

주요용어 : 내부마케팅, 동기부여, 직무만족, 조직몰입, 간호업무수행

내부마케팅과 동기부여, 간호조직유효성간의 경로모형구축*

임지영*

I. 서론

1. 연구의 필요성

최근 국내적으로는 경제 특구내 영리법인 병원의 설립 추진과 민간의료보험의 도입, 국외적으로는 WTO DDA(Doha Developmental Agenda)에 따른 의료시장 개방 등 많은 구조적 환경의 변화에 직면하고 있는 병원 조직들은 조직의 생존을 담보하기 위한 경쟁력 우위를 점하기 위해 실행력있는 성과중심의 조직관리 전략을 수립하기 위해 고심하고 있다(추영수, 2002). 조직관리의 성과는 장기적으로는 조직의 생존 여부로 판가름되지만 단기적으로는 조직의 유효성으로 평가되는데 인적자원론적 관점에서는 조직유효성을 단순히 조직의 물질적 산출물만 범위를 제한하지 않고 조직구성원에 의해 창출되는 정신적 산출물까지도 포함하는 것으로 정의하고 있다(윤숙희, 2000). 이를 간호조직에 적용하면 간호조직유효성이란 병원조직의 한 하위체계로서 병원의 목적 달성을 위하여 존재하는 간호조직에 대한 성과를 측정하는 것으로 궁극적으로 간호조직의 목표 달성 여부는 간호대상자에게 질적 간호 제공이라는 간호조직의 성과로 나타나고, 이러한 성과의 창출은 실질적으로 간호서비스를 창출하고 제공하는 간호사에 대한 인적자원 관리를 통해 달성된다고 할 수 있다(윤숙희, 2000). 따라서 간호관리적 관점에서 간호사와 간호조직 성과 간의 관련성을 규명하고 이에 영향을 주는 요인을 분석하는 것은 간호관리 연구에 있어서 주요 논제라 하겠다.

이미 여러 선행 연구들에서 간호사의 근무부서 이동과 직무동기, 경력몰입과 조직몰입(김명숙과 박영배, 1999; 유문숙과 김용순 1999) 등의 관련성을 분석하거나 조직유효성의 결과변

수로서 조직몰입, 직무만족, 간호업무수행, 조직동일시(윤숙희, 2000; 이명하, 1998; 최정, 2003) 등을 분석한 연구들이 이루어져 그 동안 간호조직유효성에 관한 연구가 다각적으로 시도되어 온 점을 확인할 수 있다. 이는 간호조직의 성과 제고를 위한 핵심 요인을 간호인적자원의 활용으로 보고 간호사의 조직행동 특성에 대한 과학적 분석과 이해를 통해 조직목표 달성을 위한 관리적 접근 전략을 수립하고자 한 시도로 이해할 수 있다. 그런데 이들 선행 연구들은 간호조직유효성의 결과 변수를 확인하거나 이에 영향을 주는 관련 요인을 밝힘으로써 간호관리자로 하여금 간호조직유효성에 대한 이해를 높이는 데에는 기여한 바가 크나 현실에서 실제적으로 조직유효성을 증진시키는 데 활용할 수 있는 실행 방안에 대한 해법을 제시한 연구는 그리 많지 않았다. 최근 들어서 논의의 방향이 간호관리자가 무엇을 어떻게 활용함으로써 간호조직유효성의 증진을 이룰 수 있는가에 모아지고 있는 이유가 여기에 있으며 따라서 이에 대한 다각적인 연구 결과의 제시가 요구되고 있다.

실행 방안이 무엇인가에 대한 접근은 연구자의 관점에 따라 달라지겠지만 일반적으로 조직유효성을 직무만족, 조직몰입 등으로 파악하고자 한다면 이에 영향을 주는 많은 요인들 중 간호관리자가 실무에서 쉽게 접할 수 있고 자원화 할 수 있는 요인에 대한 접근이 우선적으로 검토되어야 한다. 이와 관련하여 내부마케팅은 병원의 마케팅 전략 중 내부고객을 동기부여 할 수 있는 가장 확실한 방안의 하나로 조직적이고 체계적인 이론에 기초한 마케팅 문화를 창조하는 것이 시대적 상황과 미래를 위한 대비에 있어서 반드시 필요하며 경쟁에서 살아남는 요인임이 강조되고 있다(강보화, 2002). 또한 고객만족지향 병원으로서 경쟁력을 갖추려면 내부고객부터 만족시켜야 하며 이러한 필요성에서 내부마케팅 활동과 간호조직유효성간의 관계를 밝히는 것의 중요성도 보고되고 있다(박현진, 2002). 한편 간호사의 높은 직무만족 창출은 동기부여를 통해 달성 가능하다는 견해도 증가하고 있다. 동기부여는 조직구성원의 자발

*이 논문은 인하대학교의 지원에 의하여 연구되었음

**인하대학교 의과대학 간호학과 교수

적인 업무수행 능력을 촉진함으로써 개인의 직무만족과 생산성을 높이고 나아가 조직유효성을 제고하는 추진력이 된다. 특히 경쟁우위의 원천으로서 인적 자원의 중요성이 커지고 있는 상황에서 간호사 개인의 목표가 조직의 공동 목표와 내재적 일치룰 이루도록 조직 구성원 개인들을 어떻게 동기부여 시키느냐에 조직 발전의 성패가 달려 있다고 할 만큼 조직구성원의 동기부여는 조직 경쟁력을 제고시키는 열쇠라 하겠다(김창훈, 2001; 박현진, 2002).

이러한 제안들을 통해 알 수 있는 것은 조직의 내부마케팅 활동을 통해 간호사를 동기부여 할 수 있으며, 동기부여된 간호사는 자발적으로 간호조직유효성 증진을 위한 합목적적 행위를 수행함으로써 궁극적으로 간호조직 성과 창출을 기대할 수 있다는 가정이다. 이러한 논리적 가정은 실무에서 조직유효성 증진 전략이 효과적으로 실행되기 위해서는 조직유효성 또는 내부마케팅 활동 혹은 동기부여의 어느 한 측면만을 단편적으로 파악하기보다는 투입, 과정, 산출의 관점에서 관련성이 입증된 요인들에 대한 종합적인 접근이 이루어져야 함을 시사한다.

따라서 현재 시점에서는 이제까지 직무만족, 조직몰입, 간호업무수행 등으로 측정되는 조직유효성을 증진시키기 위해 간호관리자가 활용할 수 있는 전략적 접근 도구로서 내부마케팅과 조직몰입 혹은 직무만족간의 관계나(김소인, 차선경과 임지영, 2001), 내부마케팅이 간호업무수행에 미치는 영향(두은영, 2004), 또는 동기부여가 직무만족에 미치는 영향(김인주, 1994)과 간호사의 동기부여 증진 방안(윤용기, 2001) 등과 같이 부분적으로 이루어져온 연구 결과를 종합하여 체계화 할 수 있도록 관련 개념간의 이론적인 관계 모형을 정립하는 것이 필요하다고 사료된다.

2 연구의 목적

본 연구는 선행 연구 고찰을 통하여 내부마케팅 활동과 동기부여 그리고 간호조직유효성간의 관계를 정립하는 것에 목적을 두고 이를 경로 모형으로 제시함으로써 궁극적으로 간호관리자에게 간호조직유효성을 증진하기 위한 간호관리 정책 수립시에 활용할 수 있는 유용한 근거 자료를 제공하고자 하였다. 이를 위해 본 연구에서는 내부마케팅 활동이 간호사의 동기부여에 영향하고 이는 다시 간호사의 직무만족, 조직몰입, 조직동일시 등의 조직유효성을 증진시킴으로써 간호업무수행 증진이라는 행위 변화를 산출한다는 가정하에 가설모형을 구축하고 이에 대한 부합도 검정을 통해 실무에 더욱 적합한 수

정모형을 구축, 제시하고자 하였다.

3. 용어정의

1) 내부마케팅 활동

내부마케팅 활동이란 조직 내의 인적 자원을 대상으로 한 마케팅 활동을 의미하는 것으로 Kotler(1996)는 이를 고객에게 훌륭히 봉사할 수 있는 능력있는 구성원을 성공적으로 고용하고 훈련시키며 동기부여하는 과정이라고 정의하였다. 본 연구에서는 박현진(2002)이 개발한 내부마케팅 활동 측정 도구를 본 연구자가 수정하여 사용한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

2) 동기부여

동기부여란 개인이 어떤 목표를 달성하기 위해 열심히 노력하도록 해주는 과정으로 여러 요인에 의해 형성된 내적 심리 상태로서의 동기를 실제의 목표 지향적 행동으로 실천하도록 하는 과정을 의미한다(김인주, 1994). Herzberg의 동기부여 이론에 근거한 동기요인은 어떤 직무상황이 존재하면 할수록 조직원들이 강하게 만족을 느끼지만 이들 상황이 결여될 경우 조직원들이 만족스러움을 느끼지 못하는 그런 직무상황을 의미한다. 반면 위생요인은 어떤 직무상황들이 결여되었을 때 조직원들은 불만스럽게 느끼지만 그러나 그런 상황들이 존재한다고 해서 조직원들을 강하게 만족시켜 주지는 못하는 그런 직무상황을 의미한다(최동규, 1997에서 재인용). 본 연구에서는 김인주(1994)와 최동규(1997)가 개발한 동기부여 측정 도구를 본 연구자가 수정하여 사용한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

3) 간호조직유효성

간호조직의 성과로서 목표달성의 정도를 평가하는 기준을 의미한다(Robbins, 1990; 윤숙희, 2000에서 재인용). 본 연구에서는 아래의 4가지 성과측정 변수 즉 직무만족, 조직몰입, 조직동일시 및 간호업무수행으로 측정된 값을 의미한다.

(1) 직무만족

직무만족이란 간호사 개인이 직무에 대해 가지고 있는 태도로서 직무나 직무경험 평가시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 의미한다(윤숙희, 2000; Stamps, Piedmonte, Slabitt & Haase, 1978). 본 연구에서는 Stamps 등(1978)이 개발한 도구를 윤숙희(2000)가 수정·보완하여 사용한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

(2) 조직몰입

조직몰입이란 개인이 조직의 목표를 내재화하고 조직의 목표 달성과 개인의 욕구를 지속적으로 충족하기 위하여 조직에 대한 충성의 표현으로서 조직에 적극적으로 개입하는 것을 의미한다(윤숙희, 2000; Mowday, Steers & Porter, 1979). 본 연구에서는 Mowday 등(1979)이 개발한 것을 윤숙희(2000)가 사용한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

(3) 조직동일시

조직동일시란 조직구성원이 조직의 특성을 자신의 것으로 지각함으로써 자신을 정체화하고 조직과 공동운명체임을 지각하는 것을 의미한다(김민주, 1995; Ashforth & Mael, 1989). 본 연구에서는 Ashforth와 Mael(1989)이 개발한 도구를 김민주(1995)가 수정·보안하여 사용한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

(4) 간호업무수행

간호업무수행이란 간호사가 수행하는 독자적 간호활동 업무, 비독자적 간호활동 업무, 대인관계 간호활동 업무에 관한 간호 기능의 수행정도를 의미한다(박성애, 1989). 본 연구에서는 박성애(1989)가 개발한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

II. 연구방법

1. 연구대상자 및 표집방법

본 연구의 대상은 서울 및 경인 지역에 소재한 8개의 종합 병원에 조사 시점 현재 근무하고 있는 간호사를 대상으로 하였으며, 본 연구의 목적을 이해하고 자료수집에 참여를 허락한 자로 하였다.

표집방법은 대상 병원에 근무하고 있는 간호사 집단 전체를 근접모집단으로 하여 총 647명을 임의표집하였다.

2. 연구도구

1) 내부마케팅 활동

박현진(2002)이 개발한 도구를 본 연구자가 수정한 것을 이용하였다. 본래 박현진(2002)의 연구에서는 48문항으로 구성되었으나 이 중 간호조직에 부적합한 문항(예: 우수점장 포상제도, 사원주주제도 등) 10문항을 삭제하여 총 38문항으로 수정하였다. 도구는 다시 교육훈련, 휴가제도, 복리후생, 의사소통,

보상의 5개 요인으로 나뉘며 각각 9문항, 3문항, 8문항, 7문항, 11문항으로 구성되었다. 측정은 '거의 이루어지고 있지 않다' 1점에서부터 '매우 잘하고 있다' 5점까지 Likert 척도로 이루어지며, 측정 점수가 높을수록 내부마케팅 활동에 대한 수행정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서의 도구의 신뢰도는 내부마케팅 활동 전체는 Cronbach's $\alpha = .93$ 이었고 각각 교육훈련제도는 .80, 휴가제도는 .89, 복리후생제도는 .88, 의사소통제도는 .85, 보상제도는 .83이었다.

2) 동기부여

김인주(1994)와 최동규(1997)의 연구에서 사용된 도구를 토대로 본 연구자가 수정한 것을 이용하였다. 본래 김인주(1994)의 연구에서는 14문항으로 최동규(1997)의 연구에서는 30문항으로 구성되었으나 이 중 중복되는 4개 문항을 삭제하여 총 40문항으로 수정하였다. 도구는 동기요인과 위생요인으로 구성되며 동기요인은 성취 3문항, 인정 3문항, 승진 4문항, 일자제 2문항, 성장가능성 1문항, 책임 2문항의 6개 요인, 15문항으로, 위생요인은 병원정책 7문항, 감독 1문항, 대인관계 8문항, 임금 4문항, 직무안정 1문항, 개인생활 1문항, 근무조건 2문항, 직위 1문항의 8개 요인, 25문항으로 구성되었다. 측정은 '매우 불만족하다' 1점에서부터 '매우 만족하다' 5점까지 Likert 척도로 이루어지며, 측정 점수가 높을수록 동기부여 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서의 도구의 신뢰도는 동기-위생요인 전체는 Cronbach's $\alpha = .91$ 이었고 각각 동기요인은 .80, 위생요인은 .89이었다.

3) 직무만족

Stamps 등(1978)이 개발한 것을 윤숙희(2000)가 수정·보안하여 사용한 도구를 이용하였다. 도구는 총 11문항으로 '아주 반대한다' 1점에서부터 '아주 동의한다' 5점까지의 Likert 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높음을 의미한다. 선행 연구에서의 도구의 신뢰도는 윤숙희(2000)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .82$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .84$ 이었다.

4) 조직몰입

Mowday 등(1979)이 조직몰입을 측정하기 위하여 개발한 것을 윤숙희(2000)가 사용한 도구를 이용하였다. 도구는 총 15문항으로 '매우 부정' 1점에서부터 '매우 긍정' 5점까지의 Likert 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높음을 의미한다. 선행 연구에서의 도구의 신뢰도는 윤숙희

(2000)의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.91$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었다.

5) 조직동일시

Ashforth와 Mael(1989)이 개발한 것을 김민주(1995)가 예비 조사를 통해 도구의 신뢰성과 개념타당성을 검증하여 사용한 도구를 이용하였다. 도구는 총 6문항으로 '아주 반대한다' 1점에서부터 '아주 동의한다' 5점까지의 Likert 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 조직동일시 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서의 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.88$ 이었다.

6) 간호업무수행

박성애(1989)가 개발한 간호업무수행 측정도구를 이용하였다. 도구는 총 23문항으로 구성되어 있으며 '전혀 안 한다' 1점에서부터 '항상 한다' 5점까지의 Likert 척도로 구성되었다. 주요 측정 문항에는 '정확한 간호진단을 내린다', '위임된 진료 지시를 정확히 수행한다', '환자의 상태를 구두 및 서면으로 정확히 보고하고 기록한다' 등이 포함된다. 측정 점수가 높을수록 간호업무수행의 정도가 높음을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.89$ 이었고, 본 연구에서의 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.94$ 이었다.

3. 자료수집방법

자료수집은 먼저 해당 병원 간호부에 연구의 목적과 취지를 설명하여 협조를 구한 후, 각 병원의 간호부의 도움을 받아 간호사에게 설문지를 배부하고 자가기록하게 한 후 회수하였다. 자료수집기간은 2004년 4월 1일부터 8월 30일까지 5개월간이었다. 총 800부의 설문지를 배부하였고 최종 685부의 설문지를 회수하였으며 이 중 무응답이 포함되어 자료 분석에 부적절한 것으로 판명된 38부의 설문지를 제외하고 647부를 분석에 사용하였다.

4. 자료분석방법

자료분석은 SAS 8.0 프로그램 및 LISREL 8.13 통계 프로그램을 이용하여 전산통계 처리하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 이용하여 구하였다.
- 2) 연구변수의 서술통계는 평균, 표준편차, 최대값과 최소

값, 왜도 및 첨도를 이용하여 구하였다.

- 3) 사용된 연구도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha coefficient를 이용하여 구하였다.
- 4) 내부마케팅과 동기부여가 간호조직유효성에 미치는 영향은 관찰된 변인간의 상호의존성 및 관찰되지 않은 잠재 구조의 가능성을 고려하여 path analysis를 이용하여 구하였다. 이를 위해 우선 다변량 정규성을 검증하였으며, 그 결과 χ^2 값이 1185.049($p<.0001$)로 다변량 정규성을 만족하지 못하여 모수추정 방법은 분포에 영향을 덜 받는 가중최소제곱법으로 하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 대상자의 일반적 특성은 연령, 성별, 결혼 상태, 교육수준, 직위, 근무부서, 근무경력 및 월평균임금의 8개 항목을 조사하였다. 대상자의 평균 연령은 27.89세($SD=5.90$)로 파악되었고, 성별에서는 남성 4명(0.62%), 여성 643명(99.38%)으로 여성인 경우가 대다수를 차지하였다. 결혼 상태는 미혼 438명(69.52%), 기혼 191명(30.32%)의 순이었고, 교육수준별로는 3년제 간호대학졸 417명(64.75%), 4년제 간호대학(과)졸 166명(25.78%), 석사과정 이상 60명(9.32%) 등으로 나타났다. 직위면에서는 일반간호사 549명(87.00%), 책임간호사 59명(9.35%), 수간호사 이상 23명(3.65%)이었고, 근무부서별로는 일반병동 264명(41.51%), 특수부서 224명(35.22%), 외래 및 기타부서 148명(23.27%)이었다. 근무경력은 평균 63.05개월($SD=53.20$)로 파악되었고, 월평균 임금은 199만 원 이하군 108명(16.88%), 200~250만원군 408명(63.75%), 251~300만원군 92명(14.38%), 301만 원 이상군 32명(5.00%)으로 대상자의 약 64%가 월 평균 200~250만원 정도의 임금을 받고 있는 것으로 파악되었다.

2. 연구변수의 서술 통계

본 연구의 주요 변수에 대한 서술통계 분석 결과는 다음과 같다<표 1>. 먼저 내부마케팅 활동 정도는 교육훈련 2.60점($SD=0.77$), 휴가제도 3.01점($SD=0.86$), 복리후생 2.39점($SD=0.59$), 의사소통 2.82점($SD=0.81$), 보상 2.85점($SD=0.76$)으로 파악되었다. 대상자인 간호사의 동기부여 정도를 분석한 결과에서는 동기요인의 만족 정도는 3.25점($SD=0.36$)의 수준이

<표 1> 연구변수의 특성

(N=647)

변수	평균	표준편차	최소값	최대값	왜도	첨도
내부마케팅						
교육훈련	2.60	0.77	1.00	5.00	0.14	-0.03
휴가	3.01	0.86	1.00	5.00	-0.21	0.21
복리후생	2.39	0.59	1.00	5.17	0.51	0.89
의사소통	2.82	0.81	1.00	5.00	-0.18	0.02
보상	2.85	0.76	1.00	5.00	-0.11	0.48
동기부여						
동기요인	3.25	0.36	1.93	4.40	0.01	0.55
위생요인	3.02	0.41	1.02	4.36	-0.27	0.95
직무만족	3.02	0.56	1.00	6.91	0.24	3.95
조직몰입	3.01	0.46	1.33	4.60	-0.26	1.19
조직동일시	3.71	0.68	1.33	5.00	-0.14	-0.02
간호업무수행	3.57	0.57	1.52	5.00	-0.14	0.06

*가중최소제곱법을 이용하여 측정함 ($\chi^2=1185.049, p=0.000$)

었고, 위생요인에 대한 만족 정도는 3.02점(SD=0.41)으로 동기요인에 대한 만족 정도가 위생요인에 대한 만족 정도를 약간 상회하는 것으로 파악되었다. 각각의 조직유효성 변수에 대하여는 직무만족 3.02점(SD=0.56), 조직몰입 3.01점(SD=0.46), 조직동일시 3.71점(SD=0.68), 간호업무수행 3.57점(SD=0.57)으로 조직동일시 정도가 가장 높은 점수를 나타낸 반면 직무만족과 조직몰입은 서로 유사한 수준이면서 상대적으로 낮은 점수를 나타내었다.

3. 가설경로모형의 검증

1) 가설경로모형의 부합도 검증

본 연구에서는 가설경로모형이 실제 자료에 부합하는지를 평가하기 위하여 전반적 부합지수를 통하여 부합도 검증을 실시하였다. 전반적 부합지수는 χ^2 , 기초부합치(Goodness of Fit Index: GFI), 원소간 평균차이(Root Mean Square Residual: RMR), 접근적인 오차평균(Root Mean Square Error of

Approximation: RMSEA), 비표준부합치(Non-Normed Fit Index: NNFI), 표준부합치(Normed Fit Index: NFI)를 이용하여 검증하였다. 모수의 추정에는 분포의 영향을 덜 받고 왜도 및 첨도가 큰 경우에 적합한 가중최소제곱법을 이용하였다. 분석 결과 χ^2 는 249.82, 기초부합치는 0.89, 원소간 평균차이는 0.038, 접근적인 오차평균은 0.12, 비표준부합치는 0.90, 그리고 표준부합치는 0.95로 파악되었다<표 2>.

2) 가설경로모형의 효과분석

가설경로모형의 Bata, Gamma값과 고정지수(t값), 내생변수의 다중상관계수(Squared Multiple Correlation: SMC)를 분석한 결과는 다음과 같다<표 3>. 동기요인에 통계적으로 유의한 직접 효과를 준 변수는 휴가제도($\gamma=0.11, t=6.36$)와 의사소통($\gamma=0.04, t=2.70$)으로 파악되었다. 교육훈련과 복리후생, 보상은 통계적으로 유의하지 않았다. 동기요인이 이 모형에서 설명되는 정도는 21%이었다. 다음으로 위생요인에 통계적으로 유의한 직접효과를 준 변수는 휴가제도($\gamma=0.10, t=6.06$)와 보상(γ

<표 2> 모형의 수정 적합도

	$\chi^2(p\text{-value})$	GFI	RMR	RMSEA	NNFI	NFI
가설모형	249.82(0.00)	0.89	0.038	0.12	0.90	0.95
수정모형	223.27(0.00)	0.90	0.039	0.12	0.96	0.90

<표 3> 가설모형의 다중상관계수 및 추정치

(N=647)

	직접효과(t)	간접효과(t)	총효과(t)	다중상관계수
동기요인				0.21
교육훈련	0.00(0.16)		0.00(0.16)	
휴가	0.11(6.36)***		0.11(6.36)***	
복리후생	0.00(-0.18)		0.00(-0.18)	
의사소통	0.04(2.70)*		0.04(2.70)*	
보상	0.03(1.92)		0.03(1.92)	
위생요인				0.40
교육훈련	0.02(0.87)		0.02(0.87)	
휴가	0.10(6.06)***		0.10(6.06)***	
복리후생	0.01(0.33)		0.01(0.33)	
의사소통	0.07(0.02)		0.07(0.02)	
보상	0.06(3.62)***		0.06(3.62)***	
직무만족				0.55
동기요인	0.56(7.38)***		0.56(7.38)	
위생요인	1.20(11.03)***		1.20(11.03)	
교육훈련		0.02(0.72)	0.02(0.72)	
휴가		0.18(7.26)***	0.18(7.26)***	
복리후생		0.01(0.18)	0.01(0.18)	
의사소통		0.11(4.26)***	0.11(4.26)***	
보상		0.09(3.52)***	0.09(3.52)***	
조직몰입				0.61
동기요인	0.43(6.83)***		0.43(6.83)***	
위생요인	1.03(0.09)		1.03(11.85)***	
교육훈련		0.02(0.74)	0.02(0.74)	
휴가		0.15(7.05)***	0.15(7.05)***	
복리후생		0.01(0.19)	0.01(0.19)	
의사소통		0.09(4.36)***	0.09(4.36)***	
보상		0.08(3.57)***	0.08(3.57)***	
조직동일시				0.33
동기요인	0.97(10.34)***		0.97(10.34)***	
위생요인	0.68(5.42)***		0.68(5.42)***	
교육훈련		0.01(0.51)	0.01(0.51)	
휴가		0.17(6.55)***	0.17(6.55)***	
복리후생		0.00(0.02)	0.00(0.02)	
의사소통		0.09(3.64)***	0.09(3.64)***	
보상		0.07(3.02)***	0.07(3.02)***	

<표 3> 가설모형의 다중상관계수 및 추정치(계속)

(N=647)

	직접효과(t)	간접효과(t)	총효과(t)	다중상관계수
간호업무수행				0.32
동기요인	0.44(3.12)***	0.39(3.67)***	0.83(9.07)***	
위생요인	0.06(0.22)	0.43(2.10)**	0.48(4.46)***	
직무만족	0.19(2.65)**		0.19(2.65)**	
조직몰입	-0.01(-0.04)		-0.01(-0.04)	
조직동일시	0.29(5.75)***		0.29(5.75)***	
교육훈련		0.01(0.46)	0.01(0.46)***	
휴가		0.14(6.44)***	0.14(6.44)***	
복리후생		0.00(-0.01)	0.00(-0.01)	
의사소통		0.07(3.73)***	0.07(3.73)***	
보상		0.06(2.82)**	0.06(2.82)**	

*|t|>1.96 (p<.05), **|t|>2.56(p<.01), ***|t|>2.98(p<.001)

=0.06, t=3.62)으로 나타났고, 교육훈련, 복리후생 및 의사소통은 통계적으로 유의하지 않았다. 위생요인이 이 모형에서 설명되는 정도는 40%이었다.

직무만족에 대하여는 동기요인($\beta=0.56$, $t=7.38$)과 위생요인($\beta=1.20$, $t=11.03$)이 모두 통계적으로 유의한 직접효과를 미치는 것으로 나타났고, 내부마케팅 활동 중 휴가제도(0.18, $t=7.26$)와 의사소통(0.11, $t=4.26$), 보상(0.09, $t=3.52$)이 통계적으로 유의한 간접효과를 미치는 것으로 나타났다. 직무만족이 이 모형에서 설명되는 정도는 55%이었다. 조직몰입에 통계적으로 유의한 직접효과를 미친 변수는 동기요인($\beta=0.43$, $t=6.83$)뿐이었으며, 내부마케팅 활동 중에서는 휴가제도(0.15, $t=7.05$)와 의사소통(0.09, $t=4.36$), 보상(0.08, $t=3.57$)이 통계적으로 유의한 간접효과를 미치는 것으로 나타났다. 조직몰입이 이 모형에서 설명되는 정도는 61%이었다. 조직동일시에 대하여 통계적으로 유의한 직접효과를 준 변수는 동기요인($\beta=0.97$, $t=10.34$)과 위생요인($\beta=0.68$, $t=5.42$)이었으며, 조직몰입에서와 마찬가지로 내부마케팅 활동 중에서는 휴가(0.17, $t=6.55$), 의사소통(0.09, $t=3.64$) 및 보상(0.07, $t=3.02$)이 통계적으로 유의한 간접효과를 미치는 것으로 나타났다. 조직동일시가 이 모형에서 설명되는 정도는 33%이었다.

마지막으로 간호업무수행에 대하여 동기요인은 통계적으로 유의한 직접효과($\beta=0.44$, $t=3.12$)와 간접효과(0.39, $t=3.67$), 총효과(0.83, $t=9.07$)가 모두 있는 것으로 나타났고, 반면 위생요인은 통계적으로 유의한 간접효과(0.43, $t=2.10$)와 총효과(0.48, $t=4.46$)만 있는 것으로 파악되었다. 직무만족은 통계적으로 유의한 직접효과($\beta=0.19$, $t=2.65$)를 미치는 것으로 나타났고, 조

직동일시 역시 통계적으로 유의한 직접효과($\beta=0.29$, $t=5.75$)를 나타냈다. 내부마케팅 활동에서는 휴가(0.14, $t=6.44$), 의사소통(0.07, $t=3.73$) 그리고 보상(0.06, $t=2.82$)이 통계적으로 유의한 간접효과를 미치는 것으로 나타났다. 간호업무수행이 이 모형에서 설명되는 정도는 32%이었다<그림 1>.

4. 수정경로모형의 분석

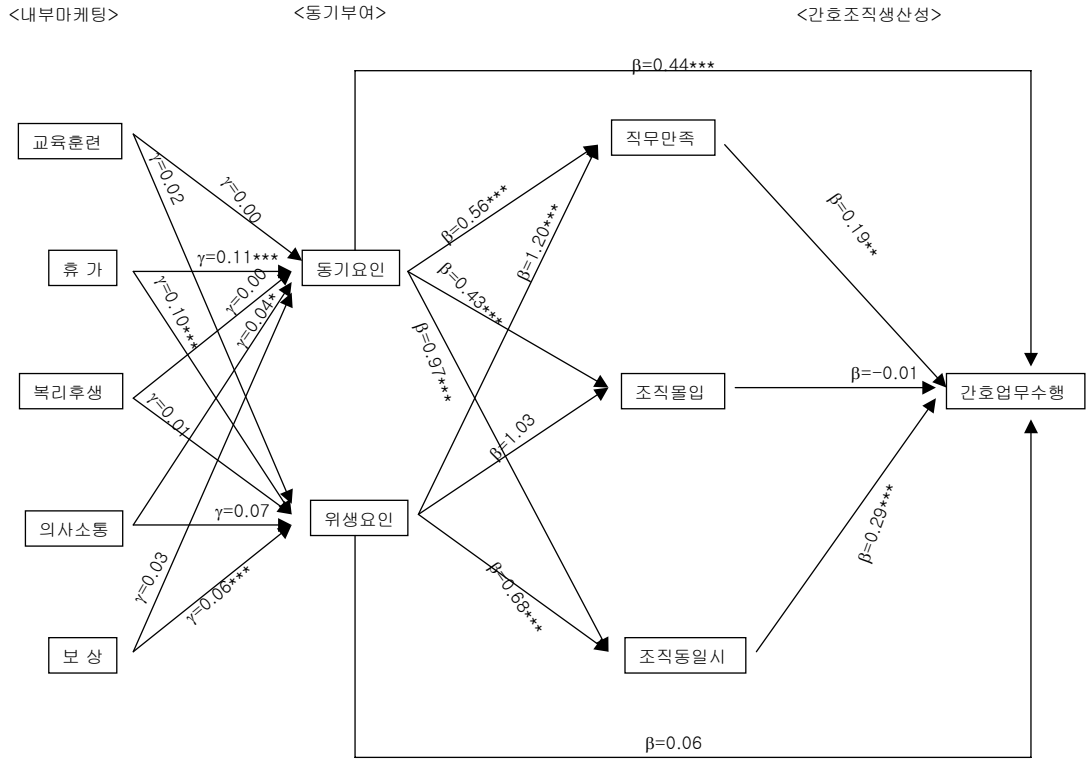
1) 수정경로모형의 부합도 검증

본 연구에서의 모형의 수정과정은 모형의 간명도를 높이기 위해 수정지수가 10 이상인 새로운 경로를 추가하였다. 결과적으로 수정경로모형에 이르기까지 직무만족에서 조직몰입 그리고 조직몰입에서 직무만족으로의 2개의 경로가 새로이 추가되었다. 한편, 교육훈련에서 동기요인, 복리후생에서 동기요인, 위생요인에서 간호업무수행 그리고 조직몰입에서 간호업무수행으로 가는 4개의 경로는 유의하지 않은 것으로 파악되었다.

본 연구에서의 전반적 부합지수는 기초부합치가 0.90, 원소간 평균 차이가 0.039, 점근적인 오차평균이 0.12, 비표준부합치가 0.96 표준부합치가 0.90으로 이상적인 값에 근접하고 있어 수정경로모형이 현실의 자료를 잘 설명하고 있음을 알 수 있었다<표 2>.

2) 수정경로모형의 효과분석

수정경로모형에서의 Bata, Gamma 값의 추정치와 고정지수(t값), 내생변수의 다중상관계수는 다음과 같다<표 4>. 동기요인에 통계적으로 유의한 직접 효과를 준 변수는 휴가제도(γ



<그림 1> 가설모형 경로도

=0.12, t=6.61)와 의사소통($\gamma=0.08$, t=4.28), 그리고 보상($\gamma=0.06$, t=3.04)으로 파악되었다. 동기요인이 이 모형에서 설명되는 정도는 37%이었다. 다음으로 위생요인에 통계적으로 유의한 직접효과를 준 변수는 교육훈련($\gamma=0.04$, t=2.02), 휴가제도(γ

=0.12, t=6.10), 복리후생($\gamma=0.06$, t=2.19), 의사소통($\gamma=0.11$, t=5.60) 및 보상($\gamma=0.09$, t=4.34)의 5개 내부마케팅 활동 모두 유의한 것으로 나타났고, 이 모형에서 설명되는 정도는 59%이었다.

<표 4> 수정모형의 다중상관계수 및 추정치

(N=647)

	직접효과(t)	간접효과(t)	총효과(t)	다중상관계수
동기요인				0.37
교육훈련	0.03(1.33)		0.03(1.33)	
휴가	0.12(6.61)***		0.12(6.61)***	
복리후생	0.03(1.32)		0.03(1.32)	
의사소통	0.08(4.28)***		0.08(4.28)***	
보상	0.06(3.04)***		0.06(3.04)***	
위생요인				0.59
교육훈련	0.04(2.02)*		0.04(2.02)*	
휴가	0.12(6.10)***		0.12(6.10)***	
복리후생	0.06(2.19)*		0.06(2.19)*	
의사소통	0.11(5.60)**		0.11(5.60)**	
보상	0.09(4.34)***		0.09(4.34)***	

<표 4> 수정모형의 다중상관계수 및 추정치(계속)

(N=647)

	직접효과(t)	간접효과(t)	총효과(t)	다중상관계수
직무만족				0.50
동기요인	0.44(6.78)***		0.50(7.30)***	
위생요인	0.73(8.42)***		0.84(9.91)***	
조직몰입	0.14(5.86)***	0.00(1.93)	0.15(5.63)***	
교육훈련		0.05(1.95)	0.05(1.95)	
휴가		0.16(6.79)***	0.16(6.79)***	
복리후생		0.07(2.16)*	0.07(2.16)*	
의사소통		0.13(5.61)***	0.13(5.61)***	
보상		0.11(4.29)***	0.11(4.29)***	
조직몰입				0.58
동기요인	0.33(6.03)***		0.40(7.03)***	
위생요인	0.64(9.43)***		0.76(11.14)***	
직무만족	0.14(5.86)***	0.00(1.93)	0.15(5.63)***	
교육훈련		0.04(1.96)*	0.04(1.96)*	
휴가		0.14(6.73)***	0.14(6.73)***	
복리후생		0.06(2.17)*	0.06(2.17)*	
의사소통		0.11(5.80)***	0.11(5.80)***	
보상		0.09(4.34)***	0.09(4.34)***	
조직동일시				0.34
동기요인	0.99(11.12)***		0.99(11.12)***	
위생요인	0.37(3.64)***		0.37(3.64)***	
교육훈련		0.04(1.66)	0.04(1.66)	
휴가		0.17(6.31)***	0.17(6.31)***	
복리후생		0.06(1.75)	0.06(1.75)	
의사소통		0.12(4.66)***	0.12(4.66)***	
보상		0.09(3.65)***	0.09(3.65)***	
간호업무수행				0.29
동기요인	0.39(3.72)***	0.39(3.67)***	0.73(8.79)***	
위생요인	0.05(0.48)	0.43(2.10)**	0.21(3.51)***	
직무만족	0.17(2.90)**	0.00(0.01)	0.17(2.93)**	
조직몰입	-0.02(-0.26)	0.02(2.58)**	0.00(0.01)	
조직동일시	0.27(5.46)***		0.27(5.46)***	
교육훈련		0.03(1.66)	0.03(1.66)	
휴가		0.12(6.28)***	0.12(6.28)***	
복리후생		0.04(1.76)	0.04(1.76)	
의사소통		0.09(4.89)***	0.09(4.89)***	
보상		0.07(3.52)**	0.07(3.52)**	

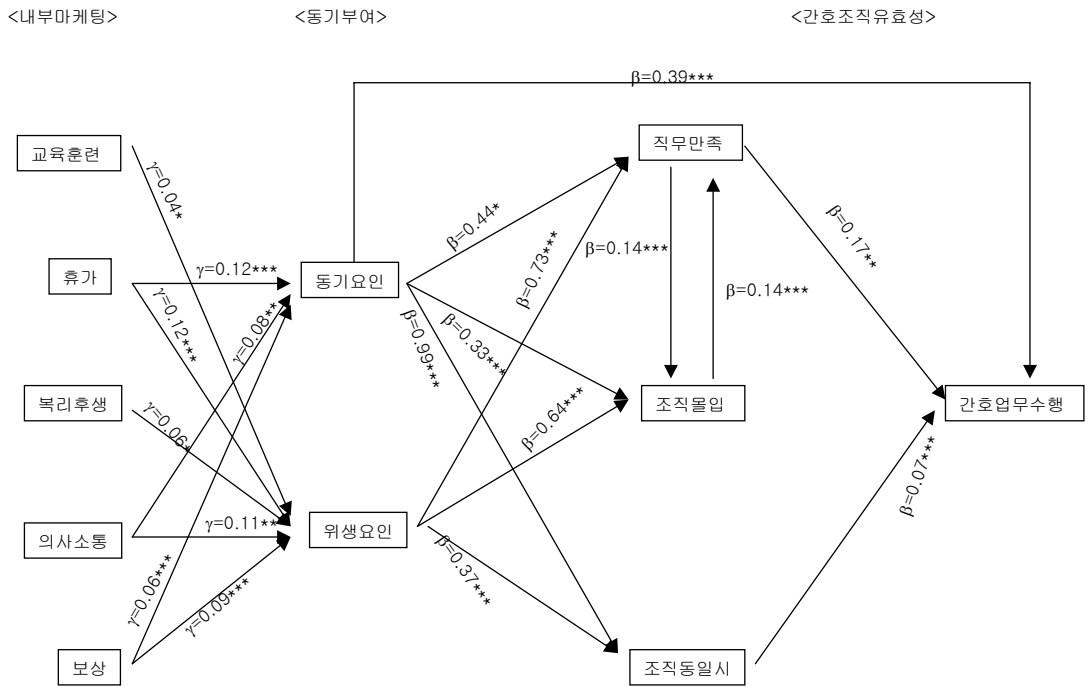
*|t|>1.96 (p<.05), **|t|>2.56(p<.01), ***|t|>2.98(p<.001) SMC: Squared Multiple Correlation

직무만족에 대하여는 동기요인이 통계적으로 유의한 직접 효과($\beta=0.44, t=6.78$)와 총효과($0.50, t=7.03$)를 나타냈고 위생요인도 직접효과($\beta=0.73, t=8.42$)와 총효과($0.84, t=9.91$)가 모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 수정경로모형에서는 조직몰입이 직무만족에 미치는 직접효과($\beta=0.14, t=5.86$)와 총효과($0.15, t=5.63$)가 통계적으로 유의하게 나타났으며, 내부마케팅 활동 중에서는 휴가제도($0.16, t=6.79$)와 복리후생($0.07, t=2.16$), 의사소통($0.13, t=5.61$) 및 보상($0.11, t=4.29$)이 통계적으로 유의한 간접효과를 미치는 것으로 나타났다. 직무만족이 이 모형에서 설명되는 정도는 50%이었다. 조직몰입에 대하여는 동기요인이 통계적으로 유의한 직접효과($\beta=0.33, t=6.03$)와 총효과($0.40, t=7.03$)를 나타냈고 위생요인도 직접효과($\beta=0.64, t=9.43$)와 총효과($0.76, t=11.14$)가 모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 수정경로모형에서는 직무만족이 조직몰입에 미치는 직접효과($\beta=0.14, t=5.86$)와 총효과($0.15, t=5.63$)가 통계적으로 유의하게 나타났으며, 내부마케팅 활동 중에서는 교육훈련($0.04, t=1.96$), 휴가제도($0.14, t=6.73$)와 복리후생($0.06, t=2.17$), 의사소통($0.11, t=5.80$) 및 보상($0.09, t=4.34$) 모두가 통계적으로 유의한 간접효과를 미치는 것으로 나타났다. 조직몰입이 이 모형에서 설명되는 정도는 58%이었다. 조직동일시에 대하여 통계적으로 유

의한 직접효과를 준 변수는 동기요인($\beta=0.99, t=11.12$)과 위생요인($\beta=0.37, t=3.64$)이었으며, 내부마케팅 활동 중에서는 휴가제도($0.17, t=6.31$), 의사소통($0.12, t=4.66$) 및 보상($0.09, t=3.65$)이 통계적으로 유의한 간접효과를 미치는 것으로 나타났다. 이 모형에서 조직동일시가 설명하는 정도는 34%이었다.

마지막으로 간호업무수행에 대하여 동기요인은 통계적으로 유의한 직접효과($\beta=0.39, t=3.72$)와 간접효과($0.39, t=3.67$), 총효과($0.73, t=8.79$)가 모두 있는 것으로 나타났고, 반면 위생요인은 통계적으로 유의한 간접효과($0.43, t=2.10$)와 총효과($0.21, t=3.51$)만 있는 것으로 파악되었다. 직무만족은 통계적으로 유의한 직접효과($\beta=0.17, t=2.90$)를 미치는 것으로 나타났고, 조직몰입은 통계적으로 유의한 간접효과($0.02, t=2.58$)를, 조직동일시는 통계적으로 유의한 직접효과($\beta=0.27, t=5.46$)를 미치는 것으로 나타났다. 내부마케팅 활동에서는 휴가제도($0.12, t=6.28$), 의사소통($0.09, t=4.89$) 그리고 보상($0.07, t=3.52$)이 통계적으로 유의한 간접효과를 미치는 것으로 나타났다. 간호업무수행이 이 모형에서 설명되는 정도는 29%이었다.

이상의 결과에 따라 전체 수정경로모형에서 통계적으로 유의하지 않은 경로를 삭제한 모형은 다음과 같다<그림 2>.



<그림 2> 수정모형 경로도

IV. 논 의

본 연구의 경로모형에 대한 부합도를 검정한 결과에서는 가설경로모형과 수정경로모형을 비교해 볼 때, χ^2 값이 가설경로 모형에서는 249.82이고 수정경로모형에서는 223.27으로 차이 값이 26.55인 반면, 자유도의 차이는 1로 나타났다. 이와 같이 χ^2 차이가 자유도의 차이보다 충분히 크므로 수정경로모형의 간명도나 부합도가 가설경로모형에 비해 증가되었음을 알 수 있었다. 따라서 가설경로모형보다는 수정경로모형이 실제 관찰 자료에 더욱 잘 부합되며 현상을 더 잘 설명하고 있음을 알 수 있었다. 이에 본 연구의 수정경로모형에 대한 논의점은 다음과 같다.

먼저 수정경로모형을 전체적으로 살펴보면 내부마케팅 활동 중 휴가제도와 의사소통 그리고 보상의 3개 요인은 동기요인에 직접 효과를 미치고, 여기에 교육훈련, 복리후생을 포함한 5개의 내부마케팅 활동 요인 모두가 위생요인에 직접 효과를 미치는 것으로 파악되었다. 다음 내부마케팅 활동의 효과는 동기요인과 위생요인으로 구분되어 동기요인을 통해서는 직무만족과 조직몰입, 조직동일시 그리고 간호업무수행에 유의한 직접 효과를 미쳤고, 위생요인을 통해서는 직무만족, 조직몰입, 조직동일시에 유의한 직접 효과를 미쳤다. 그리고 동기요인과 위생요인으로부터 영향을 받은 직무만족과 조직동일시는 간호업무수행에 직접 효과를 미치고, 조직몰입은 동기요인과 위생요인으로부터 직접 효과의 영향을 받았으나 간호업무수행에 대한 유의한 직접 효과는 미치지 않았다. 따라서 내부마케팅 활동이 간호사의 동기부여에 영향을 미치고 동기부여된 간호사는 직무만족과 조직몰입, 조직동일시 정도가 증진되어 이러한 심리적 역량의 강화는 행위 변화로 발휘되어 간호업무수행 정도를 높인데 영향한다라는 본 연구의 가정은 지지되었다.

다음으로 본 연구의 최종 종속변수인 간호업무수행 증진의 관점에서 경로모형을 검토하였다. 간호업무수행의 중요성은 최근 종합병원을 중심으로 간호사에 대한 인사고과의 방향이 직무중심 그리고 성과중심으로 변화되면서 실질적인 업무수행 능력을 평가하는데 초점이 모아지고 있는 추세에서 드러나듯이 앞으로 간호단위 혹은 간호사 개개인에 대한 수행중심의 평가 경향은 당분간 지속될 것으로 예측되고 있다. 따라서 간호관리적 관점에서 간호사 개개인의 업무수행 능력 증진을 통한 간호업무수행도의 향상은 관리자에게 매우 중요한 직무 이슈라 하겠다. 그러므로 본 연구의 수정경로모형에서 간호업무수행에 가장 큰 직접적인 영향을 미치는 요인으로 동기요인, 조직동일시, 직무만족이 확인되었으므로 이에 근거하여 앞으

로는 간호업무수행 증진을 위해 간호사의 직무만족과 조직동일시를 증진시키고 Herzberg가 제시한 동기요인 즉 성취, 인정, 승진, 일자체, 성장가능성 및 책임에 대하여 간호관리적 차원의 제도적 지원과 육성이 보다 중점적으로 이루어져야 함을 알 수 있었다. 또한 이 중 특히 간호업무수행에 가장 큰 직접 효과를 미치는 요인이 동기요인인 것으로 파악되었으므로 동기요인의 증진에 영향하는 것으로 나타난 내부마케팅 활동, 즉 휴가제도와 의사소통 그리고 보상에 중점을 둔 실행 전략을 구축하는 것이 효과적임을 알 수 있었다.

간호업무수행은 실제 수행된 행위 결과를 반영함으로써 조직유효성을 평가하는 유용한 지표이나 우리나라의 경우 직무만족과 조직몰입과 같은 다른 조직유효성 평가 지표에 비해 상대적으로 덜 비중있게 다루어져 왔다. 이와 관련하여 선행 연구를 살펴보면 1990년대 이후 주로 직무만족(김소인과 김정아, 1997)이나 직무스트레스(박춘화, 1998) 등과의 관계를 탐색하는 연구가 이루어져왔으나 동기부여나 조직동일시 등과의 관련성을 탐구한 연구는 거의 부재한 실정이다. 그러나 선행연구 중 일부 자기효능감과 관련성 연구에서 안정성, 통제성, 자존감, 상사의 지지 등과 유의한 상관관계가 나타난 점이나, 또한 수간호사의 리더십과의 관계 연구에서 권위가 아닌 화중심의 리더십이 간호업무수행과 순상관관계가 있다고 보고된 점(주미경, 1992) 등을 통해 제한적이거나 본 연구에서 측정된 인정, 책임, 성취 등의 동기요인 구성요소와의 관련성을 발견할 수 있다. 이는 개별 연구에서 구체적으로 언급되지 않았으나 Herzberg의 동기요인이 간호업무수행과 밀접한 관련성이 있음을 지지하는 결과로 보여지며 추후 연구에서는 간호업무수행과 동기부여 그리고 조직동일시, 직무만족간의 관련성을 총체적으로 검토하고 이를 통해 본 경로모형의 인과적 설명력을 검증, 보완해 나가야 할 것으로 사료된다.

다음 동기요인이 간호업무수행에 가장 큰 직접적인 영향을 미치는 요인으로 파악되었으므로 맥락적으로 동기요인의 증진에 기여하는 요인에 대한 분석이 요구된다. 본 경로모형에서는 내부마케팅 활동 중 휴가제도가 동기요인에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났고, 다음으로 의사소통과 보상의 순으로 파악되었다. 여기서 유의할 점은 내부마케팅 활동이 나머지 6개의 내생변수에 미치는 직접효과와 간접효과를 살펴봤을 때 각각의 내생변수에 대하여 가장 많은 영향을 미치는 요인은 휴가제도, 의사소통, 보상의 순으로 이러한 영향력의 순위는 내생변수의 종류와 관계없이 일관되게 유지되었다는 점이다. 이는 간호조직유효성 증진을 위한 간호관리정책 수립시 내부마케팅 활동 중 가장 높은 우선순위가 주어져야 할 분야가 무

였인지에 대한 일관성 있는 결과를 제시해 준다.

본 연구에서는 동기요인에 대하여 유의한 영향을 미치는 것으로 파악된 내부마케팅 활동 요인의 타당성을 검토하기 위해 선행 연구에서 나타난 결과와의 비교 분석을 시도하였으나 대부분의 경우 동기요인에 대한 검토는 내부마케팅 속의 하부 개념의 하나로 포함시켜 측정하거나(김민주, 2003), 동기부여를 구성하는 몇 개의 요인들을 내부마케팅 활동을 구성하는 요인(김소인 등, 2001; 백수경, 2001)으로 보고 이를 측정하여 온 것으로 나타나 내부마케팅 활동을 통한 동기부여의 증진이라는 맥락에서 검토한 연구는 그리 많지 않았다. 관련 연구로는 김인주(1994)의 연구에서 동기요인의 설명력은 39%인 반면 위생요인의 설명력은 3%에 불과하여 동기요인이 실제로 간호사의 동기부여에 많은 영향을 미치는 주요한 요인임을 실증적으로 제시한 바가 있으며, 병원 내부마케팅 요인 중 상징적 의사소통, 수평적 의사소통, 참여적 의사소통이 모두 직무만족과 유의한 상관관계가 있음이 보고되어(김소인 등, 2001) 내부마케팅 활동 중 의사소통의 중요성이 확인된 바 있다. 강보화(2002)는 병원 내부고객의 동기부여에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 업무만족과 근로조건의 충족임을 지적하고 근로조건의 충족을 위해서 의사소통, 근무조건, 복리후생, 소득수준 등의 개선을 강조하였는데 특히 소득의 차이는 곧바로 근로조건에 대한 만족과 불만족으로 이어진다는 점에 유의하여야 함을 강조하였다. 김인주(1994)도 간호사들은 자신들이 받고 있는 임금이 타 직종에 비해 높으며 높을수록 더욱 더 동기부여된다는 사실을 실증적 분석을 통하여 입증하였고, 백수경(2001)은 간호사의 경우 급여 수준을 10% 올리고 능력급 연봉제를 실시하며 포상은 금전적 인센티브로 보상패키지를 구성하면 가장 만족도를 극대화시킬 수 있다고 주장하기도 하였다. 이와 같은 선행 연구들은 휴가제도, 의사소통 및 보상과 조직유효성 간의 관련성을 지지하는 것들로서 본 경로모형의 결과를 지지하는 것으로 해석된다. 이에 본 연구를 통해서 휴가제도 측면에서는 육아휴직, 병가 등의 휴직제도와 유급휴가의 범위 확대 등을, 그리고 의사소통 측면에서는 직원고충처리제도의 활성화와 병원장 등 최고 경영진과의 대화의 자리 마련, 쌍방향 의사소통의 제도적 보장 등을, 끝으로 보상 측면에서는 우수사원 포상제도 및 장기근속자 포상제도의 개선, 능력 위주의 승진제도 마련과 성과급 지급 등을 바라고 있는 것으로 나타난 점을 고려한 관리전략을 수립, 실행한다면 보다 효과적으로 간호조직유효성을 개선, 증진시킬 수 있을 것으로 예측된다. 조직동일시에 대하여는 동기요인과 위생요인이 모두 통계적으로 유의한 직접 효과를 미치나 이 중 동기요인이 미치는

영향력에 비해 상대적으로 위생요인이 미치는 영향력은 미미한 것으로 파악되었다. 따라서 조직동일시의 증진을 위해서는 관리적 차원에서 동기요인의 강화를 중심으로 접근하는 것이 효과적임을 알 수 있었다. 이와 같이 동기요인이 미치는 영향이 더 큰 이유는 조직동일시 개념 자체가 조직구성원의 자아 정체성을 조직의 속성과 통합시키는 과정을 의미하는 개념이라는 정의적 특성에 근거하여 파악해야 할 것으로 사료된다. 즉 조직동일시는 미충족시 불만족을 야기하는 위생요인보다는 차원이 다른 수준에서 대상자의 만족을 이끌어내는 동기요인에 의한 영향을 더욱 민감하게 받고 있음을 의미한다고 하겠다. 김인주(1994)가 간호사의 경우 동기부여에 대하여 일에 대한 적성이 다른 변수들에 비해 훨씬 높은 설명력을 나타낸 점에 대해 간호사는 업무가 자신의 적성과 일치되면 될수록 동기부여가 잘 이루어진다고 보고한 것은 본 연구의 결과를 간접적으로 지지하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 간호사들의 동기부여를 위해서는 간호사 개인의 적성과 일치하여 높은 성취감을 느끼게 만드는 직무 설계가 무엇보다도 중요하다고 하겠다.

반면 직무만족과 관련해서는 위생요인이 가장 큰 직접 효과를 나타냈으며 다음으로 동기요인, 조직몰입의 순으로 파악되어 다른 조직유효성 요인들과는 차이를 보였다. 위생요인의 구성요소와 직무만족간의 관련성은 여러 선행 연구를 통하여 지지되어 왔는데, Blegen(1993)은 간호사의 직무만족과 관련된 변수는 감독자 및 동료간의 의사소통, 공식화, 자율성, 공정성, 전문성 등의 조직특성이나 직무태도라고 제시하였고(윤숙희, 2000에서 재인용), Stamps 등(1978)은 조직 구성원의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 보수, 자율성, 업무요구, 행정, 상호작용, 전문직업적 수준과 의사-간호사 관계의 7개 요인을 제시한 바 있다. Beladona(1980)는 직무만족은 적절한 인사배치, 적당한 근무시간, 즐거운 근무환경, 상사의 기술적 요인 등에 조직적 노력이 함께 하여야만 가능하다고 하였고, 김조자와 박지원(1988)은 간호사의 직무만족은 직업안정, 봉급, 동료간의 상호작용, 기관의 정책, 작업환경 등 보수와 같이 간호사의 개인적 특성뿐 아니라 조직 또는 구조적 측면의 요인도 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 제시하였다. 이와 같은 선행 연구의 결과는 본 연구에서 Herzberg의 위생요인을 근간으로 하여 측정된 병원정책, 감독, 대인관계, 임금, 직무안정, 개인생활, 근무조건 및 직위 등의 요인이 간호사의 직무만족을 설명하는 데 유의한 요인임을 지지하는 것으로 볼 수 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 내부마케팅 활동과 동기부여의 하위 구성요인 그리고 간호조직유효성의 구성요인간의 경로모형을 제시하고자 한 것이다. 대상자는 서울 및 경인 지역에 소재한 8개 종합병원에 근무하고 있는 간호사 647명을 대상으로 하였으며 조사 설계 연구로 진행되었다.

본 연구의 주요 결과는 다음과 같다. 수정경로모형을 통해 본 연구의 최종 종속변수인 간호업무수행에 대하여 동기요인이 가장 큰 직접효과를 미치는 것으로 파악되었고, 다음으로 직무만족, 조직동일시 순으로 영향함을 알 수 있었다. 이 중 동기요인에 대하여는 휴가제도와, 의사소통, 그리고 보상이 유의한 직접효과를 미치는 내부마케팅 활동으로 파악되었고, 휴가제도가 미치는 영향력의 정도가 가장 큰 것으로 나타났다. 조직동일시에 대해서도 동기요인이 가장 큰 직접효과를 미치는 것으로 나타났으며, 반면 직무만족에 대하여는 동기요인보다 위생요인이 조금 더 많은 직접효과를 갖는 것으로 나타났다. 조직동일시나 직무만족에 대하여 유의한 영향을 미치는 내부마케팅 활동 구성요인은 휴가제도, 의사소통, 보상의 순으로 파악되었다.

이상의 결과를 토대로 제언하고자 하는 바는 다음과 같다.

- 1) 본 연구에서 구축된 경로모형은 임상 실무에서 간호관리자들이 빈번하게 접촉 가능한 관리 자원인 내부마케팅 활동과 간호사의 동기부여 그리고 간호조직유효성, 특히 간호업무수행간의 인과적 관계를 제시해 줌으로써 간호조직유효성 증진을 위한 실행 전략을 구축하는 데에 유용한 근거 자료로서 활용될 것을 제안한다.
- 2) 특히 간호조직유효성 증진을 위해서는 동기요인에 대한 만족도 제고가 요구되며 이는 내부마케팅 활동 중 휴가제도, 의사소통, 보상 등을 통해 달성 가능하므로 앞으로 이에 근거하여 간호조직내 관련 제도의 개선 및 도입을 위한 간호관리 활동이 수행될 것을 제안한다.
- 3) 본 연구에서의 간호조직유효성 모형은 인적자원론적 관점에 근거한 것이므로 조직론 등과 같은 다른 이론적 관점이 적용될 때에는 경로 모형의 구조가 변경될 수 있음을 밝혀 두며 따라서 추후 지속적으로 간호조직유효성 실체에 접근하기 위한 다양한 관점의 실증 연구가 필요함을 제안한다.

참고 문헌

- 강보화(2002). 종합병원 내부마케팅 전략에 관한 연구-S 병원 사례를 중심으로 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 김명숙, 박영배(1999). 간호사의 경력몰입과 조직몰입의 관계에 관한 연구-경력관련 특성의 조절효과를 중심으로. *간호행정학회지*, 5(3), 463-475.
- 김민주(1995). 호텔 인적서비스 개선을 위한 조직원의 조직동일시 연구-사회정체성이론을 기반으로 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 김민주(2003). 간호사의 내부마케팅 인지 정도와 직무만족도와 의 관계. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 김소인, 김정아(1997). 간호단위문화와 간호업무수행, 직무만족 및 이직의도와 의 관계. *간호행정학회지*, 3(2), 17-40.
- 김소인, 차선경, 임지영 (2001). 병원간호조직의 내부마케팅 요인과 간호사의 직무만족, 조직몰입과의 관계연구. *한국보건간호학회지*, 15(1), 42-55.
- 김인주(1994). 간호사의 동기부여에 관한 실증적 연구 -Herzberg의 2요인 이론을 중심으로 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김조자, 박지원(1988). 일 대학병원 간호사의 직업만족도와 그에 관련된 요인 조사연구. *한국간호학회지*, 18(1), 5-18.
- 김창훈(2001). 조직에서의 동기부여 활용 방안에 관한 연구. 인하대학교 대학원 석사학위논문.
- 두은영(2004). 병원조직의 내부마케팅이 간호사의 이직의도, 간호업무수행 및 간호업무생산성에 미치는 영향. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 박성애(1989). 간호단위 조직내 리더쉽과 간호업무수행의 관련성에 관한 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 박춘화(1998). 응급실 간호사의 근무 중 스트레스와 간호업무수행과의 관계. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 박현진(2002). 위탁급식전문업체의 내부마케팅 활동이 동기부여 및 조직 내부 성과에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 백수경(2001). 의료서비스의 성과제고를 위한 내부마케팅 전략. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 유문숙, 김용순(1999). 간호사의 근무부서이동이 직무동기, 조직몰입에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 5(2), 225-235.
- 윤숙희(2000). 간호단위의 조직유효성 모형 구축-조직행동론적 관점에서. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤용기(2001). 공무원의 동기부여요인 연구-매슬로우의 욕구

- 단계이론을 기초로 인천대학교 대학원 석사학위논문.
이명하(1998). 병원의 조직문화 유형과 조직유효성의 관계-간호사를 대상으로 충남대학교 대학원 박사학위논문.
추미경(1992). 수간호사의 리더십에 대한 수간호사와 일반간호사의 지각경도와 간호업무성과 간의 관계연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
최 정(2003). 간호조직문화 특성과 조직유효성. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
최동규(1997). 조직구성원의 동기부여에 관한 실증적 연구. 경남대학교 대학원 석사학위논문.
추영수(2002). 간호사의 직무만족 관련 요인에 관한 메타분석. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
Ashforth, B. E. & Mael, F.(1989). Social identity theory and organization. *Acade Manage Rev*, 14, 20-39.
Beladona, A. A.(1980). Making job satisfaction reality for nurses. *Supervisor Nurs*, 1(5), 39-40.
Blegen, M. A.(1993). Nurse's job satisfaction: A meta-analysis of related variables. *Nurs Res*, 42(1), 36-41.
Kotler, P.(1996). *Marketing for hospitality and tourism*. New Jersey: Prentice Hall.
Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W.(1979). The Measurement of Organizational Commitment. *J Vocat Behav*, 17, 50-57.
Stamps, P. C., Piedmont, E. B., Slavitt, D. B., & Hasse, A. M.(1978). Measurement of work satisfaction among health professionals. *Med Care*, 16(4), 337-351.

-Abstract-

Key words : Marketing, Motivation, Job satisfaction

A Path Analysis among the Internal Marketing
Activities, Motivation, and Nursing Organizational
Effectiveness*

*Lim, Ji Young***

*This work was supported by INHA UNIVERSITY Research Grant.

**Professor, Department of Nursing, Inha University

Purpose: The aim of this study was to analysis path model of the research variables. Methods: The subjects of this study were 647 nurses who were working in the 8 general hospitals located in Seoul and Incheon area. The data were collected by self-reporting questionnaires. The data were analyzed using descriptive statistics and path analysis. Results: In the modified path model, overall fitness indexes were $\chi^2= 223.27$, goodness of fit index=0.90, root mean square residual=0.039, root mean square error of approximation=0.12, non-normed fit index=0.96, and normed fit index=0.90. From the model, among research variables that influence organizational effectiveness motivator, job satisfaction and organizational identification affected directly work performance. In internal marketing factors, paid-leave, communication and reward affected directly motivator. Motivator and hygiene factors affected directly job satisfaction, organizational commitment and organizational identification. Conclusion: With these findings, paid-leave, communication, reward, motivator, job satisfaction and organizational identification were direct or indirect predictors of the work performance. Therefore nursing managers ought to develop internal marketing strategies and motivation enhancing system for nurses based on this path model in order to improve the nursing organizational effectiveness.