

조직의 임파워먼트가 직원들의 조직몰입, 서비스품질에 미치는 영향 - 치과병의원 직원들을 중심으로 -

권수진^{1*}, 최유진²

¹부산정보대학 치위생과, ²춘해보건대학 치위생과

Effects of the Organization's Empowerment on Organizational Commitment and Service Quality of Employees - Focusing on Dental Hospital's Employees-

Su-Jin Kwon^{1*}, Yu-Jin Choi²

¹Busan College of Information Technology, ²Choon Hae College of Health Sciences

<Abstract>

This study analyzed affecting factors of employees working at dental hospitals to the organizational commitment and service quality, and then tried to utilize it as a basic data in executing personnel training policies for dental hospital's practitioners. The survey was conducted from July 1st to July 30th, 2010, and used 193 copies for this research analysis.

As a hypothetical verification result through regression analysis, means and capabilities among empowerment factors influenced significant positive (+) effects, and self-determination and influences did not make significant effects. Also, organization commitment was displayed as influencing significant positive (+) effects to the service quality.

When considering this research's results as a basement, an alternative for the managerial innovation shall be established for promoting mutual developments of individuals and organization in midst of promptly changing economic environments. That is, a personal training system has to be set up in which more decision-making rights on given assignments of dental hospital's employments are endowed, and then responsibilities are directed to be charged so much by introducing the empowerment concept instead of the managerial technique centering on controls.

Key Words : Empowerment, Organizational Commitment, Service Quality

I. 서론

빠르게 변화하는 경제환경 속에서 조직들의 신속한 학습과 빠른 변화에 대한 적응은 매우 중요하다고 할 수 있다. 이러한 경제환경에서 종사원들의 역할은 중요한 부분을 차지하고 있고 특히 종사원의 임파워먼트는 현대의 글로벌한 경제에 필요한 수단의 하나로써 모든 조직에 적용될 수 있는 경영의 기법으로 인식되어져 왔으며 또한 모든 조직들에게 유익하다고 받아들여져 왔다[1].

임파워먼트는 단순히 권한을 배분한다는 의미를 넘어 구성원들을 동기부여 시켜 그들이 단순히 원하는 욕구를 채워주거나 형평성을 유지하는데 그치지 않고 업무수행과정에서 자신감과 힘을 가지고 일할 수 있도록 함을 의미한다[2]. 또한 이들은 내재된 동기에 활기를 부여하게 되며 스스로 몰입한다. 따라서 임파워된 구성원은 조직에 헌신적이고 자신의 경력을 향상시키며 업무에서 발생하는 문제를 해결하기 위해 가능성 있는 접근을 하며 변화에 적극적으로 참여하고 창의적이 되며 궁극적으로 이들은 상황에 대한 지배력을 갖게 되며 고도의 동기를 유발하여 다른 사람을 임파워시키거나 동기화시킬 수 있다[3].

현재 일반기업 뿐만 아니라 의료기관에서도 현직장에 몰입하게 하기위한 연구가 진행되고 있는데 그중에서도 임파워먼트 수준을 높이기 위한 노력이 진행되고 있다. 다시 말하면 개인 혹은 집단 수준의 임파워먼트라는 개념으로 그간 선행연구에서도 이 종사자들의 임파워먼트는 직무만족과 더불어 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 조사된 바 있다[4].

고객은 종사원의 동료 근무자라고 간주되는 특성을 가지고 있다. 종사원이 현장에서 생산하는 과정에 고객이 직접적으로 참여하게 되므로 종사원은 고객의 욕구와 필요를 발견하고 이에 적절하게 대처해야 한다[5]. 즉 종사원은 서비스생산현장에

서 고객 지향적이어야 하기 때문에 종사원에게는 보다 많은 융통성과 다양성이 있어야 한다[6].

이러한 관점에서 병원에 종사하는 종사원은 더 많은 권한위양 뿐만 아니라 자신의 능력을 지속적으로 개발해야 할 필요성이 있으며 이는 곧 서비스품질로 이어져 고객만족의 결과를 도출할 수 있을 것이다. 그래서 조직의 임파워먼트에 따라 서비스품질에 미치는 영향을 파악할 필요성이 있다.

그 동안에 서비스기업에 대한 임파워먼트와 직무몰입, 서비스품질에 대한 연구는 서창석,신호준 [1] “서비스기업의 유형에 따른 종업원 임파워먼트가 직무만족 및 서비스품질에 미치는 영향”, 이기태[5] “호텔기업에 있어 리더십유형이 서비스품질에 미치는 영향” 을 비롯하여 비교적 활발히 진행되어 왔다. 하지만치과병,의원의 종사자를 대상으로 한 연구는 박향숙,최혜숙(2005)[7] “치과위생사의 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입과의 관계 연구”, 정지영(2006)[8] “치과위생사의 자기효능감, 임파워먼트 및 직무만족도의 관계”, 신선정의(2010)[9] “치과위생사의 심리적 임파워먼트 하위요인이 직무태도에 미치는 영향”등을 비롯하여 임파워먼트와 직무만족, 직무몰입등의 연구는 있지만 치과종사자를 대상으로 임파워먼트가 조직몰입과 서비스품질에 미치는 영향관계를 규명하는 연구는 거의 없는 실정이다.

이에 본 연구의 목적은 구체적으로 다음과 같다. 첫째, 기존문헌에서 제시되고 있는 임파워먼트, 조직몰입, 서비스품질에 대해 고찰하고 이를 바탕으로 조직의 임파워먼트와 조직몰입, 서비스품질에 미치는 영향력을 파악하고자 한다. 둘째, 종사원의 임파워먼트와 조직몰입, 서비스품질의 관계를 규명하여 치과 병, 의원의 실무자에게 경영, 인사, 교육 정책을 수행하는데 있어 기초자료로 활용 될 수 있도록 한다.

II. 연구방법

1. 변수의 조작적 정의

1) 임파워먼트의 조작적 정의

임파워먼트의 변수는 Speitzer(1995)[10]가 조직 구성원들이 지각하고 있는 주관적이고 심리학적인 임파워먼트의 개념을 바탕으로 의미, 개인의 역량, 자기결정력, 영향력으로 구분하여 분석하였다.

먼저 의미는 현재 자신이 맡고 있는 직무의 영향력뿐만 아니라 자신이 비공식적으로 조직에서 담당하고 있는 역할이나 공식적으로 맡고 있는 직위와 관련되어 수행하는 업무 및 역할의 중요성과 가치를 의미하며 개인의 역량은 특정과업에 대한 자기 효과성을 말하는 것으로 기술을 갖고 과업을 수행해나갈 능력이 있다고 믿는 개개인의 신념이며 자기능력도, 숙련도, 노력에 대한 확실한 성과 기대등의 개념으로 정의할 수 있다.

자기 결정력은 스스로의 결정에 의해 직무행동을 결정하는 개인의 인식으로 행동의 어떤 시작이나 통제를 함에 있어 개개인의 선택감각이라고 정의할 수 있다. 영향력은 자신의 능력과 업무에 대한 지식등을 바탕으로 조직의 성과나 타인의 업무에 영향을 미치는 것을 의미한다[4]. 따라서 본 연구에서 사용된 항목은 Spreizer(1995)가 사용한 것으로 각 변수별 3개씩 총 12개를 사용하였다.

2) 조직몰입의 조작적 정의

조직몰입은 서로 독립적이며 복수의 개념적 차원인 정서적몰입, 규범적 몰입, 계속적 몰입의 3가지 유형으로 구분하여 측정한다(Allen & Meyer,1990)[11]. 먼저 정서적 몰입은 조직에 대해 갖는 긍정적 느낌인 애착심, 소속감의 정도를 의미하며 계속적 몰입은 조직과의 관계를 손익계산이

나 보상과 관련시켜 조직에 남으려는 정도, 규범적 몰입은 조직에 대한 도덕적인 의무감으로 조직가치관을 내면화한 결과로 조직에 헌신하는 정도를 의미한다[12]. 본 연구에서는 조직몰입의 3가지 유형 중 정서적 몰입 변수를 사용하여 측정하였다.

3) 서비스품질의 조작적 정의

PZB(1988)[13]는 서비스의 품질을 서비스의 우수성과 관련한 전반적인 판단이나 태도로 정의하면서 지각된 품질을 기대와 성과의 컨셉에 연결시키면서 이를 측정하는 SERVQUAL모형을 제시하였다[5]. 본 연구에서는 SERVQUAL모형의 서비스 품질 결정요소인 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성의 5가지 항목으로 구성된 설문을 사용하였다.

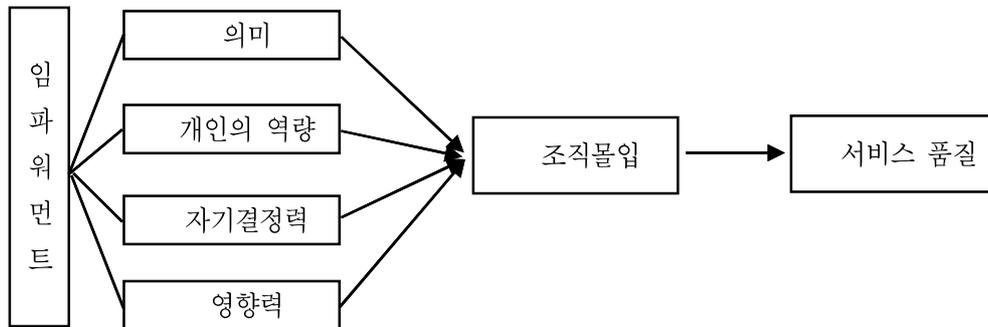
2. 연구설계

본 연구는 치과 병, 의원에 근무 중인 대상자의 임파워먼트가 조직몰입, 서비스품질에 미치는 영향요인을 알아보기 위한 서술적 조사연구이다.

본 연구의 대상은 치과 병, 의원에 근무 중인 종사자들에게 본 연구의 목적과 취지를 설명하고 설문조사에 응한 사람을 연구대상으로 하여 2010년 7월 1일부터 2010년 7월 30일까지 약 30일간 조사를 실시하였다. 설문지는 총 210부가 조사되었으며, 이 중 응답내용이 불성실한 17부를 제외한 193부가 분석에 사용하였다.

3. 연구모형

본 연구 모형은 <그림 1>과 같다. 연구모형에 따른 가설은 다음과 같이 5가지로 세워 제시하여 분석하였다.



<그림 1> 연구모형

가설1. 일에 대한 의미는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2. 개인의 역량은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3. 자기결정력은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설4. 업무에 대한 나의 영향력은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설5. 조직몰입은 병원의 서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 연구도구

본 연구의 도구는 일반적 특성을 묻는 7문항, 임파워먼트는 Spreitzer(1995)가 사용한 것으로 각 변수별 3개씩 총 12문항, 조직몰입은 Allen & Meyer(1990)가 사용하였던 문항을 수정하여 정서적 몰입 변수에 대한 4문항, 서비스 품질은 PZB(1988)의 SERVQUAL모델 5문항으로 구성된 구조화된 설문지를 이용하였다.

5. 자료분석

설문을 통해 수집된 자료는 SPSS 15.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다. 통계에 사용한 기법

들은 조사대상의 인구 통계학적 분포를 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하고, 요인분석과 Cronbach의 α 계수를 구하여 조사도구의 타당도와 신뢰도 분석을 실시하였다.

연구모형에 따른 분석을 실시하기에 앞서 우선 변인 간 관계를 상관분석을 실시하여 알아보았으며, 임파워먼트와 조직몰입, 서비스 품질 간 영향 관계를 회귀분석을 실시하여 알아보았다.

III. 분석결과

1. 표본의 일반적 특성

조사대상으로 선정된 치과 병·의원 직원의 일반적 사항에 대해 빈도분석을 시행한 결과는 <표 1>과 같다.

조사대상자의 성별은 여자가 169명(87.6%), 남자 24명(12.4%)로 여자가 더 많았고, 연령은 20대 65.8%, 30대 30.6%, 40대 3.6%로 20대가 가장 많았다. 학력은 전문대졸이 78.2%로 대부분이었으며, 대졸이 13.5%였다.

직속상사의 근무년수는 5-10년이 36.3%, 10년 이상이 32.6%로 많았다. 직급은 일반 직원이 68.4%, 팀장급이 17.1%로 나타났으며, 근무부서는

진료파트라는 응답이 72.0%로 가장 많았고, 다음은 원무파트가 9.8%였다.

<표 1> 조사대상자의 일반적 사항

	구 분	빈도	비율(%)
성별	남	24	12.4
	여	169	87.6
연령	20대	127	65.8
	30대	59	30.6
	40대	7	3.6
학력	고졸	13	6.7
	전문대졸	151	78.2
	대졸	26	13.5
	대학원졸	3	1.6
근무년수	1년 미만	37	19.2
	1~2년	42	21.8
	3~4년	42	21.8
	5~10년	55	28.5
	10년 이상	17	8.8
직속상사 근무년수	1년 미만	3	1.6
	1~2년	24	12.4
	3~4년	33	17.1
	5~10년	70	36.3
	10년 이상	63	32.6
직급	일반직원	132	68.4
	팀장급	33	17.1
	실장급	20	10.4
	과장급	6	3.1
	과장이상	2	1.0
근무부서	진료파트	139	72.0
	원무파트	19	9.8
	행정파트	7	3.6
	관리파트	6	3.1
	기타	22	11.4
계		193	100.0

2. 조사도구의 타당도 및 신뢰도

<표 2>에서 조사도구의 신뢰도를 Cronbach의 α 계수를 구해 표 2에서 알아본 결과, 임파워먼트, 조직몰입, 서비스품질 각각의 요인별 신뢰도가 모두 .8 이상으로 신뢰성이 확보되었다.

<표 3>에서 임파워먼트와 조직몰입, 서비스 품질의 척도에 대해 SPSS 프로그램을 사용하여 확인적 요인분석을 실시한 결과, 평균분산추출(average variance extracted : AVE) 값이 모두 0.5 이상으로 집중 타당성이 확보되었으며, 임파워먼트의 변인에서는 판별타당성도 확보되었다.

<표 2> 조사도구의 신뢰도

요인	하위요인	문항 수	신뢰도 (Cronbach's α)
임파워먼트		12	.915
	의미	3	.944
	개인의 역량	3	.811
	자기결정력	3	.865
	영향력	3	.922
조직몰입		4	.858
서비스품질		5	.853

<표 3> 조사도구의 확인적 요인분석 결과

요인	문항 내용	원전표준화 적재량	t 값	오차분산	ave	모형적합도
	내가 하고 있는 일이 나에게 매우 중요하다.	.90	20.74	.19		
의미	나의 업무와 관련된 활동은 나에게 의미 있는 것이다.	.96	21.39	.07	.85	
	내가 하고 있는 일은 나에게 의미가 있다.	.90	20.85	.18		
임파워먼트	나는 업무를 수행할 수 있는 나의 능력에 대하여 자신이 있다.	.78	18.89	.39		$\chi^2(df=48)=91.46$ $p=.000$ RMR=.037 GFI=.995 AGFI=.992 NFI=.994
	개인의 역량 나는 나의 직무에 필요한 기술, 지식에 숙달되어 있다.	.79	19.46	.38	.59	
	나는 우리 팀(병원)의 목표를 성공적으로 달성할 자신이 있다.	.73	19.07	.46		
	나는 나의 업무를 어떻게 수행해 나갈 것인가를 나 스스로 결정할 능력이 있다.	.81	20.46	.34		
	자기 결정력 나는 나의 직무를 수행하는데 있어 상당한 독립성과 재량을 가지고 있다.	.87	21.39	.24	.68	
	나는 업무상의 목표를 재 스스로 결정한다.	.80	20.57	.36		
	영향력 나는 나의 팀(병원)에서 일어나는 일에 대하여 많은 일을 통제할 수 있다.	.87	19.85	.24		
	나는 나의 팀(병원)에서 일어나는 일에 대하여 영향력을 발휘할 수 있다.	.92	20.40	.16	.80	
	나는 나의 팀(병원) 업무 수행 방법의 결정 및 변경에 상당한 영향력을 발휘할 수 있다.	.89	20.20	.20		
조직몰입	현재 근무 중인 치과의료기관에서 앞으로 계속 근무하게 된다면 매우 기쁘게 생각될 것이다.	.70	12.45	.51		$\chi^2(df=2)=.33$ $p=.847$ RMR=.005 GFI=1.00 AGFI=1.00 NFI=1.00
	진실로 현재 근무 중인 치과의료기관의 문제가 나의 문제인 것처럼 느낀다.	.72	12.54	.48	.62	
	현재 근무 중인 치과의료기관은 나에게 있어 개인적으로 많은 의미를 갖는다.	.78	12.97	.40		
	현재 근무 중인 치과의료기관에 대해 강한 소속감을 느낀다.	.92	13.62	.16		
서비스 품질	고객들이 서비스 이용 시 시설과 환경에 만족할 만 하다.	.55	11.63	.69		$\chi^2(df=5)=53.41$ $p=.000$ RMR=.061 GFI=.99 AGFI=.97 NFI=.98
	고객들에게 약속한 시간에 적절한 서비스를 제공한다.	.69	13.60	.52		
	고객들에게 신속하고 충분한 서비스를 제공하려는 자세가 되어 있다.	.90	15.52	.19	.56	
	고객들은 서비스를 받고 서비스제공 시 충분한 지식과 예의로 고객들 대한다.	.82	14.82	.33		
	고객의 말을 귀담아 듣고 이해하려는 노력을 한다.	.75	14.27	.45		

주) ave는 평균분산추출(average variance extracted : AVE) 값이며, 0.5이상이면 집중타당성이 있다고 할 수 있고, 임파워먼트 경우 하위요인간 판별타당성은 하위요인간 상관계수의 제곱값이 ave 값보다 작으면 판별타당성이 있다고 할 수 있다. (개인의 역량과 자기결정력의 상관계수 .73의 제곱 .53)

3. 임파워먼트와 조직몰입, 서비스품질의 관계

서비스품질의 상관관계를 알아보기 위하여 피어슨 상관분석을 시행하였으며 결과는 <표 4>와 같다.

조사대상자의 임파워먼트 요인과 조직몰입, 서

<표 4> 임파워먼트와 조직몰입, 서비스품질의 관계

구분	의미	역량	자기 결정력	영향력	조직 몰입	서비스 품질
의미	1.00					
개인의 역량	.58**	1.00				
자기 결정력	.46**	.73**	1.00			
영향력	.32**	.48**	.57**	1.00		
조직몰입	.53**	.48**	.39**	.28**	1.00	
서비스 품질	.46**	.36**	.32**	.12	.50**	1.00

**p<.01

상관분석을 통해 임파워먼트 요인인 의미, 개인의 역량, 자기 결정력, 영향력과 조직몰입, 서비스 품질의 관계를 알아본 결과에서 임파워먼트의 요인 중 의미는 조직 몰입($r=.53, p<.01$) 및 서비스 품질($r=.46, p<.01$)과 유의한 정적인 상관을 가지는 것으로 나타나 자신의 업무에 대해 의미를 부여하고 있는 직원이 조직몰입이 높고, 고객에게 제공하는 서비스도 좋다는 것을 알 수 있었다.

임파워먼트의 요인 중 개인의 역량도 조직 몰입($r=.48, p<.01$) 및 서비스 품질($r=.36, p<.01$)과 유의한 정적인 상관을 가지는 것으로 나타나 업무 역량이 높은 직원이 조직몰입이 높고, 고객에게 제공하는 서비스도 좋다는 것을 알 수 있었다.

임파워먼트의 요인 중 자기 결정력도 조직 몰입($r=.39, p<.01$) 및 서비스 품질($r=.32, p<.01$)과 유의한 정적인 상관을 가지는 것으로 나타나 업무에 대한 결정력과 재량을 가진 직원이 조직몰입이 높고, 고객에게 제공하는 서비스도 좋다는 것을 알 수 있었다.

임파워먼트의 요인 중 영향력은 조직 몰입($r=.28, p<.01$)과 유의하나 약한 정적 상관성을 나타내었고 서비스 품질과는 상관성이 없는 것으로 나타나, 팀에 대해 영향력을 발휘하는 직원이 조직몰입이 높지만, 영향력 정도와 고객에게 제공하는 서비스의 질은 관련성이 적다는 것을 알 수 있었다.

4. 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향

조사대상자의 임파워먼트 요인이 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 시행하였으며 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 임파워먼트 하위요인이 조직몰입에 미치는 영향

독립변인	회귀계수	표준화계수	t 값	p 값
(절편)	.84		3.12	.002
의미	.38	.37	5.03	.000
개인의 역량	.27	.23	2.44	.015
자기결정력	.02	.02	.25	.803
영향력	.03	.04	.51	.612

F(4,188)=22.96, p=.000, R²=.33

회귀분석 결과, 조직몰입에 임파워먼트 요인 중 의미와 개인의 역량이 유의한 정의 영향을 미치며, 자기결정력과 영향력은 유의한 영향을 미치지 않았으며, 의미와 개인의 역량 두변인이 조직몰입에 대해 가지는 설명력은 33%로 나타났다.

5. 조직몰입이 서비스 품질에 미치는 영향

조사대상자의 조직 몰입이 서비스 품질에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 시행하였으며 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 조직몰입이 서비스 품질에 미치는 영향

독립변인	회귀계수	표준화계수	t 값	p 값
(절편)	2.37		14.03	.000
조직몰입	.40	.50	8.03	.000

F(1,191)=64.49, p=.000, R²=.25

회귀분석 결과, 조직몰입은 서비스 품질에 유의한 정의 영향을 미치며, 변인이 가지는 설명력은 25%로 나타났다.

6. 연구모형 분석 결과

연구모형을 분석한 결과를 요약하면 <표 7>과 같다.

<표 7> 연구모형 분석결과

가설	경로	표준화 계수	t 값	p값	채택/ 기각
가설1	의미→조직몰입	.37	5.03	.000	채택
가설2	개인의 역량→조직몰입	.23	2.44	.015	채택
가설3	자기결정력→조직몰입	.02	.25	.803	기각
가설4	영향력→조직몰입	.04	.51	.612	기각
가설5	조직몰입→서비스품질	.50	8.03	.000	채택

검증결과, 임파워먼트 요인이 조직몰입에 미치는 영향력에 관한 가설 중 가설 1, 2는 채택되었으며, 가설 3, 4는 기각되었고, 조직몰입이 서비스 품질에 미치는 영향력에 대한 가설 5는 채택되었다.

IV. 결론 및 제언

1. 결과 및 고찰

본 연구는 치과 병, 의원에 근무 중인 직원들의

임파워먼트가 조직몰입, 서비스품질에 미치는 영향 요인을 분석하여 치과 병, 의원의 실무자에게 경영, 인사, 교육정책을 수행하는데 있어 기초자료로 활용하고자 하였다.

조사대상자를 통하여 회수한 자료를 분석한 결과 치과 병·의원 직원의 일반적 사항에 대해 빈도분석을 시행한 결과 조사대상자의 성별은 여자가 169명(87.6%), 남자 24명(12.4%)로 여자가 더 많았고, 연령은 20대 65.8%, 30대 30.6%, 40대 3.6%로 20대가 가장 많았다. 학력은 전문대졸이 78.2%로 대부분이었으며, 직속상사의 근무년수는 5-10년이 36.3%로 가장 많았다, 직급은 일반 직원이 68.4%로 과반 수 이상이었으며, 근무부서는 진료파트라는 응답이 72.0%로 가장 많아서 조사대상자의 주 업무가 주로 진료실에서 이루어지고 나머지 업무가 진료실 밖에서 경영지원의 형식으로 이루어짐을 알 수 있었고, 실제 진료실에서 근무하는 직업군은 치과의사와 치과위생사가 대부분인 점을 감안하면 조사대상자가 20대 여성의 일반 직원이 가장 많은 결과로 나타난 이유인 것으로 추측된다.

상관분석을 통해 임파워먼트 요인인 의미, 개인의 역량, 자기 결정력, 영향력과 조직몰입, 서비스 품질의 관계를 알아본 결과에서 임파워먼트의 요인 중 의미는 조직 몰입(r=.53, p<.01) 및 서비스 품질(r=.46, p<.01)과 유의한 정적인 상관을 가지는 것으로 나타났고, 개인의 역량은 조직 몰입(r=.48, p<.01) 및 서비스 품질(r=.36, p<.01)과 유의한 정적인 상관을 가지는 것으로 나타났다. 자기 결정력도 조직 몰입(r=.39, p<.01) 및 서비스 품질(r=.32, p<.01)과 유의한 정적인 상관을 가지는 것으로 나타나 자신의 업무에 대해 중요성과 가치를 부여하고 있는 직원일수록, 업무 역량이 높은 직원일수록, 업무에 대한 결정력과 재량을 가진 직원일수록 조직몰입이 높고, 고객에게 제공하는 서비스도 좋다는 것을 알 수 있었다. 임파워먼트의 요인 중

영향력은 조직 몰입($r=.28, p<.01$)과 유의하나 약한 정적인 상관을 나타내었고, 서비스 품질과는 상관성이 없는 것으로 나타나, 팀에 대해 영향력을 발휘하는 직원이 조직몰입이 높지만, 영향력 정도와 고객에게 제공하는 실제 서비스의 질은 관련성이 적다는 것은 알 수 있었다.

조사대상자의 임파워먼트 요인이 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 시행한 결과 조직몰입에 임파워먼트 요인 중 의미($p<.001$)와 개인의 역량($p<.05$)이 통계학적으로 유의한 정의 영향을 미치며, 두 변인이 조직몰입에 대해 가지는 설명력은 33%로 나타났다. 즉 자신의 수행업무 및 역할의 중요성과 가치를 높게 평가하는 사람일수록, 업무에 대한 자기효과성이나 신념이 높을수록 강한 소속감을 가지고 능동적으로 업무에 전념한다고 보여 진다. 비슷한 도구를 사용해 비서를 대상으로 한 이희숙[12]의 연구에서는 임파워먼트의 하위요인 중 의미성 요인만이 정서적 몰입에 유의한 정의 영향을 미쳤고, 한훈[14]의 연구에서도 의미성 요인이 조직몰입에 가장 유의한 영향을 미쳐 본 연구결과와 약간의 차이를 보였다. 유사하게 치과기공사를 대상으로 한 이덕혜[15]의 연구에서는 kanter의 이론을 바탕으로 구성된 임파워먼트의 하부요인이 모두 조직몰입에 유의한 정의 영향을 미쳤다. 그리고 임파워먼트를 구성하는 하위요인을 본 연구와 동일하게 설정한 후 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향을 파악한 배오식, 김원 [16]의 연구에서는 조직몰입을 본 연구에서는 Allen & Meyer(1990)의 연구를 기초로 한 것과 달리 Mowday(1979)의 이론을 바탕으로 한 7개 문항을 설정하여 연구에 사용하였으며 연구결과 의미성($p<.05$), 역량성($p=.05$), 영향성($p=.05$)이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자기결정성이 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 조사되어 자기결정성과 영향력이 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 조사된 본 연구와 약간의 차이를 보

였으며 자기결정성이 가설기각된 이유는 한 회사에서도 전통적으로 조직화된 구성원보다 자율적인 팀에 종사하는 구성원들의 조직몰입이 높고 이것은 아직도 기업들이 자율적인 관리방식으로의 전환이 이루어진다고 보기에는 미흡한 감이 있는 것이라 설명하고 있다. 이것은 본 연구에서도 유사한 결과로 나타나 아직 우리의 기업 특히 치과 병, 의원에서는 자율적인 관리방식으로의 경영이 현실적으로는 과감히 적용되지 않고 있다고 판단된다.

조사대상자의 조직 몰입이 서비스 품질에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 시행한 결과 조직몰입은 서비스 품질에 유의한 정의 영향을 미치며($p<.001$), 변인이 가지는 설명력은 25%로 나타나 조직에 정서적으로 애착과 소속감을 가질수록 고객(환자)으로 전달되는 서비스 품질에도 긍정적인 영향을 미치게 됨을 알 수 있다. 이는 결국 고객만족, 경영성과향상으로 이어지는 중요한 요인이 된다.

즉, 조직몰입에 영향을 미치는 임파워먼트를 구성하는 하부요인의 효과적 관리는 직원들의 조직몰입을 향상시키고 고객에게로 전달되는 서비스 품질 향상을 도모하여 조직성과 증대를 이루는 기본요소가 될 수 있다는 것이다.

본 연구결과를 토대로 볼 때 빠르게 변화하는 보건의료, 경제 환경 속에서 조직구성원들 개인과 조직의 상호발전을 도모하기 위한 경영혁신을 위한 대안으로 임파워먼트의 개념을 도입하여 통제 중심의 경영기법이 아닌 치과병,의원 직원들에게 업무를 수행하는데 있어 더 많은 의사결정 권한을 부여하고, 그 결과에 책임을 지게 하는 방향으로 경영기법의 변화를 시도하기 위한 인사, 교육시스템을 구축해야 할 것이다.

2. 연구의 한계 및 제언

본 연구는 조사대상이 일부지역에 한정되어 그

대표성에 한계를 지니며 앞으로 보다 광범위한 대상으로의 연구가 필요하다고 생각되며, 본 연구에서는 인구사회학적인 조사에서 진료부서와 직위에 관한 조사가 이루어졌으나 추후 연구에서는 치과병의원 종사자를 구성하는 직종별로 비교 분석하는 연구가 추가적으로 이루어져 포괄적으로 치과 병, 의원 내 조직몰입, 서비스품질을 향상시키는 방안이 연구되어야 할 것으로 보여 진다.

참고문헌

1. 서창석,신호준(2000), 서비스기업의 유형에 따른 종업원 임파워먼트가 직무만족 및 서비스품질에 미치는 영향, 서비스경영학회지, Vol.1(1);82.
2. Carolyn LB,Phyllis RS.(1991), An organizationalstrategy for empowering nursing, Nursing Economics, Vol.4(2);69-73.
3. Laschinger HKS(1996), Havens DS.Staff nurse work empowerment and perceived control over nursing practice.Conditions for work effectiveness, The Journal of Nursing Administration, Vol.26(9);27-35.
4. 김기영(2010), 치과위생사의 심리적 임파워먼트가 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 보건의료산업학회지, Vol.4(2);1-10.
5. 이기태(2003), 호텔기업에 있어 리더십유형이 서비스품질에 미치는 영향, 경기대학교 국제대학원 석사학위논문, p.1.
6. Melohn T.(1994), The new Partnership, New York: John Wiley & Sons Inc., pp.25-27.
7. 박향숙,최혜숙(2005), 치과위생사의 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입과의 관계 연구, 한국위생과학회지, Vol.11(1);175-183.
8. 정지영(2006), 치과위생사의 자기효능감, 임파워먼트 및 직무만족도의 관계, 한양대학교 행정자치대학원 석사학위논문, pp.1-47.
9. 신선정의(2010), 치과위생사의 심리적 임파워먼트 하위요인이 직무태도에 미치는 영향, 대한구강보건학회, Vol.34(4), pp.525-533.
10. Spreitzer G. M.(1995), Psychological Empowerment in The Workplace, Academy of Management Journal, Vol.38(5);1442-1465.
11. Allen & Meyer(1990), The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and normative commitment. Journal of Occupational Psychology, Vol.63;1-18.
12. 이희숙(2003), 임파워먼트(Empowermwnt)가 비서의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향, 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문, pp.64-75.
13. Parasuraman A., Zeital V. A. & Berry L. L.(1988), SERVQUAL, A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perception of service Quality, Journal of Retailing, Vol.64(1);17.
14. 한훈(2001), 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 한국외국어대학교대학원 석사학위 논문, pp.75-82.
15. 이덕혜, 이주희(2003), 치과기공사의 임파워먼트와 직무만족, 직무몰입과의 관계, 동남보건대학논문집, Vol.21(1);69-83.
16. 배오식, 김원(2002), 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 영남이공대논문집, Vol.30(1);111-118.

접수일자 2011년 8월 20일

심사일자 2011년 9월 2일

게재확정일자 2011년 9월 15일