 난해한 업무가 많이 발생하고 있으며 이는 곧 조직효과성을 저해하는 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있었다.

업무의 환류 요인과 조직효과성의 관계는 행정 간호 및 진료지원부의 모든 부서에서 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 즉, 업무의 환류가 잘 이루어

질수록, 조직의 효과성은 향상됨을 알 수 있었다. 업무의 갈등 요인과 조직효과성의 관계는 행정부만을 제외하고 간호부, 진료지원부서에서 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '부(否)'의 상관관계가 있었다. 즉, 업무의 갈등이 많을수록 조직의 효과성은 저하된다는 것으로 해석할 수 있다. 이번 업무에 대한 갈등 평가는 업무수행과 관련된 상급자 및 하급자와의 수직적 갈등 그리고 동료 및 타부서와의 수평적 갈등수준을 측정한 것인데 이전의 연구(신영수, 1995)에 의하면 업무의 갈등수준이 상급자와의 갈등이 가장 높음을 볼 때 본 연구에서도 직속상사와의 관계에서도 나타난 바 있으며 이는 곧 업무의 환류수준을 떨어뜨리는 한 요인이 될 수 있음을 암시하고 있다고 생각할 수 있다.

연구대상자의 조직구조특성 요인에 따른 조직효과성 정도는 조직의 공식화 요인과 조직효과성의 관계는 행정 간호 및 진료지원부의 모든 부서에서 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있어 공식화 수준이 높을수록 조직의 효과성은 향상됨을 알 수 있었다. 공식화 수준이 높은 조직에서는 직무기술서, 규칙, 규정 등이 있으나 공식화 수준이 낮은 조직에서는 구성원의 행동이 비교적 프로그램화되지 않는다. 직무수행상 개인의 자유 재량권은 조직에 프로그램화된 개인행동의 양과 역관계에 있기 때문에 표준화 정도가 크면 클수록 조직구성원이 어떻게 일을 해야 할 것인가에 대한 투입량이 그만큼 적어진다. 따라서 직무의 전문화가 크면 클수록 고도로 공식화될 가능성이 그만큼 줄어든다. 그러나 공식화는 반드시 기록화한 것만을 포함하는 것이 아니라 조직생활의 현실을 그대로 반영하는 것이기 때문에 구성원의 지각을 모두 포함하여야 한다. 결국 이 결과는 업무의 표준화와 어느 정도 관련성을 가지고 있다고 볼 수 있다.

의사소통 원활성 요인과 조직효과성의 관계는 모든 부서에서 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 즉, 조직의 의사소통이 원활할수록 조직효과성이 향상되고 있었는데, 여기에서 의사소통이란 개인간, 부서간, 조직 내·외부간에 있어서 의사소통 또는 정보의 전달을 의미한다. 이러한 의사소통은 구성원들의 활동이 서로 조정되고 통합될 수 있기 때문에 조직의 목표달성에 크게 기여한다. 결국 조직구성원들간의 접촉양식은 그들의 행위와 조직효과에 영향을 미친다.

조직효과성의 부서별 중요 영향요인은 행정부서의 경우 병원조직의 운영과 업무수준 및 대인관계에 만족하거나 심리적인 동기를 부여할 때 조직의 효과성이 향상됨을 알 수 있었으며, 특히 업무의 양이 많거나 업무에 대해 전문성을 요구하고, 업무처리의 권한이 많은 것보다는 난해한 업무가 없거나 업무의 환류가 잘 이루어지고 업무에 대한 갈등이 없으면 조직효과성이 향상됨을 알 수 있었다.

간호부서는 학력수준이 높고 병원조직의 운영과 업무수준에 만족할 때 조직의 효과성이 향상됨을 알 수 있었으며, 특히 업무의 양이 많거나 업무에 대해 전문성을 요구하고, 업무처리의 권한이 많은 것보다는 난해한 업무가 없고 병원조직의 공식화 수준이 높고 의사소통이 원활할수록 조직효과성이 향상됨을 알 수 있었다.

진료지원부서는 병원조직의 운영과 업무수준에 만족할 때 조직의 효과성이 향상됨을 알 수 있었으며, 특히 업무의 양이 많거나 업무에 대해 전문성을 요구하고, 업무처리의 권한이 많은 것보다는 업무의 표준화수준이 높고 의사소통이 원활할수록 조직효과성이 향상됨을 알 수 있었다.

V. 결 론

1. 연구의 요약

본 연구는 중소병원의 행정, 간호 및 진료지원부서 업무의 질 향상과 병원조직의 발전에 기여할 수 있는 하나의 기초자료로서 서울시내 5개 중소병원에서 근무하고 있는 385명의 직원들을 대상으로 조직효과성과 관련된 영향요인이 무엇이며, 부서간에 어느 정도 차이가 있는지를 비교 분석하였다. 연구의 분석단위는 개인이며 조사자료는 각 병원에서 근무하고 있는 행정, 간호 및 진료지원부 직원들을 대상으로 설문지를 통하여 획득하였으며, 본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직효과성은 성별은 남자, 연령은 30세이상, 병원 총재직기간은 4년이상, 학력수준은 대졸이상, 상위직책일수록 높았으며, 소속부서중에서는 행정부서가, 급여수준은 높을수록, 교육훈련을 많이 받을수록 조직효과성이 높았다.

2. 연구대상자의 만족도 및 동기부여 요인에 따른 조직효과성은 전반적으로 모든 부서에서 만족도 수준이 높을수록 조직효과성이 높았으나, 동기부여 수준과 조직효과성은 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

3. 연구대상자의 업무특성 요인에 따른 조직효과성은 난해한 업무가 적을수록 조직효과성은 높았으나, 행정부서와 진료지원부서는 통계적으로 유의한 관련성이 없었다. 업무의 환류

가 잘 이루어질수록, 업무의 표준화 수준이 높을수록, 업무에 권한이 많을수록 조직효과는 높았으나 업무의 양이 많을수록, 업무갈등이 많을수록 조직효과는 저하되었다. 업무의 전문성 수준이 높고, 교육훈련 및 활용성 수준이 높을수록 조직의 효과성은 향상됨을 알 수 있었다.

4. 연구대상자의 조직구조특성 요인에 따른 조직효과는 조직의 공식화 수준이 높을수록, 의사소통이 원활할수록 조직효과는 향상되었으나 의사결정의 참여도와 조직효과는 통계적으로 유의한 관련성이 없었다.

5. 조직효과의 중요 영향요인을 규명하기 위한 다중회귀분석 결과 전반적으로 학력수준이 대졸이상인 경우가, 조직운영과 업무수준에 만족할수록, 심리적 동기부여 수준이 높을수록 난해한 업무가 적을수록, 업무가 원활할수록, 업무의 전문성 수준이 높을수록, 조직의 공식화 수준이 높을수록, 의사소통이 원활할수록 조직효과성에 중요한 영향요인으로 작용하였다.

6. 각 부서별 조직효과의 중요 영향요인을 규명하기 위한 다중회귀분석결과 행정부서는 병원조직의 운영과 업무수준 및 대인관계에 만족하거나 심리적인 동기를 부여할 때, 조직의 효과가 향상됨을 알 수 있었으며, 특히 난해한 업무가 없거나 업무의 환류가 잘 이루어지고, 업무에 대한 갈등이 없으면 조직효과성이 향상됨을 알 수 있었다. 간호부서는 학력수준이 높고 병원조직의 운영과 업무수준에 만족할 때 조직의 효과가 향상됨을 알 수 있었으며, 난해한 업무가 없고 병원조직의 공식화 수준이 높고 의사소통이 원활할수록 조직효과성이 향상됨을 알 수 있었다. 진료지원부서는 병원조직의 운영과 업무수준에 만족할 때, 조직의 효과가 향상됨을 알 수 있었으며, 업무의 표준화 수준이 높고 의사소통이 원활할수록 조직효과성이 향상됨을 알 수 있었다. 결국 행정, 간호 및 진료지원부서의 조직효과성에 중요 영향요인이 차이가 있었다.

2. 제 언

이상의 연구결과를 토대로 중소병원의 부서별 조직효과성을 제고(提高)하기 위하여 다음과 같은 사항을 제언하고자 한다.

첫째, 중소병원의 조직효과성 향상요인의 진작(振作)

중소병원의 행정, 간호 및 진료지원부서에 있어서 공통적으로 특히 '조직운영 및 업

무수준'과 '대인관계에 만족할수록', '업무에 대한 환류가 잘 이루어지고 업무에 대한 권한이 많을수록', '전문성 수준이 높을수록', '조직의 공식화 수준이 높고 의사소통이 원활할수록', '교육훈련의 필요성을 인식하고 활용할수록' 조직효과성이 향상되고 있음이 검증되었으므로 중소병원들이 이와 같은 조직효과성 향상 요인을 진작시키는데 노력이 필요하다고 사료된다.

둘째, 중소병원의 조직효과성 저해요인의 해소(解消)

중소병원은 행정부서에 비해 간호부서와 진료지원부서의 조직효과성이 낮았는데 특히, 간호부서에 있어서 업무에 대한 갈등이 많이 발생할수록 그리고 진료지원부서에서는 난해한 업무가 많을수록, 업무의 갈등이 많을수록, 업무량이 많을수록 조직의 효과성이 저하됨을 알 수 있었으므로 중소병원들은 이와 같은 조직효과성의 저해요인을 해소하는 데 각별한 노력을 기울여야 할 것으로 제언한다.

참 고 문 헌

- 김진순, 손태용(1998). 병원행정인력의 업무수행수준 분석, 보건행정학회지.
- 남영탁(1990). 병원조직 구성원의 역할 스트레스와 직무몰입과의 관계, 경북대학교 석사학위 논문.
- 대한병원협회(2001). 「2001 전국병원명부」.
- 신영수 등(1995). 보건향상을 위한 의료정책개발, 서울대학교 지역의료체계 시범사업단.
- 최정웅(1991). 병원조직구성원의 조직몰입의 선행변수와 결과변수, 경북대학교 석사학위논문.
- 한국지방행정연구원(1994). 지방자치단체의 조직진단-지표의 개발 및 검증-, 한국지방행정연구원.
- Huse, ED Bowditch, JL(1977). Behavior in Organization, 2nd ed., Reading, MA, Addison-Wesley.
- Kimberly, JR(1975). Environment Constraints and Organizational Structure: A Comparative Analysis of Rehabilitation Organization, *Administrative Science Quarterly*.
- Porter, LW., Lawler III EE(1968). Managerial Attitudes and Performance, Illinois, Homewood, Richard D, Irwin.
- Price, HJ(1968). Behavior in Organization, 2nd ed., Illinois, Homewood, Richard D Irwin.
- Robbins, SP(1984). Essentials of Organizational Behavior, Prentice Hall.